



Gestión de Alto Rendimiento ISO 9001:2015/ISO 9001:2008/TPS

1. Introducción.

"Gestión" significa dirigir y controlar. Partiendo de los principios de la ingeniería de control de procesos, los cuales se verifican todos los días en la naturaleza, la mejor forma de gestionar una empresa es aplicando un método eficaz/eficiente. La familia de normas ISO 9001 establece los lineamientos de gestión más utilizados actualmente en el mundo, con excelentes resultados y con el mayor número de empresas certificadas. La última versión es ISO 9001:2015 y su aplicación rigurosa permitirá mejorar significativamente el desempeño de organizaciones diversas. No perdamos de vista que ISO solo establece lineamientos generales, de su correcta aplicación se encarga el sistema de gestión de alto rendimiento MI-OS.

2. Objetivo general.

Contar con soluciones específicas (70 documentos entregables) para diseñar un sistema de gestión de la calidad dual, utilizando la metodología MI-OS, desarrollada con base en las mejores prácticas de gestión y de alta dirección empresariales. MI-OS es altamente compatible con la mayoría de los sistemas de gestión de la calidad, está alineada con la Filosofía Toyota (Toyota Way) y cumple rigurosamente con los requisitos de ISO 9001:2015 e ISO 9001:2008.

MI-OS permite estructurar, diseñar, controlar, planear, todas las actividades organizacionales partiendo de sus procesos básicos. Implica visualizar y manejar los negocios desde un punto de vista "sistémico", donde todos los componentes de una organización (comenzando por sus integrantes humanos) están estrechamente interrelacionados. MI-OS permite conceptualizar los procesos que serán controlados por los sistemas de gestión, permite aplicar soluciones prediseñadas, establecer procedimientos específicos para cada empresa, que reflejen la realidad operativa de la organización y que permitan alcanzar los resultados planificados. Permite, además, asegurarse de que el control de la operación será eficaz y eficiente, a través de sus propias herramientas de medición, análisis y mejora.

3. A quiénes está dirigido.

A empresarios, directores generales, directores de división, gerentes, ejecutivos y profesionistas, interesados en el desarrollo de un sistema de gestión de aplicación inmediata.

4. Valor que adquiere el participante.

- Conocerá los fundamentos para diseñar un sistema de gestión de la calidad dual, conforme con los requisitos de ISO 9001:2015 e ISO 9001:2008, apoyándose en la metodología propietaria MI-OS. Para empresas ya certificadas, esto les permitirá migrar a ISO 9001:2015 de una manera rápida, económica y flexible.
- Conocerá los principios de la ingeniería de control de procesos, herramienta fundamental en la aplicación de los sistemas de gestión.
- Aplicará el enfoque a procesos, en correlación con la metodología de mejora continua PHVA, como requisitos básicos para dirigir y controlar una organización de una manera eficaz y eficiente.
- Conocerá el enfoque a procesos de la metodología MI-OS, analizando los diagramas FEASR, el proceso de negocios, los procesos operativos primarios y la estructura organizacional, aplicables en las organizaciones eficientes.
- Comprenderá los fundamentos requeridos para definir y aplicar el contexto de la organización, las partes interesadas, la planificación de la gestión, la planificación estratégica, la planificación y control de operaciones, así como el pensamiento basado en riesgos.
- Establecerá sólidas bases para el diseño de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, el manual de la calidad, los procedimientos de gestión, control de los documentos, control de los registros, auditoría interna, control de salidas no conformes, acción correctiva, acción preventiva, así como los procedimientos operativos aplicables en MI-OS.
- Utilizará una metodología prediseñada, para ser aplicada, con ligeras adaptaciones, en cualquier organización. Las normas ISO manejan requisitos genéricos, mientras que MI-OS proporciona soluciones específicas.
- Diseñará los mecanismos de medición, análisis y mejora para los procesos de la organización, partiendo de los requisitos establecidos para la evaluación del desempeño, la satisfacción del cliente, seguimiento y medición de los procesos, producto y servicios, aplicando las herramientas de mejora continua tales como auditoría interna, acciones correctivas y acciones preventivas.
- Contará con un sólido paquete de soluciones de gestión (70 documentos entregables), desarrolladas mediante una amplia experiencia en gestión empresarial de clase mundial, el cual permite traducir los beneficios de la metodología MI-OS en resultados tangibles de manera inmediata.

5. Contenido del seminario (18 horas).

I. MI-OS.

1. Método.
2. Sistema de gestión MI-OS.
3. Fundamentos MI-OS.
4. Objetivos MI-OS.
5. Principales beneficios MI-OS.

II. Leyes de la naturaleza.

1. Caos.
2. Cosmos.
3. Armonía de los mundos.
4. El cerebro humano.

III. Fundamentos de gestión.

1. Ingeniería de control de procesos.
2. Sistema de control térmico.
3. Sistema de control de negocios.
4. Metodología PHVA.
5. Sistema de control/PHVA.
6. Enfoque a procesos.
7. Elementos de procesos.
8. Pensamiento basado en riesgos.
9. Riesgos en los negocios.

IV. Filosofía Toyota.

1. Toyota Way.
2. Valores Toyota Motors Corporation.
3. Producción Toyota en Japón.
4. Modelo de negocios Toyota.
5. Enfoque Toyota 4P.
6. 14 principios básicos.
7. Factores de competitividad.
8. Toyota Production System (TPS)
9. 3M.
10. Pérdidas de valor (Muda)
11. 5S.
12. Manufactura esbelta.
13. Liderazgo Toyota.
14. Círculo de calidad.
15. Solución de problemas.
16. Proyectos *Kaisen*.
17. Mirando hacia el futuro.

V. Sistemas de gestión.

1. ¿Quién es ISO?
2. Familia de normas ISO.
3. Evolución ISO 9001.
4. Principios de gestión de la calidad.
5. ISO 9001:2008 / ISO 9001:2015
6. Estructura de la norma.
7. Diseño del sistema de gestión de la calidad.
8. Proceso de negocios.
9. Procesos operativos.
10. Estructura organizacional.
11. Documentos de gestión.
12. Política de la calidad.
13. Objetivos de la calidad.
14. Tablero de control directivo.
15. Manual de la calidad.
16. Procedimientos de gestión.
17. Procedimientos operativos.
18. Información documentada.
19. Control de los documentos.
20. Control de los registros.

VI. Gestión de alto rendimiento.

1. Contexto de la organización.
2. Partes interesadas pertinentes.
3. Satisfacción del cliente.
4. Generación de prospectos.
5. Relación con accionistas.
6. Alianzas estratégicas.
7. Estrategia empresarial.
8. Valores empresariales.
9. Visión, misión y normas corporativas.
10. Empresas de alto rendimiento.
11. Liderazgo.
12. Compromiso de la dirección.
13. Comunicación.
14. Enfoque al cliente.
15. Procesos relacionados con el cliente.
16. Comunicación con el cliente.
17. Junta de operación diaria.
18. Responsabilidad y autoridad.
19. Representante de la dirección.
20. Planificación de la gestión.
21. Planificación estratégica.
22. Evaluación estratégica.
23. Factores de competitividad.

-
24. Análisis FODA.
 25. Decisiones financieras.
 26. Presupuestos económicos.
 27. Planificación y control operacional.
 28. Desarrollo de productos.
 29. Evaluación tecnológica.
 30. Planificación del diseño y desarrollo.
 31. Provisión de recursos.
 32. Recursos humanos.
 33. Toma de conciencia.
 34. Estilos de liderazgo.
 35. Elementos básicos de liderazgo.
 36. Productos/Servicios suministrados externamente.
 37. Proceso de compras.
 38. Evaluación de proveedores.
 39. Proceso de producción.
 40. Especificaciones del producto.
 41. Costos de producción.
 42. Producción y prestación del servicio.
 43. Propiedad de clientes/proveedores.
 44. Liberación de productos y servicios.
 45. Actividades posteriores a la entrega.
 46. Evaluación servicio post-entrega.
 47. Infraestructura.
 48. Sistemas de información.
 49. Gestión cadena de suministro.
 50. Ambiente para la operación de los procesos.

VII. Medición, análisis y mejora.

1. Jerarquía de control.
2. Evaluación del desempeño.
3. Seguimiento y medición.
4. Gestión del conocimiento.
5. Satisfacción del cliente.
6. Auditoría interna.
7. Revisión por la dirección.
8. Oportunidades de mejora.
9. Seguimiento y medición de los procesos.
10. Seguimiento y medición del producto/servicios.
11. Control de salidas no conformes.
12. Mejora continua.
13. Reingeniería de procesos.
14. Coordinación de planes de acción.
15. Acción correctiva.
16. Acción preventiva.
17. Grado de conformidad.
18. Sabiduría histórica.

6. Beneficios del Seminario In-Company.

La realización de un seminario in-company, sobre MI-OS, presenta ventajas muy importantes:

- ✓ Sensibilización para los líderes de la empresa.
- ✓ Participación del personal de la organización, motivada por el compromiso de los líderes.
- ✓ Enfoque de sistema, basado en los procesos específicos de la empresa.
- ✓ Incentivo para el trabajo en equipo, elemento fundamental de un sistema de gestión eficaz.
- ✓ Homologación del lenguaje de gestión.
- ✓ Análisis de situaciones específicas de la organización.
- ✓ Sentar las bases para una cultura de gestión, basada en el trabajo en equipo, sin la cual el sistema no podría funcionar.
- ✓ Concientización sobre la importancia de un sistema de gestión eficaz, independientemente de contar o no con la certificación.

De acuerdo con ISO 9000, la definición de sistema es “conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan”. Esto solo se logra trabajando directamente con el personal de la organización.

7. Documentos del sistema (entregables).

SISTEMA DE GESTIÓN DUAL MI-OS
DOCUMENTOS ENTREGABLES EN CONFORMIDAD CON ISO 9001:2015/2008

#	ID	CAPÍTULO ISO 9001:2015	CATEGORÍA	#	DOCUMENTO	TIPO	FORMATO
1	4	Contexto de la organización	Cultura	4.1	Cultura organizacional	Cuestionario	Excel
2	4	Contexto de la organización	Cultura	4.2	Cultura organizacional	Evaluación	Excel
3	4	Contexto de la organización	Cultura	4.3	Cultura organizacional	Presentación	Power Point
4	4	Contexto de la organización	Valores	4.4	Valores de la organización	Declaración	Power Point
5	4	Contexto de la organización	Visión	4.5	Visión de la organización	Declaración	Power Point
6	4	Contexto de la organización	Misión	4.6	Misión de la organización	Declaración	Power Point
7	4	Contexto de la organización	Estructura	4.7	Proceso de negocios	Diagrama	Power Point
8	4	Contexto de la organización	Estructura	4.8	Procesos operativos	Diagrama	Power Point
9	4	Contexto de la organización	Estructura	4.9	Procesos operativos (FEASR)	Diagrama	Power Point
10	4	Contexto de la organización	Estructura	4.10	Jerarquía organizacional	Diagrama	Power Point
11	4	Contexto de la organización	Estructura	4.11	Organigrama	Diagrama	Power Point
12	4	Contexto de la organización	Relación con accionistas	4.12	Reporte de dirección general	Presentación	Power Point
13	4	Contexto de la organización	Relación con accionistas	4.13	Minuta de junta con accionistas	Minuta	Excel
14	5	Liderazgo	Liderazgo/Compromiso	5.1	Responsabilidad de la dirección (FEASR)	Diagrama	Power Point
15	5	Liderazgo	Liderazgo/Compromiso	5.2	Responsabilidad de la dirección	Procedimiento	Word
16	5	Liderazgo	Política	5.3	Política de la calidad	Declaración	Power Point
17	5	Liderazgo	Responsabilidad/Autoridad	5.4	Descripción de puestos	Formulario	Word
18	6	Planificación	Objetivos de la calidad	6.1	Objetivos de la calidad	Declaración	Power Point
19	6	Planificación	Objetivos de la calidad	6.2	Tablero de control directivo	Tablero	Excel
20	6	Planificación	Planificación estratégica	6.3	Metodología de planificación estratégica	Diagrama	Power Point
21	6	Planificación	Planificación estratégica	6.4	Factores de competitividad	Cuestionario	Power Point
22	6	Planificación	Planificación estratégica	6.5	Factores de competitividad	Evaluación	Excel
23	6	Planificación	Planificación estratégica	6.6	Fortalezas de la organización	Diagrama	Power Point
24	6	Planificación	Planificación estratégica	6.7	Debilidades de la organización	Diagrama	Power Point
25	6	Planificación	Planificación estratégica	6.8	Bases Oportunidades-Amenazas	Cuestionario	Excel
26	6	Planificación	Planificación estratégica	6.9	Bases Oportunidades-Amenazas	Evaluación	Excel
27	6	Planificación	Planificación estratégica	6.10	Análisis FODA	Presentación	Power Point
28	6	Planificación	Planificación estratégica	6.11	Evaluación estratégica	Presentación	Power Point
29	6	Planificación	Planificación estratégica	6.12	Evaluación de los procesos	Diagrama	Power Point
30	6	Planificación	Planificación estratégica	6.13	Acciones para abordar riesgos/oportunidades	Plan	Excel
31	6	Planificación	Planificación estratégica	6.14	Junta de planificación estratégica	Minuta	Excel
32	6	Planificación	Planificación estratégica	6.15	Seguimiento a acciones de planificación estratégica	Minuta	Excel
33	7	Apoyo	Recursos	7.1	Estado de resultados proforma	Análisis	Excel
34	7	Apoyo	Recursos	7.2	Flujo de efectivo proforma	Análisis	Excel
35	7	Apoyo	Recursos	7.3	Estado de resultados del ejercicio	Análisis	Excel
36	7	Apoyo	Recursos	7.4	Flujo de efectivo del ejercicio	Análisis	Excel
37	7	Apoyo	Competencia	7.50	Desempeño de colaboradores	Cuestionario	Excel
38	7	Apoyo	Ambiente	7.60	Clima laboral	Cuestionario	Excel
39	7	Apoyo	Ambiente	7.70	Clima laboral	Evaluación	Excel
40	7	Apoyo	Ambiente	7.80	Clima laboral	Presentación	Power Point
41	7	Apoyo	Información documentada	7.90	Control de los documentos	Procedimiento	Word
42	7	Apoyo	Información documentada	7.10	Control de los registros	Procedimiento	Word
43	7	Apoyo	Información documentada	7.11	Estructura de registros	Diagrama	Power Point
44	7	Apoyo	Información documentada	7.12	Lista maestra de registros	Lista	Excel
45	8	Operación	Control de proveedores externos	7.13	Evaluación de agentes aduanales	Cuestionario	Excel
46	8	Operación	Control de proveedores externos	7.14	Evaluación de agentes aduanales	Evaluación	Excel
47	8	Operación	Control de proveedores externos	7.15	Evaluación de proveedores	Cuestionario	Excel
48	8	Operación	Control de proveedores externos	8.1	Evaluación de proveedores	Evaluación	Excel
49	8	Operación	Control de proveedores externos	8.2	Evaluación de transportistas	Cuestionario	Excel
50	8	Operación	Control de proveedores externos	8.30	Evaluación de transportistas	Evaluación	Excel
51	8	Operación	Control de las salidas no conformes	8.40	Control de las salidas no conformes	Procedimiento	Word
52	9	Evaluación del desempeño	Medición, análisis y mejora	9.1	Medición, análisis y mejora	Procedimiento	Word
53	9	Evaluación del desempeño	Medición, análisis y mejora	9.2	Junta de operación diaria	Minuta	Power Point
54	9	Evaluación del desempeño	Medición, análisis y mejora	9.3	Proyectos de mejora	Procedimiento	Word
55	9	Evaluación del desempeño	Medición, análisis y mejora	9.4	Proyectos de mejora	Minuta	Excel
56	9	Evaluación del desempeño	Medición, análisis y mejora	9.5	Coordinación planes de acción	Diagrama	Power Point
57	9	Evaluación del desempeño	Satisfacción del cliente	9.6	Percepción calidad de servicio	Cuestionario	Excel
58	9	Evaluación del desempeño	Satisfacción del cliente	9.7	Percepción calidad de servicio	Evaluación	Excel
59	9	Evaluación del desempeño	Satisfacción del cliente	9.8	Percepción servicio post-entrega	Cuestionario	Excel
60	9	Evaluación del desempeño	Satisfacción del cliente	9.90	Percepción servicio post-entrega	Evaluación	Excel
61	9	Evaluación del desempeño	Análisis y evaluación	9.1	Junta de ventas	Minuta	Excel
62	9	Evaluación del desempeño	Auditoría interna	9.11	Auditoría interna	Procedimiento	Word
63	9	Evaluación del desempeño	Auditoría interna	9.12	Grado de conformidad con ISO 9001:2015	Diagrama	Excel
64	9	Evaluación del desempeño	Revisión por la dirección	9.13	Metodología de revisión por la dirección	Diagrama	Power Point
65	9	Evaluación del desempeño	Revisión por la dirección	9.14	Agenda de revisión por la dirección	Agenda	Excel
66	9	Evaluación del desempeño	Revisión por la dirección	9.15	Convocatoria a revisión por la dirección	Memorándum	Word
67	9	Evaluación del desempeño	Revisión por la dirección	9.16	Evaluación estratégica	Presentación	Power Point
68	9	Evaluación del desempeño	Revisión por la dirección	9.17	Junta de revisión por la dirección	Minuta	Excel
69	9	Evaluación del desempeño	Acción correctiva	9.16	Acción correctiva	Procedimiento	Word
70	9	Evaluación del desempeño	Acción correctiva	9.19	No conformidad	Formulario	Power Point
71	9	Evaluación del desempeño	Acción correctiva	9.2	Análisis causa-efecto	Diagrama	Power Point
72	9	Evaluación del desempeño	Acción correctiva	9.21	Determinación de causas	Declaración	Word
73	9	Evaluación del desempeño	Acción correctiva	9.22	Plan de acción correctiva	Plan	Power Point
74	9	Evaluación del desempeño	Acción correctiva	9.23	Verificación de la eficacia	Formulario	Excel
75	9	Evaluación del desempeño	Acción preventiva	9.24	Acción preventiva	Procedimiento	Word
76	9	Evaluación del desempeño	Acción preventiva	9.25	No conformidad potencial	Formulario	Power Point
77	9	Evaluación del desempeño	Acción preventiva	9.26	Análisis causa potencial-efecto	Diagrama	Word
78	9	Evaluación del desempeño	Acción preventiva	9.27	Determinación de causas potenciales	Declaración	Power Point
79	9	Evaluación del desempeño	Acción preventiva	9.28	Plan de acción preventiva	Plan	Power Point
80	9	Evaluación del desempeño	Acción preventiva	9.29	Verificación de la eficacia	Formulario	Power Point
81	9	Evaluación del desempeño	Mejora continua	9.30	Seguimiento a acciones correctivas	Minuta	Excel
82	9	Evaluación del desempeño	Mejora continua	9.31	Seguimiento a acciones preventivas	Minuta	Excel
83	N/A	Sistema de gestión de la calidad	Sistema de gestión de la calidad	9.32	Manual del sistema MI-OS	Manual	PDF

8. Perfil del instructor.



Raúl G. Morales obtuvo el título de Ingeniero Químico de Proceso del Tecnológico de Monterrey en diciembre de 1978, siendo distinguido como el mejor promedio de su generación y reconocido en 1979 por la institución "Los Mejores Estudiantes de México".

Inició sus actividades profesionales en la División de Tecnología de Hylsamex/Alfa (hoy HYL Technologies), donde ocupó puestos ejecutivos en la Dirección Comercial, después de ocupar puestos diversos en las áreas de ingeniería y proyectos. Sus responsabilidades profesionales le permitieron realizar actividades de negocios en más de 40 países, en colaboración directa con empresas de Alemania, Reino Unido, Japón y los Estados Unidos. Durante ese período, realizó también un proyecto, con estancia de 2 meses, en Cilegón, Indonesia.

Fue profesor de cátedra en el Departamento de Ingeniería Química del Tecnológico de Monterrey durante 11 años (1980-1991), siendo reconocido como uno de los 400 profesores que dejaron huella en las 105 generaciones de egresados de la institución (70 aniversario del ITESM).. Además impartió asignaturas de Ingeniería Química en la Universidad de Monterrey durante un período de 1 año (1993). Ha impartido también cursos diversos de educación continua en el Tecnológico de Monterrey.

Dentro de su experiencia profesional se incluye la Dirección Comercial de una Empresa Mexicana de Energía Solar (pionera en 1994), siendo también accionista de esta empresa.

Ha sido además autor de numerosos artículos técnicos, presentando ponencias en importantes foros internacionales realizados en 11 países.

A partir de enero, 2001, el Ingeniero Morales se desempeñó como Consultor Independiente en Desarrollo de Negocios. Colaboró con empresas involucradas en giros diversos, tales como franquicias de desarrollo de negocios, soluciones de ahorro de energía y servicios de educación y entrenamiento. Fue consultor por un período de un año (2002) en Essen, Alemania, apoyando las actividades técnico-comerciales de una empresa alemana de prestigio en el campo de la ingeniería y construcción, con funciones en análisis de procesos, mercadotecnia y ventas de plantas metalúrgicas (reducción directa de minerales de hierro) a nivel mundial. En marzo, 2003, el Ingeniero Morales fundó la asociación de profesionistas independientes denominada "Market-Ing: El Arte de la Mercadotecnia-La Ciencia de la Ingeniería", la cual se ha especializado en Ingeniería de Negocios a través de la Eficiencia.

A partir de un proyecto de desarrollo estratégico (asesoría dirigida/asesoría integral), realizado para la empresa *Multiceras* (2004-2009), ocupó los puestos de Marketing Manager, Director de Desarrollo Estratégico, así como la Dirección General de la empresa por un período de 8 meses (2008-2009). Durante un período de 3 años (2010-2012), el Ingeniero Morales se desempeñó como Director General de *Empresas Vilher en* Guadalajara, Jalisco, dirigiendo a un talentoso grupo de 50 personas en la comercialización de ingredientes de especialidad para las industrias alimenticia, agropecuaria y de transformación. Esta experiencia le permitió reforzar su especialidad en Ingeniería de Negocios basada en ISO 9001.

Convencido de la importancia de mantener una formación continua, se apoya permanentemente en la lectura como fuente primaria del conocimiento, en temas diversos como filosofía, psicología, desarrollo humano, historia, ciencias, literatura, negocios, política, entre otros.