

The logo for APCER, featuring the word "apcer" in a stylized, lowercase font with a small orange arrow pointing to the right.

[www.apcergroup.com](http://www.apcergroup.com)

# Alteraciones de la norma ISO: Liderazgo y Gestión de riesgos

A row of six incandescent light bulbs is shown against a dark blue background. The third bulb from the left is illuminated, casting a bright glow, while the other five bulbs are unlit and appear as dark silhouettes.

**Ángel Abajo**  
**Gerente Comercial**

# Innovación en la Certificación



# GRACIAS!!!

*José de Vega Carpio*

*“Un soneto me manda hacer Violante,*

# Innovación en la Certificación



Aproximadamente 51.300.000 resultados

**Innovación** (Del lat. *innovatio*, -ōnis).

1. f. Acción y efecto de innovar.
2. f. Creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado.



*que en mi vida me he visto en tanto aprieto;*

# Principales cambios

- ▶ Estructura de alto nivel y requisitos comunes
- ▶ Resultados deseados
- ▶ Enfoque a procesos
- ▶ **Pensamiento basado en el riesgo**
- ▶ Contexto de la organización
- ▶ Gestión del cambio
- ▶ Ámbito de aplicación del sistema
- ▶ Claridad
- ▶ Mejor aplicabilidad para servicios
- ▶ Menos requisitos prescriptivos
- ▶ Menos requisitos de documentación
- ▶ Más requisitos de rendimiento
- ▶ Conocimiento de la organización
- ▶ **Liderazgo**
- ▶ Compromiso



*catorce versos dicen que es soneto;*

# Innovación en la Certificación



Liderazgo

Enfoque basado en el Riesgo

*burla burlando van los tres delante.*

# Liderazgo



- ▶ “La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso”

BEFORE

Responsabilidad de gestión

AFTER

Líder de la organización

*Yo pensé que no hallara consonante,*

# Liderazgo



- ✓ Con el Sistema de Gestión de la Calidad
  - La **responsabilidad** final la asume el **propio sistema**.
  - **Alineación** con la dirección **estratégica y contexto organizacional**
  - **Promoviendo** la concienciación sobre el **enfoque basado en procesos, riesgos y oportunidades;**
  - **Movilización** y compromiso de la organización en su conjunto

*y estoy a la mitad de otro cuarteto;*

# Liderazgo

apcer

[www.apcergroup.com](http://www.apcergroup.com)



- Dando soporte a otras funciones de gestión relevantes;
- Asegurar que el SGC alcanza los resultados deseados;
- Promover la mejora



*mas si me veo en el primer terceto,*

# Liderazgo



## ✓ Con en el cliente

- **Riesgos y oportunidades** que puedan afectar la conformidad de los P&S y la capacidad de aumentar la satisfacción, detectados y tratados.
- **Suministrar sistemáticamente P&S conformes**
- **Objetivo: aumento de la satisfacción del cliente**



# Enfoque basado en el riesgo



$$\Delta x \cdot \Delta p \geq \frac{h}{4\pi}$$

➤ *“Riesgo = incertidumbre en los resultados”*

## BEFORE

- Garantizar la entrega del producto conforme
- Acciones Preventivas
- Prevenir la insatisfacción del cliente.

## AFTER

- Explicado e integrado en los requisitos del SGC
- El propio SGC

*Por el primer terceto voy entrando,*

# Enfoque basado en el riesgo: Conexiones con la norma



4.1 Identificar cuestiones relevantes (E- entrada)

4.2 Identificar requisitos relevantes de las PI relevantes (E)

4.4. Enfoque basado en procesos: considerar riesgos y oportunidades (R&O)

6. Planificación: Acciones para tratar R&O y su planeamiento

5. Liderazgo/Enfoque basado al cliente : determinar R&O que afectan la conformidad con requisitos y el aumento de la satisfacción

Revisión por la Dirección: eficacia de las acciones para tratar R&O

*y parece que entré con pie derecho,*

# Enfoque basado en el riesgo



## Riesgos:

- De crédito
- Operacional
- Tecnológico
- Estratégico
- Legal
- De mercado
- De liquidez
- De cumplimiento
- ...

*pues fin con este verso le voy dando.*

# Enfoque basado en el riesgo



## Registros

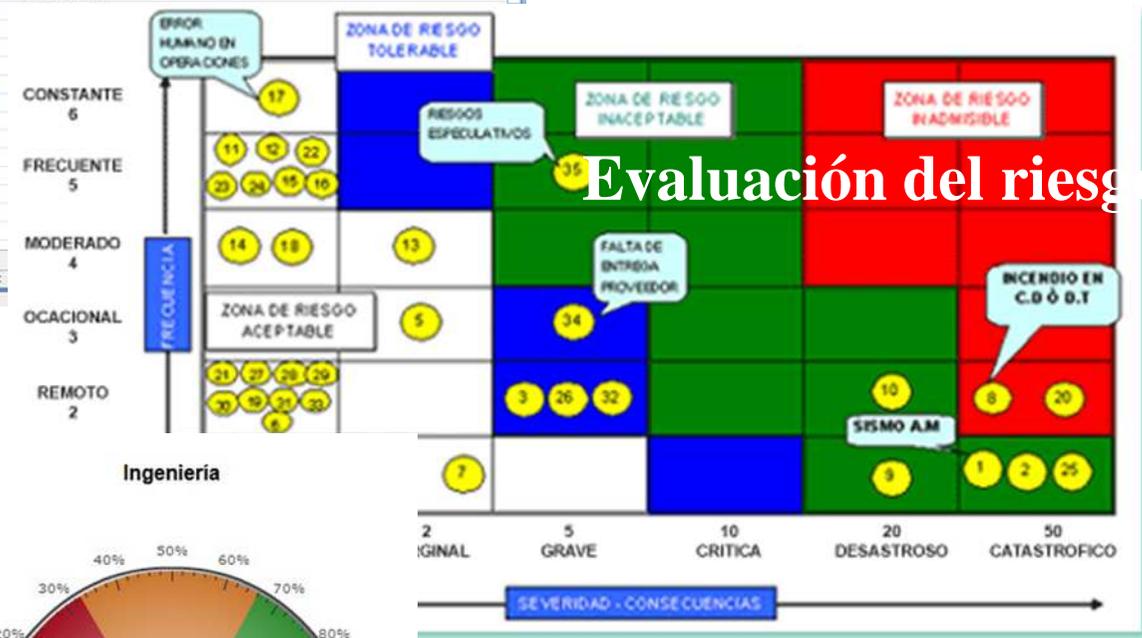
Microsoft Dynamics CRM - Windows Internet Explorer

Microsoft Dynamics CRM

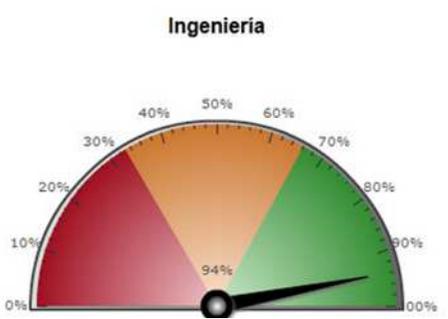
Marketing > Cuentas

Buscar registros

| Nombre de cuenta                          | Elemento de contacto          | Número de centralita | Correo electrónico       |
|---|-------------------------------|----------------------|--------------------------|
| A COSTA, CE                               | Raquel Pena                   | 680986998            | administracion@meder...  |
| ANÁLISIS DE ALIMENTOS ALZIRA, S.L.        | Juan Ramón March              | 962414491            | analisisalimentos@ira... |
| APCER_ESPAÑA                              | Ana Prito                     | 917095222            | sanmartr.raquel@gr...    |
| APROA                                     | Miguel Ángel                  | 957231725            |                          |
| ARBOREDA SERVICIOS FORESTALES,...         | Carlos Pérez                  | 981563640            | cpfautores@gmail.com     |
| ARTE Y CONSTRUCCIÓN DE BURGOS,...         | África Sanz                   | 947291908            | africanz@arteymed...     |
| ARTES GRÁFICAS G3, S.L.                   | Antonio de la Cámara          | 917924848            |                          |
| ARTURO OLMOS MAROTO, S.L.                 | Eugenio Olmos de Pablos       | 983611942            |                          |
| ASEC - Asociación de Empresas de Ser...   | Mariano Terf                  | 966658000            |                          |
| ASMADERA                                  | Katia Fernández González      | 695388732            |                          |
| ASTRON                                    | Ramón Tejada                  | 649999350            |                          |
| CARPINTERÍA CGS                           | María Dolores Martos Martínez | 687521561            |                          |
| CENTRO TERCERA EDAD SAN BARTO...          | Luis Ramón Mayenco            | 627444715            |                          |
| CLÍNICA LINER, S.L.A                      | Ascensión García              | 965670104            |                          |
| COPORCEL                                  | Nazaret Negral                | 664322770            |                          |
| DARDO VARELA ROLLERO, SA                  | Juan José Golpe               | 981173529            |                          |
| ELECTROTALLERES ZARAUZ, S.A.              | Gorka                         | 943833400            |                          |
| EMBALAJES BLANCO, S.L.                    | Ana Gonzalo                   | 941432535            |                          |
| EMGRISA                                   | José Evaristo Navarro Fern... | 914119215            |                          |
| EPIS DEL A. INCAUTER. DE ANETA. ENIAND... | Marta Pedraza...              | 914864518            |                          |

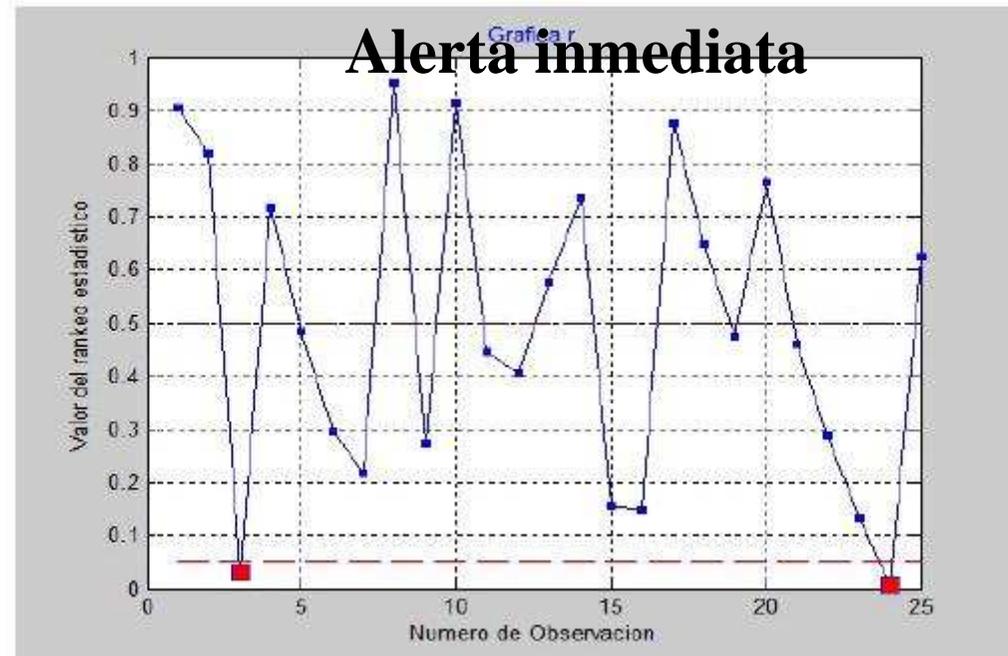


KPI's



Ya estoy en el segundo, y aun sospecho

# Enfoque basado en el riesgo



*que voy los trece versos acabando;*

# Enfoque basado en el riesgo



*contad si son catorce, y está hecho”.*

Ángel Abajo

Gerente Comercial

angel.abajo@apcerespana.es



[www.apcergroup.com](http://www.apcergroup.com)



APCER España

*Preguntas?*  
**GRACIAS!!!**

