

REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015



INTRODUCCIÓN

Norma Técnica Colombiana ISO 9001 para los Sistemas de Gestión de la Calidad, es una norma colombiana elaborada y difundida por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial, cuenta con una serie de requisitos, algunos de ellos son los siguientes:



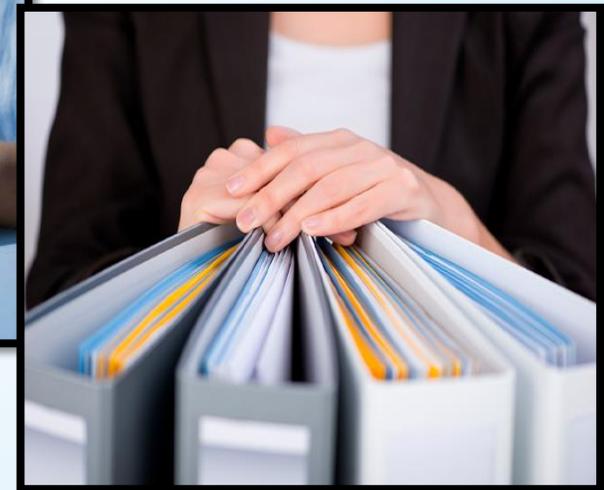
TENER UN COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

- Establecer un compromiso y enfoque al cliente.
- Definir una política y objetivos de calidad.
- Definir roles y responsabilidades, autoridad y esquema de comunicación.
- Garantizar el involucramiento de los responsables.
- Definir e implementar indicadores de gestión.
- Definir la gestión de riesgos.



IMPLEMENTAR UN SGC

Mantener un control de la documentación, es decir, controlar el uso de documentos para garantizar que se utilice siempre la última versión y la eliminación de versiones antiguas, por medio del Listado Maestro de Documentos interno y externo.



CONTAR CON LOS RECURSOS NECESARIOS

- Contar con la infraestructura necesaria para la operación del SGC.
- Brindar un ambiente de trabajo apto para la realización de las actividades necesarias para la operación del SGC.
- Personal capacitado y apto para realizar sus actividades.
- Contar con los recursos económicos necesarios para las actividades que se llevan a cabo, capacitación, materiales, personal, entre otros.



ELABORAR UN PRODUCTO Y/O SERVICIO

Se refiere a la planeación, al diseño y la elaboración de un producto o servicio que se brindará a los clientes, el cual se debe poder medir en términos de calidad:

- Las necesidades del cliente han sido comunicadas y entendidas.
- Determinar y revisar los requisitos del producto y/o servicio.
- Diseñar y desarrollar el producto y/o servicio.
- Suministrar el producto y/o servicio.
- Evaluar a los proveedores; entre otros.



Elementos de la planeación

- Programas
- Procedimientos
- Objetivos
- Estrategias
- Políticas
- Misión y visión
- Modelo de negocio
- Productos y servicios
- Finanzas
- Análisis
- Presupuesto

MEDIR, ANALIZAR Y MEJORAR

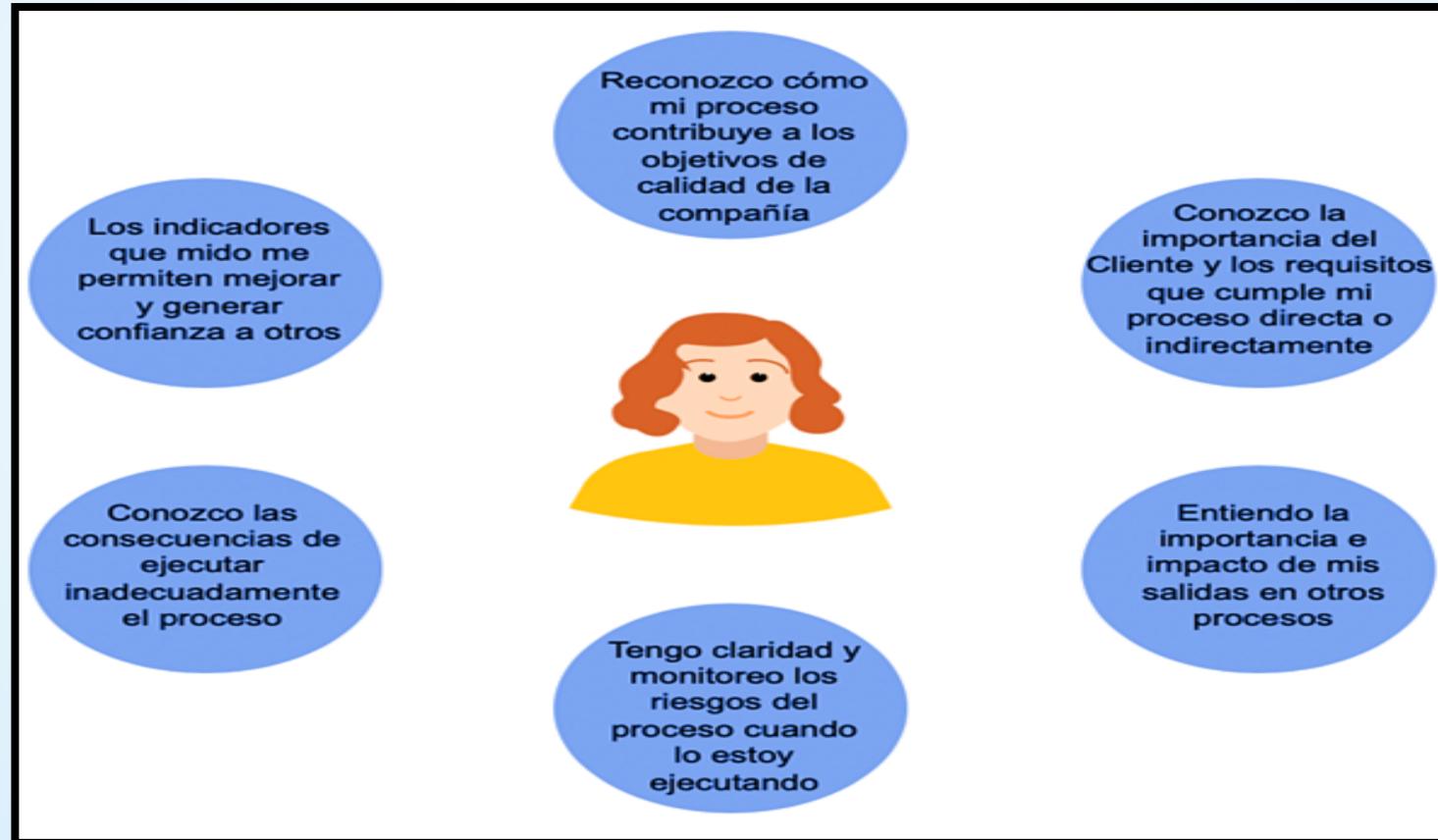
Se debe identificar el desempeño del SGC en todos los procesos de la organización, para esto se requiere:

- Indicadores de gestión
- Al menos una auditoría interna para la detección en caso de existir de los fallos y posibles mejoras.
- Contar con evidencia de atención a las no conformidades, en caso de haber sido detectadas durante la auditoría interna.
- Tener algún mecanismo para la medición de la satisfacción del cliente.
- Monitorear el cumplimiento de los procesos y de los productos o servicios suministrados.



TOMA DE CONCIENCIA

Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad es de suma importancia para desarrollar una mejora continua frente al desempeño del sistema



LAS IMPLICACIONES DEL INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL SGC.

Todos los requisitos son aplicados a las personas que llevan a cabo un trabajo bajo el control de la empresa. Deben que ser perfectamente conscientes de la política, objetivos del sistema que persigue a ANDITEL S.A.S, Así mismo, el no cumplimiento de lo mencionado anteriormente, genera una no conformidad en el Sistema de Gestión de Calidad, en cuanto a la prestación de servicios y productos a los clientes, generando así un deterioro en la mejora continua, de cada uno de los procesos organizacionales.



