Buenas prácticas en la implementación de ISO 9001, desde la perspectiva de la empresa.

Rodrigo Baldecchi Q.
Gerente Corporativo de Calidad
13-OCT-15

ÍNDICE

1. Marco general.
2. Beneficios de implementar normas.
3. Características de algunas normas.
4. Plan de calidad regional de SONDA.
5. Metodología
6. Alcance
7. Roadmap.
8. Diagrama de procesos.
9. Síntesis gráfica.
10. Conclusiones.
11. Preguntas.

Marco general

- Hoy las empresas se hallan en ambientes dinámicos y complejos. Por tanto, es necesario que tengan la capacidad para adaptarse crecientemente…
- Es necesario que haya flexibilidad, rapidez de respuestas correctas y coherencia.
- Dar un buen servicio a los clientes, cumplir los compromisos contractuales y ser rentables.
- Contar con personas de buen nivel profesional.
- A la base están las buenas prácticas…

Beneficios de implementar normas

- Los modelos de mejores prácticas, en esencia, cumplen con la función de orientar la acción e interpretar la actividad laboral (productiva) en que se desenvuelven tanto los individuos como los equipos de trabajo.
- Las buenas prácticas provienen de la experiencia. Corresponde a aquello que ha demostrado ser eficiente y seguro. Se puede decir: Las cosas funcionan mejor cuando están presenten… Las buenas prácticas son trabajo acumulado, incluyen un proceso de reflexión y formalización…

- Proceso:
  a) Marco conceptual.
  b) Qué hacer? (Norma)
  c) Cómo hacerlo? (Implementación)
     - Documentar.
     - Ejecutar.
  d) Auditar y Mejorar.

Características de algunas normas (1d2)

- Las normas ISO.
  - Son Sistemas de Gestión certificables.
  - Un Sistema de Gestión queda definido por un proceso de cuatro etapas, inventado por Walter Andrew Shewhart y popularizado por William Edwards Deming. Planificar (Plan), Implementar (Do), Medir (Check) y Mejorar (Act).
- ISO 9001
  - Sistema de Gestión de la Calidad. La calidad es: “grado en el que un conjunto de características (rasgo diferenciador) inherentes cumple con los requisitos (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.)
  - ISO 9001, proviene de una familia de normas codificada como ISO 9000. Esta familia aporta vocabulario, conceptos y buenas prácticas para un gran número de componentes que abarca la Calidad.
- ISO 14001
  - Sistema de Gestión Ambiental.
  - Norma territorial.
  - Mapa de procesos, matriz de aspectos ambientales, matriz de aspectos legales.

Características de algunas normas (2d2)

- OHSAS 18001
  - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
  - Norma territorial. Mapa de procesos, matriz de riesgos, matriz de aspectos legales.
- ISO 27001
  - Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
  - Política de SI.
  - Gestión de riesgos.
  - Incidentes de seguridad.
  - Matriz de controles.
- ISO 20000-1
  - Sistema de Gestión del Servicio TI.
  - 17 procesos pertenecientes al marco de mejores prácticas ITIL.
- ISO 22301
  - Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio.
  - Alcance; BIA; Gestión de Riesgo; Estrategias de continuidad; PCN, Pruebas y mejoras.

OHSAS: *Occupational Health and Safety Assessment Series* - Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

Plan de calidad regional de SONDA

Modelo	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Costa Rica	Ecuador	México	Panamá	Perú	Uruguay
ISO 9001	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	●	✓	✓
ISO 20000-1	●	✓	✓	✓	●	●	✓		●	✓
ISO 27001		●	✓	●			●			✓
ISO 22301 (PCN)	●	●	✓	✓	●	✓	✓	●	●	✓
ISO 14001	●	●	✓	✓	●	●	●	●	●	
OHSAS 18001	●	●	✓	✓	●	●	●	●	●	
SAP (H; C; Hana)			✓	●		✓				
CISCO Resale	●	✓	●	●	●	●	✓	●	●	●
AT 801; I y II			✓							
ISAE 3402; I y II		●	✓							
CMMi, nivel 3			✓							

✓ Certificado.

● En proceso de certificación.

Arranque de nuestra metodología

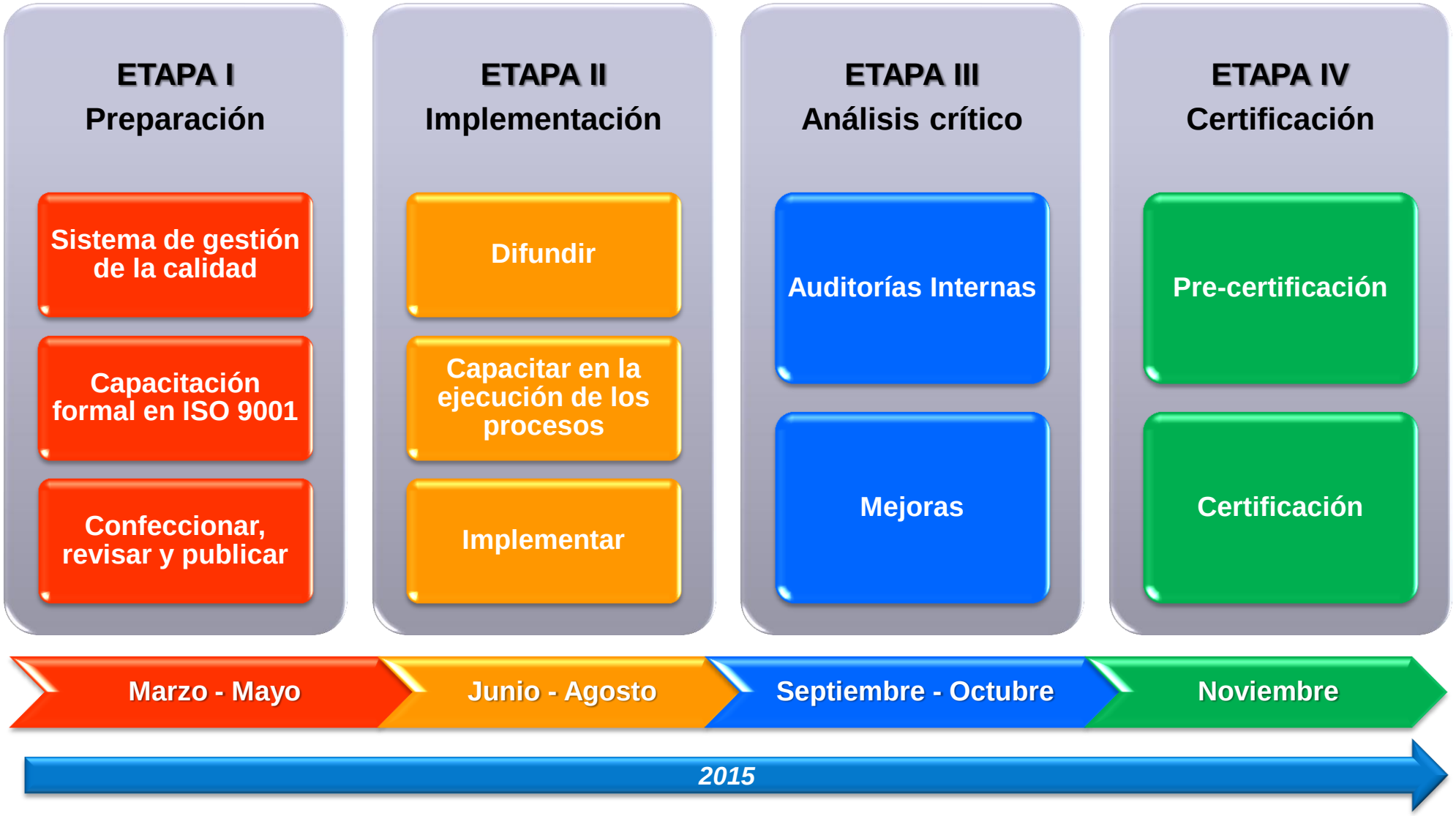
- Usaremos un lenguaje más sugestivo y menos técnico…
- Desde la experiencia y no desde la teoría… 1ra. clave…
- Los “procesos TI” son estructuras vacías, sin vida… son las personas las que les dan vida… Es decir, las acciones de las personas están en el centro de nuestra metodología…
- Los procesos de actividad humana son no lineales. Se desvían de su finalidad inicial. En consecuencia, es necesario suministrarles energía externa para mantener la dirección…
- Quien dirige un proyecto debe desarrollar la habilidad para saber en qué momento suministrarles energía… 2da. clave…
- Recomendamos no imponer por la vía del temor. Porque las personas pierden iniciativa, no crean, no reproducen… En cambio, por la vía de la comprensión surge la responsabilidad. Es en los ámbitos donde la gente se entusiasma o se desmotiva, y es aquí donde se les da los ciclos y los ritmos al proyecto… 3ra. clave…

Alcance ISO 9001:2015

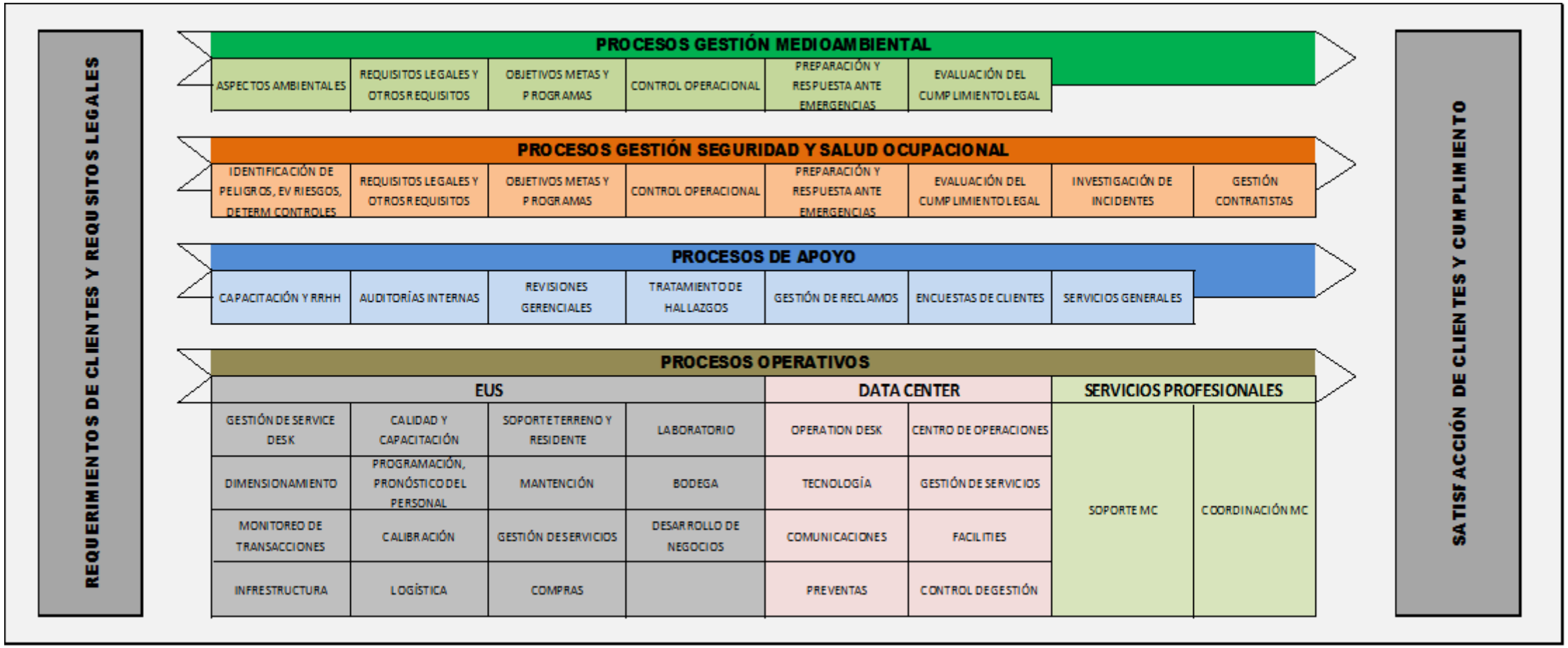
- Consideraciones:
  - Los gerentes responsables de las unidades de negocio deben garantizar el alcance de su unidad.
  - El tiempo…

Modelo	Descripción alcance
ISO 9001:2015	Servicios en el campo de las tecnologías de información. Servicios de Integración y Outsourcing, Mesa de Servicios, Soporte de Infraestructura, Servicios profesionales, Servicios Data Center y Cloud, Desarrollo de Aplicaciones, Servicios de Consultoría, Implantación y Soporte de Aplicaciones.

Roadmap

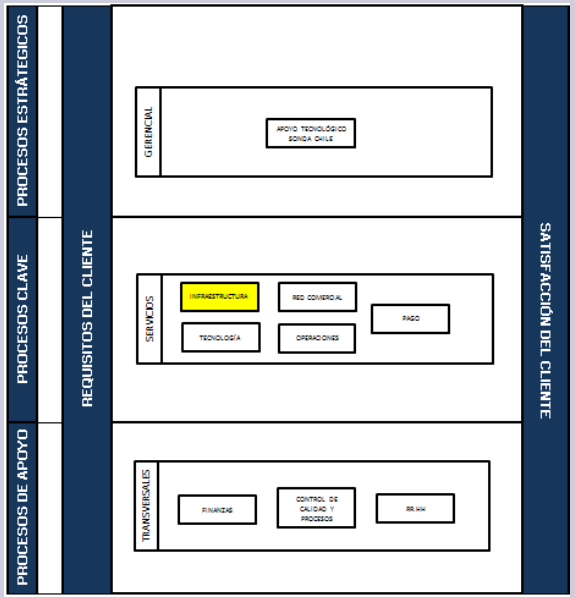

ETAPA I
Preparación
Sistema de gestión de la calidad
Capacitación formal en ISO 9001
Confeccionar, revisar y publicar
ETAPA II
Implementación
Difundir
Capacitar en la ejecución de los procesos
Implementar
ETAPA III
Análisis crítico
Auditorías Internas
Mejoras
ETAPA IV
Certificación
Pre-certificación
Certificación
Marzo - Mayo
Junio - Agosto
Septiembre - Octubre
Noviembre
2015

Mapa de procesos



Modelo documental

Mapa de procesos



Mapa de procesos macro.

DFA (Diagrama de Flujo de Actividades)

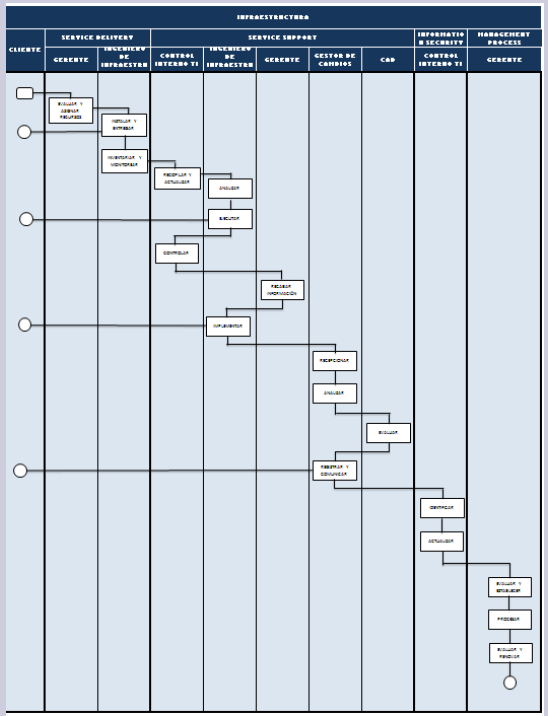
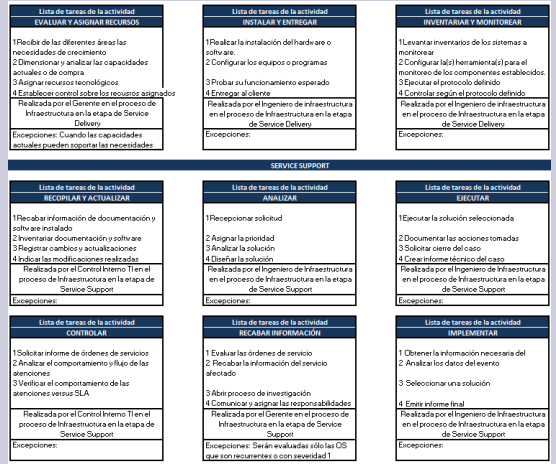


Diagrama de flujo de actividades.

Descripción de actividades



Lista de tareas de la actividad	Lista de tareas de la actividad	Lista de tareas de la actividad
EVALUAR Y ASIGNAR RECURSOS	**INSTALAR Y ENTREGAR**	**INVENTARIAR Y MONITOREAR**
1 Recibir de las diferentes áreas las necesidades de crecimiento 2 Dimensionar y analizar las capacidades actuales o de compra 3 Asignar recursos tecnológicos 4 Establecer control sobre los recursos asignados	1 Realizar la instalación del hardware o softw are. 2 Configurar los equipos o programas 3 Probar su funcionamiento esperado 4 Entregar al cliente	1 Levantar inventarios de los sistemas a monitorear 2 Configurar la(s) herramienta(s) para el monitoreo de los componentes establecidos 3 Ejecutar el protocolo definido 4 Controlar según el protocolo definido
Realizada por el Gerente en el proceso de Infraestructura en la etapa de Service Delivery	Realizada por el Ingeniero de Infraestructura en el proceso de Infraestructura en la etapa de Service Delivery	Realizada por el Ingeniero de Infraestructura en el proceso de Infraestructura en la etapa de Service Delivery
Excepciones: Cuando las capacidades actuales pueden soportar las necesidades	Excepciones:	Excepciones:

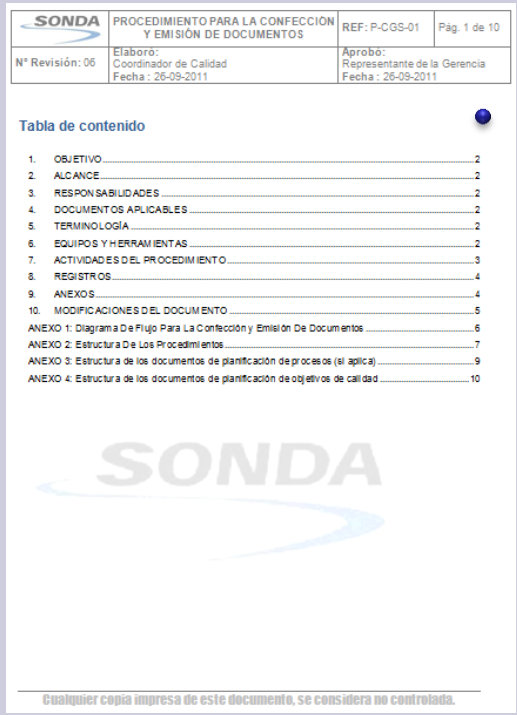
SERVICE SUPPORT

Lista de tareas de la actividad	Lista de tareas de la actividad	Lista de tareas de la actividad
RECOPILAR Y ACTUALIZAR	**ANALIZAR**	**EJECUTAR**
1 Recabar información de documentación y softw are instalado 2 Inventariar documentación y softw are 3 Registrar cambios y actualizaciones 4 Indicar las modificaciones realizadas	1 Recepcionar solicitud 2 Asignar la prioridad 3 Analizar la solución 4 Diseñar la solución	1 Ejecutar la solución seleccionada 2 Documentar las acciones tomadas 3 Solicitar cierre del caso 4 Crear informe técnico del caso
Realizada por el Control Interno TI en el proceso de Infraestructura en la etapa de Service Support	Realizada por el Ingeniero de Infraestructura en el proceso de Infraestructura en la etapa de Service Support	Realizada por el Ingeniero de Infraestructura en el proceso de Infraestructura en la etapa de Service Support
Excepciones:	Excepciones:	Excepciones:

Lista de tareas de la actividad	Lista de tareas de la actividad	Lista de tareas de la actividad
CONTROLAR	**RECABAR INFORMACIÓN**	**IMPLEMENTAR**
1 Solicitar informe de órdenes de servicios 2 Analizar el comportamiento y flujo de las atenciones 3 Verificar el comportamiento de las atenciones versus SLA	1 Evaluar las órdenes de servicio 2 Recabar la información del servicio afectado 3 Abrir proceso de investigación 4 Comunicar y asignar las responsabilidades	1 Obtener la información necesaria del 2 Analizar los datos del evento 3 Seleccionar una solución 4 Emitir informe final
Realizada por el Control Interno TI en el proceso de Infraestructura en la etapa de Service Support	Realizada por el Gerente en el proceso de Infraestructura en la etapa de Service Support	Realizada por el Ingeniero de Infraestructura en el proceso de Infraestructura en la etapa de Service Support
Excepciones:	Excepciones: Serán evaluadas sólo las OS que son recurrentes o con severidad 1	Excepciones:

Descripción de actividades, normal curso de los eventos.

Procedimiento



SONDA	PROCEDIMIENTO PARA LA CONFECCIÓN Y EMISIÓN DE DOCUMENTOS	REF: P-CGS-01	Pág. 1 de 10
N° Revisión: 06	Elaboró: Coordinador de Calidad Fecha : 26-09-2011	Aprobó: Representante de la Gerencia Fecha : 26-09-2011	

Tabla de contenido

1. OBJETIVO ... 2
2. ALCANCE ... 2
3. RESPONSABILIDADES ... 2
4. DOCUMENTOS APLICABLES ... 2
5. TERMINOLOGÍA ... 2
6. EQUIPOS Y HERRAMIENTAS ... 2
7. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO ... 3
8. REGISTROS ... 4
9. ANEXOS ... 4
10. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO ... 5
ANEXO 1: Diagrama De Flujo Para La Confección y Emisión De Documentos ... 6
ANEXO 2: Estructura De Los Procedimientos ... 7
ANEXO 3: Estructura de los documentos de planificación de procesos (si aplica) ... 9
ANEXO 4: Estructura de los documentos de planificación de objetivos de calidad ... 10

Cualquier copia impresa de este documento, se considera no controlada.

Procedimiento.

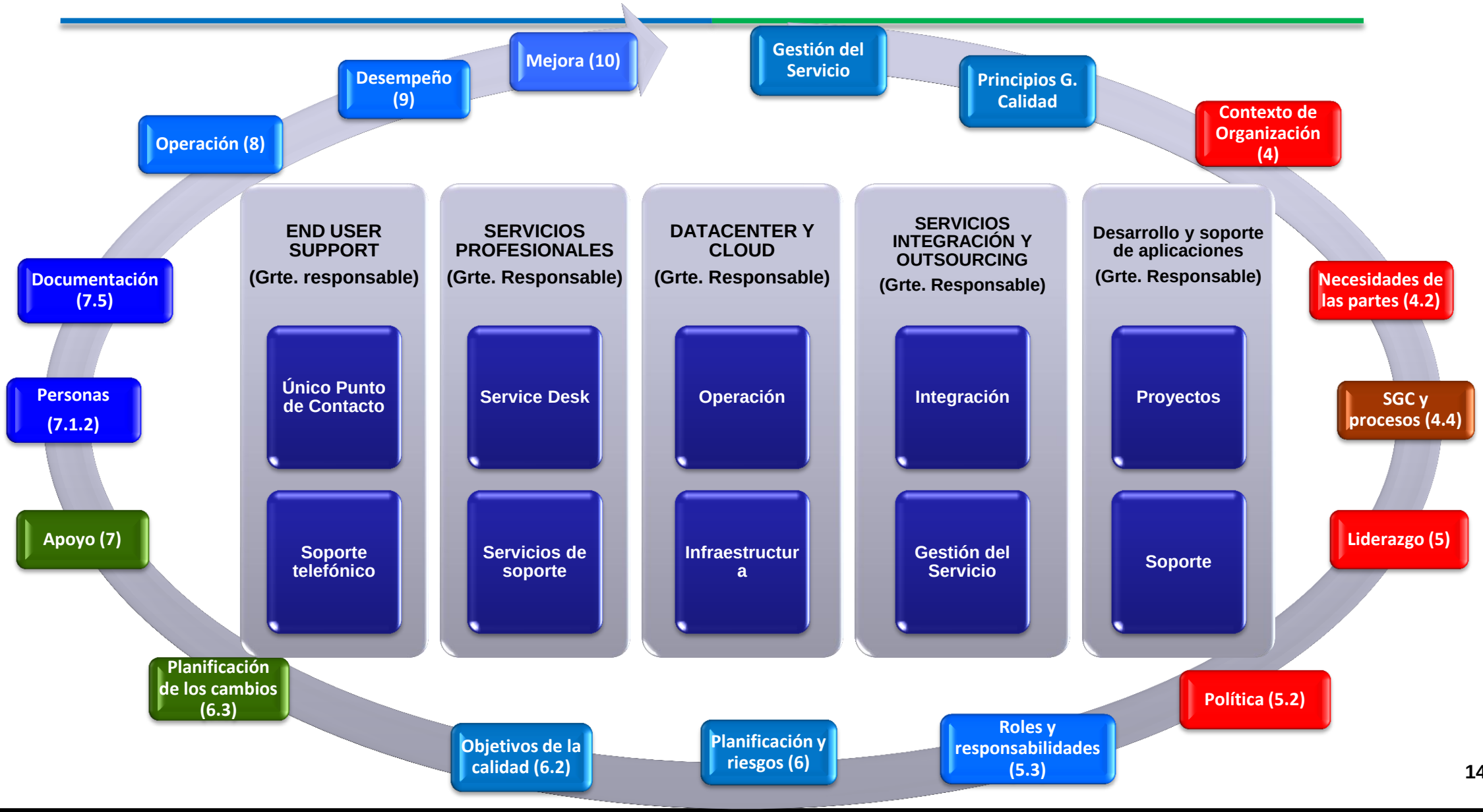
Integración de sistema de gestión de diferentes normas

4.4. PROCESOS DE GESTIÓN DEL SIG

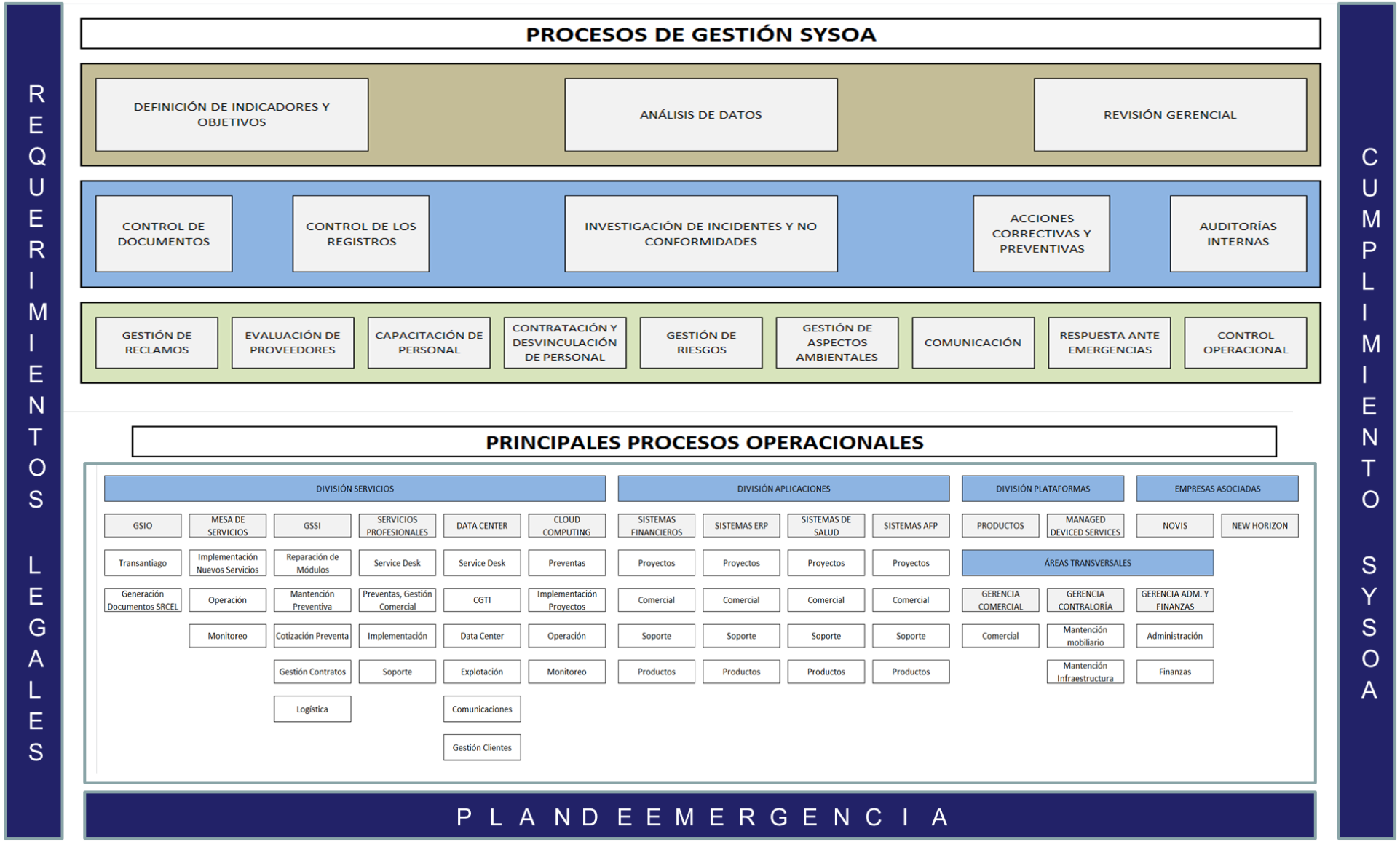
La siguiente tabla muestra la relación entre los requisitos de las tres normas que componen el sistema y los procedimientos actualmente vigentes.

INTEGRACIÓN ENTRE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	REQUISITOS ISO 9001	REQUISITOS ISO 14001	REQUISITOS OHSAS 18001	DOCUMENTO DEL SIG
REQUISITOS GENERALES				
PROCESOS (IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN)	4	4	4	MC-SIG MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES (IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL)	_	4.3.1	_	P-SIG-12 GESTIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES P-SIG-19 GESTIÓN EMPRESAS CONTRATISTAS
RIESGOS LABORALES (IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL)	_	_	4.3.1	P-SIG-11 GESTIÓN DE RIESGOS P-SIG-19 GESTIÓN EMPRESAS CONTRATISTAS
REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUSITOS	5.2 7.2.1 7.2.2	4.3.2	4.3.2	P-SIG-13 IDENTIFICACIÓN DE REQUSITOS LEGALES Y OTROS P-SIG-19 GESTIÓN EMPRESAS CONTRATISTAS
DOCUMENTACIÓN				
REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	4.2.1	4.4.4	4.4.4	P-SIG-01 ELABORACIÓN Y EMISIÓN DE DOCUMENTOS
CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	4.2.3	4.4.5	4.4.5	P-SIG-02 CONTROL DE DOCUMENTOS
CONTROL DE LOS REGISTROS	4.2.4	4.5.4	4.5.4	P-SIG-03 CONTROL DE LOS REGISTROS

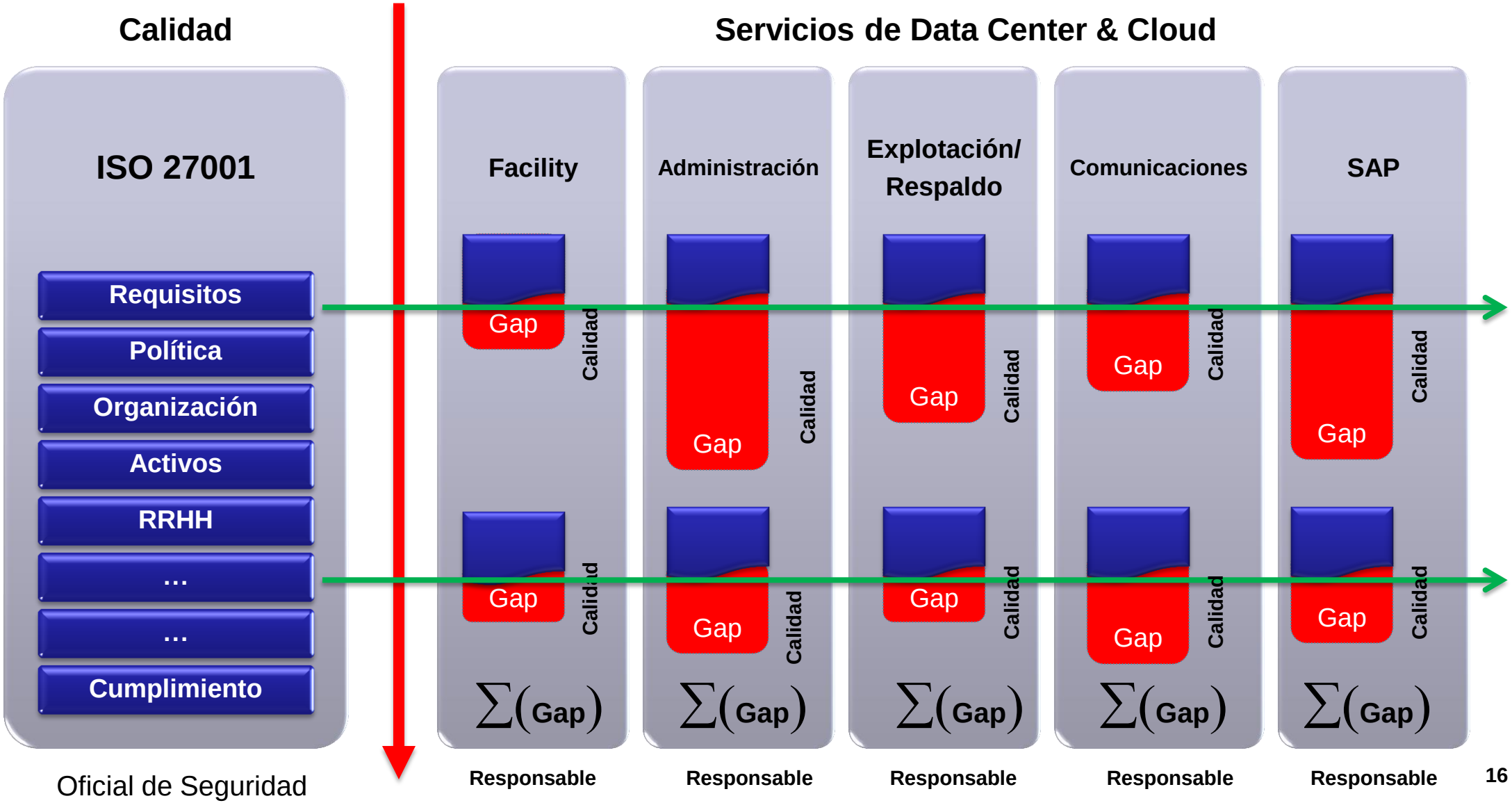
Diagrama de procesos del SGC



Mapa de procesos OHSAS 18001 e ISO 14001



Gap análisis ISO 27001



Riesgo operacional

- ¿Qué es el riesgo operacional?

  El Comité de Basilea II lo define como: "*el riesgo de pérdidas debido a la inadecuación o a fallas en los procesos, personal y sistemas internos o por causa de eventos externos*"

- ¿Qué es la gestión de riesgo operacional?

  Más allá de la definición de riesgo operacional, lo importante es contar con un proceso de gestión de riesgos operativos o riesgos operacionales.

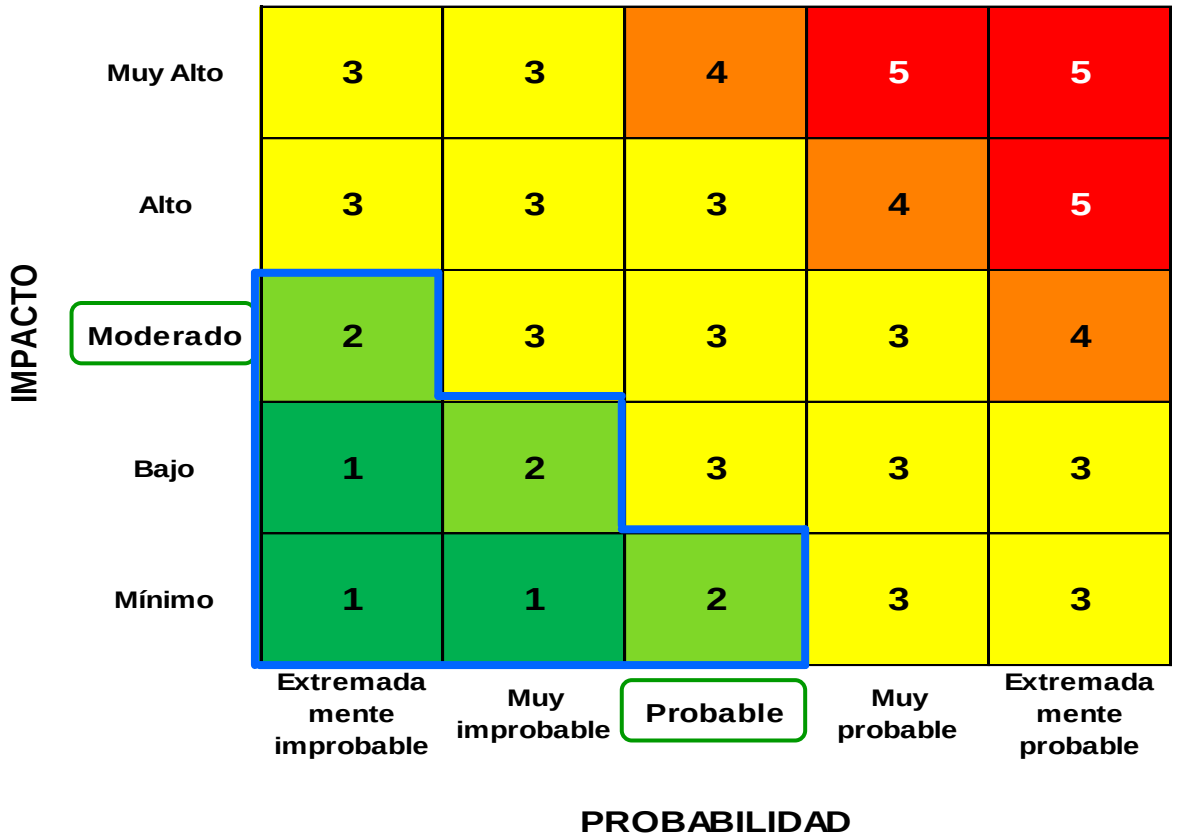
  Este proceso de riesgo operacional es el que debería garantizar la buena gestión de los riesgos según los estándares internacionales.

  Según el Comité de Basilea II, se entiende por "gestión" de riesgo operacional al proceso de "*identificación, evaluación, seguimiento y control*" del riesgo operacional.

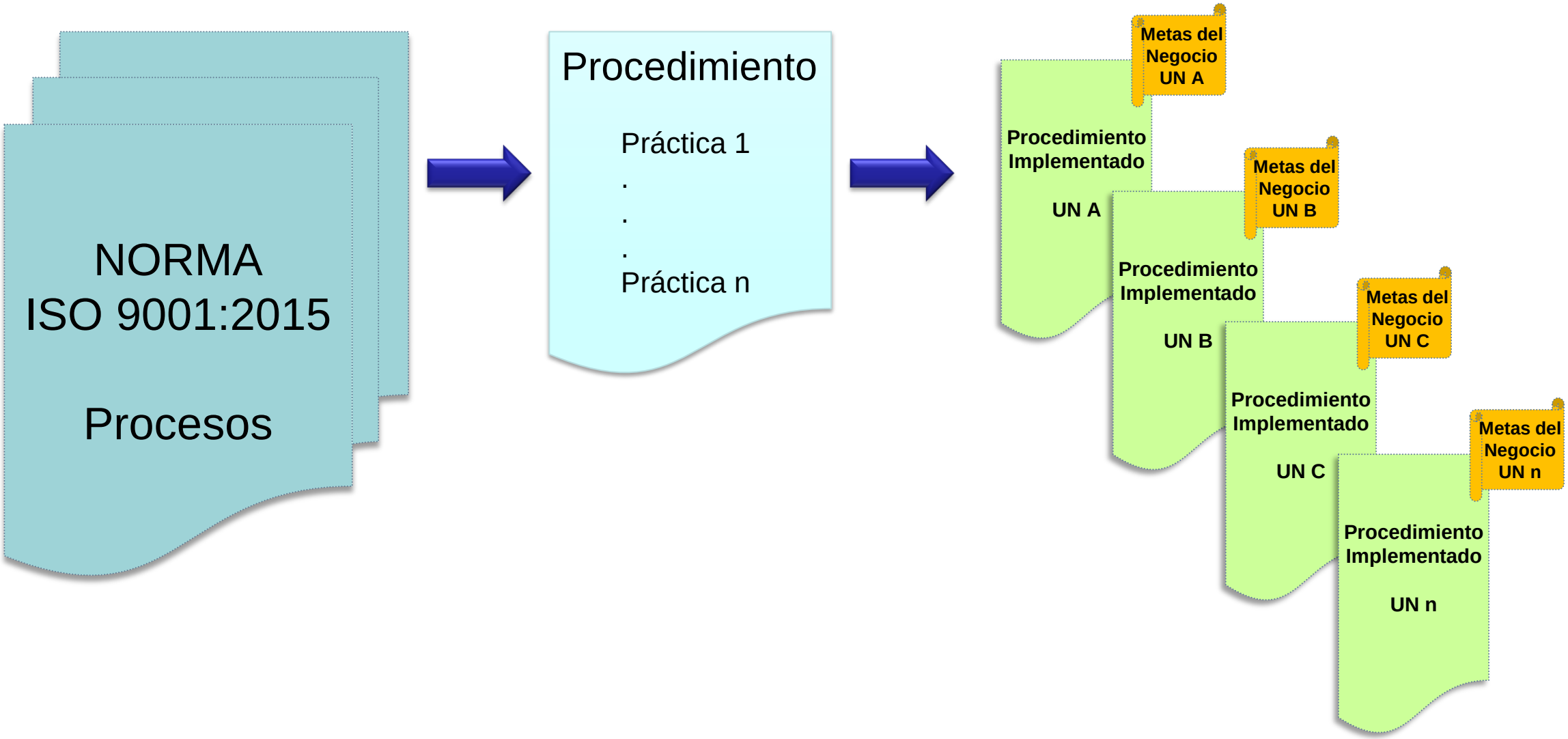
  Conclusión: La "gestión de riesgo" es un proceso esencial en la empresa.

Gestión de riesgo - Metodología

- Matriz de Riesgo
  - Productos o servicios
  - Procesos - Activos
  - Amenazas
  - Vulnerabilidades
  - Probabilidad de ocurrencia
  - Impacto
  - Nivel de riesgo > 2
  - Tratamiento del riesgo
    - Mitigar
    - Aceptar
    - Transferir
    - Eliminar
  - Proyecto
  - Nuevo nivel de riesgo ≤ 2
- Medición de la eficacia



Procesos ISO 9001:2015



Procesos ISO 9001:2015

NORMA ISO 9001

Procesos

Metas del Negocio UN A

Procedimiento ISO 9001

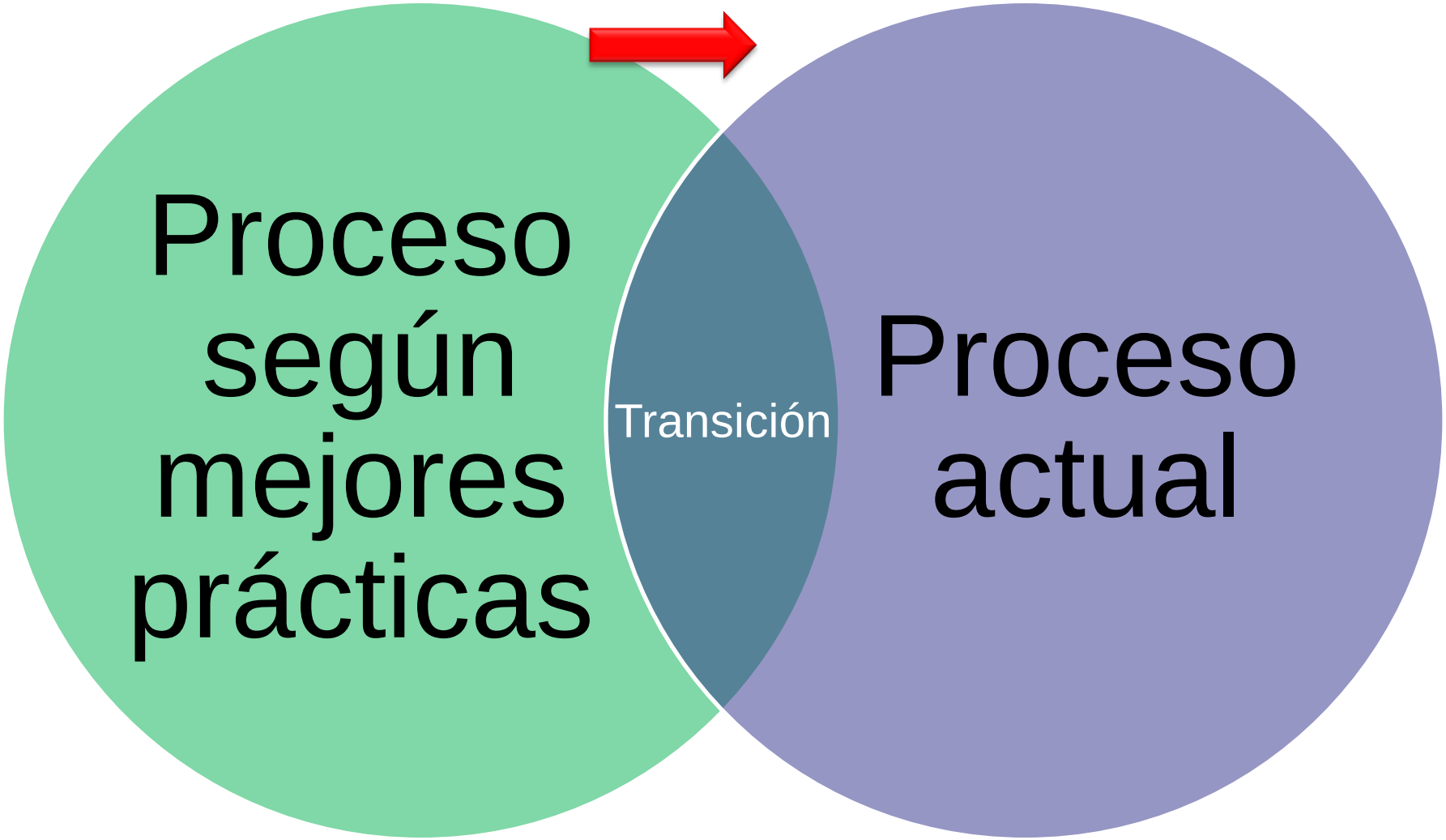
- Práctica 1
  - *Práctica 2*
- Práctica 3
  - *Práctica 4*
  - *Práctica 5*
  - *Práctica 6*
- Práctica 7
- Práctica 8
  - *Práctica 9*
- Práctica 10

Metas del Negocio UN A

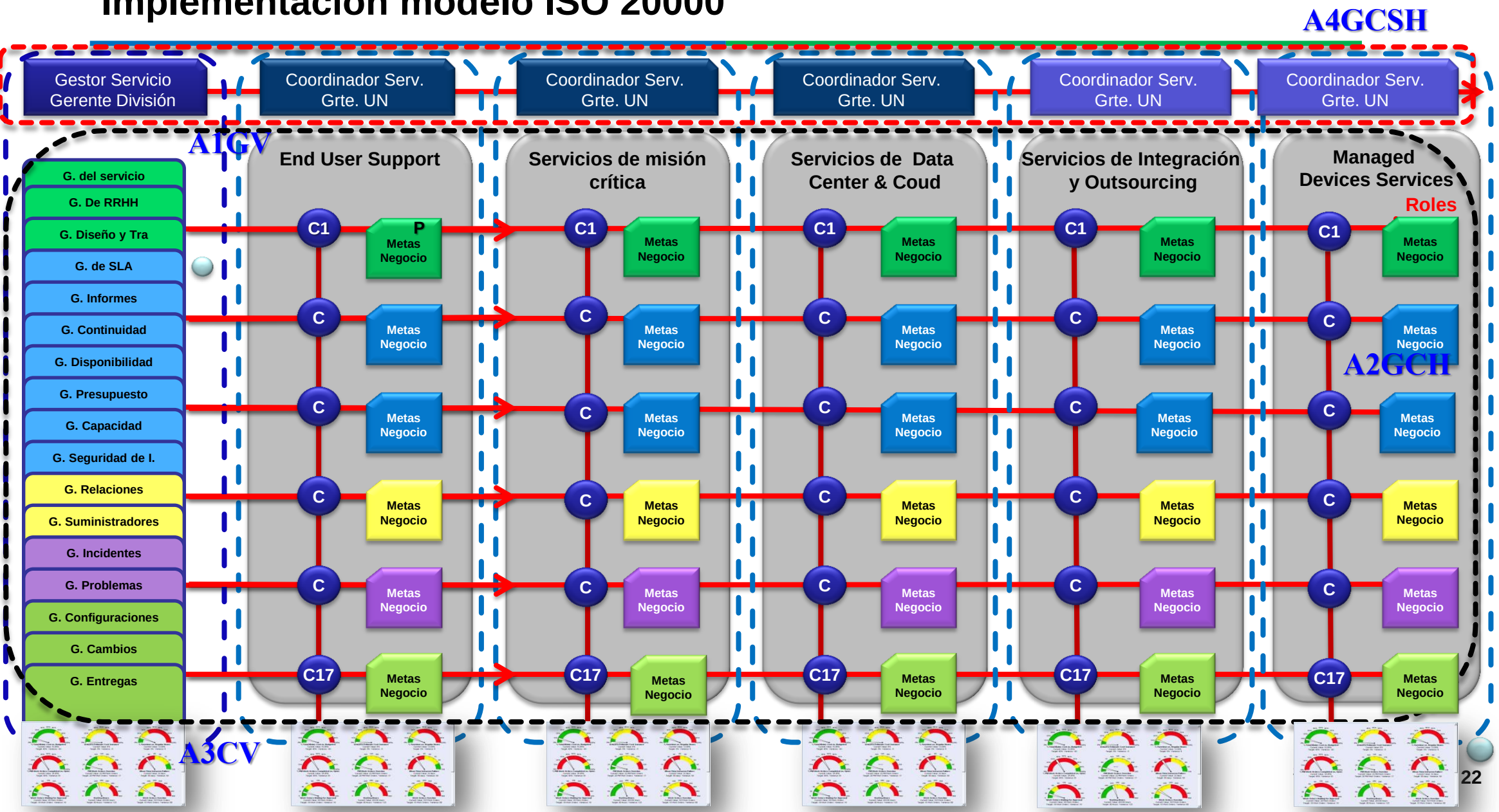
Procedimiento ISO 9001

- Práctica 1
  - *Práctica 2*
- Práctica 3
  - *Práctica 4*
  - *Práctica 5*
  - *Práctica 6*
- Práctica 7
- Práctica 8
  - *Práctica 9*
- Práctica 10

Transición


Proceso según mejores prácticas
Transición
Proceso actual

Implementación modelo ISO 20000



Conclusiones

- Las buenas prácticas quedan estructuradas en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.
- Esta estructura (SGC) orienta y reduce la interpretación de nuestra actividad en el ámbito de los servicios TI y nos permite actuar de forma similar en este ámbito…
- La implementación es modular…
- La madurez esperada para la auditoría de certificación, la caracterizamos como:
  1. Los procesos están definidos y estandarizados;
  2. Están documentados, han sido comunicados, se ejecutan y se miden;
  3. Las personas están adecuadamente capacitadas;
  4. Los procedimientos son simples, pero las prácticas están formalizadas y es obligación cumplirlos.

- Los pensamientos atraen acciones. Por tanto, recomendamos referirnos a la norma ISO 9001 de la siguiente forma: Las buenas prácticas ISO 9001…

Tel (56-2) 657 50 00
Fax (56-2) 657 54 10
Teatinos 500 / Santiago / CHILE

www.SONDA.com

FIN

Gestión del Servicio

Proceso	Gestión del Servicio TI
Gestor	Responsable
Objetivo	Planificar, implementar, medir y mejorar el «Sistema de Gestión de la Calidad», en relación al negocio y a los compromisos con el cliente.
Responsabilidad	a) establecer la política de la gestión del servicio, sus Metas y planes; b) comunicar la importancia de cumplir con los Metas de gestión del servicio y la necesidad de la mejora continua; c) asegurar que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente. d) determinar y proveer recursos para planificar, implementar, monitorizar, revisar y mejorar la provisión y la gestión de los servicios, por ejemplo, contratando el personal apropiado o gestionando la rotación de personal; e) gestionar los riesgos para la organización de la gestión del servicio y para los servicios; y f) llevar a cabo revisiones de la gestión del servicio, a intervalos planificados, para asegurar la continuidad de su idoneidad, su adecuación y su efectividad.

Gestión de Recursos Humanos

Proceso	Gestión de RRHH
Gestor	Responsable
Objetivo	Asegurar la competencia, concienciación y la formación del personal para un desempeño efectivo.
Responsabilidad	a) Se deben definir y mantener todos los roles y responsabilidades de la gestión del servicio, junto con las competencias que sean requeridas para su ejecución efectiva. b) Las competencias y necesidades de formación del personal deben revisarse y gestionarse para permitir al personal llevar a cabo sus roles de forma efectiva. c) Garantizar que los empleados son conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo deben contribuir a la consecución de los Metas de la gestión del servicio. d) Mantener registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

Documentación

Proceso	Documentación
Gestor	Responsable
Objetivo	Definir, acordar, registrar y gestionar el sistema documental.
Responsabilidad	a) Identificar los requisitos del servicio y del sistema de gestión de la calidad. b) Definir un formato de documentación. c) Dejar disponible. d) Controlar la documentación.

Tel (56-2) 657 50 00
Fax (56-2) 657 54 10
Teatinos 500 / Santiago / CHILE

www.SONDA.com

Rodrigo Baldecchi Q.
rodrigo.baldecchi@sonda.com

FIN