



SISTEMAS DE GESTIÓN
Consultoría y Capacitación

ISO 9001:2015

Cultura de Pensamiento en: ¡La GESTIÓN DE RIESGOS!



¿Por qué fue revisada?



La base de la norma sufrió una evolución considerable durante 25 años, desde su publicación original. Por eso, el Comité Técnico ISO 176 responsable de la ISO 9001, determinó que su revisión era necesaria.

Así, la Norma continúa relevante delante de las prácticas de gestión de calidad más actuales.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) publicó una gran revisión de su norma ISO 9001, esta norma es reconocida internacionalmente y define los principios para los sistemas de gestión de calidad.

La revisión fue presentada en septiembre de 2015, la cual incluye una serie de cambios importantes para organizaciones que ya poseen certificación ISO 9001, bien como para aquellas que buscan desarrollar e implementar un sistema de gestión de calidad.

Lo que dice la **Norma 9001:2015**



✓ ¿Qué es el Anexo SL?

El Anexo SL es una estructura de alto nivel creada por la ISO a fin de ofrecer una base estructural universal, que contiene textos de base idénticos, términos y definiciones comunes para todas las normas del sistema de gestión. Fue proyectado para facilitar el cumplimiento por parte de las organizaciones de más de una norma del sistema de gestión.

El Anexo SL posee un total de 45 declaraciones, resultando en 84 requisitos. A título de curiosidad, el "SL" en el nombre del Anexo SL no tiene ningún significado. Es apenas parte del esquema de numeración de la ISO.



¿Qué es **Pensamiento Basado en Riesgos**?

El pensamiento basado en riesgos representa a uno de los cambios más significativos de la norma. En las versiones antiguas de la ISO las personas del equipo de calidad eran responsables por tratar los problemas a través de acciones preventivas en tentativa de prevenir reincidencias. El problema es que no siempre conseguía mapear los problemas que afectan a la organización a nivel macro, comprometiendo la mejora continua.

En esta nueva version se preocupo por involucrar a los liderazgos, trayendo el pensamiento del riesgo ya en la etapa de planificación y definición de la estrategia.

Con todo analizado previamente es que los riesgos del proceso ya estan bajo control. Al identificar y tratar anticipadamente posibles insatisfacciones o fallas de proceso, se evita que los problemas lleguen a los clientes.



✓ ¿Qué es lo que la ISO 9001:2015 dice sobre el Representante de la dirección?

La revisión de la norma retiró la exigencia de un representante designado por la gestión, Pero las responsabilidades listadas para el papel permanecen. El sistema de gestión aún precisa un representante y un portavoz. Eso no significa que esta persona deba ser, automáticamente, el gerente de calidad, idealmente, esas responsabilidades serían compartidas con un miembro del equipo de liderazgo.

Una vez que el sistema de gestión sea implementado, el papel de esa persona es ser un facilitador de mejora continua.

¿Por qué una organización debe adoptar el Pensamiento Basado en el Riesgo?

Existen tres razones principales para que se adopte el “pensamiento basado en riesgos”:

- ✓ Mejorar la confianza y la satisfacción del cliente
- ✓ Garantizar la consistencia de la calidad de los bienes y servicios
- ✓ Establecer una cultura proactiva de prevención y mejora continua

FMEA Y LOS PLANES DE CONTROL

Los planes de control satisfarán muchos de los requisitos para la sección 8, el FMEA es una herramienta útil para identificar áreas de riesgo exigidas en el punto 6. sin embargo las organizaciones tendrán que ampliar el abordaje para cubrir todos los aspectos del negocio y no solo los procesos de fabricación.

¡La Gestión de Riesgos no es Burocracia!

◆ Aquí van algunos consejos que van a ayudar mucho para empezar a monitorear los riesgos de su empresa.

✓ **Elija un proceso, Proyecto o Tema**

Entonces, para facilitar, separe la organización en “pedazos”, sea por procesos, proyectos o temas y tenga bien claro lo que usted necesita hacer: “Vamos a levantar los riesgos del proceso de reclutamiento y selección”, o vamos a hablar de “Riesgos mercado”. Después de eso, marque una reunión con las personas que están involucradas, de alguna forma, en el asunto que usted eligió, sea en el operacional o estratégico, para discutir los riesgos de ese proceso, proyecto o tema.

Y en serio, no lo haga solo. Llame a la gente a participar en la construcción, sólo así usted comenzará a fomentar la mentalidad de los riesgos. El proceso por el proceso no valdrá nada si la gente no ve valor en aquello y vive de ello, entonces no deje de involucrar a otras personas.



✓ Haga una Lista de Riesgos

El método más común de levantamiento de riesgos es el brainstorming, pero para que ese método sea realmente efectivo, debemos preparar al equipo para esa reunión. Levante datos sobre resultados de Auditorías Internas y Externas, Encuestas de Satisfacción internas y / o externas, Análisis crítico de la dirección, Planificación estratégica y otras fuentes que juzgue necesarias para que usted aproveche el máximo de la experiencia de su equipo en el asunto y fomente la mentalidad de riesgos.

Todos estos datos son evidencias y hechos que serán como base para tomar las decisiones y discutir sobre los riesgos, por lo que envíe estos datos con antelación para que los participantes tomen ciencia y presente los mismos datos al inicio de la reunión como contenido introductorio, así usted garantizará que todos están más preparados para la reunión.



✓ ¿Qué es lo que la ISO 9001:2015 dice sobre el Representante de la dirección?

La revisión de la norma retiró la exigencia de un representante designado por la gestión, Pero las responsabilidades listadas para el papel permanecen. El sistema de gestión aún precisa un representante y un portavoz. Eso no significa que esta persona deba ser, automáticamente, el gerente de calidad, idealmente, esas responsabilidades serían compartidas con un miembro del equipo de liderazgo.

Una vez que el sistema de gestión sea implementado, el papel de esa persona es ser un facilitador de mejora continua.



Identificar Amenazas

Junte a todas las personas involucradas en el proceso, proyecto o tema elegido en una sala de reunión y pregunte: “¿Qué puede ir mal en este proceso?”. Haga una lista con todas las sugerencias. Una lista simple de todo lo que se diga, sin hacer filtros o juicios, esta no es hora para eso.

Pero trate de entender bien los riesgos discutidos, para que no queden dudas. No anote riesgos que usted no sepa de lo que se trata después, esto puede traer mucha confusión y desperdicio. Algunos riesgos operativos, es decir, relacionados con la operación de los procesos, son muy comunes, como: pérdida de clientes, desperdicio, reducción de ingresos, pérdida de personas, en fin.

✓ Identificar oportunidades



Al igual que antes, marque una reunión sobre el mismo proceso en otro día y pregunte: “¿Qué podría traer un resultado más allá de lo esperado en ese proceso?”. Si hablamos de un proceso de producción, por ejemplo, podríamos decir que, si hubiéramos determinada certificación, podríamos ganar una licitación o vender a otros países. Podríamos tener la oportunidad de llegar al soñado 0 defectos, o terminar la producción un 30% más rápido de lo normal. En fin, recoja las ideas sin hacer filtros o juicios, así como lo hizo en el levantamiento de amenazas.

IMPORTANTE: No identifique oportunidades en la misma reunión que identificó amenazas, principalmente porque la predisposición mental de las personas ya está condicionada a pensar cosas negativas, lo que hará que la identificación de oportunidades no sea tan productiva. No es una regla, pero estoy seguro de que esto va a impactar el resultado.

✓ Haga un filtro



He filtrado la lista de la reunión de reflexión y todavía tengo 347 riesgos relevantes para supervisar, ¿y ahora? ¿Necesito acabar con todos? No necesariamente. Usted tendrá que establecer algunos criterios para identificar lo que necesita ser monitoreado.

Piense que si usted tiene un riesgo como “caer un meteoro en la empresa” usted puede elegir supervisar o no, ¡y esta opción es suya! Elimine lo que usted no querrá en el radio de preocupación de su organización, considerando que debe tener total coherencia con la estrategia de la empresa. Limitar su campo de preocupación ayuda a enfocar, después de todo, usted quiere que su equipo invierta energía preocupándose por un “meteoro caer en la empresa” o con la posibilidad de un “¿producto salir con defecto de la línea de producción?”.

Si usted ha analizado el Contexto de la Organización muy bien, decidir cuáles son los riesgos que necesitan atención ¡no será tan difícil!.



SISTEMAS DE GESTIÓN
Consultoría y Capacitación

Los riesgos y oportunidades son formas de hacer que su empresa esté más preparada para ejecutar, además de posibilitar el aumento de los resultados (oportunidad) y de reducir cualquier efecto negativo (riesgos) que puedan ocurrir.



support@si-geconsultoria.com



+52 55 2371 0689



www.si-geconsultoria.com



[facebook.com/
SiGeCapacitacionmx](https://facebook.com/SiGeCapacitacionmx)



[instagram.com/
sige.consultoria](https://instagram.com/sige.consultoria)

Descubre Cual es el Mejor
Camino a la Certificación.