



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

Red de Observatorios de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria en América Latina y Europa”

V Encuentro Nacional de Dirección Estratégica



SISTEMA DE GESTIÓN



Sistema de Gestión

- Actividades coordinadas (conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan)para dirigir y controlar una organización con respecto a la **calidad, ambiente, seguridad laboral, riesgos....**



Modelos de Sistemas de Gestión de Calidad

EFQM

- Modelo de excelencia
- Premio europeo de calidad

Malcom Baldrige

- Premio Nacional de la Calidad
- Fundación para el Malcolm Baldrige National Quality Award

INTE ISO 9001

- Federación mundial de organismos nacionales de normalización
- Modelo de un sistema de gestión de calidad basada en procesos
- Certificable



Modelo EFQM

- Orientación hacia los resultados*
- Orientación al cliente*
- Liderazgo y coherencia*
- Gestión por procesos y hechos*
- Desarrollo e implicación de las personas*
- Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora*
- Desarrollo de alianzas*
- Responsabilidad social de la organización*



Malcom Baldrige

- Liderazgo*
- Planificación estratégica*
- Enfoque al cliente y al mercado*
- Información y análisis*
- Dirección y desarrollo de recursos humanos*
- Dirección de procesos*
- Resultados de negocio*



INTE ISO 9001:2008

- Sistema de gestión*
- Responsabilidad de la dirección*
- Gestión de los recursos*
- Realización del producto*
- Medición y análisis y mejora*



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

NORMAS ISO



¿Qué es ISO?

ISO es una palabra derivada del griego isos, que significa igual.





Organización Internacional de Normalización ISO

Qué es

- Es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO)

Fundada

- 1947 en Ginebra ,Suiza.

Integrada

- Está compuesta por cuerpos de Normalización de 163 países en todo el mundo
- Un miembro de ISO es el organismo nacional "más representativo de la normalización en su país"



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica

**Ente Nacional de
Normalización**



Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica INTECO

- Ente nacional de normalización, según ley 8279 de 2002
- Entidad de carácter privado, sin fines de lucro
- Comités técnicos de normalización
- Es miembro titular de la ISO (organismo miembro) **participa en** el desarrollo y aprobación de las normas ISO, vender y adoptar las Normas Internacionales ISO a nivel nacional.



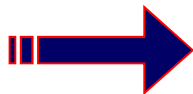
Normas de la Familia INTE ISO 9000



Normas de la Familia INTE ISO 9000



INTE ISO 9000: 2000
Sistemas de gestión de la calidad —
Fundamentos y vocabulario



INTE ISO 9001: 2008
Sistemas de gestión de la calidad –
Requisitos



INTE ISO 9004: 2009
Gestión para el éxito sostenido de una
Organización. Un enfoque de gestión de calidad.



NORMA INTE ISO 9001:2008

REQUISITOS DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD



Beneficios de un SGC

Aspectos cualitativos

- Uso del proceso de evaluación como una herramienta para mejorar.
- Mayor fluidez en el desarrollo de los procesos
- Facilidad para la inducción en su puesto de trabajo del personal nuevo.
- Importante mejora en aspectos de orden y limpieza.
- Aumento de la motivación del personal (especialmente en los procesos de certificación).



Beneficios de un SGC

Aspectos cuantitativos

- Registro de las decisiones tomadas (respaldo documentado para las acciones del personal operativo, particularmente).
- Toma de decisiones por parte de la Dirección basada en hechos y datos comprobables.
- Mejora en el nivel de satisfacción de los clientes.
- Disminución de reclamos (quejas) por problemas en la prestación de servicios.
- Mejora en el cumplimiento de los plazos de entrega comprometidos.



NORMA INTE ISO 9001:2008

Capítulo 4 Sistema de gestión

Requisitos generales

Documentar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, determinar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación

Requisitos de la documentación

- Manual de calidad
- Control de documentos
- Control de registros



NORMA INTE ISO 9001:2008

Capítulo 5 Responsabilidad de la dirección

- Compromiso de la dirección** :los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios

 - Enfoque al cliente**

 - Política de calidad**

 - Objetivos de calidad**

 - Planificación del sistema de gestión de calidad**
-



NORMA INTE ISO 9001:2008

Capítulo 5 Responsabilidad de la dirección

- Planificación del sistema de gestión de calidad
- Responsabilidad y autoridad: responsabilidades y funciones
- Representante de la dirección
- Comunicación interna
- Revisión por la dirección



NORMA INTE ISO 9001:2008

Capítulo 6 Gestión de los recursos

Provisión de recursos

Recursos humanos: El personal debe ser competente en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Competencia, formación y toma de conciencia

- ✓ Determinar la competencia
- ✓ Proporcionar formación o tomar acciones
- ✓ Evaluar la eficacia de las acciones tomadas

Infraestructura

Ambiente de trabajo



NORMA INTE ISO 9001:2008

Capítulo 7 Realización del producto

Planificación de la realización del producto

Procesos relacionados con el cliente

- ✓ Requisitos relacionados con el servicio
- ✓ Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Comunicación con el cliente

- ✓ Información
- ✓ Consultas
- ✓ Retroalimentación
- ✓ Quejas

Diseño de desarrollo



NORMA INTE ISO 9001:2008

Capítulo 7 Realización del producto

Compras

- ✓ Seleccionar
- ✓ Evaluar
- ✓ Reevaluar

Información de las compras

Verificación de los productos comprados

Control de la producción y de la prestación del servicio



NORMA INTE ISO 9001:2008

Capítulo 7 Realización del producto

Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Identificación y trazabilidad

- ✓ Identificar el servicio a través de toda la prestación.
- ✓ Controlar la identificación única del servicio y mantener registros

Propiedad del cliente



NORMA INTE ISO 9001:2008

Capítulo 7 Realización del producto

Preservación del producto

Control de los equipos de seguimiento y de medición



NORMA INTE ISO 9001:2008

Capítulo 8. Medición, análisis y mejora

Análisis y mejora

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora

Satisfacción del cliente

Seguimiento percepción del cliente .

Auditoría interna de calidad

Seguimiento y medición de los procesos

Indicadores

Seguimiento y medición de los servicios



NORMA INTE ISO 9001:2008

Capítulo 8. Medición, análisis y mejora

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Control del producto no conforme | ✓ Procedimiento documentado |
| <input type="checkbox"/> Análisis de datos | ✓ Analizar para demostrar idoneidad y eficacia del SGC y mejorar continuamente |
| <input type="checkbox"/> Acción correctiva | ✓ eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir |
| <input type="checkbox"/> Acción preventiva | ✓ eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia |



ENFOQUE DE PROCESOS

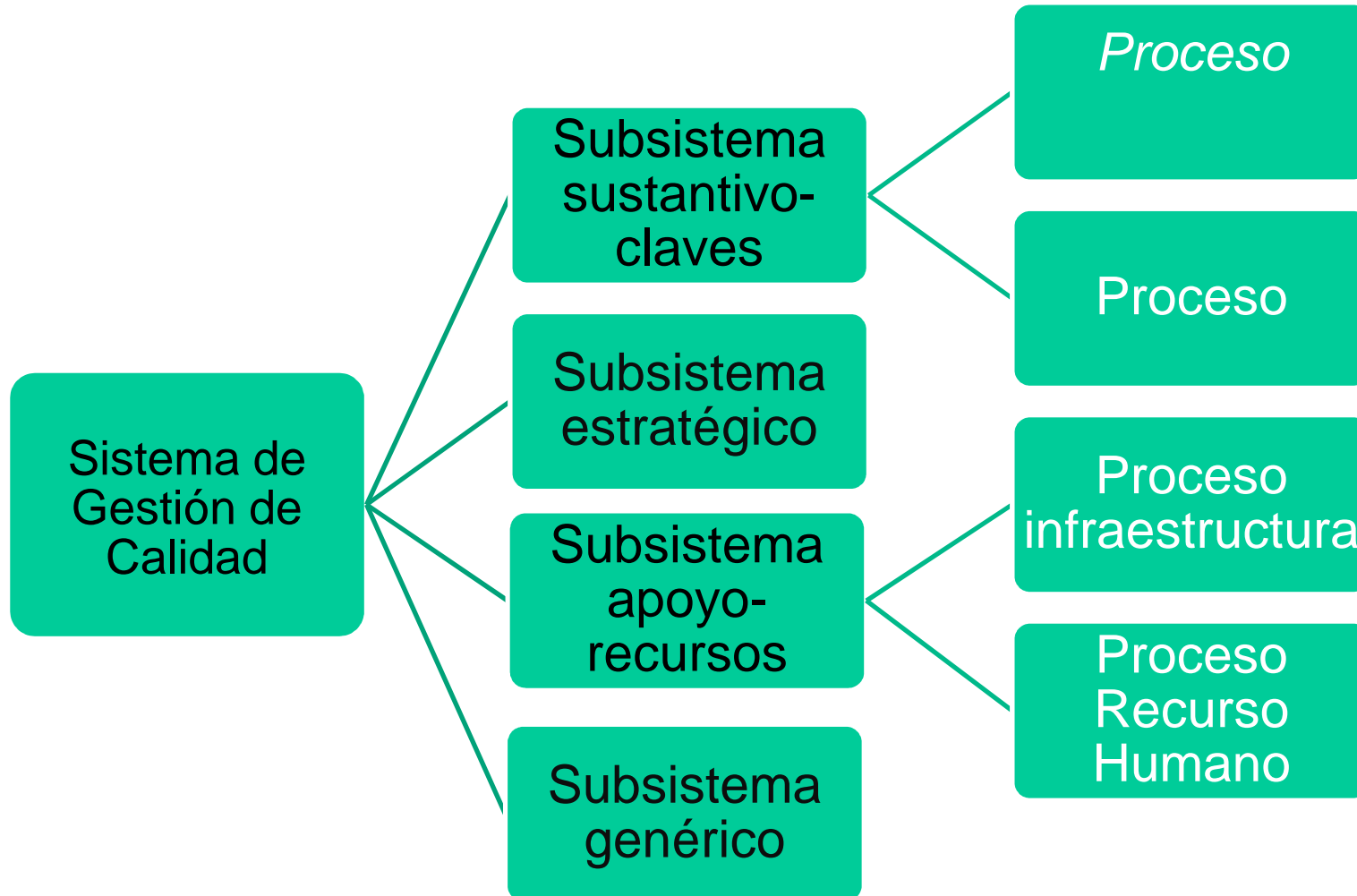


MAPA DE PROCESOS

Representación gráfica de la
secuencia e interacción de los
diferentes procesos que tiene lugar
en una organización.



MAPA DE PROCESOS





Enfoque basado en procesos

- **Procesos sustantivos/Gestión prestación del servicio/Claves**
 - *Se trata de los subprocessos que componen la cadena de valor básica de la organización*
 - Líneas de servicio
- **Procesos de apoyo-soporte/Recursos**
 - Proveeduría-
 - Recursos humanos/Gestión humana
 - Mantenimiento
 - Almacenamiento
 - Informático
 - Satisfacción del cliente
 - Entre otros

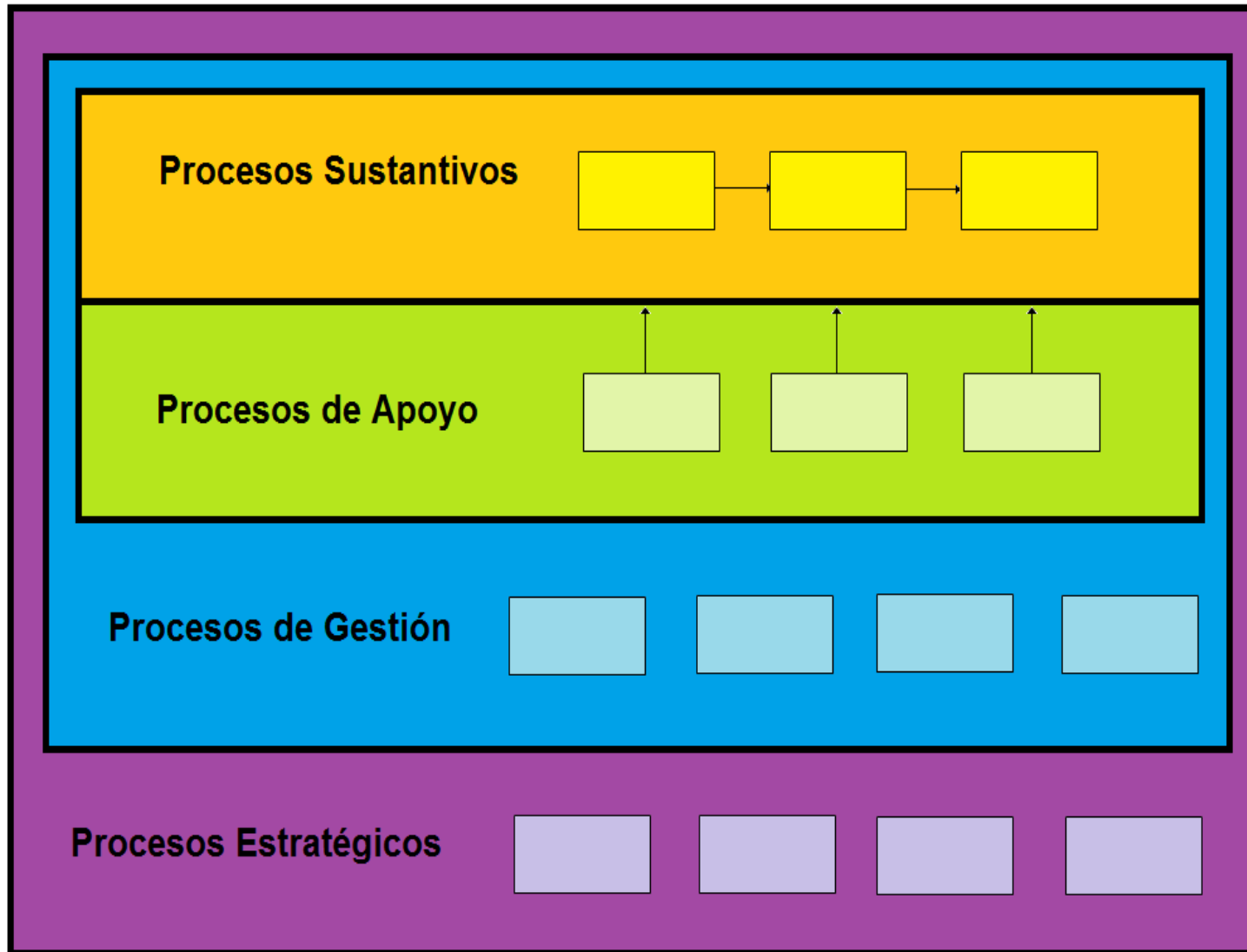


Enfoque basado en procesos

- **Procesos estratégicos/Gestión de la organización**
 - Planificación
 - Responsabilidad de la dirección
 - Revisión por la dirección
- **Procesos genéricos o de gestión**

Procesos de aplicación general y obligatoria en todas las unidades funcionales y procesos que conforman el SGC

 - Control de documentos
 - Control de registros
 - Auditoría interna
 - Acción correctiva
 - Acción preventiva
 - Seguimiento Producto





ETAPAS PARA IMPLEMENTAR SGC



Etapas para implementar SGC

Alta Dirección

- Decisión y compromiso de la Alta Dirección
- Conformar un equipo y un líder a fin de que conduzcan la implementación
- Razón de ser de la organización

Todos los colaboradores

- Conceptualizar servicios/cliente
- Conceptualizar CC servicios/bienes
- Establecer, mantener y promover la política de la calidad y los objetivos de la calidad de la organización;



Etapas para implementar SGC

Todos los colaboradores

- Conceptualizar procesos sustantivos
- Conceptualizar y documentar procesos de apoyo, gestión y estratégicos
- Validar procesos

Todos los colaboradores

- Prueba piloto
- Realimentar
- Implementar
- Auditar



ISO 9001:2105 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD



ISO 9001:2105

- Finales del 2105
- Modifica forma , pasa de 5 capítulos a 10, para adecuar a otras normas
- Capitulo s
 - 4. Contexto de la organización
 - 5. Liderazgo
 - 6. Planificación para el sistema de gestión (riesgos)



ISO 9001:2105

- 7. Soporte
- 8. Operación
- 9. Evaluación del desempeño
- Enfatiza en enfoque por procesos
- Incluye partes interesadas
- Amplia tema liderazgo
- Explicita el enfoque basado en el riesgo, ISO 31000



ISO 31000:2009

**“GESTIÓN DE RIESGOS -
PRINCIPIOS Y DIRECTRICES”**

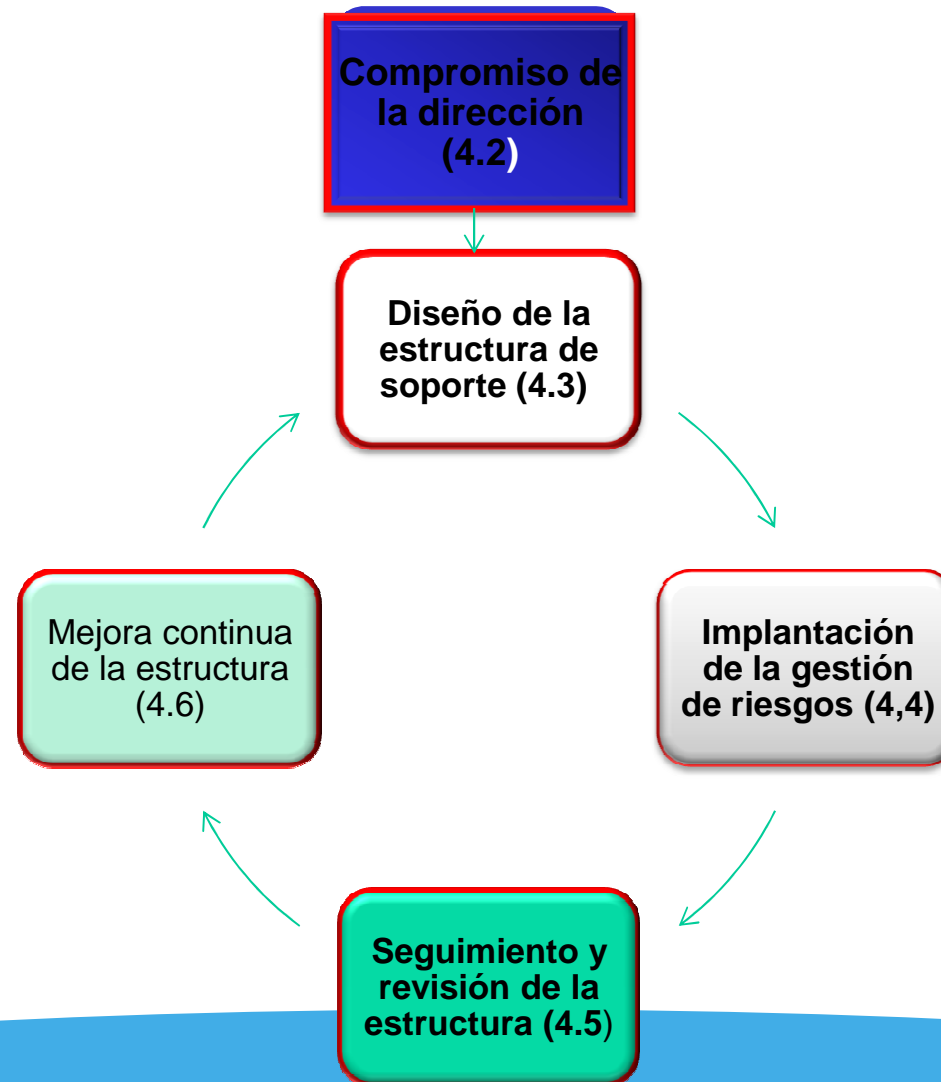


Importancia de la Norma

- La gestión de riesgos:
 - Crea y protege el valor
 - Es una parte integral de todos los procesos
 - Es parte de la toma de decisiones
 - Aborda explícitamente la incertidumbre
 - Es sistemática, estructurada y oportuna
 - Se basa en la mejor información posible



Estructura (Cláusula 4)





LEY N° 8292: LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO



Muchas gracias!!