



Centro de
Especializaciones
Noeder



Florida
Global
University

Diplomado de Especialización

IMPLEMENTADOR Y AUDITOR INTERNO DE CALIDAD – ISO 9001

CICLO INTENSIVO

MÓDULO II

ENFOQUE Y MAPEO DE PROCESOS

Ing. Said Rodriguez Lopez



TEMARIO

Módulo II: Enfoque y mapeo de procesos

- ✓ Plan de calidad
- ✓ Diagramación de flujo de procesos
- ✓ Enfoque de procesos conforme a la metodología SIPOC
- ✓ Construcción del modelo de gestión



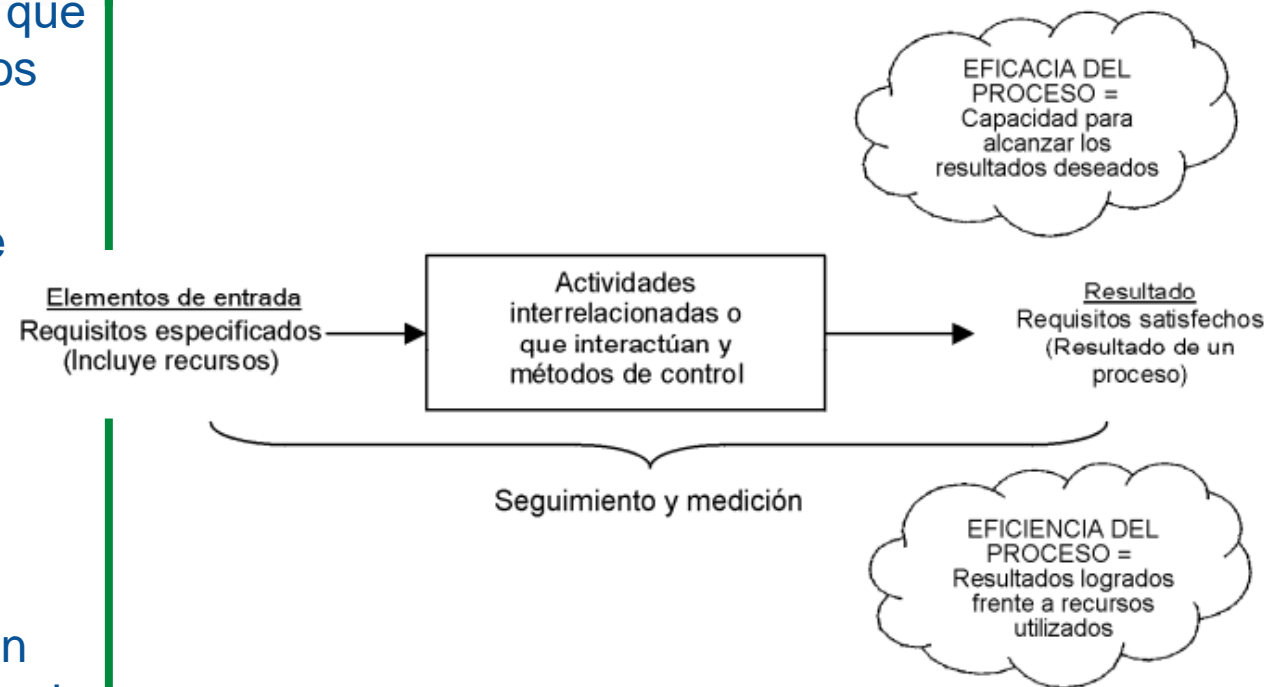
¿Qué es un proceso?

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.



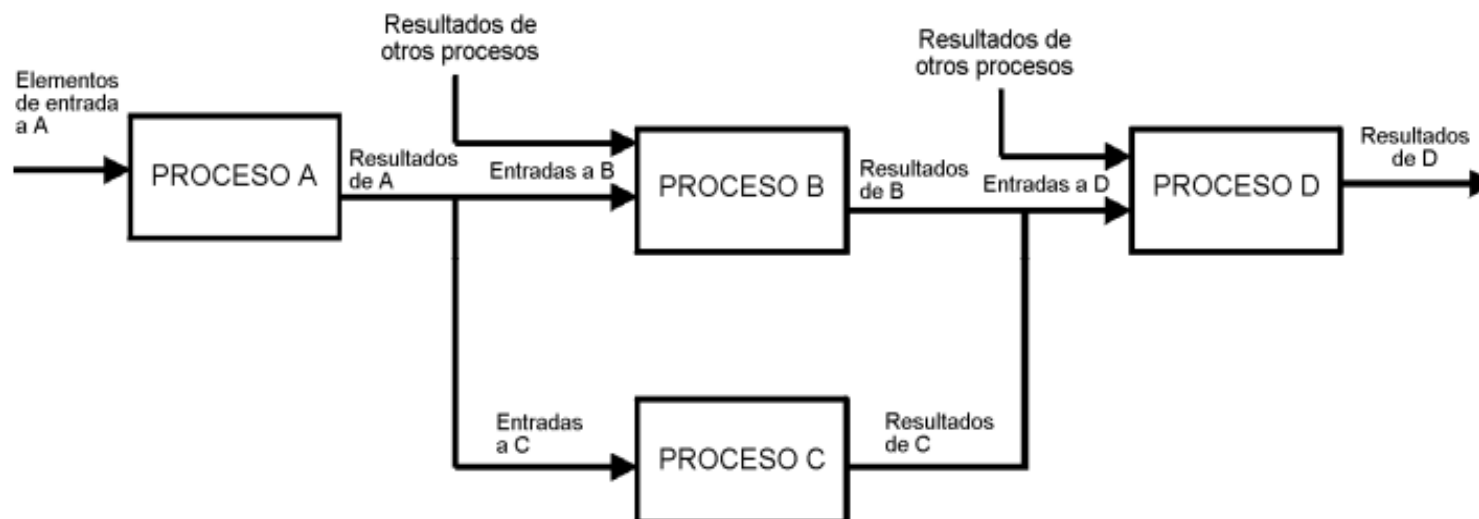


El desempeño de una organización puede mejorarse a través del uso del enfoque basado en procesos.

Los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento que aporta valor.

Nota: La operación coherente de esta red a menudo se denomina “enfoque de sistema” para la gestión.

A menudo los resultados de un proceso pueden ser los elementos de entrada a otros procesos y están interrelacionados dentro de la red global o sistema global.





Implementación del enfoque basado en procesos

La siguiente metodología de implementación puede aplicarse a cualquier tipo de proceso. La secuencia de pasos es sólo un método y no pretende ser prescriptiva. Algunos pasos pueden llevarse a cabo simultáneamente.

Pasos del enfoque basado en procesos	¿Qué hacer?	Orientación
5.1.1 Defina el propósito de la organización	La organización debería identificar sus clientes y otras partes interesadas, así como sus requisitos, necesidades y expectativas para definir los resultados previstos por la organización.	Recopile, analice y determine los requisitos de los clientes y otras partes interesadas, y otras necesidades y expectativas. Comuníquese frecuentemente con los clientes y otras partes interesadas para asegurar el continuo entendimiento de sus requisitos, necesidades y expectativas. Determine los requisitos para gestión de la calidad, gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, riesgo de los negocios, o responsabilidad social y otras disciplinas del sistema de gestión que serán aplicadas dentro de la organización.

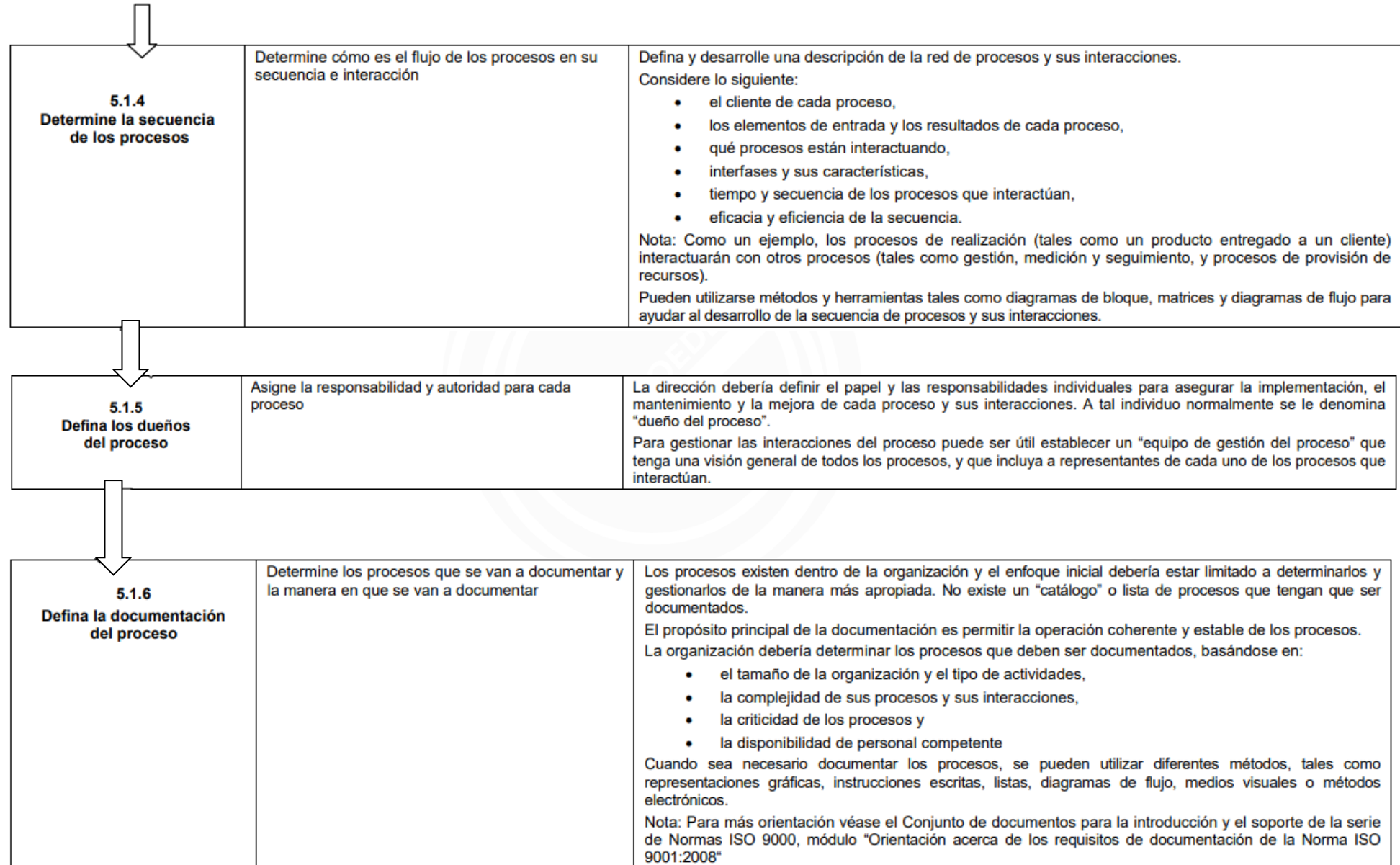


5.1.2 Defina las políticas y objetivos de la organización	Basándose en el análisis de los requisitos, necesidades y expectativas, establezca las políticas y objetivos de la organización	La alta dirección debería decidir a qué mercado debería dirigirse la organización y desarrollar políticas al respecto. Basándose en esas políticas debería entonces establecer objetivos para los resultados deseados (por ejemplo, productos, desempeño ambiental, desempeño en seguridad y salud ocupacional)
--	---	---






5.1.3 Determine los procesos en la organización	Determine todos los procesos necesarios para producir los resultados previstos.	Determine los procesos necesarios para alcanzar los resultados previstos. Estos procesos incluyen gestión, recursos, realización y medición, análisis y mejora. Identifique todos los elementos de entrada y los resultados de los procesos junto con los proveedores, clientes y otras partes interesadas (que pueden ser internos o externos).
--	---	---







Pasos del enfoque basado en procesos	¿Qué hacer?	Orientación
5.2.1 Defina las actividades dentro del proceso 	Determine las actividades necesarias para lograr los resultados previstos del proceso.	Defina los elementos de entrada y los resultados requeridos del proceso. Determine las actividades requeridas para transformar los elementos de entrada en los resultados deseados. Determine y defina la secuencia e interacción de las actividades dentro del proceso. Determine cómo se llevará a cabo cada actividad. NOTA: En algunos casos, el cliente puede especificar los requisitos no sólo para los resultados sino también para la realización del proceso.
5.2.2 Defina los requisitos de seguimiento y medición	Determine dónde y cómo deberían aplicarse el seguimiento y la medición. Esto debería ser tanto para el control y la mejora de los procesos, como para los resultados previstos del proceso. El seguimiento siempre es aplicable, pero la medición puede no ser viable o incluso posible. No obstante, la medición aporta datos más objetivos sobre el desempeño del proceso y es una potente herramienta de gestión y mejora. Determine la necesidad de registrar los resultados.	Identifique los criterios de seguimiento y medición para el control y el desempeño del proceso, para determinar la eficacia y la eficiencia del proceso, teniendo en cuenta factores tales como: <ul style="list-style-type: none">• Conformidad con los requisitos,• Satisfacción del cliente,• Desempeño del proveedor,• Entrega a tiempo,• Plazos,• Tasas de falla,• Desechos,• Costos del proceso,• Frecuencia de incidentes.
 5.2.3 Defina los recursos necesarios 	Determine los recursos necesarios para la operación eficaz de cada proceso.	Ejemplos de recursos incluyen: <ul style="list-style-type: none">• recursos humanos,• infraestructura,• ambiente de trabajo,• información,• recursos naturales,• materiales,• recursos financieros.
5.2.4 Verifique el proceso con respecto a sus objetivos planificados	Confirme que las características de los procesos son coherentes con el propósito de la organización (véase 5.1.1)	Verifique que se hayan satisfecho todos los requisitos identificados en 5.1.1. Si no, considere qué actividades del proceso adicionales se requieren y vuelva al 5.2.1 para mejorar el proceso.



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.



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.

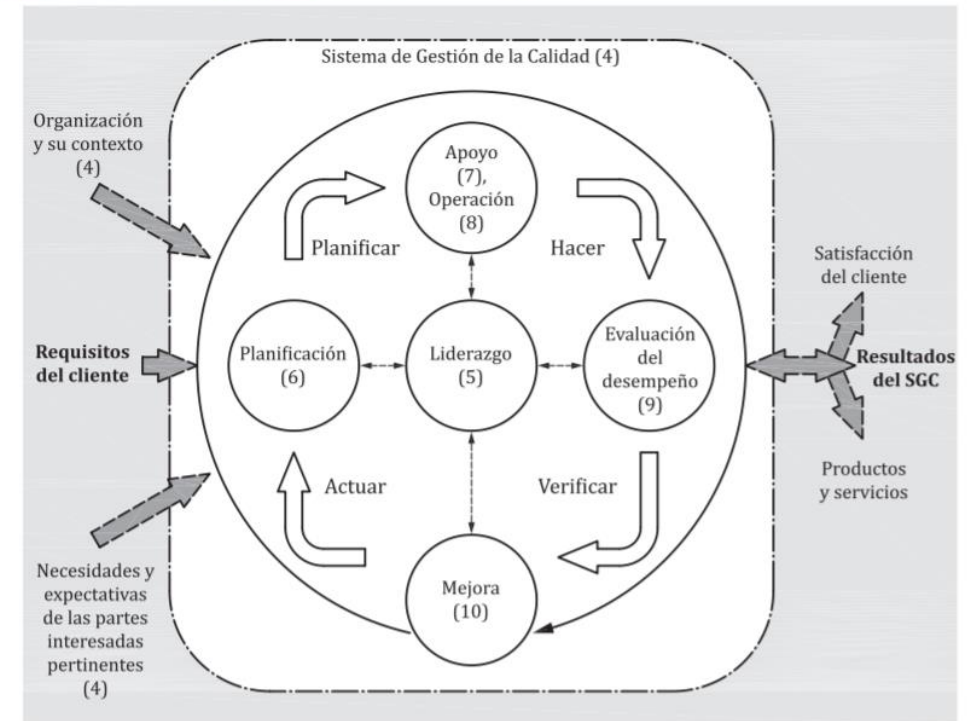
La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- 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 varían 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.

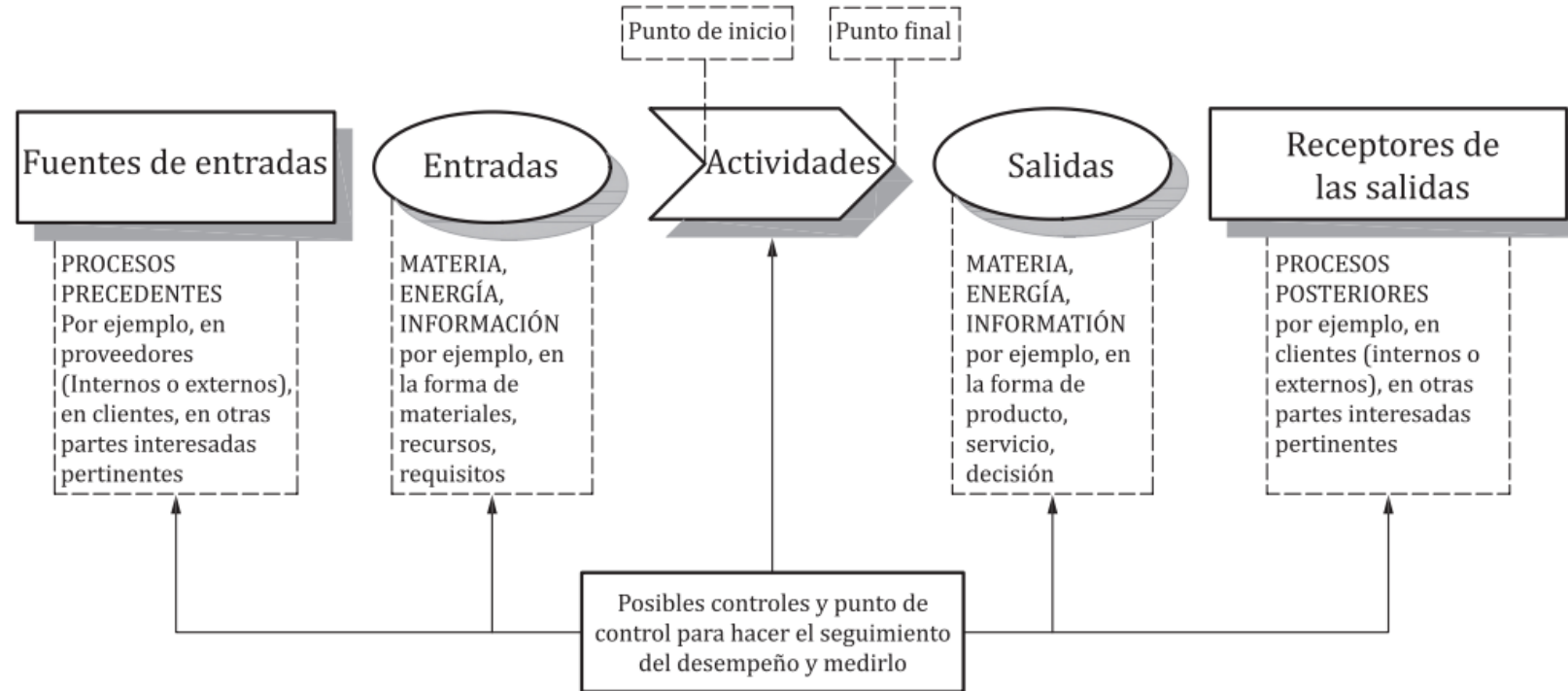


Nota Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de esta Norma Internacional.

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



ENFOQUE A PROCESOS



S	"Supplier" Proveedor: persona que aporta o proporciona información, documentos o recursos para el proceso
I	"Inputs" Entradas: 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.
P	"Process" Proceso: Conjunto de actividades que transforman las entradas en salidas, dándoles un valor añadido.
O	"Output" Salidas: Resultados obtenidos del proceso que se deben entregar al siguiente proceso
C	"Customer" Cliente: la persona que recibe el resultado del proceso. El objetivo es obtener la satisfacción de este cliente.



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)	1. Búsqueda de clientes (prospección) "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	2. Envió de la cotización comercial al cliente 2.1 Productos generales 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
Almacén	Estatus de existencias en almacén	2.2 Productos especiales a. Fabricación sin existencias "Solicita cotización de materiales y consulta planeación de la producción"	Orden de compra del cliente.	Producción Almacén Calidad Logística Compras
Compras	Precio de venta			
Producción	Programa de producción			



Plan de calidad

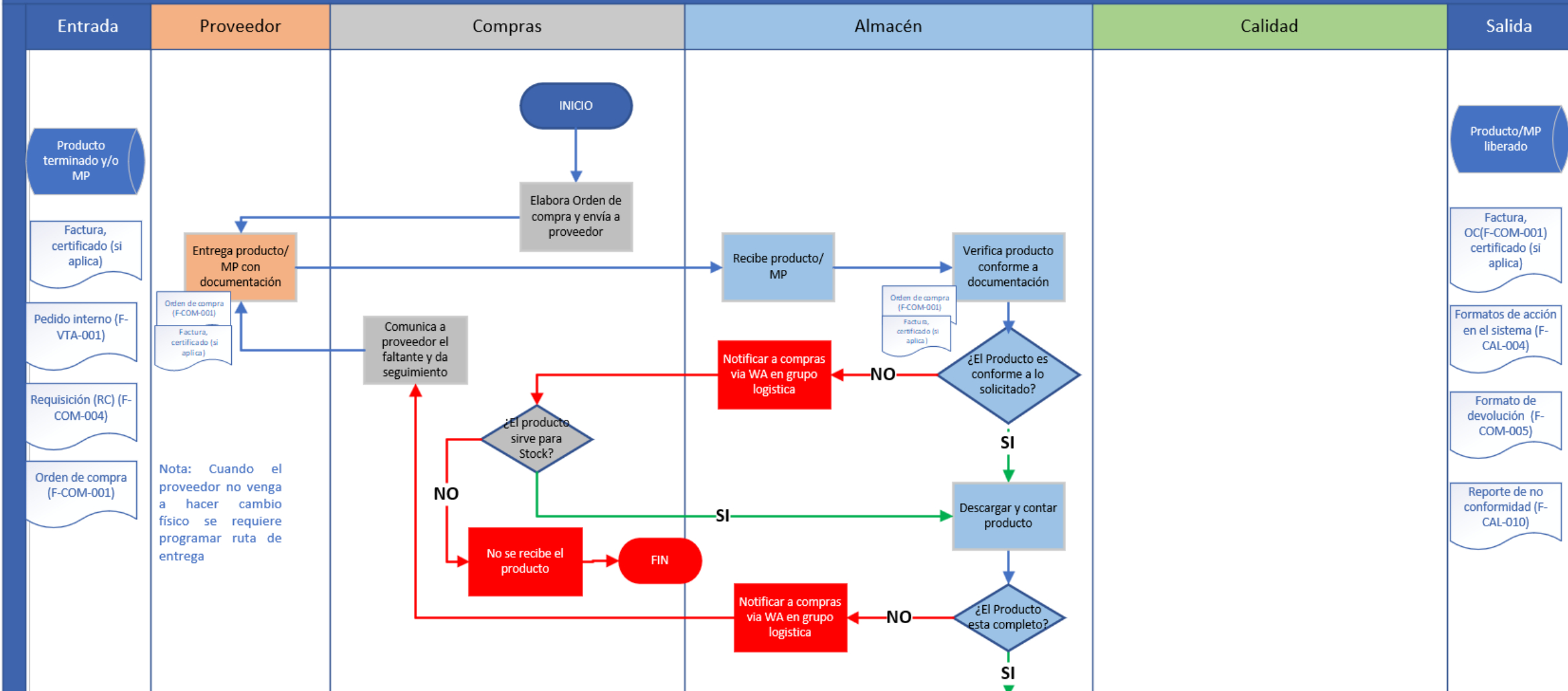
PLAN DE CALIDAD SERVICIO VERIFICENTRO

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 placa y modelo	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	tarjeta de circulación								
		formato pago de multa								
		original baucher de pago								
	Verificación voluntaria	identificacion oficial								
		tarjeta de circulacion								
		certificado anterior								
Cambio de placas	tarjeta de circulacion									
	identificacion oficial									
	original de constancia de tramite vehicular									
	factura de vehiculo									
Verificación vehículo nuevo	ultimo certificado de placas anteriores									
	tarjeta de circulacion									
	identificacion oficial									
Nuevo	factura o carta factura									



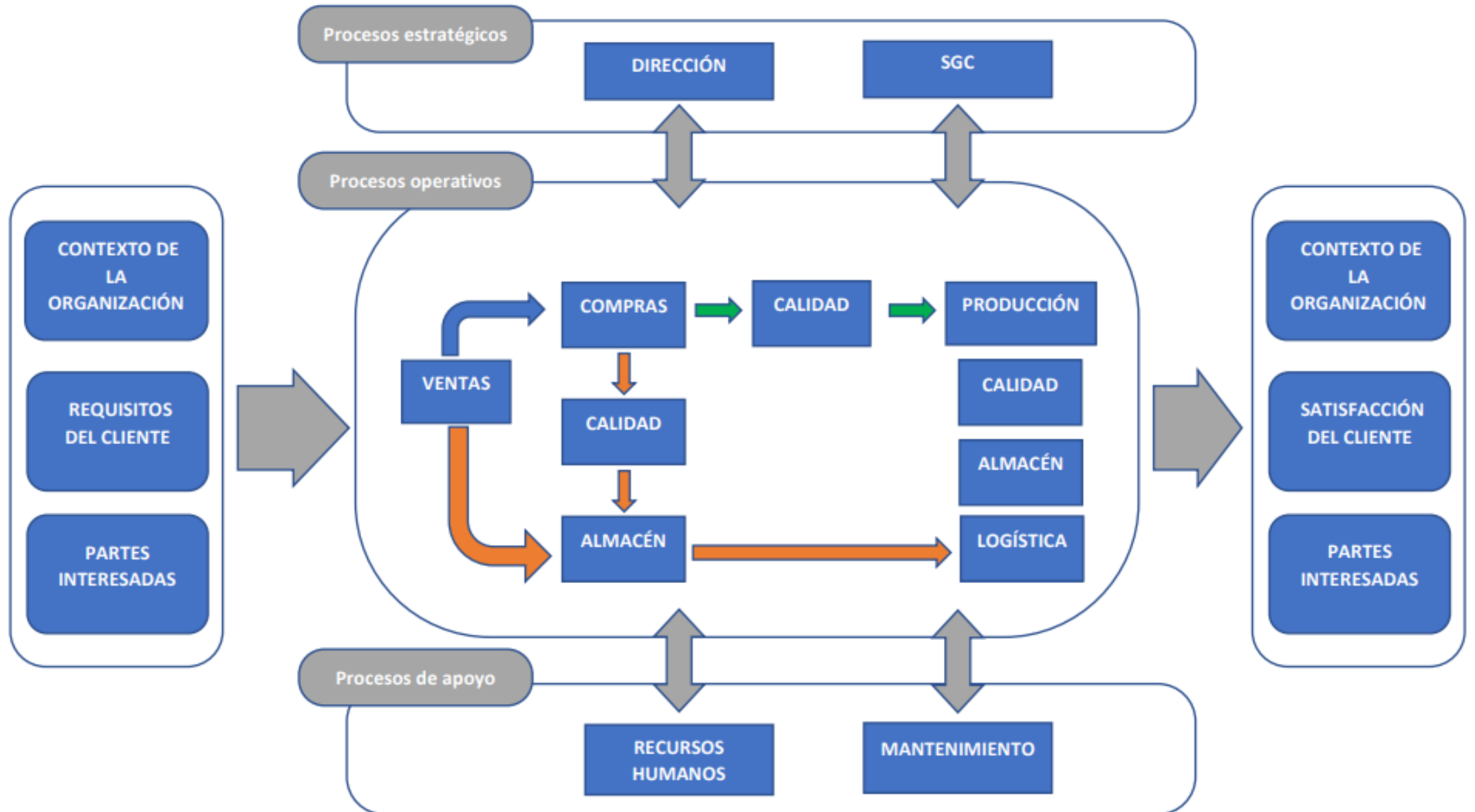
Diagrama de flujo

Rechazo proveedor recoge





Modelo de gestión



¡Gracias!



Centro de
Especializaciones
Noeder

Conéctate con nuestra comunidad

