

BIENVENIDOS

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN CON BASE EN

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

ISO 45001:2018



Consultor Senior Ing. Lourdes Evelia Rosas Picos

RST CONSULTORES

Juntos Seguimos Creciendo



CONSULTORES

OBJETIVO

Al finalizar el curso el participante será capaz de Interpretar y aplicar los requisitos de un sistema de Gestión Integrado basados en la normatividad ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001.



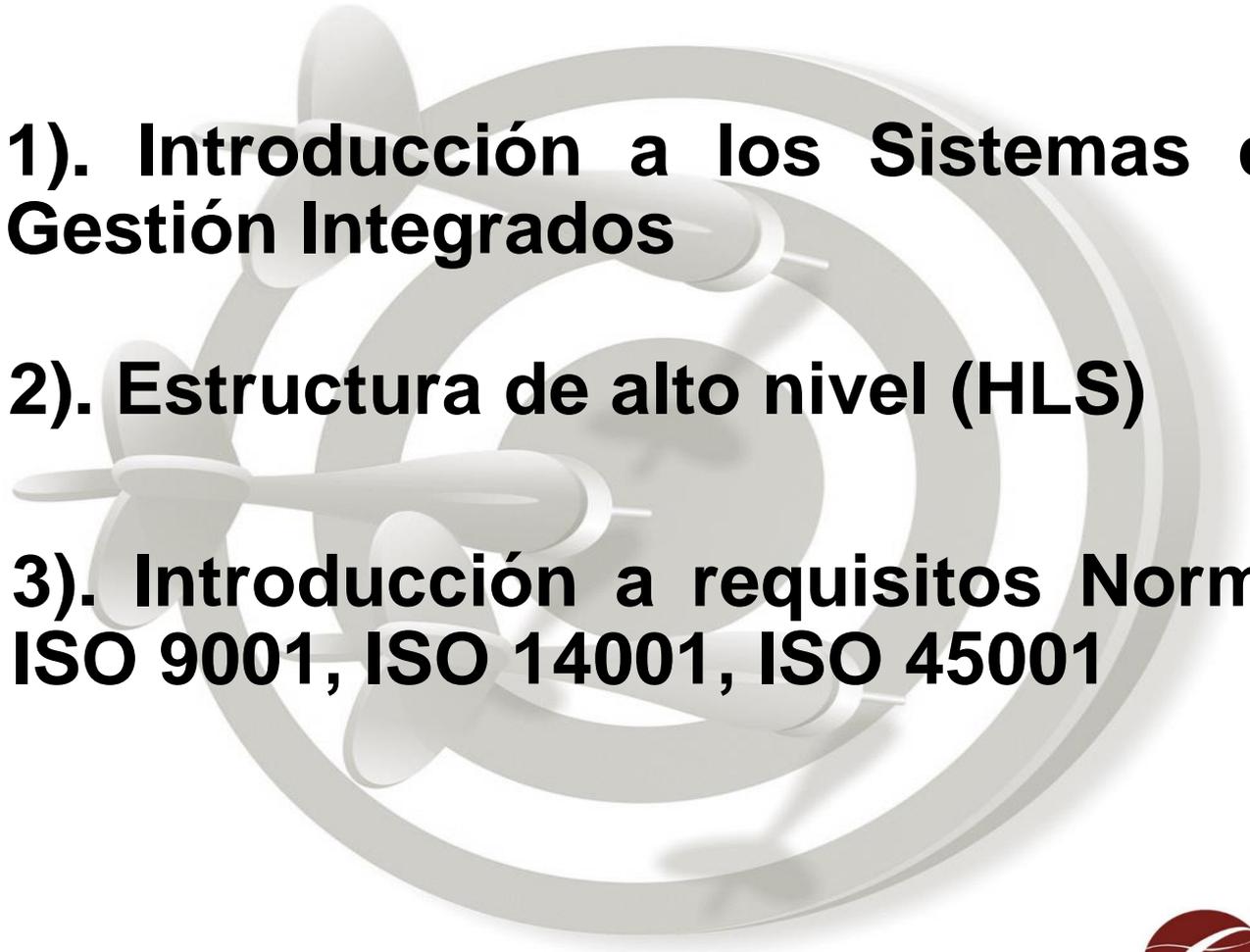
rst-consultores.com



1). Introducción a los Sistemas de Gestión Integrados

2). Estructura de alto nivel (HLS)

3). Introducción a requisitos Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001



1) INTRODUCCION

• **ISO** es la denominación que recibe la **Agencia Internacional de Normalización** (International Organization for Standardization - www.iso.org).

- Es la encargada de promover el desarrollo de normas internacionales. Su propósito es el desarrollo de normas para facilitar el intercambio universal de bienes y servicios.
- Fundada en 1947
- Tiene sede en Ginebra, Suiza. Agrupa a 165 países, con un representante por país.



1) INTRODUCCION

EXTERNOS

- Auditores competentes
- Inexistencia de ética hacia proveedores y partes interesadas

INTERNOS

- Falta de compromiso
- Inexperiencia
- Fuerzas internas
- Falta de capacitación

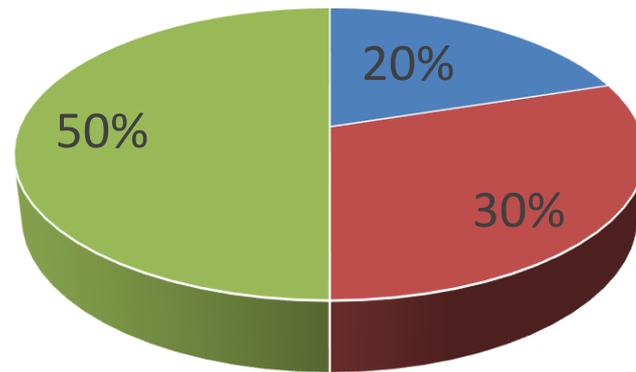
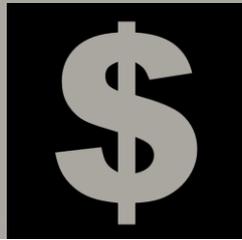
Obstáculos en la integración de un SGI



1) INTRODUCCION

El principal componente del costo de un producto o servicio es el capital humano, son activos inteligentes.

EXTERNOS



■ DOCUMENTOS ■ INFRAESTRUCTURA ■ PERSONAS

1) INTRODUCCION

¿Qué se requiere dentro de la organización?

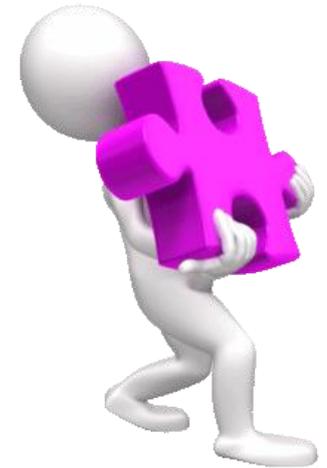
- El compromiso de la alta dirección
- Mente abierta del personal especialista
- Capacitación para la integración
- Método de integración
- Documentos integrados
- Auditores internos integrados
- Asesoría especializada



1) INTRODUCCION

Asesoría especializado para certificación de una empresa

- Diagnostico inicial, (Identificar estado actual de la empresa, toma de datos)
- Desarrollo de la documentación
- Formación, desarrollo humano
- Auditoria interna
- Elaborar e implementar mejoras
- Revisión por la dirección
- Acompañamiento a certificación



1) INTRODUCCION

¿Qué Beneficios ofrece el ISO?

- Visión global del negocio;
- Mejora la imagen;
- Se identifican objetivos alineados;
- Utilizar mejor los recursos;
- Evitar duplicar esfuerzo;
- Mejora el acceso a la información;
- Reducción importante de la documentación;
- Minimizar las auditorías;
- Reduce los trabajos administrativos;
- Disminución de costos de certificación



1) INTRODUCCION

¿Qué es un sistema de gestión integrado?

Conjunto formado por la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se establecen para llevar a a cabo la gestión integrada de los sistemas

(UNE 66177:2005)



2) ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL

¿Qué es la estructura de alto nivel?





CONSULTORES

2) ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL

¿Cuáles son los principios de la estructura de alto nivel?



ANEXO SL

NUEVA ESTRUCTURA DE LOS STANDARDS ISO



VELATORIO
GARRIDO

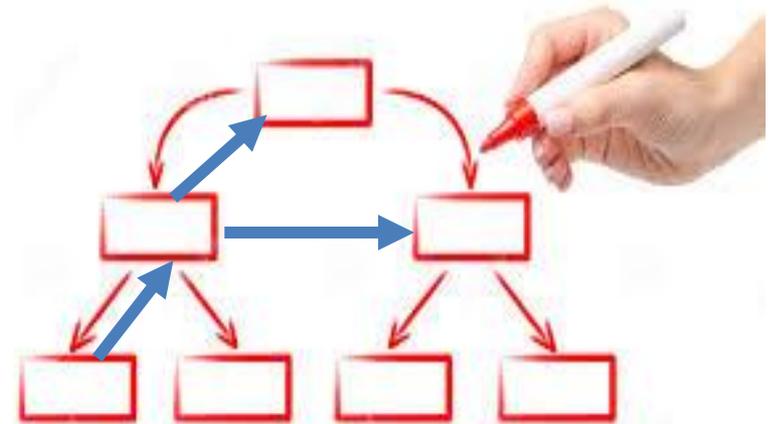
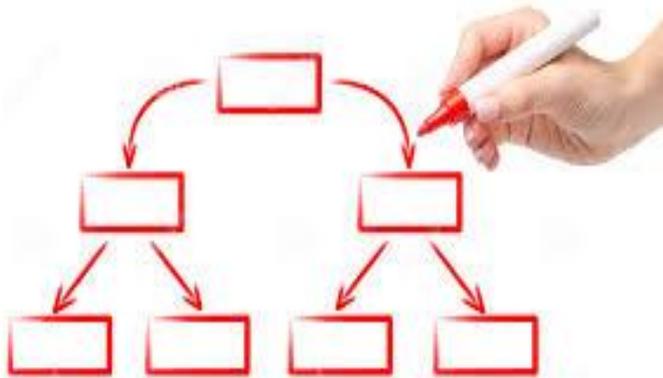
rst-consultores.com



2) ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL

¿En que consiste el principio de Enfoque a Procesos?

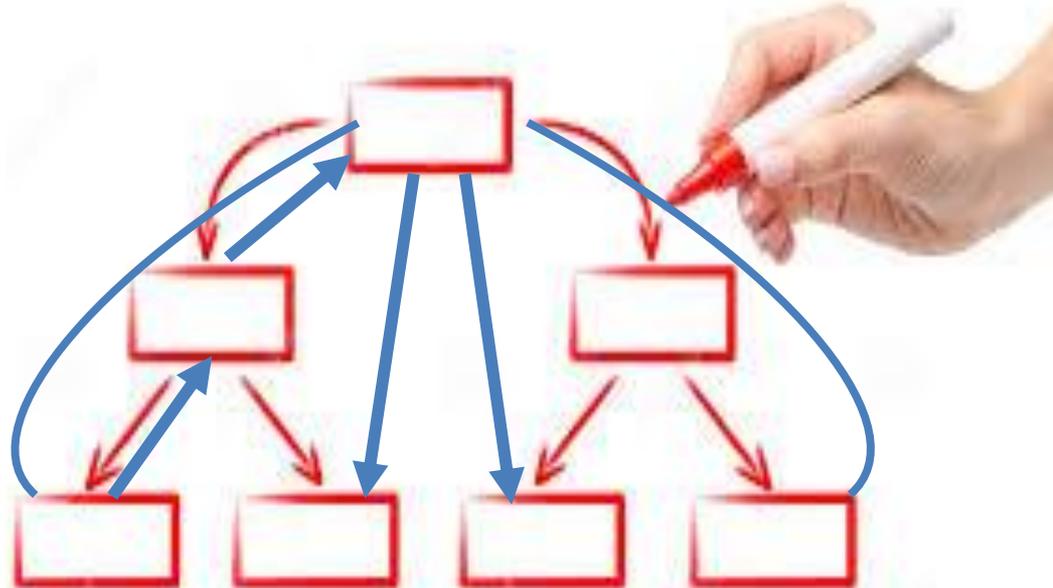
Un manejo fluido de la comunicación en donde se elimine por completo el viejo paradigma jerárquico.



2) ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL

¿En que consiste el principio de Enfoque a Procesos?

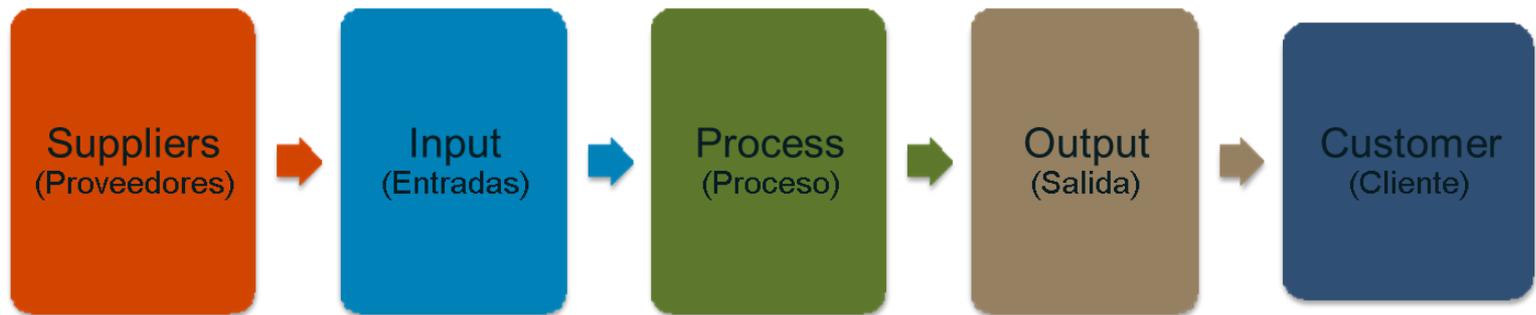
Se debe fomentar el liderazgo colaborativo y de esta manera desarrollar la colaboración con agentes externos..



2) ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL

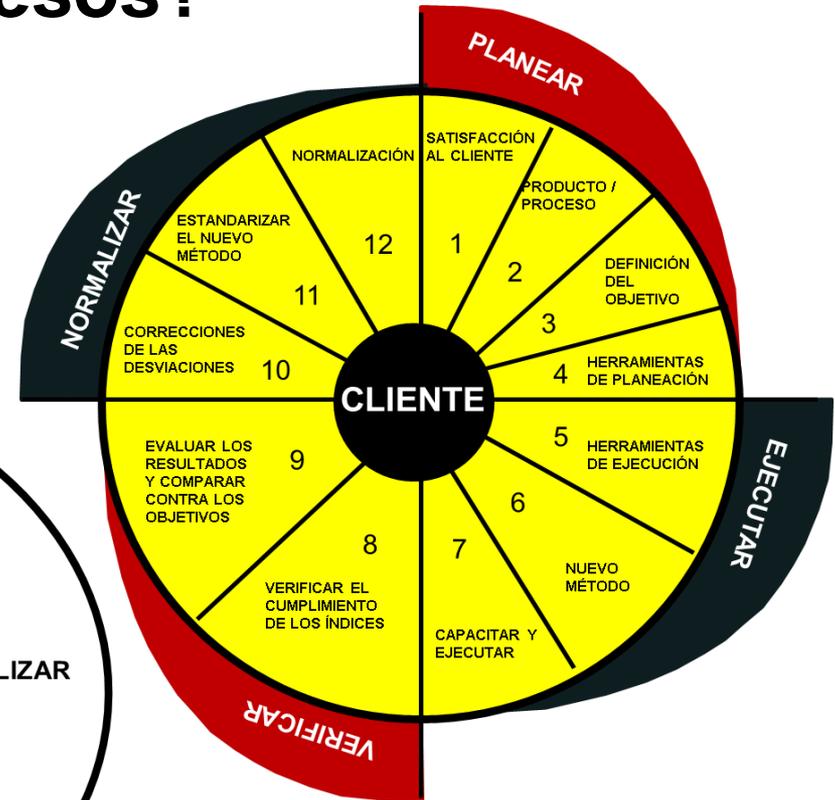
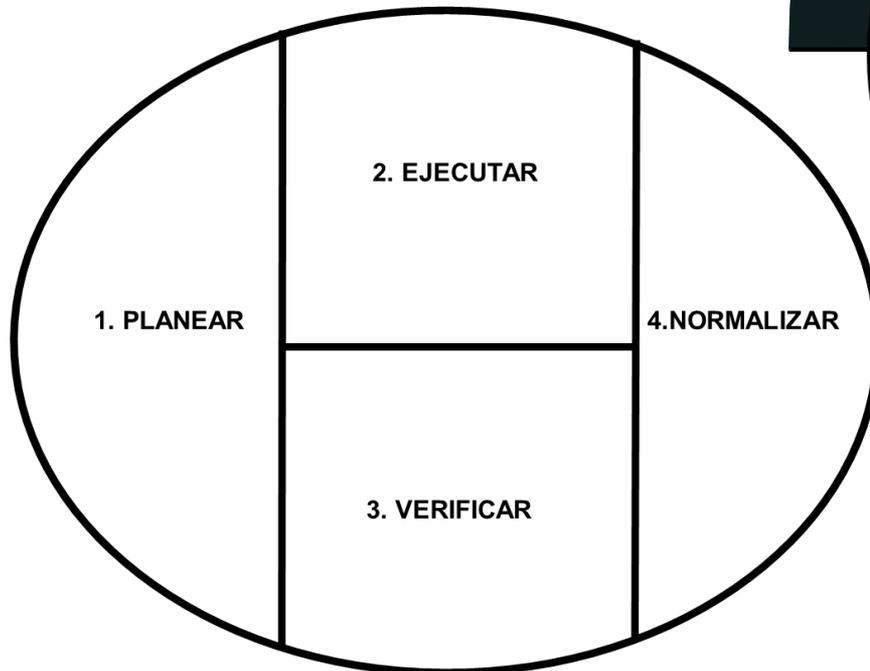
¿En que consiste el principio de Enfoque a Procesos?

SIPOC es un acrónimo de las palabras en inglés de **S**upplier, **I**ntput, **P**rocess, **O**utput, **C**ustomer como en la siguiente figura:



2) ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL

¿En que consiste ESTANDARIZAR los procesos?



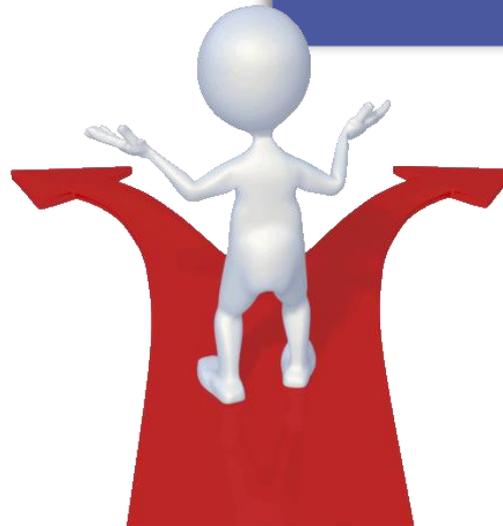
2) ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL

¿En que consiste el pensamiento de Desarrollo Sostenible?



2) ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL

¿En que consiste el pensamiento basado en riesgos?



3) INTRODUCCION A REQUISITOS ISO 9001, 14001, 45001

La norma internacional utiliza las siguientes formas verbales

- q “**debe**” indica un **requisito**;
- q “**debería**” indica una **recomendación**;
- q “**puede**” indica un permiso, una **posibilidad** o capacidad.

La información identificada como “NOTA” se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.





CONSULTORES

3) INTRODUCCION A REQUISITOS ISO 9001, 14001, 45001

1 Objeto y campo de aplicación

2 Referencias normativas

3 Términos y definiciones

4 Contexto de la organización

5 Liderazgo

6 Planificación

7 Apoyo

8 Operación

9 Evaluación del desempeño

10 Mejora

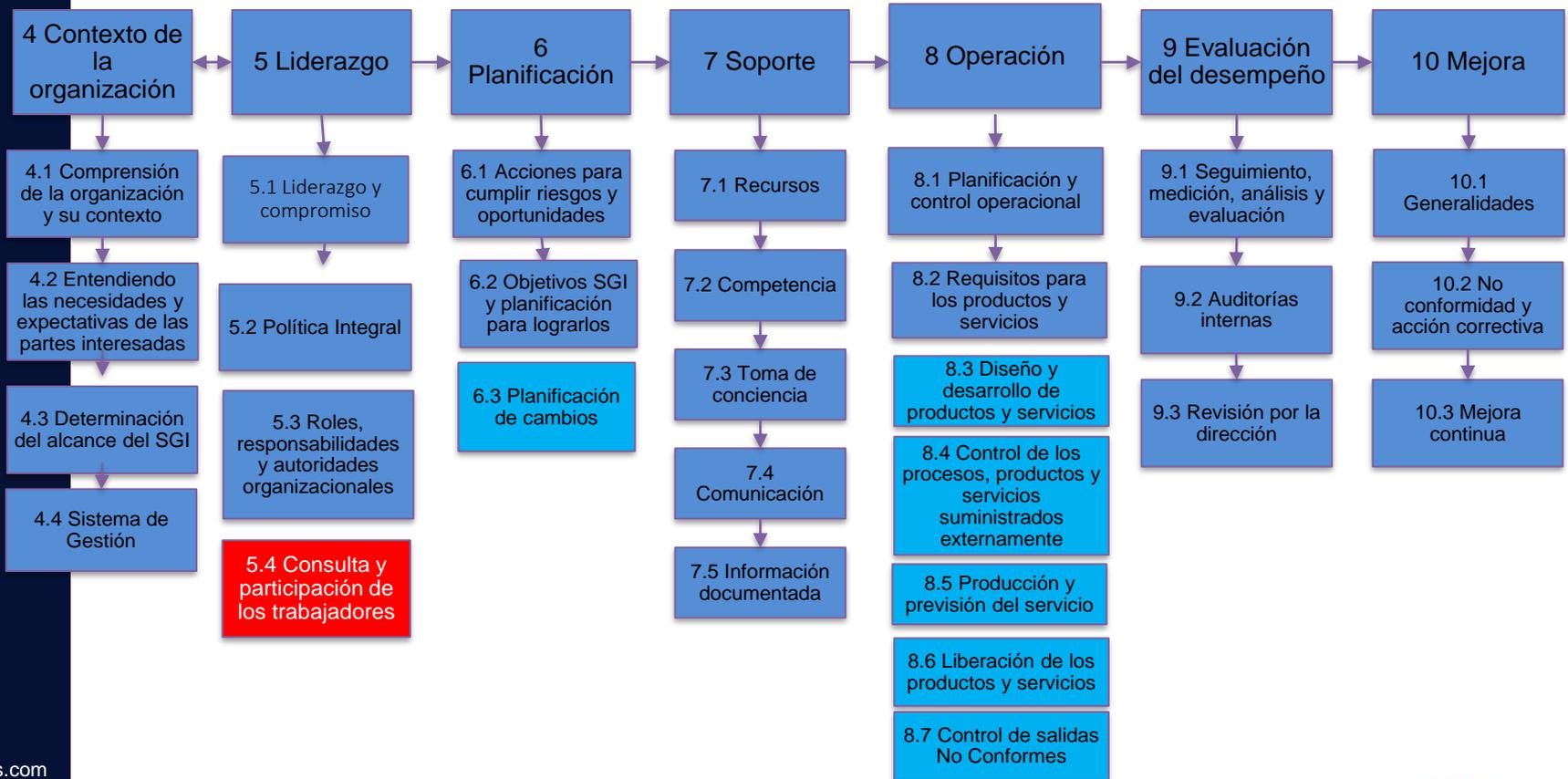
rst-consultores.com





CONSULTORES

3) INTRODUCCION A REQUISITOS ISO 9001, 14001, 45001



rst-consultores.com

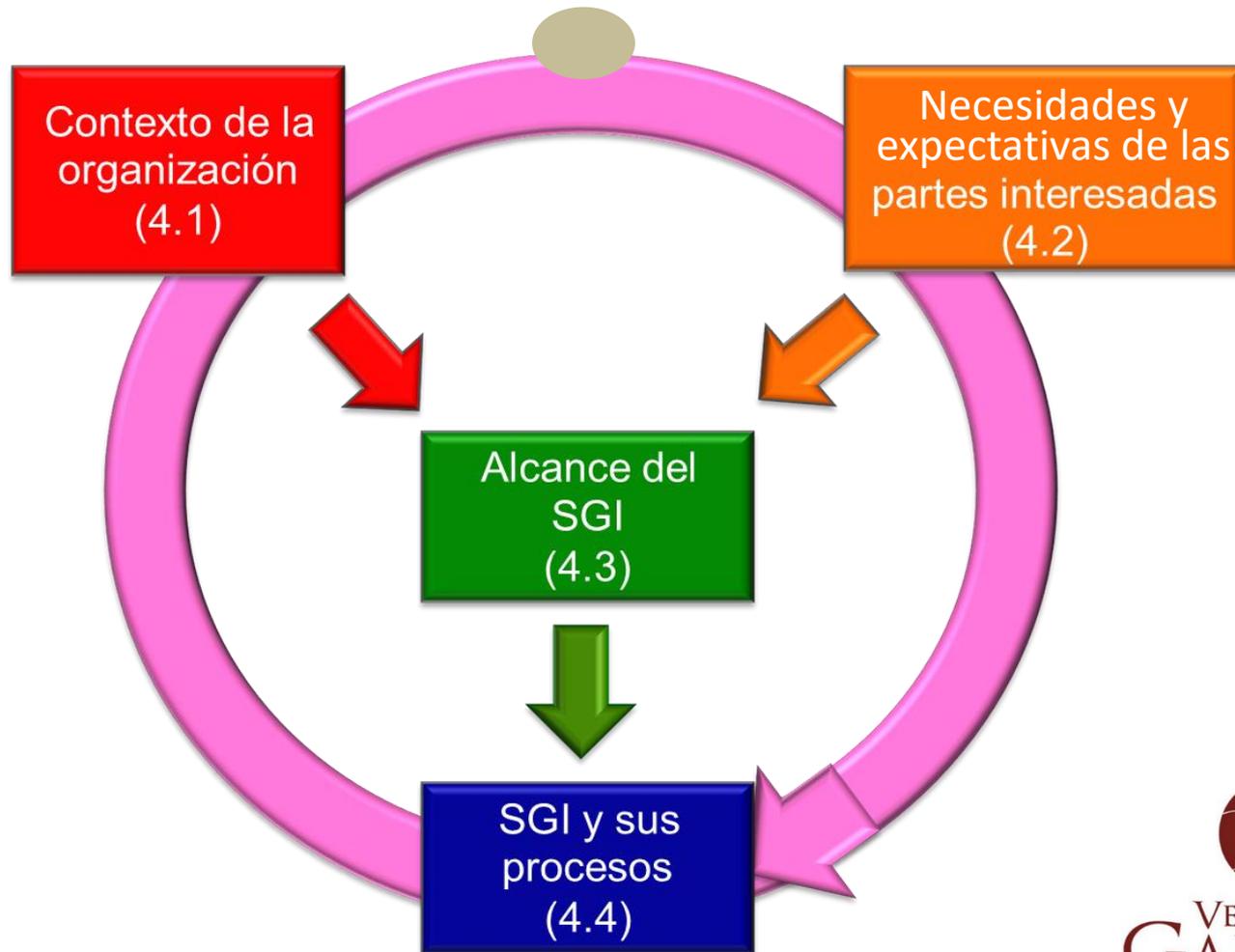


3) INTRODUCCION A REQUISITOS ISO 9001, 14001, 45001



3) INTRODUCCION A REQUISITOS ISO 9001, 14001, 45001

4. Contexto de la organización



4.1 ANALISIS DE CONTEXTO

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

FODA Es un método para analizar:

- **F**ortalezas.
- **O**portunidades.
- **D**ebilidades.
- **A**menazas.

FODA

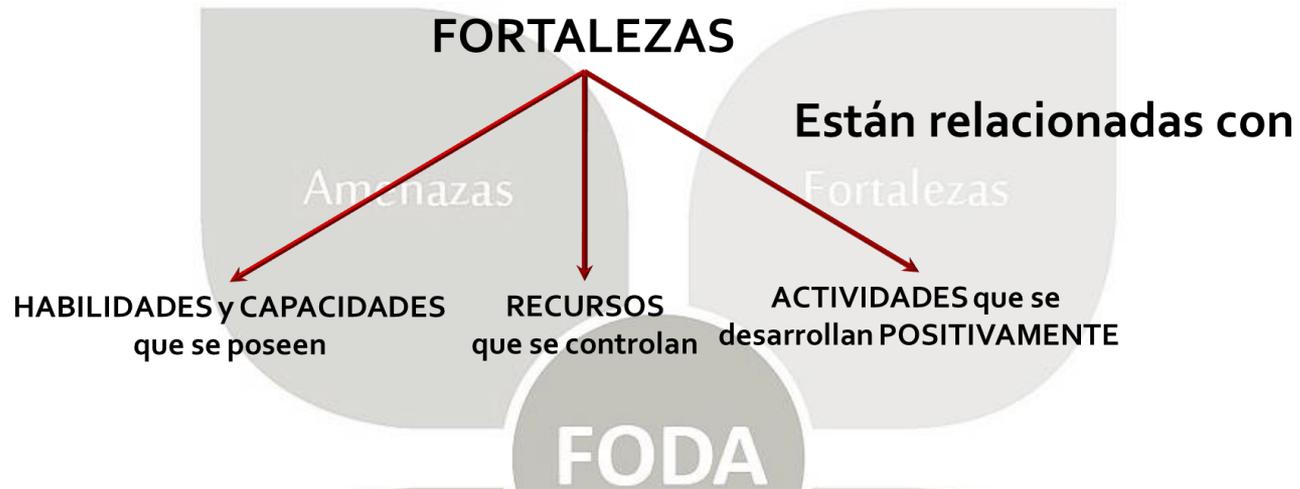
Se deben considerar factores económicos, políticos, sociales y culturales que representan las influencias del ámbito externo a la organización, que inciden sobre su quehacer interno.

4.1 ANALISIS DE CONTEXTO

4.1 Comprensión de la organización y su contexto



4.1 ANALISIS DE CONTEXTO

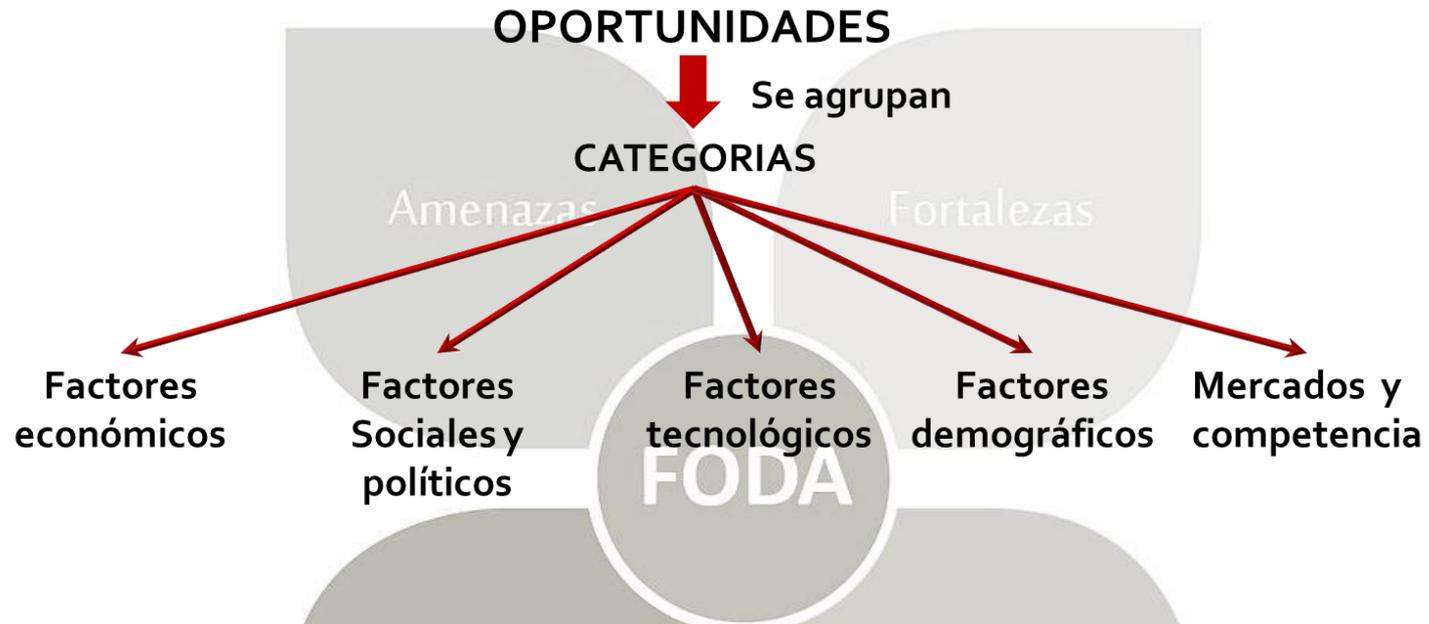


FORTALEZAS

- ✓ Posicionamiento de marca
- ✓ Calidad Total del Servicio.
- ✓ Economías de escala.
- ✓ Recursos Humanos bien capacitados.
- ✓ Innovación en Tecnología.
- ✓ Visión, Misión, Objetivos y Metas bien definidos.
- ✓ Servicio al Cliente.
- ✓ Liquidez.

4.1 ANALISIS DE CONTEXTO

4.1 Comprensión de la organización y su contexto



OPORTUNIDADES

- ✓ Nuevos Mercados.
- ✓ Posibilidad de Exportación.
- ✓ Mercado en Crecimiento.

4.1 ANALISIS DE CONTEXTO

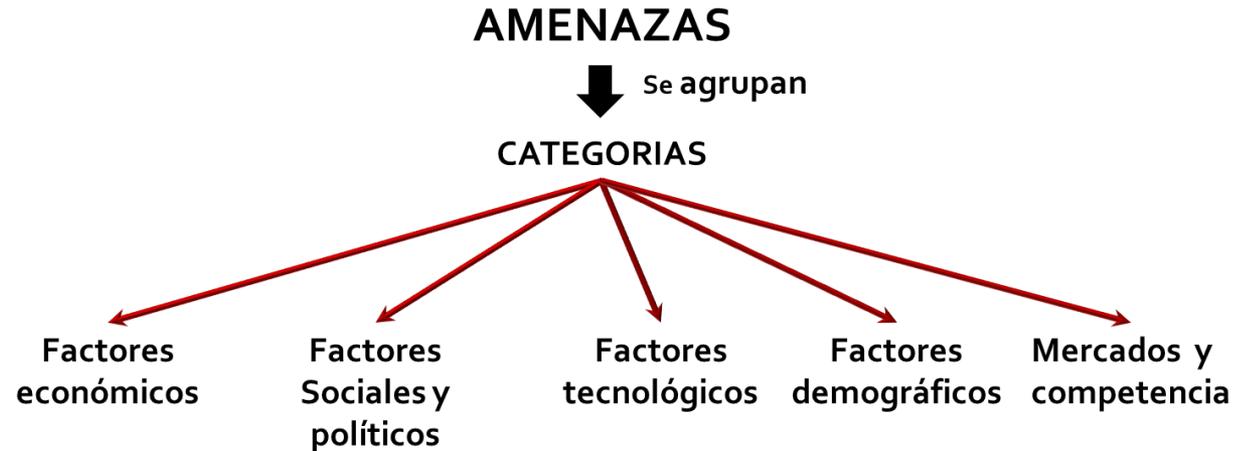
4.1 Comprensión de la organización y su contexto



DEBILIDADES

- ✓ Falta de organigrama y DDPs
- ✓ Falta de Liderazgo
- ✓ Altos costos de producción.
- ✓ Alta resistencia al cambio.
- ✓ Retraso en la entrega del servicio.
- ✓ Falta de planeación.
- ✓ Recursos humanos sin capacitación.
- ✓ Falta de Control Interno.
- ✓ Tecnología Obsoleta.

4.1 ANALISIS DE CONTEXTO

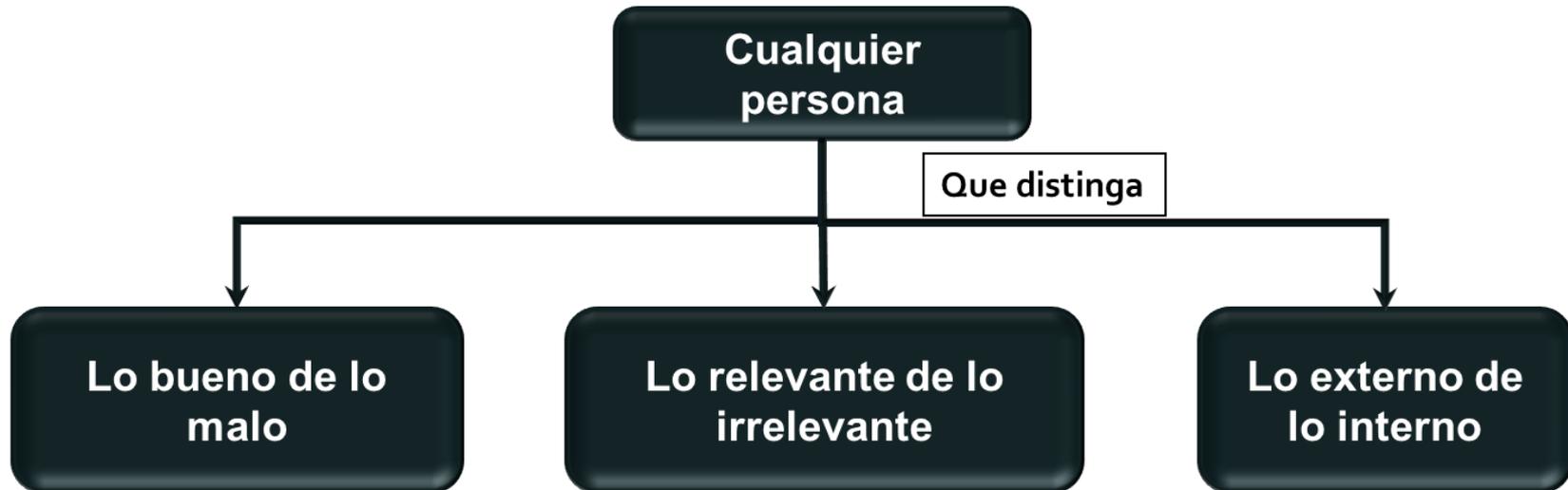


AMENAZAS

- ✓ Ingreso de nuevos competidores al sector.
- ✓ Servicios sustitutos.
- ✓ Competencia poco ética.

4.1 ANALISIS DE CONTEXTO

¿Quién puede hacer un análisis de FODA?



FODA nos ayuda a analizar la organización siempre y cuando podamos responder tres preguntas:

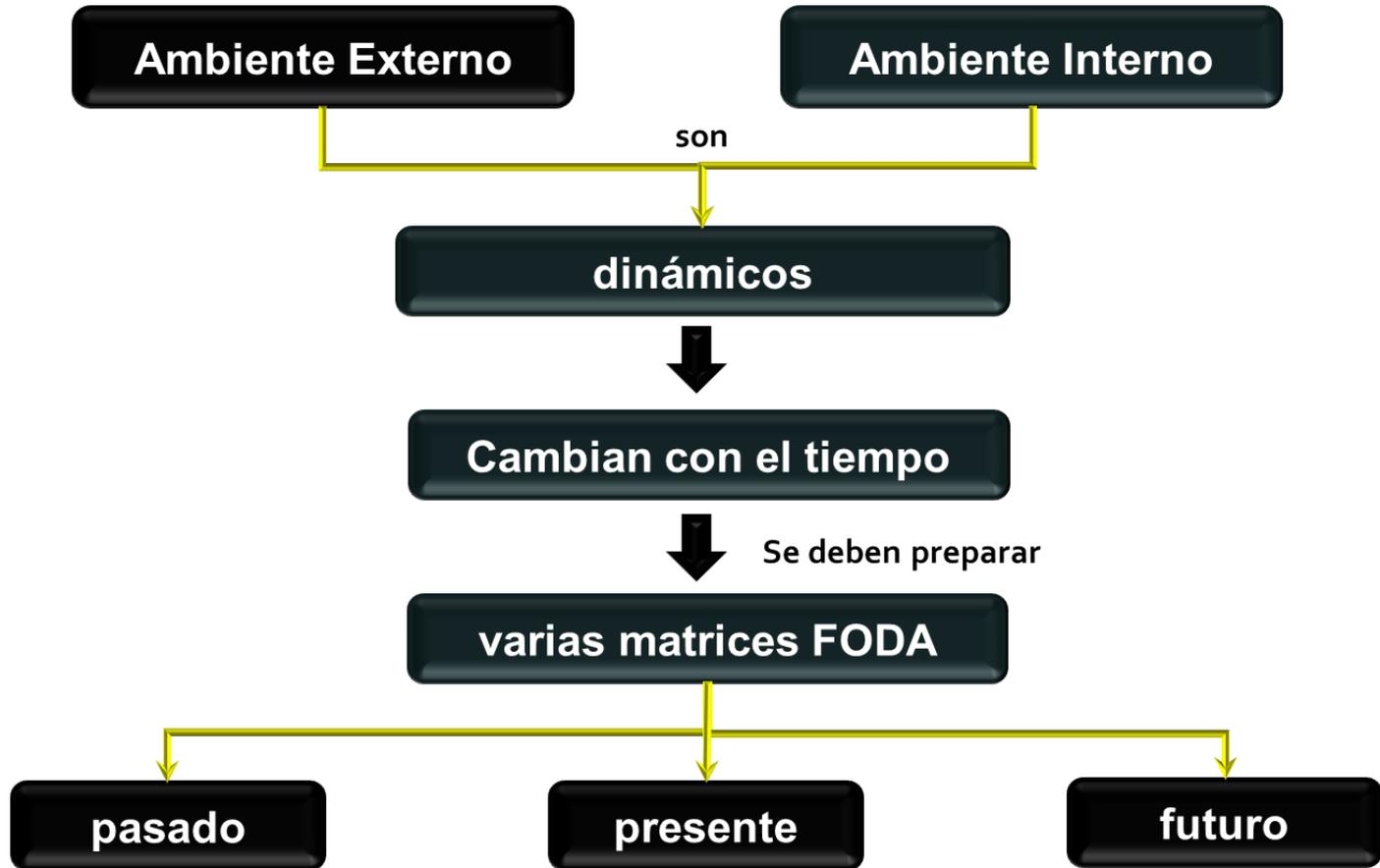
1. Lo que estoy analizando, ¿es relevante?
2. ¿Está fuera o dentro de la organización?
3. ¿Es bueno o malo para mi empresa?

4.1 ANALISIS DE CONTEXTO

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO (FO)	ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA (FA)
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA (DO)	ESTRATEGIAS DE FUGA (DA)

4.1 ANALISIS DE CONTEXTO





CONSULTORES

4.2 NECESIDADES Y EXPECT. PARTES INTERESADAS

4.2 Comprension de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Amenazas:	4.1 PARTE INTERESADA	4.2 REQUERIMIENTO O EXPECTATIVA
Delincuencia	Asesor, vendedor, Operativos / Clientes	Sentirse protegido por la empresa / Contar con un plan de atención de emergencias
Debilidades		
Falla en la administración y organización de puestos de trabajo, no se respetan debido a que no están claramente definidos	Accionistas/ Clientes /Empleados	Planes de crecimiento / Cumplimiento de expectativas / Sentido de pertenencia, un lugar agradable para trabajar
Oportunidades		
Expansión, crecimiento, desarrollo sostenible	Accionistas/ Clientes /Empleados	Elevar ingresos, generación de empleos, control financiero
Fortalezas		
Reconocimiento y excelente posicionamiento entre la sociedad de Durango. Mas de 20 años de experiencia en servicios integrales, autosuficientes en producción de ataúdes, crematorio, panteón, embalsamado	Accionistas/Clientes, Proveedores/ Empleados/Sociedad/P artes interesadas	Continuidad de negocio, desarrollo sostenible, ser la mejor compañía en el sector funerario, crear relaciones mutuamente beneficiosas con todas las partes interesadas

rst-consultores.com





CONSULTORES

4.3 ALCANCE SGI



Alcance del Sistema de Gestión de Integral en Agencia de Inhumaciones Garrido, SA de CV

“Promoción, Venta, Administración del Servicio,
Operaciones relacionadas con los servicios
funerarios y Seguimiento”.

Agencia de Inhumaciones Garrido, S. A. de C.V. declara que subcontrata los servicios de; Inhumación, Cremación, Retiro de residuos sólidos urbanos, tóxicos (peligrosos), biológico infecciosos, mantenimientos de edificios, asesoría, capacitación y acompañamiento psicológico. Sistemas y respaldos de información, así como el mantenimiento de equipos de cómputo.

Este documento pertenece a la base de datos de Agencia de Inhumaciones Garrido y su copiado e impresión generan un documento No Controlado. Los documentos del Sistema de Gestión Integral revisados y autorizados son exclusivamente los ubicados en la red interna del SGI.

PO-SGI-01

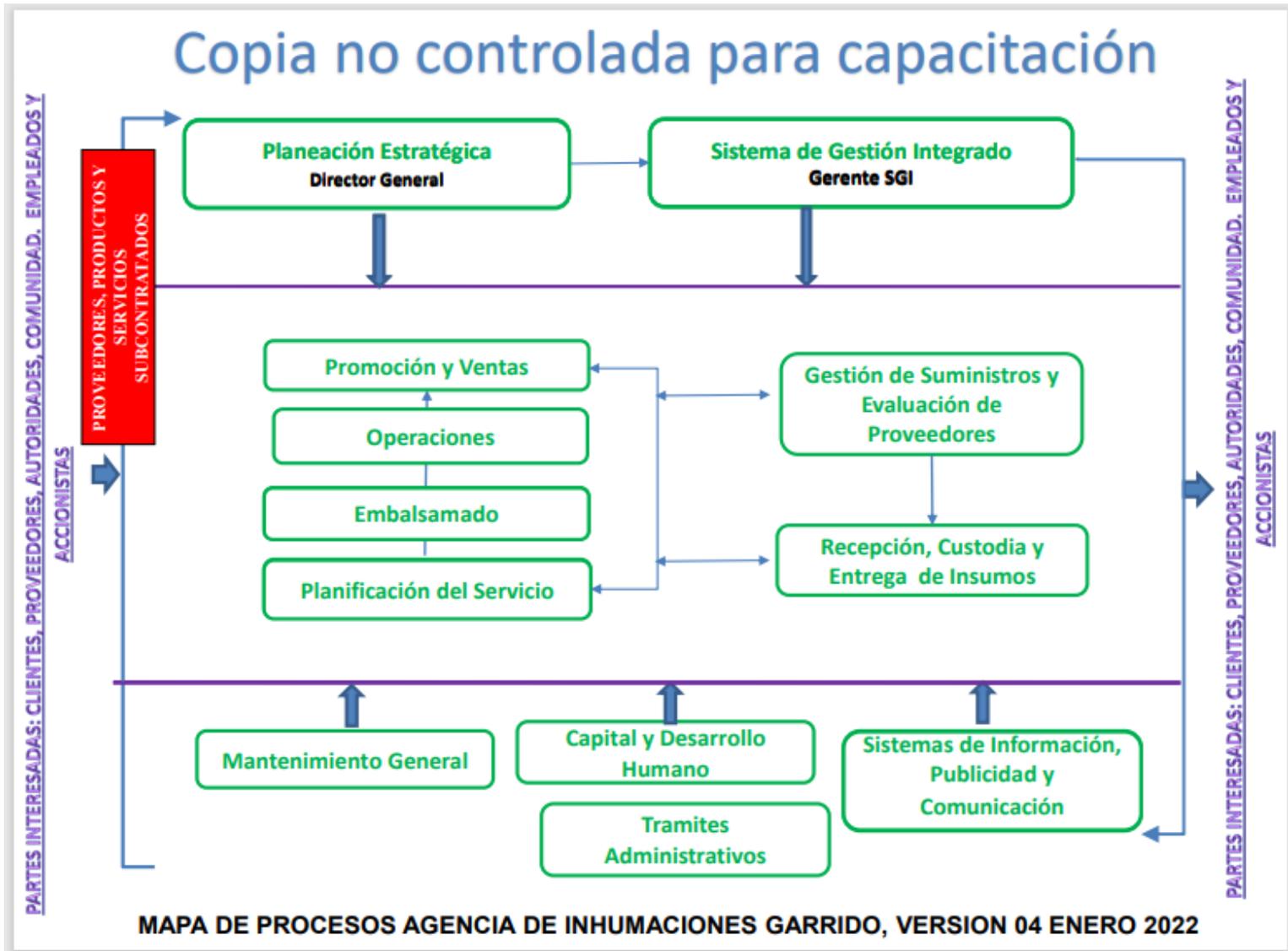
Rev. 03

Diciembre 2020

rst-consultores.com



4.4 MAPA DE PROCESOS



3) INTRODUCCION A REQUISITOS ISO 9001, 14001, 45001

5. Liderazgo



3) INTRODUCCION A REQUISITOS ISO 9001, 14001, 45001

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades)





CONSULTORES

3) INTRODUCCION A REQUISITOS ISO 9001, 14001, 45001

6. Planificación

6.2 (Objetivos y planificación para lograrlos)

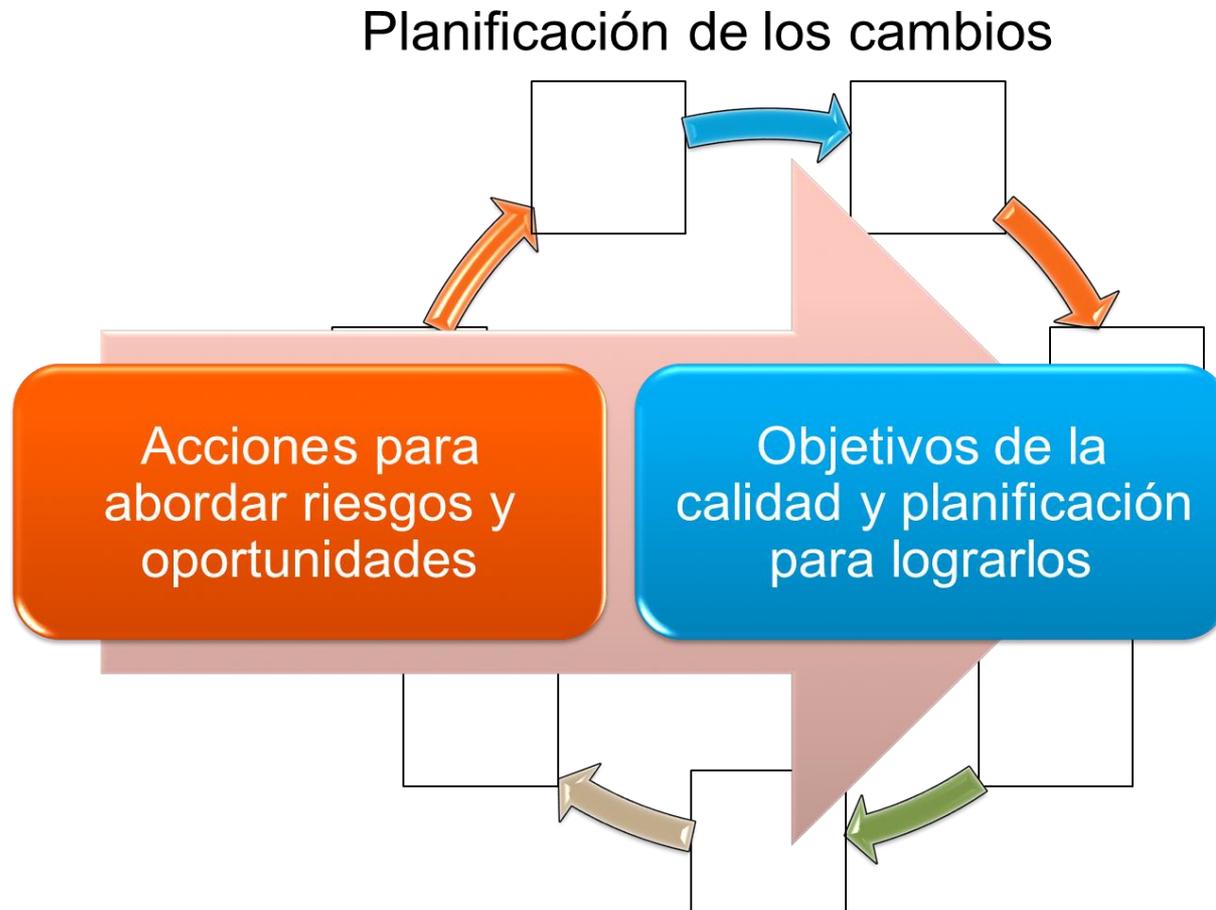
Objetivo	Ind.	Frec	Resp.	Recursos	Fuentes de información	Métodos de eval. y seguimiento
Satisfacción del cliente	1) Igual o mayor a 85%.	Bimestral	Líder mercado tecnia	Equipos asesores de ventas, Call Center, celular	Encuesta de satisfacción	Llamadas a muestra representativa de ventas / Análisis de tendencias a través de Gráfico de barras y líneas Vs. Meta
Quejas de Cliente	2) Erradicar causa raíz de quejas recibidas máximo 15 días	Bimestral	Líder mercado tecnia		Encuesta de satisfacción	Análisis de causas Ishikawa, Pareto, Lluvia de ideas, Modelo KT



3) INTRODUCCION A REQUISITOS ISO 9001, 14001, 45001

6. Planificación

6.3 (Planificación de cambios)





CONSULTORES

Control de cambios del SGI

Tema	Responsable	Medio de Comunicación	Frec.
Información relacionada con cambios en especificaciones del servicio que presta GRUPO GARRIDO., la incorporación de nuevas demandas de clientes	Ventas	Página, plataforma SGI	CADA ACTUALIZACIÓN
Cambios en especificaciones de insumos, materiales, servicios / Aspectos e Impactos ambientales en el ciclo de vida de insumos, materiales y servicios	Jefe de Compras	Reunión / Correo electrónico	
Cambios en equipos y/o sistemas de producción o prestación de servicio	Dueños de proceso	Reunión	
Cambios en la distribución de la planta, localización de equipos y zonas aledañas.	Director General	Reunión, correo electrónico	
Cambios en los procedimientos y/o programas	(Líder SGI)	Reunión/ Plataforma	
Quejas	Líder Ventas	Reunión / Plataforma	Cada suceso
Y cualquier condición que pueda impactar en la calidad, salud, seguridad y medioambiente	Líder SGI	Reunión / Plataforma	Cada modif.

rst-consultores.com



7. Apoyo



Personas,
infraestructura,
ambiente,
conocimientos



3) INTRODUCCION A REQUISITOS ISO 9001, 14001, 45001

7. Apoyo

7.5 (Información documentada)

Datos: hechos sobre un objeto

Información: datos que poseen significado

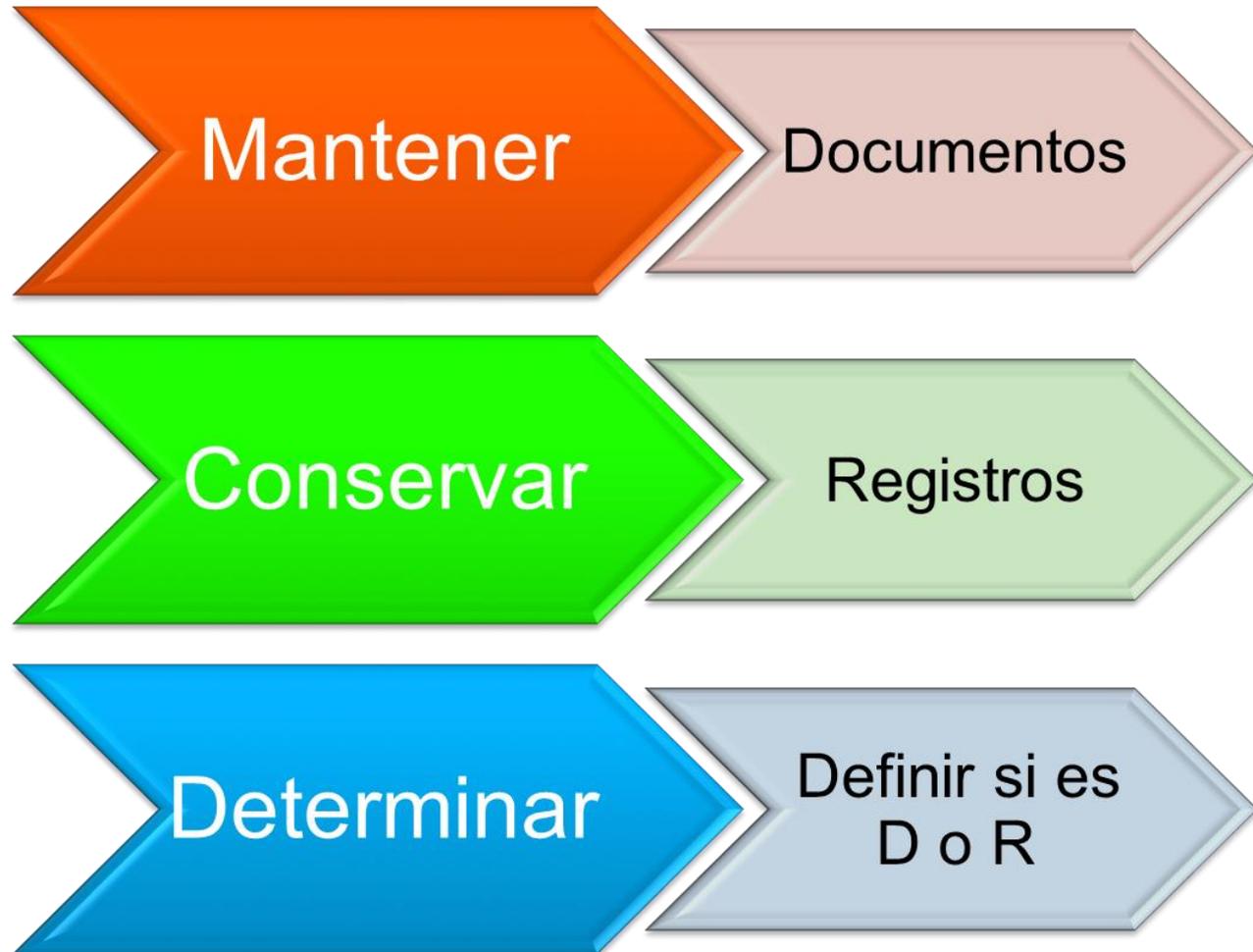
Documento: información y el medio en el que está contenida

Información documentada: información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene

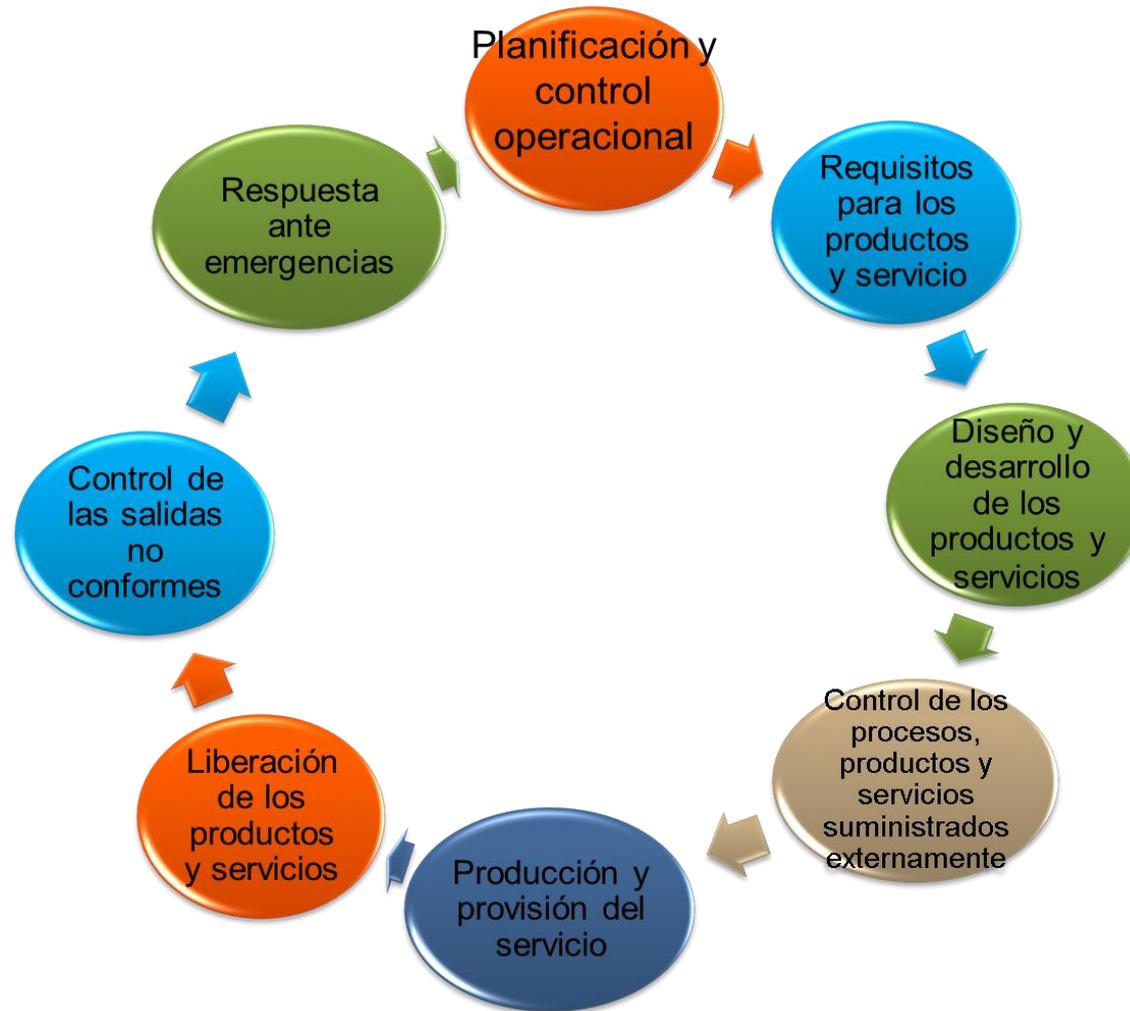
3) INTRODUCCION A REQUISITOS ISO 9001, 14001, 45001

7. Apoyo

7.5 (Información documentada)



8. Operaciones



9. Evaluación de desempeño





CONSULTORES

3) INTRODUCCION A REQUISITOS ISO 9001, 14001, 45001

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

PROUCTIVIDAD

No. P. T.

No. Gente x Tiempo

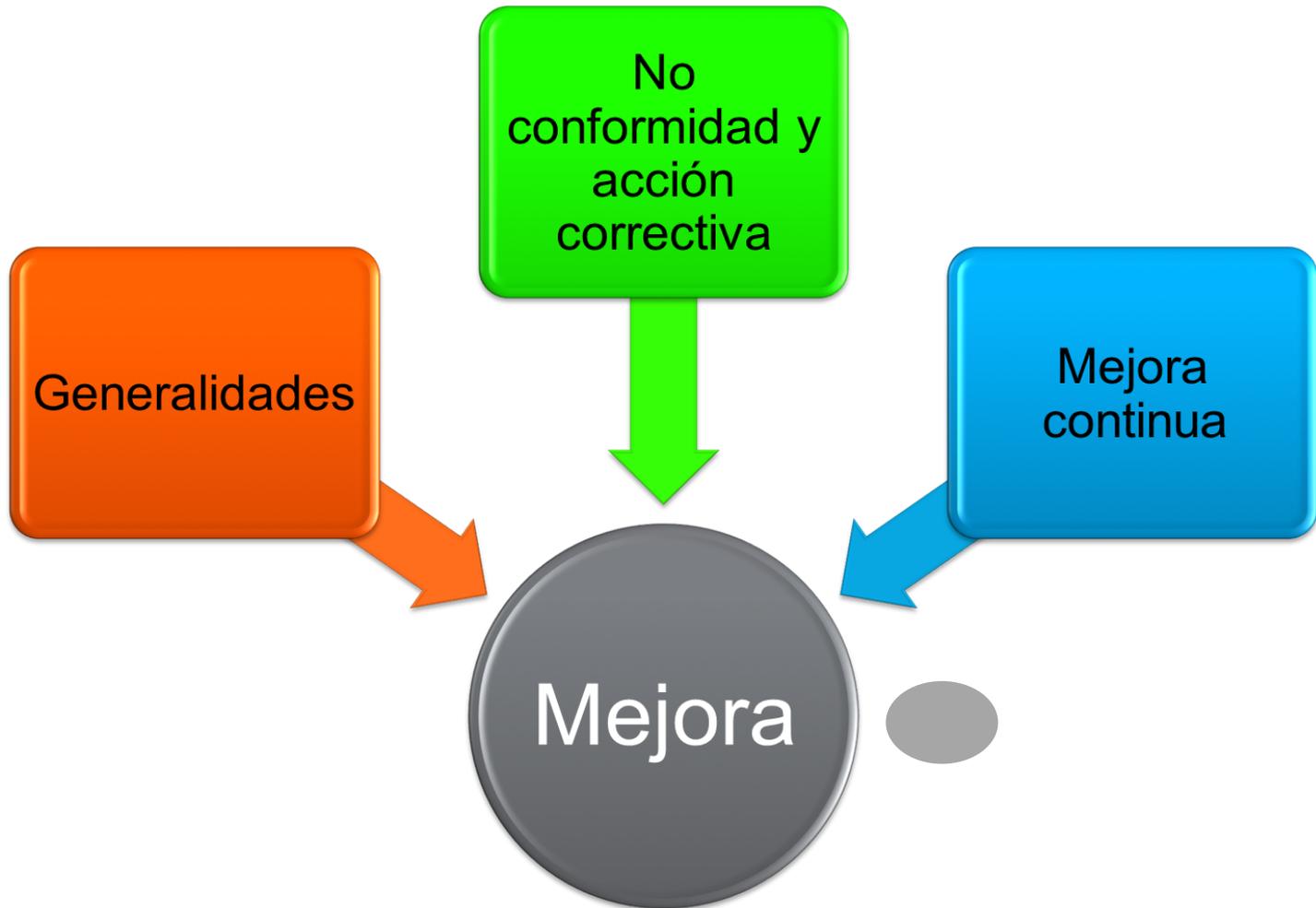
EFICIENCIA

No. S. T.

No. Gente x Tiempo

3) INTRODUCCION A REQUISITOS ISO 9001, 14001, 45001

10. Mejora



BIENVENIDOS



MUCHAS GRACIAS

Consultor Senior Ing. Lourdes Evelia Rosas Picos

RST CONSULTORES

Juntos Seguimos Creciendo