



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

Diploma de Especialización Internacional

# IMPLEMENTADOR Y AUDITOR DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001

CICLO REGULAR

**MÓDULO II**

**ENFOQUE Y MAPEO DE PROCESOS**

**CLASE 02**

Ing. Said Rodríguez López



# ENFOQUE A PROCESOS

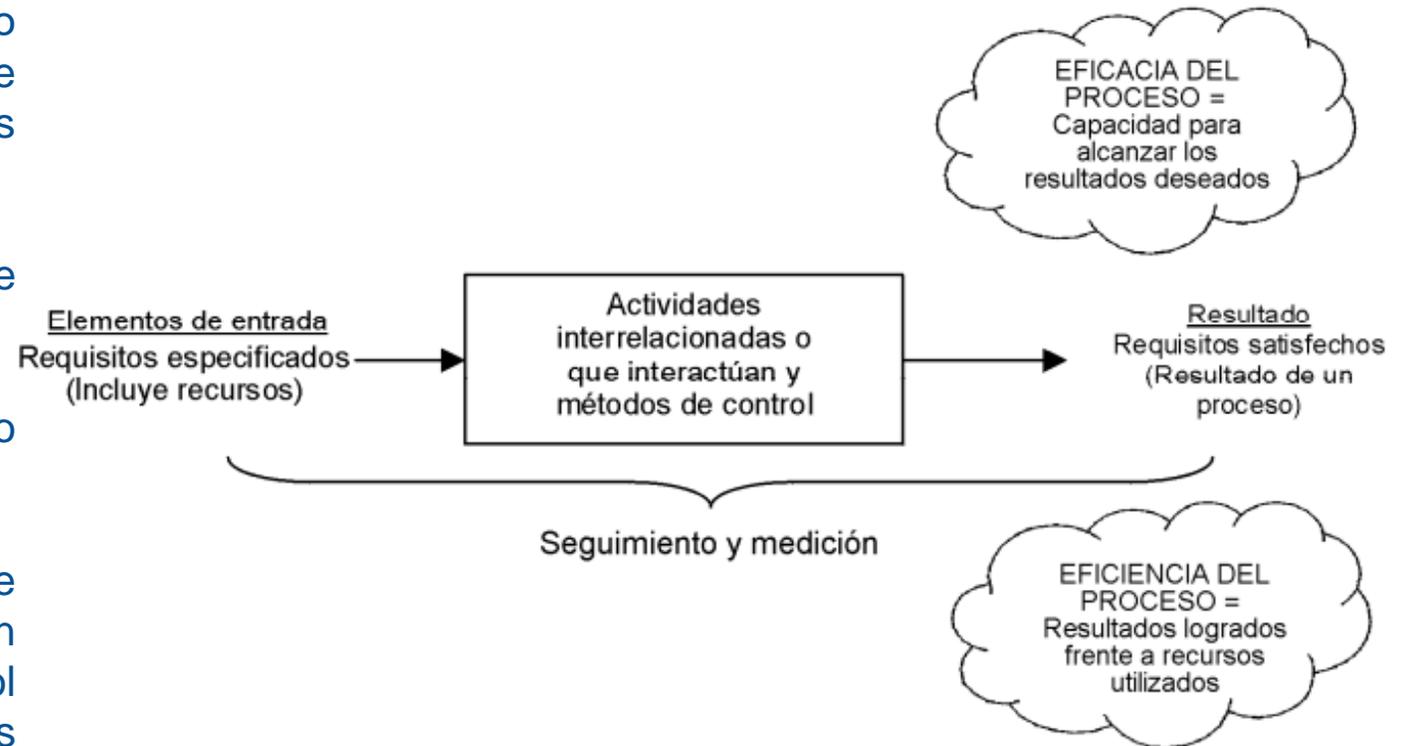
## ¿Qué es un proceso?

Un “Proceso” puede definirse como un “conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.

Estas actividades requieren la asignación de recursos tales como personal y materiales.

La siguiente figura muestra un proceso genérico.

Una de las principales ventajas del enfoque basado en procesos, cuando se compara con otros enfoques, radica en la gestión y el control de las interacciones entre estos procesos y las interfaces entre las jerarquías funcionales de la organización





# ENFOQUE A PROCESOS

## 0.3 Enfoque a procesos

### 0.3.1 Generalidades

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. En el [apartado 4.4](#) se incluyen requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque a procesos.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA (véase 0.3.2) con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos (véase 0.3.3) dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

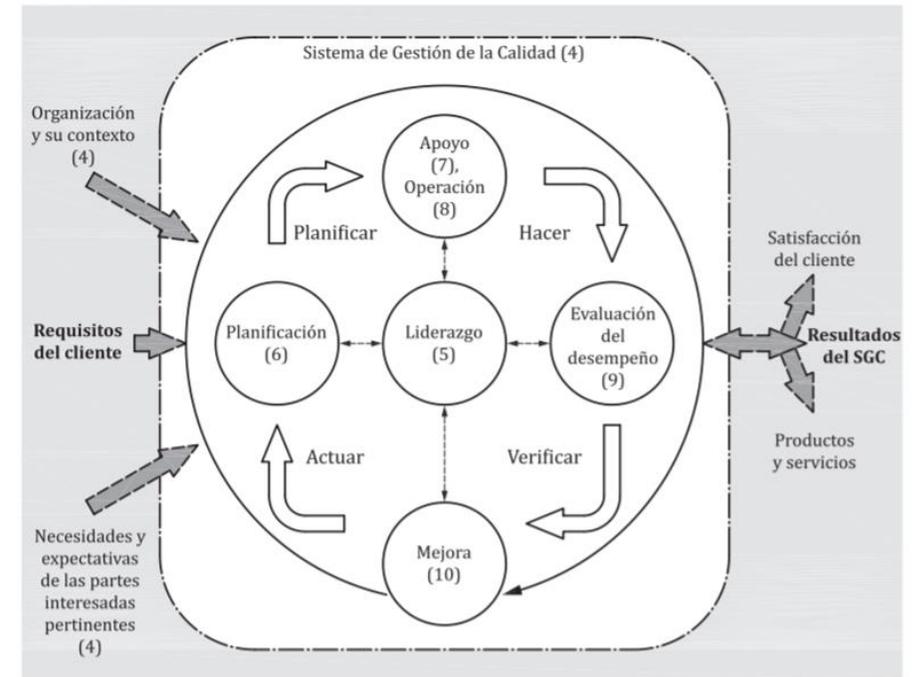
La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- 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.

La [Figura 1](#) proporciona una representación esquemática de cualquier proceso y muestra la interacción de sus elementos. Los puntos de control del seguimiento y la medición, que son necesarios para el control, son específicos para cada proceso y variarán dependiendo de los riesgos relacionados.

### 0.3.2 Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. La [Figura 2](#) ilustra cómo los [Capítulos 4](#) a [10](#) pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA.



Nota Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de esta Norma Internacional.

Figura 2 — Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA



# ENFOQUE A PROCESOS CICLO PHVA



“Planificar” Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente, los requisitos legales y reglamentarios y las políticas de la organización;

“Hacer” Implementar los procesos;

“Verificar” Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

“Actuar” Tomar las acciones para mejorar continuamente el desempeño del proceso.

## Planeación de la producción

1. Planear las MP a emplear
2. Las maquinas que van a producir
3. Personas a utilizar
4. Tiempos estimados de fabricación

## Hacer la producción

- 0 solicitar la MP.
1. Recibir la MP
  2. Ingresar MP a producción
  3. Monitoreo de maquina.
  - 4 solicitar liberación de PT

## Verificación del proceso

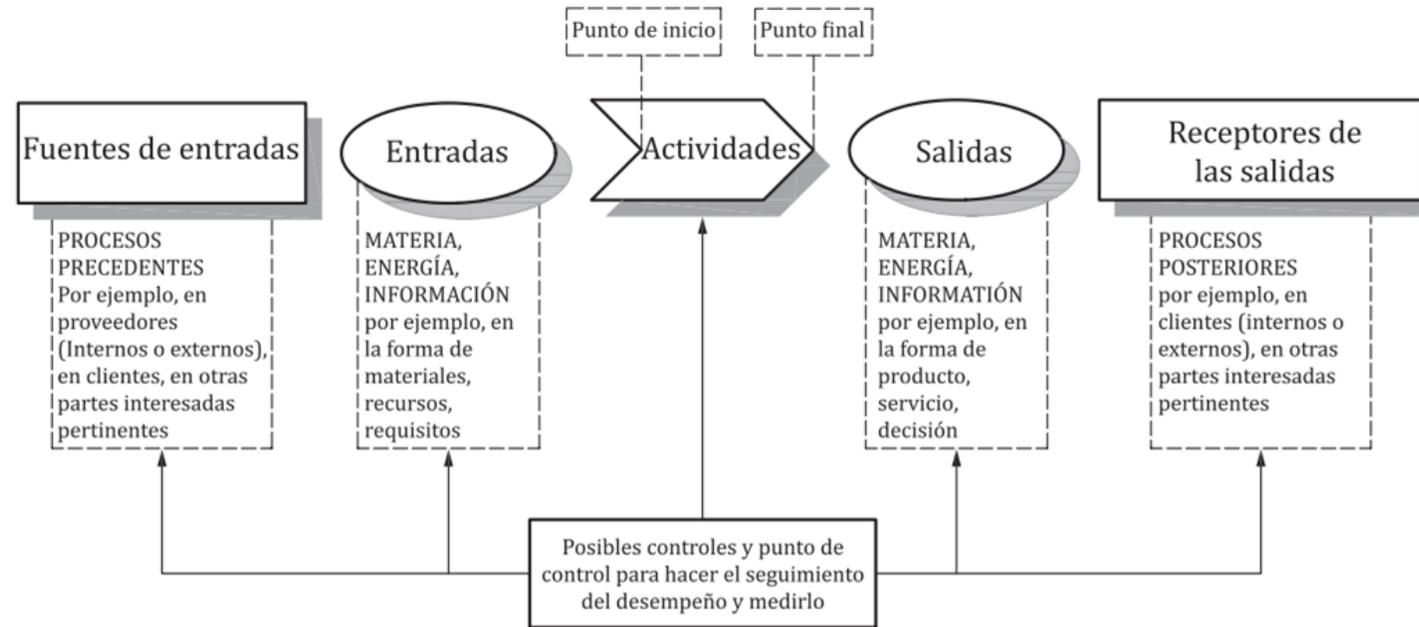
1. Revisión de personal de producción (atributos del producto, alto, largo, material, espesor, etc.)
2. Recibir inspección de control de calidad
3. Solicitar liberación de PT
4. Registra e implementar acciones correctivas si identifican falla

## Actuar: corrección del proceso

1. Hacer análisis causa raíz de la desviación
2. Documentar acción correctiva
3. Implementar acciones correctivas



# ENFOQUE A PROCESOS CONFORME A LA ISO 9001-2015



<b>S</b>	<b>“Supplier” Proveedor:</b> persona que aporta o proporciona información, documentos o recursos para al proceso
<b>I</b>	<b>“Inputs” Entradas:</b> Todo lo que se requiere para llevar a cabo el proceso. Se considera recursos, la información, materiales e incluso, personal, generalmente son documentos donde se especifican las necesidades o requisitos del servicio.
<b>P</b>	<b>“Process” Proceso:</b> Conjunto de actividades que transforman las entradas en salidas, dándoles un valor añadido.
<b>O</b>	<b>“Output” Salidas:</b> Resultados obtenidos del proceso que se deben entregar al siguiente proceso
<b>C</b>	<b>“Customer” Cliente:</b> la persona que recibe el resultado del proceso. El objetivo es obtener la satisfacción de este cliente.



# EJEMPLO DE HERRAMIENTA SIPOC

Proceso	VENTAS			
S	I	P	O	C
PROVIENE Consultar enfoque a proceso ISO 9001 ¿Quién?	ENTRADA Consultar enfoque a proceso ISO 9001 ¿Que?	ACTIVIDADES PRINCIPALES DEL PROCESO Consultar enfoque a proceso ISO 9001	SALIDAS Consultar enfoque a proceso ISO 9001	RECEPTOR Consultar enfoque a proceso ISO 9001
Dirección comercial	Meta de ingresos a alcanzar (Cuota de venta por vendedor)	<b>1. Búsqueda de clientes (prospección)</b> <b>“Especificaciones del cliente nuevo”</b>	Incremento de la cartera de clientes Reunión de viabilidad del nuevo cliente “planeación para el cliente nuevo” Ingresos (ver punto 2)	Dirección Compras, producción, almacén, calidad, recursos humanos, dirección Administración
Cliente	Especificaciones del producto requerido por el cliente por medio de: (Facebook, WhatsApp, correo, teléfono) ✓ Cliente nuevo ✓ Re surtido ✓ Requiere una cotización de otro producto	<b>2. Envío de la cotización comercial al cliente</b> <b>2.1 Productos generales</b> a. Comercialización con existencias " Proporciona cotización conforme al precio de lista" b. Fabricación con existencias Proporciona cotización conforme al precio de lista y planeación de la producción" c. Comercializa sin existencias "Cotiza materiales con proveedor"	Pre cotización	Cliente
Almacen	Estatus de existencias en almacén		Orden de compra del cliente.	Producción Almacen Calidad Logística Compras
Compras	Precio de venta	<b>2.2 Productos especiales</b> a. Fabricación sin existencias "Solicita cotización de materiales y consulta planeación de la producción"		
Producción	Programa de producción			



# ¡Gracias!



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

