


ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015

En septiembre de 2018 termina el plazo para adaptar los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001 y ambiental ISO 14001 a los requisitos incluidos en la versión de 2015 de las normas. Para ayudar a las organizaciones que tienen pendiente esta labor, aquí se expone cómo han afrontado esta tarea quienes ya la han realizado.



Cómo se está realizando la transición de los sistemas de gestión

**Beatriz Castro,
José Antonio
Gómez y
Yolanda
Villaseñor**

Dirección
Técnica y de
Calidad
AENOR

La publicación de las normas ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de la Calidad e ISO 14001:2015 de Sistemas de Gestión Ambiental generó, en septiembre de 2015, una gran expectación. Y es que comenzaba la cuenta atrás para que más de un millón de organizaciones de todo el mundo adaptaran sus sistemas de gestión a los nuevos requisitos de las normas. El plazo de esta transición terminará en septiembre de 2018 por lo que, quien todavía no lo haya hecho, tiene por delante los últimos 12 meses para hacerlo.

AENOR emitió en noviembre de 2015 los primeros certificados de ISO 9001:2015 y en diciembre los de ISO 14001:2015. Actualmente, son más de 2.400 los certificados de sistemas de gestión –1.724 de ISO 9001 y 734 de ISO 14001– que demuestran la conformidad con los requisitos de estas normas. Según la experiencia de los procesos de certificación, se puede concluir que en general los nuevos enfoques de las normas aportan un carácter más preventivo y menos burocrático a los sistemas de gestión.

Son muchas las organizaciones que están alineando de forma más clara el sistema de gestión certificado con los objetivos estratégicos. Al cobrar mayor importancia aspectos del contexto en el que se desarrolla la actividad del negocio, el modo en el que la organización los afronta es un elemento clave, y con su consideración el sistema de gestión cobra mayor dinamismo.

Las organizaciones certificadas conforme a las nuevas versiones de las normas consideran que los nuevos enfoques aportan un carácter más preventivo y menos burocrático a los Sistemas de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental

Por otra parte, al reforzar los procesos de comunicación y asegurar que la información que se transmite del sistema y su desempeño es coherente y fiable, se está mejorando también la imagen corporativa ante las partes interesadas.

El nuevo enfoque basado en el riesgo permite que la alta dirección de las empresas pueda conocer y tratar eficazmente sus riesgos y oportunidades mediante la integración de la Gestión de Calidad y Ambiental con sus prioridades de negocio.

Por otra parte, el hecho de tener en consideración una perspectiva del ciclo de vida de los productos y servicios de la organización, determinando sobre qué aspectos ambientales se tiene capacidad de control o influencia, logra que las empresas reflexionen sobre la adquisición de sus materias primas, el diseño y el fin de vida útil, decidiendo el grado de control que pueden ejercer y los aspectos ambientales en los que pueden influir.

Las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 incorporan la llamada Estructura de Alto Nivel de ISO cuyo objetivo es facilitar la integración de los distintos sistemas de gestión, para que ésta sea sencilla y rápida para las organizaciones. Las que ya han adaptado sus sistemas a las versiones de 2015 confirman que efectivamente hay mayor facilidad para esta integración, lo que ha favorecido que los trabajos de adaptación se hayan emprendido en muchos casos de forma conjunta.

Durante el proceso de revisión de las normas, hubo quien temió porque las normas estuvieran más enfocadas hacia las grandes organizaciones con grandes niveles de madurez en las prácticas de gestión. Sin embargo, durante los dos años de experiencia auditando los sistemas con la versión de 2015 se constata que en pequeñas y medianas empresas los cambios se presentan también como la gran oportunidad para simplificar, adecuar y dotar a sus Sistemas de Gestión de una orientación clara a resultados. ►►



ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015

La mayor facilidad de integración de los sistemas favorece que se puedan emprender los trabajos de adaptación de ambas normas de forma conjunta

► Principales cambios

La consideración del contexto y el enfoque al riesgo son algunas de las novedades incluidas en las versiones de 2015 de las normas. ¿Cómo están afrontándolas las organizaciones certificadas?

De un modo natural y práctico, las organizaciones identifican con relativa facilidad las partes interesadas y otras cuestiones (externas e internas) que afectan de algún modo a su actividad. Si bien es cierto que es necesario trazar, con la mayor claridad posible, la correspondencia entre las

necesidades y expectativas de las partes interesadas, y los requisitos que se determinan en el sistema de gestión.

Por otra parte, aunque desde 2015 sea más explícito, el enfoque al riesgo siempre ha estado presente en los Sistemas de Gestión. Para su implementación las organizaciones están llevando a cabo dos líneas de acción: una reflexión derivada del análisis del contexto encuentra normalmente situaciones de incertidumbre que pueden alterar la actividad de negocio y la consecución de los objetivos estratégicos. Por otra parte, en un nivel

más operativo, cada proceso incorpora como información para su gestión la identificación de los riesgos y oportunidades con los que se puede enfrentar y cómo actuar (acciones planificadas) ante ellos.

Desde el punto de vista ambiental, se está ampliando el escenario de la búsqueda de riesgos y la detección de oportunidades: derivado del análisis de contexto, de los aspectos ambientales y de los requisitos legales, la empresa es capaz de identificar sus riesgos y oportunidades y establecer planes de actuación para minimizar los primeros, y maximizar las segundas.

Las organizaciones certificadas están siendo bastante pragmáticas a la hora de implementar los requisitos relativos al contexto, y a los riesgos y oportunidades. Lo habitual es que utilicen análisis muy extendidos en el ámbito de la gestión, como análisis DAFO (Debilidades-Amenazas-Fortalezas-Oportunidades), AMFE (Análisis Modal de Fallos y Efectos) o matrices de riesgos, de los que obtienen información de gran valor. Además, una predisposición de la compañía para la detección de oportunidades (estratégicas, de mejora en los resultados del proceso, en el aprovechamiento



de los recursos, etc.) forma parte también del pensamiento basado en el riesgo que proponen las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Una de las novedades de la ISO 14001 que más inquietud despertó fue la consideración del ciclo de vida de los productos o servicios. Quienes han hecho la transición de sus sistemas han entendido que esta consideración no implica la realización de un Análisis de Ciclo de Vida (ACV) detallado. Sino que son ellas quienes deciden el grado de control o influencia que pretenden ejercer sobre sus procesos, bien sean propios, contratados externamente o de sus proveedores. Además, las organizaciones encuentran nuevas líneas en las que implantar acciones que le lleven a la mejora continua no sólo de los aspectos ambientales que puede controlar directamente, sino sobre aquellos en los que pueden influir.

Cómo realizar la transición

Tanto la implantación inicial de un sistema de gestión, como su adaptación a una nueva norma de referencia, deben abordarse de manera planificada. En términos generales, lo habitual es seguir los siguientes cinco pasos:

NORMAS, PUBLICACIONES Y CURSOS RELACIONADOS



- UNE-EN ISO 9001:2015 *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*
- UNE-EN ISO 14001:2015 *Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso*



- Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015
- Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 14001:2015



- Adaptación a la Norma ISO 9001:2015
- Adaptación a la Norma ISO 14001:2015
- Adaptación a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Más información en www.aenor.com

- **Formación:** identificar qué personas de la organización deben conocer los requisitos de la norma y sus modificaciones, y formarlas.
- **Diagnóstico:** definir el punto de partida respecto al grado de cumplimiento de los nuevos requisitos. Es posible que ya existan prácticas de gestión, que puedan dar respuesta a lo requerido por la norma, y habrá que identificarlas.

El nuevo enfoque basado en el riesgo permite que la alta dirección de las empresas pueda conocer y tratar eficazmente sus riesgos y oportunidades mediante la integración de la gestión de calidad y ambiental con sus prioridades de negocio

- **Implementación:** debe establecerse un plan de trabajo que incluya responsables, plazos, prioridades sobre los procesos que se deben revisar, etc.
- **Verificación:** una vez culminada la actividad de implementación, debe comprobarse el cumplimiento de la norma y de la eficacia del sistema, a través de la auditoría interna y la revisión por la dirección.
- **Certificación (o adaptación del certificado a la nueva norma):** la entidad de certificación acreditada comprueba, a través de la auditoría correspondiente, que se han implementado los requisitos y que puede emitirse el certificado respecto a la nueva norma.
AENOR cuenta con las acreditaciones de los organismos de acreditación español (ENAC) y norteamericano (ANAB) para la emisión de certificados según ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Para ello, se adecuó el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización siguiendo las directrices de los documentos IAF ID 9:2015 *Transition Planning Guidance for ISO 9001:2015* e IAF ID 10:2015 *Transition Planning Guidance for ISO 14001:2015*. Además, ambos organismos han podido comprobar, a través de auditorías y el acompañamiento a auditores de AENOR durante auditorías de adaptación, la imparcialidad, independencia y competencia técnica necesaria para prestar el servicio en condiciones de acreditación. ▀