



Universidad Veracruzana  
Secretaría de Desarrollo Institucional  
Dirección de Planeación Institucional

# **Sistema de Gestión de la Calidad Universidad Veracruzana (SGCUV)**

Abril 2018

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”

# ÍNDICE

## IV. PLAZOS PARA LA TRANSICIÓN

## V. ACCIONES PARA LA TRANSICIÓN

### 5.1 CONOCIMIENTO DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

#### 5.1.1 EL PROCESO DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

#### 5.1.2 PARTES INTERESADAS

### 5.2 PENSAMIENTO BASADO EN EL RIESGO

#### 5.2.1 IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL RIESGO



## IV. PLAZOS PARA LA TRANSICIÓN

Es importante considerar que el Foro Internacional de Acreditación (IAF), que supervisa las certificaciones/acreditaciones y el Comité de ISO sobre Evaluación de la Conformidad (CASCO), han fijado un plazo de tres años a partir de la fecha de publicación de la Norma ISO 9001:2015, para que las organizaciones adopten la nueva versión de la norma.

El período de transición comenzó en septiembre de 2015, mes en que fue publicada la Norma, por lo que el plazo terminará en septiembre de 2018.



## V.ACCIONES PARA LA TRANSICIÓN (I/2)

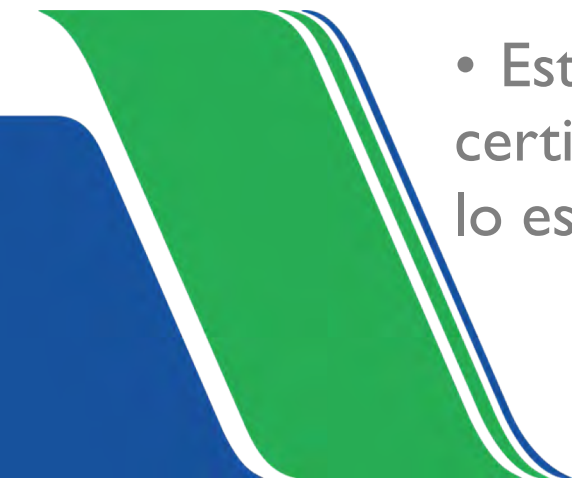
### ¿Qué hacer?

Es recomendable que las organizaciones que actualmente tienen implantado un Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 realicen las siguientes acciones para la transición a la norma ISO 9001:2015:



## V.ACCIONES PARA LA TRANSICIÓN (2/2)

- Conocer, analizar y entender los nuevos requisitos para identificar las deficiencias de la organización que deben ser abordadas.
  - Desarrollar un plan de implementación.
  - Proporcionar capacitación y sensibilización adecuadas a todas las personas que tienen un impacto sobre la eficacia de la organización.
- Comenzar con un sistema de actualización de la gestión de calidad existente (SGC actual), para cumplir con la revisión de requisitos y facilitar la verificación de la eficacia.
  - Establecer, en su caso, comunicación con el organismo de certificación para establecer acuerdos de transición, como lo es la auditoría de evaluación de la conformidad.



# ¿CÓMO HACERLO?

Se recomienda:

1. Conformar un grupo de trabajo.

Preferentemente integrado por:

- El actual administrador del SGC (Representante de la Dirección).
- El equipo auditor.
- Los dueños del proceso.

2. Elaborar un plan de trabajo para atender las tareas a realizar, definir tiempos, actividades y responsables de ejecutarlas.

3. Capacitar al equipo responsable sobre los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

# ¿DÓNDE COMENZAR?

Iniciar las actividades para atender los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015, especificados en la cláusula **Contexto de la organización**, siendo necesario realizar un ejercicio de planeación o dirección estratégica.



## 5.1 CONOCIMIENTO DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (1/2)

El contexto de la organización es una combinación de factores internos y externos, así como condiciones que pueden tener un efecto en el propósito y la sostenibilidad de la organización, los objetivos, sus productos o servicios, las inversiones y sus partes interesadas.

En este sentido, se deben considerar todos los elementos que puedan influir en el desempeño del SGC, incluyendo los de índole cultural, social, económica, tecnológica, legal, etcétera.





## 5.1 CONOCIMIENTO DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (2/2)

Se recomienda, si es que no se ha llevado a cabo previamente, realizar un ejercicio para establecer la Dirección estratégica, lo cual permitirá definir o cuestionar y, en su caso, actualizar la misión y la visión de la organización. El resultado de este ejercicio, si se realiza de manera adecuada, permitirá responder a tres preguntas importantes:

**1. ¿Dónde está la organización?**

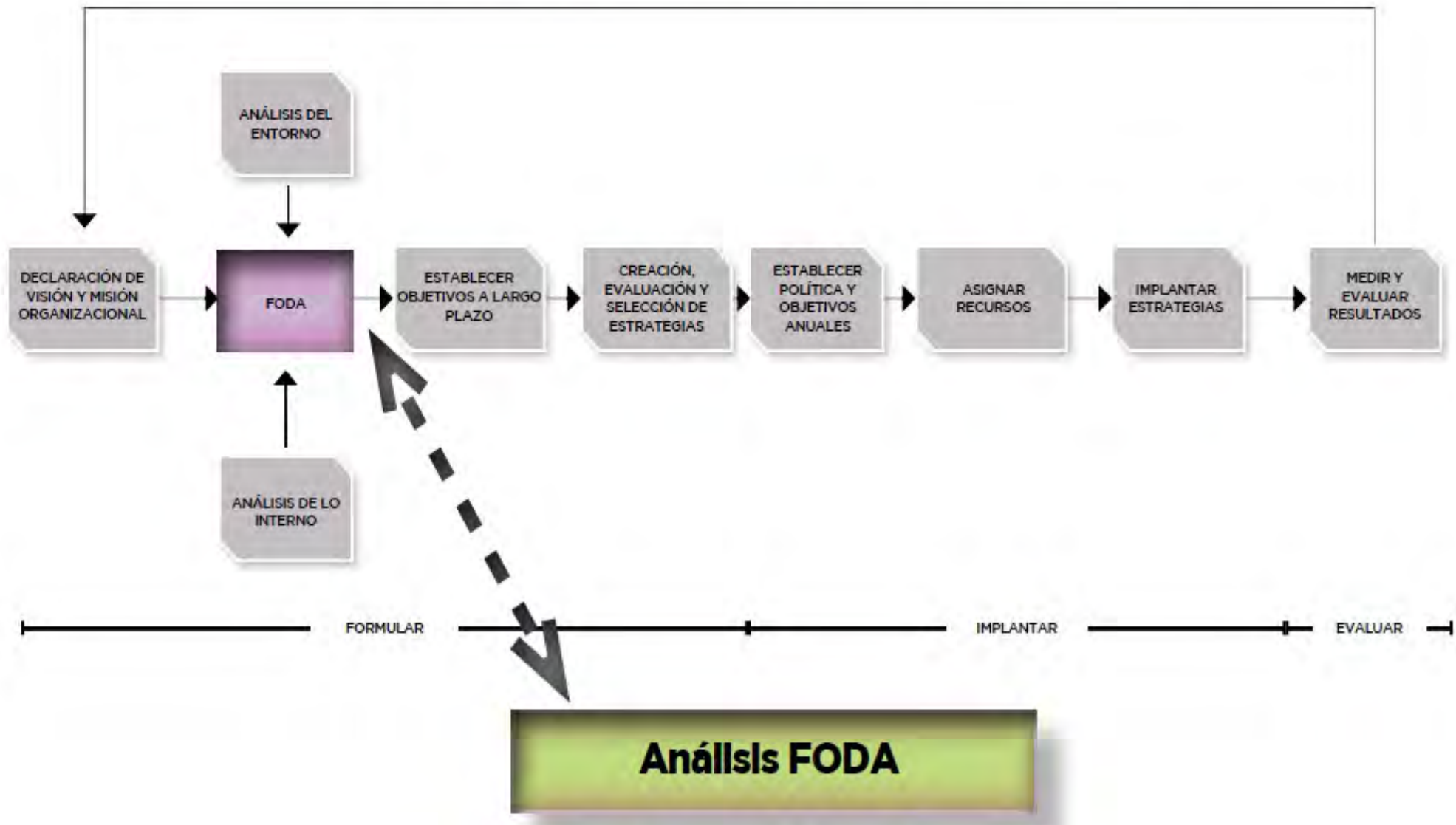
**2. ¿A dónde va?**

y la tercera y más importante:

**3. ¿A dónde debería de ir?**



## 5.1.1 EL PROCESO DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA (I/3)



## 5.1.1 EL PROCESO DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA (2/3)



## 5.1.1 EL PROCESO DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA (3/3)

Parte fundamental en el proceso de Dirección Estratégica, es precisamente el análisis del entorno y de las capacidades internas de la organización; esto es el análisis FODA, el cual permite entender el medio en el que se mueve la organización y los recursos con que lo hace.

Es importante destacar que el cuadrante sólo es el resumen del análisis en el FODA, pero que dicho resumen resulta de la información completa de la cual se extrae.



## EJEMPLO:

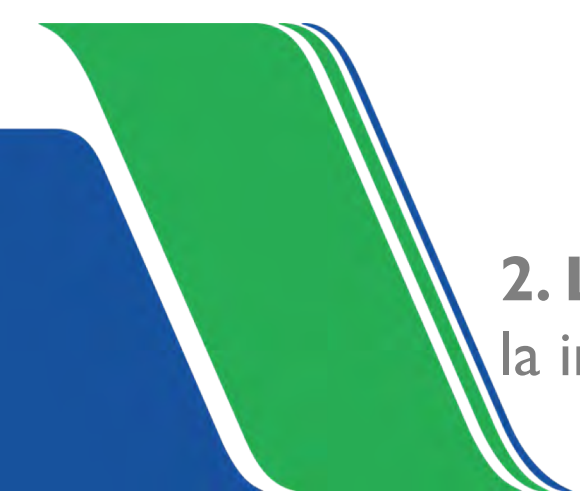
### Recursos superiores:

Recursos humanos competentes:

*“Del total del personal que se desempeña en el centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México, el 90% cuenta con estudios de licenciatura y el 70% de ellos, se encuentran titulados”.*

Al realizar el análisis **FODA** se debe identificar:

1. **Las partes interesadas**, sus necesidades, expectativas y la información que se requiere para reducir o limitar el riesgo.
2. **Los riesgos en sentido positivo y negativo**, (es decir, la incorporación del pensamiento basado en riesgos).



## 5.1.2 PARTES INTERESADAS

En la identificación de las partes interesadas se debe considerar sólo las pertinentes o relevantes; es decir, aquellas que tengan algún impacto sobre la capacidad de la organización para cumplir consistentemente con los requerimientos de los clientes, los legales y/o los reglamentarios, o bien, con la habilidad de organización para lograr la satisfacción de los clientes.

Por lo tanto; no es necesario identificar partes interesadas relacionadas con los temas ambientales y de seguridad ocupacional, a menos de que éstos afecten la conformidad del producto o servicio.



## 5.2 PENSAMIENTO BASADO EN EL RIESGO (1/2)

Es muy importante destacar que en la Norma ISO 9001:2015 se ha eliminado la **cláusula Acciones preventivas** que están contenidas en la Norma ISO 9001:2008, y se ha sustituido por el concepto de **Pensamiento basado en el riesgo**, a fin de que se considere la prevención como uno de los objetivos primarios de todo el Sistema de Gestión de la Calidad, considerando lo siguiente:





## 5.2 PENSAMIENTO BASADO EN EL RIESGO (2/2)

- El pensamiento basado en el riesgo es aquel que se genera de forma automática y, a menudo, sin conciencia de ello.
- El concepto de riesgo siempre ha estado presente en la Norma ISO 9001; el pensamiento basado en el riesgo forma parte del enfoque basado en procesos.
- El pensamiento basado en el riesgo logra que la acción preventiva forme parte de las actividades rutinarias y la versión 2015 de la Norma ISO, lo hace más explícito y lo integra en todo el SGC.
- A menudo el riesgo se percibe desde su lado negativo, pero el pensamiento basado en el riesgo también puede ayudar a identificar oportunidades. Esto puede considerarse el lado positivo del riesgo. Ambas vertientes deben estar consideradas en la planificación del SGC.

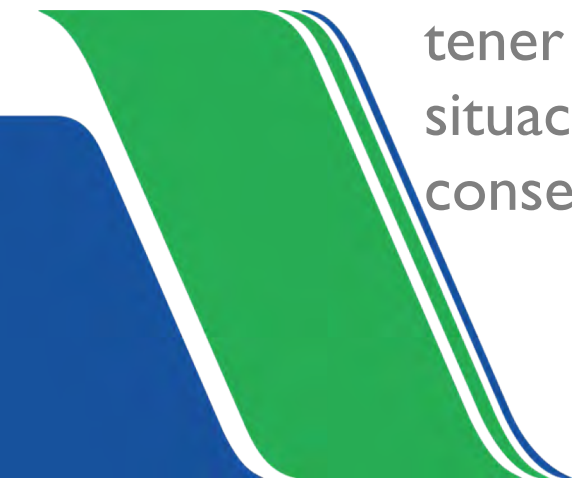




## 5.2.1 IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL RIESGO (1/2)

Es importante mencionar que la Norma ISO 9001:2015 no requiere que se implemente un sistema de riesgos, no obstante algunas herramientas de identificación y valoración de los riesgos a los que se enfrenta la organización en su entorno y las capacidades o carencias en lo interno ayudarán a la gestión del riesgo, que es lo que se requiere para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en dicha norma.

Es importante destacar que el nivel de profundidad en la atención de los riesgos dependerá de cada situación. La entrega de un producto o servicio, no conforme a los clientes/usuarios para ciertas organizaciones, puede no tener impactos graves, aunque esto no deja de ser una situación indeseable, en cambio para otras puede generar consecuencias fatales.

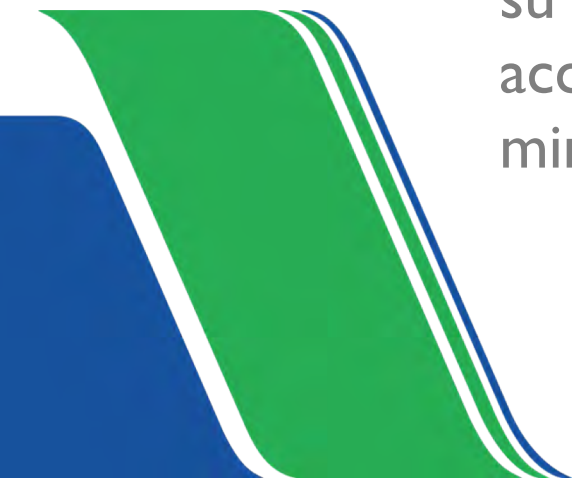


## 5.2.1 IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL RIESGO (2/2)

### Ejemplo:

Entregar una **licencia de conducir** fuera del tiempo acordado o con error no significativo en los datos (no conforme con el requisito en tiempo y forma) puede traducirse en enojo y provocar una queja del usuario, pero tratándose de alguna institución de salud, **de no aplicar un medicamento o atención oportuna**, puede traducirse en algo grave y de alto impacto.

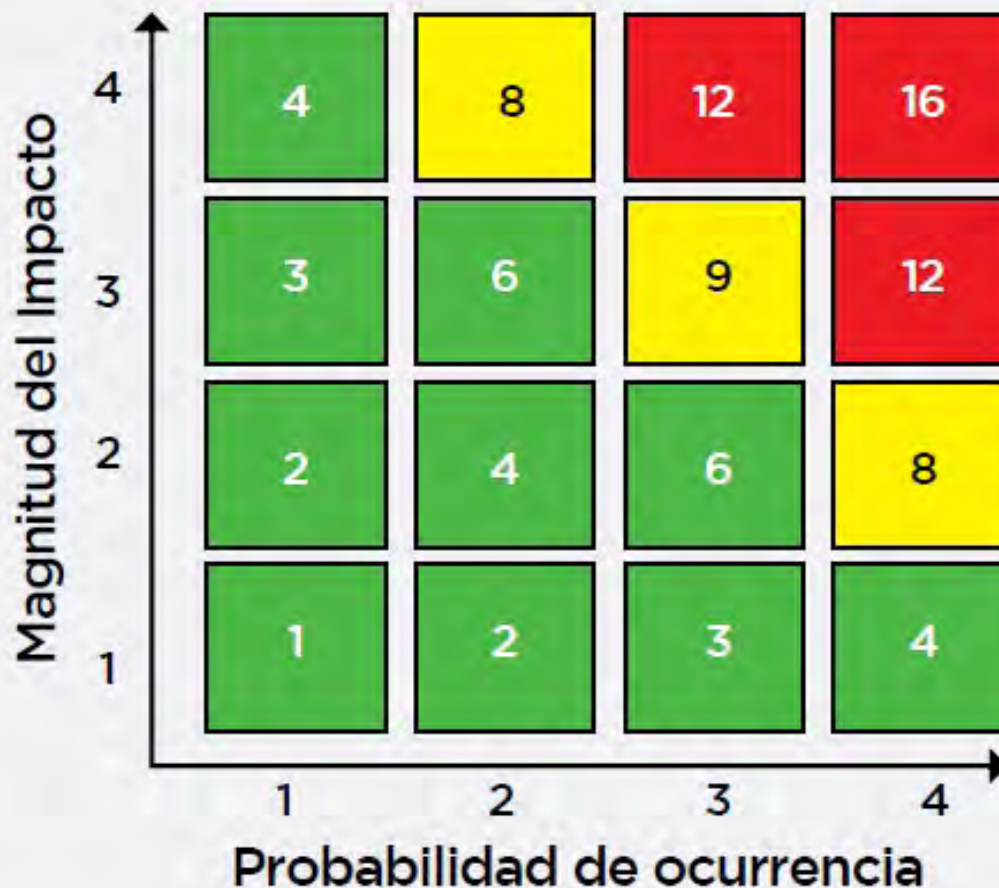
Por ello, es importante identificar los riesgos y valorar su impacto en la eficacia del SGC, a fin de tomar las acciones pertinentes para abordarlos, transferirlos, minimizar su impacto o incluso eliminarlos.



# LA SIGUIENTE TABLA PERMITE IDENTIFICAR Y VALORAR LOS RIESGOS (1/2)

## Análisis de Riesgo

Riesgo = Probabilidad de ocurrencia \* Magnitud del Impacto



Alto Riesgo (12-16)

Medio Riesgo (8-9)

Bajo Riesgo (1-6)

Valores:

1 = Insignificante

2 = Baja

3 = Mediana

4 = Alta

## LA SIGUIENTE TABLA PERMITE IDENTIFICAR Y VALORAR LOS RIESGOS (2/2)

Núm.	RIESGO	PO	MI	VALOR			ACCIONES
1	Pérdida de la información en la base de datos del Directorio de Servidores Públicos, provocada por virus o daño en el equipo informático	3	4	12			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener vacunas de software actualizadas.</li> <li>• Respaldar semanalmente la base de datos y mantenerla en un servidor alternativo fuera de las instalaciones del CATGEM.</li> </ul>
2	Inasistencia de los asesores ciudadanos, provocando deficiencia en el servicio	3	2			6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinadores operarán como asesores.</li> </ul>
3	Aumento de la demanda de información de servicios por inscripciones de SAID	4	2		8		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación para atención rápida.</li> <li>• Aumento de número de asesores ciudadanos.</li> </ul>

## 5.2.1 IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL RIESGO (I/2)

Acciones frente al riesgo.

- Evitar el riesgo
- Asumir el riesgo
- Eliminar la fuente del riesgo
- Cambiar la probabilidad del riesgo
- Cambiar las consecuencias del riesgo
- Compartir el riesgo
- Mantener el riesgo



## 5.2.1 IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL RIESGO (2/2)

En resumen, ISO 9001: 2015 introduce el concepto de **pensamiento basado en el riesgo** de la siguiente manera, en los apartados de la norma que se indican a continuación:





# LA SIGUIENTE TABLA PERMITE IDENTIFICAR Y VALORAR LOS RIESGOS

APARTADO	USO DEL CONCEPTO DEL PENSAMIENTO BASADO EN EL RIESGO
<b>Introducción</b>	Se explica el concepto de pensamiento basado en el riesgo.
<b>Cláusula 4</b>	Se requiere en la organización para gestionar sus procesos operacionales (el riesgo está implícito siempre, y se menciona en la norma cuando es adecuado o cuando es apropiado).
<b>Cláusula 5</b>	<p>Obliga a la Alta Dirección a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover el conocimiento del pensamiento basado en el riesgo.</li> <li>• Determinar y abordar los riesgos y oportunidades que pueden afectar el producto / servicio de la conformidad.</li> </ul>
<b>Cláusula 6</b>	Se requiere en la organización para identificar los riesgos y las oportunidades relacionadas con el desempeño del SGC y tomar las medidas adecuadas para hacer frente a ellas.
<b>Cláusula 7</b>	Se requiere la organización para determinar y proporcionar los recursos necesarios (el riesgo está implícito siempre cuando se menciona adecuado o apropiado).
<b>Cláusula 8</b>	Se requiere en la organización para gestionar sus procesos operacionales (el riesgo está implícito siempre y se menciona en la norma cuando es adecuado o cuando es apropiado).
<b>Cláusula 9</b>	Se requiere en la organización para monitorear, medir, analizar y evaluar la eficacia de las medidas adoptadas para hacer frente a los riesgos y oportunidades.
<b>Cláusula 10</b>	Se requiere en la organización para corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados de los riesgos y aprovechar las oportunidades identificadas (sentido positivo del riesgo).



Universidad Veracruzana

