

DEFINICIONES CLAVES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

NTC
ISO 9001



BOLETÍN 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**PRINCIPALES
DIFERENCIAS
ENTRE LAS
NORMAS ISO
9001:2008 E ISO
9001:2015**

WWW.POB.COM.CO

PRINCIPALES DIFERENCIAS EN TERMINOLOGÍA:

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Productos	Productos y servicios
Representante de la dirección	No se utiliza (se asignan responsabilidades y autoridades similares pero ningún requisito para un único representante de la dirección).
Documentación, Plan de Calidad, procedimientos documentados, registros	Información documentada
Ambientes de trabajo	Ambiente para la operación de los procesos
Equipo de seguimiento y medición	Recursos de seguimiento y medición
Productos comprado	Productos y servicios suministrados externamente
Proveedor	Proveedor Externo

DEFINICIONES:

Contexto de la organización: combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

Estrategia: Plan par lograr un objetivo a largo plazo o global.

Mejora continua: actividad recurrente para mejorar el desempeño. El proceso de encontrar oportunidades de mejora es continuo mediante el uso de hallazgos de la auditoria y de conclusiones de la auditoria, del análisis de datos de las revisiones por la dirección u otros medios y generalmente conduce a una acción correctiva o preventiva.

Aseguramiento de la calidad: parte de la gestión orientada a proporcionar confianza de que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Control de calidad: parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Ambiente de trabajo: conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Las condiciones pueden incluir factores físicos, sociales, psicológicos y ambientales (temperatura, iluminación, esquemas de reconocimiento, estrés laboral, ergonomía y atmosfera en el trabajo.

Visión: aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la Alta Dirección.

Misión: propósito de la existencia de la organización, cual como lo expresa la Alta Dirección.

Riesgo: Se caracteriza por referencia a eventos potenciales y sus consecuencias o una combinación de éstos.

Eficacia: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas.

Procedimientos: forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Plan de auditoria: descripción de las actividades y de los detalles acordado de una auditoria