



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

Diplomado

# **IMPLEMENTADOR Y AUDITOR INTERNO TRINORMA**

**CICLO INTENSIVO**

**MÓDULO I**

**FUNDAMENTOS DE SIG Y  
PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO**

**Mg. Ing. Saúl Sánchez Hernández**



# TEQUILA MEXICANO







# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO



## OBJETIVO

Los asistentes:

**Comprenderán** la importancia de vincular el diseño de un SIG a la planeación estratégica de su organización.

**Aprenderán** la forma en cómo lograr tal vinculación relacionando conceptos clave de los sistemas para la gestión y metodologías de planeación estratégica y su seguimiento.

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN: Entendiendo el contexto de los Sistemas Integrados para la Gestión.
2. Perspectiva del cambio climático desde una planeación estratégica
3. Estructura de la Misión y Visión de la organización
4. Estudio del Análisis Interno y Externo
5. Matriz FODA
6. Mapa de procesos y el ciclo PHVA
7. Taller: Enfoque a procesos y modelo de gestión
8. Cuadro integral de mando (objetivos estratégicos del negocio)
9. Taller: Planeación estratégica.



# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 1. INTRODUCCIÓN

### Entendiendo el contexto de los Sistemas Integrados para la Gestión

#### ISO SURVEY 2023

(Fuente: Portal web ISO)

- ❑ 1.3 millones de certificados válidos en todo el mundo.
- ❑ 1.6 millones de sitios certificados.
- ❑ 30 sectores industriales con certificaciones activas.





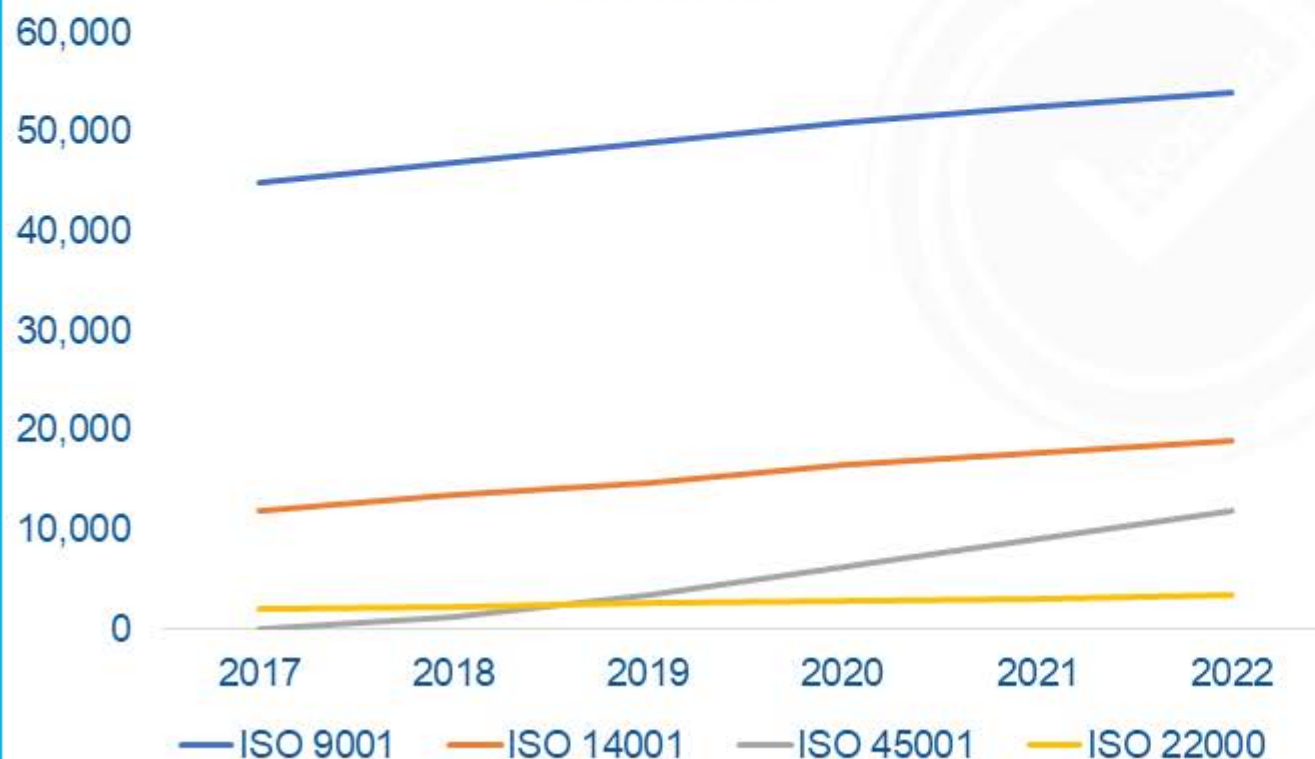


# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 1. INTRODUCCIÓN

### Entendiendo el contexto de los Sistemas Integrados para la Gestión

**CERTIFICACIONES ISO EN AMÉRICA LATINA  
(2017-2022)**



**CERTIFICACIONES POR  
NORMAS ISO POR PAÍS (2022)**



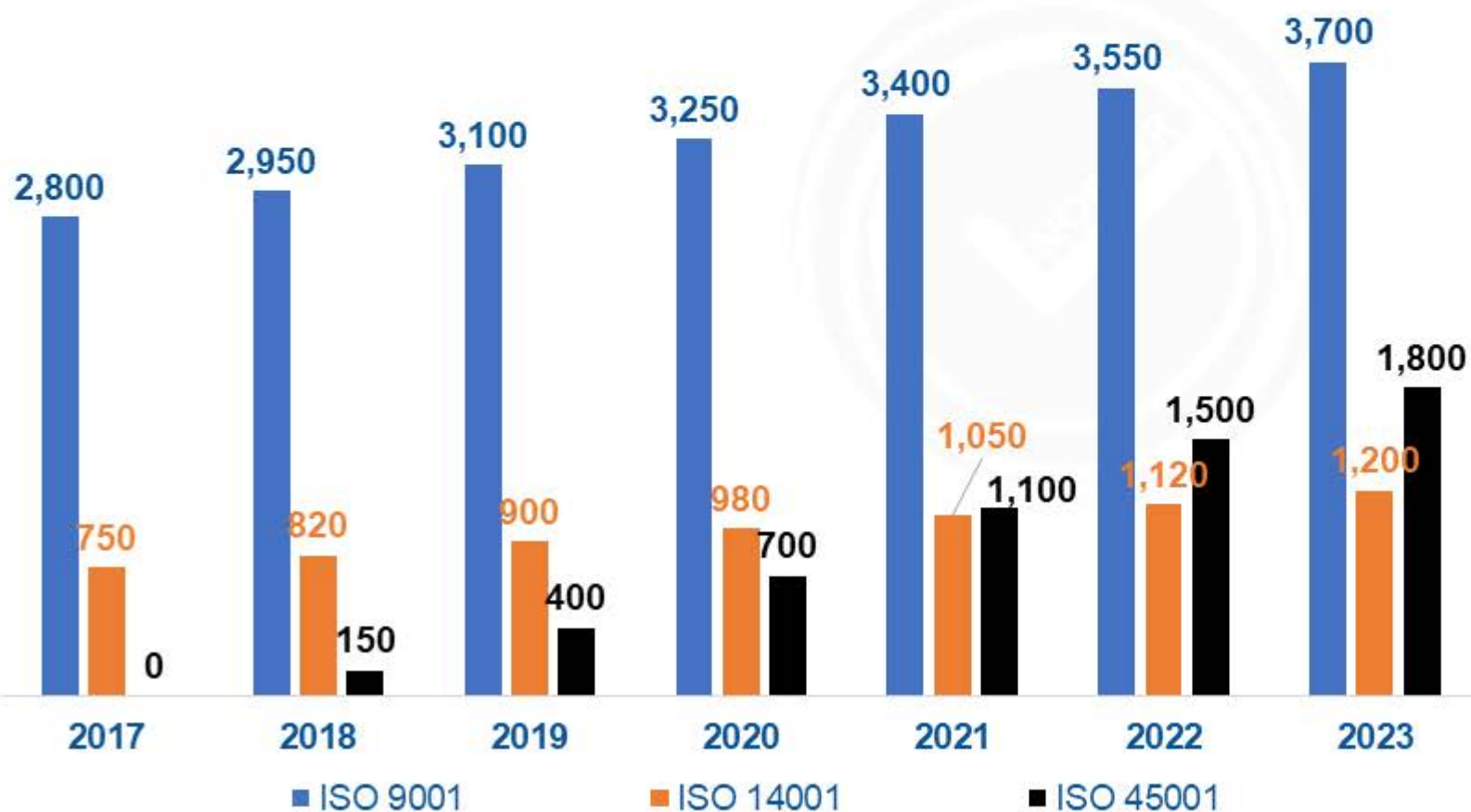


# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 1. INTRODUCCIÓN

### Entendiendo el contexto de los Sistemas Integrados para la Gestión

CERTIFICACIONES ISO EN PERÚ (2017–2023)



### Sectores con mayor certificación en Perú

- ISO 9001: construcción, minería, banca, energía.
- ISO 14001: minería, manufactura, agroindustria.
- ISO 45001: energía, construcción, transporte.





# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 1. INTRODUCCIÓN

### Entendiendo el contexto de los Sistemas Integrados para la Gestión

El mundo ha  
cambiado, ya  
no es el mismo  
que en 2015.  
Es radicalmente  
diferente.

- ☐ La compañía más grande de taxis, no tiene taxis (**Uber**).
- ☐ La empresa más grande alojamientos, no tiene alojamientos (**AirBnB**)
- ☐ Las empresas más grandes de telefonía, no tienen infraestructura propia (**Whats app**, **Telegram**, **We chat**).
- ☐ La empresa de mayor capitalización del sector retail, no tiene inventario (**Alibaba**).
- ☐ La empresa que más contenido posee en el mundo, no crea contenido (**Facebook**).
- ☐ El cine más grande del mundo, no tiene salas de proyección (**Netflix**).







# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 1. INTRODUCCIÓN

Entendiendo el contexto de los Sistemas Integrados para la Gestión



### ESPECIALIZACIÓN NORMATIVA

- ☐ 22000. Inocuidad alimentaria.
- ☐ 50001. Eficiencia energética.
- ☐ 30301. Gestión documental.
- ☐ 31000. Gestión de riesgos.
- ☐ 22301. Continuidad del negocio.
- ☐ 13485. Productos médicos.
- ☐ 14001. Gestión ambiental.
- ☐ 27001. Seguridad de la información.
- ☐ 20121. Organización de eventos.
- ☐ 45000. Salud ocupacional.
- ☐ 39001. Seguridad del tráfico en carretera.
- ☐ 26000. Responsabilidad social.





# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 1. INTRODUCCIÓN

### Entendiendo el contexto de los Sistemas Integrados para la Gestión



Al implementar sistemas de gestión de forma independiente se enfrentan diferentes problemas que provocan el fracaso en la gestión:

- ☐ Multiplicidad de esfuerzos sin orientación clara y limitada o nula coordinación.
- ☐ Excesiva documentación.
- ☐ Desperdicio de recursos: materiales, tiempo, espacios, finanzas...
- ☐ Frustración en las personas al no lograr objetivos por falta de una dirección específica.
- ☐ La Alta Dirección pierde la visión de largo plazo.
- ☐ La organización termina trabajando para cada uno de los sistemas de gestión.
- ☐ Se pierde la esencia del negocio.



Todos estos problemas se agravan cuando la empresa tiene sucursales, puntos de venta, centros de distribución o su personal lleva a cabo muchas actividades en campo, más aún cuando las realizan en instalaciones de los clientes.





# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 2. PERSPECTIVA DEL CAMBIO CLIMÁTICO DESDE UNA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA







# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 2. PERSPECTIVA DEL CAMBIO CLIMÁTICO DESDE UNA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA



**El cambio climático se refiere a los cambios a largo plazo de las temperaturas y los patrones climáticos.** Estos cambios pueden ser naturales, debido a variaciones en la actividad solar o erupciones volcánicas grandes. Pero **desde el siglo XIX, las actividades humanas han sido el principal motor del cambio climático,** debido principalmente a la quema de combustibles fósiles como el carbón, el petróleo y el gas.



El cambio climático se refiere a la transformación a largo plazo de las condiciones climáticas de la Tierra. Este fenómeno es causado por diversos factores naturales y antropogénicos. **Imaginemos la Tierra como un gigantesco invernadero.** Normalmente, el calor del sol penetra y mantiene la temperatura suficiente para que podamos vivir cómodamente. Pero cuando quemamos combustibles fósiles como el carbón, el petróleo y el gas para obtener energía, liberamos gases adicionales a la atmósfera. Estos gases retienen más calor, haciendo que nuestro "invernadero" sea más cálido de lo debido. Esto provoca el derretimiento de los glaciares, el aumento del nivel del mar y fenómenos meteorológicos como huracanes y sequías se vuelvan más extremos y frecuentes.





# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 2. PERSPECTIVA DEL CAMBIO CLIMÁTICO DESDE UNA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

### FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

¿Qué están haciendo las organizaciones para:

1. Disminuir la producción de GEI, directa o indirectamente;
2. Gestionar su vulnerabilidad;
3. Considerar en su gestión, a sus grupos de interés?



Licensed to Mitsuba / Gonzalo Rivera (gonzalo1304@gmail.com)  
ISO Store Order: CP-503579 license # 1 / Downloaded: 2024-07-13  
Single user license only, copying and networking prohibited.

**Norma internacional**

#### 4.1

Se añade la frase siguiente al final del apartado:

La organización debe determinar si el cambio climático es una cuestión pertinente.

#### 4.2

Se añade la nota siguiente al final del apartado:

NOTA Las partes interesadas pertinentes pueden tener requisitos relacionados con el cambio climático.

### Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

#### MODIFICACIÓN 1: Acciones relativas al cambio climático

*Quality management systems — Requirements*  
*AMENDMENT 1: Climate action changes*

**ISO 9001**

**Quinta edición  
2015-09-15**

**MODIFICACIÓN 1  
2024-02**





# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 2. PERSPECTIVA DEL CAMBIO CLIMÁTICO DESDE UNA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Se sugiere que **DESDE YA**, durante las Revisiones por Dirección se reflexione y analice la situación para tomar las acciones pertinentes:

- ☐ Actualizar gestión de riesgos.
- ☐ Ajustar política para la gestión, según alcances del SG.
- ☐ Ajustar objetivos, según alcances SG.
- ☐ Atender las recomendaciones de su Organismo Certificador.



Licensed to Mitsuba / Gonzalo Rivera (gonzalo1304@gmail.com)  
ISO Store Order: OP-503579 license # 1 / Downloaded: 2024-07-13  
Single user license only, copying and networking prohibited.

**Norma internacional**

### 4.1

Se añade la frase siguiente al final del apartado:

La organización debe determinar si el cambio climático es una cuestión pertinente.

### 4.2

Se añade la nota siguiente al final del apartado:

NOTA Las partes interesadas pertinentes pueden tener requisitos relacionados con el cambio climático.

**Sistemas de gestión de la calidad —  
Requisitos**

**MODIFICACIÓN 1: Acciones relativas al  
cambio climático**

*Quality management systems — Requirements  
AMENDMENT 1: Climate action changes*

**ISO 9001**

**Quinta edición  
2015-09-15**

**MODIFICACIÓN 1  
2024-02**

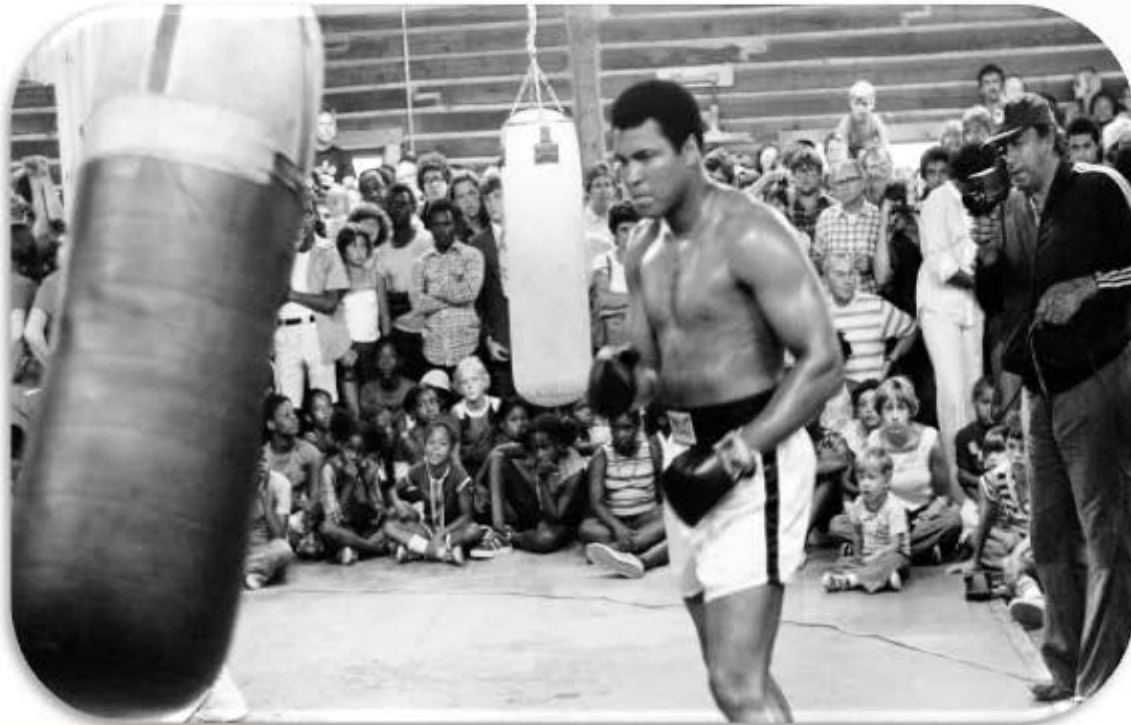


# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 3. ESTRUCTURA DE LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

### FILOSOFÍA CORPORATIVA

La importancia de sentar las bases de la TRASCENDENCIA



”

Para ser un gran campeón, tienes que creer que eres el mejor. Si no es así, pretende serlo.

*Muhammad Ali.*





# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 3. ESTRUCTURA DE LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

### MISIÓN

Qué estamos haciendo aquí, ahora, para qué, para quién y cómo.



### VALORES

### ESTRATEGIAS

### VISIÓN

A dónde queremos y podemos llegar en el futuro.



### PRINCIPIOS

### PROPÓSITO



# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 3. ESTRUCTURA DE LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

### PASIÓN

Somos un grupo lleno de energía, coraje y entusiasmo en todo lo que hacemos.

Presencia en  
más de 20 países  
en 4 continentes



En AJE creemos en  
**un mundo más saludable**

En AJE creemos en un mundo donde las personas y el planeta prosperan juntos.  
Disfrutando las cosas naturales de la vida y haciendo realidad un nuevo sueño.



#### Misión

Crear oportunidades que generen de manera  
sostenible bienestar y salud



#### Visión

Ser líderes en productos y marcas saludables y  
valoradas

### Nuestros Valores

Nuestros valores son una brújula que nos guía para  
avanzar en la dirección correcta, sorprender a  
nuestros clientes y superar sus expectativas

### EMPRENDEDOR

Donde otros encuentran un problema, nosotros vemos una oportunidad.

### SOÑADOR

En AJE soñamos e imaginamos un mundo mejor y sin límites.





# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 3. ESTRUCTURA DE LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

CREDICORP

Propósito

Contribuir a mejorar vidas acelerando los cambios que nuestros países necesitan es la razón que guía nuestras decisiones y acciones en cada uno de nuestros negocios.

Visión

Somos un equipo líder en Latinoamérica que genera un impacto relevante en la sociedad inspirados por mejorar la vida de las personas brindando soluciones financieras innovadoras.

Nuestros valores

Respeto



Nuestro compromiso de mejorar vidas asumiendo un papel proactivo en impulsar los cambios necesarios en las comunidades donde operamos, integrando la sostenibilidad como componente clave para garantizar nuestra competitividad a largo plazo.

Sostenibilidad



Porque las personas están en el centro de todo lo que hacemos, atendemos cuidadosamente sus necesidades buscando garantizar el bienestar social, económico y medioambiental, del presente y del futuro.

Equidad



Actuamos de una manera justa y equitativa en el trato y reconocimiento de las personas, siempre buscando la igualdad de derechos, responsabilidades e igualdad de oportunidades para todos y todas.

Honestidad



En Credicorp impulsamos la transparencia y buscamos que nuestras acciones sean consecuentes con lo que creemos y decimos; sabemos que solo así seguiremos generando relaciones de confianza.







# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 4. ESTUDIO DEL ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO



No es la especie más fuerte la que sobrevive, ni la más inteligente, tampoco la más rápida, sino la que mejor responde a los cambios.



Charles Darwing

... Y es, quizás, **la adaptación**, uno de los desafíos mas retadores en un ambiente adverso y en constante cambio.





# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 4. ESTUDIO DEL ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO

**ESTABLE**



**DINÁMICO**



**VUCA**



**EL  
ENTORNO**

**LA  
EMPRESA**



**LOS  
RRHH**







# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 4. ESTUDIO DEL ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO

Administración  
de la Eficiencia

Administración del  
Cambio y la Complejidad

Administración de la  
Generación de Valor

MODELO NACIONAL DE  
**TRANSFORMACIÓN  
ORGANIZACIONAL**

TENDENCIAS

Competencia  
interna

Apertura  
de mercados

Tecnologías  
de la  
Información

Gobierno  
Corporativo

Diferenciación

Democratización  
de la  
información

Digitalización

OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE

1989

1995

2000

2005

2008

2010

2016

2018

2020

ÉNFASIS DE LAS  
PRÁCTICAS

Calidad y  
productividad de  
procesos y sistemas

Administración  
del conocimiento

Ecoeficiencia y  
administración  
del riesgo

Enfoque estratégico  
de la innovación

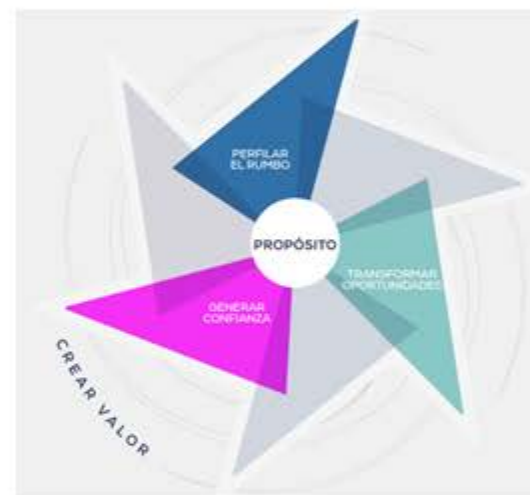
Ética y  
transparencia

Transforma-  
ción digital

Generación de  
confianza,  
balance en  
resultados,  
Desarrollo  
Sostenible y  
Bienestar  
de los  
colaboradores

Entorno  
estable - predecible

Entorno  
dinámico - impredecible



PREMIO  
NACIONAL  
DE CALIDAD





## 4. ESTUDIO DEL ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO

### ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

El contexto de la organización se encuentra en el capítulo 4 de la mayoría de la Normas ISO publicadas a partir de septiembre 2015. Apunta la necesidad de considerar el contexto socio-económico de la organización y su relación con las partes interesadas, tanto internas como externas.

Es esencial que estos aspectos se revisen periódicamente, por lo que se incluye como una entrada en la Revisión por la Dirección.

El cumplimiento de estos requisitos, busca una alineación entre planificación estratégica y planificación del Sistema de Gestión, ya sea individual o integrado.



El análisis orienta a determinar las cuestiones externas e internas relevantes para el propósito de la organización y su dirección estratégica, así como **lo que puede afectar a su capacidad para lograr el resultado deseado del sistema de gestión.**





# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 4. ESTUDIO DEL ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO

### 1.2 COMPRENDER EL ENTORNO

El entorno es dinámico y fluye permanentemente, por lo que la organización requiere mantener una actitud de apertura que facilite la identificación de los cambios que se presentan y las oportunidades y amenazas que éstos podrían generar, a través de:

- 1.2.1 Integrar y analizar continuamente, información interna y externa, para entender la realidad y las tendencias de su entorno y ecosistema; identificando oportunidades y amenazas.
- 1.2.2 Definir la temporalidad de sus ejercicios de planeación estratégica, para adaptarse con agilidad a los cambios del entorno.
- 1.2.3 Analizar los recursos y capacidades clave que distinguen a la organización, dan respuesta a los desafíos del entorno y los requerimientos de eficiencia operativa.
- 1.2.4 Identificar los retos a los que debe responder la organización en el mediano y largo plazo, como resultado del análisis realizado.
- 1.2.5 Asegurar la permanencia de la organización replanteando los desafíos del entorno, ante la presencia de eventos imprevistos de naturaleza local o global.



**PLANEA CON TIEMPO.**  
No estaba lloviendo cuando Noé construyó el arca.







# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 4. ESTUDIO DEL ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO

### DIAMANTE DE PORTER



### ANÁLISIS PESTLE

<b>Políticas</b> <b>P</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gobierno</li><li>- Clima político</li><li>- Tendencias electorales</li><li>- Políticas gubernamentales</li><li>- Conflictos</li><li>- Iniciativas, bonos, incentivos</li></ul>	<b>Economía</b> <b>E</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tendencias</li><li>- Crisis</li><li>- Ciclos económicos</li><li>- Políticas de innovación</li></ul>	<b>Socio-culturales</b> <b>S</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Demografía</li><li>- Estilo de vida</li><li>- Actitudes y opiniones</li><li>- Imagen corporativa</li><li>- Aspectos éticos</li></ul>
<b>Tecnología</b> <b>T</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Infraestructura física</li><li>- Infraestructura tecnológica</li><li>- Tecnologías emergentes</li><li>- Investigación</li><li>- Tecnologías de la información y comunicación</li><li>- Patentes</li><li>- Acceso tecnológico</li></ul>	<b>Legislación</b> <b>L</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Antimonopolio</li><li>- Metodologías gubernamentales</li><li>- Derecho internacional</li><li>- Reglamentación nacional</li><li>- Decretos municipales</li></ul>	<b>Ecología</b> <b>E</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Problemas medioambientales</li><li>- Procesos de producción</li><li>- Tipo de consumo</li><li>- Amigabilidad medioambiental</li><li>- Políticas medioambientales</li><li>- Regulación</li></ul>

### POSICIONAMIENTO COMPETITIVO

	EMBRIÓNICA	EN CRECIMIENTO	MADURA	DECLINANTE
DOMINANTE				
FUERTE				
FAVORABLE				
SOSTENIBLE				
DÉBIL				

Diagram illustrating the Competitive Positioning Matrix (BCG Matrix) with strategic paths:

- DESARROLLO NATURAL** (Red diagonal line from bottom-left to top-right)
- DESARROLLO SELECTIVO** (Grey diagonal line from bottom-left to top-right)
- PROBAR** (Green diagonal line from bottom-left to top-right)
- VIABILIDAD** (Yellow diagonal line from bottom-left to top-right)
- ABANDONO** (Red text at the bottom right)



# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 5. MATRIZ FODA



Activos  
intangibles

Procesos

Productos  
y servicios

**ORGANIZACIÓN**  
Fortalezas y Debilidades

**ENTORNO**  
Oportunidades y  
Amenazas

Nuevos  
competidores

Poder de los  
clientes

**COMPETIDORES  
ACTUALES**

Poder de los  
proveedores

Productos  
sustitutos





## 5. MATRIZ FODA

# F



- ☐ Forman parte del análisis interno.
- ☐ Son todos aquellos aspectos que distinguen a la organización en su entorno de negocio.
- ☐ Son capitalizadas para aprovechar oportunidades o hacer frente a las adversidades externas.
- ☐ Ayudan a contraer, disminuir o incluso, desaparecer debilidades, que también forman parte del análisis interno.



# D

- ☐ Son parte del análisis interno.
- ☐ Situaciones identificadas como malas prácticas de la organización, y por tanto deben considerarse como un desafío o retos por superar.
- ☐ Dado que se tiene control sobre ellas, pueden ser contrarrestadas con las fortalezas internas de la organización, o bien, a través de aprovechar oportunidades del entorno.
- ☐ Si no se atienden, con el tiempo se vuelve más difícil su tratamiento, limitando el crecimiento y desarrollo de la organización.





# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 5. MATRIZ FODA

# O



- ☐ Forman parte del análisis externo.
- ☐ Son situaciones que se presentan en el entorno de negocio y favorecen a todas las organizaciones que se encuentran en él.
- ☐ Es fundamental estar preparado para aprovechar las oportunidades, según su contexto.
- ☐ Ayudan a contraer, disminuir o incluso, desaparecer las debilidades identificadas en el análisis interno.



# A

- ☐ Son parte del análisis externo.
- ☐ Eventos reales o potenciales, que ante su ocurrencia, tendrán impactos negativos en todas las organizaciones de un mismo sector o industria.
- ☐ Aun cuando las amenazas afectan a todas las organizaciones, no todas las organizaciones tienen la misma severidad en los efectos.
- ☐ Resulta trascendental que las organizaciones se encuentren preparadas para hacer frente a las amenazas, logrando mitigar con rapidez los efectos.





# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 5. MATRIZ FODA

# F

### FORTALEZAS

Ambiente interno

Se tiene control sobre ellas

- ✓ Personal capacitado.
- ✓ Flujo de caja que soporta 3 meses de capital de trabajo.
- ✓ Programa para formación de liderazgo situacional.
- ✓ Programa para lealtad del cliente.
- ✓ Procesos controlados orientados a productividad.
- ✓ 5 años continuos con rentabilidad de negocio creciente.

# D

### DEBILIDADES

Ambiente interno

Se tiene control sobre ellas

- Alta tasa de reprocesos.
- Recurrentes retrasos en la entrega a clientes.
- Sin planeación estratégica formal.
- Alta rotación de personal.
- Clima laboral estresante.
- Las ventas no crecen en los últimos tres años.
- Atención no oportuna a compromisos con terceros.

# O

### OPORTUNIDADES

Ambiente externo

No se tiene control sobre ellas

- Proyectos nacionales para desarrollar el sector (construcción, minero, pesquero, etc.).
- Apertura para atracción de inversión extranjera directa.
- Programa nacional de jóvenes becarios en su primer empleo.
- Apoyos a empresas para consultoría, capacitación y certificaciones.
- Tasas de interés de un dígito para proyectos de inversión de expansión de negocios.

# A

### AMENAZAS

Ambiente externo

No se tiene control sobre ellas

- Alta variabilidad de paridad cambiaria.
- Inflación / Recesión económica..
- Crisis climáticas..
- Ciberataques.
- Impuestos arancelarios
- Marco legal incierto ante inversiones o desarrollo económico.
- Inseguridad, corrupción, gobierno con baja credibilidad.





# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

# O

## 5. MATRIZ FODA

# A

# F

### ESTRATEGIAS FO

#### ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO

Desarrolladas para afianzar el crecimiento de la organización.

- ✓ Explorar nuevos mercados.
- ✓ Innovación de productos / servicios.
- ✓ Alianzas estratégicas de crecimiento mutuo.
- ✓ Proyectos de inversión para el largo plazo (5 a 7 años).

### ESTRATEGIAS FA

#### ESTRATEGIAS DE DEFENSA

Orientadas para hacer frente a las amenazas y prepararse para mitigar efectos.

- ✓ Disminuir operaciones.
- ✓ Programa interno de ahorros.
- ✓ Acumular reservas económicas.
- ✓ Rápida recuperación de cartera.
- ✓ Incentivar optimización de recursos y productividad.

# D

### ESTRATEGIAS DO

#### ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO

Orientadas al fortalecer a la organización, en aquellas áreas más débiles.

- ✓ Certificaciones de productos, procesos, sistemas, personas.
- ✓ Subsidios empresariales para disminuir costos de operación.
- ✓ Programa especial para incrementar ventas y recuperación de cartera.

### ESTRATEGIAS DA

#### ESTRATEGIAS PARA RETIRARSE DE LA INDUSTRIA

Desarrolladas sobreponerse en períodos cortos, con rapidez, o bien, retirarse.

- ✓ Cierre de sucursales.
- ✓ Retiro de productos o servicios no rentables.
- ✓ Venta de activos.
- ✓ Sostener operaciones básicas, esperando un cambio a favor en el entorno.





# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## PRINCIPIOS PARA LA GESTIÓN



### 6. MAPA DE PROCESOS Y EL CICLO PHVA

1. **ENFOQUE AL CLIENTE.** Se mantiene y enfatiza a la satisfacción.
2. **LIDERAZGO.** Orienta a reforzar el compromiso de la Dirección.
3. **COMPROMISO DE LAS PERSONAS.** Se hace hincapié en mantener la participación activa de todo el personal, de acuerdo a los objetivos de la organización alineados al alcance del SGC.
4. **ENFOQUE A PROCESOS.** Es la estrategia clave para una gestión efectiva.
5. **ENFOQUE A GESTIÓN.** NO SE ELIMINA, ahora es requisito. Se debe considerar implícito a lo largo de TODA LA NORMA ISO-9001:2015 bajo el enfoque PHVA.
5. **MEJORA CONTINUA.** Se refuerza el enfoque hacia AUMENTAR LA CAPACIDAD PARA CUMPLIR REQUISITOS.
6. **TOMA DE DECISIONES BASADA EN HECHOS LA EVIDENCIA.** Se refuerza la necesidad de contar con información confiable y oportuna para tomar decisiones objetivas, que aseguren un menor riesgo.
7. **RELACIONES DE MUTUO BENEFICIO CON PROVEEDORES. GESTIÓN DE LAS RELACIONES.** Se refuerza el principio con el enfoque a partes interesadas.



# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 6. MAPA DE PROCESOS Y EL CICLO PHVA

**PROCESO.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.



### RADIOGRAFÍA DE UN PROCESO



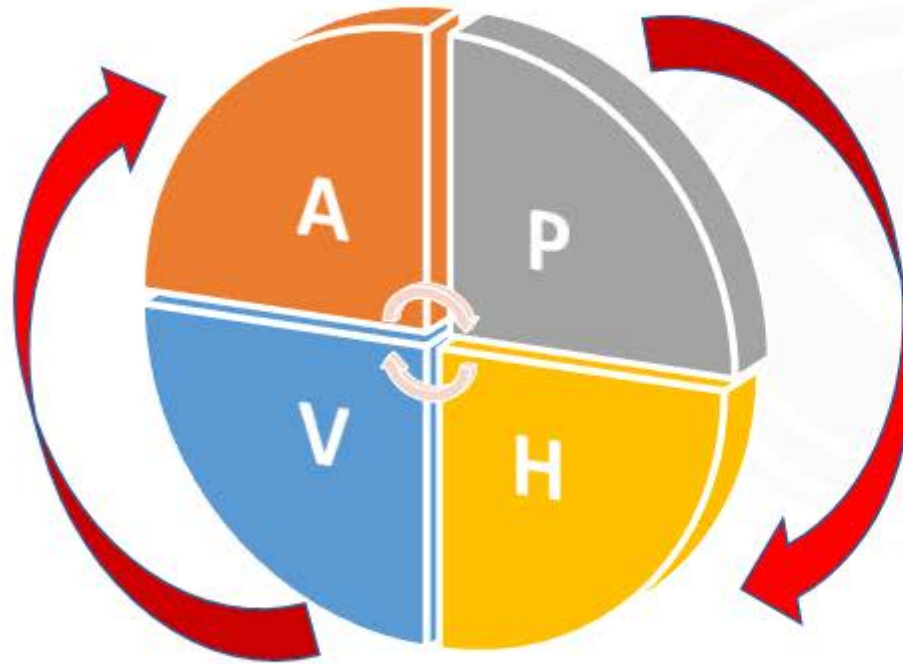




# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## EL CICLO DE DEMING

### 6. MAPA DE PROCESOS Y EL CICLO PHVA



- ✓ Ayuda a asegurar que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente.
- ✓ Orienta a que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.
- ✓ Promueve un enfoque global de pensamiento basado en riesgos , dirigido también a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.
- ✓ Ayuda a la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos.
- ✓ Apoya la consideración de los procesos en términos de valor agregado.
- ✓ Soporta el logro del desempeño eficaz de los procesos y del SG.
- ✓ Sustenta la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.



# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 6. MAPA DE PROCESOS Y EL CICLO PHVA

### EL ANEXO SL

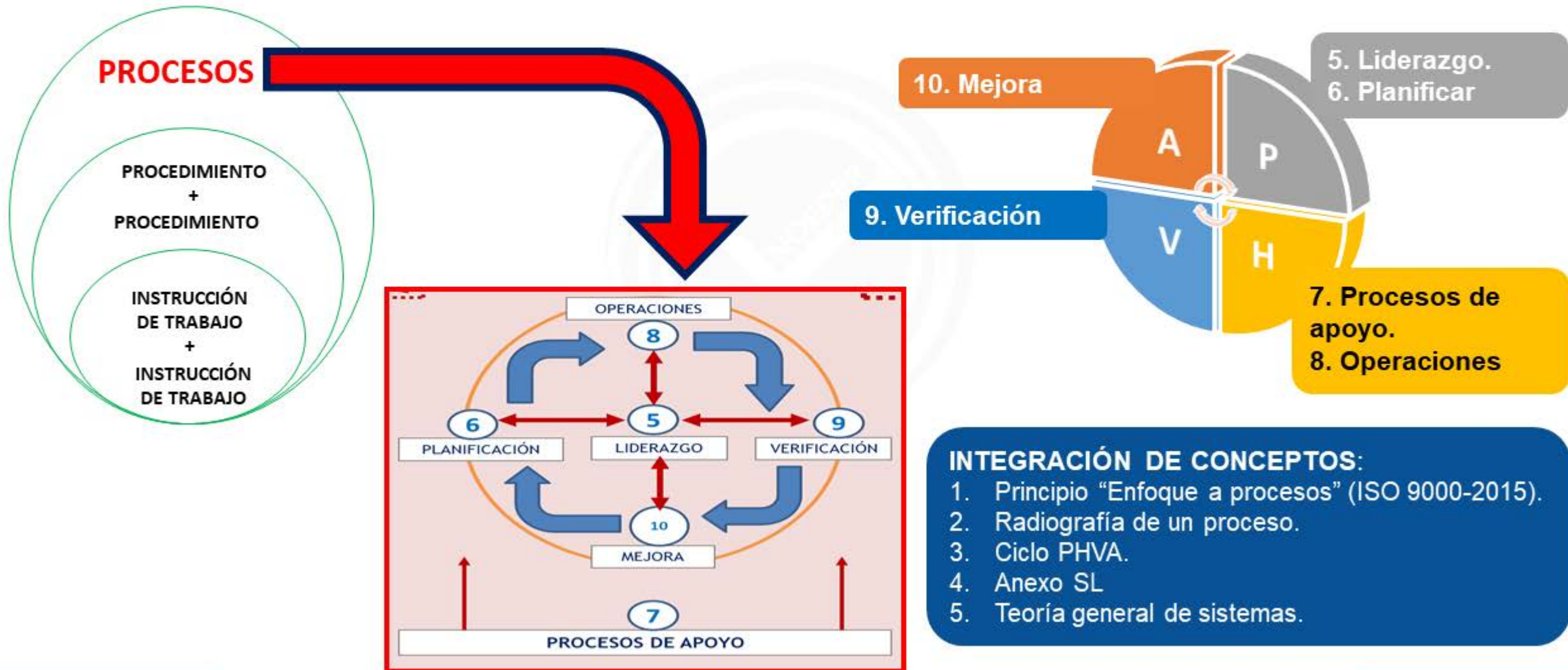






# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

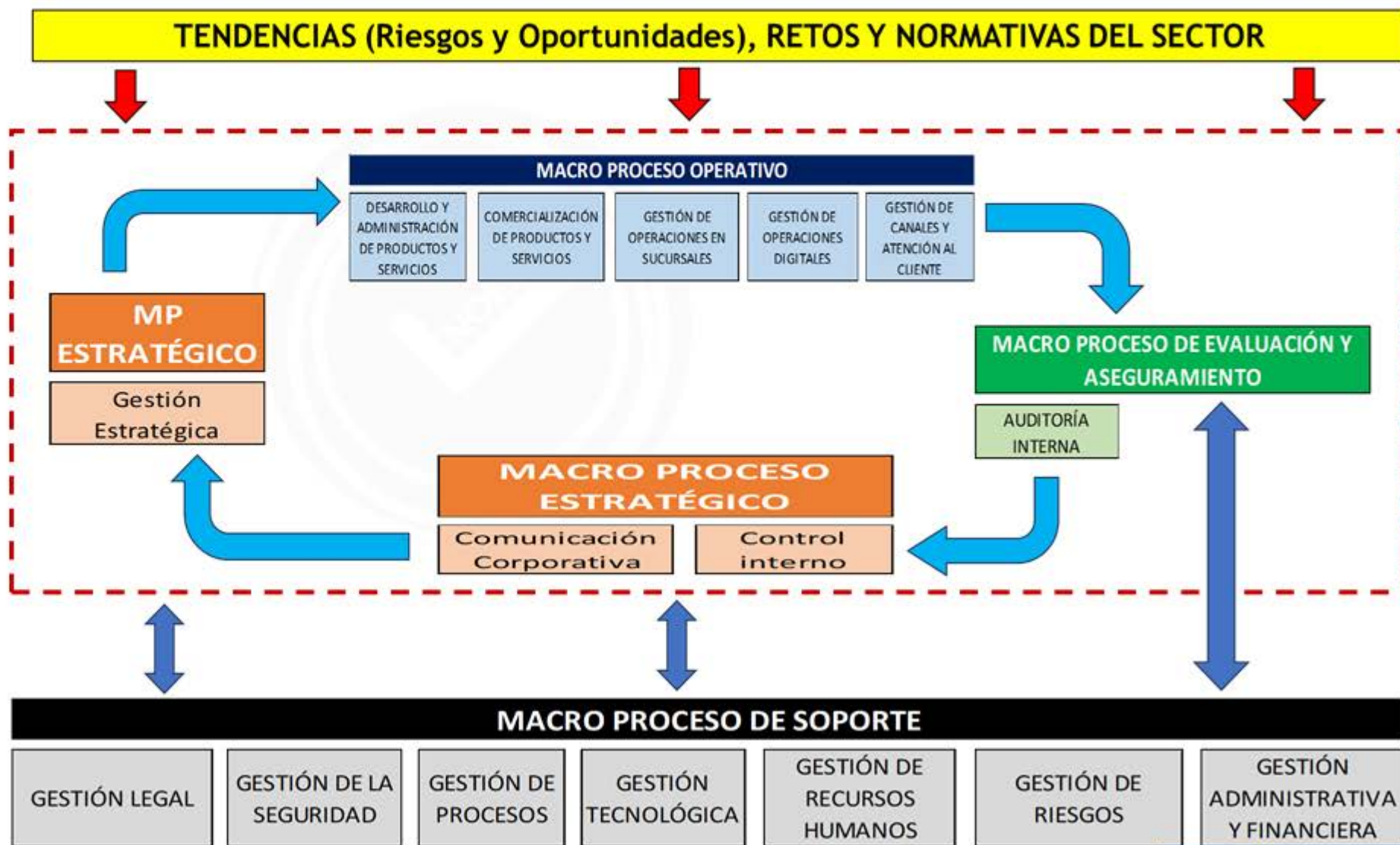
## 6. MAPA DE PROCESOS Y EL CICLO PHVA





# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 7. TALLER: ENFOQUE A PROCESOS Y MODELO DE GESTIÓN







# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 7. TALLER: ENFOQUE A PROCESOS Y MODELO DE GESTIÓN



Tendencias, retos y normativas del sector salud (suministro de insumos)

### REQUERIMIENTOS

#### Accionistas

- Rentabilidad del negocio
- Gobierno corporativo

#### Dirección.

- Alta productividad.
- **Trabajadores.**
- Condiciones de trabajo seguras con pagos justos y en tiempo.
- Funciones claras con la capacitación necesaria.

#### Clientes

- Atención y calidad en sus necesidades.
- Entregas en tiempo y forma.

#### Proveedores

- Pagos oportunos
- Respeto a condiciones de negocio acordadas.

#### Gobierno

- Cumplimiento de seguridad e higiene.
- Cumplir pagos fiscales y registros obligatorios

### ALCANCE DEL SGC

Compra, venta y distribución de material y equipo para laboratorio, medicamentos y demás insumos para los sectores de salud, industrial e investigación.



### DISTRIBUCIÓN DE EQUIPO, REACTIVOS Y MATERIAL PARA LABORATORIO

Clientes y colaboradores satisfechos

Estabilidad laboral.

Equipos e insumos de calidad.

Ambiente de trabajo colaborativo.

Cumplimiento normativo aplicable.



# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 7. TALLER: ENFOQUE A PROCESOS Y MODELO DE GESTIÓN

### 4 PROCESOS

1. Directivo.
2. Enfoque al cliente.
3. Soporte.
4. Control.



PROCESO DE SOPORTE	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicitar cotizaciones.</li><li>2. Evaluar propuestas.</li><li>3. Seleccionar proveedor.</li><li>4. Orden de compra y pago.</li></ol>
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaborar plan de mtto.</li><li>2. Notificar trabajo mtto.</li><li>3. Realizar mtto.</li><li>4. Liberar área atendida.</li></ol>
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicitar capacitación.</li><li>2. Evaluar propuestas.</li><li>3. Impartir curso.</li><li>4. Evaluar eficacia curso.</li></ol>





# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 7. TALLER: ENFOQUE A PROCESOS Y MODELO DE GESTIÓN

### 4 PROCESOS

1. Directivo.
2. Enfoque al cliente.
3. Soporte.
4. Control.

### PROCESOS

PROCEDIMIENTO  
+  
PROCEDIMIENTO

INSTRUCCIÓN  
DE TRABAJO  
+  
INSTRUCCIÓN  
DE TRABAJO



- ✓ Permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones.
- ✓ Ayuda a la comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema, contribuyendo a la eficacia y eficiencia de la organización.
- ✓ Permite controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.
- ✓ Ayuda al lograr los propósitos del SG, alcanzar objetivos, cumplir la política y contribuir a la dirección estratégica de la organización.



# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 8. CUADRO INTEGRAL DE MANDO (OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL NEGOCIO)

LOGRO DE METAS  
FINANCIERAS



CAPTACIÓN DE  
CLIENTES



CONTROL DE  
PROCESOS  
EFECTIVOS



FORMACIÓN DE  
COMPETENCIAS







# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

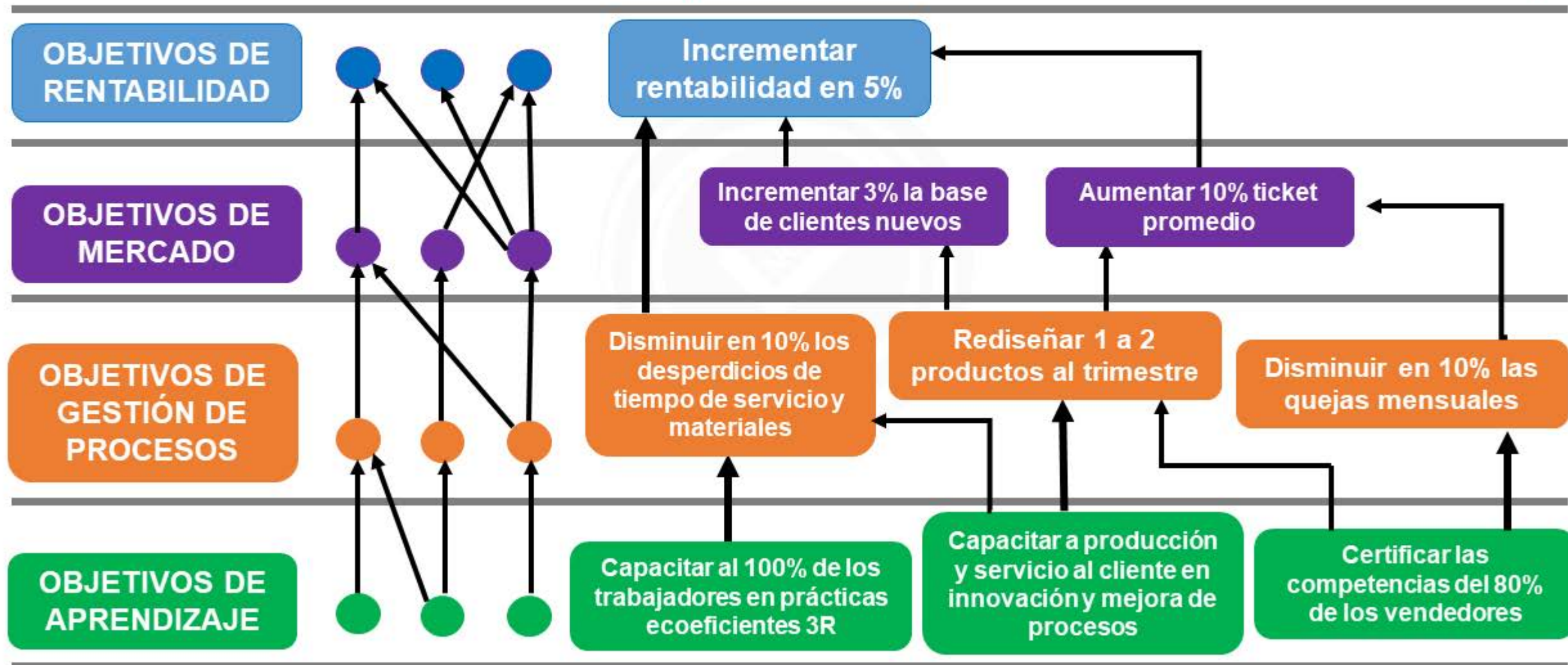
## 8. CUADRO INTEGRAL DE MANDO (OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL NEGOCIO)





# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 8. CUADRO INTEGRAL DE MANDO (OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL NEGOCIO)







# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 8. CUADRO INTEGRAL DE MANDO (OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL NEGOCIO)



ISO 9001:2015

### 4 Contexto de la organización

#### 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y **que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.**



45001:2018

### 4 Contexto de la organización

#### 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y **que afectan a su capacidad para alcanzar los resultados previstos de su sistema de gestión de la SST.**



ISO 14001:2015

### 4 Contexto de la organización

#### 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y **que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental.** Estas cuestiones incluyen las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la organización.

Desarrolla objetivos estratégicos para un SIG, que responda a la necesidad de **INCREMENTAR** y **MEJORAR** las capacidades de tu organización.







# FUNDAMENTOS DE SIG Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## 9. TALLER DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

1. Revisión de Filosofía Corporativa: Misión, Visión, Valores, Principios, Propósito.
2. Comprensión del contexto. Análisis interno y externo del entorno.
3. Matriz FODA.
4. Desarrollo de estrategias de los cruces FO + DO + FA + DA.
5. Redacción de objetivos estratégicos y su alineación en cuadro integral de mando.
6. ¿De qué forma ayudará un SIG en el desarrollo de estrategias y cumplimiento de objetivos estratégicos.





# ¡Gracias!



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

---

