



# Implementación Estratégica de Sistemas Integrados de Gestión

Profesor: Ing. Sandro Sánchez, MBA





## Objetivo General

Proporcionar a los participantes conocimientos teóricos y prácticos para llevar a cabo una correcta y eficaz implementación de sistemas de gestión integrados (SGI) en las empresas, en base en los estándares ISO 9001:2015, ISO 140001:2015 e ISO 45001:2018.



## Objetivos Específicos

- Asegurar en alineamiento de los sistemas de gestión con la misión, visión y objetivos de la organización y del corporativo.
- Asegurar la correcta aplicación del enfoque preventivo en la gestión de los procesos de la organización.
- Asegurar la correcta integración de los sistemas de gestión con los requerimientos, legales o reglamentarios, establecidos para la organización.

## Contenidos



- Factores clave de los estándares ISO 9001, ISO 14001, e ISO 45001 en un sistema integrado de gestión.
- Alineamiento de sistemas los integrados de gestión con los diferentes documentos de gestión emitidos por FONAFE sobre el tema.
- Relación entre los sistemas integrados de gestión con la misión, visión y objetivos institucionales y objetivos corporativos.
- Enfoque preventivo en la gestión de los procesos.
- Mejora de los sistemas integrados de gestión: Análisis de datos, auditoría interna, auditoría externa, revisión por la dirección, entre otros.

## Sistema de Evaluación





Evaluaciones	
Contribución a la Clase	60%
Evaluación en Línea	40%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

### Contribución a la Clase:

- **Contribución en las Sesiones Online:** registro de aportes en el chat de cada sesión online, se promedian las seis mejores calificaciones de las siete sesiones online
- **Contribución en el Foro de Discusión:** registro de aportes en el espacio del foro de discusión a lo largo de la semana que dura el Foro.

### Evaluación en Línea:

- Examen individual al final del curso.

										
		<b>Plan General del Curso</b>								
<b>Curso:</b> Implementación Estratégica de Sistemas Integrados de Gestión - FONAFE										
<b>Profesor:</b> Ing. Sandro Sánchez, MBA										
<b>Objetivo General:</b> Proporcionar a los participantes conocimientos teóricos y prácticos para llevar a cabo una correcta y eficaz implementación de sistemas de gestión integrados (SGI) en las empresas, en base en los estándares ISO 9001:2015, ISO 140001:2015 e ISO 45001:2018.										
	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 6	SEMANA 7	SEMANA 8	SEMANA 9	SEMANA 10
<b>TEMAS</b>	Introducción a los Sistemas de Gestión	Introducción a la Gestión Estratégica en las Organizaciones	Aplicación Estratégica de Requisitos de ISO 9001:2015	Aplicación Estratégica de Requisitos de ISO 14001:2015	Aplicación Estratégica de Requisitos de ISO 45001:2018	Integración de Sistema de Gestión ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001	Implementación de Sistemas Integrados de Gestión	Auditoría de Sistemas Integrados de Gestión	Revisión General de Aprendizajes	Evaluación Final del Curso
<b>SESIONES ONLINE (individual)</b>	SESIÓN ONLINE 1 (14/08/2019)	SESIÓN ONLINE 2 (21/08/2019)	SESIÓN ONLINE 3 (27/08/2019)	SESIÓN ONLINE 4 (06/09/2019)	SESIÓN ONLINE 5 (11/09/2019)	SESIÓN ONLINE 6 (18/09/2019)	SESIÓN ONLINE 7 (25/09/2019)	SESIÓN ONLINE 8 (02/10/2019)		
<b>FORO (individual)</b>									FORO DE DISCUSIÓN (03 al 10/10/2019)	
<b>EXAMEN FINAL (individual)</b>										EXAMEN FINAL (16/10/2019)
<b>Horarios:</b> Sesiones Online: 9:00 am a 11:00 am. Foro de Discusión: Inicia a las 9:00 am del primer día del foro, culmina a las 23:00 pm del último día del foro. Examen Final: 9:00 am a 11:00 am.										





## Objetivos de la Sesión

Al terminar la sesión, estarán en capacidad de:

- Entender los principales factores en torno a los sistemas de gestión.
- Conocer de forma general los modelos de gestión ISO 9001, ISO 14001, e ISO 45001.
- Entender la relevancia de la cultura de la calidad para la implementación de sistemas de gestión.

## ¿Qué es un Sistema de Gestión?



*Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. (ISO)*

**¿Cuáles son los Principales Elementos de un Sistema de Gestión?**

Cada participante registrará su respuesta, de forma completa, en el chat de la sesión online

Tiempo = 8 minutos

### Elementos Principales de los Sistemas de Gestión

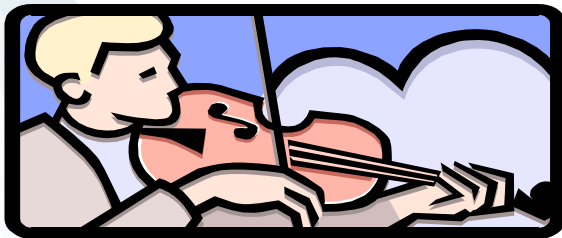
Planificación	Ejecución y Control
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política</li> <li>• Objetivos/Metas</li> <li>• Programas/Planes</li> <li>• Estructura Organizacional</li> <li>• Definición de Procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación</li> <li>• Toma de Conciencia</li> <li>• Controles Operativos</li> <li>• Auditoría</li> <li>• Revisión por la Dirección</li> </ul>



## SISTEMAS DE GESTION

Proporcionan un grado de formalización de las operaciones al interior de la organización

Proporcionan una estructura para la toma de decisiones y el mejoramiento basándose en hechos



Auditable (interna y externamente)

Proporcionan confianza a las partes interesadas

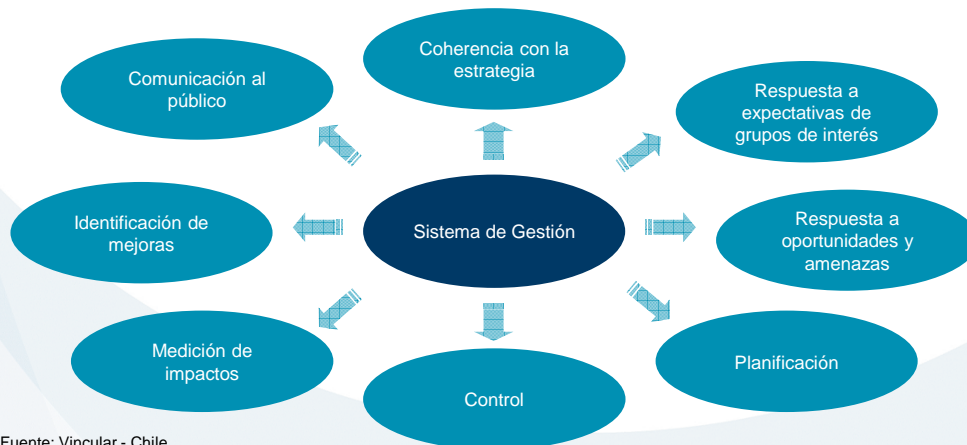
## Un Sistema de Gestión Permite...



¿Cuáles son los dos Principales Beneficios de tener un Sistema de Gestión?

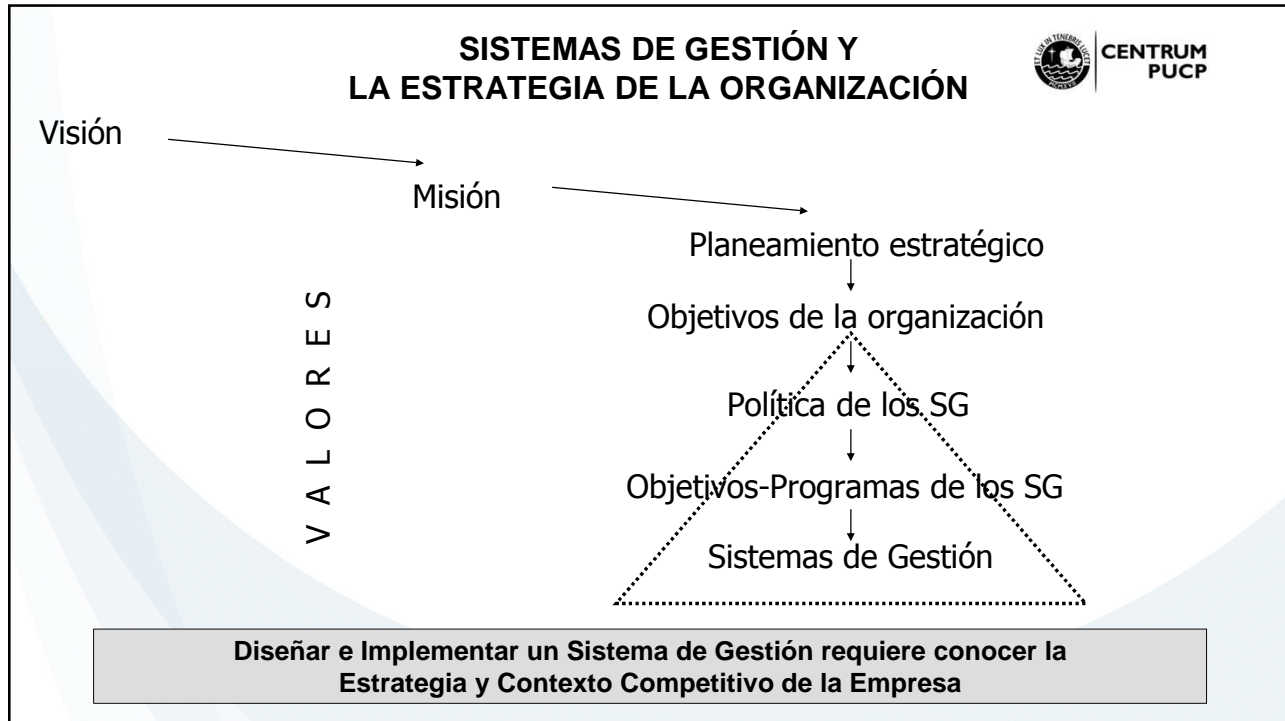
Cada participante registrará su respuesta, de forma completa, en el chat de la sesión online

Tiempo = 8 minutos



Fuente: Vincular - Chile





## ¿Qué es la ISO y a qué se dedica?

CENTRUM PUCP

- Organización privada, sin fines de lucro, fundada en 1947 (Suiza)
- Federación Mundial, con más de 150 países.
- Su finalidad es promover el desarrollo de estándares internacionales y actividades relacionadas para facilitar el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo



## SISTEMAS DE GESTION ESTANDARIZADOS Y CERTIFICABLES

NORMA INTERNACIONAL ISO 9001  
Traducción certificada  
Certified translation  
Traduction certifiée

Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos  
Quality management systems — Requirements  
Systèmes de management de la qualité — Exigences

**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

NORMA INTERNACIONAL ISO 14001  
Traducción certificada  
Certified translation  
Traduction certifiée

Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso  
Environmental management systems — Requirements with guidance for use  
Systèmes de management environnemental — Exigences et lignes directrices pour son utilisation

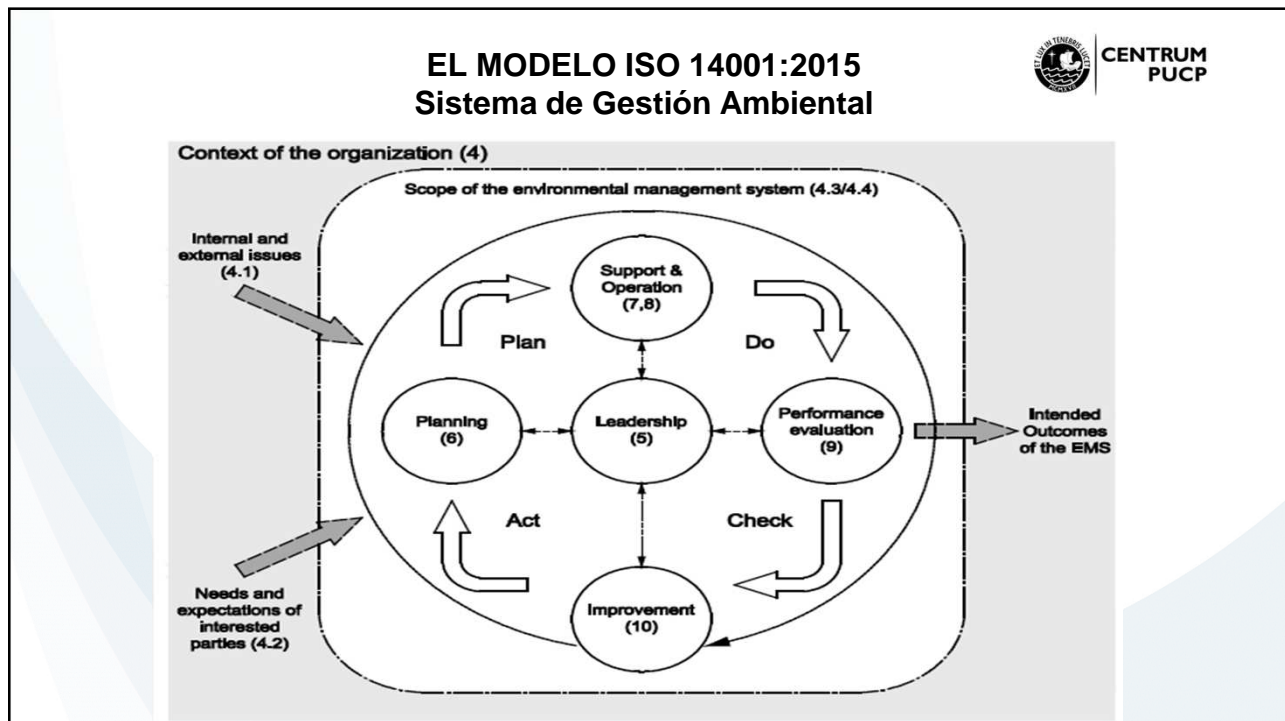
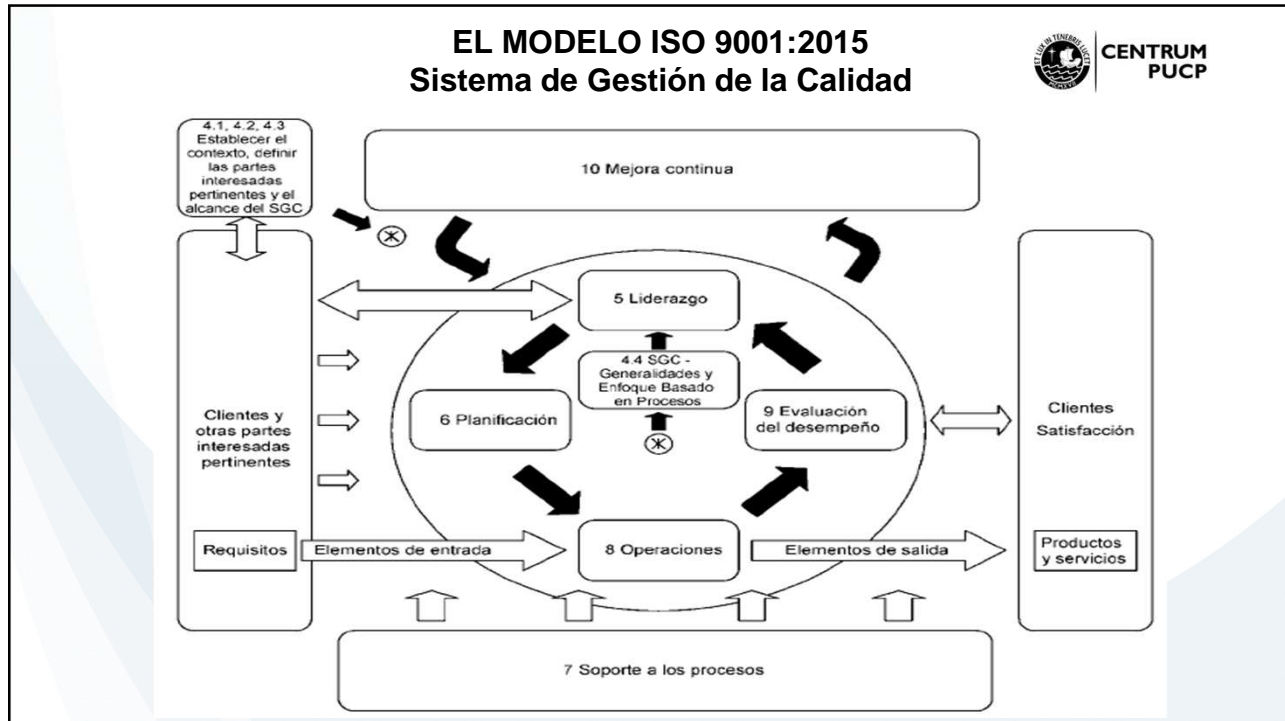
**GESTION AMBIENTAL**

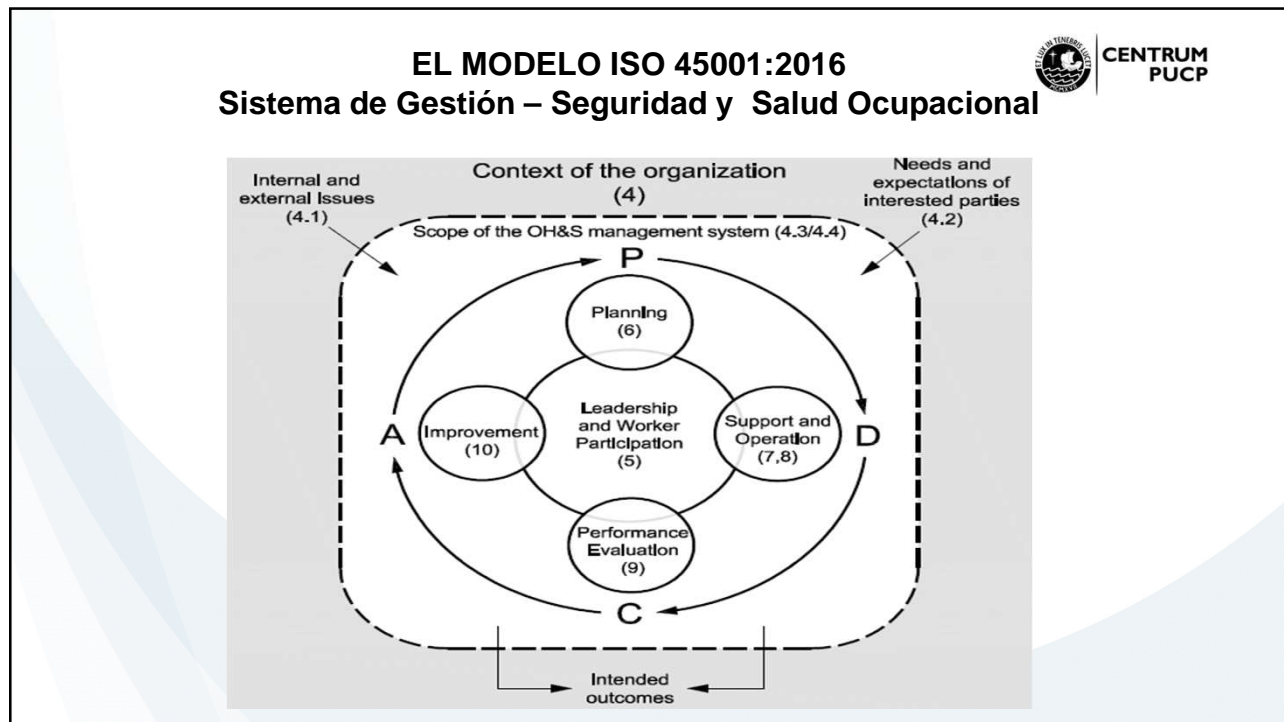
NORMA INTERNACIONAL ISO 45001  
Traducción oficial  
Official translation  
Traduction officielle

Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Requisitos con orientación para su uso  
Occupational health and safety management systems — Requirements with guidance for use  
Systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail — Exigences et lignes directrices pour une validation

**GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**







## Gestión de la Calidad

Enfoque administrativo centrado en la **calidad**, bajo una **estrategia global**, basado en la **participación de todos** los miembros de la empresa.

Enfocado a lograr **rentabilidad** a largo plazo a través de la satisfacción de los clientes, incluyendo beneficios a los miembros de la organización y la sociedad.

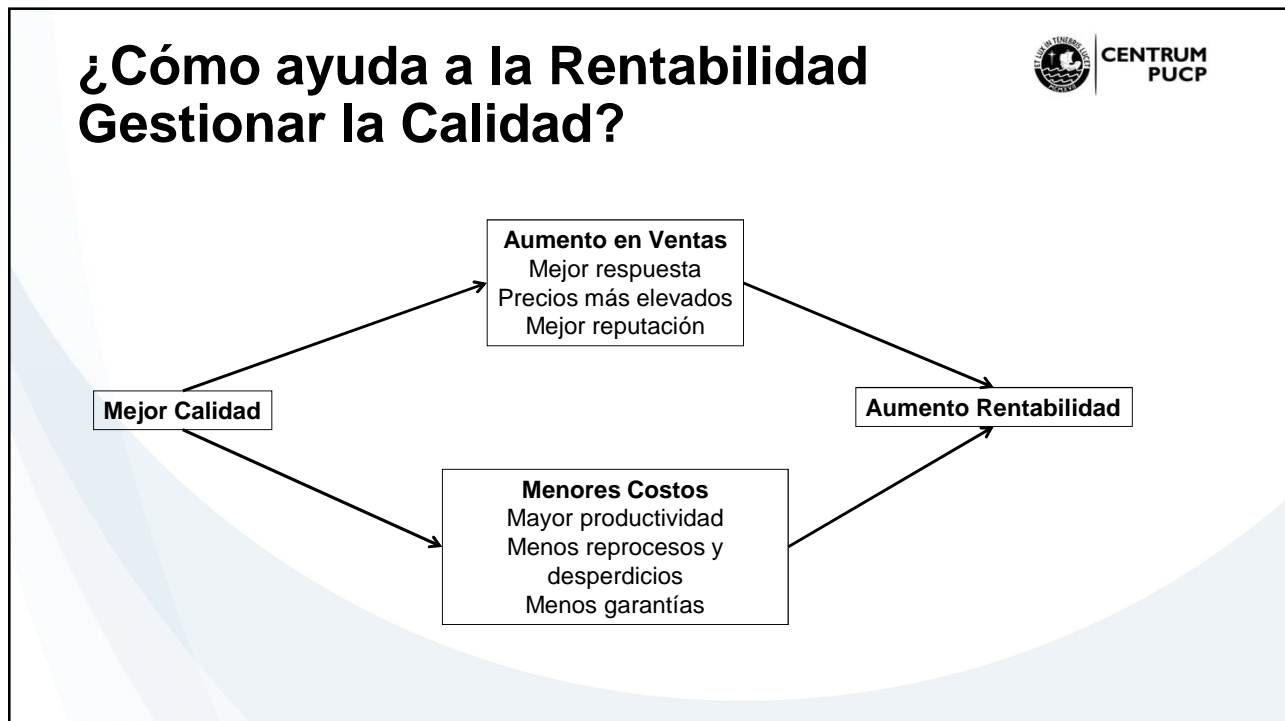
**A** **B** **C**

**D** **E** **F**

**¿Cómo se relacionan estas Figuras con la Gestión de la Calidad?**

Cada participante elige dos Figuras, y registra su respuesta, de forma completa, en el chat de la sesión online.  
Indicar las Figuras seleccionadas

Tiempo = 12 minutos



## ¿QUÉ ES “CALIDAD”?



- Hacer lo correcto
- El mejor resultado
- Cero desperdicios
- Sin variaciones
- Correcto desde el inicio
- Productos que se puedan usar
- Clientes satisfechos
- Superar expectativas
- Cumplir estándares

¿Cómo define el término  
“calidad”

Cada participante registrará su  
respuesta, de forma completa,  
en el chat de la sesión online

Tiempo = 8 minutos

## Calidad



*“grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto  
[producto] cumple con los requisitos”*

*(ISO 9001:2015)*

**Requisitos – se esperan del producto**

*El cliente  
Las regulaciones  
La propia organización*

**Características – se generan con el producto**

*Inherentes al producto  
Alineadas con los requisitos*

La resistencia de un material es consecuencia del proceso con el cual se generó  
El trato a un cliente es consecuencia de la competencia del personal

## Calidad – Requisitos y Características



CENTRUM PUCP

Sector	Requisitos	Características
Educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elevar la competencia del alumno</li> <li>• Desarrollo profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenidos de los cursos</li> <li>• Acreditaciones</li> </ul>
Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiabilidad el diagnóstico</li> <li>• Trato al paciente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal médico calificado</li> <li>• Personal con enfoque al cliente</li> <li>• Mantenimiento de equipos</li> </ul>
Público	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato al ciudadano</li> <li>• Información confiable</li> <li>• Cobertura a nivel nacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal calificado</li> <li>• Información disponible</li> <li>• Red de agencias</li> </ul>
Alimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabor agradable</li> <li>• No dañar al consumidor</li> <li>• Variedad de sabores/tamaños</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inocuidad</li> <li>• Control de Procesos</li> <li>• Desarrollo de Productos</li> </ul>
Metalmecánico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resistencia del material</li> <li>• Cumplimiento de normas técnicas</li> <li>• Plazos de entrega</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingenieros certificados</li> <li>• Proveedores calificados</li> <li>• Control de proyectos (tiempo)</li> </ul>

Para la Empresa que Usted representa, identifique dos requisitos que deben cumplir y dos características de sus procesos para cumplir dichos requisitos.

Registre su respuesta en el chat de la sesión online, indicando: Nombre de Empresa, Requisitos y Características

Tiempo = 12 minutos

## Cuáles han sido los aportes de estos Gurús a la Calidad?



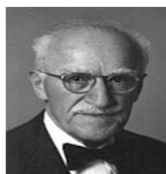
CENTRUM PUCP



**Walter Shewhart**

Uso de la Estadística en el Análisis de la Calidad.

Gráficas de Control  
Ciclo PHVA



**Joseph Juran**

Involucramiento de la Alta Gerencia en la Calidad

Planificación-Control-Mejora de la Calidad



**William E. Deming**

Factores Clave para la Administración de la Calidad

14 Puntos  
7 Enfermedades Mortales

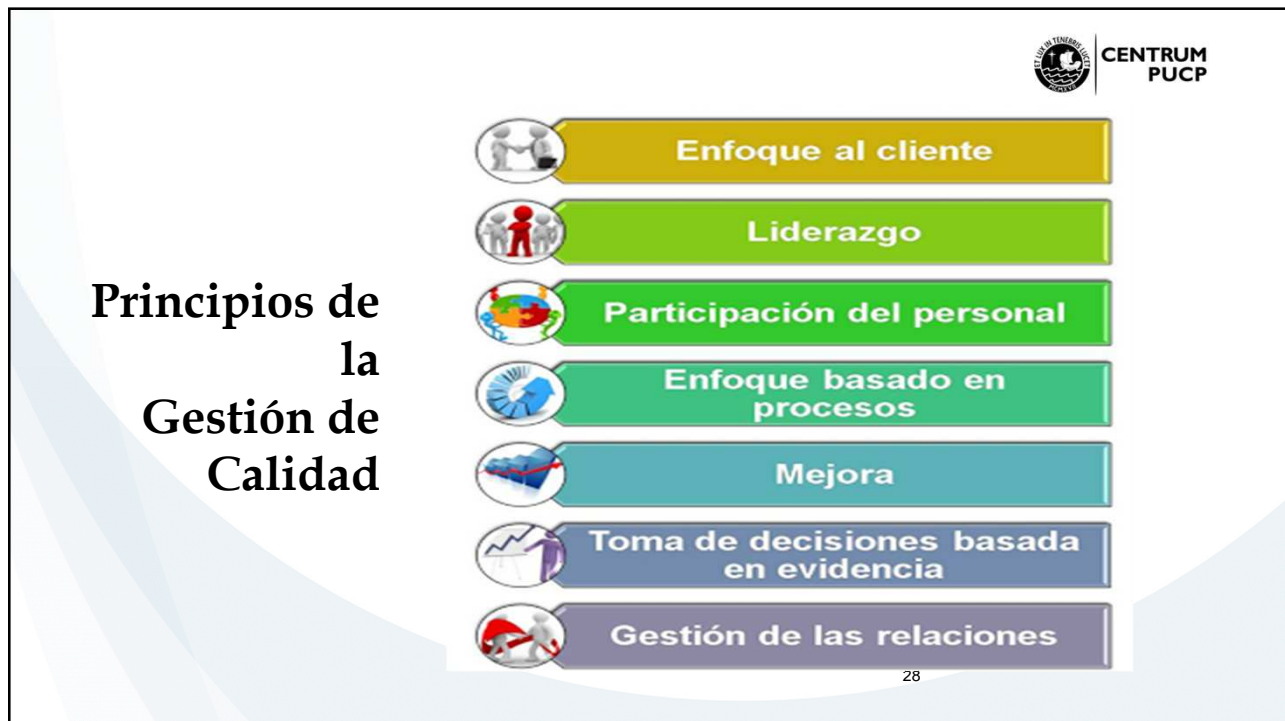


**Kaoru Ishikawa**

Involucramiento del Personal Operativo en la Calidad

7 Herramientas Básicas









## La creación de la Cultura de la Calidad



Ver el video en: <http://videos.asq.org/episodio-2-de-asq-tv-cultura-de-la-calidad>

### ¿Cómo se crea una Cultura de la Calidad?

Cada participante registrará su respuesta, de forma completa, en el chat de la sesión online

Tiempo = 8 minutos

Gerentes «practican lo que predicán», establecen lineamientos y los cumplen.

Comunicación continua, simple, y adapta a los públicos de la empresa.

Se fomenta en las personas la búsqueda de la calidad. Se discute sobre la calidad.

Se entiende qué es «calidad» en la empresa. Los problemas se hacen visibles

#### THE FOUR ESSENTIALS OF QUALITY

In our research, we examined tools commonly used to make employees care about quality, including training, best-practices sharing, and monetary incentives. We concluded that only four attributes actually predict a culture of quality:

##### Leadership Emphasis

Managers are told that quality is a leadership priority. Managers “walk the talk” on quality. When evaluating employees, bosses emphasize the importance of quality.

##### Message Credibility

Messages are delivered by respected sources. Workers find that communications appeal to them personally. Messages are consistent and easy to understand.

##### Peer Involvement

Most employees have a strong network of peers for guidance. Peers routinely raise quality as a topic for team discussion. Like members of a sports team, peers hold one another accountable.

##### Employee Ownership

Workers clearly understand how quality fits with the job. Workers are empowered to make quality decisions. Workers are comfortable raising concerns about quality violations and challenging directives that detract from quality.

Tomado de: Ashwin & Srinivasan (2014). Creating a Culture of Quality. Harvard Business Review



## ¿Qué aprendimos en esta sesión?



Cada participante registrará dos aprendizajes, de forma completa, en el chat de la sesión online

Tiempo = 5 minutos



## Conclusiones

- Los Sistemas de Gestión permiten:
  - Coherencia con la Estrategia Empresarial.
  - Contar con un enfoque estructurado para mejorar continuamente.
- Los sistemas de gestión de ISO 9001, ISO 14001, e ISO 45001, siguen el modelo PHVA.
- La gestión de la calidad implica asuntos como: integración, flexibilidad, robustez, y equilibrio en los procesos de la organización.
- La gestión de la calidad, en busca de la mejora, requiere el establecimiento de una cultura de la calidad.