

TALLER DE SENSIBILIZACION EN LA NORMA ISO 9001:2015

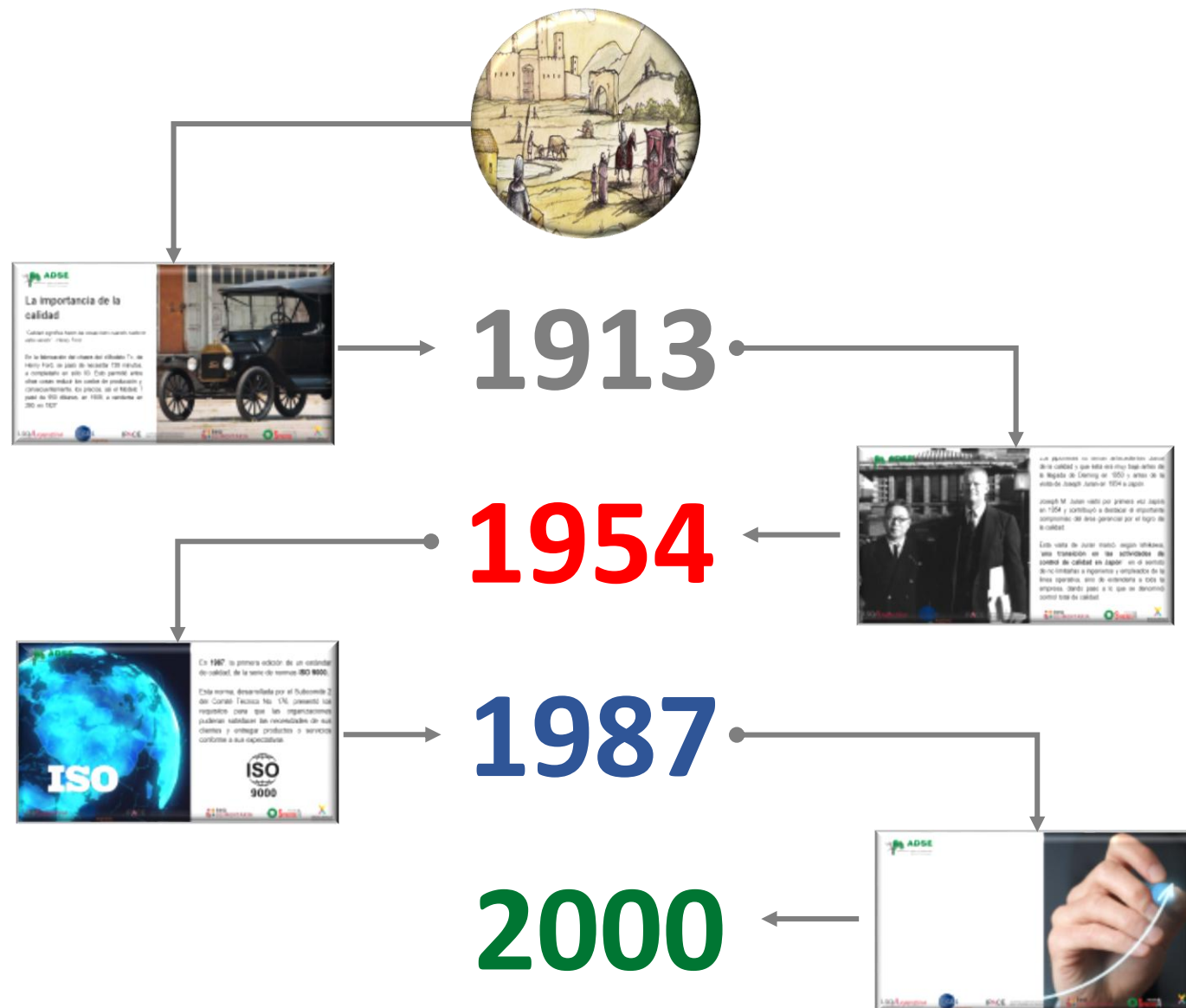
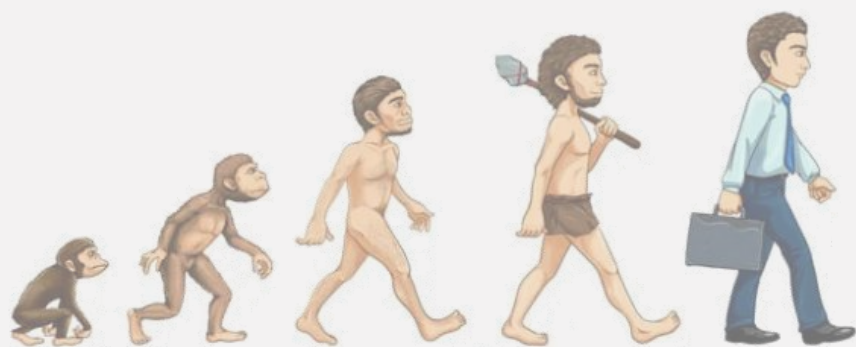


Procuración del
Tesoro



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE
CÓRDOBA
Seguimos haciendo

La evolución de la Calidad



Procuración del
Tesoro



CÓRDOBA
Seguimos haciendo

Ya en el año 2000, la serie de normas ISO 9000 se somete a una revisión destinada a simplificar su aplicación y orientarla hacia el principio de gestión de procesos y en esta revisión, es la **primera vez que ese término aparece en la norma.**

Hoy en día la Organización Internacional de Normalización se ha convertido en el principal editor de normas. Se trata de una organización no gubernamental formada por **162** países y **3368** organismos técnicos que velan por la redacción de normas ISO.



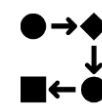
**GESTIÓN
DE
PROCESOS**
Hacia la
CALIDAD TOTAL



BENEFICIOS DE LA CALIDAD



Reducción de costos de no calidad



Orden en los procesos, lo cual se traduce en eficiencia y eficacia



Monitoreo de procesos a través de indicadores de desempeño



Capital humano más preparado, al gestionar sus competencias con capacitaciones continuas.



El ingreso a nuevos mercados y captación de nuevos clientes.

Norma ISO 9001 para la gestión de la Calidad

Una herramienta para:

- ✓ llevar a cabo la gestión
- ✓ mejorar continuamente



Procuración del
Tesoro



CÓRDOBA
Seguimos trabajando

☆ La norma ISO 9001 es empleada por todo tipo de organizaciones, públicas y privadas, de todos los sectores de actividad y tamaño

☆ Es el medio internacionalmente más extendido y aceptado para demostrar compromiso con la calidad



Procuración del
Tesoro



CÓRDOBA
Seguimos trabajando

Más de un millón de organizaciones
certificadas en casi 200 países



¿ Qué es ISO ?

Organización Internacional de Standardización o Normalización

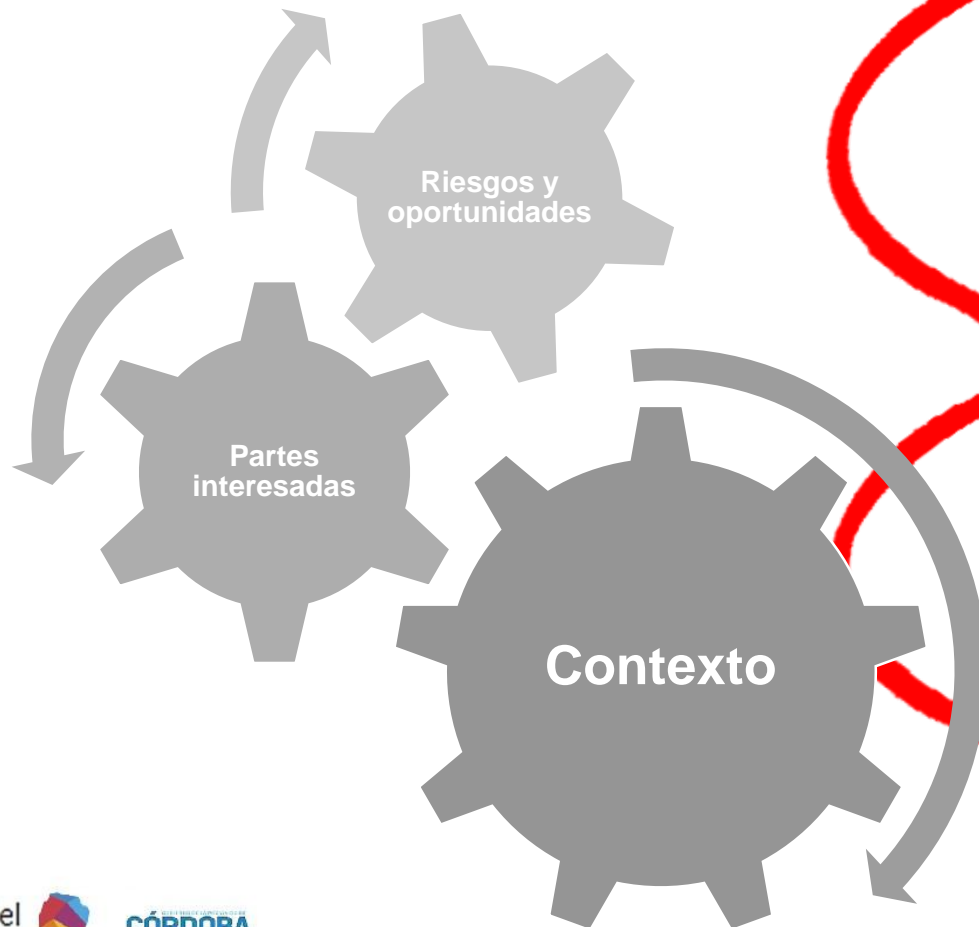
- ✓ Ha publicado más de 20.500 normas, pero la serie 9000 son las más conocidas y difundidas
- ✓ Son Normas de carácter voluntario



Serie 9000:

- 9000:2015 Definiciones y vocabulario
- **9001:2015 REQUISITOS**
- 9004:2018 Orientación para lograr el éxito sostenido





Estructuras de alto nivel:

- Propósito y Modelo de Negocio
- Estrategia y objetivos
- **Resultados (KPIs)**
- **Procesos**

Estructuras operativas:

- Procedimientos
- Tareas / actividades
- Planes de acción
- Proyectos ...



¿ Para qué implementar un SG ?

Beneficios para la Organización:

- Permite alinear los procesos de la organización y facilitar su conocimiento por todos
- Su correcta implementación resulta en procesos más eficientes, aumentando la productividad
- Logra reducir los costos económicos, reprocesos y desperdicios, así como una eficiente utilización del personal, máquinas y materiales

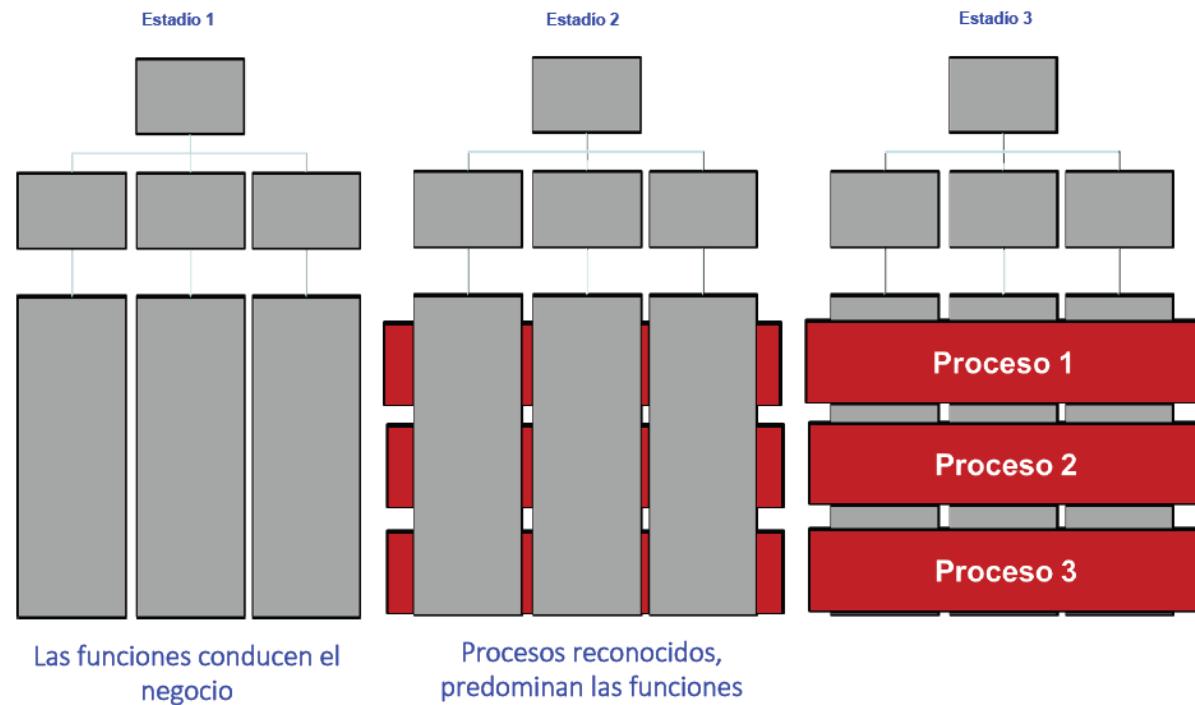
¿ Para qué implementar un SG ?

Beneficios para la Organización:

- Es una Herramienta de :
 - competitividad
 - imagen y confianza del mercado
- Para:
 - contribuir a la estrategia de la empresa
 - satisfacer al cliente, al proveer productos y servicios que cumplan consistentemente con sus requisitos
 - crecer de forma sostenible, al mejorar continuamente

Beneficios para la Organización:

Si además de cumplir requisitos, se apunta a agregar valor, se logrará:




Evolución a la Gestión por procesos, dejando de lado áreas, apuntando de forma transversal a la satisfacción del cliente y partes interesadas pertinentes

Beneficios para la organización

Si además de cumplir requisitos, se apunta a agrega valor, se logrará también:



Transferir
conocimiento



Impactar en
la estructuras
de resultados
del negocio



Impactar en la
experiencia
del cliente



Impactar
el
Negocio

Beneficios para los integrantes de la organización:

- ✓ es una buena oportunidad para establecer como realizar mejor las tareas
- ✓ obliga a repensar los hábitos de trabajo y ser más eficientes, a no repetir esfuerzos
- ✓ una vez pronta la información documentada, todos ejecutarán los procesos de la misma forma, tendrán donde consultar en caso de duda y facilita la inducción
- ✓ se desarrollan sus competencias
- ✓ aumenta la satisfacción: responsabilidades y tareas definidas, involucramiento, comunicación interna, se activa la mejora y la integración de distintas áreas



Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001?



Un **Sistema de Gestión de Calidad** es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción.

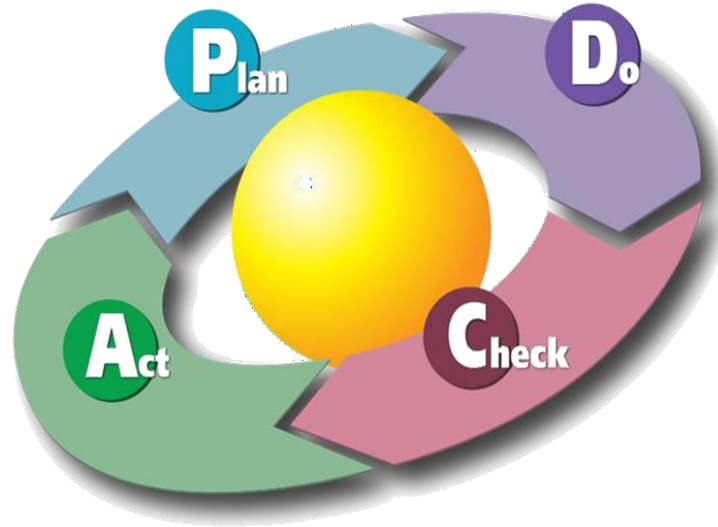


Procuración del
Tesoro



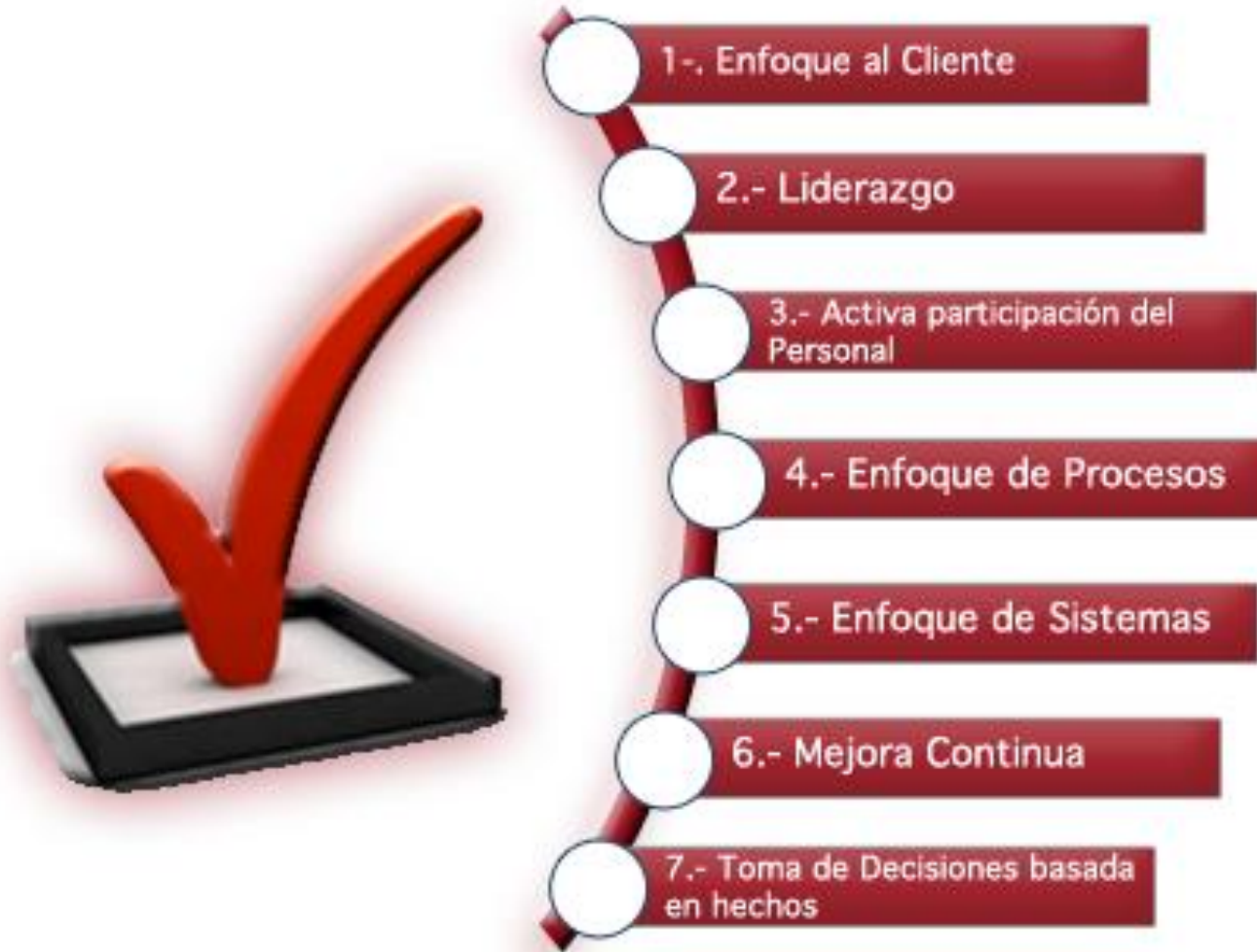
CÓRDOBA
Seguimos haciendo

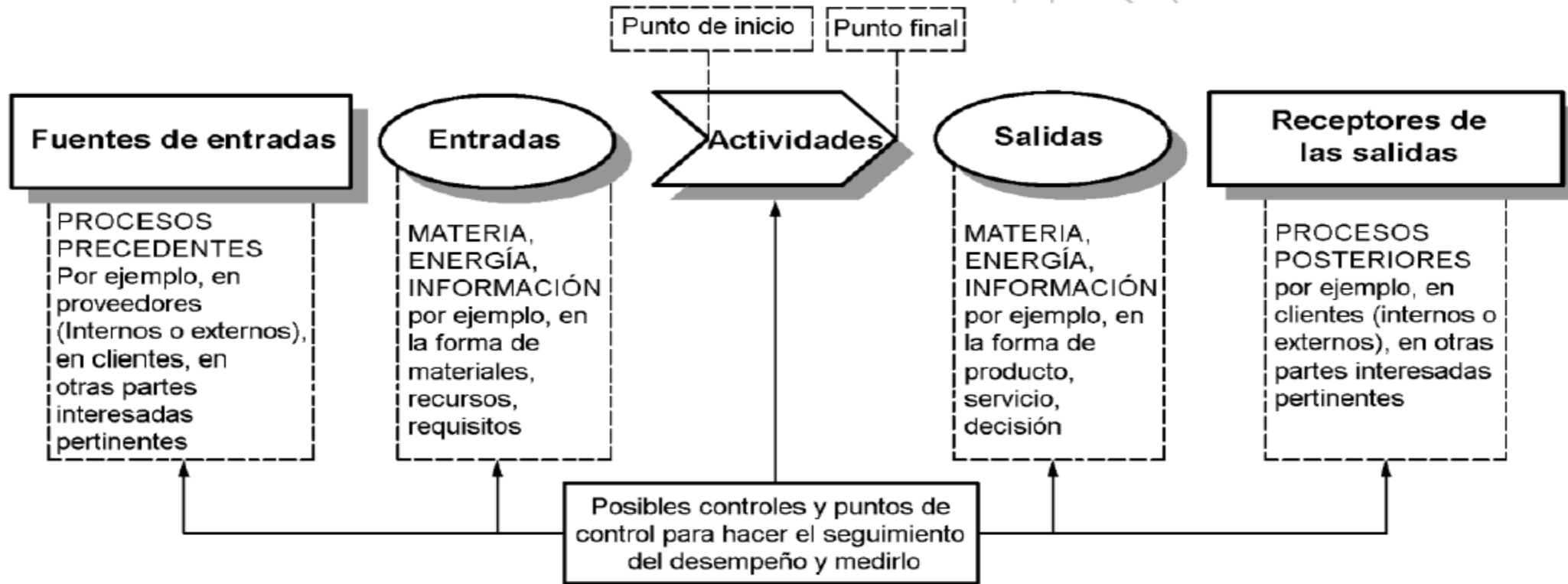
Círculo de DEMING



- ☐ **Planificar:** establecer los objetivos, recursos, procesos y acciones para lograr los objetivos y abordar los riesgos y oportunidades.
- ☐ **Hacer:** implementar lo planificado.
- ☐ **Verificar:** seguimiento y medición de los procesos y objetivos.
- ☐ **Actuar:** acciones para mejorar.

Principios del Sistema de Gestión de Calidad



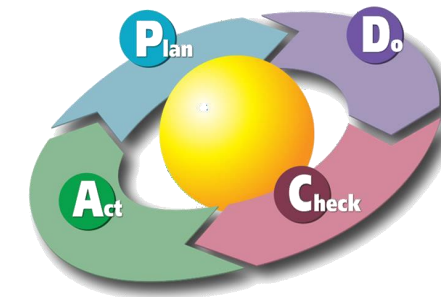
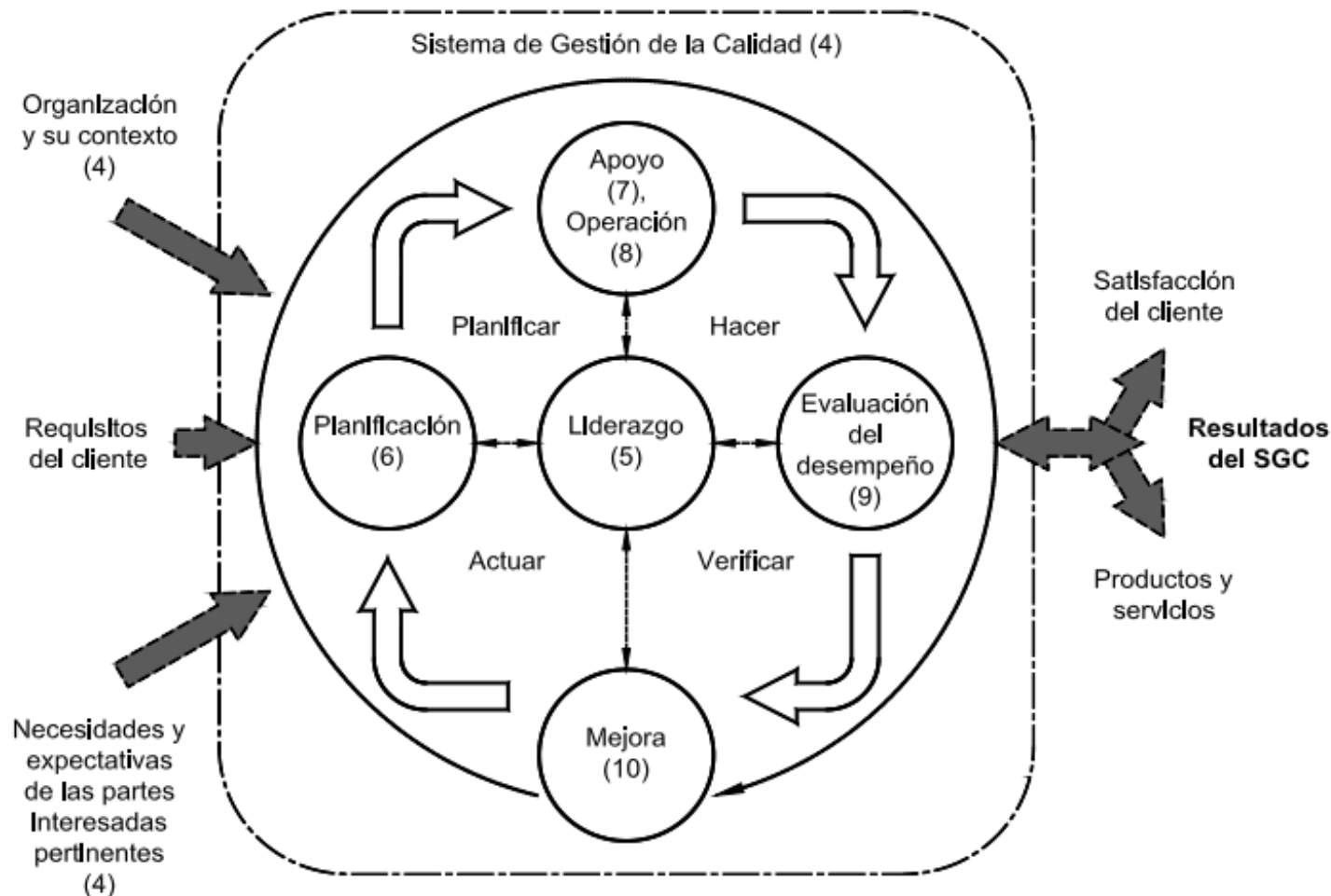


Representación esquemática de los elementos de un proceso

Sistema de Gestión de Calidad



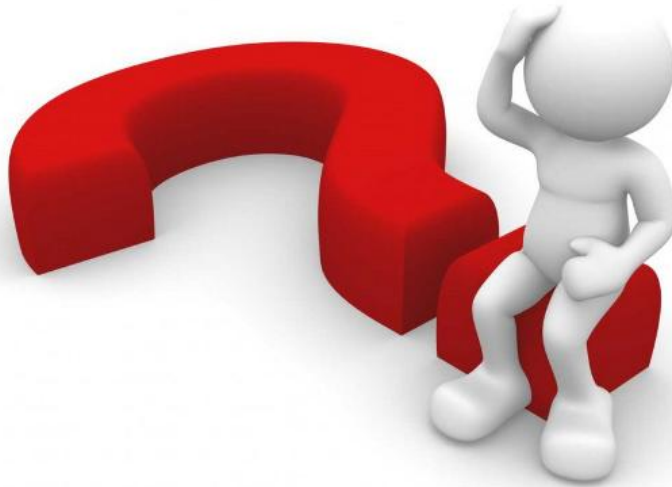
Modelo de Gestión propuesto en la Norma ISO 9001, el cual se base en el mencionado Círculo de DEMING y luego la descripción de los Capítulos q lo componen.



ISO 9001:2015 incluye lo que llamamos
pensamiento basado en el riesgo.



¿Que son los riesgos?



¿Que son los riesgos?

Definición

La posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga impacto en el alcance de los objetivos. El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad. Por otro lado peligro es la potencialidad de ocurrencia de un daño, pérdida o lesión



$$\text{RIESGO} = \text{PROBABILIDAD} \times \text{IMPACTO}$$

Gestión del riesgo

*Enfoque estructurado para
manejar la incertidumbre
relativa a una amenaza*



- Es un proceso de toma de decisiones.
- Enfrentar eventos que afectan los objetivos del negocio.
- Asegurar que las decisiones se implementan en forma de controles.

Gestión del riesgo

*EVALUACION
DEL RIESGO*

*CONTROL DEL
RIESGO*



GESTION DEL RIESGO

Gestión del riesgo

Conceptos

- **Inherente:** es aquel que está directamente relacionado con la naturaleza de los procesos desarrollados, en ausencia de controles.
- **Residual** es el riesgo subsistente una vez aplicados los controles.

Riesgo residual = Riesgo inherente - Control

Gestión del riesgo

Conceptos

Control: Cualquier medida que tome la dirección y otras partes, para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas.

Criticidad

El objetivo de un análisis de criticidad es establecer un método que sirva de instrumento de ayuda en la determinación de la jerarquía de procesos.

Desde el punto de vista matemático la criticidad se puede expresar como:

$$\text{Criticidad} = \text{Frecuencia} \times \text{Consecuencia}$$

Donde la frecuencia está asociada al número de eventos o fallas que presenta el proceso evaluado y, la consecuencia está referida con el impacto (Costos)

Criticidad

“Si todos los procesos son críticos, entonces no hay procesos críticos”



CRITICIDAD = Q DE REPETICIÓN X IMPACTO

IMPACTO = (x) Patrimonial + (x) Sístémico + (x) Reputacional

Q DE REPETICIÓN	1	2	3	4	5
5	5	10	15	20	25
4	4	8	12	16	20
3	3	6	9	12	15
2	2	4	6	8	10
1	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	IMPACTO				

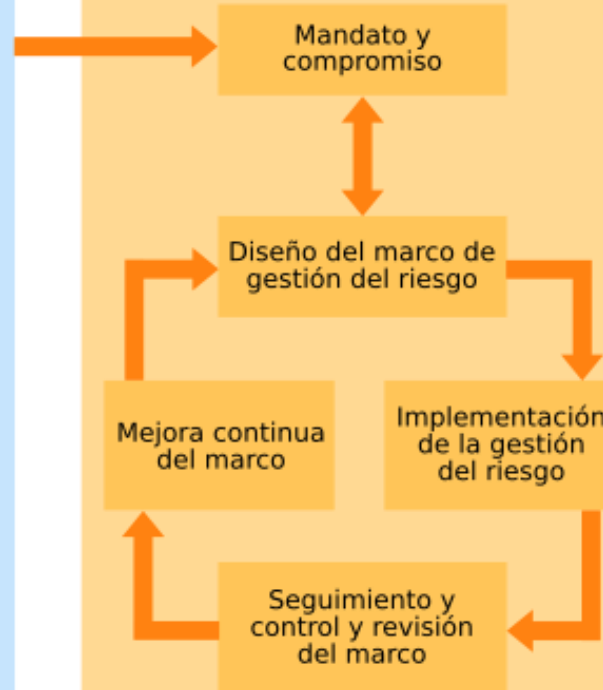
Norma ISO 31000:2009

Esquema

Principios

- a. Crea valor
- b. Parte integral de los procesos de la organización
- c. Parte de la toma de decisión
- d. Trata explícitamente las incertidumbres
- e. Sistemática, estructurada y oportuna
- f. Basada en la mejor información disponible
- g. Hecha a medida
- h. Tiene en cuenta factores humanos y culturales
- i. Transparente e inclusiva
- j. Dinámica, interactiva y capaz de reaccionar ante los cambios
- k. Permite la mejora continua de la organización

Marco



Proceso



MUCHAS GRACIAS



Procuración del
Tesoro



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE
CÓRDOBA
Seguimos haciendo