

# YPF ACADEMIA DE PROVEEDORES

---

VP SUPPLY CHAIN



## TRANSFORMA TU EMPRESA

### Aplicación de Sistema de Gestión Calidad

**Neydemar Martinez**  
**Claudio Perretta**

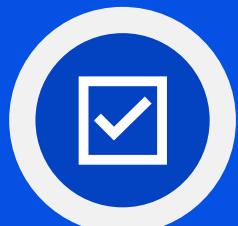
NOVIEMBRE DE 2025  
VP SUPPLY CHAIN

# PARA SER PROVEEDOR DE YPF: 3 HITOS A CUMPLIR



## ALTA Y REGISTRO EN NUESTROS SISTEMAS

PROVEEDOR/COMPRADOR/USUARIO



## CALIFICACIÓN

COMPRADOR

GESTIÓN INTEGRAL DE PROVEEDORES

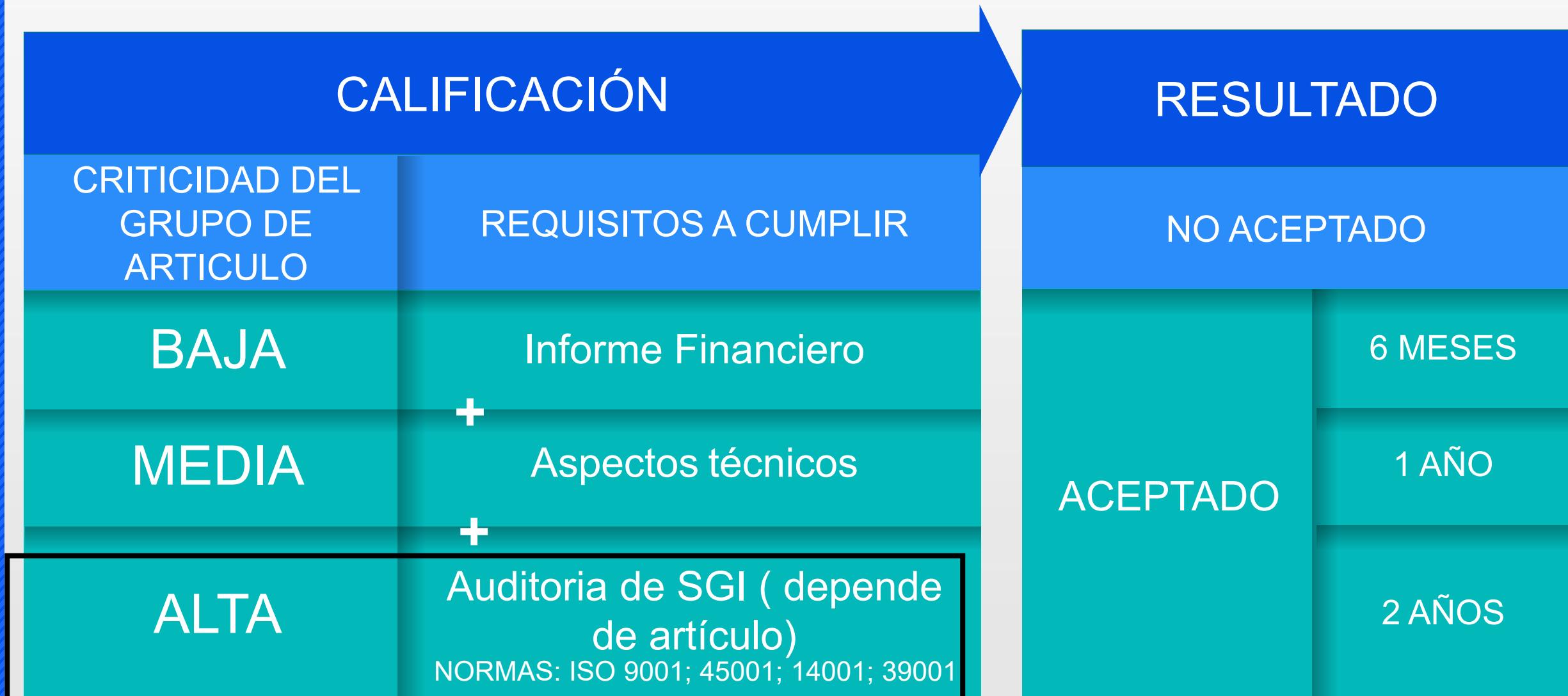


## CLASIFICACIÓN DE INTEGRIDAD

COMPRADOR / USUARIO / PROVEEDOR / COMPLIANCE

MANTENER  
DATOS  
ACTUALIZADOS

# ¿POR QUÉ SISTEMAS DE GESTIÓN?



# ¿Qué es el Sistema de Gestión de Calidad?



# ¿Qué es el Sistema de Gestión de Calidad?



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Conjunto de **ELEMENTOS** (procesos, políticas y procedimientos) que se implementan en una organización para **PLANIFICAR** y **EJECUTAR** sus **ACTIVIDADES**, con el objetivo mejorar la eficiencia operativa para lograr la **SATISFACCION DEL CLIENTE**.

## CALIDAD



Conjunto de características que tiene un producto o servicio y su capacidad para lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes

## GESTIÓN



Conjunto de actividades planificadas y ejecutadas a fin de dirigir y controlar una organización

## SISTEMA



Conjunto de elementos interrelacionados que interactúan entre sí. Contiene entradas, procesos y salidas

## SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD



Conjunto de **ELEMENTOS** (procesos, políticas y procedimientos) que se implementan en una organización para **PLANIFICAR** y **EJECUTAR** sus **ACTIVIDADES**, con el objetivo mejorar la eficiencia operativa para lograr la **SATISFACCION DEL CLIENTE**.



Ciclo PHVA

**PLANIFICAR:** Establecer los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, sus procesos, los recursos e identificar y abordar riesgos y oportunidades.

**HACER:** Implementar lo planificado.

**VERIFICAR:** Realizar el seguimiento y medición de los procesos, productos y servicios respecto a las políticas, objetivos, requisitos y actividades planificadas e informar los resultados.

**ACTUAR:** Tomar acciones para mejorar el desempeño cuando sea necesario.

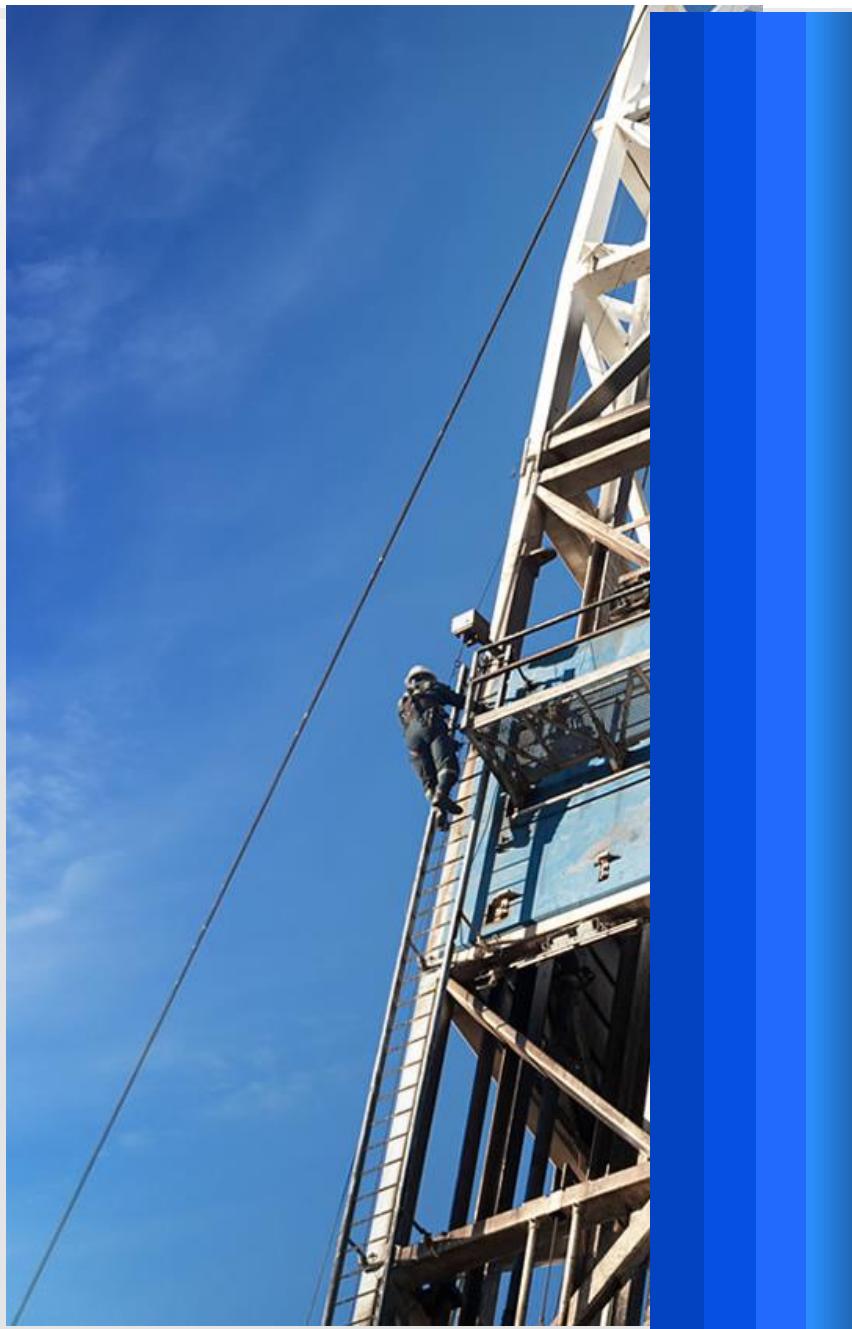


# PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD



- 01. ENFOQUE AL CLIENTE**
- 02. LIDERAZGO**
- 03. COMPROMISO DE LAS PERSONAS**
- 04. ENFOQUE EN PROCESOS**
- 05. MEJORA**
- 06. TOMA DE DECISIONES BASADAS  
EN LA EVIDENCIA**
- 07. GESTIÓN DE LAS RELACIONES**



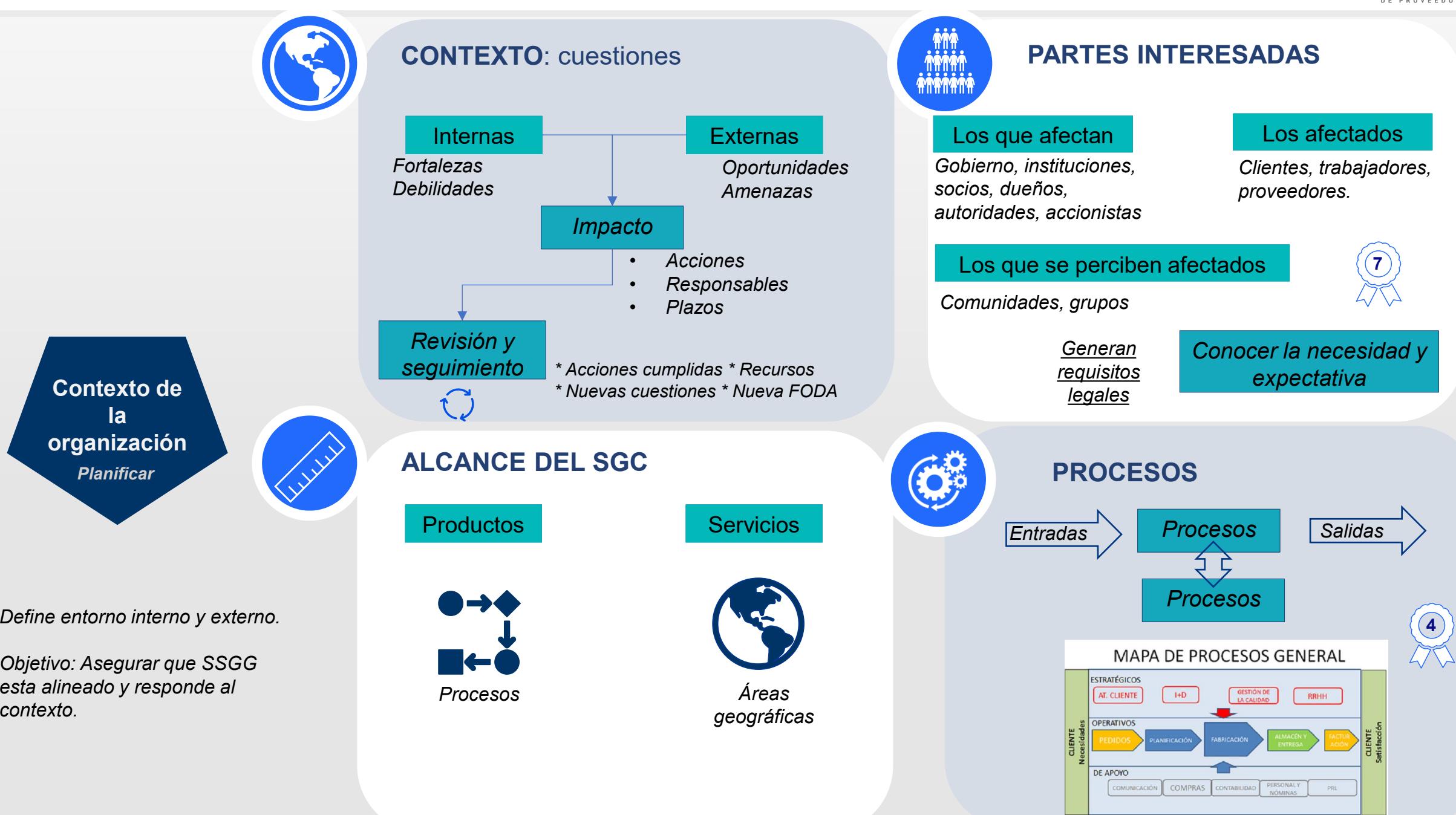


4. Contexto  
de la  
organización



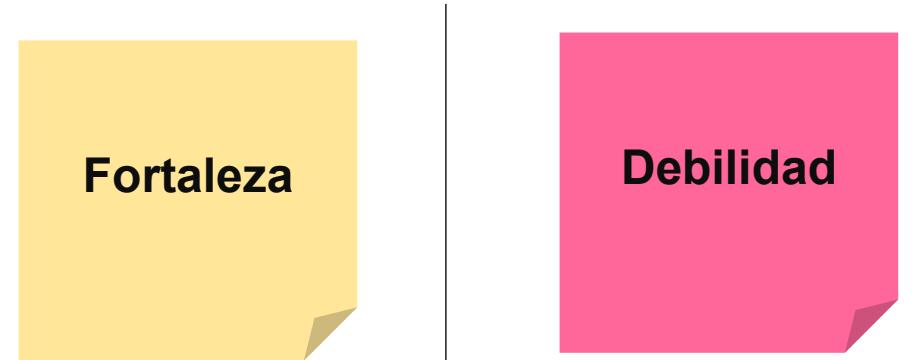
# CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

*Planificar*



## ANALISIS DE CONTEXTO

Cuestión interna:  
***Entrega del servicio o  
productos a sus clientes***



Cuestión externa:  
***Aumento de la demanda de  
productos y servicio  
Oil&Gas foco Vaca muerta***



Para cada fortaleza, debilidad, oportunidad y amenaza, se deben definir acciones.

Cuestión interna:

**Entrega del servicio o productos a sus clientes**

*Potenciar*

**Fortaleza**

- ✓ Acción potenciar

**Acción**

*Mejorar / Eliminar*

**Debilidad**

- Acción eliminar

**Acción**

Cuestión externa:

**Aumento de la demanda de productos y servicio O&G en Neuquén**

*Aprovechar*

**Oportunidad**

- ✓ Acción aprovechar

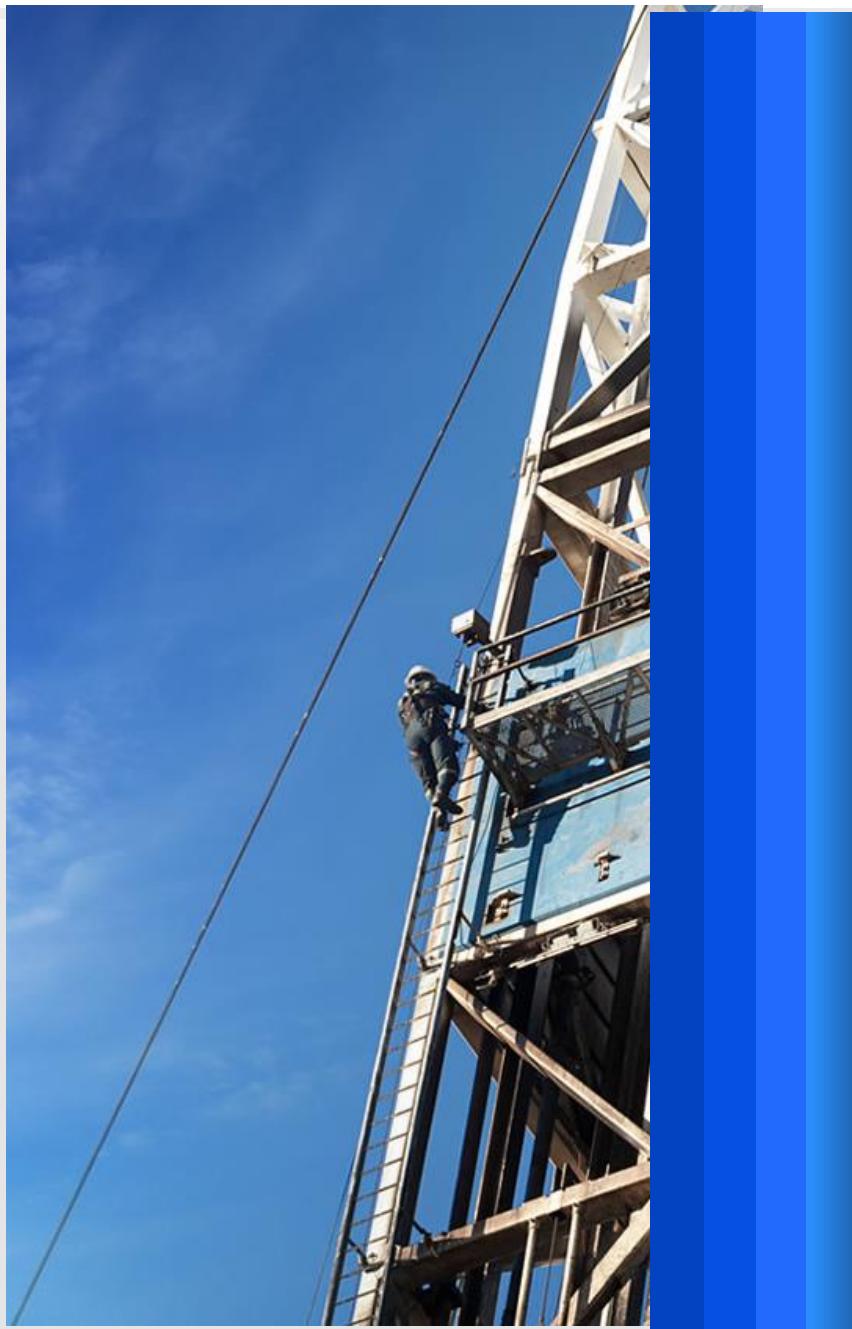
**Acción**

*Mitigar*

**Amenaza**

- Acción Mitigar

**Acción**



# LIDERAZGO

*Planificar*



Rol de la alta dirección.

Objetivo: Garantizar que impulsa la cultura de calidad.



## LIDERAZGO Y COMPROMISO

Alta dirección



- ✓ Liderazgo y compromiso para asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ Se establece política y objetivos compatibles con contexto
- ✓ Asegurar los recursos necesarios
- ✓ Promover la mejora
- ✓ Respaldo a las auditorías



## POLITICA

*"Intención y dirección de una organización, relativas a la calidad"*

- ✓ Apropiada al contexto y propósito de la dirección
- ✓ Proporciona marco de referencia para establecer objetivos
- ✓ Incluye compromisos a cumplir requisitos y mejora continua
- ✓ Comunicada, disponible y documentada



## ROLES Y RESPONSABILIDADES

Responsabilidades

Autoridades

Comunicadas y entendidas

Ejecución de las actividades, tareas y funciones asignadas

Empoderamiento que se da a un rol pertinente para la toma de decisiones

Responsable de ejecución – Aprobación – a consultar – a informar – No aplica

## Evalúa la política de calidad de tu organización

**Cada criterio tiene un valor de 1 punto**

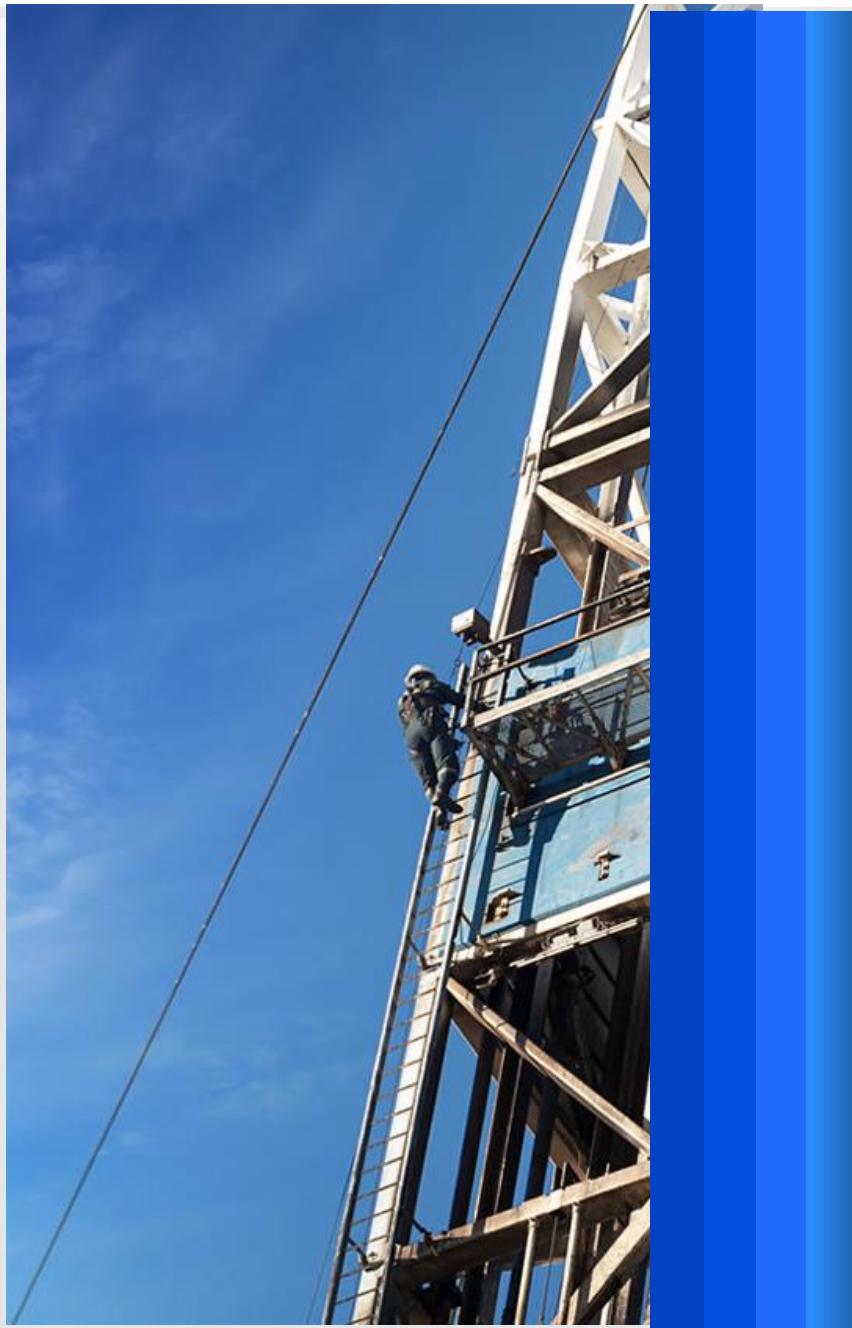
- Apropiada al contexto y propósito de la dirección*
- Proporciona marco de referencia para establecer objetivos*
- Incluye compromisos a cumplir requisitos y mejora continua*
- Comunicada, disponible y documentada*

### POLITICA

En nuestra organización tenemos el propósito de .....

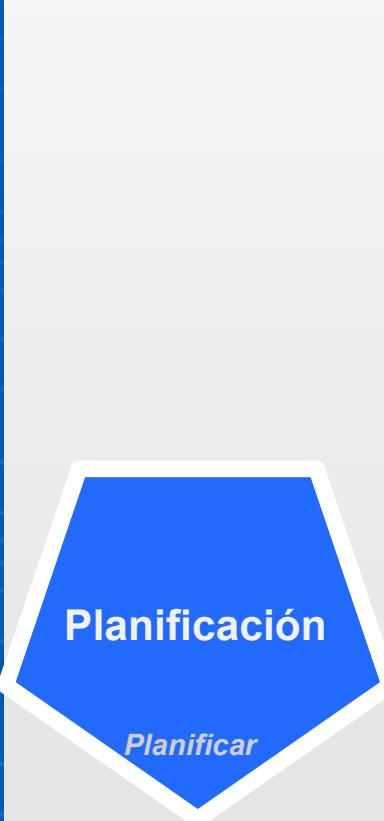
Nuestros compromisos es cumplir los requisitos legales a fin de garantizar .....

Asegurar el cumplimiento en tiempo de nuestros servicios ([satisfacción al cliente](#)), a través de xxxxxxx, xxxxxxx ([valores](#)) que nos permiten promover la mejora continua implementando ..... con .....



# PLANIFICACIÓN

*Planificar*



Objetivo: Promover una gestión proactiva.



## RIESGOS Y OPORTUNIDADES

*Efecto de la incertidumbre*



## OBJETIVOS DE CALIDAD

*Coherentes con la política:* lo que defino y comprometo en la política lo convierto en objetivo, los comunico, los actualizo

- ✓ Claros
- ✓ Comunicados
- ✓ Con seguimiento



## PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

“Los cambios impactan en los procesos, implican cambios en las formas de hacer las cosas, impacta un objetivo.”

- ✓ Identificarlos con anticipación
- ✓ Identificar impactos
- ✓ Definir acciones para ejecutarlos
- ✓ Establecer responsabilidades claras

# Matriz de Riesgos y Oportunidades

Cuestión interna: *Entrega del servicio o productos a sus clientes*

## 1- Identificación

### Riesgos

- Riesgo A
- Riesgo B

## 2- Análisis

### Probabilidad Vs Consecuencia

#### Probabilidad:

1. *Improbable*
2. *Possible*
3. *Ocasional*
4. *Moderado*
5. *Constante*

#### Consecuencia :

1. *Insignificante*
2. *Menor*
3. *Crítico*
4. *Mayor*
5. *Catastrófico*

### Resultado

Riesgo A	1:1
Riesgo B	5:4

*Falta de camiones con permisos en regla.*

*Probabilidad Moderado  
Consecuencia Mayor*

*Riesgo 4:4*

# Matriz de Riesgos y Oportunidades

## 3- Evaluación

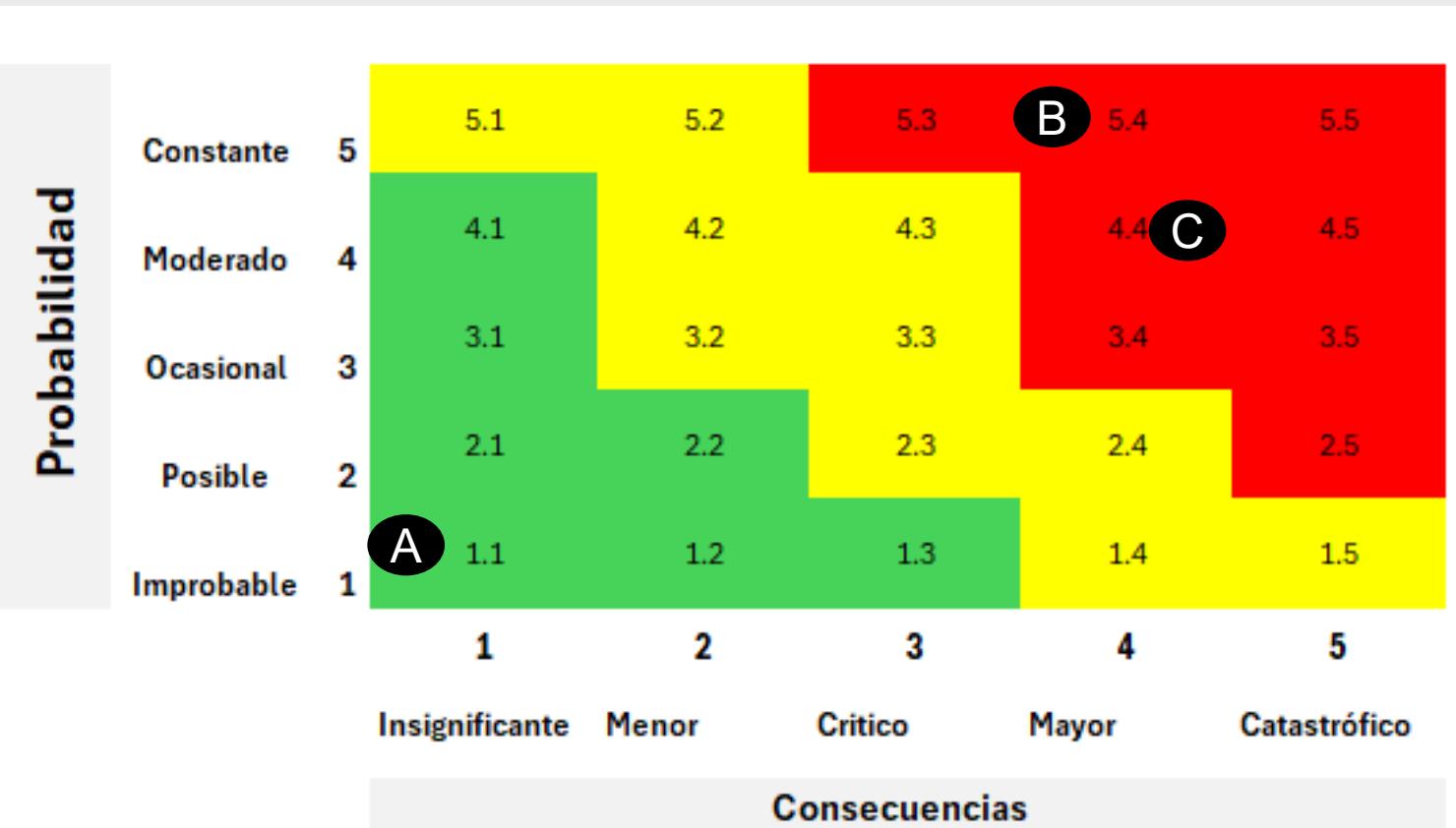
Riesgo A  
Riesgo B

1:1 Improbable - Insignificante  
5:4 Constante - Mayor

Falta de camiones con permisos en regla.

Probabilidad **Moderado**  
Consecuencia **Mayor**

Riesgo 4:4 C



## 4- Tratamiento

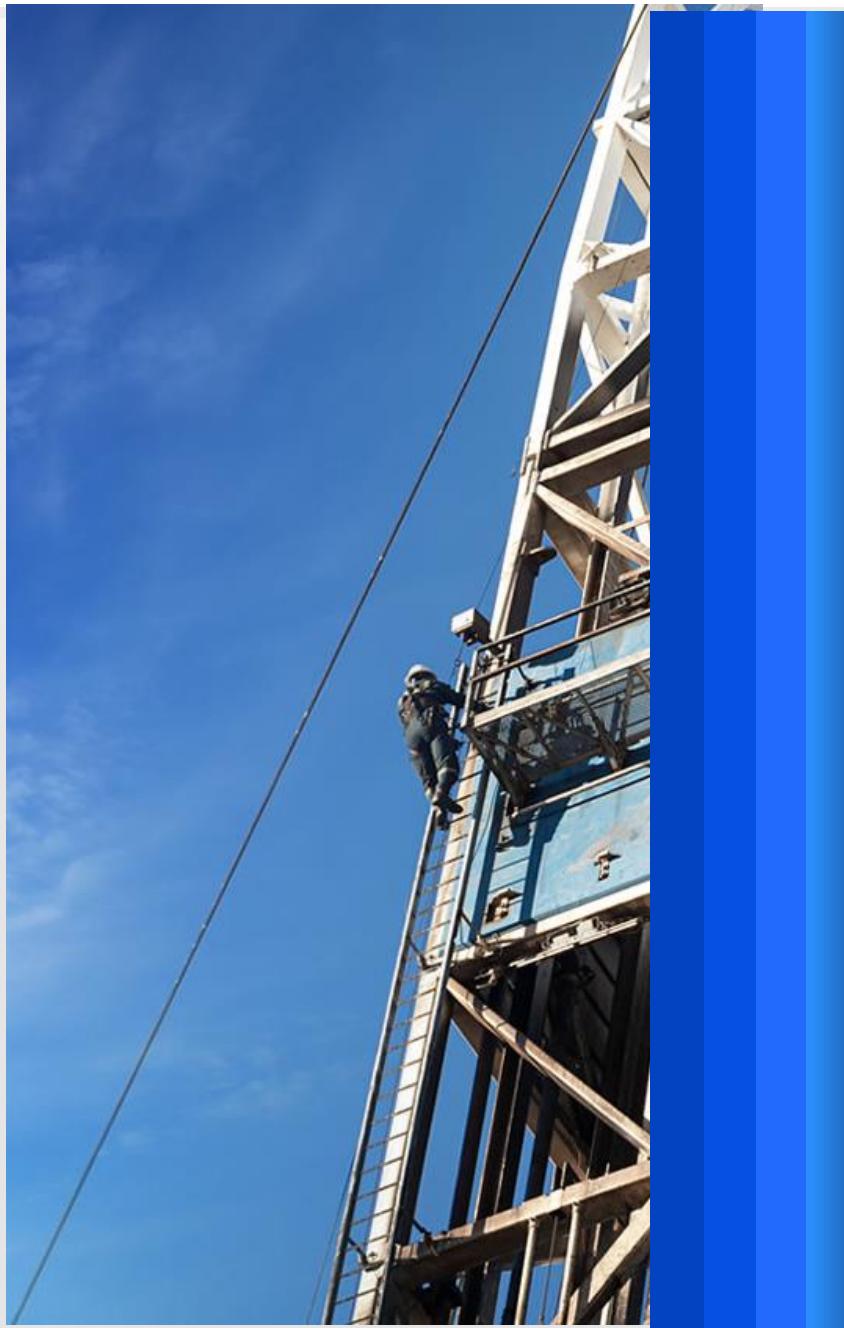
Alto

Medio

Bajo

Acción

- Eliminar
- Mitigar



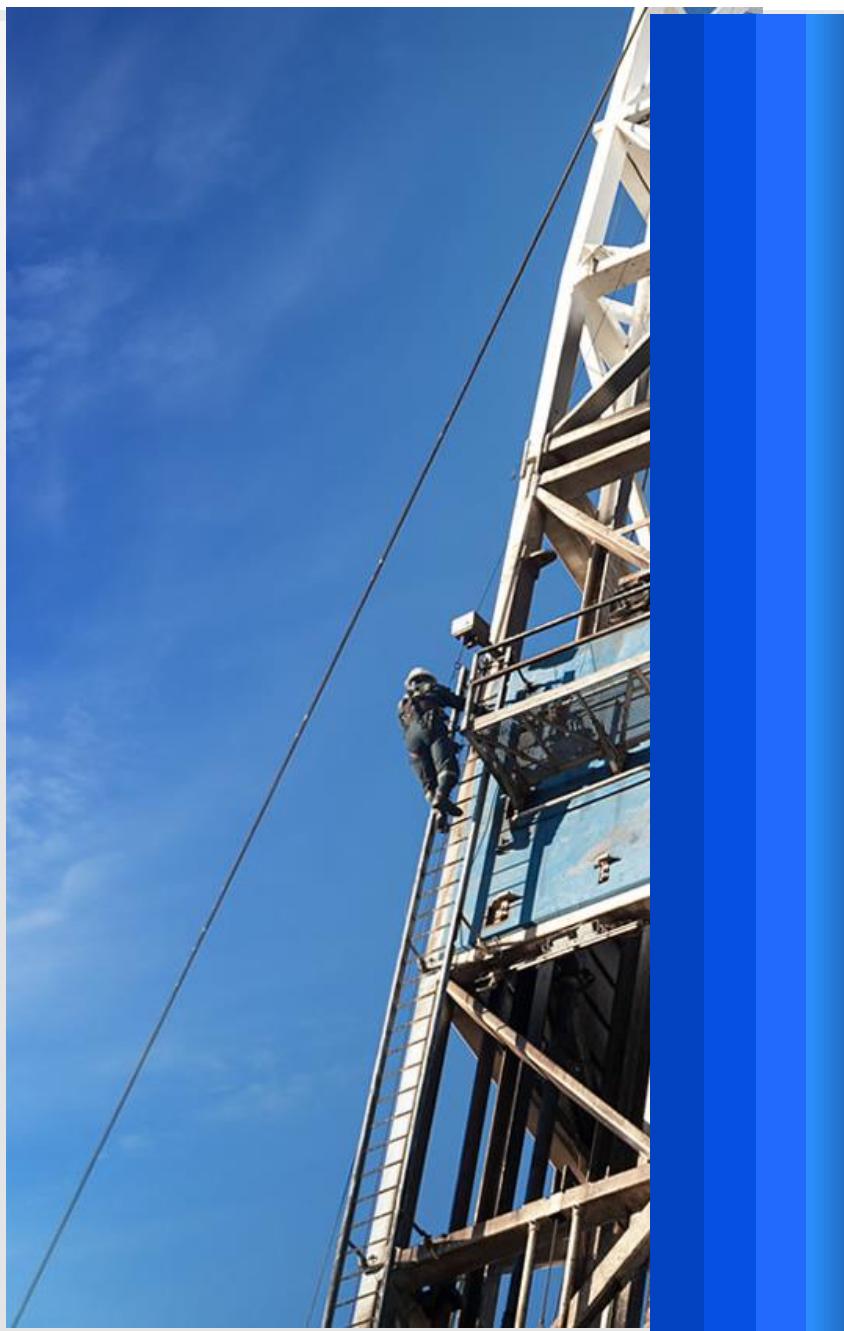
# APOYO

*Hacer*









# OPERACIÓN

*Hacer*





Requisitos



Diseño y Desarrollo

## PLANIFICACIÓN Y CONTROL

- ✓ Que requiere el producto y servicios para lograr la satisfacción del cliente – Capacidad para cumplir los requisitos.
- ✓ Comunicación continua con el cliente y retroalimentación, quejas, manejo de reclamos (contratos, pliegos) cumplimiento legal
- ✓ Asegurar la comunicación y acuerdos con los cambios

“Es transformar requisitos de un cliente en algo más específico”.

Consiste en definir: etapas, controles, hitos, plan de ejecución.

Se debe documentar: los diseños, resultados de las revisiones y autorización de los cambios y las acciones ejecutadas para prevenir impactos adversos.

## PLANIFICACIÓN Y CONTROL

### Operación

Hacer



*Control de procesos  
y productos  
suministrados  
externamente*



*Producción y  
provisión*

### TRAZABILIDAD

El nivel de controles dependerá del impacto del proveedor o subcontratado sobre el cumplimiento del sistema de gestión:

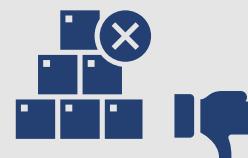
- ✓ Los productos, procesos o servicios se incorporan a productos finales
- ✓ Los productos o servicios son proporcionados en nombre de la organización o si se contrata a quien entrega
- ✓ Una parte del proceso es realizada por un externo

Ejecución bajo condiciones controladas de producción del producto o servicios:

- Planificación de las actividades
- Medición
- Uso de equipos
- Controles en el proceso tanto de entradas como salidas
- Actividades de seguimiento



Liberación

Salidas  
no conforme

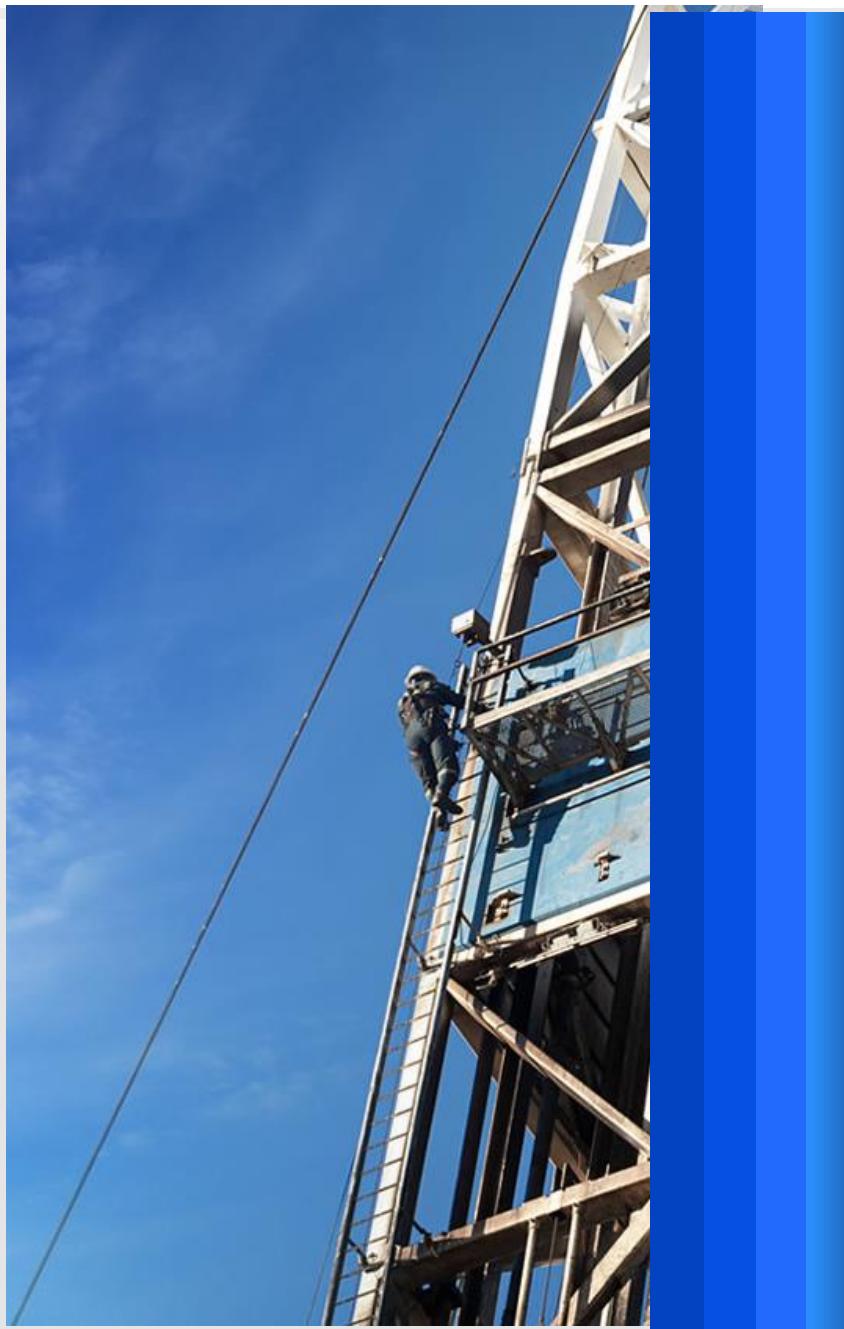
## PLANIFICACION Y CONTROL

### **“Conformidad”**

- ✓ Aplica sobre las salidas al cliente tanto de productos como servicios
- ✓ Cuando está terminado y con los entregables definido entre las partes
- ✓ Debe existir evidencia de la liberación y evidencia que quién autoriza esa liberación

**Salida no conforme:** es el resultado de un proceso que no cumple con los requisitos. Puede darse antes, durante o después.

- ✓ Debe quedar claro cómo se gestionan



# EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

*Verificar*



Objetivo: Proporcionar información para tomar decisiones basadas en datos



## AUDITORIA



### Objetivos:

- ✓ Verificar que el SGC es conforme
- ✓ Verificar que se implementa y mantiene eficazmente

“Procesos sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia objetiva evaluarla objetivamente para determinar cumplimiento”

### Auditorías internas

Intervalos apropiados, anual o mayor frecuencia según hitos como nuevos proyectos, ampliaciones, nuevos procesos.

\* Programa

\* Plan

\* 1era – 2da y  
3era parte



## MEDICIÓN ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

- ✓ Determinar que necesita seguimiento y medición
- ✓ Medir las actividades que se establecen necesarias para cumplir los objetivos
- ✓ Seguimiento

INDICADORES  
DE GESTIÓN

## Evaluación de desempeño

Verificar



## REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



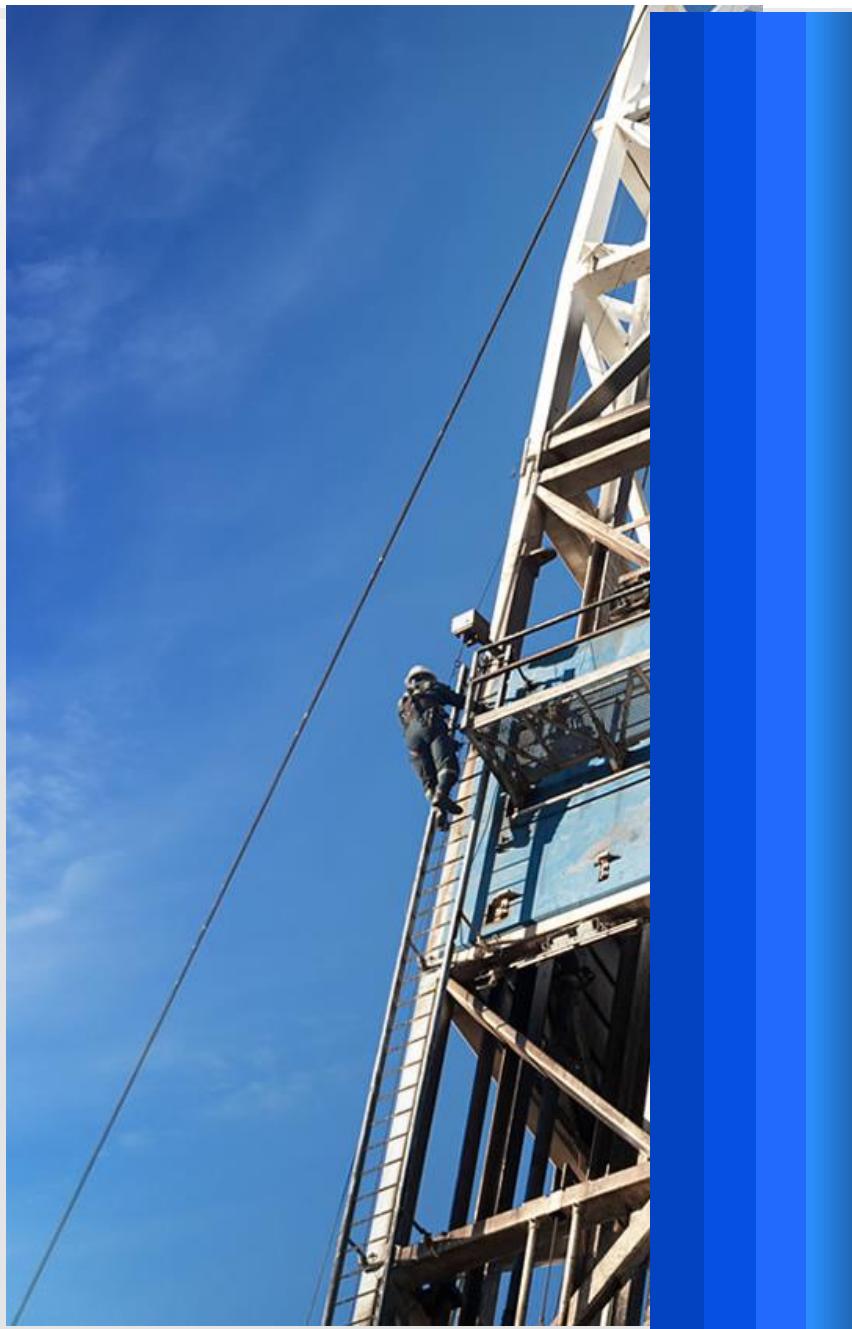
Es un espacio donde la alta dirección evalúa el sistema de gestión de calidad bajo 4 aspectos: **conveniencia, adecuación, eficacia, alineación con la dirección estratégica**

### Entradas:

- ✓ Estados de las acciones de la reunión anterior
- ✓ Cambios en cuestiones externas e internas
- ✓ Información de la satisfacción del cliente
- ✓ Retroalimentación de las partes interesadas
- ✓ Grado de logro de objetivos
- ✓ Conformidad de los productos y servicios
- ✓ Resultados de auditorías
- ✓ Desempeño de proveedores externos
- ✓ Eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades

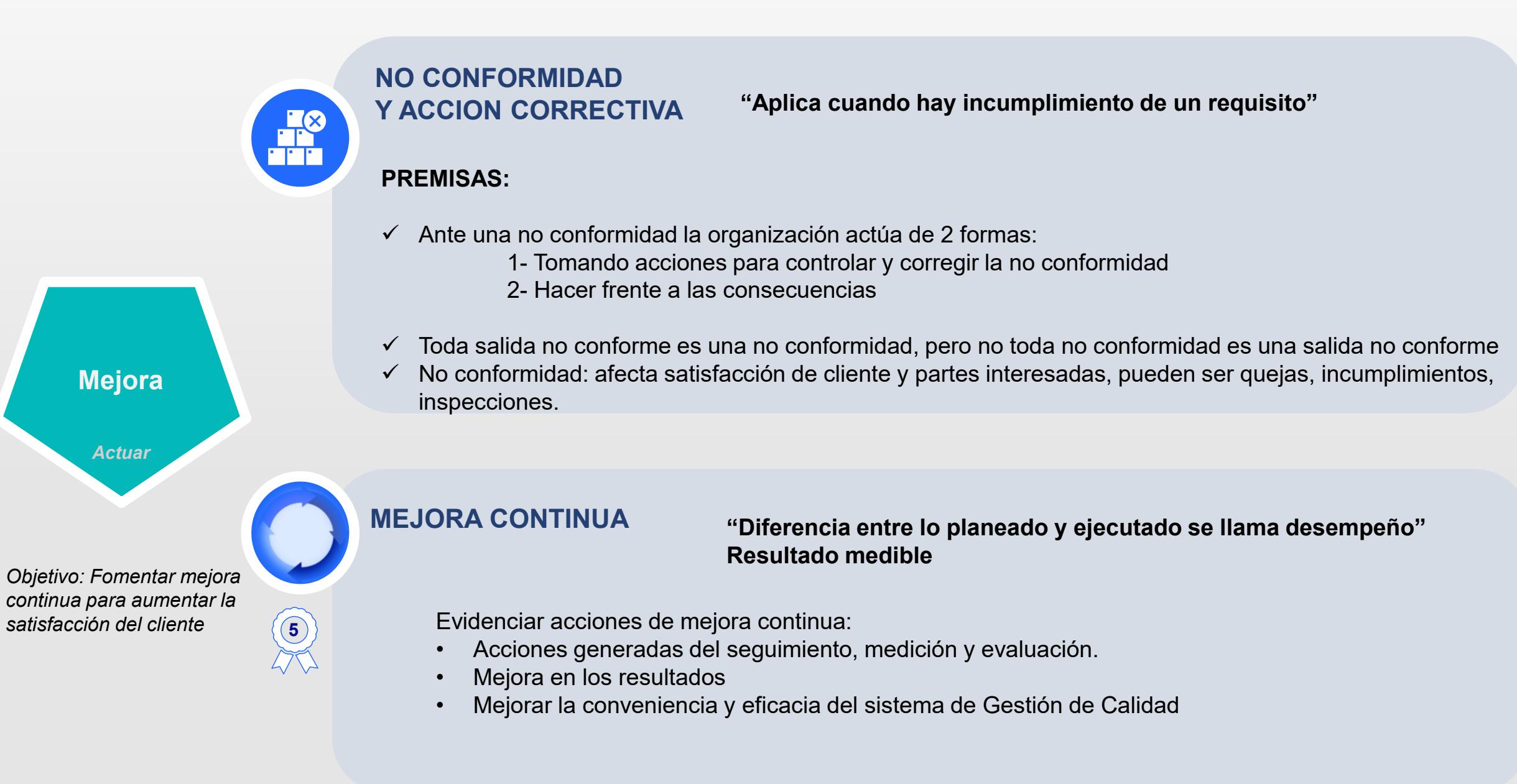
### Salida:

- ✓ Decisiones y acciones relacionadas a las oportunidades de mejoras
- ✓ Identificación de necesidades de cambio
- ✓ Necesidades y disposición de recursos



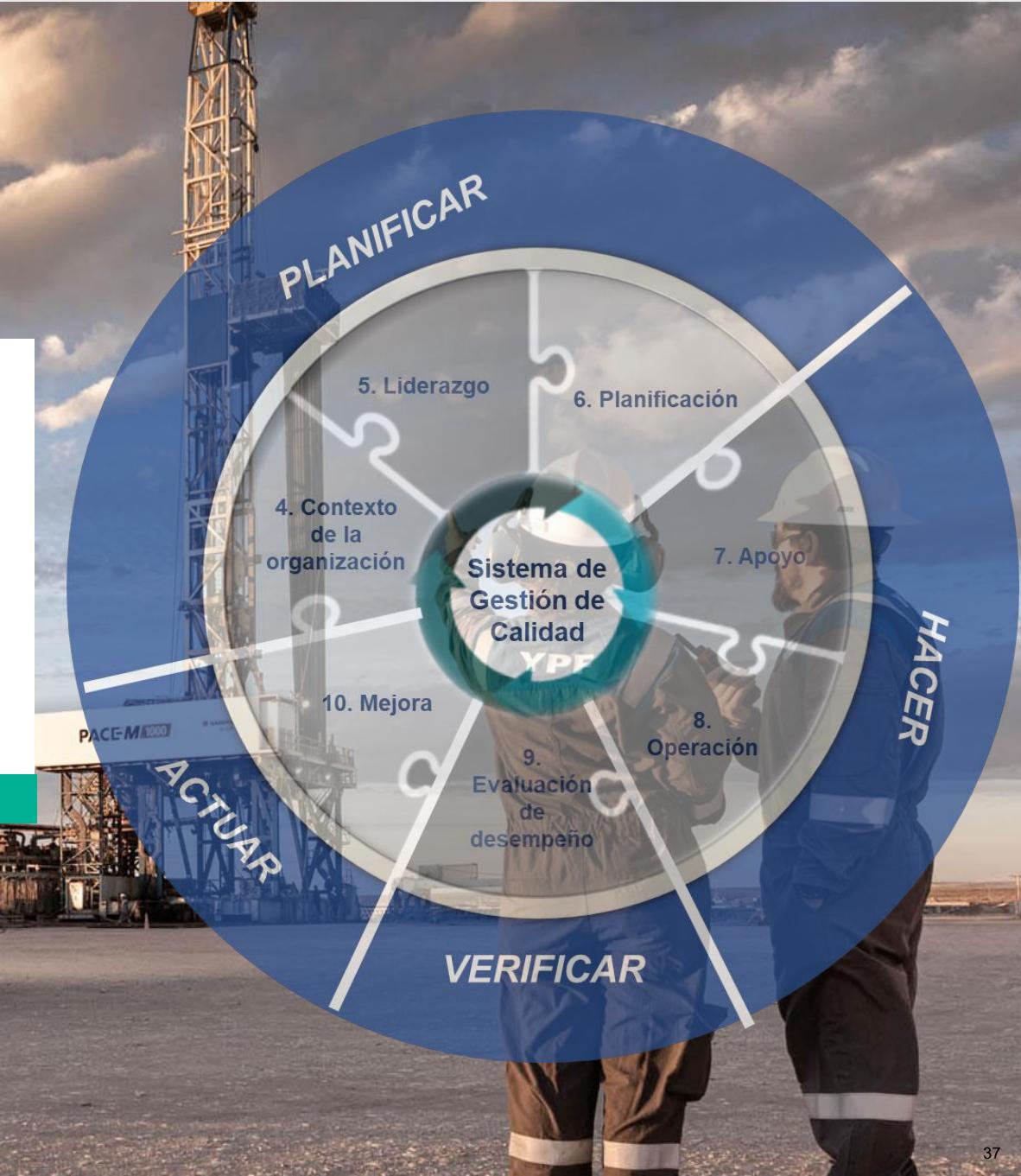
# MEJORA

*Actuar*





# Sistema de Gestión de Calidad





**YPF**  
**ACADEMIA**  
DE PROVEEDORES

*La academia  
evoluciona a un  
espacio digital*

*Si querés seguir siendo  
parte de ella, escaneá  
el QR y completá el  
formulario*

**YPF**  
**ACADEMIA**  
**D E P R O V E E D O R E S**