Principios, valores y cultura organizacional, y los temas relacionados con el sistema de gestión

Alka Jarvis
Senior Director/Distinguished Quality Engineer
Agosto, 2018

Necesidad de principios

Los principios de la gestión de calidad (PGC) proporcionan un marco general para que la dirección ejecutiva implemente un SGC

El marco abarca una amplia variedad de temas

Se hace énfasis en el mejoramiento de los procesos y en aumentar la eficiencia general del negocio

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Principios

Comunes

Enfoque en el cliente

Liderazgo Dirección ejecutiva e intermedia

Compromiso de las personas

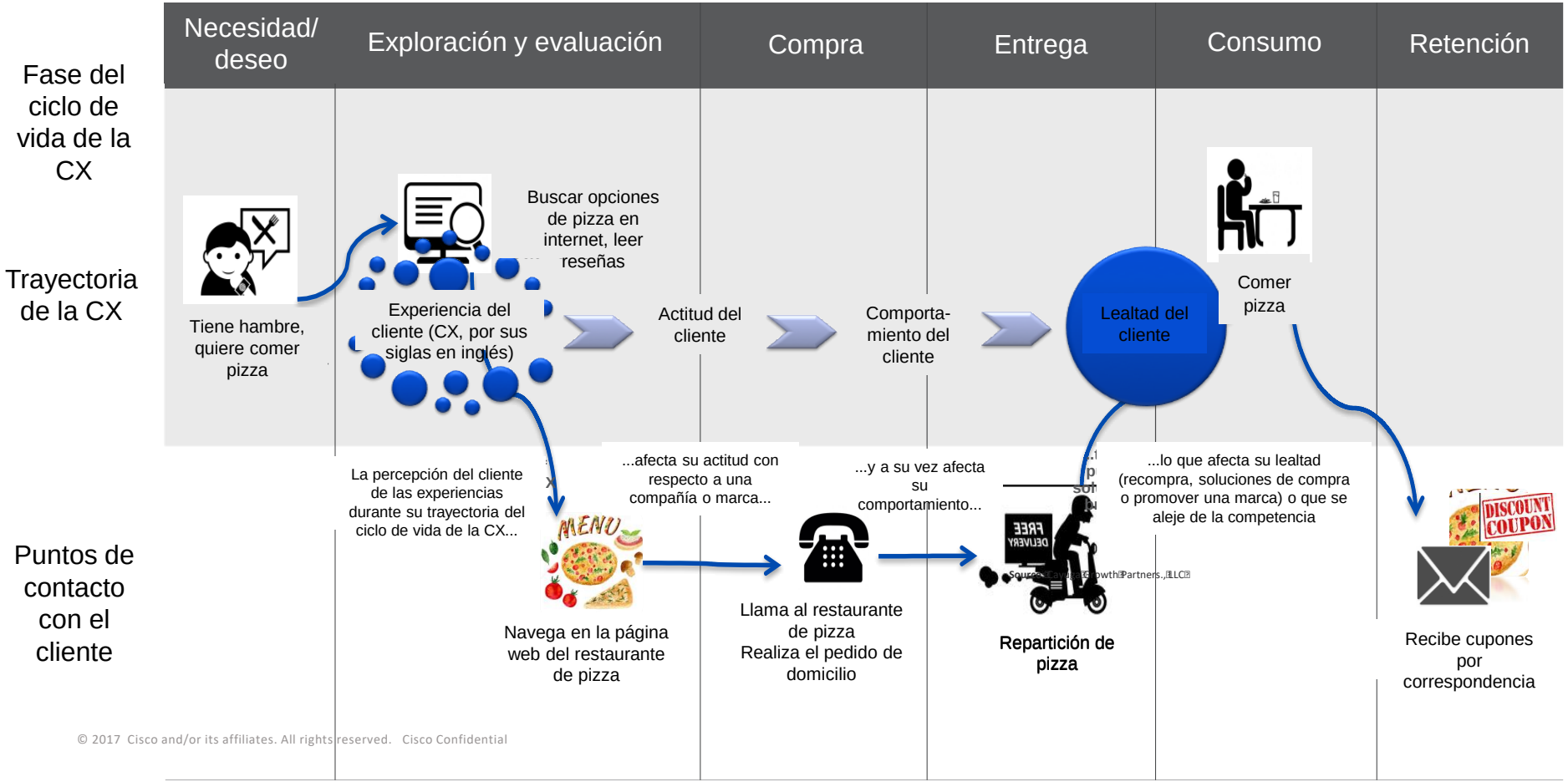
Enfoque en el proceso

Mejoramiento continuo

Toma de decisiones basada en pruebas

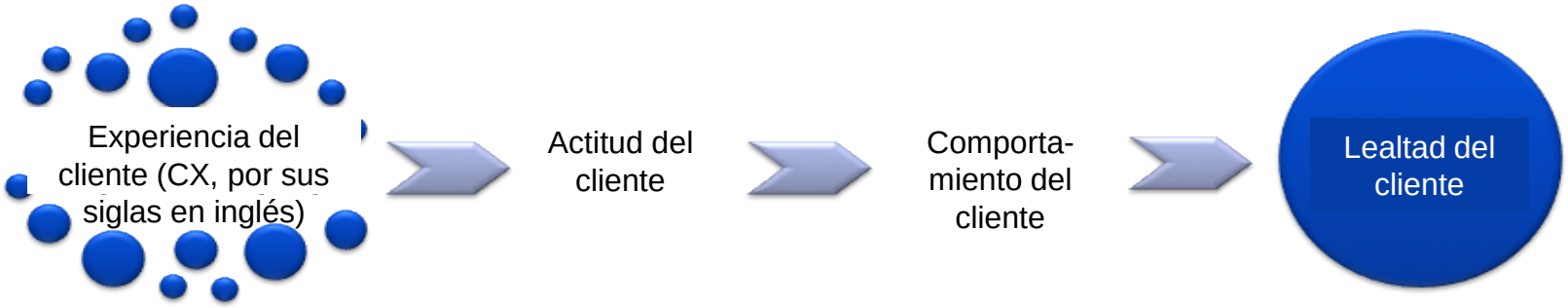
Gestión de relaciones

Enfoque en el cliente



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Enfoque en el cliente... (continuación)



La percepción del cliente de las experiencias durante su trayectoria del ciclo de vida, CX...

...afecta su actitud con respecto a una compañía o marca...

...y a su vez afecta su comportamiento...

...lo que afecta su lealtad (recompra, soluciones de compra o promover una marca) o que se aleje de la competencia

Source: Cayuga Growth Partners., LLC

Enfoque en el cliente... Puntuación neta del promotor (PNP) (continuación)

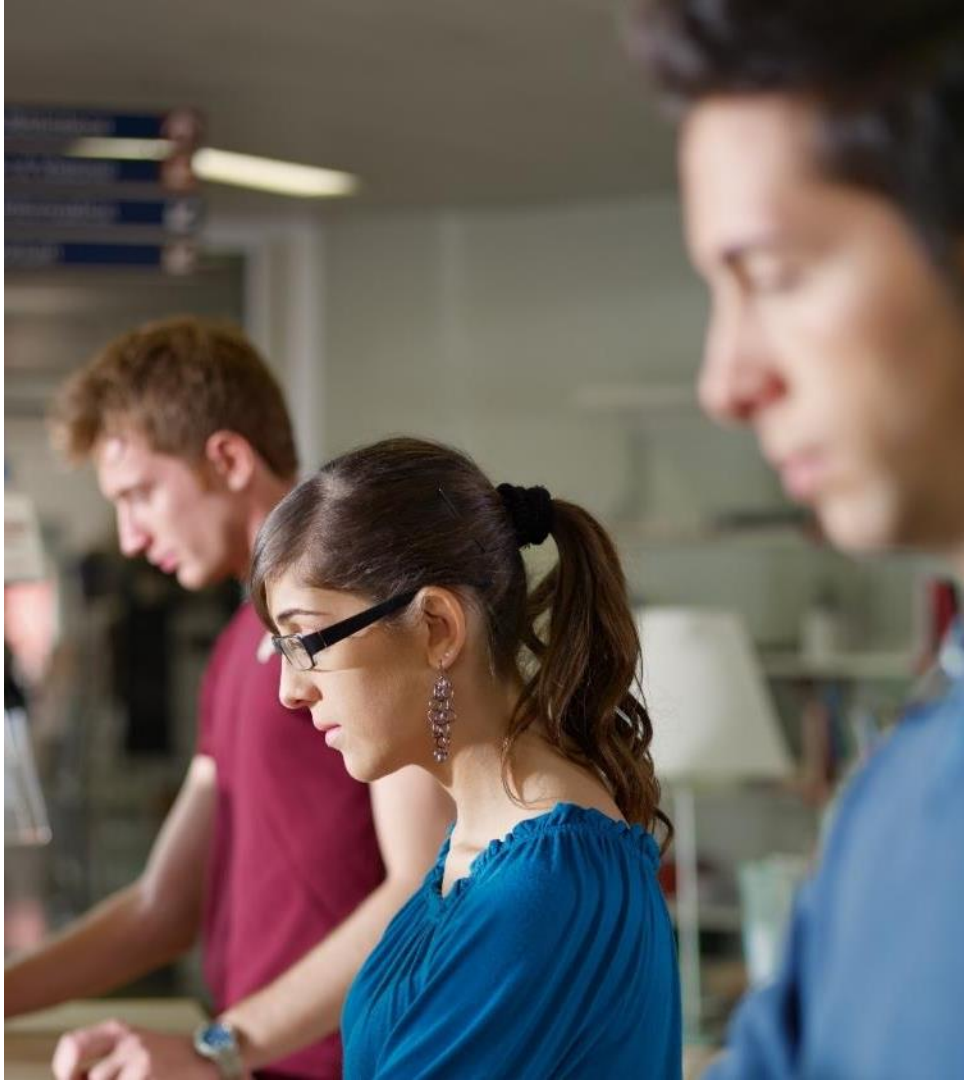
- Una herramienta para medir la lealtad de sus relaciones con el cliente.
- Solo una pregunta: *¿qué tanto recomendaría nuestra compañía/producto/servicio?*
- *L*a calificación de esta respuesta está basada en una escala del 0 al 10

- 9-10: Promotores (P)
- 7-8: Pasivo (Pas)
- 0-6: Detractores (D)
- PNP = (%P) – (%D)
- Conteo pasivo hacia el número total de participantes

Liderazgo

El liderazgo servicial viene con un sentimiento natural de estar dispuestos a servir:

- Escucha
- Sensibilidad
- Persuasión vs. autoridad
- Previsión: anticipar los resultados posibles
- Cuidado: compromiso de atender las necesidades de los demás
- Crecimiento de los demás: asegurar que las personas crezcan, y ayudarlas



Compromiso de las personas

Promueve relaciones sanas entre los líderes y los empleados

Motiva a las personas a participar

El empleado comprende las estrategias, y contribuye

Se genera lealtad en los empleados, y se mantienen en la compañía por más tiempo

Enfoque en el proceso

Un método utilizado para realizar actividades identificando un conjunto de procesos para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente

- Cumplir los requisitos del cliente
- Obtener resultados consistentes
- Eliminar esfuerzos adicionales para reinventarse
- Identificar oportunidades de mejoramiento
- Ser capaz de medir los resultados
- Identificar los mejores procesos en su clase

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Toma de decisiones basada en pruebas

Datos y análisis

Revisar la validez de los datos

Garantizar que los datos están seguros para evitar que sean alterados

Analizar los datos y luego tomar decisiones

Colaboración

Trabajar con departamentos interdisciplinarios para obtener los puntos de vista adicionales que puedan tener

Acudir a diversas Pymes para obtener retroalimentación

Medidas

Revisar tendencias

Responsabilizar a individuos por las tendencias

Cambiar procesos para obtener mejores resultados, con base en las métricas

Metamedidas

Garantizar que las métricas son evaluadas de manera continua

Obtener un consenso interdisciplinario acerca de las métricas antes de la implementación

Common business architecture/cloud-based network

Mejoramiento continuo

- Análisis de causa raíz
- Entrenamiento — Capacitar a los instructores
- Actitud enfocada en el cliente
- Evaluar procesos y hacer modificaciones continuamente para obtener mejores resultados
- Asegurar que los empleados comprendan “cómo los favorece”

Metricas

Costo del ahorro por mala calidad

Mejora continua resultados de calidad

Gestión de relaciones

Clientes	Grupos de interés / empleados	Comités regulatorios y de normas de la industria
¡Un cliente satisfecho se queda! El costo de recibir a un nuevo cliente	Vínculos emocionales	Sostenibilidad y reconocimiento mundial
Fundación de sistemas y procesos	Fundación de datos y análisis	Digitalización y organización

Comunicar ...

Communicar ..

Communicar ..

Communicar ..

Comunicar...

Communicar ..

Valores

La eficacia sin valores es como una herramienta sin un propósito

- Defina cómo quiere que las personas en su organización se comporten entre ellas
- Cómo la organización valorará a los clientes, a los proveedores y a la comunidad interna
- Las afirmaciones de valor describen acciones que son la representación viva de los valores fundamentales presentes en la mayoría de personas que hacen parte de la organización.

Valores

La eficacia sin valores es como una herramienta sin un propósito

BIEN DESDE
LA PRIMERA VEZ

SERVICIO

SEGURIDAD

RESPETO

IGUALDAD

COLABORACIÓN

INNOVACIÓN

DIVERSIDAD

INTEGRIDAD

ÉTICA

TRABAJO EN EQUIPO

FLEXIBILIDAD

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Cultura

Llegar tarde a las reuniones

No asistir a reuniones

Respuestas demoradas a las quejas de los empleados

Crear oportunidades

Dar crédito a las personas incorrectas

Revisión y desarrollo del talento

Recompensas

Cambios constantes

Entrenamiento

Automatización

Data-driven

Aprendizaje continuo

Enfoque en el cliente

Orientado a los resultados

Escuchar, pero no hacer nada al respecto

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Definición estándar: sistema de gestión

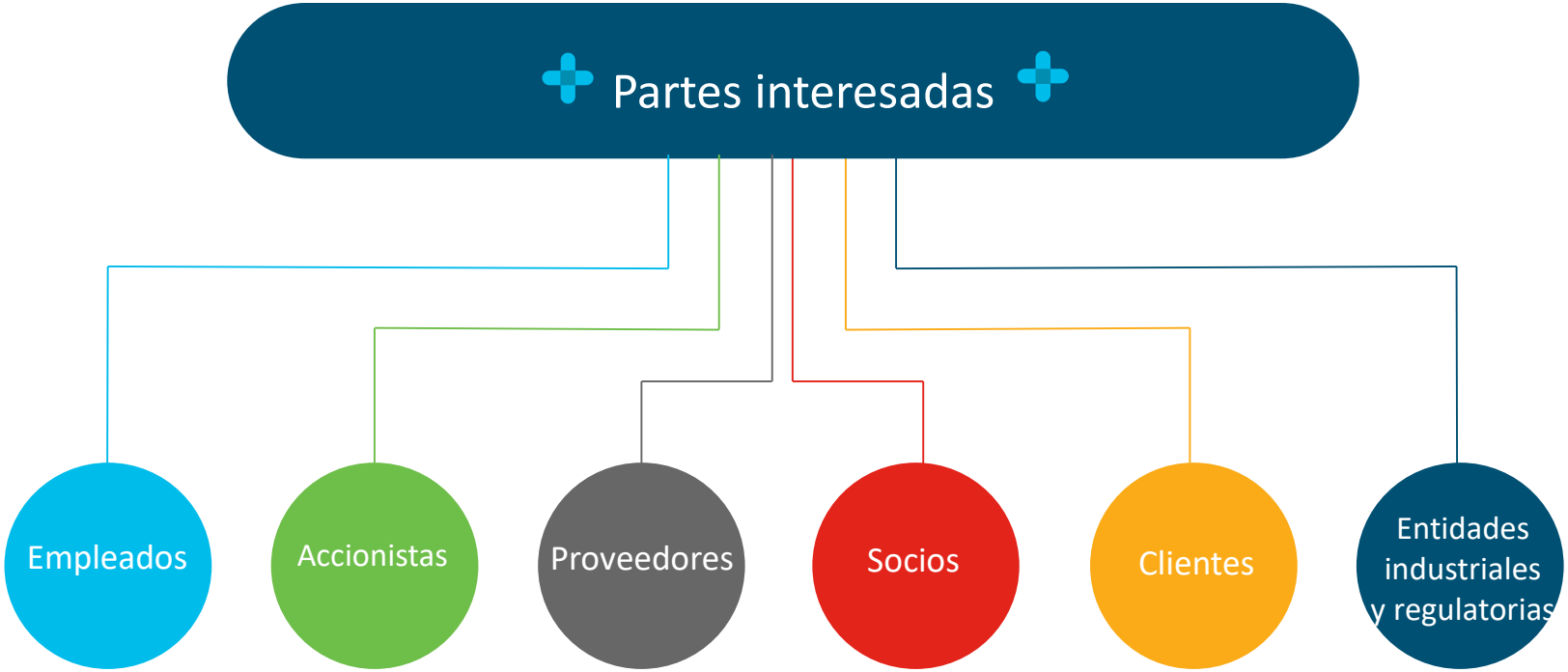
- Un sistema de gestión es una combinación de varias políticas, procesos y procedimientos utilizados por una organización para dirigir el negocio.
- Se utilizan para lograr resultados de negocio.
- Crean una cultura de constante autoevaluación, corrección y mejoramiento de operaciones y procesos por medio de la sensibilización de los empleados y el compromiso del liderazgo.

Políticas

Procesos

Procedimientos

Entidades afectadas por los resultados de negocio



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Temas relacionados con las normas de los sistemas de gestión

Mejor gestión de riesgos y protección de las personas y el medio ambiente

Uso eficiente de los empleados, y mejor seguridad

Mejor capacidad para entregar productos de calidad consistente

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Temas relacionados con las normas de los sistemas de gestión... (continuación)

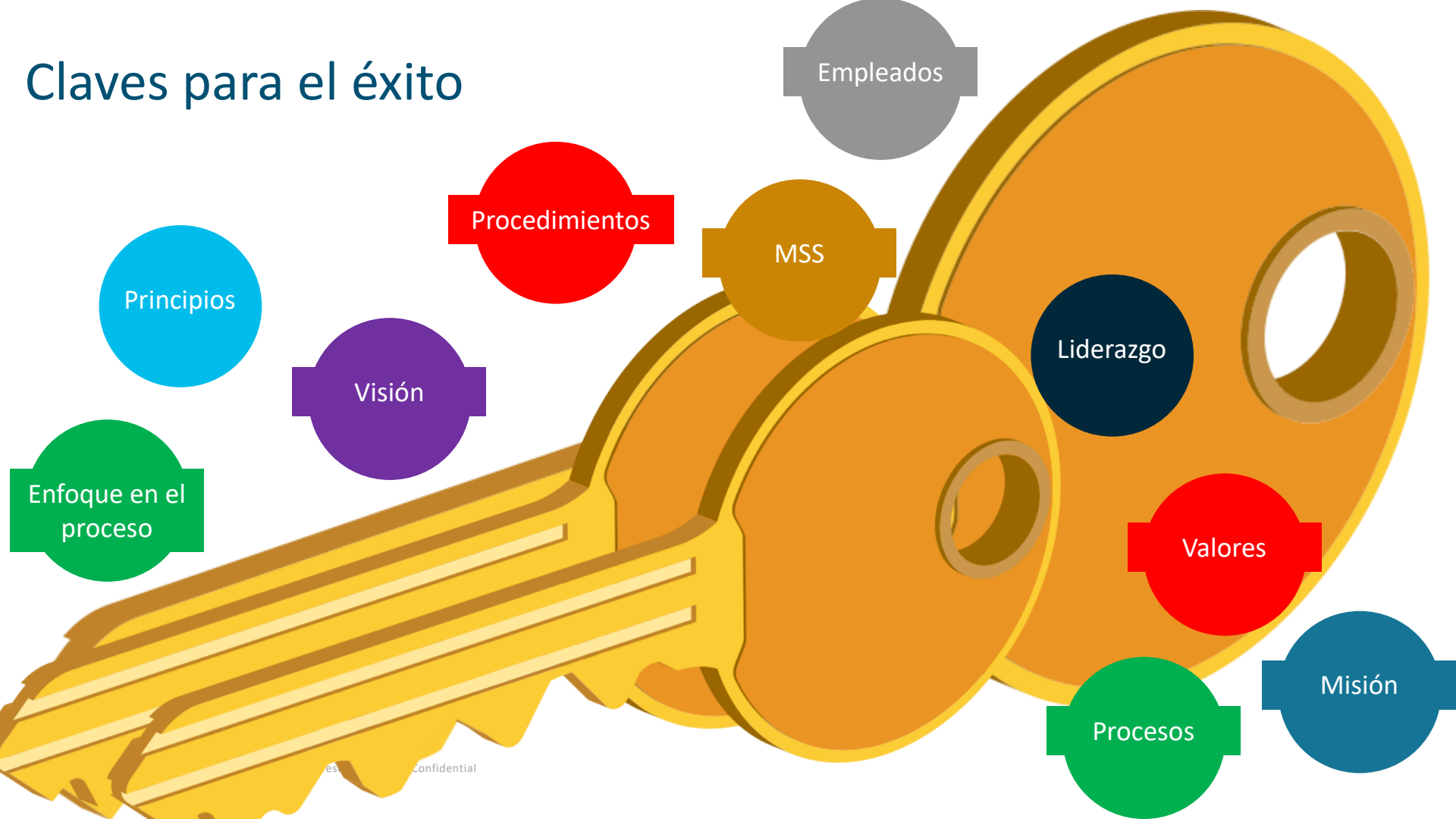
	Norma ISO	Relacionada con:	Comentarios
1	9001	Gestión de calidad	Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes
2	14000	Gestión ambiental	Mejorar el impacto ambiental
3	27000	Seguridad	• **ISO 27001** gestión de la **seguridad de la información**: Garantizar que la información de su organización esté segura • **ISO 27018** Código de prácticas para la protección de información de identificación personal (PII, por sus siglas en inglés) en **Nubes Públicas**: Actúa como un procesador de PII, y se enfoca en la protección de datos personales en la nube • **Protección de datos** y **privacidad de datos**

Temas relacionados con las normas de los sistemas de gestión... (continuación)

	Norma ISO	Relacionada con:	Comentarios
4	31000	Gestión de riesgos	*Gestión de riesgos – Directrices*, proporciona los principios, el marco y un proceso para gestionar riesgos
5	50001	Gestión de la energía	Ayudar a la organización en su desempeño energético

Cambiar el entorno global

Claves para el éxito



Confidential

CISCO