

Sistema de Gestión Dual MI-OS

ISO 9001:2015/2008 – Responsabilidad de la Dirección

Sistema de gestión Dual MI-OS (1)



- Contexto de la Organización
- Estructura Funcional
- Recursos/Acciones
- Cultura Organizacional

Contexto de la Organización (2)

- 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 *(aptitud de un objeto para realizar una salida que cumplirá los requisitos para esa salida)* (3) para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

- La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información, sobre estas cuestiones externas e internas.

- Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización, para proporcionar regularmente productos *(salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente)* (4) y servicios *(salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente)* (5), que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:

  a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.

  b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas, para el sistema de gestión de la calidad.

- La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

Tres Valores Fundamentales (6)



CONFIANZA
" Tu Verdad es mi Realidad "





RESPONSABILIDAD
" Respondo por mis Actos "



RESPETO
" Valoro tus Necesidades "

Visión del Negocio (7)

- La visión *(aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección)* (8) del negocio representa “el sueño casi imposible” de la organización para el largo plazo (10 ó 20 años)...

- Considera las aspiraciones y objetivos que la organización no debe perder de vista para mantener su competitividad, siempre con una meta ideal en el horizonte...

- Una buena visión de negocio nos permite proyectarnos al futuro, manteniendo un reto constante por realizar nuestras tareas del presente cada vez mejor...

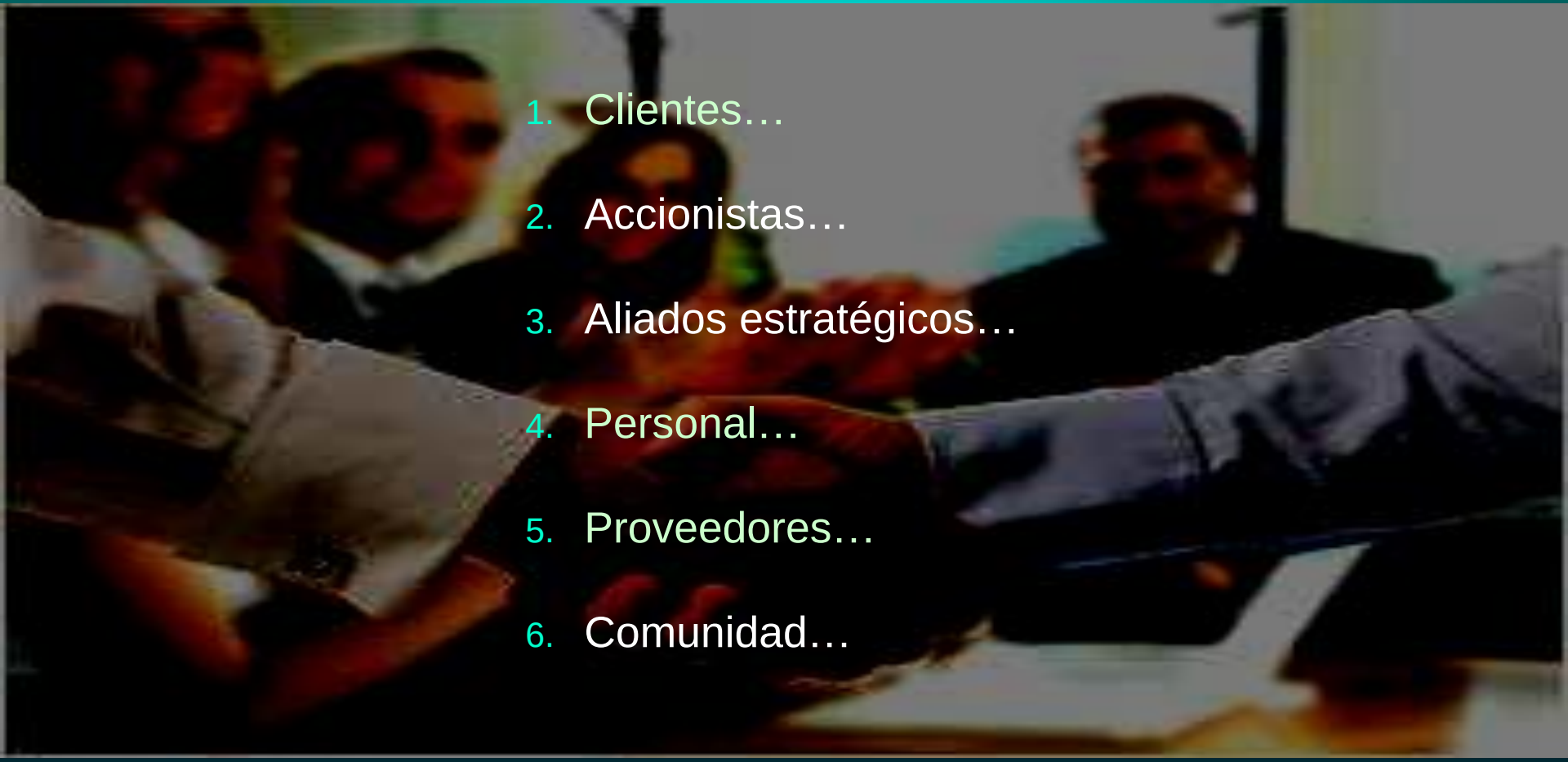
Misión Empresarial (9)

- Las organizaciones preparan enunciados de misión *(propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección)* (10) para compartir su filosofía, valores y conceptos básicos del negocio con sus ejecutivos, empleados, asociados, clientes, así como con los medios y con la sociedad...

- Un enunciado de misión claro y realista genera un sentido compartido de propósito, dirección y oportunidad, en todas las partes que tienen influencia en la organización...

- La misión empresarial marca la pauta para el trabajo del día con día, sobre bases sólidas, claramente establecidas...

Partes Interesadas Pertinentes (11)



1. Clientes…
2. Accionistas…
3. Aliados estratégicos…
4. Personal…
5. Proveedores…
6. Comunidad…

Estrategia Empresarial (12)

La Estrategia Empresarial es una combinación de fines (metas) que busca la compañía y de medios (políticas) con que trata de alcanzarlos...



Evaluación Estratégica (13)

- Contexto de la organización
- Estrategia de negocios
- Evaluación comercial
- Eficiencia de estrategia empresarial
- Eficiencia de mercadotecnia
- Eficiencia de ventas
- Resultados financieros
- Tendencia de la utilidad
- Estructura organizacional
- Portafolio de productos
- Competitividad por productos
- Productos estratégicos
- Análisis del mercado
- Participación de mercado
- Definición de mercado objetivo
- Análisis de la competencia
- Proceso de ventas
- Fuerza de ventas
- Volumen de ventas
- Ingresos por ventas
- Utilidad bruta por ventas
- Generación de nuevas cuentas
- Segmentación de ventas
- Eficacia de fuerza de ventas
- Retención de clientes
- Eficacia operativa
- Eficiencia operativa
- Productividad de planta
- Eficiencia de compras
- Calidad del producto
- Calidad en el servicio
- Proveedores estratégicos



Decisiones Financieras (14)



Pensamiento basado en Riesgos (15)

- El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz. La organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, para así aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

- Las oportunidades pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto. Por ejemplo, un conjunto de circunstancias que permita a la organización atraer clientes, desarrollar nuevos productos y servicios, reducir los residuos o mejorar la productividad.

- Las acciones para abordar las oportunidades, también pueden abordar la consideración de los riesgos asociados. El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. Una desviación positiva que surge de un riego puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades.

Riesgos en los Negocios (16)

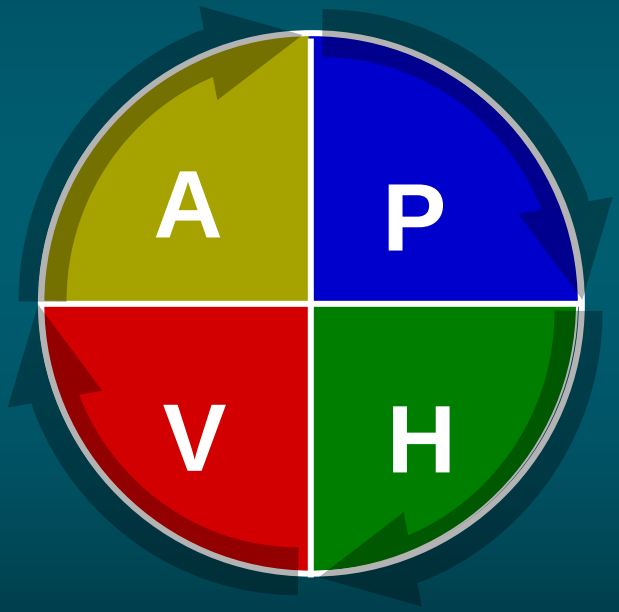


SOLUCIONES MI-OS (17)

- Proceso de negocios.
- Procesos operativos.
- Organigrama.
- Tablero de control directivo.
- Políticas de la organización.
- Planeación estratégica.
- Procedimientos operativos.
- Representante de la dirección.

Sistema de Control/PHVA (18)





ISO 9001:2015 (19)



Sistema de Gestión de la Calidad (20)

- La organización *(persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos)* (21), debe establecer los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance. Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:

  a) Las cuestiones externas e internas indicadas en el contexto de la organización.

  b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes.

  c) Los productos y servicios de la organización.

- La organización debe aplicar todos los requisitos establecidos en la norma, si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.

- El alcance del sistema de gestión de calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.

- La conformidad con los requisitos de la norma solo se puede declarar, si los requisitos declarados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios, así como del aumento de la satisfacción del cliente.

Sistema de Gestión de la Calidad (22)

- La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma.
- La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización y debe:

a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.

b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.

c) Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos

d) Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad-

e) Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.

f) Abordar los riesgos y oportunidades determinados, de acuerdo con los requisitos.

g) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario, para asegurarse de que estos procesos logren los resultados previstos.

h) Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

Sistema de Gestión de la Calidad (23)

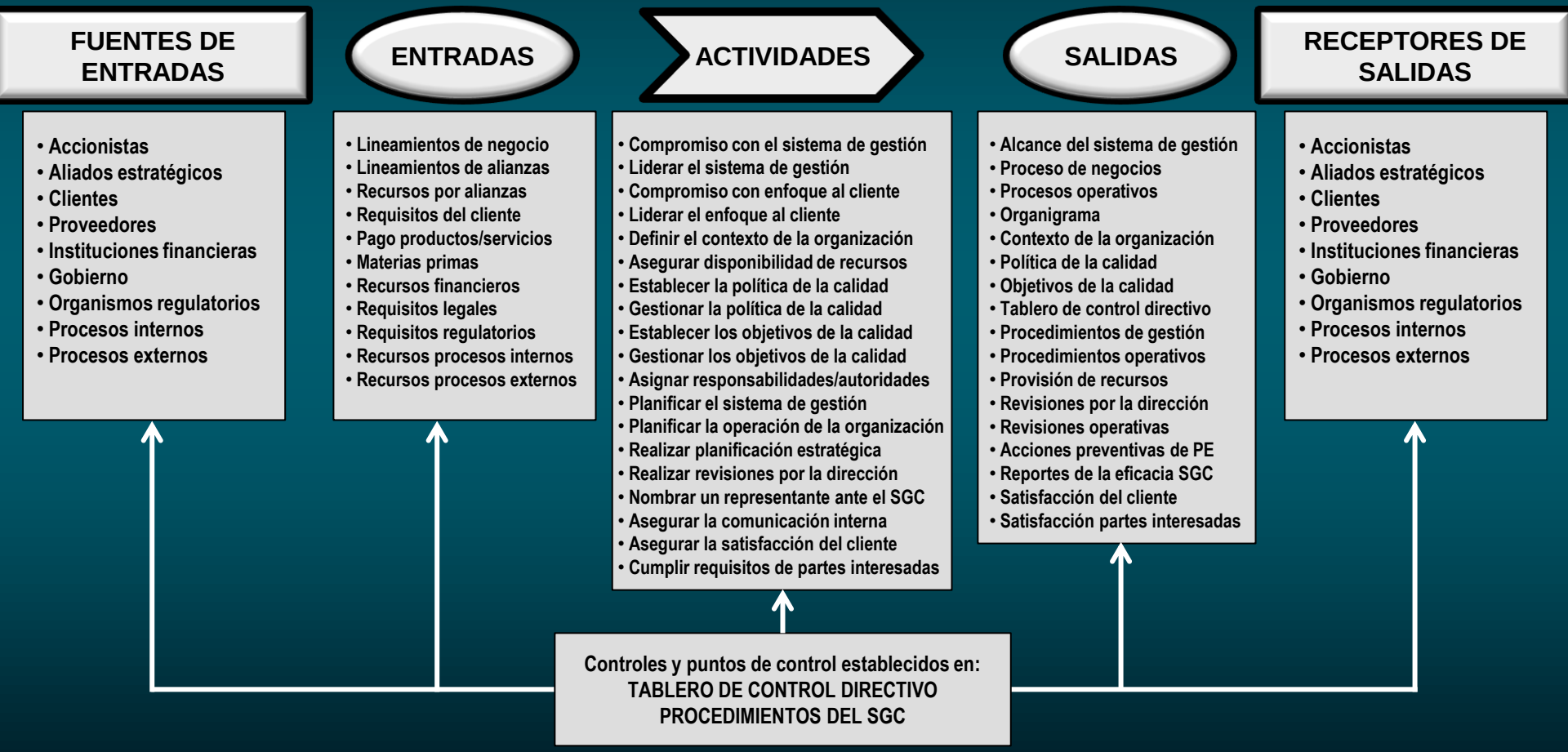
- En la medida de lo posible, la organización debe:

a) Mantener información *(datos que poseen significado)* (24) documentada para apoyar la operación de sus procesos.

b) Conservar la información documentada, *(información que una organización tiene que controlar y mantener en el medio que la contiene)* (25) para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.



Responsabilidad de la Dirección (26)



Responsabilidad Dirección (27)

I. *La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso (participación activa y, en contribución a, las actividades para lograr objetivos compartidos) (28) con respecto al sistema de gestión de la calidad.*

II. *Debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente.*

III. *Debe establecer, implementar y mantener la política de la calidad, asegurándose de que es comunicada y entendida por las partes interesadas pertinentes.*

IV. *Debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes, se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.*

Compromiso de la Dirección (29)

- La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

b) Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad, para el sistema de gestión de la calidad, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.

c) Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.

d) Promoviendo el uso de enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.

e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.

f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz, conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

g) Asegurándose que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos

h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

i) Promoviendo la mejora.

j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

Comunicación (30)

- La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas, pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:

a) Que comunicar.

b) Cuando comunicar.

c) A quién comunicar.

d) Cómo comunicar.

e) Quién comunica.





Enfoque al Cliente (31)

- La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso, con respecto al enfoque al cliente, asegurándose de que:

a) Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente, así como los legales *(requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo)* (32) y reglamentarios *(requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un organismo legislativo)* (33) aplicables.

b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades, que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios, así como a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente-

.

SOLUCIONES MI-OS (34)

- **Procesos relacionados con el cliente**
- **Junta de operación diaria**
- **Juntas de ventas**
- **Evaluación de satisfacción del cliente**
- **Revisiones por la dirección**
- **Planeación estratégica**
- **Resolución de quejas de clientes**
- **Auditorías de clientes**

Política de la Calidad (35)

- La alta dirección *(persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel)* (36) debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:

  a) Es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.

  b) Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.

  c) Incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables *(los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables)* (37).

  d) Incluya un compromiso de mejora continua *(actividad recurrente para mejorar el desempeño)* (38) del sistema de gestión de la calidad.

Política de la Calidad (39)

- La política de la calidad debe:

  a) Estar disponible y mantenerse como información documentada.

  b) Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.

  c) Estar disponible para las partes interesadas *(persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad)* (40) pertinentes, según corresponda.

SOLUCIONES MI-OS (41)

- **Control de los documentos.**
- **Procedimiento Responsabilidad Dirección.**
- **Definición de términos de la política.**
- **Revisiones por la dirección.**
- **Evaluaciones periódicas.**
- **Planeación estratégica**
- **Representante de la dirección.**
- **Tablero de control directivo.**

Objetivos de la Calidad (42)

- La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Los objetivos de la calidad deben:

  a) Ser coherentes con la política de la calidad.

  b) Ser medibles.

  c) Tener en cuenta los requisitos aplicables.

  d) Ser pertinentes para la conformidad de productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.

  a) Ser objeto de seguimiento.

  a) Comunicarse.

  a) Actualizarse según corresponda.

- La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.

.

Objetivos de la Calidad (43)

- Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

a) Que se va a hacer.

b) Que recursos se requerirán.

c) Quién será responsable.

d) Cuando se finalizará.

e) Cómo se evaluarán los resultados.



Responsabilidad y Autoridad (44)

- La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para loa roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

a) Asegurarse que el sistema de la calidad es conforme con los requisitos.

b) Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.

c) Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y las oportunidades de mejora.

d) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.

e) Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.

f) .

SOLUCIONES MI-OS (45)

a) Proceso de negocios.
b) Procesos operativos.
c) Organigrama.
d) Tablero de control directivo.
e) Políticas de la organización.
f) Descripciones de puestos.
g) Procedimientos operativos.
h) Representante de la dirección.

Provisión de Recursos (46)

- La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. La organización debe considerar:

  a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.

  b) Que se necesita obtener de los proveedores externos *(organización que proporciona un producto o un servicio y que no es parte de la organización)* (47) .







Recursos Humanos (48)

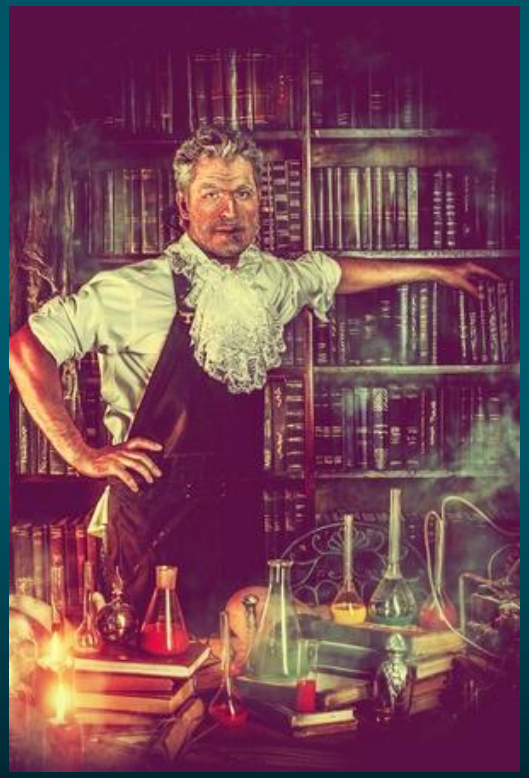
- La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos. Asimismo la organización debe:

a) Determinar la competencia de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

b) Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.

c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas. Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente o la contratación o subcontratación de personas competentes.

d) Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.



Toma de Conciencia (49)

- La organización debe asegurarse de que las personas, que realizan el trabajo bajo el control de la organización, tomen conciencia de:

a) La política de la calidad.

b) Los objetivos de la calidad pertinentes.

c) Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.

d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

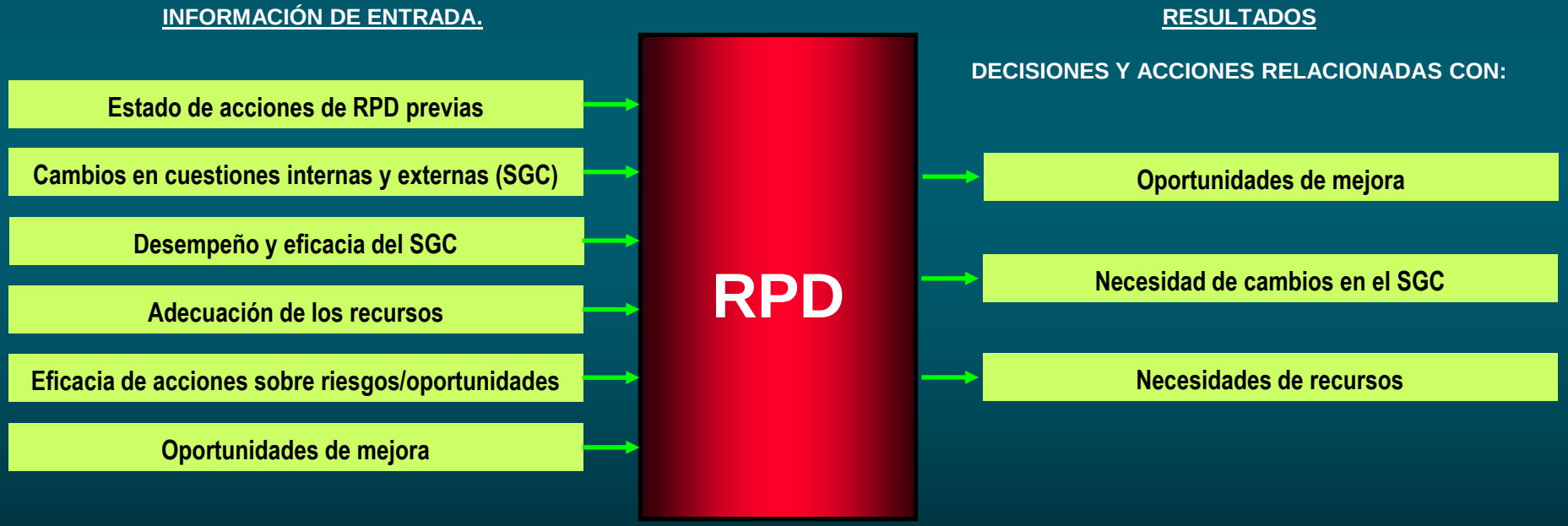






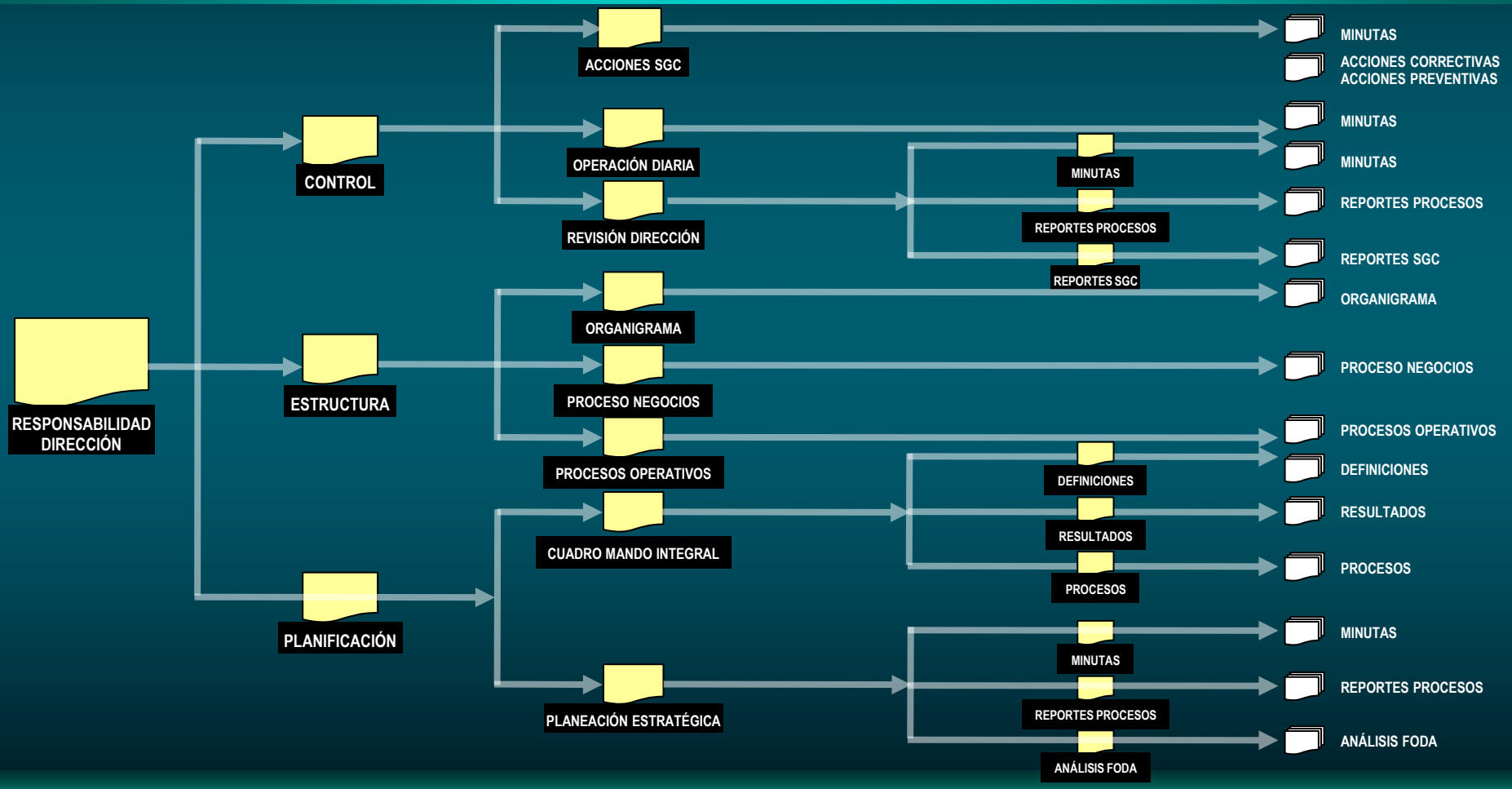
Revisión por la Dirección [RPD] (50)

- La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.



- La organización debe conservar información documentada, como evidencia de los resultados de la revisión por la dirección. .

Control de los Registros (51)

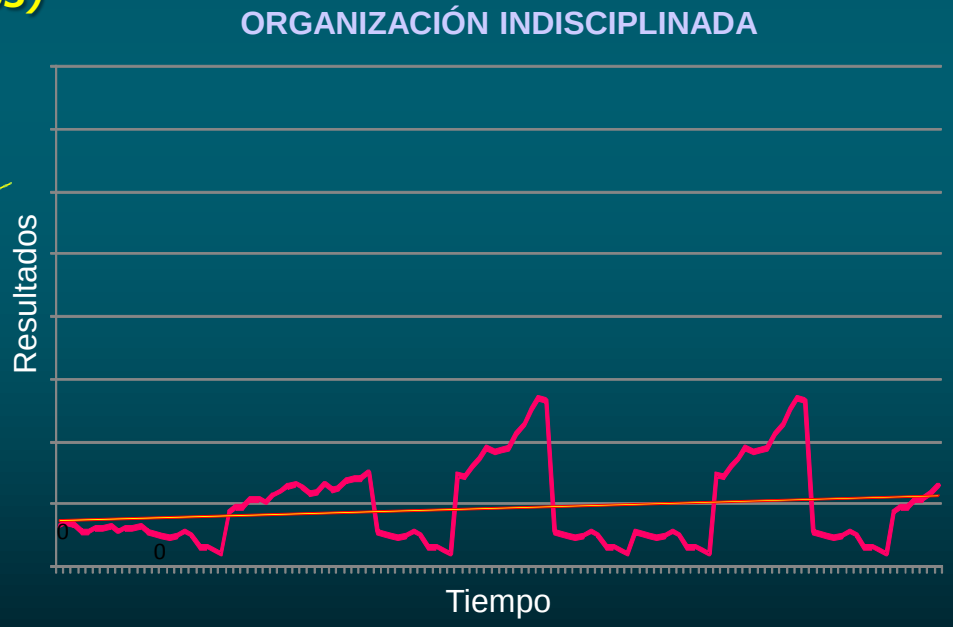


Mejora Continua (52)

- La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, así como las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua-

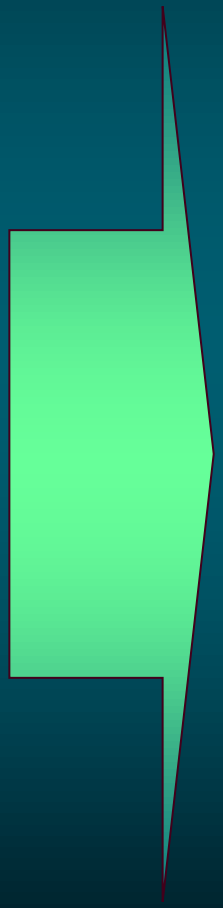
(53)





Impacto en los Resultados (54)

Mejora Continua



Mejora **CALIDAD**

Reduce **TIEMPOS DE ENTREGA**

Reduce I**NVENTARIOS**

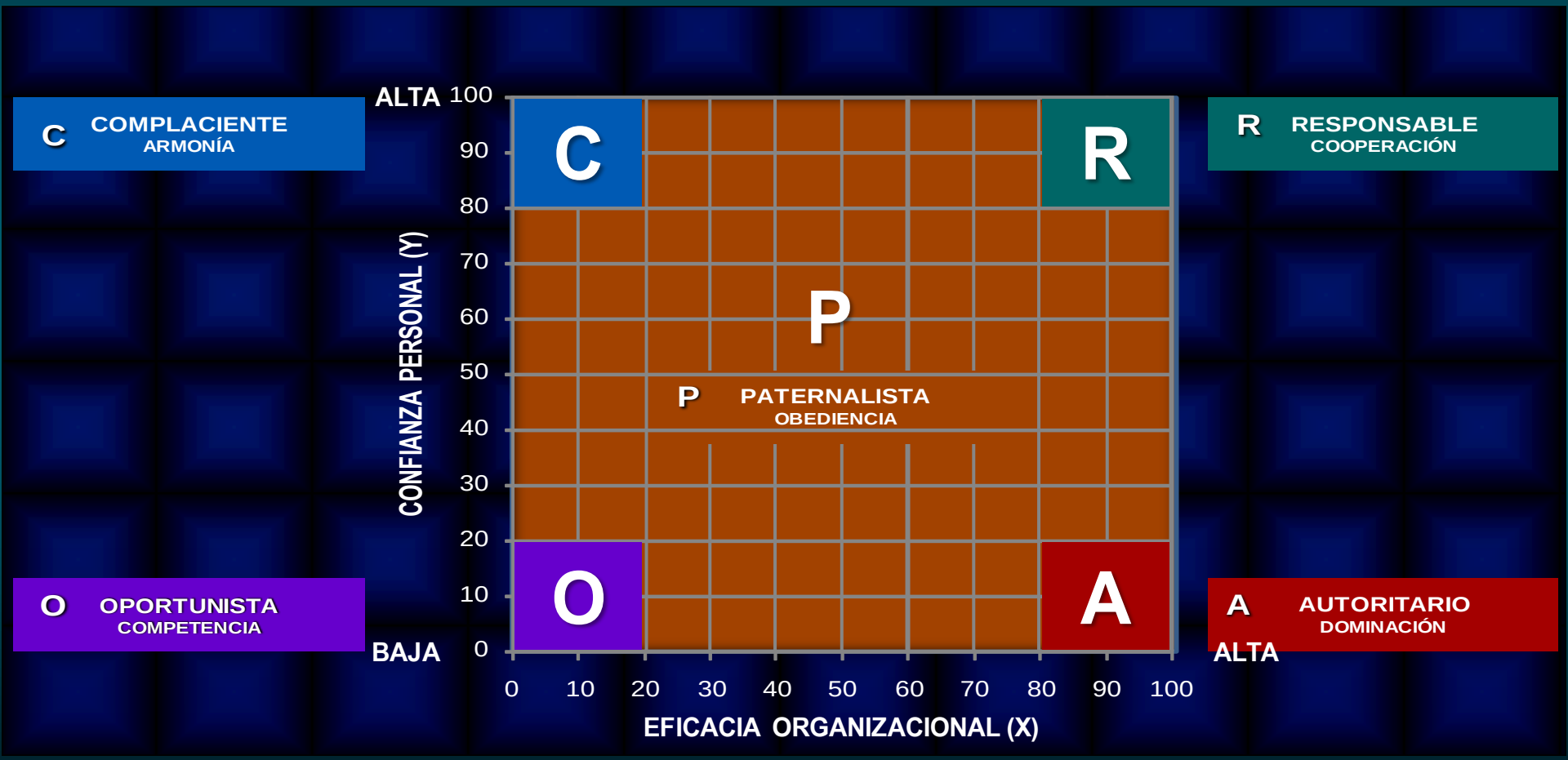
Minimiza **NECESIDAD DE RECURSOS**

Simplifica la **ADMINISTRACIÓN**

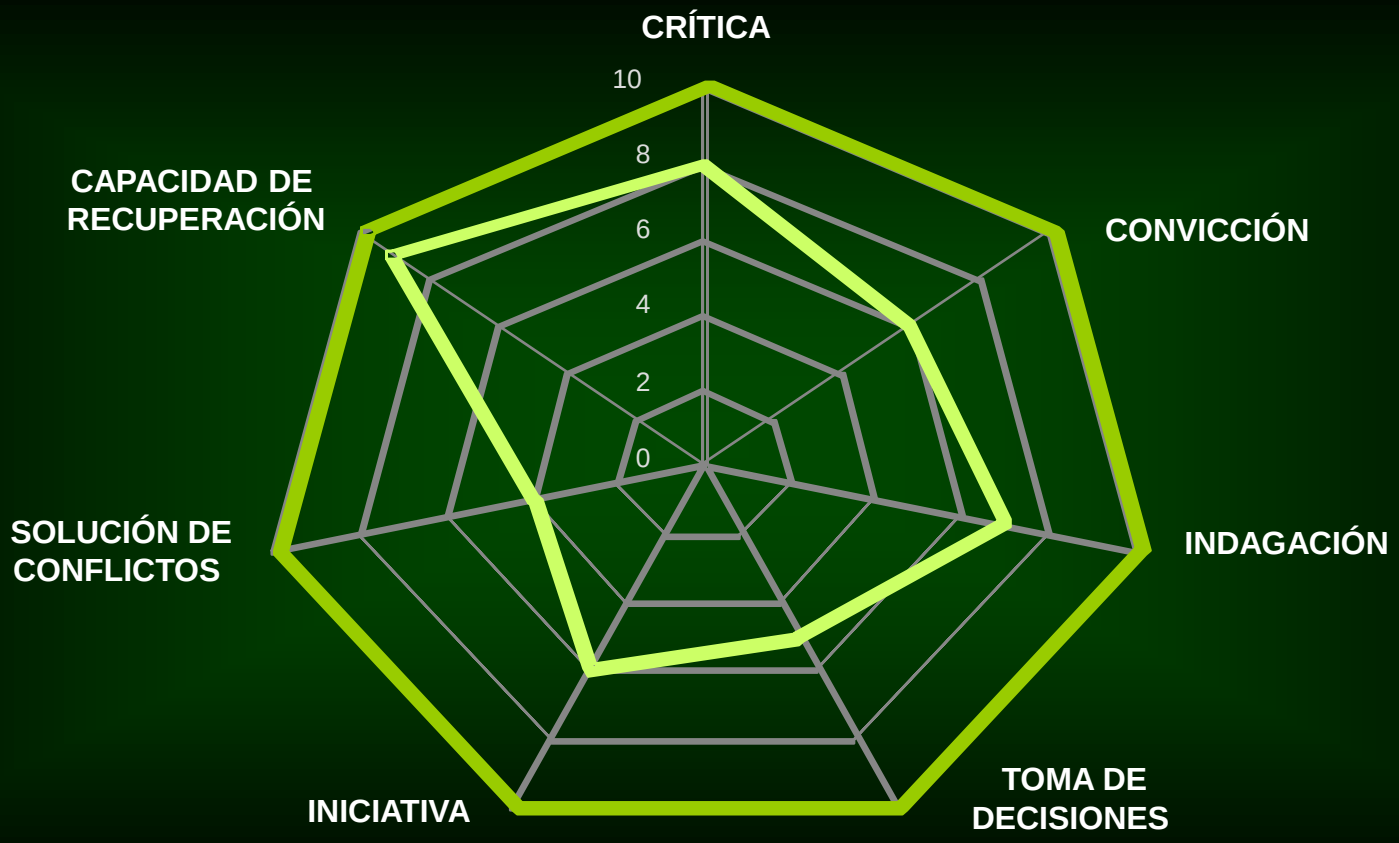
Reduce **COSTOS**

Maximiza **GANANCIAS**

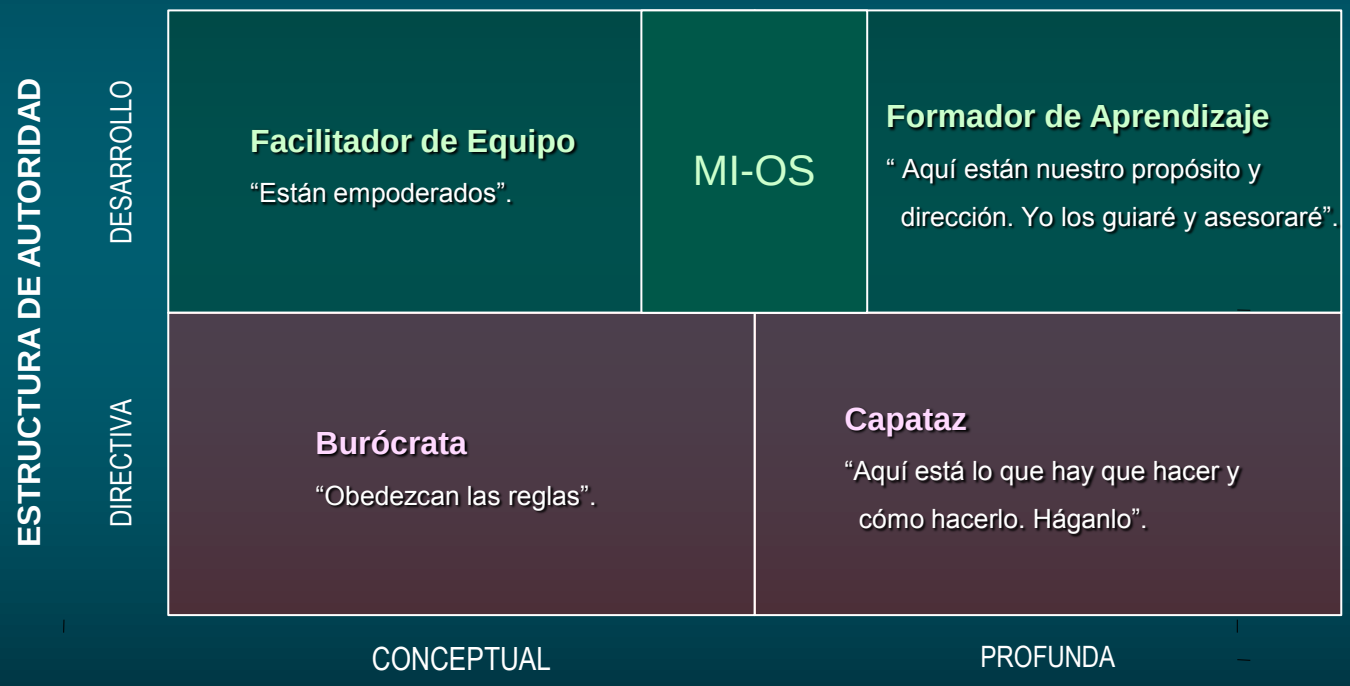
Cultura Organizacional MI-OS (55)



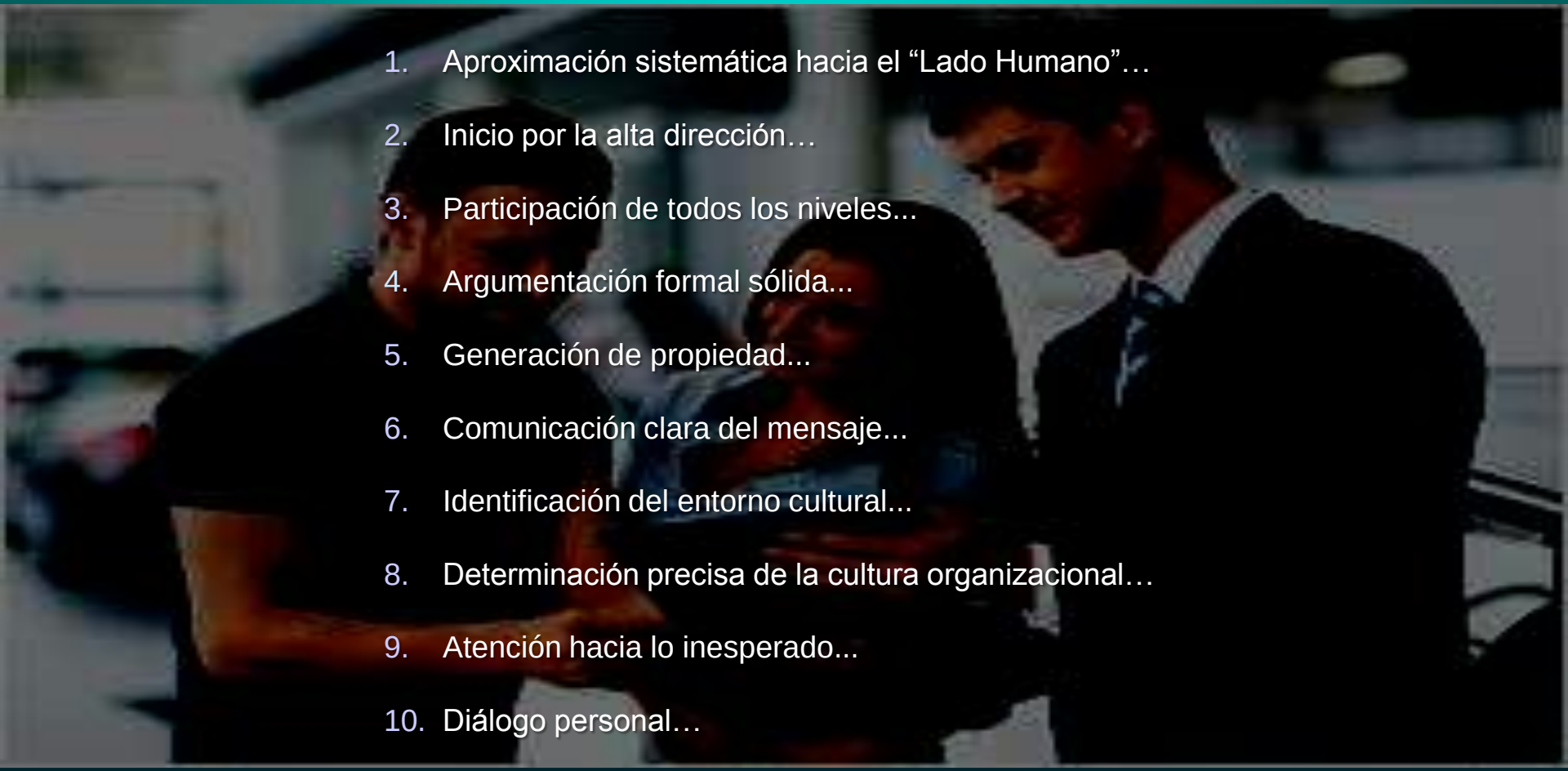
Elementos Básicos de Liderazgo (56)



Líderes MI-OS (57)



Gestión del Cambio (58)



1. Aproximación sistemática hacia el “Lado Humano”…
2. Inicio por la alta dirección…
3. Participación de todos los niveles...
4. Argumentación formal sólida...
5. Generación de propiedad...
6. Comunicación clara del mensaje...
7. Identificación del entorno cultural...
8. Determinación precisa de la cultura organizacional…
9. Atención hacia lo inesperado...
10. Diálogo personal…

Referencias [1/3]

1. Morales Raúl G., Metodología MI-OS, Fundamentos, 2015.
2. PROY NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos, 4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto, 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, 2015.
3. PROY NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario, 3.6.12 Capacidad, 2015
4. PROY NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario, 3.7.6 Producto, 2015.
5. PROY NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario, 3.7.7 Servicio, 2015.
6. Morales Raúl G., Metodología MI-OS, Valores Market-Ing, 2015.
7. Morales Raúl G., Metodología MI-OS, Visión del Negocio, 2015.
8. PROY NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario, 3.5.10 Visión, 2015.
9. Morales Raúl G., Metodología MI-OS, Misión Empresarial, 2015.
10. PROY NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario, 3.5.11 Misión 2015.
11. Morales Raúl G., Metodología MI-OS, Partes Interesadas Pertinentes, 2015.
12. Porter Michael, Estrategia Competitiva, 1982.
13. Morales Raúl G., Metodología MI-OS, Evaluación Estratégica, 2015.
14. Morales Raúl G., Metodología MI-OS, Decisiones Financieras, 2015.
15. PROY NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos, 0.3.3 Pensamiento Basado en Riesgos, 2015.
16. R.C. Mejía Quijano, Administración de Riesgos. Un Enfoque Empresarial, 2006.
17. Morales Raúl G., Metodología MI-OS, Soluciones para la Prevención de Riesgos, 2015
18. Morales Raúl G., Market-Ing, Equivalencia Sistema de Control/PHVA, 2015.
19. PROY NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos, 0.3.2 Representación de la Estructura de ISO 9001:2015 con el Ciclo PHVA, 2015.
20. PROY NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos, 4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, 2015.
21. PROY NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario, 3.2.1 Organización, 2015.
22. PROY NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos, 4.4.1 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos, 2015.

Referencias [2/3]

23. PROY NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos, 4.4.2 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos, 2015.
24. PROY NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario, 3.8.2 Información, 2015.
25. PROY NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario, 3.8.6 Información Documentada, 2015.
26. Morales Raúl G., Market-Ing, Elementos del Proceso de Responsabilidad de la Dirección, 2013.
27. Morales Raúl G., Metodología MI-OS, Responsabilidades de Liderazgo establecidas en, PROY NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos, 5. Liderazgo, 2015.
28. PROY NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario, 3.1.4 Compromiso 2015.
29. PROY NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos, 5.1.1 Liderazgo y Compromiso, Generalidades, 2015
30. PROY NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos, 7.4 Comunicación, 2015
31. PROY NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos, 5.1.2 Enfoque al Cliente, 2015.
32. PROY NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario, 3.6.6 Requisito Legal 2015.
33. PROY NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario, 3.6.7 Requisito Reglamentario 2015.
34. Morales Raúl G., Metodología MI-OS, Soluciones para el Enfoque al Cliente, 2015.
35. PROY NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos, 5.2.1 Desarrollo de la Política de la Calidad, 2015
36. PROY NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario, 3.1.1 Alta Dirección, 2015.
37. PROY NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos, 0.1 Generalidades a), 2015.
38. PROY NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario, 3.3.2 Mejora Continua, 2015.
39. PROY NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos, 5.2.2 Comunicación de la Política de la Calidad, 2015.
40. PROY NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario, 3.2.3 Parte Interesada, 2015.
41. Morales Raúl G., Metodología MI-OS, Soluciones para la Comunicación Eficaz de la Política de la Calidad, 2015.
42. PROY NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos, 6.2.1 Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos, 2015.
43. PROY NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos, 6.2.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos, 2015.
44. PROY NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos, 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización, 2015.
45. Morales Raúl G., Metodología MI-OS, Soluciones para Gestionar Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización, 2015.

Referencias [3/3]

46. PROY NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos, 7.1.1 Recursos-Generalidades, 2015.
47. PROY NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario, 3.2.6 Proveedor Externo, 2015.
48. PROY NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos, 7.1.2 Recursos-Personas, 7.2 Competencia, 2015.
49. PROY NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos, 7.3 Toma de Conciencia, 2015.
50. PROY NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos. 9.3 Revisión por la Dirección, 2015.
51. Morales Raúl G., Metodología MI-OS, Estructura para el Control de los Documentos, Responsabilidad de la Dirección, 2013.
52. PROY NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos. 10.3 Mejora Continua, 2015.
53. Morales Raúl G., Metodología MI-OS, Mejora Continua, 2015.
54. Butruille Daniel, Mejora Continua/Innovación, Diciembre, 2009.
55. Morales Raúl G., Metodología MI-OS, Modelo GRID Simplificado para MI-OS, 2015.
56. Morales Raúl G., Metodología MI-OS, Elementos Básicos de Liderazgo para MI-OS, 2015.
57. Morales Raúl G., Metodología MI-OS, Atributos de Liderazgo, 2016.
58. Jones John, Aguirre DeAnne, Calderone Matthew, 10 Principles of Change Management, www.strategy-business.com, 2017.

! MUCHAS GRACIAS !



rgmorales@market-ing.mx
www.market-ing.mx