



CUSTOMER SATISFACTION



BUSINESS CONTINUITY



SAFETY



SPEED TO MARKET



EFFICIENCY



FURTHER EXCELLENCE



SECURITY



COMPETITIVE ADVANTAGE



SUSTAINABILITY

## INTRODUCCIÓN A LOS COMMITTEE DRAFTS ISO 9001 E ISO 14001 (Feb.2014-ES)

WHEN YOU NEED TO BE SURE





## AGENDA

- Introducción
- Annex SL
- Cambios a ISO 9001
- Cambios a ISO 14001
- Desarrollo futuro
- Como puede ayudarle SGS

## INTRODUCCIÓN



- ISO 9001 e ISO 14001 están en revisión
- Borradores CD-Committee Drafts
  - Emitidos en 2013
  - Solamente el primer paso del proceso de revisión
- Primer borrador formal (DIS) pendiente de emisión
- A éste debe seguirle el borrador final (FDIS)
- Publicación final prevista para 2015 para las dos Normas

- Los borradores del Comité (CD - Committee Draft) con la propuesta de revisión de ISO 9001 e ISO 14001 se emiten en 2013.
- Ambos son solamente documentos de discusión y por ello debe entenderse que el Committee Draft solo incluye **posibles requisitos** que pueden figurar en las versiones finales de 9001 e ISO 14001
- En las siguientes etapas de revisión: DIS y FDIS puede haber cambios antes de la publicación final de las Normas, prevista para 2015

## ANNEX SL

- Establece la estructura para todas las nuevas normas ISO de Sistemas de Gestión
- Proporciona una estructura normalizada
- Definiciones, texto y requisitos comunes en muchas áreas.
- Se empleará en la revisión de:
  - ISO 9001
  - ISO 14001

- Annex SL (antes ISO Guide 83) se emite en 2012 y establece un marco general para la emisión y revisión de las normas de sistemas de gestión.
- Se puede ver ya su aplicación en la nueva norma ISO 22301:2012 – Business Continuity Management Systems, y en la revisión de 2013 de ISO 27001 –Information Security Management Systems.
- Las nuevas versiones de ISO 9001 and ISO 14001 incorporarán estos cambios.

## ESTRUCTURA DEL ANNEX SL

1. Alcance
2. Referencias Normativas
3. Términos y Definiciones
4. Entorno de la Organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del Desempeño
10. Mejora

Todas las nuevas (o revisadas) normas de sistemas de gestión tendrán esta misma estructura



RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PROVISIÓN EXTERNA DE BIENES Y SERVICIOS

PARTES INTERESADAS

ENFOQUE A PROCESOS

COMPETENCIA

OTROS CAMBIOS

En vez de revisar el contenido de todas las propuestas del Committee Draft, nos centraremos en los cambios clave que **podrían incorporarse** en la nueva versión de ISO 9001.

## CAMBIOS EN ISO 9001

### RIESGOS Y OPORTUNIDADES

- En planificación del Sistema de Calidad (SGC) la organización deberá determinar los riesgos y oportunidades a tener en cuenta para asegurar que:
  - a) El SGC alcanza los resultados previstos
  - b) De modo consistente se logra la conformidad en los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.
  - c) Se previenen o reducen los efectos no deseados
  - d) se logra la mejora.

- La realización de un análisis de riesgos es probablemente el cambio más significativo
- Se deberán identificar qué aspectos pueden impedir que la organización tenga capacidad de suministrar bienes y servicios conformes y de acuerdo a las necesidades de los clientes.
- Se deberán identificar las acciones que los eviten.
- Aún no está claro cuál deber ser el detalle, extensión, etc...de dicho análisis

### PROVISIÓN EXTERNA DE BIENES Y SERVICIOS

- Se requiere que la organización emplee un enfoque basado en riesgos al establecer el tipo y extensión de controles adecuados a los distintos tipos de proveedores y bienes y servicios suministrados externamente.

Será aplicable tanto a compras a proveedores como a la externalización (outsourcing) de procesos, funciones, etc.

- Aunque no es un nuevo requisito, si se plantea una novedad.
- Se debe tener en cuenta los Riesgos y Oportunidades a la hora de decidir la extensión del control a los proveedores.
- Se deberá determinar que proveedores presentan los mayores riesgos, tanto por lo crítico del producto/servicio que suministran como por otros asuntos.
- Se deberá identificar qué acciones realizar para evitar que estos aspectos puedan afectar a la capacidad de la organización de suministrar bienes/servicios conformes, así como la efectividad de dichas acciones.

## CAMBIOS EN ISO 9001

### PARTES INTERESADAS

- La organización deberá determinar quienes son sus “partes interesadas” relevantes a su sistema de calidad así como identificar los requisitos de estas partes interesadas.

Podrán considerarse partes interesadas:

clientes directos y usuarios finales;

suministradores, distribuidores, minoristas u otros implicados en la cadena de suministro;

legisladores

Y cualquier otra “parte interesada relevante”.

- Se define una “parte interesada” como la persona u organización que puede afectar, o ser afectada por, o percibirse como afectados.
- Podrán ser partes interesadas: clientes, usuarios finales, suministradores, distribuidores...y cualquiera que caiga en la definición de “parte interesada”.
- Se deberá identificar quienes son las partes interesadas y cuales son sus requisitos.
- Este podría considerarse como otro elemento dentro del enfoque a riesgos del SGC.
- La identificación de las partes interesadas y sus requisitos permite comprender sus necesidades y expectativas, y así planificar acciones para asegurar que dichas necesidades y expectativas son atendidas y evaluar su cumplimiento.

### ENFOQUE A PROCESOS

- Se incluye como requisito específico la aplicación de un enfoque a procesos en el Sistema de Calidad
- Se incluye un listado de requisitos identificando los elementos esenciales de este enfoque a procesos.
- Transformación de “entradas” en “salidas”

- Aunque no se define “enfoque a procesos”, sí se define en la cláusula 3.12 “proceso” como el conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan para transformar transforman entradas en salidas.
- Se incluye un listado de requisitos que esencialmente requieren la identificación de los procesos necesarios para el SGC, incluyendo las acciones y secuencia necesarias para la transformación de entradas en las salidas requeridas, los riesgos asociados, los criterios para determinar la conformidad, las responsabilidades, etc..
- En fase no está claro aún cómo la organización podría demostrar que ha aplicado un “enfoque a procesos”.

### COMPETENCIAS

- La organización debe identificar las “competencias” necesarias el personal que realiza tareas que afectan a la calidad. Y se debe asegurar que el personal que realiza dichas tareas es competente para realizarlas.
- Identificación, evaluación y aprobación.

- Se define “competencia” como la capacidad de aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados deseados.
- Las organizaciones deberán definir las competencias y disponer de mecanismos para evaluar y aprobar la competencia de su personal.
- Puede considerarse que este requisito ya existía, pero lo que sería diferente es el requisito de ir más allá de la calificación mediante formación; ahora se requiere la confirmación de que la persona que realiza una determinada tarea es competente para su realización y se demuestra que se cumplen (y continúan cumpliéndose) los requisitos de competencia establecidos.

### OTROS CAMBIOS

- 'Información documentada'
- 'Bienes y Servicios'
- Acción 'Preventiva'
- 'Mejora'
- Exclusiones

Hay otros cambios, pero no parecen (en este momento) significativos desde el punto de implantación del SGC.

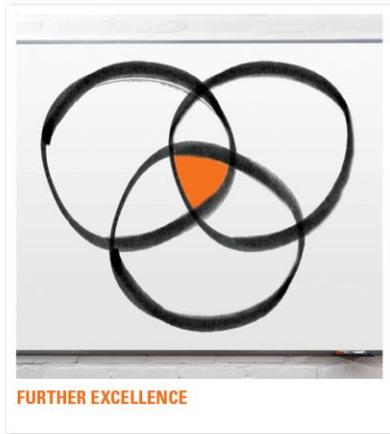
• **Información documentada** – este término sustituiría a “procedimiento” y “registro” que se utilizan en ISO 9001: 2008

• **Bienes y Servicios**- Las referencias a “producto” (en ISO 9001: 2008) se sustituirían por “bienes y servicios”

• **Acciones Preventivas**- No habría un requisito específico para “acciones preventivas”. La razón principal es que el propio Sistema de Calidad es en sí una herramienta de prevención

• **Mejora** - El término “mejora continua” se sustituye simplemente por “mejora”

• **Exclusiones** - No se requeriría la identificación de qué requisitos no son de aplicación en función de la naturaleza de las actividades de la organización (cláusula 1.2 en ISO 9001: 2008). Esto es debido a la utilización de un enfoque diferente en la formulación de los requisitos en la norma revisada y no habría, por tanto, razones para que el SGC de la organización pueda cumplir los requisitos de la futura norma.



PARTES INTERESADAS

RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PERSPECTIVA DEL CICLO DE VIDA

CONTROL DE LA CADENA DE VALOR

INDICADORES

OTROS CAMBIOS

En vez de revisar el contenido de todas las propuestas del Committee Draft, nos concentraremos en los cambios clave que **podrían incorporarse** en la nueva versión de ISO 14001

## CAMBIOS EN ISO 14001

### PARTES INTERESADAS

- No es un nuevo concepto pero se refuerza
- La organización debe determinar las “partes interesadas” relevantes para su Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y cuáles son sus requisitos.
- El conocimiento adquirido se tendrá en cuenta en el establecimiento y mantenimiento del SGA (cumplimiento, evaluación de aspectos, objetivos, comunicación, revisión de la dirección).
- **Parte interesada:** persona u organización que puede afectar, o ser afectada por, o percibirse como afectados. (Clientes, comunidad, suministradores, legisladores, ONG, inversores, empleadores,...)

La definición de “parte interesada” es tal la traducción libre de la que se incluye en CD ISO 14001 (no tiene porqué coincidir con la definitiva).

### RIESGOS Y OPORTUNIDADES

- El SGA debe gestionar sus aspectos ambientales, sus obligaciones (legales y otras) y los riesgos y oportunidades (R&O) para la organización
- La organización debe determinar sus aspectos ambientales y sus R&O significativos.
- Se establecerán criterios para determinar R&O relativos a los impactos potenciales a la organización causados por el medio ambiente.
- **riesgo:** efecto de la incertidumbre

La definición de “riesgo” es tal la traducción libre de la que se incluye en CD ISO 14001 (no tiene porqué coincidir con la definitiva).

### PERSPECTIVA DE CICLO DE VIDA

- Identificación de los aspectos e impactos asociados bajo una perspectiva de ciclo de vida
- La perspectiva de ciclo de vida no requiere una evaluación de ciclo de vida detallada.
- **Ciclo de vida:** etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto, desde la adquisición de materia prima o su generación a partir de recursos naturales, hasta su eliminación final.

La definición de “ciclo de vida” es tal la traducción libre de la que se incluye en CD ISO 14001 (no tiene porqué coincidir con la definitiva).

### CONTROL DE LA CADENA DE VALOR

- Se deberá ejercer un control e influencia sobre los procesos de la cadena de valor relacionados con los aspectos ambientales significativos y los R&O de la organización..
- Se realizará teniendo en cuenta una perspectiva de ciclo de vida.
- **Cadena de valor:** secuencia completa de actividades o partes que suministran o reciben valor en forma de productos o servicios.

La definición de “cadena de valor” es tal la traducción libre de la que se incluye en CD ISO 14001 (no tiene porqué coincidir con la definitiva).

### INDICADORES

- Se definirán indicadores que permitan evaluar y demostrar el cumplimiento de los objetivos ambientales..
- Se hará un seguimiento del progreso en el cumplimiento de los objetivos ambientales utilizando indicadores específicos.
- **Indicador:** representación medible de la condición o situación de operaciones, gestión o condiciones.

La definición de “indicador” es tal la traducción libre de la que se incluye en CD ISO 14001 (no tiene porqué coincidir con la definitiva).

### OTROS CAMBIOS

- Alcance
- 'Información documentada'
- Acción 'Preventiva'
- 'Mejora'

Hay otros cambios, pero no parecen (en este momento) significativos desde el punto de implantación del Sistema.

•**Alcance** - La nueva versión destacaría que el alcance no deberá excluir actividades, productos y servicios dentro del control o influencia de la organización que puedan tener aspectos ambientales significativos.

•**Información documentada** – este término sustituiría a “procedimiento” y “registro” que se utilizan en la versión actual de la Norma

•**Acciones Preventivas**- No habría un requisito específico para “acciones preventivas”. La razón principal es que el propio Sistema es en sí una herramienta de prevención

•**Mejora** - El término “mejora continua” se sustituye simplemente por “mejora”

## DESARROLLO FUTURO

- Para ambas normas (ISO 9001 e ISO 14001)
- No hay ninguna garantía de que los cambios propuestos en los Committee Draft para ISO 9001 e ISO 14001 sean definitivos
- Programa de desarrollo previsto:

Formal Draft (DIS)	- Q2 2014
Final Draft (FDIS)	- Q2 2015
Final Publication	- Q3 2015

- Debe tenerse en cuenta que el CD (Committee Draft) es solo la primera etapa del proceso de revisión y que puede haber nuevas propuestas de cambios en las etapas siguientes.
- SGS les mantendrá informados de los avances que se realicen.

## COMO PUEDE AYUDARLE SGS



KNOWLEDGE

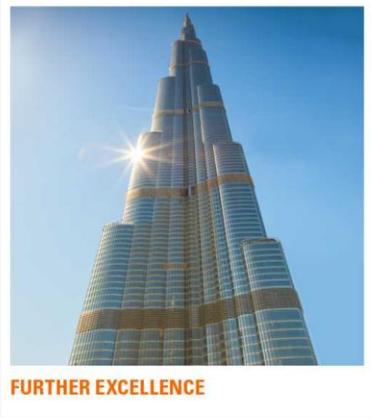


EXPERTISE

- Cartera de servicios de formación
- Publicación de actualizaciones periódicas sobre el avance de las revisiones de ISO 9001 e ISO 14001
- Capacidad para atender las necesidades tanto de pequeñas y medianas empresas como de organizaciones globales.

### ¿cómo puede ayudarle SGS?

- Amplia cartera de servicios de formación para atender sus necesidades actuales de formación así como capacidad de desarrollar nuevos contenidos adecuados a sus necesidades
- Publicación de actualizaciones periódicas sobre el avance de las revisiones de ISO 9001 e ISO 14001 según se vaya disponiendo de las sucesivas revisiones de los Comités Técnicos de ISO.
- Como líder global nos encontramos en una situación ideal para apoyarle en este proceso de transición tanto si se trata de una empresa pequeña/mediana como de una multinacional.



**PRINCIPAL**  
SUMINISTRADOR  
DE AUDITORIAS,  
CERTIFICACION  
Y EVALUACION  
DEL  
DESEMPEÑO

**GESTION DE**  
**PROYECTOS**  
LOCAL E  
INTERNACIONAL

ENTIDAD DE  
CERTIFICACION  
ACREDITADA  
CON **MAYOR**  
**IMPLANTACION**  
**MUNDIAL**

AUDITORES Y  
FORMADORES  
CON  
**EXPERIENCIA Y**  
**ORIENTADOS A**  
**RESULTADOS**

RED  
**MUNDIAL**

**IMPARCIAL E**  
**INDEPENDIENTE**

- Primero en su clase y el más grande proveedor de servicios de auditorías, certificación y evaluación de desempeño
- Capacidad de convertir las necesidades del cliente en soluciones integrales
- Capacidad para formar grandes equipos y competentes, para cualquier proyecto
- Audidores altamente experimentados que ofrecen auditorías orientadas a los resultados
- Prestación de servicios consistentes a través de una red mundial
- Eficiente gestión de proyectos a nivel local e internacional actuando como responsable único ante el cliente
- Acreditado en todos los esquemas de certificación de sistemas de gestión
- Reconocida independencia e imparcialidad



**Cumplimiento de Sistemas de Gestión:** Nuestro amplio conocimiento de los procesos y sistemas de gestión nos permite trabajar estrechamente con usted. Le ayudamos a aplicar las mejores prácticas de la industria dentro de su organización, lo que le ayudará a dar cumplimiento con las necesidades de sus partes interesadas. A través de nuestros servicios de auditoría y certificación, nos aseguramos de que su organización y sus cadenas de suministro operen de manera consistente y en cumplimiento.

**Auditorías de Desempeño:** A través de nuestras evaluaciones de desempeño a su medida, ponemos a su disposición una comprensión más clara de cómo se puede llevar su eficiencia operacional al siguiente nivel. Nuestras ideas lo apoyarán con los programas internos y externos de mejora y asegurará que su organización sea totalmente transparente para sus partes interesadas a través de la cadena de valor.

**SGS Academy:** Como líder en formación profesional, nos basamos en nuestros años de experiencia en todo el mundo para ofrecer un aprendizaje efectivo y oportunidades de desarrollo. Marcamos la diferencia en los individuos, los equipos y las empresas, fomentando el talento y permitiendo la progresión continua de la organización. Nuestros especialistas se asocian con los participantes del curso en la identificación de objetivos de mejora y apoyo a la trayectoria profesional.

[WWW.SGS.COM](http://WWW.SGS.COM)

WHEN YOU NEED TO BE SURE



En nuestra web podrá encontrar mayor información sobre nuestros servicios y cómo podemos atenderle.

Puede buscar información sobre servicios, contactos, etc., en su idioma local, y estar al día con las últimas novedades, así como descargar nuestro Informe Anual.