

PROGRAMACION SEGURA | PROFESOR: MARIO ISLA FLORES

RESTAURANT MESA 360°

JORGE PEÑAILILLO SAN MARTIN

DEIVYS SALAS RON

KPI ISO 9000 Y 27001

2024

Implementación de ISO 9000 y 27001

# ISO 9000 (Gestion de Calidad)

## Restaurante Mesa360- Satisfacción del Cliente

**Contexto:**  
Un restaurante de mediana capacidad decide implementar ISO 9001 para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Uno de los objetivos clave es reducir el tiempo de espera y mejorar la Calidad de los platos.

**Medición y KPI:**  
- Índice de satisfacción del cliente: El restaurante realiza encuestas a sus clientes después de cada comida. En un período de tres meses, realiza 300 encuestas, con un 85% de respuestas positivas.

- KPI: Índice de satisfacción del cliente (CSAT).  
- Fórmula: (Respuestas positivas / Total de encuestas) \* 100  
- Resultado: 85% de satisfacción. La meta era 80%, por lo que cumple con el objetivo.

**Acciones:**  
- El restaurante implementa un programa de entrenamiento para el personal de servicio para mejorar la atención al cliente.  
- Introduce nuevas recetas tras un análisis de la satisfacción de los clientes sobre la calidad de los platos.  
Resultado: Se incrementa la satisfacción y la tasa de retención de clientes, cumpliendo con los objetivos de calidad establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo ISO 9001.

## 2. Fabricación - Control de Calidad de Productos

**Contexto:**  
Una empresa que fabrica componentes electrónicos implementa ISO 9001 para estandarizar sus procesos y reducir los defectos en la producción.

**Medición y KPI:**  
- Porcentaje de productos defectuosos: Durante el primer trimestre, la empresa registra 50 defectos sobre 10,000 productos fabricados.  
- KPI: Tasa de defectos por cada 1,000 productos.  
- Fórmula: (Defectos / Total de productos fabricados) \* 1,000  
- Resultado: (50 / 10,000) \* 1,000 = 5 defectos por cada 1,000 productos.

**Acciones:**  
- El equipo de producción revisa los procesos y realiza ajustes en las máquinas de fabricación para reducir los defectos.  
- Implementa una nueva técnica de inspección de calidad durante la producción para identificar problemas antes de que los productos lleguen al cliente.  
Resultado: La tasa de defectos se reduce a 3 defectos por cada 1,000 productos, superando la meta de la empresa de 5 defectos por cada 1,000 productos. La empresa consigue una mayor eficiencia y mejora su reputación.

## 3. Hospital - Gestión de la Calidad en Servicios Médicos

**Contexto:**  
Un hospital de atención primaria implementa ISO 9001 para estandarizar sus procesos y mejorar la calidad del servicio médico.

**Medición y KPI:**- Tiempo promedio de atención al paciente: En un análisis inicial, se observa que el tiempo de espera promedio para que un paciente sea atendido es de 45 minutos.  
- KPI: Tiempo de espera promedio para atención médica.  
- Meta: Reducir el tiempo de espera a 30 minutos en un período de 6 meses.

**Acciones:**  
- Se implementan mejoras en la programación de citas y la gestión del flujo de pacientes.  
- Se contratan más médicos y personal de enfermería para aumentar la capacidad de atención.  
Resultado: Tras 6 meses, el tiempo promedio de espera se reduce a 28 minutos, alcanzando la meta de calidad y mejorando la satisfacción del paciente.

ISO 27001(Seguridad de la Información)

## 1.Consultoría - Protección de Datos de Clientes

**Contexto:**  
Una firma de consultoría que maneja datos confidenciales de clientes decide implementar ISO 27001 para asegurar que la información sensible este protegida.

**Medición y KPI:**  
- Número de incidentes de seguridad: Durante el año pasado, la firma experimentó 3 incidentes de seguridad, incluyendo accesos no autorizados a datos de clientes.  
- KPI: Número de incidentes de seguridad por año.  
- Meta: 0 incidentes críticos de seguridad.

**Acciones:**  
- Se mejora la infraestructura de TI implementando firewalls y sistemas de detección de intrusos.  
- Se realizan auditorías de seguridad periódicas y capacitación continua a los empleados sobre buenas prácticas de seguridad cibernética.  
Resultado: El número de incidentes se reduce a 1 el siguiente año y se mantienen bajo control. La firma sigue en proceso de mejorar sus políticas de seguridad.

## 2. Empresa de Software - Control de Acceso a Sistemas

**Contexto:**  
Una empresa de software que maneja datos financieros de clientes adopta ISO 27001 para asegurar el control de acceso y la protección de datos.

**Medición y KPI:**  
- Número de accesos no autorizados detectados: En los últimos 6 meses, se detectaron 5 intentos de acceso no autorizado.  
- KPI: Número de intentos de acceso no autorizado.  
- Meta: 0 intentos de acceso no autorizado.

**Acciones:**  
- La empresa implementa autenticación de múltiples factores (MFA) para acceder a los sistemas.  
- Se revisan y actualizan las políticas de seguridad, restringiendo el acceso a la información sensible solo a personal autorizado.  
Resultado: Los intentos de acceso no autorizado se reducen a 0 en el siguiente semestre. La empresa mejora su postura de seguridad.

## 3. Institución Financiera - Protección de Datos Personales

**Contexto:**  
Un banco que maneja grandes volúmenes de datos personales y financieros de sus clientes decide implementar ISO 27001 para cumplir con las regulaciones de privacidad y seguridad de datos.

**Medición y KPI:**  
- Porcentaje de empleados capacitados en seguridad de la información: De los 1,000 empleados, 800 han completado la capacitación en seguridad de la información.  
- KPI: Porcentaje de empleados capacitados.  
- Fórmula: (Empleados capacitados / Total de empleados) \* 100  
- Resultado: (800 / 1,000) \* 100 = 80%

**Acciones:**  
- Se lleva a cabo una campaña de sensibilización y formación continua en ciberseguridad.  
- Se establecen controles más estrictos para el manejo de información financiera confidencial y el acceso a bases de datos sensibles.  
Resultado: El porcentaje de empleados capacitados se incrementa a 95% en el siguiente trimestre, y se cumple con las normativas de seguridad y privacidad.