

Personería Municipal de Santiago de Cali

Estamos comprometidos con la Calidad

SABIAS QUÉ SE ... ISO ?



Adopción nueva norma NTC-ISO 9001:2015

El 23 de septiembre de 2015, la Organización de Normalización ISO, publicó la nueva versión ISO 9001:2015, que trae cambios muy importantes referentes a la versión anterior (ISO 9001:2008) cambios que las empresas certificadas tendrán que incorporar sin excepción alguna si se pretende conservar la certificación internacional.



CAMBIOS Y NOVEDADES

La Personería de Santiago de Cali adopta la nueva versión de la norma NTC-ISO 9001:2015 y para ello expide la Resolución No.189 del 8 de junio de 2017, por tal motivo la Oficina Asesora de Planeación, será la encargada de normalizar y socializar a todos los procesos y/o subprocesos, los cambios necesarios para dar alcance a la actualización de la norma.

Así que prepárate desde ya para el cambio !!!



GESTIÓN DEL RIESGO

El concepto de riesgo se convierte en un **requisito** vinculando el **enfoque basado en el riesgo** con el desempeño de los procesos. Desaparece el apartado de **ACCIONES PREVENTIVAS**. El enfoque de riesgo se empleará como una cultura de prevención y mejora.

LIDERAZGO

Implicación directa de la **alta gerencia** en el desempeño del sistema de gestión de la calidad como factor clave. Desaparece la figura del representante de la dirección.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Información que la entidad tiene que **controlar y mantener**. Además del medio en que se contenga dicha información.



La organización debe determinar las **situaciones externas e internas** que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño tiene que evaluar tanto la eficacia del sistema como la eficacia de las acciones tomadas.



Personería Municipal de Santiago de Cali

Estamos comprometidos con la Calidad

SABIAS QUÉ SE ... ISO ?



Adopción nueva norma NTC-ISO 9001:2015

La adopción de esta norma implica cambios y/o ajustes para el sistema integrado de gestión de la Personería Municipal de Santiago de Cali, entre ellos: los procesos con sus caracterizaciones y en el control de documentos para algunos procedimientos comunes y específicos, así:

LOS CAMBIOS...

La ubicación de toda la documentación relacionada con el sistema integrado de gestión S.I.G. se encuentra en la red institucional en la siguiente ruta: [doc_public/ISO/SIG](#) y en la [intranet.personeriacali.gov.co](#) - sistema integrado de gestión.



PROCEDIMIENTOS

Seguimiento y Control a las peticiones y/o solicitudes

Capacitación a la Comunidad en general PR-PC-002

Seguimiento y Evaluación Encuesta telefónica de satisfacción PR-PC-005

Control Salida NO Conforme PR-PC-010

Planificación de los cambios institucionales PR-PC-009

FORMATOS

Tabulación Encuesta FO-PL_026

Ficha técnica de la encuesta FO-PL-104

Encuesta Telefónica de satisfacción del peticionario en la prestación del servicio FO-PL-055

Salida No Conforme FO-PL-094

Identificación FO-PL-094

INSTRUCTIVOS

Instructivo de Empalme IT-001

Orientación e Instrucción al Ciudadano IT-002

