



Centro de
Especializaciones
Noeder



Florida
Global
University

Diplomado de Especialización

IMPLEMENTADOR Y AUDITOR INTERNO DE CALIDAD – ISO 9001

CICLO REGULAR

MÓDULO II

CLASE 02

ENFOQUE Y MAPEO
DE PROCESOS

Ing. Said Rodriguez Lopez



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.

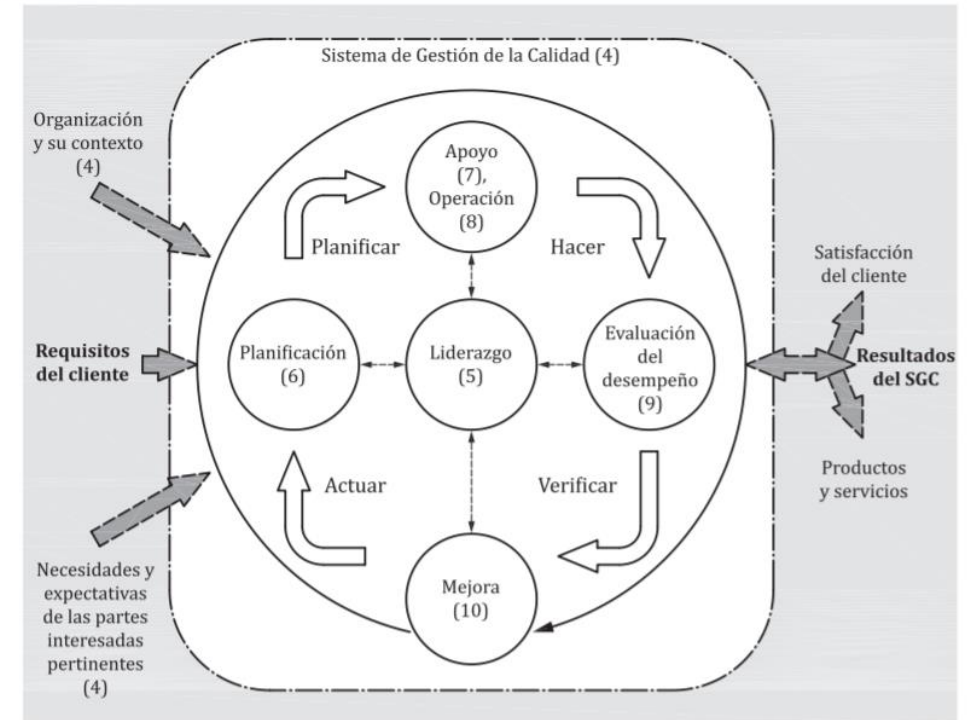
La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- 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.

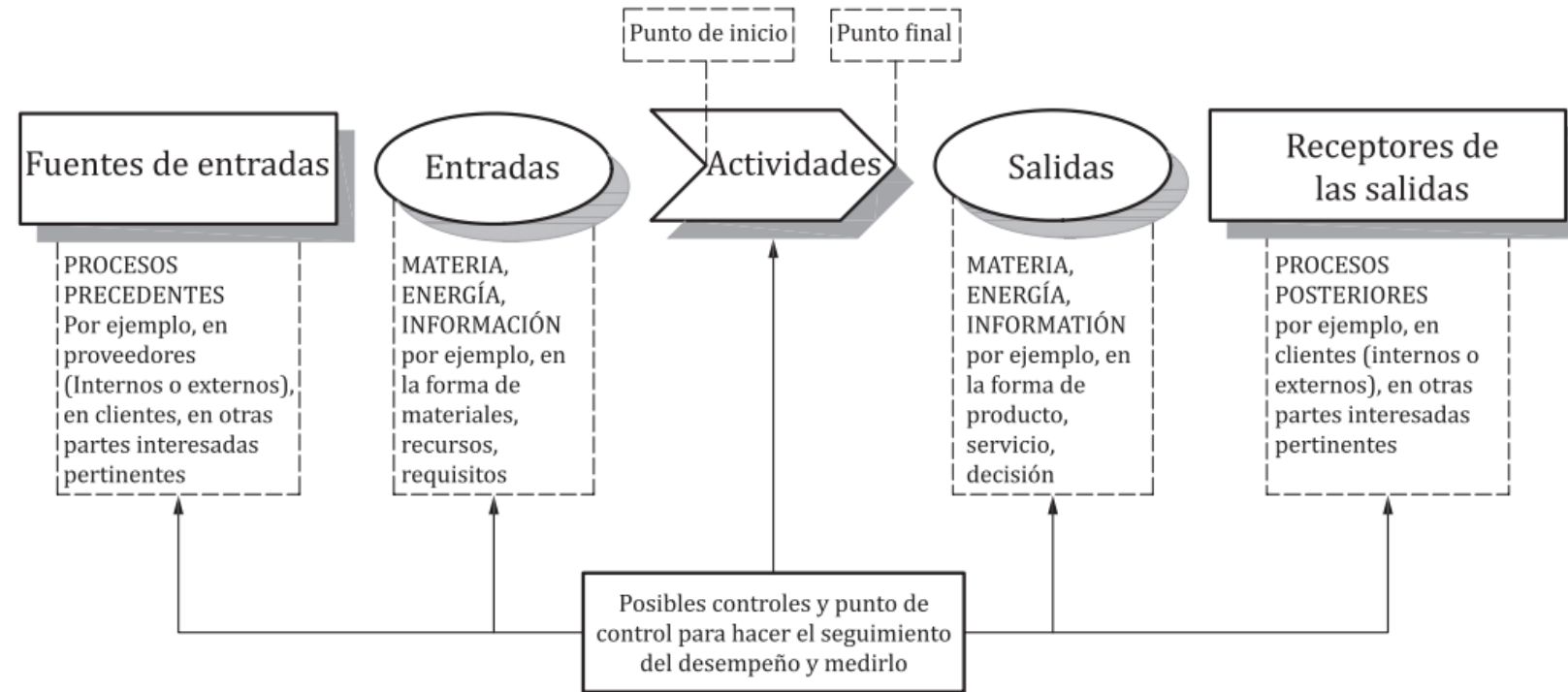


Nota Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de esta Norma Internacional.

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



ENFOQUE A PROCESOS



| | |
|----------|--|
| 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. Envío 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 | | | |



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.



Plan de calidad

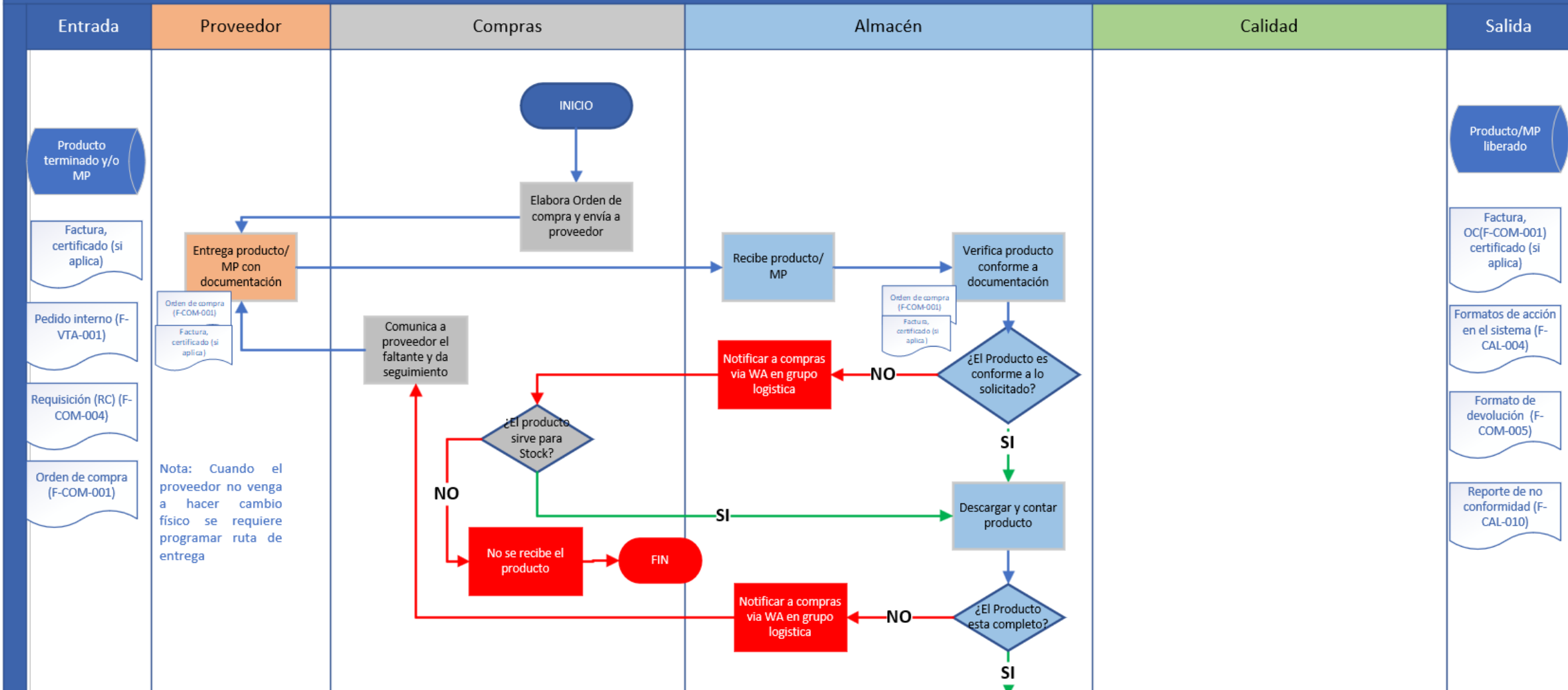
PLAN DE CALIDAD SERVICIO VERIFICENTRO

| 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 tarjeta de circulación Identificación oficial | Verificación y cotejo de información | Programa de verificación vehicular obligatorio del semestre vigente | Orden de servicio | Asesor de Servicio |
| | | Reposición del certificado de verificación anterior | | | Formato de reposición Original pagos de derechos tarjeta de circulación Identificación oficial | | | | | |
| | | | | | Verificación extemporánea | tarjeta de circulación formato pago de multa original baucher de pago identificacion oficial | | | | |
| | | | | | | Verificación voluntaria | | | | |
| | | Cambio de placas | | | | | | | | |
| | | | | | Verificación vehículo nuevo | | | | | |
| | | | | | | Nuevo | | | | |



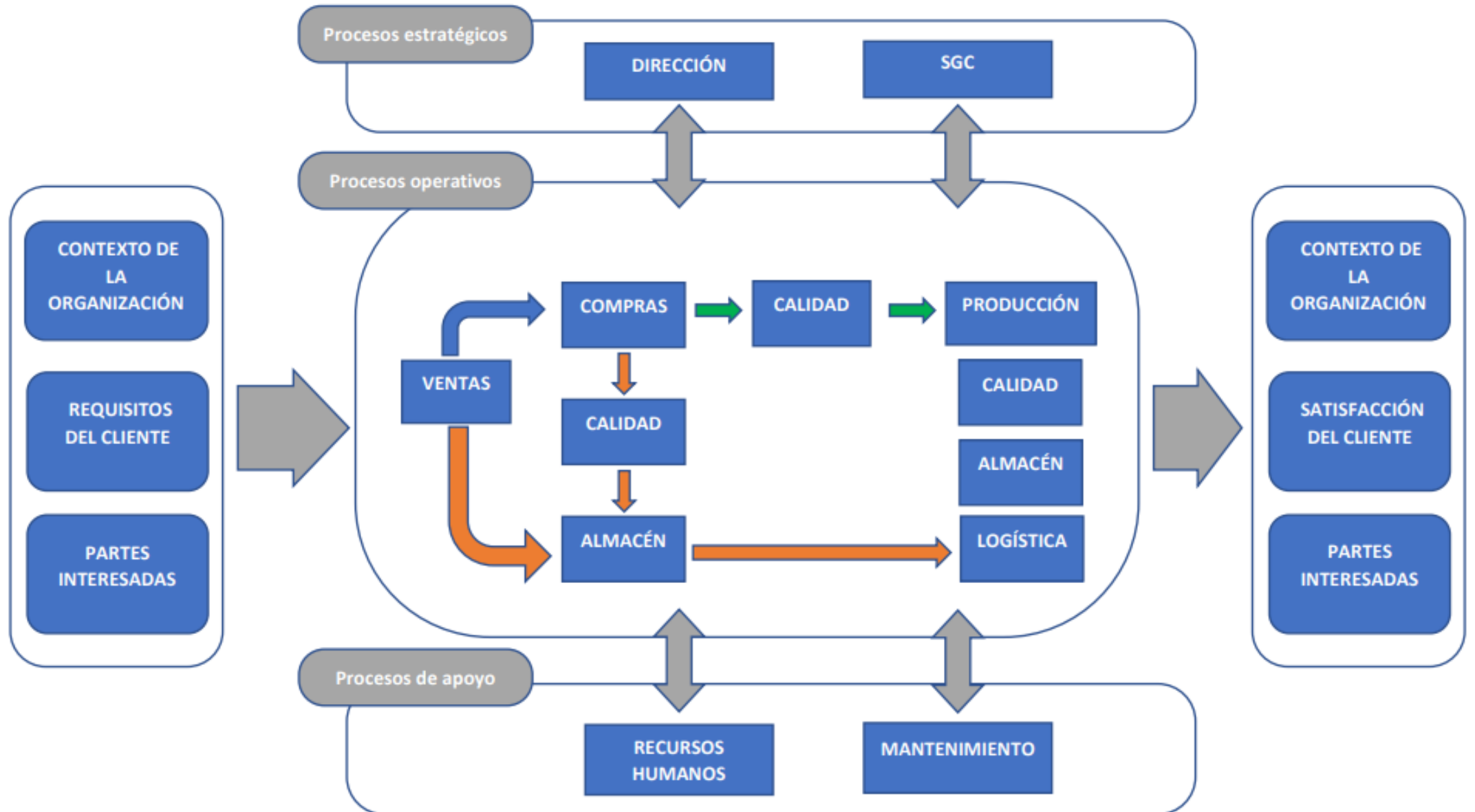
Diagrama de flujo

Rechazo proveedor recoge





Modelo de gestión



¡Gracias!



Centro de
Especializaciones
Noeder

Conéctate con nuestra comunidad

