-e- news

AUDITORÍA Y CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN Abril 2014

CAMPAÑA FORMACIÓN NUEVOS AUDITORES
CURSOS CON CERTIFICADO OFICIAL DQS-UL IQNet

ISO 9001 Barcelona y Madrid

ISO TS 16949 Bilbao

EN/AS 9100 Madrid y Sevilla

•Consulte otras convocatorias y detalles, certificacion@dqsiberica.com
•Posibilidad de organizar formaciones "in company"

CLIENTES DESTACADOS

ENYGRAF, S.L., entrega de los certificados en ISO 9001:2008 y ISO 22716:2007, recogen los certificados, Carmen Molina y Sònia Jiménez

INSERPAL,S.L., Fátima Léndez, gerente, recoge sus certificados en ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, despues de haber superado la auditoría de re certificación.

Evaluaciones y certificado GC-Mark

GC-MARK son certificaciones a la medida de cada cliente, por ejemplo para destacar su calidad, seguridad o compromiso ambiental. Uselo para distinguir sus productos y servicios. Coloque este sello en sus mercancia para que sea valorado por el consumidor y usuario final.

para más información;
Juan Carlos Avendaño
jcaven@dqsiberica.com

Vídeo Seminario ISO 9001:2015

Hemos realizado una serie de seminarios informando sobre los importantes cambios de la actualización de la norma ISO 9001, a continuación en el siguiente vídeo pueden consultar los diferentes temas que se trataron en nuestros seminarios.

Norma ISO 9001 2015 Presentación DQS-UL entre profesionales

Expectativas previas de la actualización

•Conseguir que la norma aporte un cuerpo de requisitos para los próximos diez años.
•Seguir siendo una norma genérica que pueda ser aplicable por organizaciones de cualquier tamaño o sector.
•Mantener la orientación actual de que la gestión por procesos es el camino para la obtención de los resultados deseados por las organizaciones.
•Tener en cuenta la evolución de los sistemas de calidad y la tecnología relativa a los sistemas de calidad desde la revisión de 2000.
•Adaptarse a entornos cada vez más complejos y dinámicos en los que las organizaciones operan.
•Fomentar la alineación con otras normas elaboradas por ISO para facilitar su integración.
•Facilitar la interpretación de los requisitos por parte de las organizaciones para su implantación, así como la realización de auditorías.

DQS-UL IN DIALOG

Revista del cliente no. 72 – I/2014

Editorial

¡El resultado sí importa!

Esta afirmación resume un propósito importante de las revisiones en curso de las normas ISO 9001 e ISO 14001, las dos normas más populares del sistema de gestión: el resultado sí importa. En otras palabras, nuestra atención debe centrarse en los resultados. Los gerentes ejecutivos estarán de acuerdo.

En DQS UL hemos logrado grandes resultados en 2013, siempre en estrecha colaboración con nuestros clientes. Nos hemos convertido en el socio de certificación y auditorías preferido de más de 20.000 empresas en todo el mundo. Debido a que el resultado de la auditoría sí importa. Este resultado debe incluir el potencial de mejora, la evaluación de riesgos y el reconocimiento de las personas por sus logros reales. Por lo tanto, los auditores deben proporcionar información fiable a la gerencia

¿Qué otra más va a cambiar en las revisiones de las normas ISO 9001 e ISO 14001? Todas las normas del sistema de gestión emitidas por ISO tendrán una estructura consistente para facilitar la integración de sistemas para las empresas. Después de todo, la mayoría de las empresas tienen sólo una gerencia, por lo que sólo necesitan un sistema de gestión.

El nuevo enfoque de evaluación basada en riesgo permitirá a las empresas establecer prioridades donde importe. Nosotros en DQS UL los apoyaremos a ustedes, a nuestros respetados clientes, con competencia e integridad. Las organizaciones sanas saben que: el resultado sí importa.

En nombre del equipo de gestión ejecutiva del Grupo DQS UL, me gustaría desearles a todos nuestros lectores unas felices fiestas con sus familias y éxito duradero para el Año Nuevo de 2014.

Stefan Heinloth
Director Ejecutivo
DQS Holding GmbH

Nr. 72 content

ISO 50001: sistema de gestión certificado para ahorro de costos de energía 3

El Grupo DQS UL se asocia con EcoStep para la Gestión de Energía Sustentable en Centroamérica y América del Sur 4

DMK y Symrise consiguen el certificadoGC-Mark “Green Company” 5

GC Mark para la Salud Organizacional se ha presentado en la India 6

Hotel Pullman ZamZam recibe certificado ISO 9001 and 10002 7

Hablando de calidad... *DQS-UL de Méjico abre nuevas oficinas en Santa Fé* 8

ISO 19011 Una guía para la auditoría de los sistemas de gestión - Parte 4 9

Actualizaciones de normas 11

DQS Emirates se enorgullece en anunciar la certificación de Borouge para RC 14001 International Responsible Care®

“Esta certificación de la industria, altamente reconocida, representa nuestro compromiso con nuestro enfoque integrado y estructurado para la mejora continua de la salud de la misma, su seguridad, el desempeño ambiental (HSE) y en seguridad, centrándose en la protección del medio ambiente, la salud y la seguridad, la seguridad en los procesos, la conciencia hacia la comunidad y la respuesta ante emergencias, la distribución, la administración de productos y la seguridad”.

David Cowie, DG de DQS Emiratos , presenta el certificado a Wim Roels y Hisham Abdulla Abbas, Miembro del Directorio de Borouge.

Esta declaración de Wim Roels, CEO de Borouge’s Marketing & Sales Company, resumió la actitud de este joint venture establecido en 1998 entre la Compañía Nacional de Petróleo de Abu Dhabi (The Abu Dhabi National Oil Company (ADNOC) y Borealis, empresa con base en Austria. Estas certificaciones testimonian que Borouge se compromete a proporcionar soluciones plásticas innovadoras que aborden los desafíos globales y contribuyan al desarrollo sustentable en cada etapa del camino. La certificación cubre las operaciones internacionales de Borouge, que

CEO de Borouge cortando un pastel para conmemorar la celebración del certificado RC 14001 de Borouge.

abarcan siete países en el Oriente Medio y Asia, incluyendo su sede central y planta de producción en Abu Dhabi.

Responsible Care es una iniciativa global única de la industria química que impulsa la mejora continua en el desempeño de HSE y promueve la comunicación abierta y transparente con las partes interesadas. Junto con Borealis, Borouge fue la primera empresa en la región del Golfo en firmar el Responsible Care Global Charter en 2006, reforzando así su dedicación al avance de la sustentabilidad en las industrias petroquímicas y de los plásticos. Borouge promueve Responsible Care activamente en conjunto con las asociaciones comerciales de la industria en la región del Golfo (Gulf Petrochemicals and Chemicals Asociación), en China (Association of International Chemical Manufacturers) y en Singapur (Singapore Chemical Industry Council).

En una escala global, los Emiratos Árabes Unidos ocupa el puesto número 7 en el ranking de producción de petróleo, siendo el tercer mayor exportador del mundo. Esta certificación es un paso importante para DQS Emirates en el desarrollo de su condición como organismo de certificación reconocido y competente en el mercado de petróleo y gas en los Emiratos Árabes Unidos. El Grupo ADNOC está formado por 14 sub-entidades, de las cuales Borouge es solamente una, lo cual representa una gran oportunidad, que será un foco para el avance de DQS Emirates. Esta es la primera certificación RC 14001 por Grupo DQS UL en el Medio Oriente, y seguro de que habrá muchos más por venir.

"Borouge ha recibido la certificación Responsible Care® 14001 con gran orgullo", dijo Abdulaziz Alhajri, CEO de Abu Dhabi Polymers Company (Borouge) en la ceremonia de entrega de certificados, celebrada el 30 de septiembre de 2013 en Abu Dhabi. Esta ceremonia contó con la presencia de los CEOs globales de cada unidad de negocios, así también como con los miembros del directorio y la alta dirección, con cuyas presencias demuestran su nivel de compromiso con esta normativa. Simultáneamente, se desarrollaron ceremonias internas en cada una de sus sedes en el mundo, a modo de celebración de la ocasión. "Estamos particularmente orgullosos de ser la primera compañía en la región del Golfo que certifica la totalidad de sus operaciones internacionales, así como de unirnos al grupo de nuestros colegas en la industria que ya han obtenido esta certificación, lo que refuerza nuestro compromiso mutuo con el incremento de la sustentabilidad de esta industria".

El equipo de auditoría fue compuesto por miembros de UL DQS Inc. EE.UU. y DQS-UL Hong Kong. La retroalimentación del cliente acerca de nuestros auditores y la realización de la auditoría fue fantástica y están todos muy satisfechos con el nivel de servicio recibido. Como resultado de esta destacada actuación durante la auditoría, Borouge ha pedido a DQS Emirates una cotización para la certificación ISO 50001. Los auditores de DQS UL, por otra parte, elogiaron varias de las buenas prácticas dentro de Borouge y comentaron positivamente la profesionalidad y el compromiso del personal de Borouge con la salud sustentable, la seguridad y el medio ambiente, así como también la excelencia en la seguridad.

Contacto:
DQS LLC
Sr. David Cowie
Office 5, Floor 5
D2 Tower, Al Barsha 1
P.O.Box 23117
Dubai, United Arab Emirates
Tel: + 971 4 3851500
Fax: + 971 4 3851572
e-mail: davidcowie@dqsemirates.ae
Internet: www.dqs-ul.com/en

ISO 50001

sistema de gestión certificado para ahorro de costos de energía

Los monitores muestran el uso actual de energía y la información relacionada

El uso económico de los recursos energéticos se ha convertido en una de las preocupaciones principales de cualquier persona en la industria de producción, y el control del consumo energético en uno de los factores de éxito críticos a nivel mundial. Un sistema de gestión energético eficaz es por ende, la herramienta escogida al momento de mejorar la eficacia energética y reducir los costos energéticos.

La empresa alemana Tehalit GmbH, parte del grupo internacional Hager, diseña, desarrolla, elabora y vende sistema de instalación eléctrica de gran valor. El sitio de Heltersberg cubre 650.000 m2 en más de 14 edificios y tiene 600 empleados. Tehalit ha hecho uso de la gestión energética para optimizar el uso de los recursos y procesos desde inicios de los años 90.

Una tarea importante para los sistemas de gestión energética es, por supuesto, el registro y monitoreo consistente del consumo energético en todos los procesos relevantes. El objetivo es registrar el consumo donde ocurre y transparentarlo. Esto incluye, entre otras cosas, indicadores energéticos clave y significativos, análisis de valores de pista y documentación de las medidas tomadas para contarlo.

Eficiencia energética en producción

Tehalit se ha certificado en la norma internacionalmente reconocida ISO 50001 por DQS desde 2012. El primer objetivo era obvio: mejorar la eficiencia energética en sus procesos propios de producción, ya que esos tienen el mayor impacto en la situación económica general. Esto incluyó gestión de la carga máxima y la recuperación del calor residual de aire comprimido, transmisión y aire de recirculación. Los ahorros energéticos más importantes se realizaron en el intercambio de sistemas de enfriamiento de aire manejados por compresor, a aquellos que utilizan aire externo. Para esto, el sistema de control centralizado de construcción, que monitorea y mide todo el uso energético dentro de la organización, conecta los varios sitios y permite la transparencia de interacción que permite ahorrar más energía. Los esfuerzos invertidos en el sitio Heltersberg ya han tenido mejoras dentro del grupo Hager: en el futuro, los medidores de energía de las oficinas de venta también se incluirán en el monitoreo y sistema de informes.

Desde que los costos energéticos en aumento no pueden cumplirse sólo con la reducción del consumo, y en el interés de la estabilidad y sustentabilidad para los años venideros, el sitio Heltersberg ahora busca opciones alternativas para generar su propia energía, tal como turbinas eólicas, que permiten una producción eficiente de grandes cantidades de energía.

Isabel Linn-Rothhaar
Management Systems, Process Management and Audits
Tehalit GmbH, Heltersberg
www.hagergroup.net

El Grupo DQS UL se asocia con EcoStep para la Gestión de Energía Sustentable en Centroamérica y América del Sur

Con el proyecto "Transfer EcoStep Energy", la asociación alemana RKW Bremen en colaboración con GIZ y EWK busca ayudar a las PYMEs en la región a identificar sus potenciales ahorros de energía y reducir los costos de una manera sostenible. Con este fin, RKW Bremen firmó un acuerdo con CEGESTI como su oficina de coordinación, siendo la conformidad de los procesos verificada por el Grupo DQS UL.

EcoStep Energy es el último módulo que se añade a EcoStep y cuenta con la inclusión de los requisitos fundamentales de la norma ISO 50001. En aras de la promoción de este módulo en Costa Rica, DQS UL se asocia con CEGESTI, una organización privada sin fines de lucro que promueve el desarrollo sustentable en América Latina, y DQS El Salvador se unió recientemente. En San José, capital de Costa Rica, EcoStep fue presentado a los empresarios de Costa Rica y a los representantes de multiplicadores potenciales como la Cámara Costarricense de la Industria, la Cámara Alemana Costarricense de Comercio y otras. Giovanni Castillo, subdirector del Departamento de Energía del Ministerio del Medio Ambiente de Costa Rica y Roger Forbes de CEGESTI entregaron una breve introducción sobre la importancia de la eficiencia energética y los beneficios de los sistemas de gestión integrados. Martin Schulze de RKW Bremen explicó el enfoque de EcoStep y el Dr. Ing. Eric Werner-Korall, Especialista Internacional de Productos de DQS Holding GmbH, argumentó sobre por qué y cómo obtener la certificación EcoStep.

La transferencia de EcoStep a Centroamérica ha sido apoyada y organizada por la fundación costarricense para el desarrollo sustentable CEGESTI y financiada por el programa GIZ regional "Energías Renovables y Eficiencia Energética en Centroamérica", el Ministerio de Relaciones Exteriores de los Países Bajos a través del proyecto "Fortalecimiento de los Derechos Humanos y el Trabajo Decente en Centroamérica", el banco local de BAC San José, y facilitado por DQS El Salvador.

Contacto local:

DQS El Salvador
Sr. Günter Schranz
Ca 2 Pje 6 #64, Lomas de San Francisco
San Salvador
El Salvador

Tel.: +503 25560193
e-mail: cert@dqs-elsalvador.com
Internet: www.dqs-elsalvador.com

Contacto internacional

Dr. Eric Werner-Korall
DQS Holding GmbH
Eric.werner-korall@dqs.de

EcoStep: continúa la historia de éxito ...

EcoStep fue desarrollado en Alemania con el auspicio de "Environment Alliance" del Ministerio de Medioambiente del estado federal alemán de Hesse, en cooperación con la industria y ahora se está introduciendo en mercados internacionales seleccionados, partiendo en Costa Rica. Un sistema de gestión integrado compacto basado en los principios básicos más importantes de los sistemas de gestión modernos, EcoStep entrega sobretodo a pequeñas y medianas empresas una oportunidad para "iniciar el proceso de mejora continua", con poco esfuerzo; las estructuras organizacionales se mejoran, los procesos son más rápidos, más estable y más productivo. Al mismo tiempo, el potencial para el ahorro en costos se identifica y la certeza legal aumenta. Su base son los requisitos núcleo de las normas internacionalmente reconocidas para la gestión de calidad ISO 9001, gestión medioambiental ISO 14001, y salud y seguridad ocupacional BS OHSAS 18001. También permite la integración de soluciones específicas y más normas, como la gestión energética recientemente agregada.

Sobre DQS El Salvador

Fundada en 2008, DQS El Salvador ofrece a sus clientes asesorías y certificaciones de acuerdo a una variedad de normas internacionalas, como también requisitos específicos de cliente. La oficina, que celebrará su quinto cumpleaños en 2014, está liderada por Günther Schranz, auditor DQS y EcoStep.

Sobre CEGESTI (www.cegesti.org/ecostep)

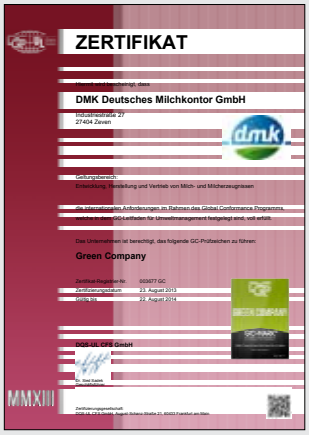
En 1990, el Ministerio de Ciencia y Tecnología de Costa Rica aunó fuerzas con la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (UNIDO) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP), entre otros, para entregar apoyo la competitividad productiva del sector mediante gestión de la tecnnología. Como resultado de este proyecto, la Fundación Centro de Gestión Tecnológica (CEGESTI) fue creada en 1992 como una organización privada, independiente y sin fines de lucro con la misión de fomentar el desarrollo sustentable mediante iniciativas innovadoras en Latinoamérica.

Impresiones de la capacitación

DMK y Symrise consiguen el certificado GC-Mark “Green Company”

DMK no es sólo la mayor empresa de productos lácteos de Alemania, también es líder en términos de protección del medio ambiente. Debido a que la producción de leche requiere una amplia gama de recursos, la aplicación de medidas para la protección del medio ambiente es fundamental para el sector lácteo. DMK ha sido recompensado por sus esfuerzos con el certificado de sostenibilidad “Green Company”.

Con una auditoría presencial, DQS-UL CFS ha analizado y evaluado el rendimiento medio ambiental de DMK. El resultado ha sido muy satisfactorio: la compañía ha tomado medidas estructurales para aumentar la eficiencia del consumo de agua y energía, a optimizar la logística, para reducir y reciclar los residuos. Por otra parte, DMK también ha puesto en marcha medidas para reducir las emisiones y evitar las cuestiones ambientales con la vecindad.


ZERTIFIKAT

DMK Deutsches Milchkontor GmbH
Industriestraße 27
27404 Zeven

Geltungsbereich:
Entwicklung, Herstellung und Vertrieb von Milch- und Milcherzeugnissen

die internationalen Anforderungen im Rahmen des Global Conformance Programms und/oder der DQS-Leitfaden für Umweltmanagement fortgeführt und erfüllt.

Das Unternehmen ist berechtigt, das folgende GC-Prüfzeichen zu führen:

Green Company

Zertifikat-Registrier-Nr. 000877-GC
Zertifizierungsdatum 23. August 2013
Gültig bis 22. August 2014

DQS-UL CFS GmbH

Dr. Ibad Galvin
Geschäftsführer

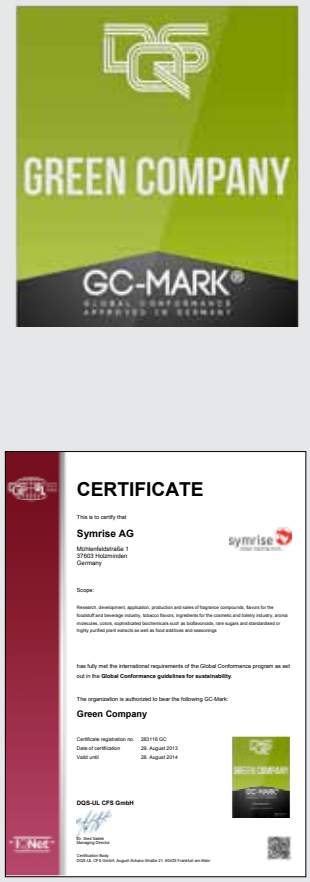
Zertifizierungsgesellschaft:
DQS-UL CFS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main

MMXIII

Al otorgar la certificación GC-Mark “Green Company”, DQS confirma que DMK ha logrado reducir al mínimo su impacto sobre el medio ambiente. ¡Felicitaciones al equipo DMK!

Symrise es un proveedor global de fragancias y aromas, cerca de un veinte por ciento de todas las emisiones de gases de efecto invernadero están relacionados con las actividades de producción y transporte de la industria alimentaria, no es de extrañar que la sostenibilidad se ha convertido en un tema candente en el sector.

Después de una exitosa auditoría, en su sede en Alemania, Symrise se ha visto recompensado con el certificado GC-Mark “Green Company” por su dedicación a la protección ambiental. Aunque la compañía ya cosecha los beneficios de sus inversiones en tecnologías y procesos sostenibles, se busca reducir aún más el impacto ambiental: Symrise se ha comprometido a reducir sus emisiones de CO_2, el uso del agua y residuos en un 33%, una tarea que debe lograrse antes del año 2020. ¡Felicitaciones para el equipo de Symrise por este logro!


CERTIFICATE

This is to certify that

Symrise AG
Mühlenfeldstraße 1
37603 Holzminden
Germany

Scope:

Research, development, application, production and sales of fragrance compounds, flavors for the foodstuff and beverage industry, tobacco flavors, ingredients for the cosmetic and toiletry industry, aroma molecules, colors, sophisticated biochemicals such as bioflavonoids, rare sugars and standardized or highly purified plant extracts as well as food additives and seasonings.

has fully met the international requirements of the Global Conformance program as set out in the **Global Conformance guidelines for sustainability**.

The organization is authorized to bear the following GC-Mark:

Green Company

Certificate registration no. 283116 GC
Date of certification 29. August 2013
Valid until 28. August 2014

DQS-UL CFS GmbH

Dr. Ibad Galvin
Managing Director

Certification Body:
DQS UL CFS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main

Para más información en la certificación en GC –Mark, visite por favor los sitios web de DQS CFS, www.gc-mark.com/de o http://gc-mark.com/de/portfolio/green-company/ para información específica en GC-Mark “Green Company”.

GC Mark para la Salud Organizacional se ha presentado en la India

Salud Organizacional es la capacidad de una entidad para ofrecer un valor sostenido para todos sus grupos de interés, clientes, empleados, accionistas, proveedores, autoridades y la sociedad en general.

El objetivo de Global Conformidad (GC) Marca de Certificación para la Salud Organizacional es evaluar la idoneidad, la eficacia y la coherencia de los impulsores clave del negocio y los resultados de una organización y destacar las áreas de mejora para ellos. GC Mark está construido con una mezcla de puntos de referencia internacionales y las mejores prácticas de la industria con una alta flexibilidad de personalizar a los requerimientos del negocio. El marco, diseñado conjuntamente por UL DQS India y Prashaste, fue presentado oficialmente en la India el 13 de diciembre de 2013, de un evento al que asistieron una gran audiencia de los tomadores de decisiones altamente interesados de diversas industrias.

En esta ocasión, la división de joyería de Titán, la primera organización en recibir un certificado GC Mark, en la India, fue presentado por el director general de DQS Holding GmbH, el Sr. Stefan Heinloth. Titan Company se enorgullece de estar asociado con UL

El Sr. Stefan Heinloth, DG de DQS Holding GmbH, y el Dr. Murugan Kandasamy, MD de UL DQS India, presentan el certificado al Sr. Karthik y al Sr. Ramanathan de Titan Company (División de Joyería)

Dr. K. Murugan (MD & CEO UL DQS India); Mr. Stefan Heinloth (Director – DQS Holding GmbH); Mr. P.S. Narayan (VP & Head – Sustainability, Wipro); Mr. N. Raja (Senior VP, Toyota Kirloskar Motor); Mr. Shankar. R (Regional Head – Environment Health & Safety (EHS) – Hospira Healthcare India and Dr. Suresh Viswanathan (MD, SKS Group); Mr. MVS Prasad (Founder & CEO – Prashaste)

DQS India en el GC Mark para la evaluación Premium Hygiene en el comedor de sus instalaciones. Quedaron impresionados con las ideas recibidas y de las áreas de mejora identificadas durante la evaluación, según declararon los miembros de Titan Company.

Dr. Murugan Kandasamy, MD of DQS-UL India, dijo: "Nos hemos visto abrumados por la respuesta y el interés mostrado por los participantes durante el evento. Estamos seguros de que este modelo único seguramente ayudará y apoyará a las organizaciones en su búsqueda de la Calidad, Excelencia en el mantenimiento de la Salud en la organización. Esperamos con interés trabajar con los clientes para la aplicación del marco de nuestros socios Prashaste y auditorias por UL DQS India".

Contacto:

UL DQS India
UL Management Systems Solutions India Pvt. Ltd - Head Office
5th Floor, Anjaneya Techno Park
147, HAL Airport Road
Kodihalli, Bangalore - 560 017, India

Tel.: +91 80 6661 6500
Fax: +91 80 6661 6530
e-mail: CustomerService.India@ul-dqs.in
Internet: www.ul-dqs.in

GC-Mark es una certificación voluntaria de productos y servicios, basados en las correspondientes regulaciones de los requerimientos GC-Mark. La certificación GC-Mark enseña a los clientes y consumidores que DQS, como una tercera parte independiente, demuestra que los productos o servicios cumplen los requisitos específicos.

Grupo de servicios GC-Mark:
- ***Productos***
- ***Consumidores***
- ***Organizaciones***

Proveedores
- ***Logistics & Packaging***
- ***Hoteles & Restaurantes***
- ***Instalaciones Públicas***

Para más información en GC-Mark, por favor visite; http://www.gc-mark.com/

Hotel Pullman ZamZam recibe certificado ISO 9001 y 10002

La combinación de ISO 9001 para gestión de la calidad y la Directriz ISO 10002 para gestión de reclamos entrega un excelente marco para la satisfacción del cliente

Pullmann ZamZam, Makkah

Imagínese un hotel con más de 1.300 habitaciones. Imagínese un hotel con 5.000 huespedes en un solo día, y más de 1.200 empleados a su servicio. ¿Cómo se puede manejar un complejo tan grande y garantizar la satisfacción del cliente?

Ese es el desafío que enfrenta el hotel Pullman ZamZam Hotel cada día en Makkah. Para poder enfrentar este desafío, la gerencia del hotel se contactó con DQS UL KSA para guiar al hotel durante el proceso de certificación. Con gran éxito: Pullman ZamZam ahora ha obtenido un certificado ISO 9001 e ISO 10002, emitidos por DQS UL.

El 31 de octubre de 2013, se entregó oficialmente el certificado a una delegación del hotel Pullman ZamZam en Frankfurt. Al recibir el certificado, el Sr. Ahmed Hozaien, Gerente General del hotel, declaró que administrar un hotel tan grande es como administrar una ciudad, en términos de complejidad. Algunos días, el personal recibe más de 4.000 solicitudes de los huespedes. Siempre ha sido la ambición del hotel responder a todas de una manera adecuada. No solo hemos mejorado el proceso para lidiar con estas solicitudes, sino que también hemos invertido en el hardware necesario para ser lo más eficiente posible. El personal del hotel ahora tiene iPads para recibir, seguir y monitorear las solicitudes de los pasajeros.

El Sr. Mohammed Yousef El-Amody, Subgerente Ejecutivo del hotel, expresó su orgullo y gratitud por la ayuda que DQS UL ha

Un cliente es el visitante más importante de nuestras instalaciones.
Él no depende de nosotros,
somos nosotros quienes dependemos de él.
No es una interrupción de nuestro trabajo, es la finalidad de éste.
No es un extraño en nuestro negocio, forma parte de él. Al servirle no le estamos haciendo un favor, es él quien nos hace un favor al darnos una oportunidad para servir.

Mahatma Gandhi

Presentación del certificado.

entregado hasta ahora. No solo es un honor para nosotros obtener este certificado, el ejercicio completo ha tenido también un impacto inmediato en la satisfacción del cliente. Los resultados ya eran notorios antes de la auditoría de certificación real.

La delegación de Arabia Saudita estuvo formada por el Sr. Ahmed Hozaien, Gerente General del Pullman ZamZam, el Sr. Mohammed Yousef El-Amody, quien no solo es el Subgerente Ejecutivo del hotel, sino que también es el representante del Ministerio de turismo, y el Sr. Hossam El-Dein Yousry, el Gerente de Higiene y Seguridad. En nombre de DQS-UL CFS, el certificado fue presentado por el Sr. Mahmoud Abdel Salam, el Director Gerente de DQS KSA, y el Dr. Sied Sadek, Director Gerente de DQS-UL CFS.

El sitio web de DQS-UL CFS puede encontrarse en www.dqs-cfsi.de.

Datos de contacto de DQS KSA:

DQS KSA Ltd.
Sr. Mahmoud Abdelsalam
P.O.Box: 4201 Riyadh 11491
Al-Riyadh, Saudi Arabia
Tel.: +966 1 4043365
Fax: +966 1 4090823
e-mail: admin@dqsksa.com
Internet: www.dqs-ul.com/en

Hablando de calidad...

DQS-UL de México abre nuevas oficinas en Santa Fé

Día de inauguración de DQS de México en Santa Fé.

DQS UL México se mudó de Naucalpan a unas nuevas oficinas en Santa Fé, una de las principales zonas de negocios de la Ciudad de México. En la ceremonia de apertura, el Sr. Michael Drechsel, Director General de DQS Holding GmbH, felicitó al equipo por su elección del lugar y predijo que esta medida podría sentar las bases para un mayor éxito para DQS UL de México y un mayor fortalecimiento de la marca en años venideros.

Las Directoras de DQS UL de México, Tania Trujillo y Ana María Chávez, hicieron hincapié en la importancia de la infraestructura mejorada en esta área de negocio, y la presencia de muchas empresas mexicanas e internacionales grandes en la misma zona. Después de este traslado, están convencidas que ellos y su equipo seran capaces de servir mejor a sus clientes, y continuarán suministrando los servicios de generación de valor que los distinguen de la competencia.

"Somos el socio preferido para las auditorías, evaluaciones y certificación de sistemas de gestión", resume la Sra. Tania Trujillo ", esta es la visión que establece la ruta que nos llevará de manera constante hacia un mercado en crecimiento, con muchos retos. Así que si queremos superar las expectativas de nuestros clientes, se requiere tener una estructura definida y estable para prestar servicios".

La Sra. Ana María Chávez concluyó su propio discurso al afirmar que: "Vamos a seguir trabajando en lo que hacemos mejor: contribuir al éxito de nuestros clientes a través de sistemas de gestión mejores y más eficientes".

El acto de inauguración contó con la presencia de los miembros de la junta directiva y representantes de clientes, muy reconocidos a nivel nacional e internacional, como, BASF, Condumex, Dal-Tile, Electrónica Audio Code, Eucomex, Bocar Group, Schneider Electric. La cinta fue cortada por el Sr. Guillermo Montalvo (Basf Mexicana), el Sr. Javier Viezca (Dal-Tile México) y el Sr. Michael Drechsel.

La oficina en Toluca seguirá funcionando como hasta ahora.

Detalles de contacto
DQS UL de México S.A. de C.V.
Av. Santa Fe 170. Int. 7-2-14
Delegación Alvaro Obregon
CP. 01210
D.F., Mexico

Tel.: +52 55 5998 2600
Fax: +52 55 2998 2699
e-mail: info.dqs-ul@mex.dqs-ul.com
Internet: www.mx.dqs-ul.com
TWITTER: @DQSUL _ Mex

ISO 19011

Una guía para la auditoría de los sistemas de gestión - Parte 4

Nuevos o alternativos métodos de auditoría

Esta es la cuarta parte de nuestra serie de contribuciones sobre los cambios de la norma ISO 19011. Para proporcionar algunos antecedentes: en el capítulo 5.6 " Evaluación y mejoramiento del Programa de Auditoría", se encuentra entre otros aspectos; la eficacia de las medidas adoptadas y de las necesidades previsibles y expectativas de las partes interesadas, una pequeña pero muy interesante sugerencia en cuanto al uso de métodos de auditoría no estándar o novedosos. Aquellos que piensan que la norma ISO 19011 contiene información adicional se sentirán decepcionados. Se nos deja considerar cómo esto puede funcionar, para diseñar las auditorías internas que son "diferentes" y, posiblemente más emocionante, más viva, más respetada.

En la entrega posterior se encuentra una selección de alternativas posibles, nuevas técnicas de auditoría. Por supuesto, muchos otros son concebibles y de hecho, pueden ser utilizadas por algunas empresas. Sin embargo, en este artículo queremos centrarnos en algunas técnicas ya empleadas con éxito.

El Enfoque TOP -FLOP

Todos conocemos las técnicas tradicionales para obtener muestras en las auditorías. Pueden ser muestreos estadísticos o por toma de decisiones (anexo B3 de la norma ISO 19011 altamente recomendado). Ambas técnicas de muestreo clásicas, tienen en común que las muestras son seleccionadas (así es como funciona el modelo de Gauss después de todo) "las que estén disponibles" es decir, que son en su mayoría buenas para decirlo coloquialmente. La técnica TOP- FLOP se acerca conscientemente a un muestreo diferente. Debe, sin embargo, tener en cuenta desde el principio que esta técnica no se debe utilizar constante y constantemente, sino más bien de vez en cuando y con el fin de obtener una perspectiva diferente de los procesos.

Comenzamos con la elección de una muestra TOP. Esta es elegida por la organización auditada y expresamente debe distinguirse por el hecho de que en un proyecto, proceso o procedimiento, todos los aspectos imaginables se mantienen de manera óptima, eficaz y eficiente. El objetivo es aprender en qué condiciones fueron obtenidas para lograr un resultado extraordinariamente bueno. La atención de los auditores, -así como la de los auditados- debe centrarse en las condiciones pare que este tipo de situaciones sean reproducibles.

Posteriormente una muestra FLOP debería ser elegida -pero por favor-, precisamente en ese orden. Si comienza preguntando después un "flop (fracaso)", le contestarán con un rotundo "¡no tenemos ninguno de esos!" Si, sin embargo, los empleados [de la organización auditada] han tenido la oportunidad de demostrar el tipo de rendimiento extraordinario del cual ellos son capaces, su voluntad de mirar hacia el "armario de los venenos", en el que les gusta almacenar sus fracasos organizacionales, aumenta notablemente. La muestra "FLOP" también debe ser analizada para identificar las circunstancias que ocurrieron para producir este significativamente mal resultado. Ahora la atención se deberá centrar en la identificación cuando y cómo evitar que se repita esa situación (para todos los efectos, una medida de prevención clásica) .

Auditorías sustitutivas

Normalmente, realizamos nuestras entrevistas de auditoría con los propietarios de los procesos enumerados en las descripciones de procesos, como es justo y correcto. Sin embargo, a lo largo de los años, esto casi necesariamente crea un grupo de "profesionales de la auditoría", que se incluyen en las auditorías (internas y externas) una y otra vez. ¿Qué piensa usted? Se trata de una tesis más bien demasiado atrevida que algunas auditorías muestran similitudes con la conocida película "El día de la Marmota" Los empleados conocen "las preguntas del auditor demasiado bien", y los auditores podrían recibir de los empleados las respuestas de memoria. Así que ¿por qué no apuntar la auditoría consistente a la "segunda cadena", a los suplentes, a los que asumen las responsabilidades de los propietarios de los procesos en caso de que estén enfermos, de vacaciones o ausente por cualquier otra razón? Aparte de algunas sorpresas positivas, esto ha llevado a los empleados en algunas empresas para buscar las descripciones de algunos procesos y procedimientos antes de una auditoría interna. No hablar de que algunas reglas de sustitución inadecuadas se convirtieron claramente en obvias, incluso durante la planificación de la auditoría.

El uso de "métodos de exámenes rápidos"

Trate de imaginar esto: durante los preparativos habituales para una auditoría interna de cualquier proceso, tome la descripción del proceso correspondiente y haga algunos pequeños cambios. Es posible que desee agregar un paso de proceso o borrar uno, cambiar las responsabilidades y la participación, eliminar registros del sistema de calidad o sustituir un símbolo de decisión por una línea ininterrumpida, retire los documentos aplicables o cree conexiones erróneas a otros procesos. Ahora viene la parte interesante: distribuir al área organizacional este proceso cambiado, o tal vez sólo a los participantes en la auditoría, y pedirles que determinen el número de errores evidentes o cambios. Es posible que desee anunciar un pequeño premio al ganador (es), aperitivos o algo similar.

Usted puede sorprenderse en lo energético que van a empezar a buscar los errores en

la documentación, y para hablar con sus colegas acerca de ello también. Como resultado, la documentación no solo será leída y comentada, sino que la gente realmente disfrutará de ella y de las ideas que se plantearán para mejorar el proceso. Pero tenga cuidado, algunas personas pueden encontrar errores donde no los hay, o no encontrar a ninguno de ellos del todo. En ese caso, puede que tenga que controlar sus nervios con un poco de chocolate.

Los clientes internos auditan proveedores internos

Este es probablemente el método más común, el título lo dice todo. Añadir a su equipo de auditoría a un cliente interno para servir como un experto de buena fe para la perspectiva del cliente interno. Este experto no necesita tener ningún conocimiento especial o ser profesional en auditoría, porque eso es lo que se tiene, un auditor bien entrenado y calificado. La tarea del cliente interno es revisar las acciones del proveedor interno con énfasis en: ¿cómo hacer que (los clientes internos) se benefician de esto? ¿Cuáles son nuestras ventajas, lo que sería mejor para nosotros? El auditor, por otro lado, hará más en el papel de un moderador (también puede ser un mediador dependiendo de cómo se lleva a cabo el diálogo y la situación interna), registrará los resultados de la entrevista y documentará los resultados de la auditoría

Además, el auditor es también el que tiene la metodología y el "know–how" para revisar y evaluar la interacción en las interfaces. Con todo esto, las organizaciones que han utilizado este método tienen excelentes resultados con las aplicaciones "en-vivo" y una auditoría muy colaborativas.

Auditorías ad-hoc

Este fue el método más frecuentemente mencionado en los talleres con clientes de DQS-UL, su uso parece estar extendiéndose.

¿Qué son?

Auditorías ad-hoc suelen ser las auditorías no anunciadas que suceden por una razón específica para tener un vistazo rápido, pero en profundidad a un problema concreto, un riesgo identificado recientemente o un error. Estas auditorías se producen justo en el lugar, donde el problema es relevante es decir, en los que se puede producir. Estas auditorías no requieren de planificación anticipada o extensas listas de control, ni tampoco dan lugar a páginas y páginas de informes. Algunas palabras claves, rápidamente anotadas y complementadas con las medidas correspondientes (si se considera necesario), eso es todo. Un consejo para las organizaciones que acaba de empezar con las auditorías ad-hoc: la experiencia demuestra que la introducción de este método en particular necesita ser comunicado con antelación de una manera muy abierta y transparente. De lo contrario, se corre el riesgo de que los empleados asumirán posiciones negativas antes de estas auditorías ad-hoc, y mantendrán reservas lo que resultará en una pobre cooperación.

Desde la salida a la entrada

¿Qué es más lógico que se busque en una secuencia de eventos que ocurren de forma natural comenzando desde el inicio y terminen bien al final? Nada, por eso las auditorías funcionan bien de esa manera, no hay duda. Hemos aprendido que los procesos cambian entradas en salidas, y es por eso que al auditar un proceso, comenzamos con la entrada. Pero también se puede probar al revés, un amigo auditor mío lo dijo muy claramente: "Si quiero encontrar piojos en el pelo de mi gato, tengo que cepillarlos contra la corriente.

Así que vamos a empezar por el final del proceso, con el resultado, y luego avanzar paso a paso. En el caso de una organización de manufactura por ejemplo, eso significaría que empezamos con la mercancía después de haber sido embalados para su envío, y luego trabajar nuestro camino hacia atrás a través del montaje, la producción -tomar un pequeño desvío a la metrología- luego a la compra, la preparación del trabajo todo el camino a las ventas. Al hacerlo, nos enfocamos intensamente en la transferencia y las articulaciones de interacción dentro del proceso. Además, eso nos da la ventaja de trabajar con una muestra de que sabemos que ha pasado por todo el proceso de producción. Si trabajamos de adelante hacia atrás, naturalmente preferimos seleccionar los procedimientos que están ocurriendo en un momento dado en un departamento, y naturalmente llegan a su final en el mismo departamento. En el siguiente departamento, que a continuación, seleccionamos otra muestra. Este método combina bien con el enfoque de "clientes internos auditan proveedores internos" simplemente trayendo al cliente interno "hacia adelante" de su proveedor interno .

Otras opciones

Hay muchas más opciones que podríamos abordar: autoevaluaciones, las llamadas misteriosas, métodos de taller y las auditorías de grupo, utilizando prácticas de auditorías, preguntas mágicas, escenarios y juego de roles. Desafortunadamente, no hay suficiente espacio para todos aquí.

Por último, quisiera expresar un deseo: por favor trate sólo uno de los métodos escritos anteriormente, o cualquier otro cambio en el enfoque de la auditoría clásica. Crear sus propias experiencias y ver, lo divertido que puede tener en realidad el uso de diversos métodos de auditoría con diferentes empleados, ejecutivos y culturas dentro de su propia organización. O, para decirlo en palabras de un famoso fabricante de calzado: "just do it"!

Frank Graichen
director Gerente
DQS GmbH Medizinprodukte
Frank.graichen @ dqs.de

Aeroespacial

DQS GmbH fue acreditado para la norma EN 9104-001 el 24 de junio de 2013 y por lo tanto debe realizar todas las auditorías después de esa fecha, en plena conformidad con esta norma. Esto es importante para usted, ya que el certificado reflejará que su certificación conforma las exigencias de la norma EN 9104-001. Esto añade un nuevo nivel de confianza en su certificación para sus clientes del sector aeroespacial-(AS-) y por los tanto, es posible que desee difundirlo en el mercado. Con tal objetivo, debemos emitir nuevos certificados después de la próxima auditoría, los cuales harán referencia a la nueva norma EN 9104-001. Los nuevos certificados a ser emitidos después de la auditoría de mantenimiento, tendrán las mismas fechas de validez que los actuales. Con la implementación de la norma EN 9104-001 existen nuevos requisitos para todas las entidades que participan en el proceso de certificación AS. Nos centraremos en lo que los organismos de certificación y las organizaciones certificadas deben cumplir. El requisito que pareciera tener el mayor impacto en nuestros clientes es la determinación de la estructura de la certificación para cada organización certificada. Esto es crucial para usted, ya que esto determina cómo su compañía será presentada ante sus clientes y también será expresado en su certificado.

En el pasado, solo distinguíamos entre las organizaciones multi-sitio y las de un sitio solamente.
Ahora, en ES 9104-001 se han identificado ahora 5 estructuras que están claramente definidas y cada organización certificada debe encajar en una de estas estructuras.

Una estructura es para una organización con un solo sitio y las otras cuatro estructuras son para aquellas organizaciones con más de un sitio. Las 5 estructuras son:

- Una organización de un solo sitio es aquella con una sola ubicación (¡una dirección!) y esa ubicación es responsable por la totalidad del AQMS.
- Una organización con sitios múltiples es una organización en la que los procesos son los mismos en cada ubicación (> 80%). Imagínelo como si fuera una franquicia como por ejemplo McDonalds o las cadenas hoteleras. Cada sitio está listado en el certificado.
- Un Campus es una organización donde el producto se mueve de un locación a otra para completar el proceso de realización del producto. Este podría ocurrir en el caso en el que en un lugar se hace el mecanizado y luego se envía el producto a la siguiente locación para el montaje; una tercera ubicación podría pintar y enviar el producto final al cliente. En este caso, sólo la última locación despacha productos al cliente. La producción que sale de un sitio, es la entrada del siguiente sitio. Por lo tanto, consideramos esto como un “sitio único virtual” con una “ cadena de valor” a través de dos o más sitios de una organización. El sitio “líder“ es el que se lista en el certificado.
- Una organización de Varios Sitios es una organización donde hay más de una locación , el producto no tiene un flujo secuencial como en un Campus, y los procesos que se realizan en cada locación son diferentes. Las organizaciones que tienen varios sitios con actividades de realización del producto para diferentes familias de productos en cada locación, por lo general se ajustan a esta estructura. Cada sitio está listado en el certificado.
- Una organización compleja tiene una combinación de 2 o más de los tipos de estructura mencionados anteriormente. Un ejemplo podría incluir dos locaciones en las que se fabrican dos productos diferentes (varios sitios) y luego 3 puntos de distribución (sitio Múltiple). Este tipo de estructura y su concepto de cálculo necesitan la aprobación de IAQG. Cada sitio está listado en el certificado.

Para todos los tipos de estructuras, debe haber una función central identificada, que no es necesariamente debe ser la sede central. Para una organización de un solo sitio, el sitio es la función central. Para aquellas estructuras con más de una locación, esta función central debe ser identificada. Esto es esencial, ya que esta locación debe ser identificada y debe cumplir con los criterios de elegibilidad definidos en la norma EN 9104-001 antes de que la certificación contra la norma EN 9104-001 pueda ser concedida.

Los criterios de selección normales incluyen:
• todos los sitios tienen un vínculo jurídico, organizativo o contractual con la oficina central de la organización y están sujetos a un sistema de gestión común, que se establece y está sujeto a la vigilancia continua;
• el sistema de gestión de la organización es controlado centralmente y está sujeto a una revisión por la dirección centralizada;
• todos los sitios están sujetos al programa de auditorías internas de la organización, el cual es controlado por la función central;
• la función central tiene la autoridad para requerir que el/los sitio(s) implementen las acciones correctivas, según sea necesario , y
• la organización recopila y analiza la información de todos los sitios, incluyendo pero no limitada a los ítems que se enumeran a continuación. Adicionalmente, la función central es capaz de demostrar su autoridad y capacidad para iniciar los cambios organizacionales que sean necesarios, en lo que respecta a :

- documentación del sistema;
- cambios en el sistema;

- *revisión por la dirección;*
- *reclamaciones, quejas;*
- *evaluación de acciones correctivas;*
- *planificación de las auditorías internas y evaluación de resultados de las auditorías, y*
- *requisitos legales.*

DQS GmbH, como organismo de certificación acreditado (CB), tiene la obligación de determinar la estructura y obtener un acuerdo mutuo antes de la programación, planificación y realización de una auditoría según la norma EN 9104-001. El formulario de datos básicos 9100 es una herramienta que ha sido desarrollada para reunir esta información de manera que la estructura pueda ser definida. Adicionalmente a este formulario, para organizaciones con más de una locación, también es requerida la descripción de la cadena de valor del proceso de producción a través de las diferentes locaciones de su organización, incluyendo la entrega a los clientes. Si usted aún no ha recibido este formulario por parte de su Profesional de Servicio al Cliente, lo va a recibir en breve. Para aquellos que ya han recibido el Formulario básico -Data- 9100 y ya lo han respondido y devuelto, muchas gracias. Para aquellos que ya lo han recibido pero aún no lo ha respondido, por favor complételo y devuélvalo lo más pronto posible. Solamente cuando tengamos esta información, podremos determinar la estructura de su organización, para luego obtener su aprobación. Debemos tener la definida estructura **ANTES** de realizar el cálculo de días de auditoría y confirmar la auditoría, dado que el método para el cálculo de los días de auditoría difiere para cada tipo de estructura. Nuestros colegas de UL DQS Inc. en Chicago han publicado la Presentación de la Transición ES 9104-001 el 09 de noviembre 2012 en esta dirección web: http://ul-dqsusa.com/certifications/quality-management/as9100-as9210

La industria está ahora haciendo foco en OASIS y en el uso de su información. El proceso de certificación AQMS requiere la participación activa en la base de datos OASIS de forma regular. Recientemente, un nuevo proceso fue implementado en IAQG OASIS exigiendo a los usuarios de OASIS haber ingresado en el sistema por lo menos una vez cada 18 meses. Si no hubiera actividad ene se período, el estado cambiará a "desactivado". Si el usuario es el administrador de la organización, este estado va a impedir al organismo de certificación hacer las actualizaciones necesarias para la organización, incluyendo los datos de las auditorías y los certificados. Adicionalmente, los requisitos de ES 9104-001 indican que el organismo de certificación puede suspender un certificado existente o demorar la emisión de un nuevo certificado o un certificado renovado luego de una recertificación, si el administrador de base de datos no mantiene su status de actividad. Si no está seguro de su estado, por favor ingrese a OASIS en: https://www.sae.org/iaqgdb/supplier-admin.htm

Si ya ha caducado, por favor contáctese con nosotros en la dirección susanna.gregorio-rodrigo@dqs.de.

A los auditores se les ha solicitado tener el registro de administrador en OASIS para poder ingresar en OASIS durante la auditoría, de modo de asegurar que se mantiene activo, así como para también revisar con el cliente si hay cualquier retroalimentación por parte de OASIS .

Si tiene alguna pregunta con respecto a su propia transición, por favor comuníquese con el Sr. Manfred Gaudl, Gerente de Producto Aeroespacial en DQS GmbH, al teléfono: +49 (0) 69 / 954-27-373. Para información general o para solicitar un presupuesto, por favor póngase en contacto con su oficina local de DQS UL, que siempre puede encontrar en https://www.dqs-ul.com/en/pages/international.html

ISO 9001:2015 – ¡La gestión de la calidad está preparada para el futuro!

La organización internacional de normalización (ISO) ha estado trabajando en una revisión del estándar líder de gestión de calidad desde el año pasado. El comité técnico de ISO, TC-176-SC2-WG24 planea publicar la versión revisada a finales del año 2015; hasta entonces hay varias etapas preparatorias previas. Hoy en día, el primer "Draft de Comité" disponible públicamente, ISO/CD 9001:2013, está bajo discusión.

Esto es seguro

ISO 9001 seguirá siendo un solo estándar que es aplicable a las organizaciones de cualquier tamaño, tipo o sector empresarial, independientemente de esta revisión. Sin embargo, contrariamente a la revisión de 2008, el proyecto demuestra que cambios más extensos están siendo elaborados: con su llamada "estructura de alto nivel", ISO 9001:2015 recibe una nueva estructura, como se describe en el Anexo 1 del apéndice SL de las actuales directivas de ISO (4ª edición, 2013). Con esto, ISO pretende crear una estructura idéntica para sistemas de gestión y asegurar el uso uniforme de textos básicos, términos y definiciones. El beneficio: una estructura autoritaria para todas las nuevas bases de certificación de sistemas de gestión, así como los sometidos a revisión, será más fácil para los usuarios comprender un estándar y hará más eficiente el trabajar con sistemas de gestión integrados. El actual proyecto de ISO/CD 9001:2013 ya se ajusta a la nueva estructura y define un marco común en diez capítulos:
Para una descarga de la "estructura de alto nivel" u otra información, visite el sitio web de www.dqs.de – estándares: ISO 9001:2015, documentos y enlaces

Nueva reflexión

En este momento en la revisión aún no está claro qué requisitos específicos, adicionales, contendrá ISO 9001:2015; en su contenido,

estará probablemente más enfocado en las necesidades del mercado. Esto significa que los clientes y usuarios se moverán más en enfoque, además de productos y procesos. Uno de los objetivos de la revisión, que fue formulado en 2012, apoya esta estimación: considera que los alrededores en el que las organizaciones tienen que trabajar son cada vez más complejos, desafiantes y dinámicos. Y así, sin que nos cause ninguna sorpresa que la comunidad internacional esté discutiendo actualmente hasta qué punto los enfoques basados en el riesgo deben ser incluidos, o si los proveedores de servicios deben abordarse más fuertemente que antes.

Cambios en el contenido

La revisión provee una serie de cambios. Por ejemplo, el enfoque orientado al proceso se fortalecerá aún más, y los riesgos se contabilizarán más extensivamente que antes, como por ejemplo en relación con el proceso de orientación y planificación del sistema y el control. El término de "información documentada" recién introducido, reemplazará las definiciones utilizadas actualmente de "registros" o "documentos". Otro nuevo término es "bienes y servicios", que significa una mayor consideración al sector servicios, reemplazando el antiguo término "producto". Los cambios planeados para el área de diseño y desarrollo buscan facilitar la implementación de innovaciones.

Más claridad se espera para finales de 2014

Requerimientos más concretos, planificación detallada para modificaciones de proceso interno y las reglas de transición para la certificación no se esperan hasta el "Draft Final (FDIS)", que está programado para su lanzamiento a finales de 2014. Queda por verse cuándo se logra consenso sobre el "Draft de Comité" ISO/CD 9001:2013, y si el primer borrador oficial (DIS) estará disponible en tiempo en el primer semestre de 2014. El "Draft de Comité" publicado en junio de 2013 en inglés está disponible en la tienda ISO (www.iso.org).

Para obtener más información, póngase en contacto con su oficina local de DQS UL. Las oficinas internacionales del grupo DQS UL siempre pueden encontrarse en https://www.dqs-ul.com/en/pages/international.html.

La estructura de alto nivel

1. ***Alcance***
2. ***Referencias normativas: ambos capítulos contienen verbalizaciones específicas de esta norma y definen los objetivos***
3. ***Términos y definiciones: referencias a términos genéricos se muestran en el anexo SL, así como todas las definiciones específicas de esta norma***
4. ***Contexto de la organización: comprensión de las cuestiones internas y externas, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el sistema de gestión de calidad y su alcance***
5. ***Liderazgo: responsabilidades y compromiso de la alta gerencia, política, roles organizacionales, responsabilidades y autoridades***
6. ***Planificación: acciones para abordar los riesgos y oportunidades, objetivos pertinentes de los estándares y planes para su logro***
7. ***Soporte: los recursos necesarios para el estándar respectivo, competencia, conocimiento, comunicación e información documentada***
8. ***Operación: planificación operativa y control***
9. ***Evaluación de desempeño: monitoreo, medición, análisis y evaluación, auditoría interna, gestión de revisión***
10. ***Mejora: no conformidades, acciones correctivas y mejora***

La "estructura de alto nivel" y otra información está disponible en el sitio web de DQS en http://de.dqs-ul.com/fileadmin/files/de2013/Files/Standards/ISO_9001_2015, descargas y enlaces

La nueva norma ISO 27001:2013

DQS-UL se complace de informarle de la publicación de la nueva norma ISO/IEC 27001:2013. Somos capaces de ofrecer certificación basada en la norma actual de inmediato.

Si su organización ya ha implementado un sistema de gestión de seguridad de información según ISO/IEC 27001, debe modificar su sistema en tiempo para satisfacer los requerimientos del nuevo estándar. Ha habido algunos cambios, por ejemplo ISO/IEC 27001:2013 contiene sólo 113 en lugar de 133 controles. Sin embargo, esto no significa que se puede reducir su esfuerzo, ya que algunos requisitos han ganado importancia y que hasta ahora habían importado sólo periféricamente.

Si usted está interesado en la introducción de un sistema de gestión de seguridad de información según ISO/IEC 27001, las ventajas más importantes pueden resumirse del siguiente modo: la alineación consistente de los procesos de su empresa al estándar demostrable conduce a la mejora continua del nivel de seguridad, reduce los riesgos existentes, mejora la adherencia a las exigencias de cumplimiento de normas, reduce la responsabilidad del supervisor, aumenta la conciencia del empleado y mejora la satisfacción del cliente.

NORMAS DE TRANSICIÓN

El actual estándar ISO/IEC 27001: 2005 permanecerá certificable por 12 meses siguientes a la publicación de la norma ISO/IEC 27001:2013 (01 de octubre de 2013). 12 meses más tarde, todo sistemas de gestión certificado existente tendrá que ser revisado para adaptarse a la nueva norma ISO/IEC 27001:2013. Fecha límite es el 01 de octubre de 2015.

Se recomienda que los clientes que casi han completado la certificación de un SGSI, completen su certificación de acuerdo a la versión 2005 de la norma. Transición a la nueva versión se realizará luego al año siguiente durante la auditoría de vigilancia. Para obtener más información, consulte "Aquí está cómo funciona" ("Here´s how it Works"). Los clientes que están todavía en las primeras fases de implementación deben cambiarse a la versión de 2013 inmediatamente.

Se recomienda que las organizaciones que ya están certificadas procedan con la transición a la nueva norma a su debido tiempo, para no tener un certificado válido según la antigua norma ISO/IEC 27001: 2005 en sus manos. Esto también ayudará a prevenir que auditorías fuera del ciclo de auditoría regular sean necesarias.

Después de la fecha límite de 01 de octubre de 2015, el antiguo estándar (ISO/IEC 27001: 2005) ya no será válido, incluso si el certificado debe tener un largo periodo de validez.

ASI ES CÓMO FUNCIONA

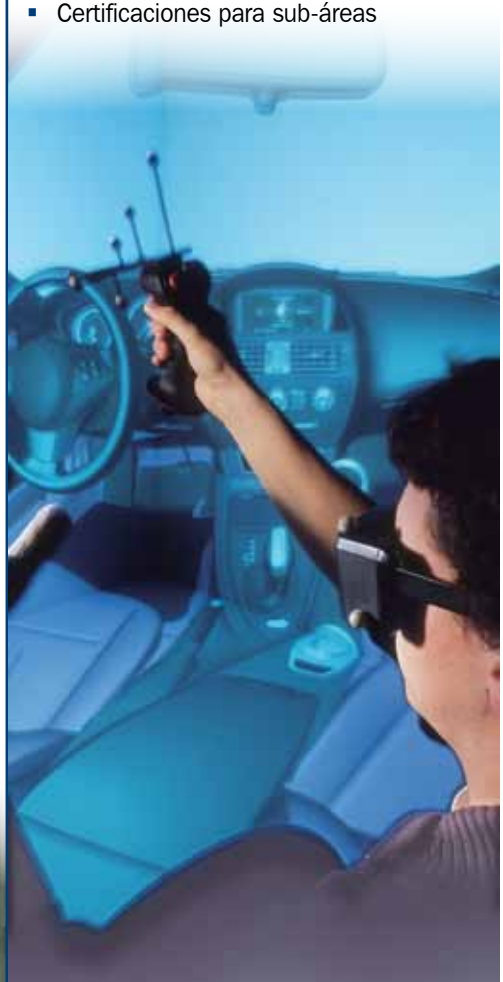
Cualquier organización con certificado ISO/IEC 27001: 2005 válido puede cambiarse a la nueva norma durante una auditoría. Esto requiere una auditoría especial, además de los días programados de auditoría. Como regla general, esto incluye un análisis al sistema de un día de auditoría y tiempo adicional de auditoría, generalmente que equivale a un día de auditoría y orientado a la estructura corporativa. A la terminación exitosa de esta auditoría, la organización recibe un nuevo certificado con la validez del certificado de viejo.

Para más detalles y un Resumen de los cambios más importantes, por favor visite la Página Web de DQS GmbH en www.dqs-ul.com o comuníquese con la oficina de DQS UL cerca de usted. Las oficinas internacionales del grupo DQS UL siempre pueden encontrarse en https://www.dqs-ul.com/en/pages/international.html.

Noticias de automotriz: las nuevas reglas para ISO/TS 16949 aplicarán desde el 1 de abril de 2014

Por favor vea a continuación una perspectiva general de los ocho cambios más importantes. Para obtener información actualizada de la finalización en procesos y más detalles, visite nuestro sitio web www.dqs.de, standards (normas), industry (industria), ISO/TS 16949; o contacte a la oficina DQS UL más cercana a usted.

- Ubicaciones extendidas
- No pueden haber consultores presentes en el sitio
- Proceso de descertificación
- Superación de plazos de auditoría
- Información de cliente para la planificación de auditoría
- Sin logos de cliente en certificados
- Plazos para no conformidades
- Certificaciones para sub-áreas



publicado por

DQS Certificación España
C/ Enamorats, 50
08013 Barcelona
España
Tel. +34 933 458 789
certificacion@dqsiberica.com
https://es.dqs-ul.com

responsable de contenidos
Martina Meinefeld y Ilona Korall
Tel. +49 69 95427-339
martina.meinefeld@dqs.de

traducción al español
Oficinas hispanas de DQS

La revista de los clientes del Grupo DQS UL se publica cuatro veces al año, la versión electronica en español es una traducción de la versión electrónica en inglés. Se permite la reproducción de artículos total o parcial,previa consulta con el departamento editorial y siempre que se indique la fuente

enero/2014