



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 03**

Ing. Said Rodríguez López



# TEMARIO

- **Elaboración del plan de calidad: estructura y componentes esenciales**
- **Diagramación de flujo de procesos para mejorar la eficiencia**
- **Aplicación de la metodología SIPOC para un enfoque sistémico en la gestión de procesos**
- **Construcción del modelo de gestión alineado con los objetivos estratégicos**

**Taller:**

**Enfoque a procesos, contexto y partes interesadas**



# ENFOQUE A PROCESOS

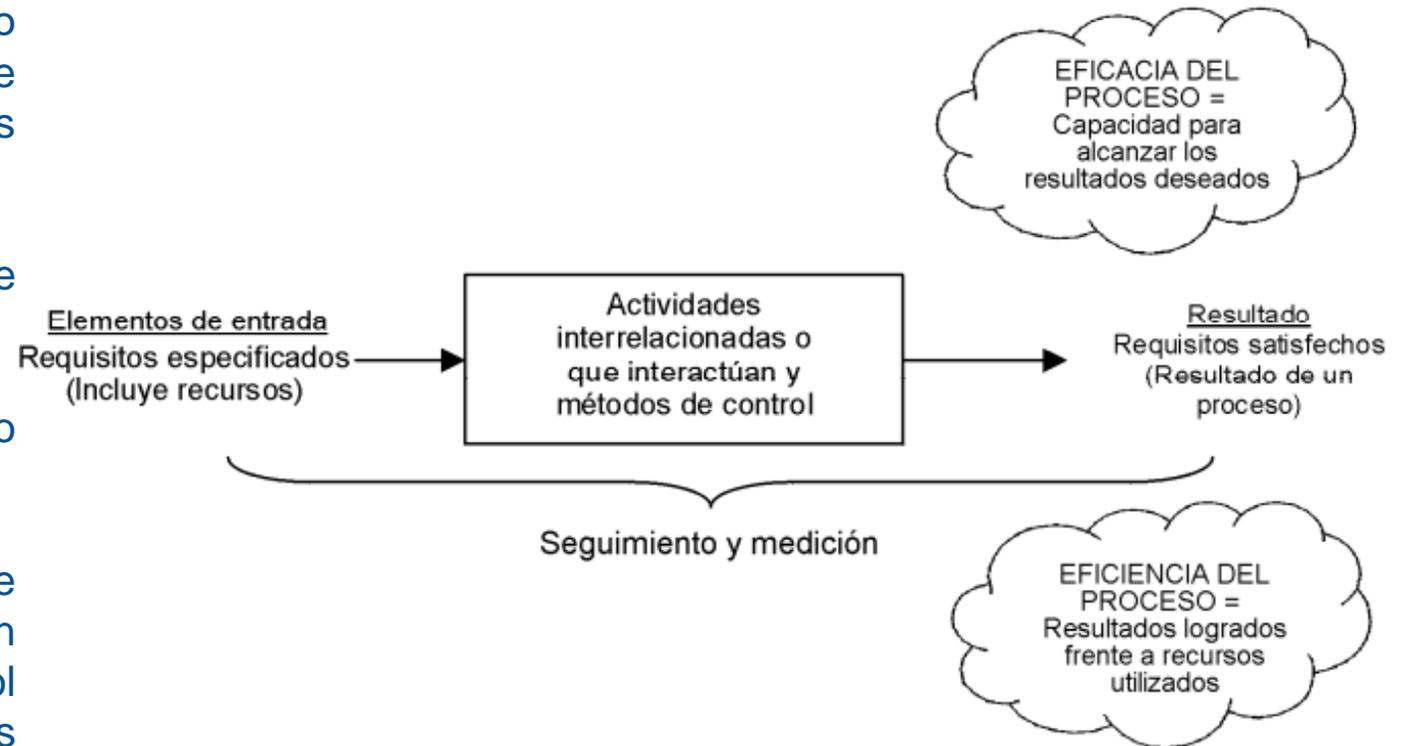
## ¿Qué es un proceso?

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.

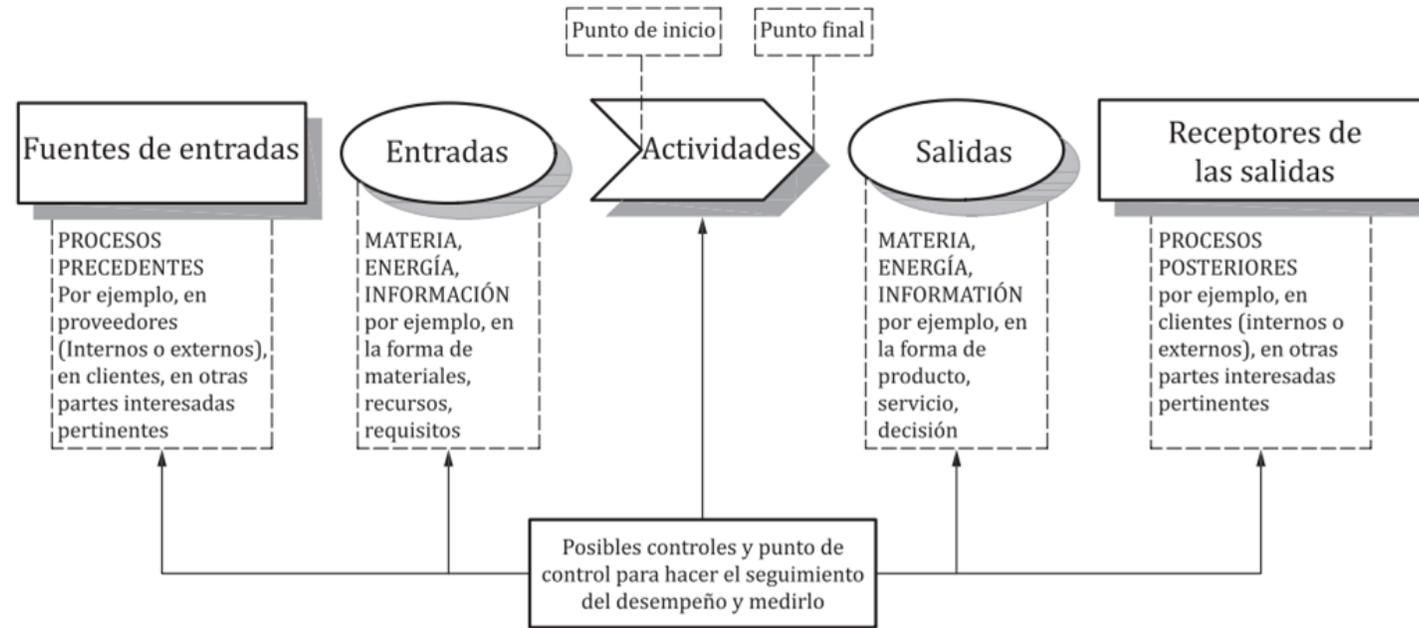
La siguiente figura muestra un proceso genérico.

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 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> "Especificaciones del cliente nuevo"	Incremento de la cartera de clientes	Dirección
			Reunión de viabilidad del nuevo cliente "planeación para el cliente nuevo"	Compras, producción, almacén, calidad, recursos humanos, dirección
			Ingresos (ver punto 2)	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	<b>2.2 Productos especiales</b> a. Fabricación sin existencias "Solicita cotización de materiales y consulta planeación de la producción"	Orden de compra del cliente.	Producción Almacen Calidad Logística Compras
Compras	Precio de venta			
Producción	Programa de producción			



# EJEMPLO DE PLAN DE CALIDAD

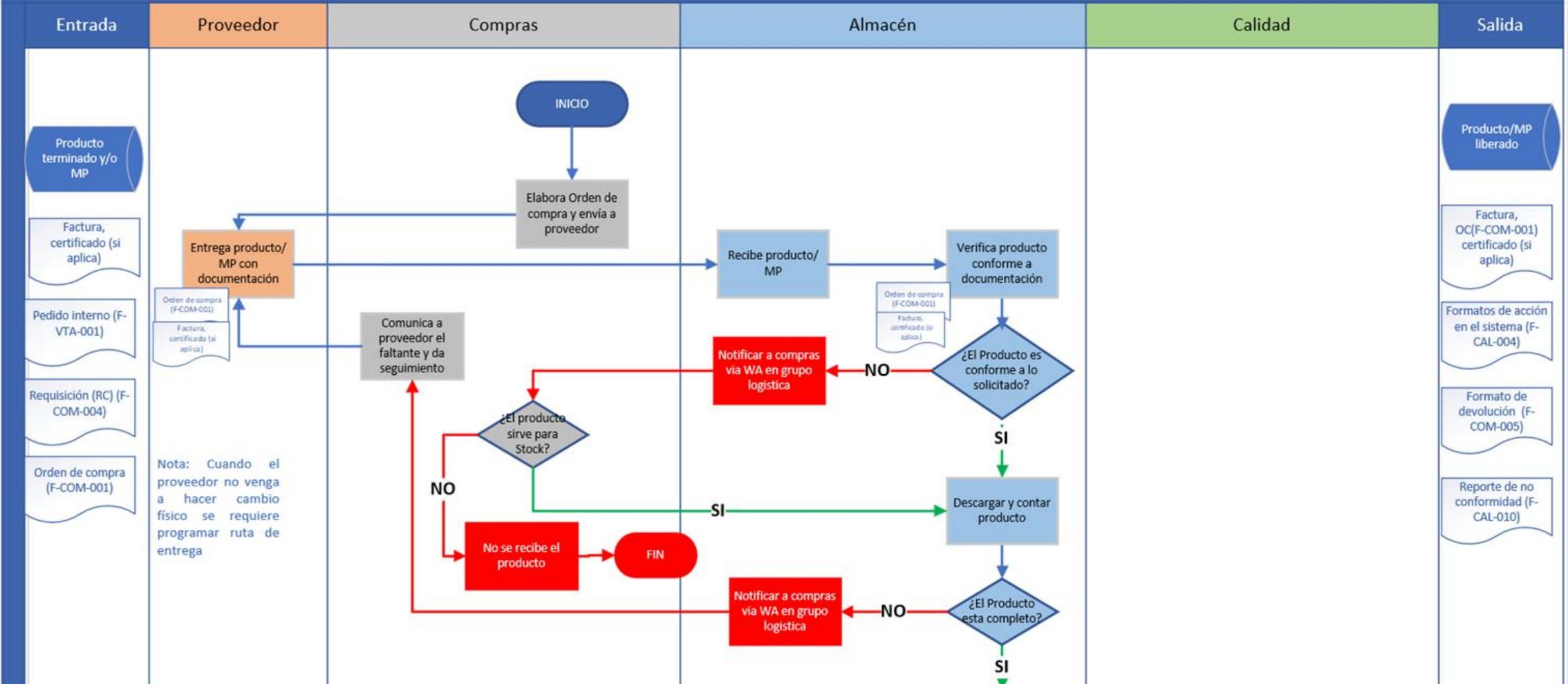
## PLAN DE CALIDAD SERVICIO VERIFICENTRO

No.	Actividad		Responsables	Recursos	Documentos		Medidas de Control		Registro	Responsable de Autorizar y/o liberar
					tipo de servicio	requisitos	Punto de control	Criterio de aceptación		
1	Programación de Cita/Informes generales		Asesor de servicio	Teléfono y agenda	Agendar Cita	Acuerdo Horarios Disponibles	vehículo en periodo por terminación de	Datos Físicos coinciden con la información	Cita en Agenda de Servicio	Asesor de Servicio
2	Recepción del vehículo, solicitud y revisión de información	Vehículo en Tránsito	-Asesor de servicio -Administrador del verificentro	-Comunicación verbal -Calendario -Tabla de tarifas	Verificación normal	certificado anterior	Verificación y cotejo de información	Programa de verificación vehicular obligatorio del semestre vigente	Orden de servicio	Asesor de Servicio
						tarjeta de circulación				
						Identificación oficial				
					Reposición del certificado de verificación anterior	Formato de reposición				
						Original pagos de derechos				
						tarjeta de circulación				
		Verificación extemporánea			Identificación oficial					
					tarjeta de circulación					
					formato pago de multa					
		Verificación voluntaria			original baucher de pago					
					identificación oficial					
					identificación oficial					
	Cambio de placas	tarjeta de circulación								
		certificado anterior								
		tarjeta de circulación								
identificación oficial										
original de constancia de tramite vehicular										
factura de vehículo										
Verificación vehículo nuevo	ultimo certificado de placas anteriores									
	tarjeta de circulación									
	identificación oficial									
	Nuevo				factura o carta factura					



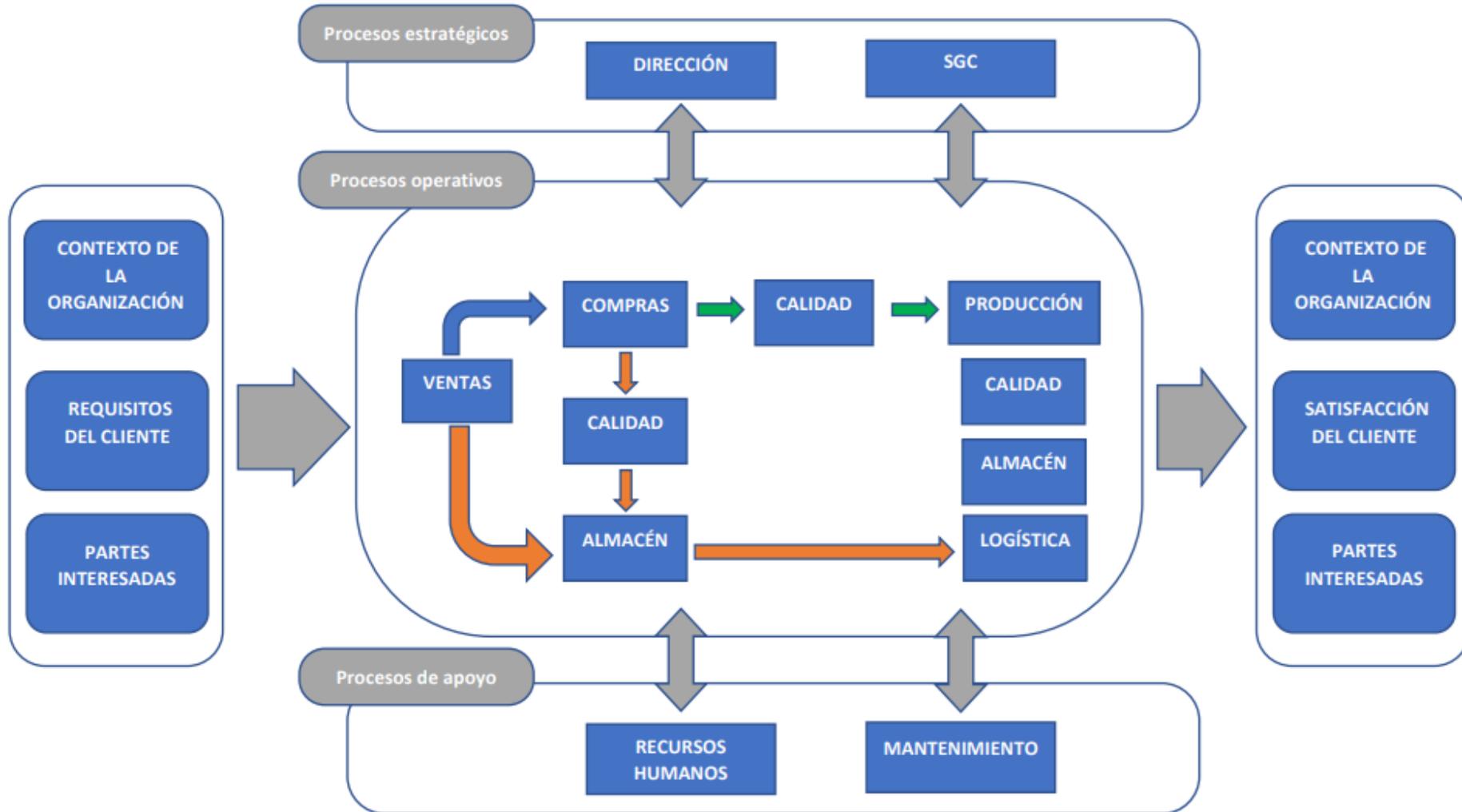
# EJEMPLO DE DIAGRAMA DE FLUJO

## Rechazo proveedor recoge





# EJEMPLO DE MODELO DE GESTIÓN



# ¡Gracias!



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

