



YPF
ENERGÍA ARGENTINA

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?

CALIFICACIÓN

CRITICIDAD DEL
GRUPO DE
ARTICULO

REQUISITOS A CUMPLIR

BAJA

Informe Financiero

+

MEDIA

Aspectos técnicos

+

ALTA

Auditoria de SGI (depende
de artículo)

NORMAS: ISO 9001; 45001; 14001; 39001

RESULTADO

NO ACEPTADO

6 MESES

ACEPTADO

1 AÑO

2 AÑOS

¿Qué es el Sistema de Gestión de Calidad?



¿Qué es el Sistema de Gestión de Calidad?



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**.

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 GESTIÓN DE CALIDAD

01. ENFOQUE AL CLIENTE

02. LIDERAZGO

03. COMPROMISO DE LAS PERSONAS

04. ENFOQUE EN PROCESOS

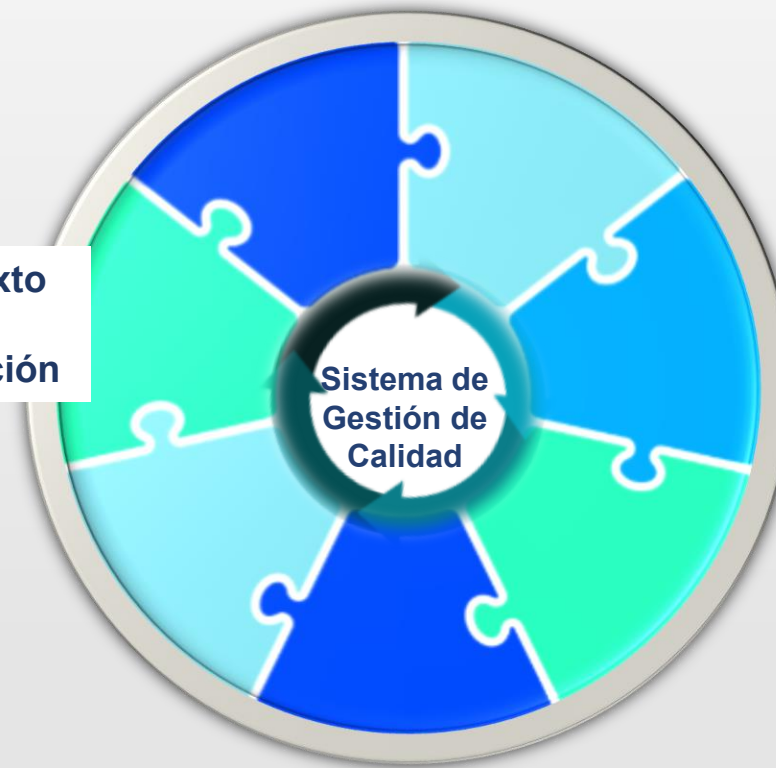
05. MEJORA

06. TOMA DE DECISIONES BASADAS EN LA EVIDENCIA

07. GESTIÓN DE LAS RELACIONES



4. Contexto de la organización



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Planificar

Contexto de la organización

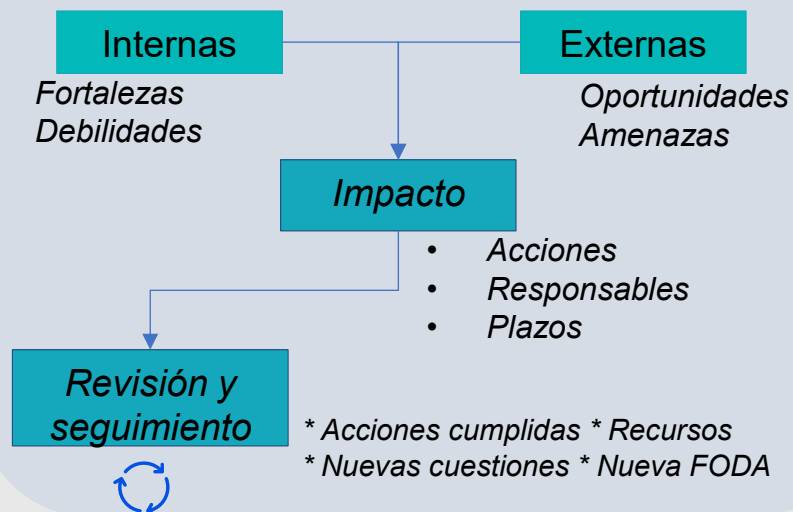
Planificar

Define entorno interno y externo.

Objetivo: Asegurar que SSGG esta alineado y responde al contexto.

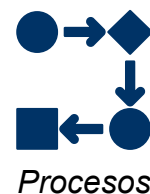


CONTEXTO: cuestiones

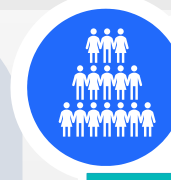


ALCANCE DEL SGC

Productos



Servicios



PARTES INTERESADAS

Los que afectan

Gobierno, instituciones, socios, dueños, autoridades, accionistas

Los afectados

Clientes, trabajadores, proveedores.

Los que se perciben afectados

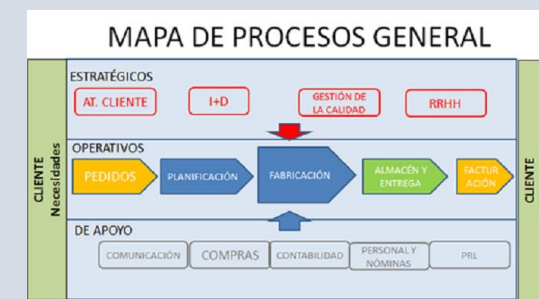
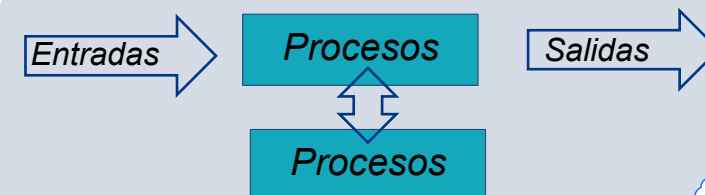
Comunidades, grupos

Generan requisitos legales

Conocer la necesidad y expectativa



PROCESOS



ANALISIS DE CONTEXTO

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

Fortaleza

Debilidad

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

Oportunidad

Amenaza



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

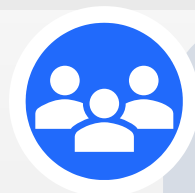


5. Liderazgo



LIDERAZGO

Planificar



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 auditorias



POLITICA

“Intención y dirección de una organización, relativas a la calidad”

- ✓ Apropiaada 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

Liderazgo

Planificar

Rol de la alta dirección.

Objetivo: Garantizar que impulsa la cultura de calidad.



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 xxxxxx, xxxxxx (**valores**) que nos permiten promover la mejora continua implementando con



PLANIFICACIÓN

Planificar

Planificación

Planificar

Objetivo: Promover una gestión proactiva.



RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Efecto de la incertidumbre

Análisis de contexto

Identificación

Análisis

Evaluación

Tratamiento

Riesgos y
oportunidades



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

2- Análisis

Riesgos

- Riesgo A
- Riesgo B

Probabilidad Vs Consecuencia

Probabilidad:

1. *Improbable*
2. *Posible*
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 **1:1 Improbable - Insignificante**
Riesgo B **5:4 Constante - Mayor**

Falta de camiones con permisos en regla.

*Probabilidad Moderado
Consecuencia Mayor*

Riesgo 4:4 C

Probabilidad	Constante	5	5.1	5.2	5.3	B 5.4	5.5
	Moderado	4	4.1	4.2	4.3	4.4 C	4.5
	Ocasional	3	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5
	Posible	2	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5
	Improbable	1	A 1.1	1.2	1.3	1.4	1.5
			1	2	3	4	5
		Insignificante	Menor	Critico	Mayor	Catastrófico	
Consecuencias							

4- Tratamiento

Alto

Acción

- **Eliminar**
- **Mitigar**

Medio

Bajo



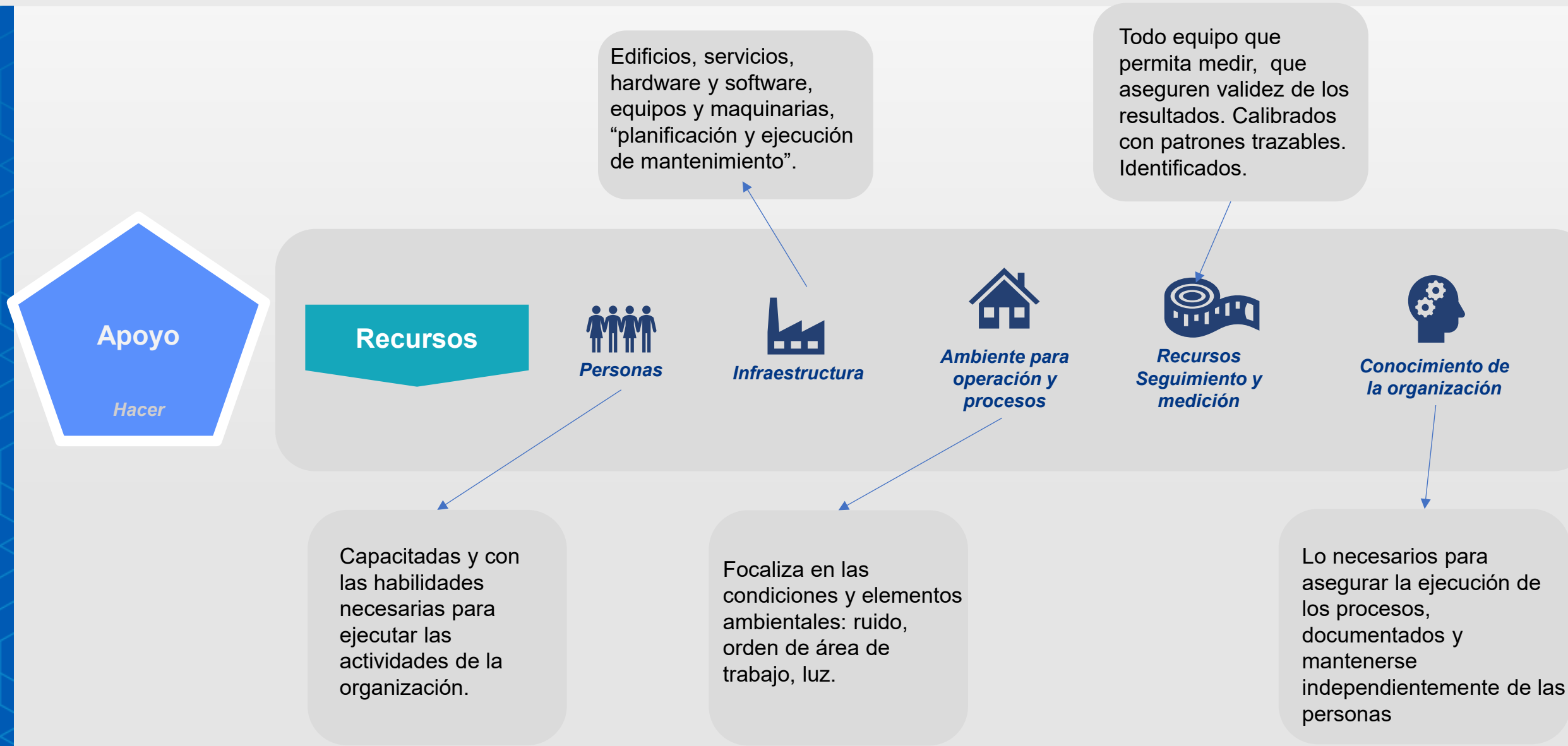
APOYO

Hacer



Objetivo: Asegurar que se cuenta con los recursos adecuados para implementar y mantener el sistema





Apoyo

Hacer

Competencia



“Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos”

3 variables:
✓ Educación
✓ Formación
✓ Experiencia

Comunicación



- ✓ Que comunicar
- ✓ Cuando
- ✓ A quién
- ✓ Como (medio en el que se realiza)
- ✓ Quién comunica

Recursos

*Personas**Infraestructura**Ambiente para
operación y
procesos**Recursos
Seguimiento y
medición**Conocimiento de
la organización*

Toma de conciencia



PERSONAS = Cómo contribuyen al logro de los objetivos y tomar conciencia de las implicaciones del incumplimiento.

Información Documentada

*Mantener y conservar*

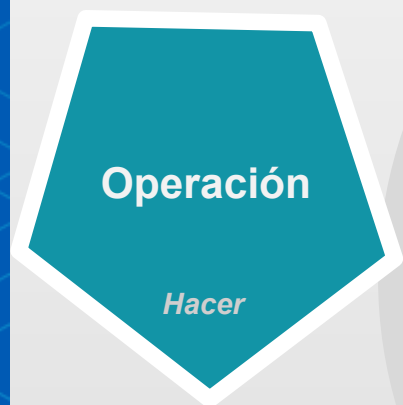
Política, misión, visión, procedimientos, manuales, organizados con matrices o tablas de documentos.



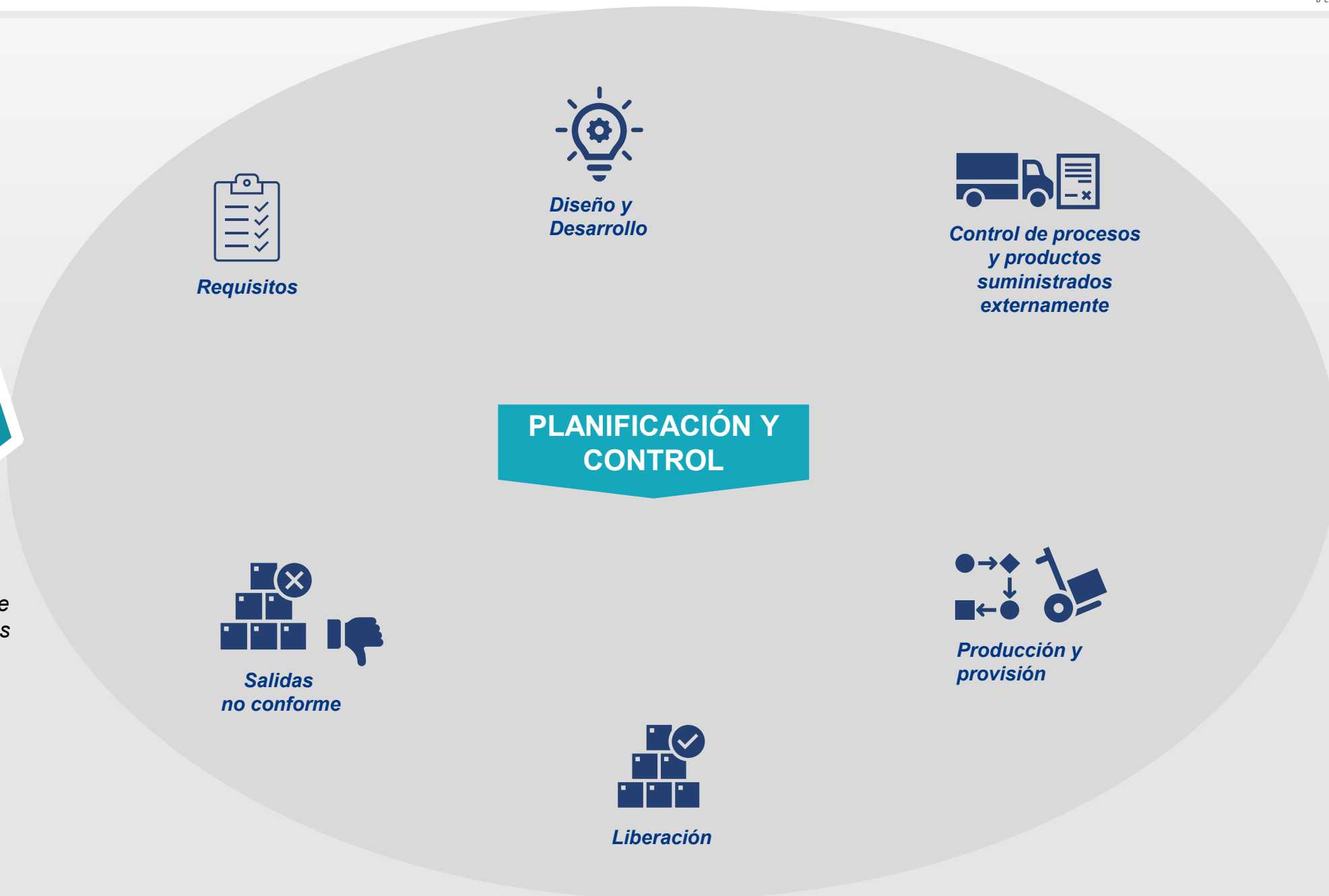
8. Operación

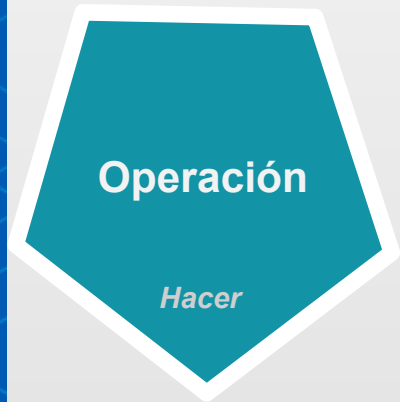
OPERACIÓN

Hacer



Objetivo: Garantizar que los productos y servicios cumplan con los requisitos del cliente





Requisitos

- ✓ 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



Diseño y Desarrollo

“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



PLANIFICACIÓN Y CONTROL

Operación

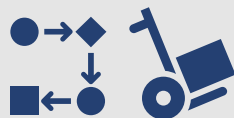
Hacer



*Control de procesos
y productos
suministrados
externamente*

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

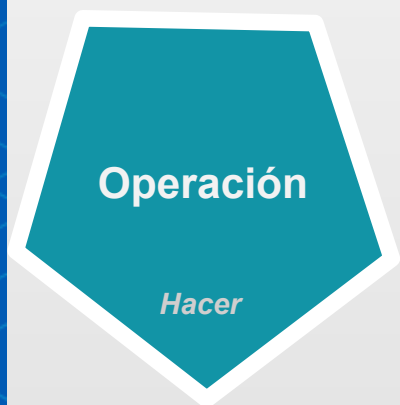


*Producción y
provisión*

Ejecución bajo condiciones controladas de producción del producto o servicios:

TRAZABILIDAD

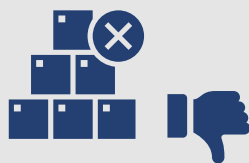
- Planificación de las actividades
- Medición
- Uso de equipos
- Controles en el proceso tanto de entradas como salidas
- Actividades de seguimiento



Liberación

“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



**Salidas
no conforme**

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



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

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

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



10. Mejora

MEJORA

Actuar

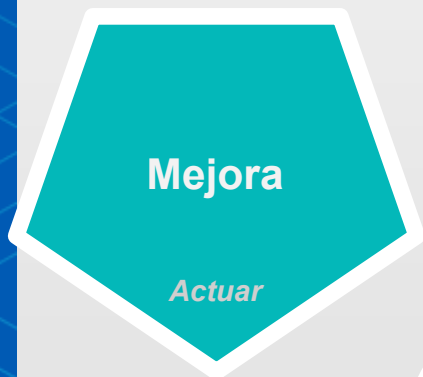


NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA

“Aplica cuando hay incumplimiento de un requisito”

PREMISAS:

- ✓ Ante una no conformidad la organización actúa de 2 formas:
 - 1- Tomando acciones para controlar y corregir la no conformidad
 - 2- Hacer frente a las consecuencias
- ✓ Toda salida no conforme es una no conformidad, pero no toda no conformidad es una salida no conforme
- ✓ No conformidad: afecta satisfacción de cliente y partes interesadas, pueden ser quejas, incumplimientos, inspecciones.



Objetivo: Fomentar mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente



MEJORA CONTINUA

“Diferencia entre lo planeado y ejecutado se llama desempeño”
Resultado medible

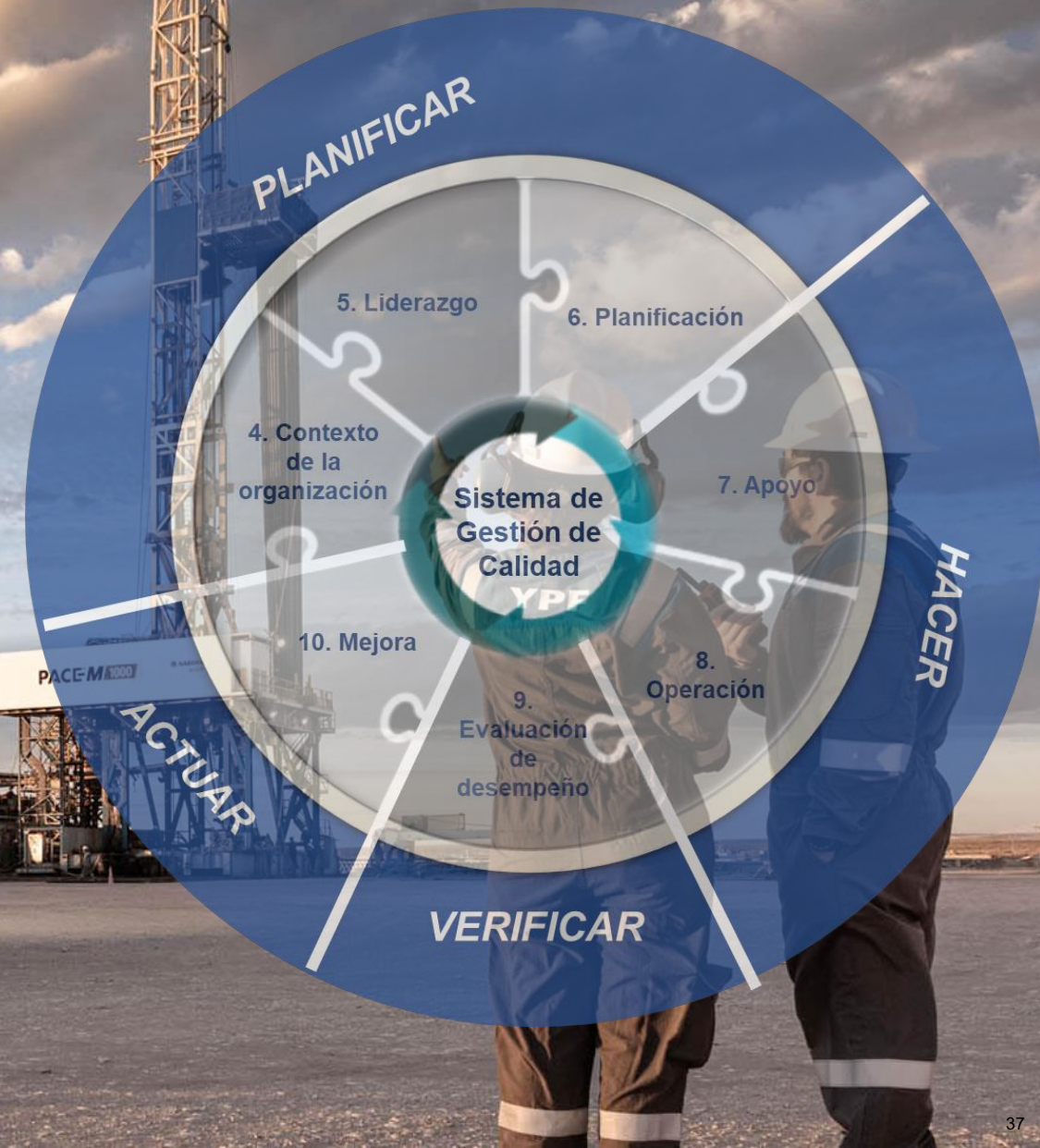
Evidenciar acciones de mejora continua:

- Acciones generadas del seguimiento, medición y evaluación.
- Mejora en los resultados
- Mejorar la conveniencia y eficacia del sistema de Gestión de Calidad





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

DE PROVEEDORES

