



# GESTIÓN DEL RIESGO – GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO – GESTIÓN DEL CAMBIO

Elaborado por:  
Jorge Alberto Valencia de los Ríos, MBA  
Mayo 19 de 2016

Este material es propiedad intelectual de GESTIÓN Y CONOCIMIENTO S.A.S.  
Permitido su uso sólo para los propósitos de la conferencia brindada a la Alcaldía de Bello (Antioquia)



# OBJETIVO

Presentar un enfoque práctico para abordar la gestión del conocimiento organizacional, la gestión del cambio y la gestión del riesgo a través del Sistema Integrado de Gestión del municipio de Bello (Antioquia) y en el marco de la norma NTC-ISO9001:2015



# Mapa de Procesos

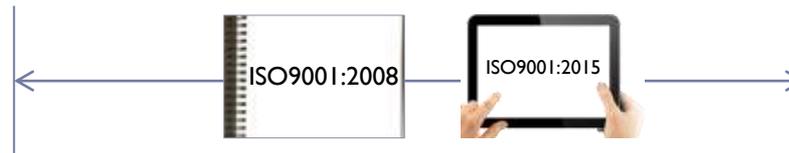


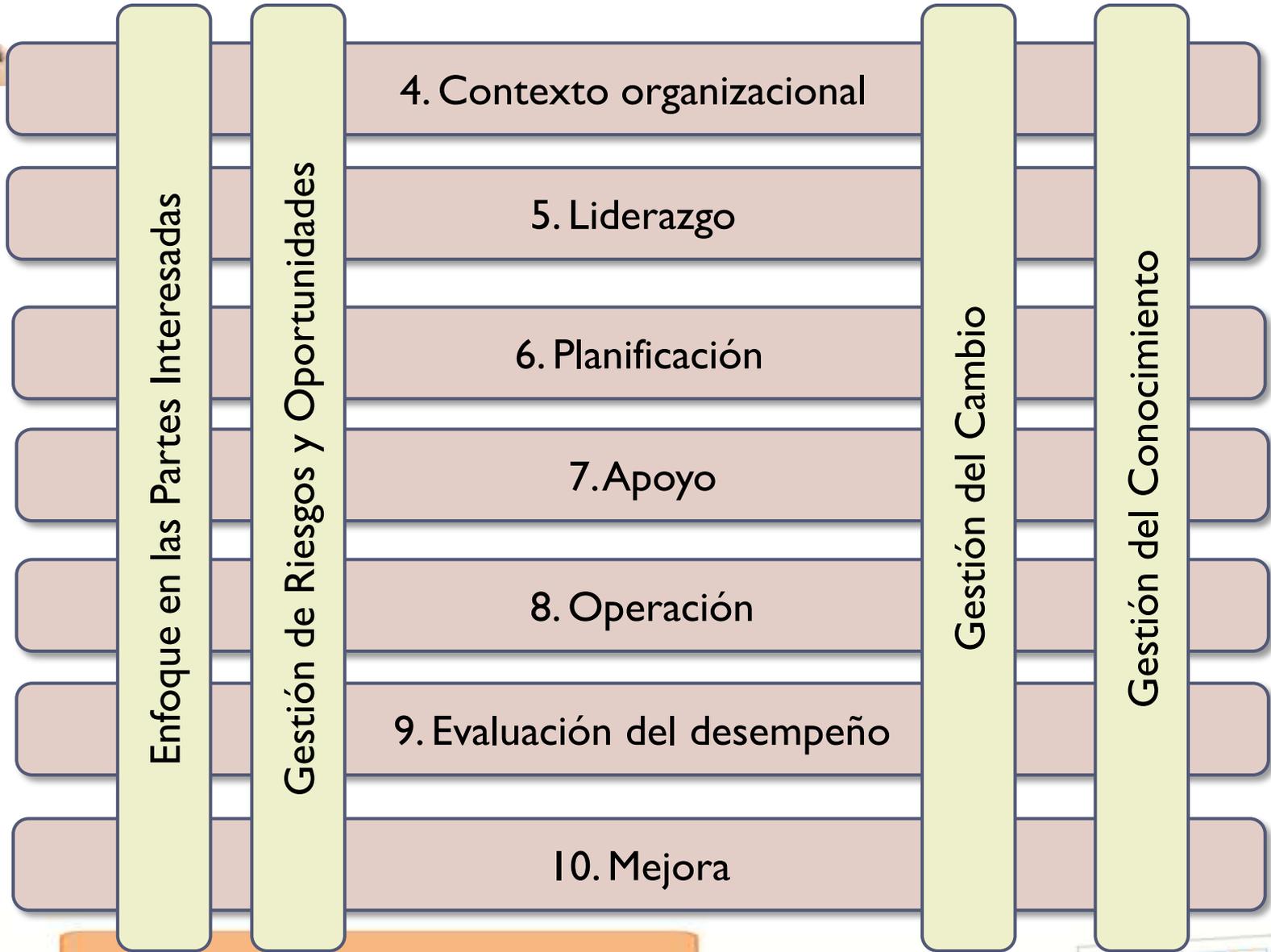


Septiembre  
de 2015

Tres años de transición

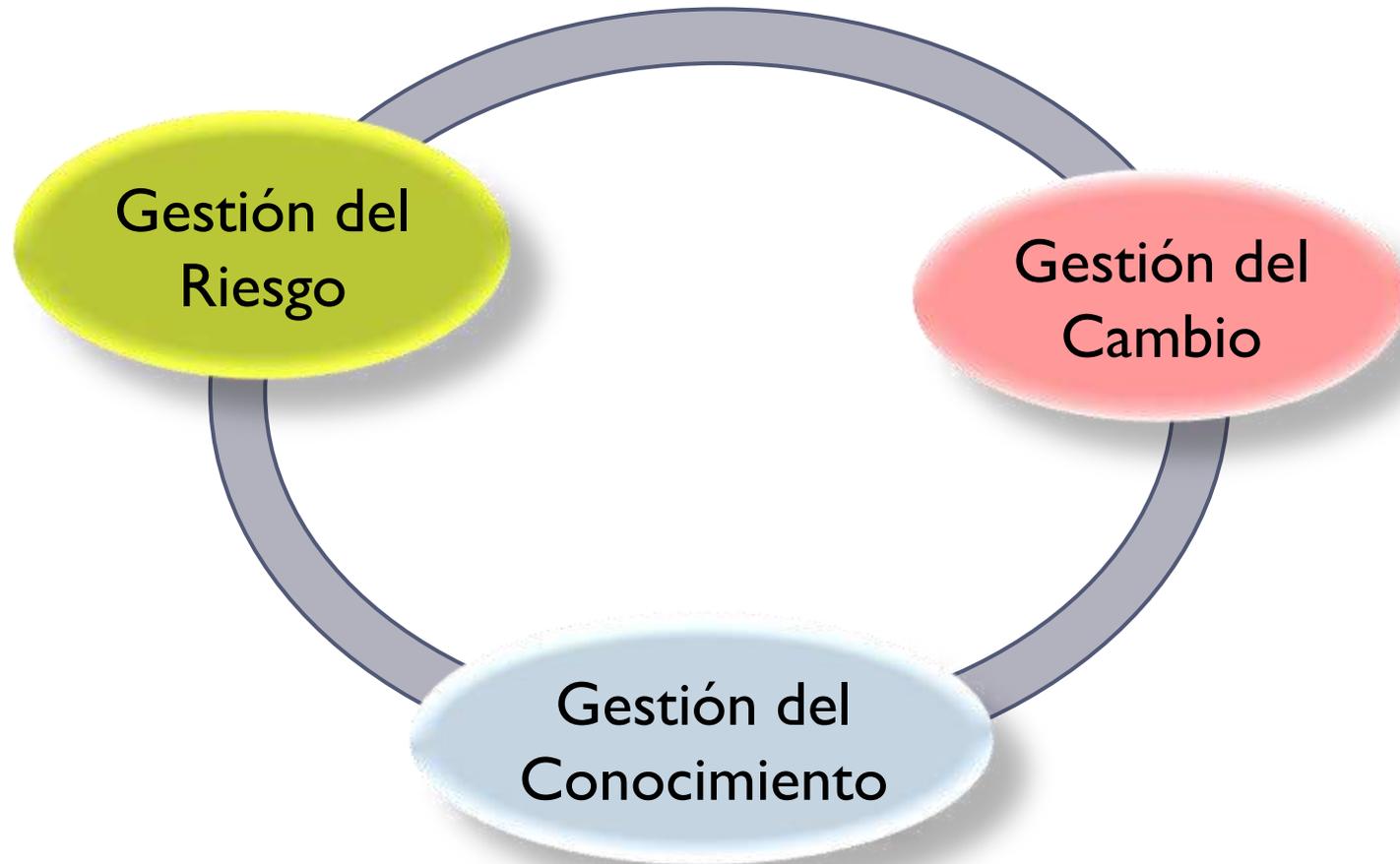
Septiembre  
de 2018





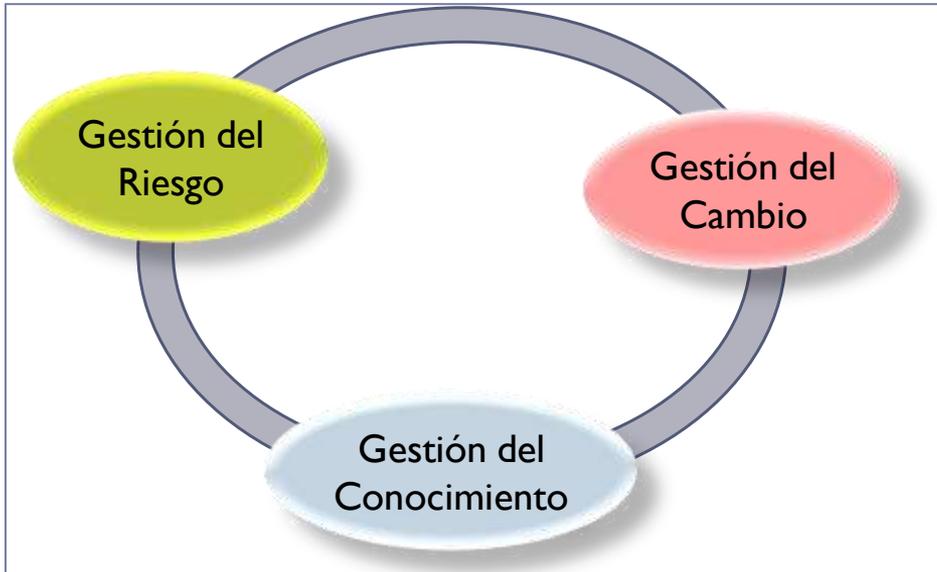


# Tres temas claves relacionados



# Tres temas claves relacionados

¿Cómo desarrollaremos cada tema?



En tres bloques:

1. ¿Qué exige la norma ISO9001:2015?
2. ¿Por qué es importante el tema?
3. Guía de implementación

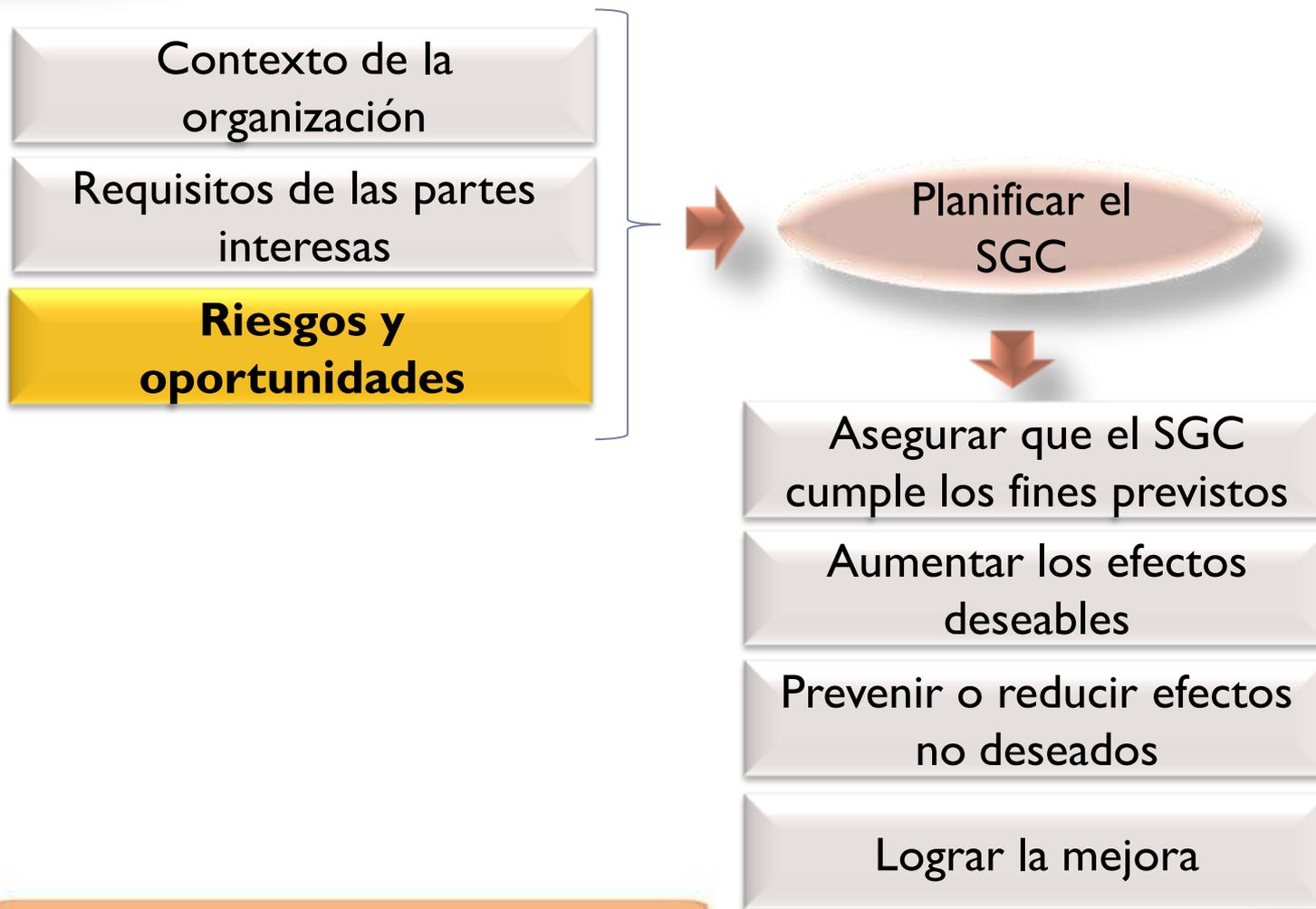
# Gestión del Riesgo



I. ¿Qué exige la norma ISO9001:2015?

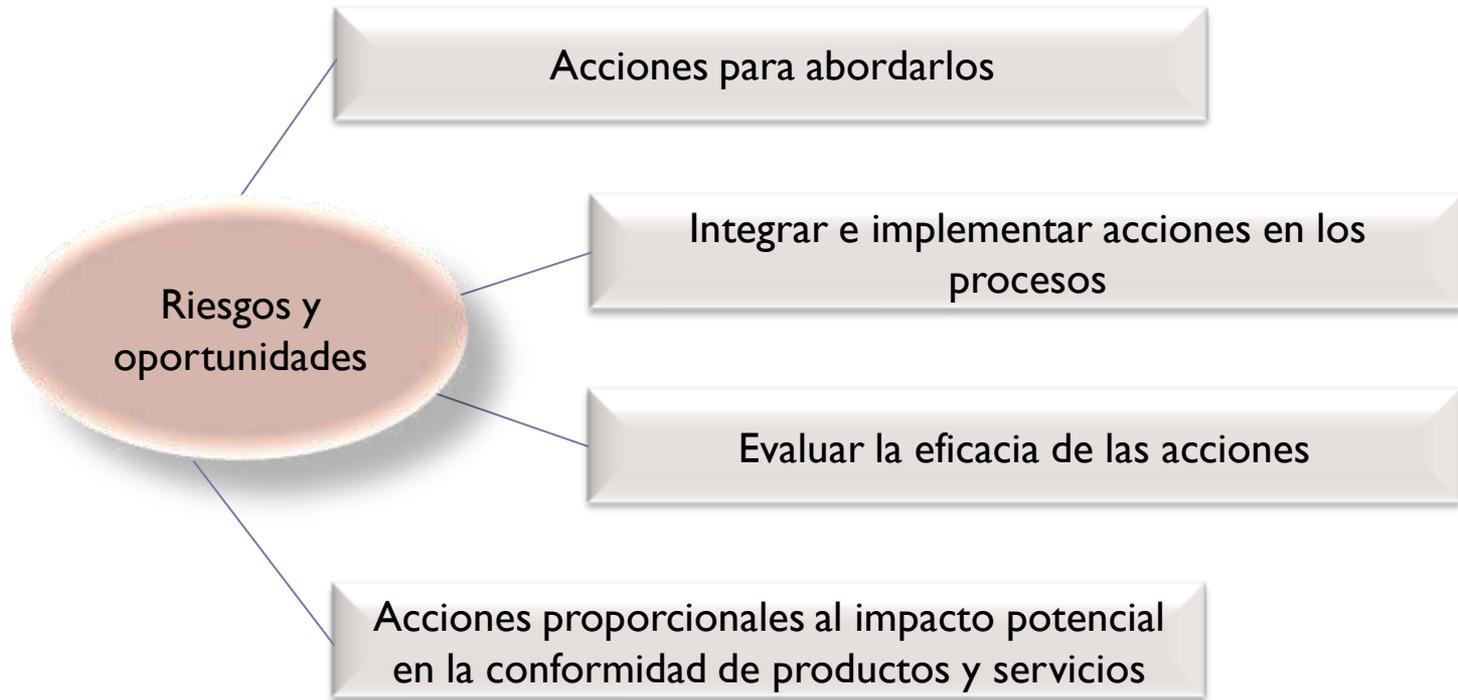
## 6. Planificación

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades



## 6. Planificación

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades



## 6. Planificación

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

#### Oportunidades

- ▶ “Posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la organización y de sus clientes:
  - ▶ Adopción de **nuevas** prácticas
  - ▶ Lanzamiento de **nuevos** productos
  - ▶ Apertura de **nuevos** mercados
  - ▶ Acercamiento a **nuevos** clientes
  - ▶ Establecimiento de asociaciones
  - ▶ Utilización de **nuevas** tecnologías”

Innovación

Fuente: ICONTEC. NTC ISO9001:2015

Numerales ISO9001:2015 relacionados con riesgos y oportunidades:

4.4.1 Riesgos y oportunidades de los procesos

5.1.1 d) Riesgos en los procesos

5.1.2 b) Enfoque al cliente

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.3 a) Planificación de cambios en el sistema (*consecuencias potenciales*)

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo (*consecuencias potenciales*)

8.3.6 Cambios del diseño o desarrollo (*impactos adversos*)

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega (*consecuencias potenciales*)

9.3.2 e) Entradas de la revisión por la dirección (*acciones tomadas para abordar riesgos*)

# Gestión del Riesgo



2. ¿Por qué es importante el tema?

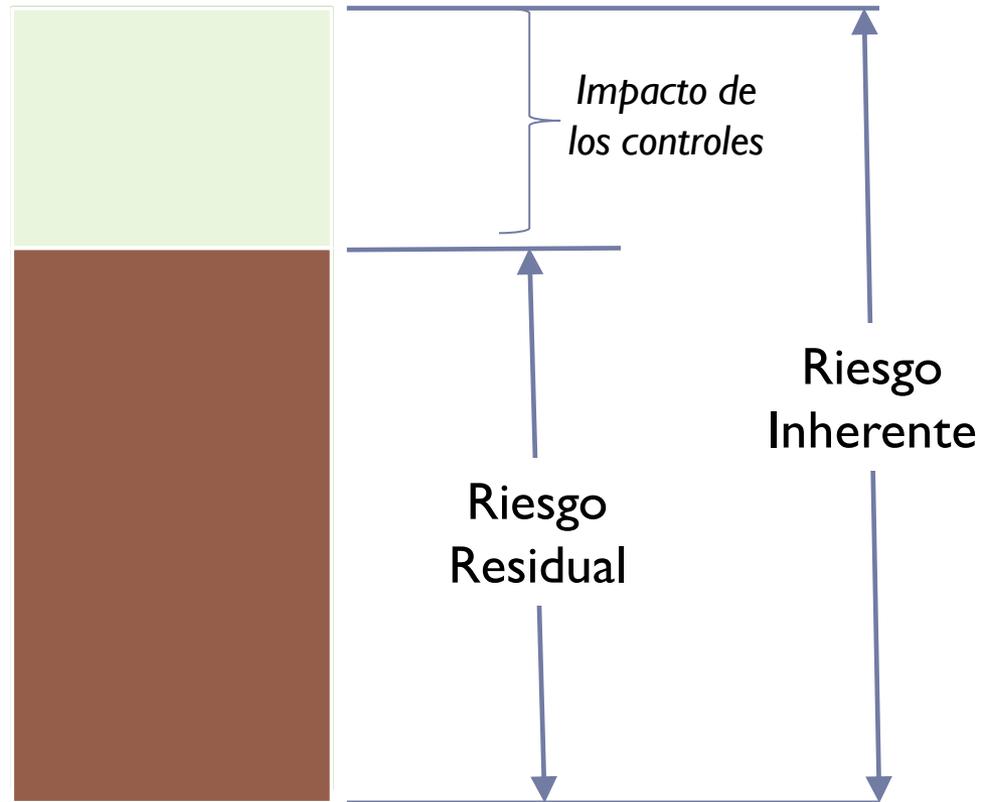
# LA GESTIÓN DEL RIESGO EN DIFERENTES SISTEMAS DE GESTIÓN



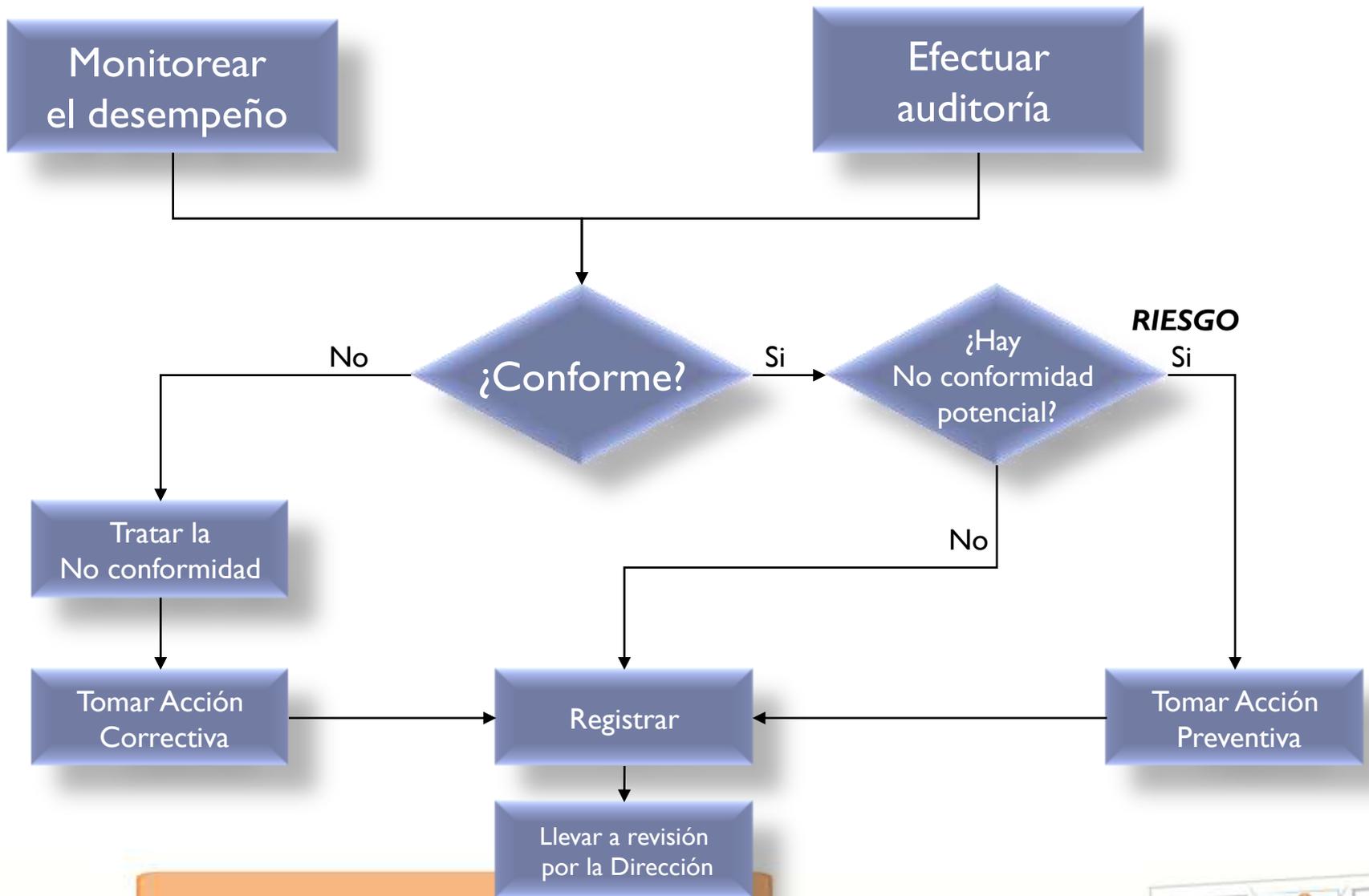
# PRÁCTICAS QUE GENERAN MAS RIESGOS EN LAS ORGANIZACIONES

- ▶ Bajo desarrollo de la cultura del autocontrol.
- ▶ Laxitud (permisividad) de los jefes en el ejercicio del control.
- ▶ Permisividad social de incumplir normas.
- ▶ Inequidad en las decisiones internas.
- ▶ Falta de interés de los responsables de procesos.
- ▶ Intereses particulares sobre los comunitarios.
- ▶ Alto nivel de apetito al riesgo.

# RIESGOS VS CONTROLES



# Medición, Seguimiento y Mejora



# Gestión del Riesgo



## 3. Guía de implementación

# Gestión del Riesgo

## Guía de implementación

▶ Metodología

▶ Aplicar la metodología

▶ Contexto de calidad

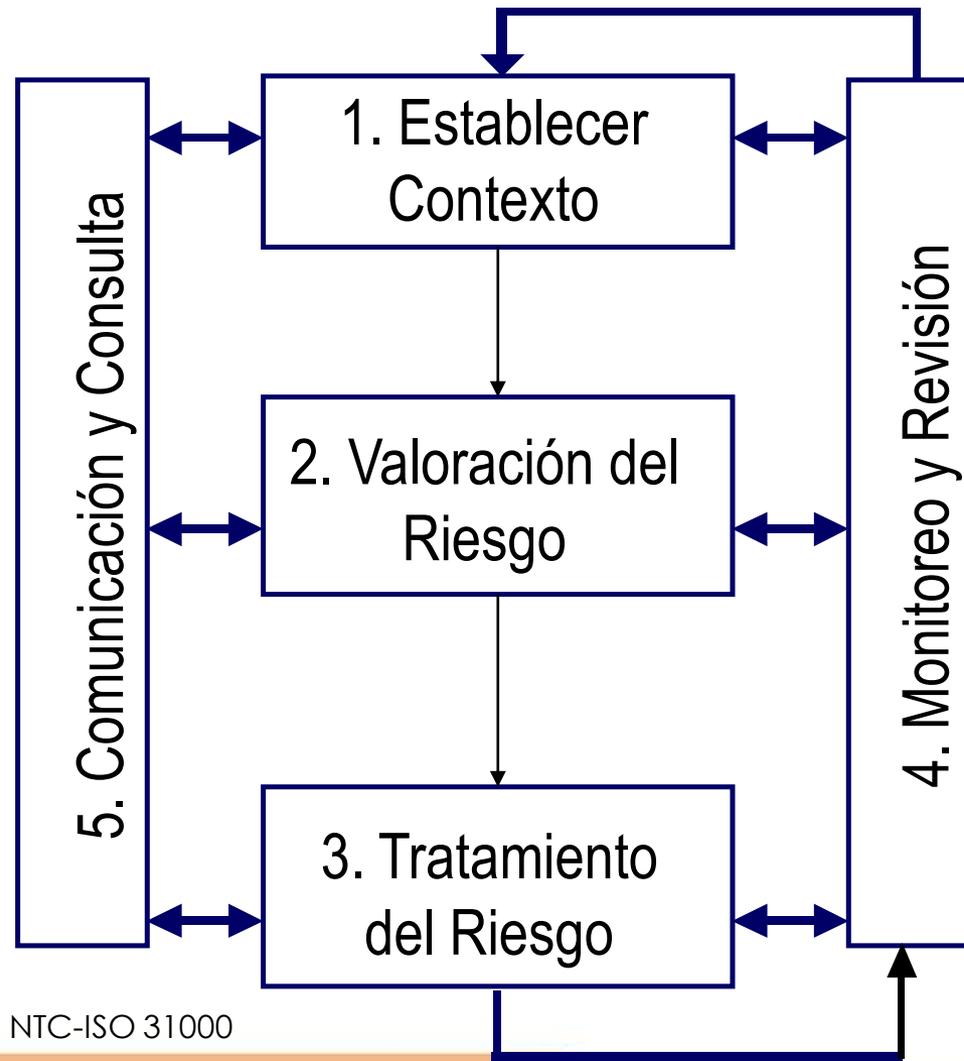
## Herramientas

▶ Procedimiento: guía ISO31000

▶ Mapa de riesgos

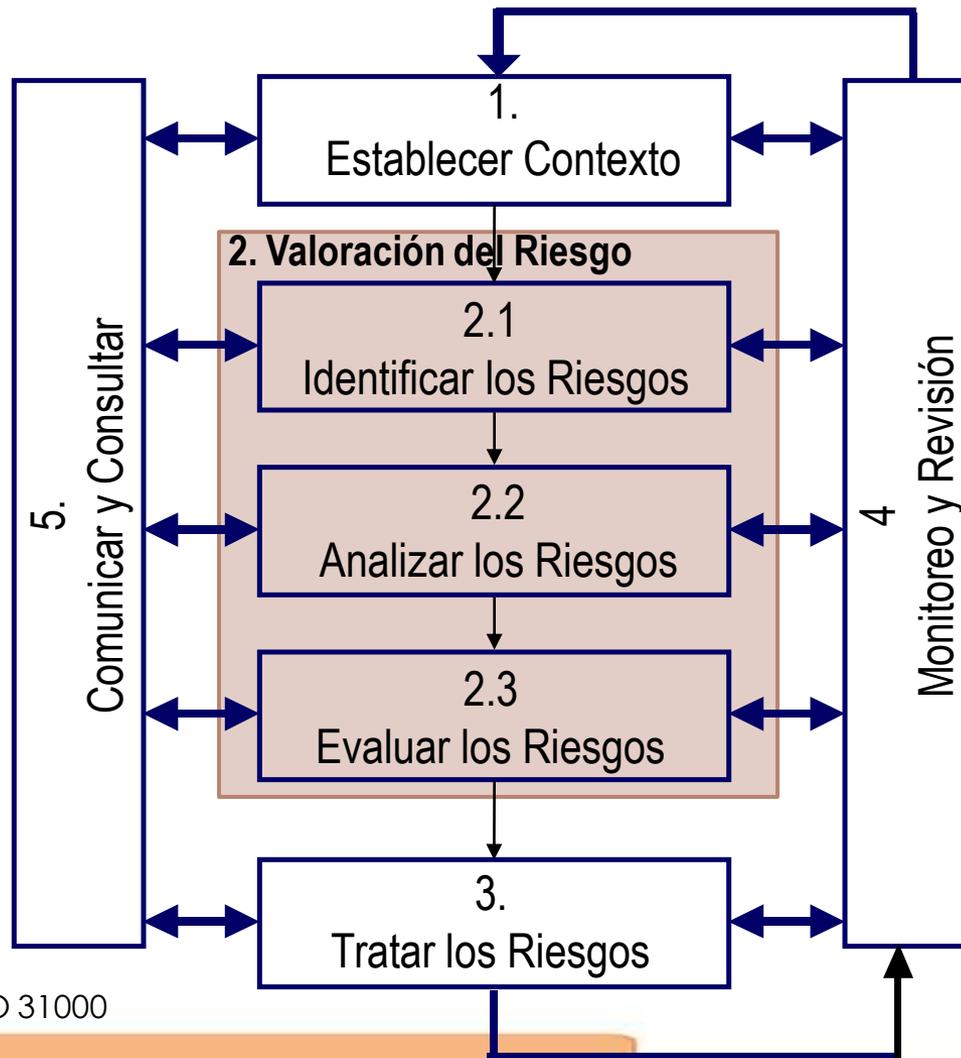
▶ Satisfacción del usuario  
▶ Servicio no conforme

# Metodología de Gestión del Riesgo



NTC-ISO 31000

# Metodología de gestión del riesgo



NTC-ISO 31000

# EJEMPLO MAPA DE RIESGOS

P R O B A B I L I D A D	CASI CIERTO	5	MODERADO	ALTO	EXTREMO	EXTREMO	EXTREMO
	PROBABLE	4	MODERADO	ALTO	ALTO <b>R3</b>	EXTREMO	EXTREMO
	POSIBLE	3	BAJO	MODERADO	ALTO	EXTREMO <b>R2</b>	EXTREMO
	IMPROBABLE	2	BAJO	BAJO <b>R1</b>	MODERADO	ALTO	EXTREMO
	RARO	1	BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	ALTO
			1	2	3	4	5
			INSIGNIFICANTE	MENOR	MODERADA	MAYOR	CATASTROFICO
			<b>CONSECUENCIA</b>				

# TIPOS DE RIESGOS



# Tres temas claves relacionados



# Gestión del Conocimiento



I. ¿Qué exige la norma ISO9001:2015?

## 7. Apoyo

### 7.1 Recursos

Conocimientos de la organización

Mantenerse y ponerse a disposición

Cómo adquirir o acceder a conocimientos adicionales

Determinar conocimientos necesarios

Operación de procesos

Conformidad de productos y servicios

Conocimientos de la organización

Fuentes Internas

- Propiedad Intelectual
- Conocimientos por experiencia
- Lecciones aprendidas
- Capturar y compartir conocimientos y experiencias no documentadas
- Resultados de mejoras de procesos, productos y servicios

Fuentes Externas

- Normas
- Academia
- Conocimientos de clientes o proveedores externos

# Gestión del Conocimiento



2. ¿Por qué es importante el tema?

“Es detestable esa avaricia  
espiritual que tienen los que  
sabiendo algo, no procuran la  
transmisión de esos  
conocimientos”

Miguel de Unamuno

# Cada Organización establece cuáles son los Productos del Conocimiento



Ministerio de  
Educación Nacional  
República de Colombia



Prosperidad  
para todos

## Que son Activos de Conocimiento?

- Es el conocimiento que resulta pertinente para la institución y sus propósitos, se haga explícito y por tanto pueda ser conscientemente gestionado.

MEN. Taller Plan de Incentivos 2011 – Explorando el conocimiento Bogotá, Noviembre de 2011

# Gestión del Conocimiento en la Alcaldía

No confundir la Gestión del Conocimiento de la Alcaldía con la Gestión del Conocimiento en el territorio (municipio).

Gestión del conocimiento de la Administración Municipal

Gestión del Conocimiento en el territorio de influencia (municipio)

Sistema Integrado de Gestión

Programas, proyectos y servicios de las Secretarías en materia de educación, fomento, innovación, emprendimiento

# Gestión del Conocimiento



## 3. Guía de implementación

# Gestión del Conocimiento

## Guía de implementación

▶ Metodología

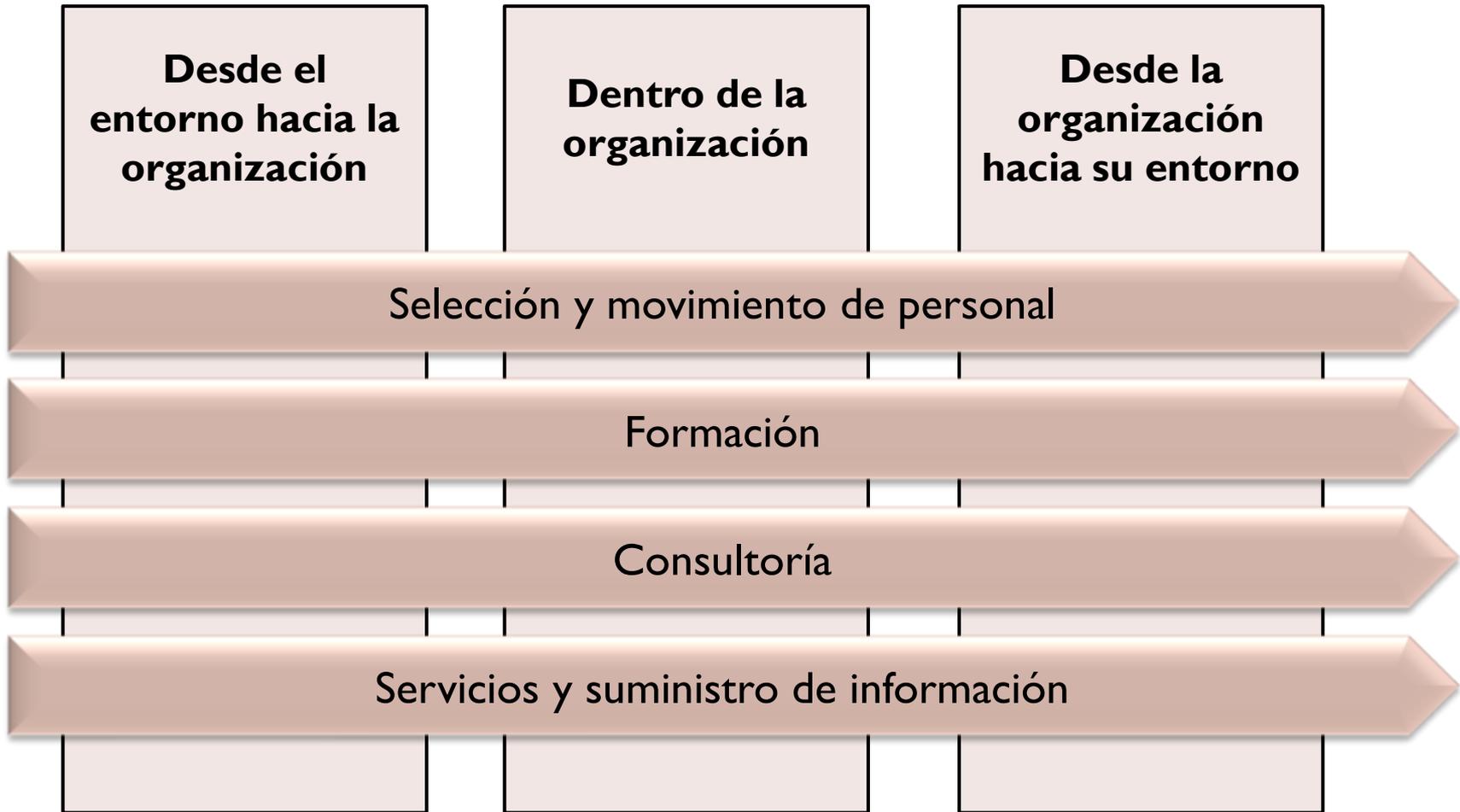
▶ Aplicar la metodología

## Herramientas

▶ Guía de gestión del conocimiento

▶ Mapa de conocimiento

# TRANSFERIR EL CONOCIMIENTO



# Tres temas claves relacionados



# Gestión del Cambio



I. ¿Qué exige la norma ISO9001:2015?

## 6. Planificación

### 6.3 Planificación de los cambios

Planificación de cambios en el SGC

Propósitos de los cambios y consecuencias potenciales

Integridad del SGC

Disponibilidad de recursos

Asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades

# Gestión del Cambio



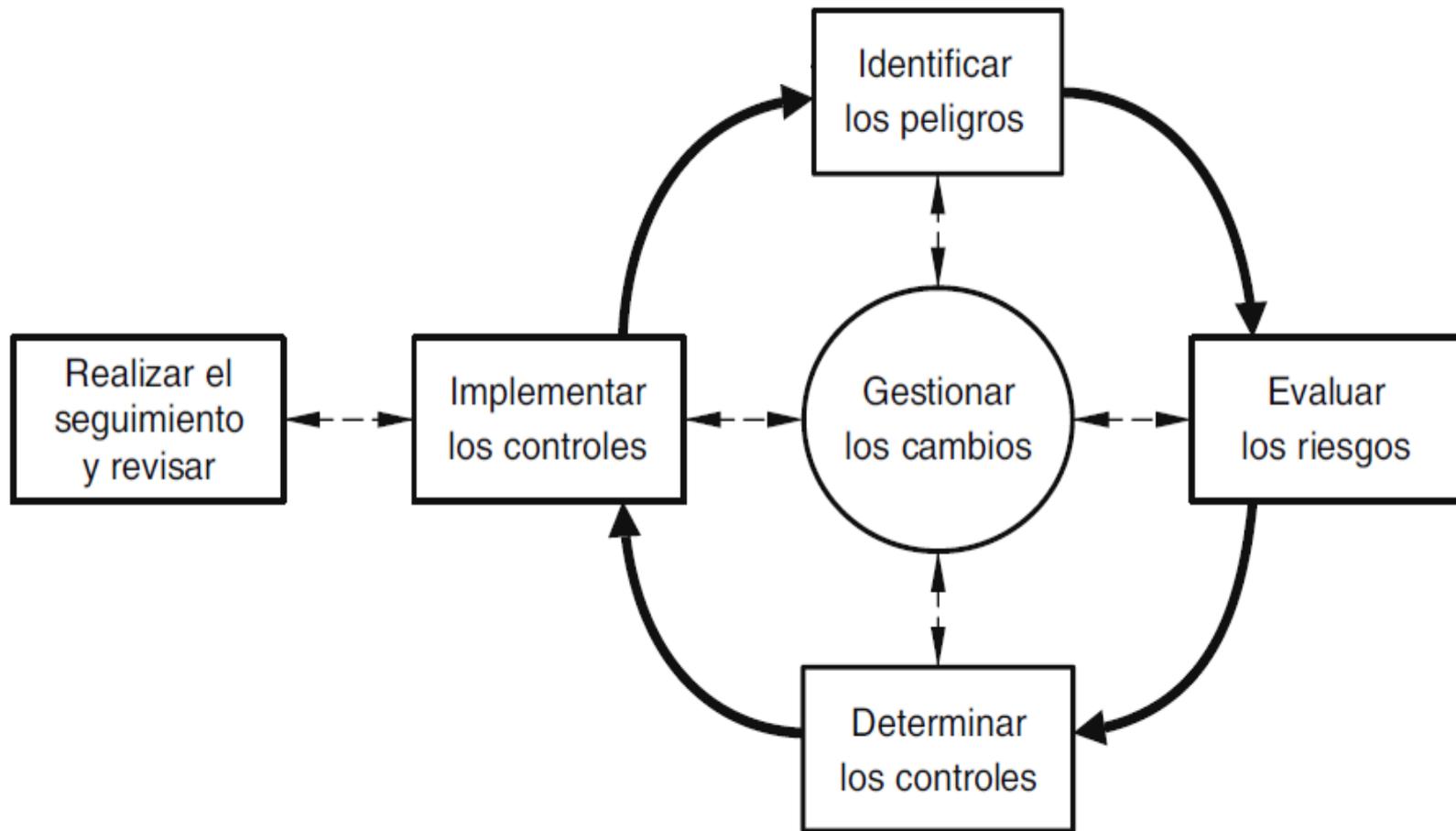
2. ¿Por qué es importante el tema?

# Cambio Generacional

*Nuestra juventud gusta del lujo y es maleducada, no hace caso a las autoridades y no tiene el mayor respeto por los mayores de edad. Nuestros hijos hoy son unos verdaderos tiranos. No se ponen de pie cuando una persona anciana entra. Responden a sus padres y son simplemente malos.*

# Barreras al cambio

En un memorandum interno de Western Union en 1876 escribieron lo siguiente después de que Alexander Graham Bell les ofreció venderles los derechos para el teléfono:  
*“Este ‘teléfono’ tiene muchas cosas en su contra como para ser seriamente considerado un medio de comunicación. El aparato no tiene ningún valor para nosotros”.*



OHSAS18002

# Gestión del Cambio



## 3. Guía de implementación

# Gestión del Cambio

## Guía de implementación

▶ Metodología

▶ Aplicar la metodología

## Herramientas

▶ Guía de gestión del cambio: *metodología de proyectos*

▶ Proyecto: *Plan de transición del SGI a la norma ISO9001:2015*

# MUCHAS GRACIAS

Jorge A. Valencia de los Ríos  
[jvalenciar@gestionyconocimiento.com](mailto:jvalenciar@gestionyconocimiento.com)

Gestión y Conocimiento®.  
PBX 4 – 3524848  
[www.gestionyconocimiento.com](http://www.gestionyconocimiento.com)