

Estructura:



4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

- ◆ Mayor enfoque en la Gestión por procesos. Se debe tener en cuenta:

- La eficacia de los procesos
- Alcanzar los resultados establecidos



- ◆ La organización debe analizar su **CONTEXTO**, tanto interno como externo, y cómo influye en su producto o servicio.

- A nivel externo: **aspectos y tendencias legales**, tecnológicas, competitivas, sociales, económicas, etc. a nivel internacional, nacional, regional o local
- A nivel interno: valores, capacidades, desempeño, etc.



5. LIDERAZGO

- ◆ De la responsabilidad al **LIDERAZGO**, buscando una alta implicación en el sistema y en la política, sin olvidar el enfoque al cliente.



6. PLANIFICACIÓN

- ◆ Enfoque basado en el **RIESGO** para la toma de todas las decisiones de la organización. Desaparece el concepto de acción preventiva, quedando incluido en la evaluación del **RIESGO**.
- ◆ A partir de las acciones definidas para abordar los **RIESGOS** y **OPORTUNIDADES**, se realiza la planificación, con recursos, responsables, plazos y **RESULTADOS**.



7. SOPORTE

- ◆ **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**, es necesario **determinar el conocimiento necesario para la operación de sus procesos** y la conformidad de productos y servicios
- ◆ **CALIBRACIÓN**, mantener, proteger, tener disponible
- ◆ **GESTIÓN DEL CAMBIO**, teniendo en cuenta las consecuencias, la integridad del sistema, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades.
- ◆ **COMUNICACIÓN**, se refuerza la externa
- ◆ **INFORMACIÓN DOCUMENTADA**, se engloba documentos y registros en un solo término, la información puede ser documentada en cualquier tipo de soporte, **engloba las nuevas tecnologías**.

8. OPERACIÓN

- ◆ Deben contemplarse los riesgos que pueden ocasionar los **procesos externalizados** y tener determinadas las acciones.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- ◆ Disponer de datos e indicadores para realizar la evaluación del desempeño.
- ◆ En la **REVISIÓN POR DIRECCIÓN** hay más elementos a tener en cuenta para tomar las decisiones



10. MEJORA

- ◆ Basado en PDCA y mejora continua. El sistema debe mejorar continuamente, no puede ser estático.

