

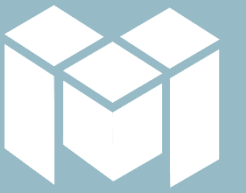
MS CONSULTING, S.A.

Claves para reforzar la gestión de riesgos tras COVID-19

Ing. Geasmine Quesada G.



MS CONSULTING S.A.
MANAGEMENT SYSTEMS CONSULTING



MS CONSULTING S.A.
MANAGEMENT SYSTEMS CONSULTING

Formación Académica: Ingeniera Industrial, Lic. Mercadeo y Ventas, Ingeniera Civil, Master en Prevención de Riesgos Industriales y Seguridad Ocupacional, Auditor Líder de Sistemas de Gestión de calidad ISO 9001:2008, Auditor Interno de Gestión Integrada - SGI (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001) – Sistema de gestión de Calidad, Medio ambiente y Salud y Seguridad Ocupacional , Auditor Líder ISO 39001 – Seguridad Vial: Auditor Interno ISO 37001 – Sistema de Gestión Antisoborno.

Experiencia Profesional en Sistemas de Gestión:

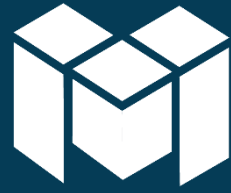
- DIRECTORA FUNDADORA DE MS CONSULTING PANAMÁ
- MINISTERIO DE CULTURA DE PANAMA, Asesora – Despacho Superior /Ética y Transparencia
- CONCESIONARIA MADDEN COLON (CMC) , Asesora – Auditora Interna de Sistemas de Gestión
- RODEIBA S.A, Asesora –Gestión de procesos y documentos
- OEC PANAMA, Responsable de Calidad, Salud, Seguridad Ocupacional y Medio Ambiente
- BAUER PANAMA, Asesora – Auditora Interna de Sistemas de Gestión
- CONSORCIO GDES-LINEMAN, Asesora – Auditora Interna de Sistemas de Gestión

Proyectos Certificados Bajo Normas ISO:

- ✓ GDES – Lineman Chiriquí – Tendido eléctrico de alta y mediana tensión
- ✓ Bauer Panamá – Tecnología Avanzada de Cimentaciones
- ✓ Hidroeléctrica Dos Mares – Gualaca Chiriquí
- ✓ Proyecto Saneamiento de la Bahía, Túnel Conductor – Planta de Tratamiento
- ✓ Proyecto Patrimonio Histórico
- ✓ Proyecto Cinta Costera III
- ✓ Proyecto 3era Línea de Transmisión
- ✓ Proyecto Carretera Santiago – Vigi



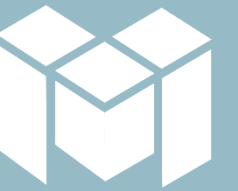
ING. GEASMINE QUESADA
CONSULTORA EN DESARROLLO
INSTITUCIONAL



MS CONSULTING S.A.
MANAGEMENT SYSTEMS CONSULTING

Índice

1. GESTIÓN DE RIESGOS DE NEGOCIOS – PRINCIPIOS Y DEFINICIONES.
2. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CLAVES y DIÁLOGO CON PARTES DE INTERÉS.
3. PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS COMO PROCESO DE MEJORA CONTINUA.
4. INDICADORES DE DESEMPEÑO.



“Garantizar la continuidad del negocio, saber replanificar nuestra estrategia en un contexto cambiante, conocer nuestra empresa y sus recursos y saber actuar frente al cambio es fundamental, pero si no hay comunicación ante la gestión del riesgo, de nada sirve todo lo anterior.”



MS CONSULTING S.A.
MANAGEMENT SYSTEMS CONSULTING

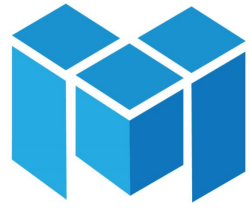
Índice

- 1. GESTIÓN DE RIESGOS DE NEGOCIOS – PRINCIPIOS Y DEFINICIONES**
2. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CLAVES Y DIÁLOGO CON PARTES DE INTERÉS.
3. PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS COMO PROCESO DE MEJORA CONTINUA
4. INDICADORES CLAVES



MS CONSULTING S.A.
MANAGEMENT SYSTEMS CONSULTING

1.1 Definición del riesgo empresarial y principales tipos de riesgos



MS CONSULTING S.A.
MANAGEMENT SYSTEMS CONSULTING

En el plano corporativo, el riesgo se define como **la incertidumbre que surge durante la consecución de un objetivo.**

Se trata, en esencia, circunstancias, sucesos o eventos adversos que impiden el normal desarrollo de las actividades de una empresa y que, en general, **tienen repercusiones económicas para sus responsables..**

**RIESGO
EMPRESARIAL**

Existen ciertas características esenciales que los definen:



Frase o Te



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ

Principales tipos de riesgos empresariales:

Según el tipo de actividad

Riesgo sistemático:

Se refiere a aquellos riesgos que estén presentes en un sistema económico o en un mercado en su conjunto. Sus consecuencias pueden aquejar a la totalidad del entramado comercial y de las cuales ninguna compañía puede sustraerse.

Riesgo no sistemático:

Son los riesgos que se derivan de la gestión financiera y administrativa de cada empresa. Es decir, en este caso la que falla es una compañía en concreto y no el conjunto del mercado o escenario comercial.

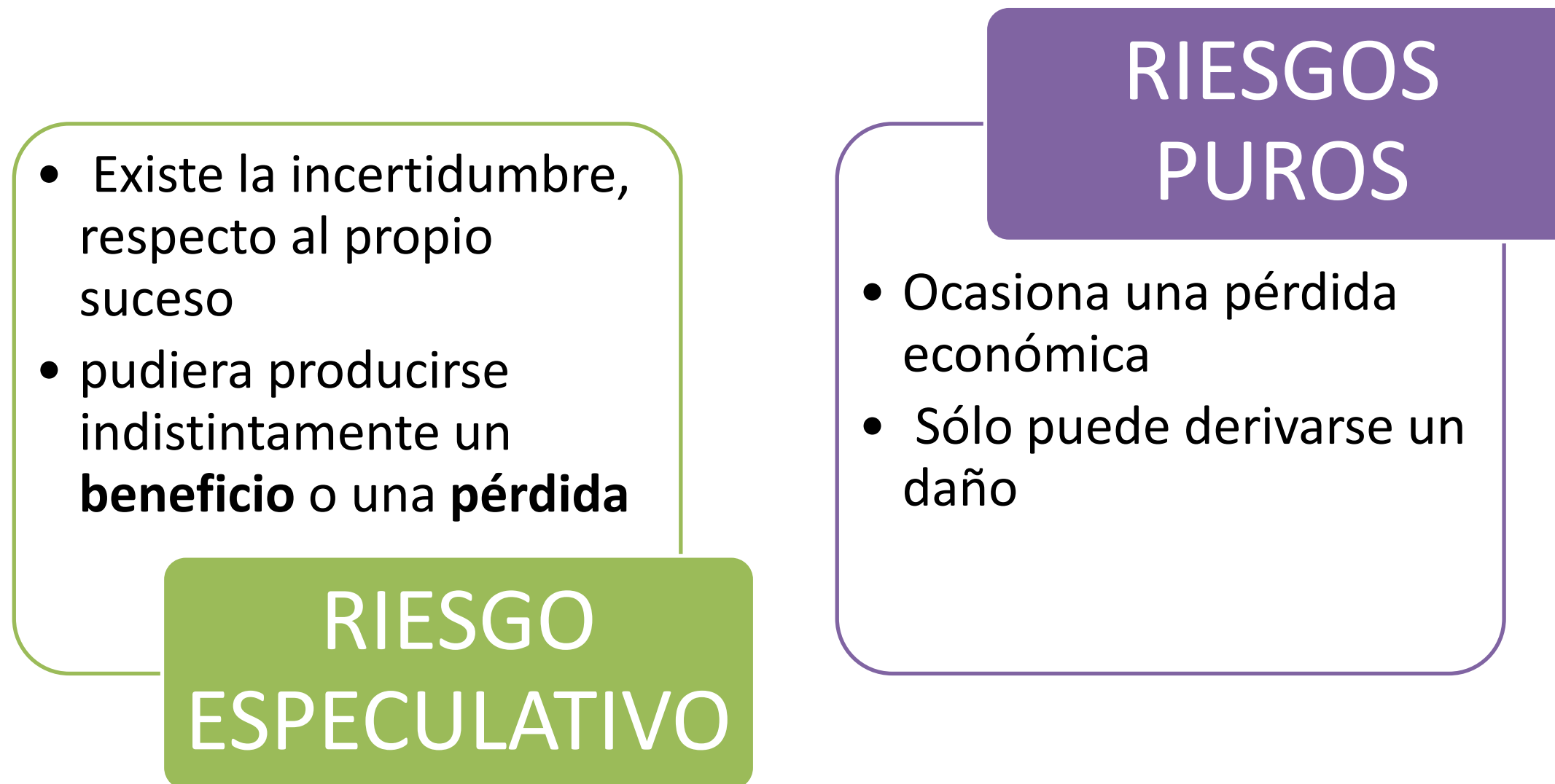
Frase o Texto

Principales tipos de riesgos empresariales:

Según su naturaleza



Los riesgos empresariales suele distinguirse entre:

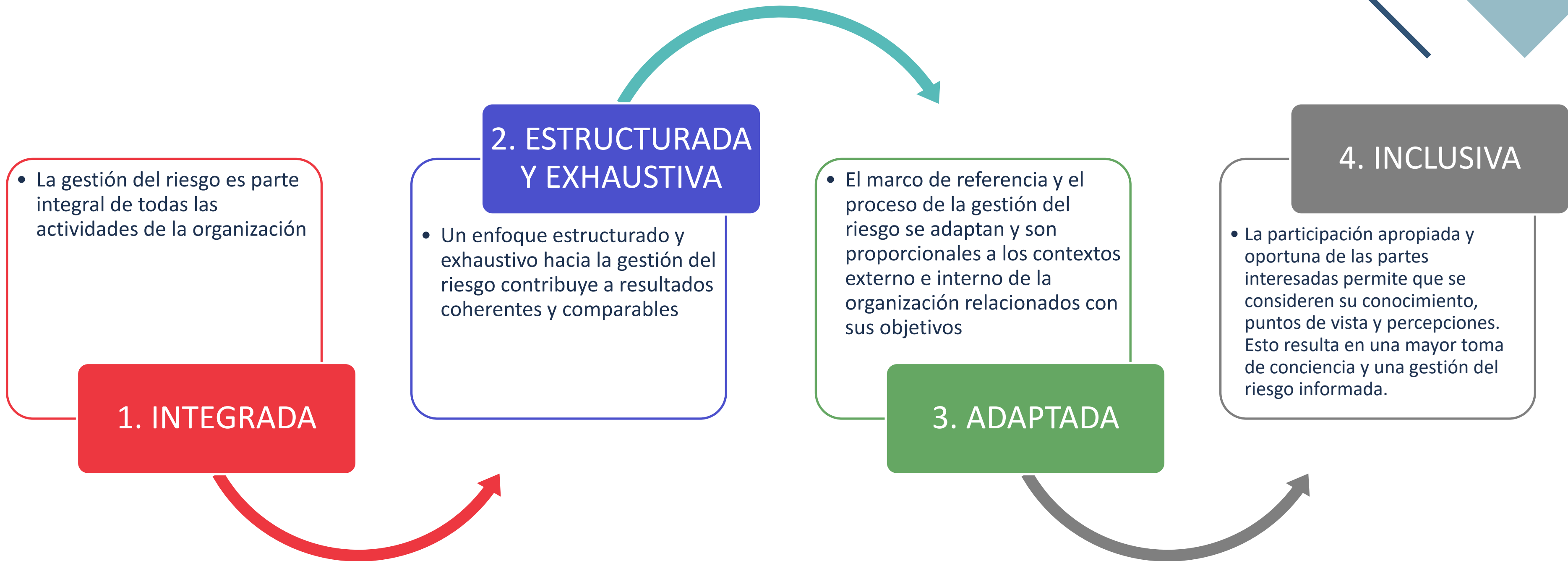
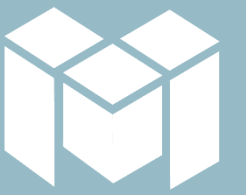


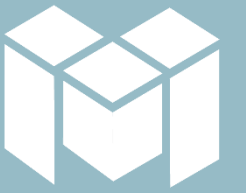
Frase o Texto



MS CONSULTING S.A.
MANAGEMENT SYSTEMS CONSULTING

1.2 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE RIESGOS.





Go to www.menti.com and use the code 26 87 7



Go to www.menti.com and use the code 26 87 7

Leaderboard

 Mentimeter





Loading presentation

Go to www.menti.com and use the code 26 87 7



Leaderboard



Go to www.menti.com and use the code 26 87 7



Go to www.menti.com and use the code 26 87 7

Leaderboard



4.2 Mandato y compromiso

“La introducción de la gestión del riesgo y el aseguramiento de su eficacia continua requieren un compromiso fuerte y sostenido de la dirección de la organización, así como el establecimiento de una planificación estratégica y rigurosa para conseguir el compromiso a todos los niveles...”

ISO 31000:2009



MS CONSULTING S.A.
MANAGEMENT SYSTEMS CONSULTING

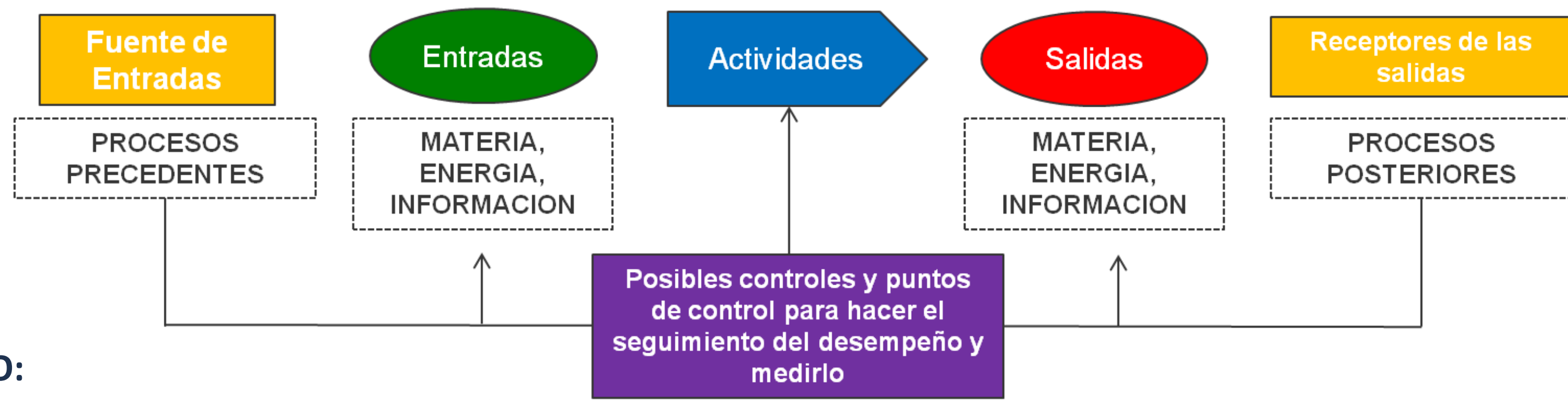


MS CONSULTING S.A.
MANAGEMENT SYSTEMS CONSULTING

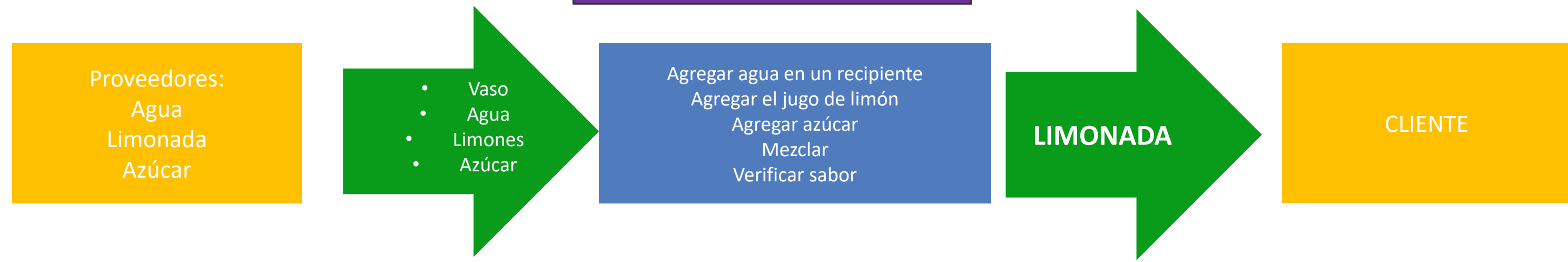
Índice

1. GESTIÓN DE RIESGOS DE NEGOCIOS – PRINCIPIOS Y DEFINICIONES
- 2. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CLAVES Y DIÁLOGO CON PARTES DE INTERÉS.**
3. PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS COMO PROCESO DE MEJORA CONTINUA
4. INDICADORES CLAVES

ENFOQUE EN PROCESOS



EJEMPLO:



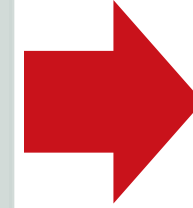
La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión permite:

- la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- el logro del desempeño eficaz del proceso;
- la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información

ENFOQUE EN PROCESOS

ENFOQUE TRADICIONAL

1. Hacer el trabajo
2. Controlar a los empleados
3. Buscar responsables
4. ¿Quién cometió el error?
5. Énfasis en el servicio



ENFOQUE POR PROCESOS

1. Realizar un trabajo eficaz
2. Desarrollar capacidades del personal
3. Buscar la causa raíz
4. ¿Qué hace que el error ocurra?
5. Énfasis en el usuario



COVID-19

¿COMO REPLANTEARSE?

Plan de continuidad para los negocios

Las tres olas en la respuesta a la crisis del COVID-19



01 Poner la seguridad de las personas en primer lugar

- ▶ Inicie o expanda las políticas de teletrabajo.
- ▶ Proporcione seguridad ante infecciones para los trabajadores que deben estar físicamente en las oficinas.
- ▶ Emita comunicaciones regulares y transparentes que aseguren que los empleados estén alineados con las políticas gubernamentales en curso.

02 Comunicarse con los stakeholders

- ▶ Mantener a los clientes informados de los impactos en la entrega de productos o servicios
- ▶ Desarrollar planes de comunicación que equilibren la precaución con una mentalidad de "business-as-usual".
- ▶ Mantenerse en contacto con los proveedores en lo que respecta a la capacidad de entregar bienes y servicios.
- ▶ Revisar los términos y condiciones de los préstamos y contratos con los acreedores e inversores.
- ▶ Consulte a los equipos jurídicos para obtener asesoramiento sobre las posibles responsabilidades con los gobiernos o los organismos reguladores.

03 Rediseñar la estrategia para mantener la continuidad del negocio

- ▶ Evaluar la liquidez a corto plazo.
- ▶ Evaluar los riesgos financieros y operacionales y responder rápidamente.
- ▶ Considerar opciones alternativas de la cadena de suministros.
- ▶ Determinar cómo afecta la crisis a los presupuestos y planes de negocios.
- ▶ Monitorear las iniciativas de soporte de los gobiernos locales y extranjeros.

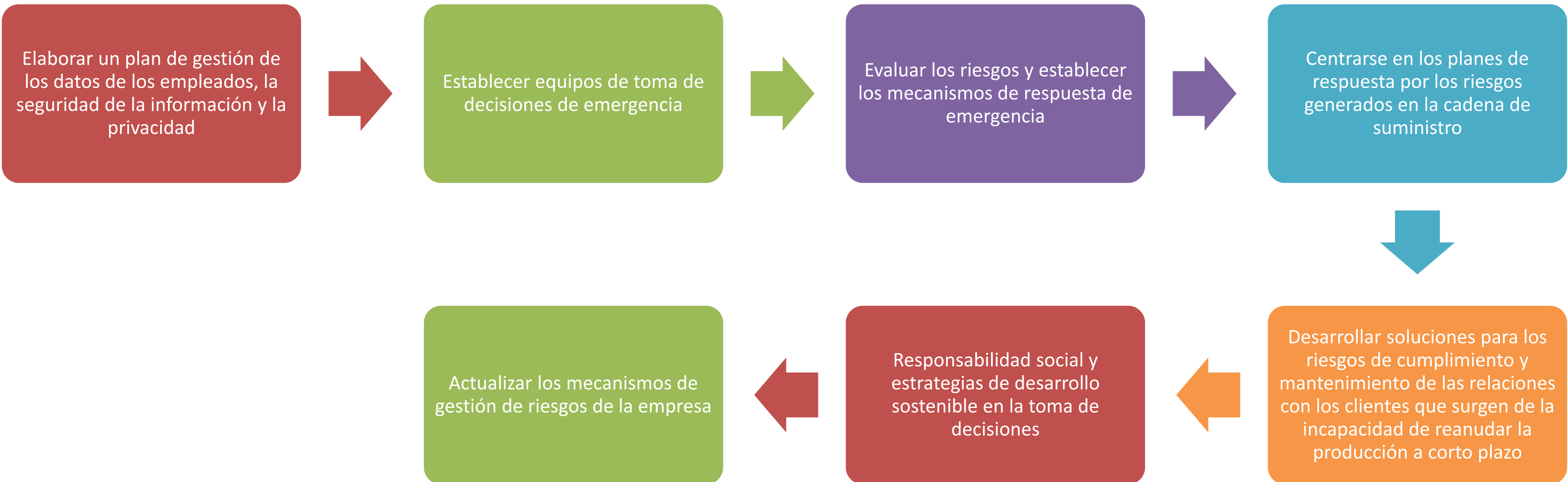
04 Construir resiliencia y prepararse para la recuperación

- ▶ Ejecutar las estrategias revisadas y seguir vigilando la situación.
- ▶ Revisar y renovar los planes de continuidad del negocio (BCP por sus siglas en inglés)
- ▶ Tomar decisiones y acciones durante la crisis con mentalidad de recuperación.
- ▶ Reajustar los supuestos comerciales que sustentan la cadena de suministros.

Cuatro acciones

para construir resiliencia
y reformular los resultados

OTRAS ACCIONES A CONSIDERAR





MS CONSULTING S.A.
MANAGEMENT SYSTEMS CONSULTING

Índice

1. GESTIÓN DE RIESGOS DE NEGOCIOS – PRINCIPIOS Y DEFINICIONES
2. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CLAVES Y DIÁLOGO CON PARTES DE INTERÉS.
- 3. PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS COMO PROCESO DE MEJORA CONTINUA**
4. INDICADORES CLAVES

Go to www.menti.com and use the code 90 25 76

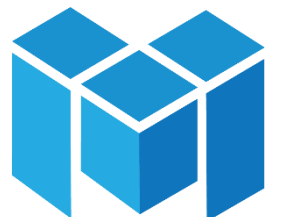
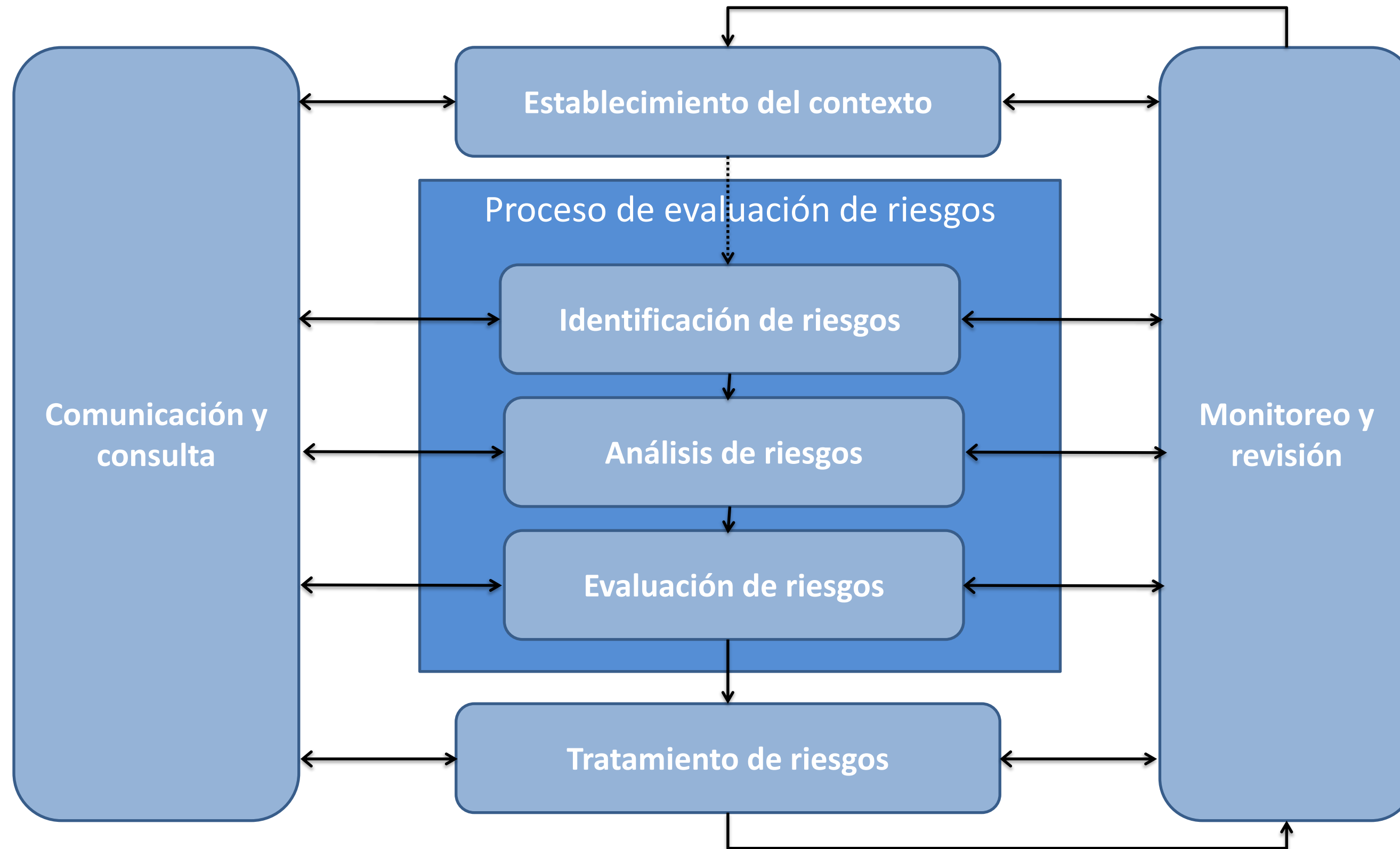


Anote 3 tipos de Riesgos a los que su empresa/organización puede estar expuesta

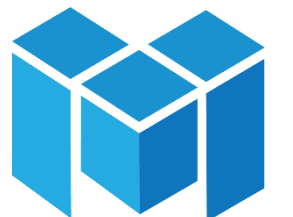
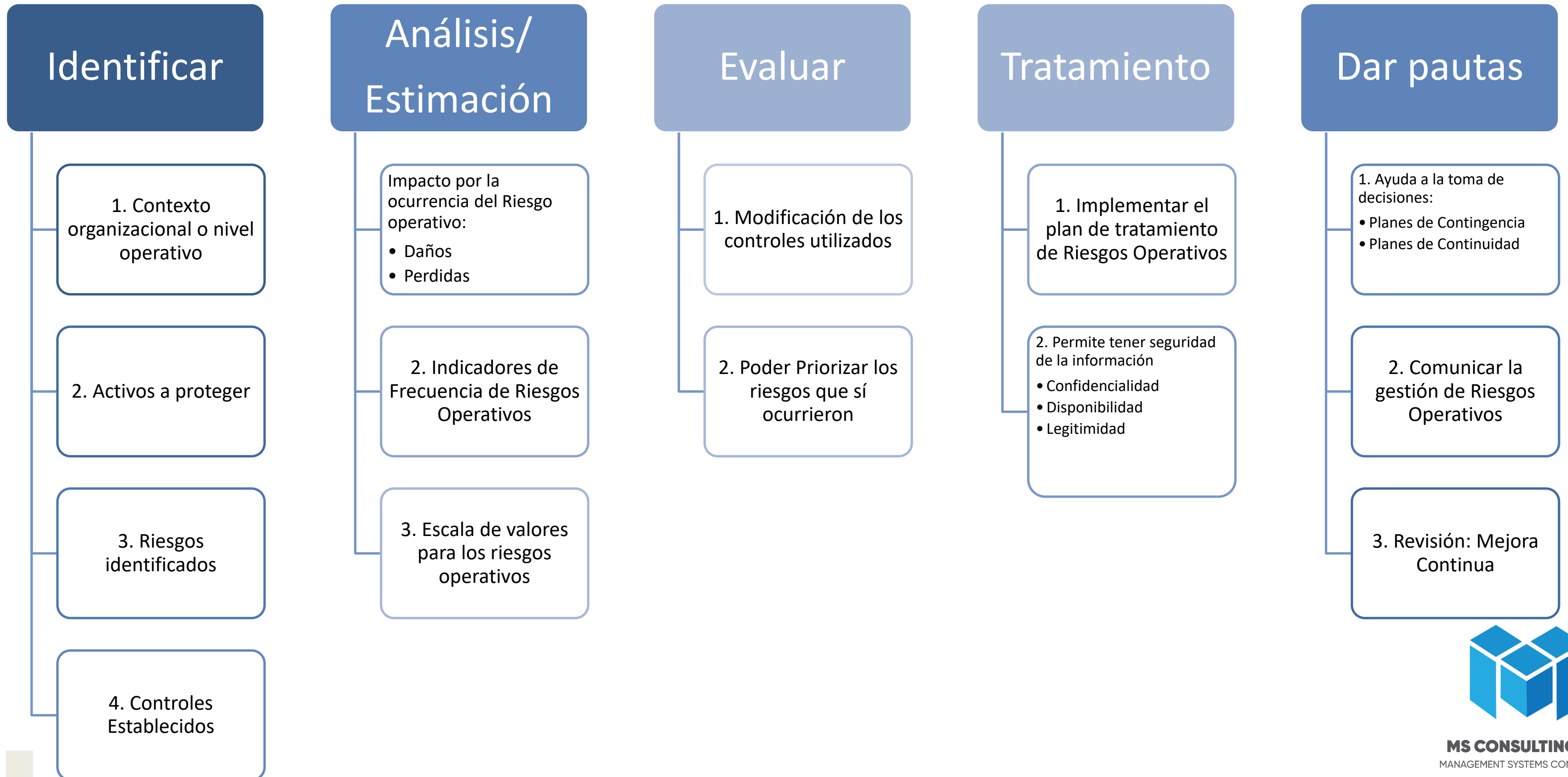
LOS 10 RIESGOS PRINCIPALES EN TÉRMINOS DE IMPACTO					
No.	2016	2017	2018	2019	2020
1	Fracaso de la mitigación y adaptación al cambio climático	Armas de destrucción masiva	Armas de destrucción masiva	Armas de destrucción masiva	Fracaso de la acción climática
2	Armas de destrucción masiva	Eventos climáticos extremos	Eventos climáticos extremos	Fracaso de la mitigación y adaptación al cambio climático	Armas de destrucción masiva
3	Crisis de agua	Crisis de agua	Desastres naturales	Eventos climáticos extremos	Perdida de Biodiversidad
4	Migración involuntaria a gran escala	Desastres naturales	Fracaso de la mitigación y adaptación al cambio climático	Crisis de agua	Eventos climáticos extremos
5	Conmoción por el precio de la energía	Fracaso de la mitigación y adaptación al cambio climático	Crisis de agua	Desastres naturales	Crisis de agua
6	Pérdida de biodiversidad y colapso del ecosistema	Migración involuntaria a gran escala	Ciberataques	Pérdida de biodiversidad y colapso del ecosistema	Desglose de información crítica de infraestructura
7	Crisis fiscales	Crisis alimentarias	Crisis alimentarias	Ciberataques	Desastres naturales
8	Propagación de enfermedades infecciosas.	Ataques terroristas	Pérdida de biodiversidad y colapso del ecosistema	Desglose de información crítica de infraestructura	Ciberataques
9	Burbuja de activos	Conflictos interestatales	Migración involuntaria a gran escala	Desastres provocados por el hombre	Desastres provocados por el hombre
10	Profunda inestabilidad social	Desempleo y subempleo	Propagación de enfermedades infecciosas.	Propagación de enfermedades infecciosas.	Enfermedades infecciosas



PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS



Pasos de la metodología de la gestión de riesgos:

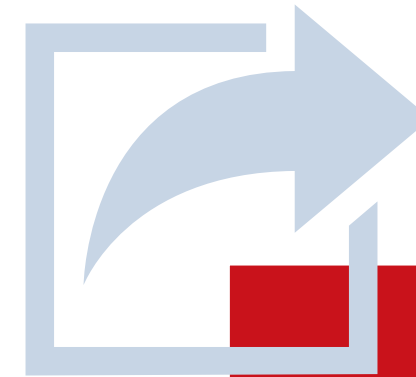


COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO



CUESTIONES INTERNAS

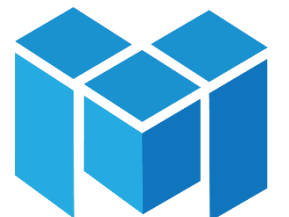
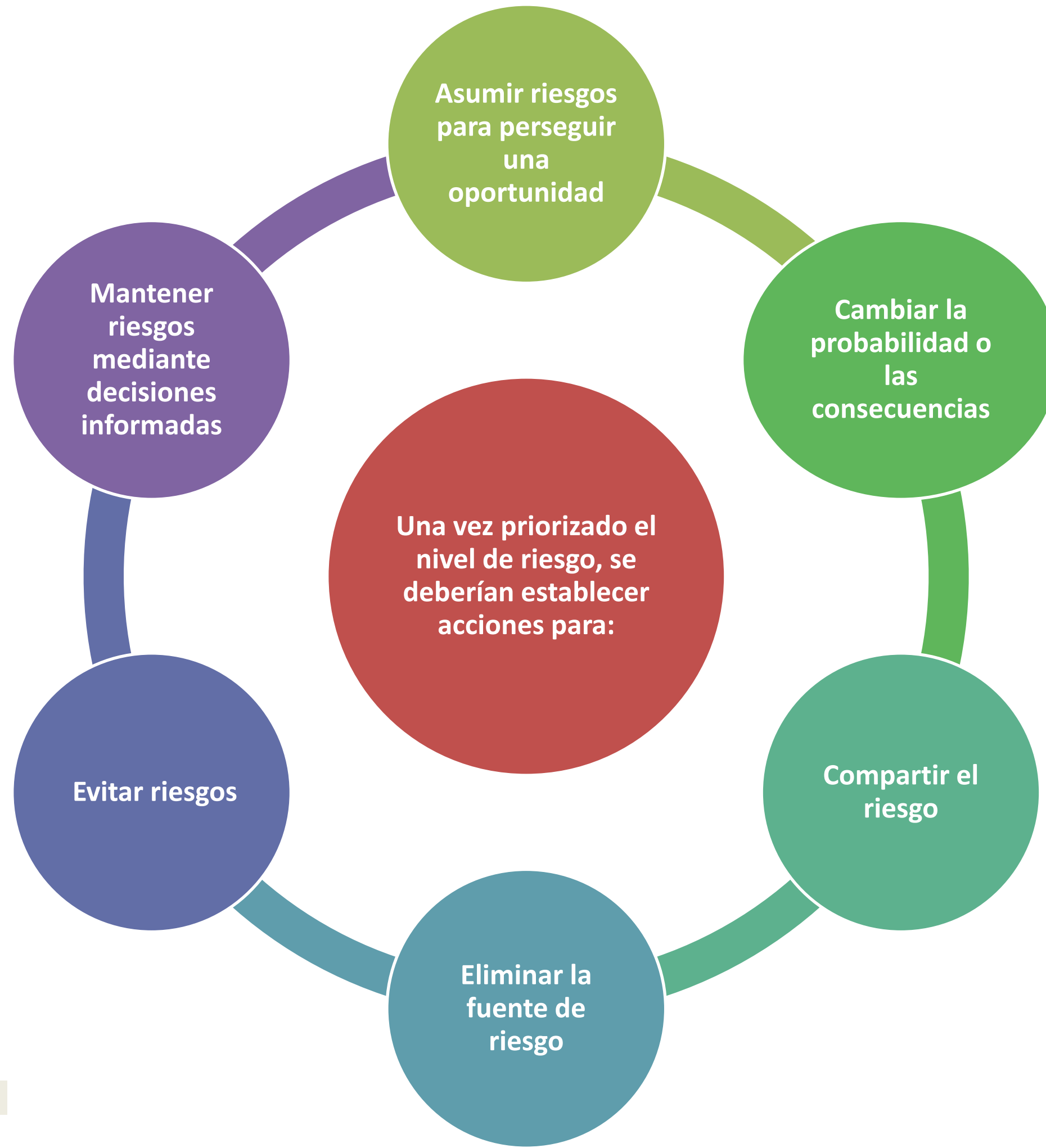
- Proceso toma de decisiones
- Estructura organizativa
- Procesos internos
- Recursos financieros
- Conocimiento organizacional
- Comunicación interna
- Enfoque al cliente
- Etc



CUESTIONES EXTERNAS

- Políticas
- Económicas
- Sociales
- Legales
- Ambiental
- Tecnología
- Mercados
- Etc





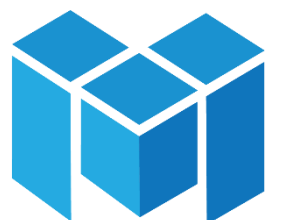
DIFERENTES MÉTODOS DE ANALISIS DE RIESGOS

MATRIZ SWOT / FODA



MATRIZ DOFA CUANTIFICADA

	OPORTUNIDADES					AMENAZAS					
	crecimiento del mercado	Calidad del producto	Establecimiento de alianzas estratégicas.	Nuevos canales de ventas	PROMEDIO	Competencia nueva	Mucha competencia en el mercado	Incremento de precios en la materia prima	Ubicación de la empresa	PROMEDIO	
FORTALEZAS											
Buen capital para la materia prima	7	6	1	5	4,75	6	7	5	1	4,75	
Materia prima de buena calidad y bajo costo	7	6	4	1	4,5	5	6	2	1	3,5	
Equipo de trabajo capacitado	6	7	1	1	3,75	6	7	1	2	4	
Producto 100% colombiano.	1	1	6	4	3	1	1	5	1	2	
PROMEDIO	5,25	5	3	2,75		4,5	5,25	3,25	1,25		
DEBILIDADES											
Ser una empresa nueva	5	1	2	2	2,5	6	6	1	2	3,75	
No nos conocen en el mercado	6	2	3	4	3,75	6	7	1	4	4,5	
desconocimiento del mercado	5	3	3	3	3,5	7	7	4	4	5,5	
miedo a fracasar	1	1	3	3	2	6	7	3	1	4,25	
PROMEDIO	4,25	1,75	2,75	3		6,25	6,75	2,25	2,75		



MATRIZ SWOT / FODA

EJEMPLO POST COVID-19 – TRANSPORTE PUBLICO

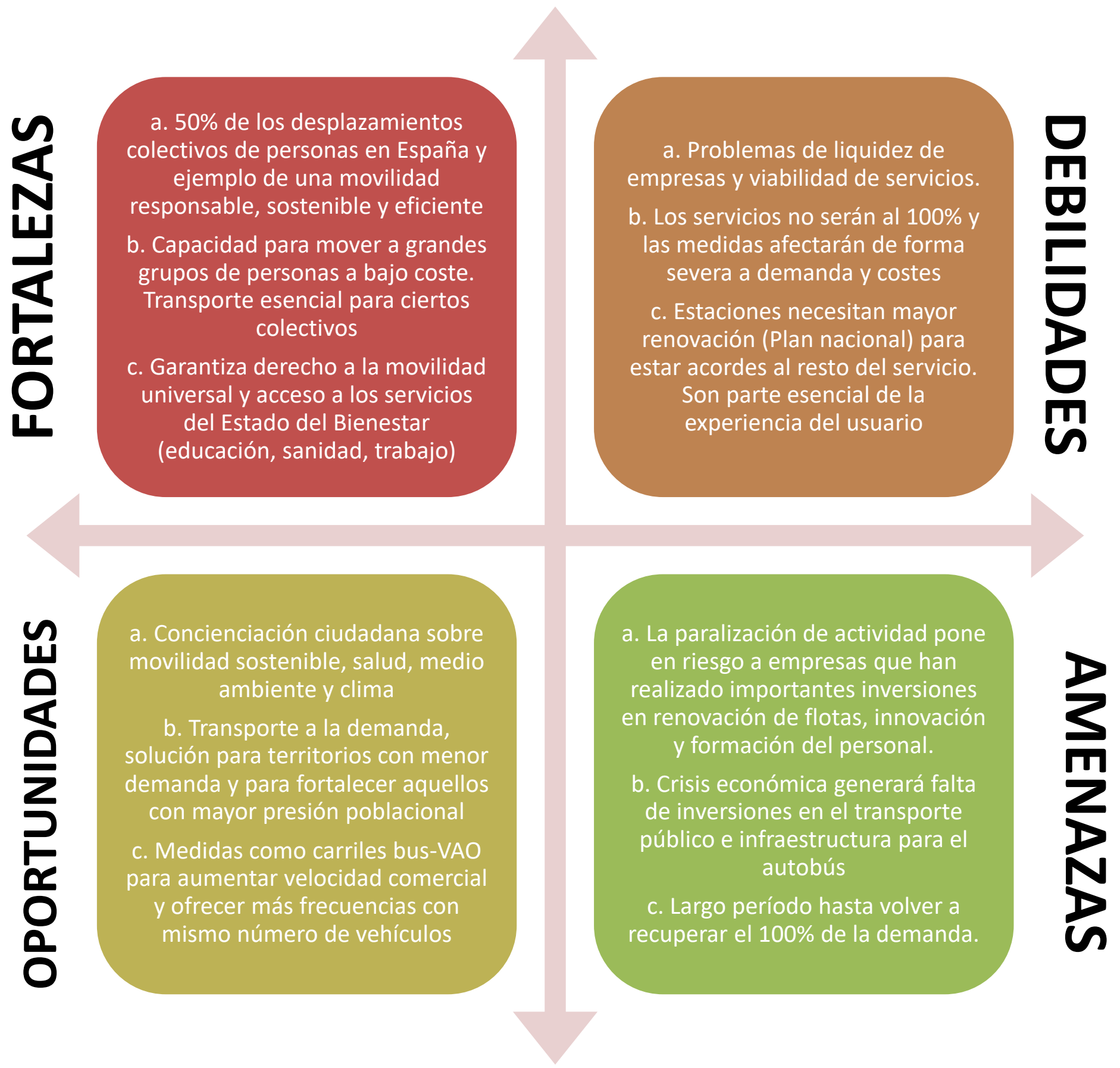
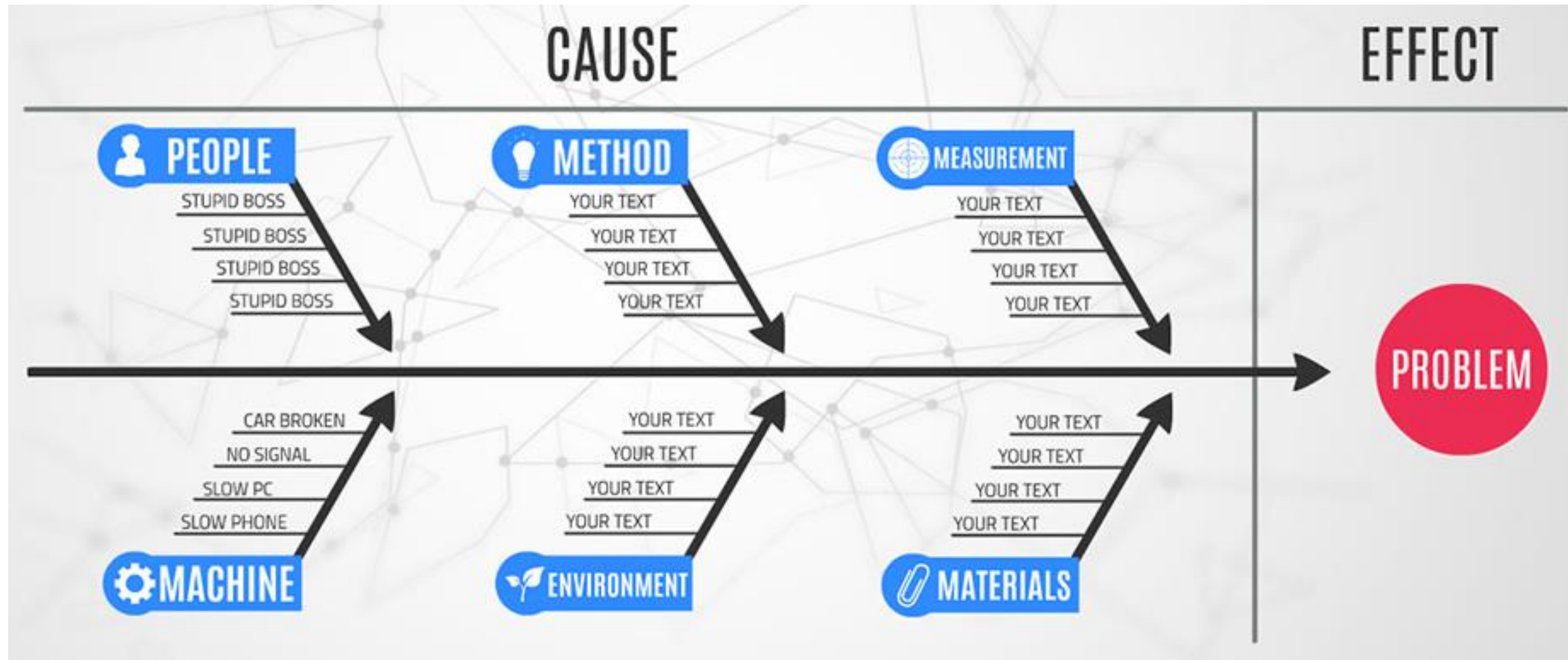


DIAGRAMA DE ISHIKAWA

También conocido como diagrama espina de pescado, esta herramienta tiene en cuenta todos los factores involucrados en un proceso productivo: **material, método, medida, máquina, medio ambiente y mano de obra**



DIFERENTES MÉTODOS DE ANALISIS DE RIESGOS

MATRIZ DE PROBABILIDAD Y DE IMPACTO

Sirve para **categorizar y priorizar** los riesgos con el fin de que los más urgentes reciban un tratamiento prioritario

		PROBABILIDAD				
		Raro	Poco probable	Posible	Muy probable	Casi seguro
CONSECUENCIAS	Despreciable	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
	Menores	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
	Moderadas	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto
	Mayores	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy alto
	Catastróficas	Medio	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto

Probabilidad		Amenazas					Oportunidades				
		0.90	0.05	0.09	0.18	0.36	0.72	0.72	0.36	0.18	0.09
0.70	0.04	0.07	0.14	0.28	0.56	0.56	0.28	0.14	0.07	0.04	
0.50	0.03	0.05	0.10	0.20	0.40	0.40	0.20	0.10	0.05	0.03	
0.30	0.02	0.03	0.06	0.12	0.24	0.24	0.12	0.06	0.03	0.02	
0.10	0.01	0.01	0.02	0.04	0.08	0.08	0.04	0.02	0.01	0.01	
		Impacto									

DIFERENTES MÉTODOS DE ANÁLISIS DE RIESGOS

METODO AMFE

Busca **identificar, clasificar y eliminar anticipadamente** las fallas de los proyectos o de los procesos de una empresa

AMFE: ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS POTENCIALES (PROCESO)														
Nombre del proceso: Ensamble de componentes			Proveedor del material: Empresa ABC					Nombre y firma:						
Producto: Silla modelo TL-65			Fecha de fabricación:					Supervisor:						
Fecha AMFE Inicial: 02/05/2017							Fecha AMFE última revisión: 15/05/2017							
Modos de fallo	Efecto potencial del fallo	Causa potencial del fallo	Condiciones Existentes					Estado y acción recomendados	Área responsable acción correctora	Resultados				
			Controles actuales	O	G	D	Índice prioritario del riesgo (NPR)			Acción correctora	O	G	D	Índice prioritario del riesgo (NPR)
Falta de soldadura	Rebajos, ruidos y falta de rigidez	Defectos de acoplamiento	Ninguno	8	8	2	128	Control	Fabricación	Previstos grupos de aprietes en la zona	6	8	2	96
		Pestañas fuera de geometría	Ninguno	6	8	2	96	Rediseño	Diseño	Pestañas bien diseñadas para la geometría	3	6	2	36
Soldadura defectuosa	Agujeros en la chapa	Desacoplamiento de chapas	Ninguno	8	8	2	128	Rediseño	Diseño	Garantizar acoplamientos	6	8	2	96
	Mala ejecución de la soldadura	Falta capacitación soldadores	Ninguno	8	8	4	256	Formación	RR.HH y supervisor	Formación y supervisión a los soldadores	5	6	3	90

Adriana Gómez Villoldo

<http://asesordecalidad.blogspot.com>

CONCEJOS PARA ADAPTAR NEGOCIOS POST COVID-19

Concepto

Consolidación del canal online (y marketplaces)



Nuevas exigencias de compra



Modelos de compra / producción de menor riesgo



Aceleración del cambio en el marketing mix



Plan de acción / anticipación

- **Refuerzo** del canal online, y sus niveles de **servicio** (redefinición de logística, incremento almacenes urbanos, operativa en tienda)
- **Direct to consumer** (para marcas), nuevos canales (RRSS, plataformas de contenido, elearning)
- Innovación en los servicios de **recogida y entrega** sin contacto
- **Reducción** del número de tiendas físicas (concepto flagship + ecom) y **maximización del valor** (nuevos usos)

- **Seamless experience:** digitalización de la tienda con mostradores robotizados, shop&go, medios de pago, etc. que limiten el contacto humano
- **Nuevos servicios** a domicilio (cocina? Recetas? Belleza)
- Cierta **retroceso** en temas **sostenibles** (mercancía a granel, por ejemplo)
- Revisión de **política de precios**, tendencia hacia la paridad de precios vs competidores directos

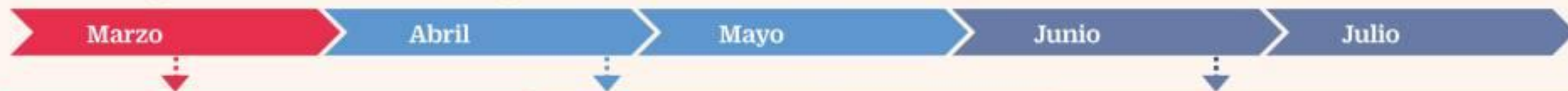
- **Cadenas** de producción **más cortas** (caso de la moda) y tal vez menos **globalizadas** (En función del escenario)
- Aumento de los modelos de compra con menos **riesgo de mercancía** (y menos margen) e Incorporación de **nuevas condiciones**
- **Analítica avanzada** para modelizar demanda con mayor precisión

- **Redefinición** de **canales** de comunicación (más RRSS, online, influencers, community groups, plataformas de contenidos, etc)
- Reducción de **catálogos**, folletos
- **SEO / SEM** en plataformas online (Marketplace)
- Creación de **comunidades de usuarios** alrededor de marcas

Fases e impacto en el sector automovilístico

	MERCADO	CADENAS DE SUMINISTRO	OPERACIONES	FINANCIERO
CORTO PLAZO Paro y ralentización	Caída de la demanda Caída drástica en la venta de vehículo nuevo (VN) debido a las medidas de distanciamiento social y pérdida temporal de capacidad de compra. IMPACTO	Disrupción en la cadena La parada de proveedores locales afecta a las planificaciones de los OEM en todas las regiones. Rápida transmisión debido a comunicaciones en tiempo real.	Cierre de plantas Cierre sincronizado de plantas para minimizar los costes variables de la cadena . Evitar despidos permanentes y cierres dentro de lo posible.	Caída de la demanda El estancamiento de la actividad frena la entrada de liquidez mientras que los costes estructurales se mantienen inalterables.
MEDIO PLAZO Arranque y recuperación	Marketing online Refuerzo del contenido de marketing online fácilmente accesible e interactivo enfocado en clientes B2B y clientes digitales. EFECTO	Recuperación de las cadenas de suministro La recuperación de los proveedores implicará entre 2 a 6 semanas con suministros interrumpidos y disrupción puntual en las entregas (calidad).	Arranque de las plantas Aunque algunos componentes presenten faltas, los OEM comenzarán a producir de nuevo e incorporarán dichos elementos en etapas posteriores.	Impacto en rentabilidad Debido a la caída de ingresos y la fuerte estructura de costes fijos, se espera que la caída de rentabilidad de la cadena de suministro se prolongue en el tiempo .
LARGO PLAZO Reestructuración e implementación	Marketing online Integración y alineamiento del marketing y procesos de venta online con soporte en las instalaciones. RESULTADO	Cadenas de suministro desglobalizadas Mayor visibilidad sobre los clúster de riesgo en la cadena (Tier 1 y Tier 2) y en las diferentes geografías.	Servicios extendidos de movilidad Desarrollo de modelos más allá del transporte masivo con el fin de conectar con modelos alternativos de movilidad.	Eliminación de estructuras rígidas Creación de modelos de negocio más independientes y resilientes que permitan escalabilidad y variabilidad en la estructura de costes.

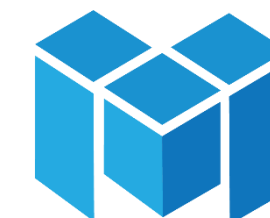
Fases de planificación de la respuesta de tesorería al Covid-19



IDENTIFICACIÓN RÁPIDA DE LOS IMPACTOS Y NECESIDADES		DESARROLLO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE CAJA		ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD DE LAS MEDIDAS TOMADAS	
	Radiografía de la situación real de la tesorería y cuantificación de las necesidades de liquidez a corto plazo ('liquidity gap').		Identificación de acciones inmediatas que generen liquidez de manera rápida.		Actualización y mejora del seguimiento de las posiciones y control de las medidas adoptadas en escenarios cambiantes.
	Actualización de las previsiones de caja , análisis de sensibilidad y generación de escenarios.		Plan de acción para implantar medidas 'cash-out' (ej: ERT/ ERE, pagos por capex, etc.).		Potencial actualización de las políticas de tesorería para mitigar los efectos de una interrupción en la cadena de suministro, caída de clientes o pérdida de márgenes.
	Establecimiento de una forma de trabajo eficaz : definir roles y responsabilidades, plan de reuniones, asegurar la infraestructura necesaria.		Validación de proveedores clave para la continuidad de la actividad.		Desarrollo de una hoja de ruta tecnológica para mejorar los procesos y controles que permitan integrar y mantener la resiliencia.
	Revisión de la documentación financiera para identificar: flexibilidad en acuerdos, capacidad de endeudamiento adicional y activos no pignorados...		Definición de una propuesta financiera adecuada y desarrollo de un plan de comunicación para garantizar mensajes consistentes.		Mantenimiento y mejora de resultados a través de aprendizaje continuo y definición de planes a más largo plazo.
			Actualización de los planes de contingencia.		
			Análisis de las respuestas externas a la organización (ej. iniciativas de financiación del Gobierno).		

Fuente: Strategy&

BELÉN TRINCADO / CINCO DÍAS



MS CONSULTING S.A.
MANAGEMENT SYSTEMS CONSULTING

¿CÓMO EL COVID-19 AFECTA LOS ODS?

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



La población que vive en barrios marginales se enfrenta a un mayor riesgo de exposición al COVID-19 debido a la alta densidad de población y malas condiciones de saneamiento.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Reduce el compromiso con la acción climática; pero existe menos huella ambiental debido a una menor producción y transporte.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



Los conflictos dificultan mensajes efectivos para combatir el COVID-19; aquellos en áreas de conflicto tienen mayor riesgo de sufrir pérdidas devastadoras.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Fortalece los prejuicios contra la globalización pero al mismo tiempo resalta la importancia de la cooperación internacional en salud pública.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



La suspensión de actividades económicas genera menores ingresos, menos tiempo de trabajo y mayor desempleo para ciertas ocupaciones.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



La escasez de suministros y personal está llevando a interrupciones en la electricidad, debilitando aún más la respuesta y la capacidad del sistema de salud.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



Las interrupciones del suministro y el acceso inadecuado al agua potable dificultan el acceso a instalaciones limpias para lavarse las manos, uno de los mensajes de prevención en contra COVID-19 más importantes.

5 IGUALDAD DE GÉNERO



Riesgos económicos de las mujeres en riesgo y mayores niveles de violencia contra las mujeres. Las mujeres representan la mayoría de los trabajadores de salud y asistencia social que están más expuestos a COVID-19.

1 FIN DE LA POBREZA



Pérdida de ingresos que llevan a segmentos vulnerables de la sociedad y las familias a caer por debajo del umbral de pobreza.

2 HAMBRE CERO



La producción y distribución de alimentos podría verse afectada.

Efecto devastador en los sistemas de salud.

3 SALUD Y BIENESTAR



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



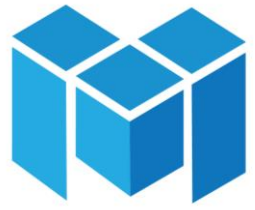
Escuelas cerradas; aprendizaje remoto menos efectivo y no accesible para algunos.



MS CONSULTING S.A.
MANAGEMENT SYSTEMS CONSULTING

Índice

1. GESTIÓN DE RIESGOS DE NEGOCIOS – PRINCIPIOS Y DEFINICIONES
2. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CLAVES Y DIÁLOGO CON PARTES DE INTERÉS.
3. PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS COMO PROCESO DE MEJORA CONTINUA
- 4. INDICADORES CLAVES**



MS CONSULTING S.A.
MANAGEMENT SYSTEMS CONSULTING

Los **indicadores de desempeño** son instrumentos que proporcionan **información cuantitativa** sobre el desenvolvimiento y logros de una institución, programa, actividad o proyecto a favor de la población u objeto de su intervención, en el marco de sus **objetivos estratégicos** y su Misión.

**INDICADORES
DE DESEMPEÑO**

EJEMPLOS DE POSIBLES INDICADORES:

Empleados

- Salud Física (si hay infectados)
- Enfermos crónicos y mayores a 60 años
- Salud Mental
- Sensibilización y capacitación

Cadena de suministro

- Disponibilidad a lo largo de toda la cadena
- Evaluar de forma realista la demanda
- Reactivación de los pedidos

Fiscalidad y actividad comercial

- Actualización de regímenes fiscales
- Monitoreo de los cambios en los impuestos indirectos como en los directos

Financiación y liquidez

- Previsión dinámica y continua del flujo de caja
- Pagos críticos
- Efectivo que pueda estar disponible

Estrategia y marca

- Satisfacción del Cliente
- Modelización financiera constante
- Procesos de E-commerce



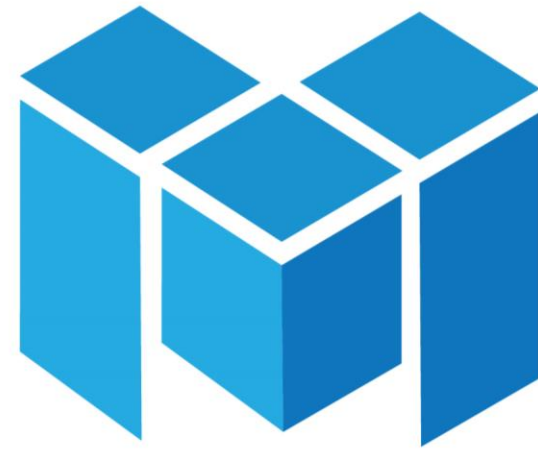
EJEMPLO FORMULACIÓN DE INDICADORES:

ITEM DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS	M E T A S DE LA CALIDAD	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR DE DESEMPEÑO SGI	META ESTADISTICA/C RITERIO DE EVALUACION
...conquistar y satisfacer al cliente...	1. Satisfacción del Cliente	1.1 Mantener un tiempo de respuesta de máximo 15 días en promedio a las solicitudes del cliente, con el fin de mantener nuestra eficiencia de respuestas asertivas.	XXXXX	De Enero 2015 a Junio 2015	Tiempo promedio de respuestas a solicitudes del cliente (días)	15 Días Máximo
		1.2 Mantener una calificación de al menos 9 en la encuesta realizada por el cliente, buscando la satisfacción total y mantener la imagen de la empresa.	XXXXX	De Enero 2015 a Junio 2015	Calificación obtenida en la evaluación de cliente	Mínimo 9
...enfoque en la calidad, costos y plazo...	2. Mantener los estándares de Calidad y Productividad definidos en el proyecto	2.1 Mantener un índice de inspecciones con al menos 85% de aceptación de materiales en obra con sus respectivas LV`s y anexos (certificados de calidad, ensayos, etc), a razón de mantener el estándar requerido para los materiales de obra.	XXXXX	De Enero 2015 a Junio 2015	LV`s con Ítems no Conformes	Mínimo 85%
	3. Asegurar la realización del costo previsto	3.1 Mantener el costo real acumulado vs el costo previsto acumulado en un factor menor o igual a 1, para alcanzar un nivel satisfactorio de ejecución y rentabilidad del proyecto.	XXXXX	De Enero 2015 a Junio 2015	Indicador de Costos	Menor o Igual a 1
		3.2 Alcanzar los objetivos de facturación de la obra, buscando un índice igual o mayor a 1 en la relación facturación proyectada vs facturación real.	XXXXX	De Enero 2015 a Junio 2015	Índice Real facturado vs previsto facturado	Igual o Mayor a 1

EJEMPLO FORMULACIÓN DE INDICADORES:

OBJETIVOS	M E T A S DE LA CALIDAD	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS TO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIEM BRE	DICIEM BRE	PROME DIO TRIMES TRE
1. Satisfacción del Cliente	1.1 Mantener un tiempo de respuesta de máximo 15 días en promedio a las solicitudes del cliente, con el fin de mantener nuestra eficiencia de respuestas asertivas.	----	10	2	----	2	2	----	----	----	----
	1.2 Mantener una calificación de al menos 9 en la encuesta realizada por el cliente, buscando la satisfacción total y mantener la imagen de la empresa.	----	9.73	----	----	9.73	----	----	9.87	----	9.87
2. Mantener los estándares de Calidad y Productividad definidos en el proyecto	2.1 Mantener un índice de inspecciones con al menos 85% de aceptación de materiales en obra con sus respectivas LV's y anexos (certificados de calidad, ensayos, etc), a razón de mantener el estándar requerido para los materiales de obra.	----	94%	50%	67%	71%	92%	100%	100%	80%	93%
3. Asegurar la realización del costo previsto	3.1 Mantener el costo real acumulado vs el costo previsto acumulado en un factor menor o igual a 1, para alcanzar un nivel satisfactorio de ejecución y rentabilidad del proyecto.	0.9976	0.9994	0.9984	0.9965	0.9959	0.9948	0.9952	0.9938	0.9941	0.9944
	3.2 Alcanzar los objetivos de facturación de la obra, buscando un índice igual o mayor a 1 en la relación facturación proyectada vs facturación real.	----	1.04	1.05	1.01	1.04	1.04	1.00	0.87	1.01	0.96

CONTACTO



MS CONSULTING S.A.
MANAGEMENT SYSTEMS CONSULTING

DIRECCIÓN:

Edif .Green Bay

Costa del Este, Ciudad de Panamá.

EMAIL:

info@mscpty.com

TELEFONOS:

(507) 222-6350

(507) 6400-2407