

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
CON EL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

ISO 9001:2000

OBJETIVO:

Identificar y adecuar los procesos clave que se incorporarán al Sistema Administrativo de Calidad de la UAN, conforme al enfoque de procesos requerido por la Norma ISO 9001:2000

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

PRINCIPIO 4 DEL SGC

*Para que una organización **funcione de manera eficaz y eficiente, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.***

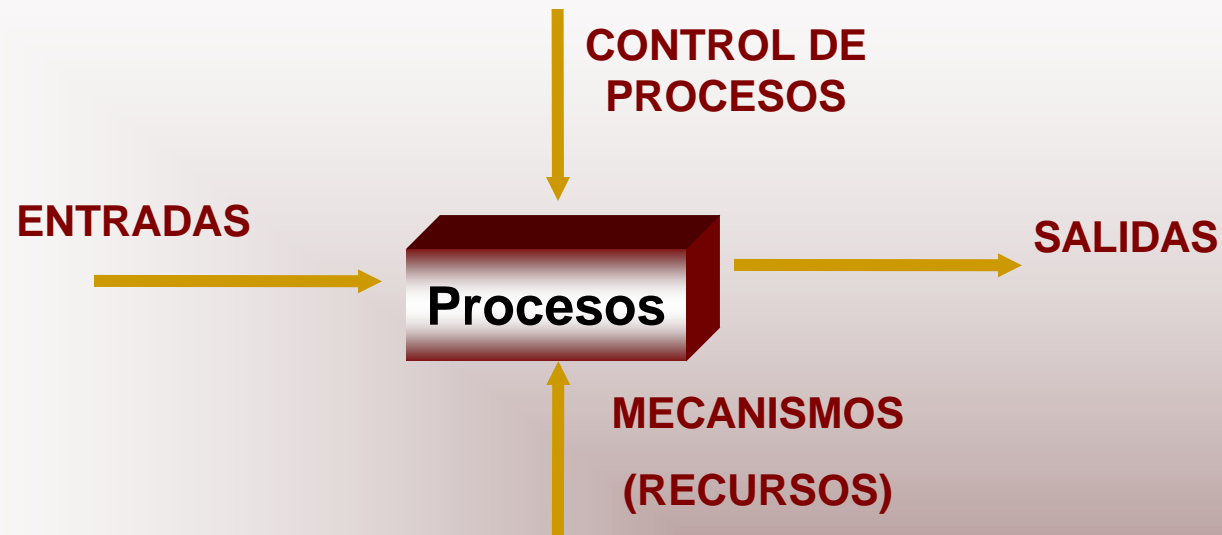
NORMA ISO 9001:2000

Cláusula 4.1 Requisitos Generales

La organización debe:

- a) Identificar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización;***
- b) determinar la **secuencia e interacción** de estos procesos.***

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.



Proveedor - Entrada



BENEFICIOS DEL MAPEO DE PROCESOS

- Provee una **visión global**.
- Muestra las **relaciones y los roles**.
- Ayuda a explicar el proceso.
- Permite **identificar los procedimientos e instrucciones de trabajo** que se requiere documentar.
- Ayuda a **simplificar las actividades del proceso**, pues facilita la identificación de complejidades innecesarias o repetición de tareas.
- Ayuda a la **estandarización del proceso**.

Enfoque basado en procesos

PASOS PARA EL MAPEO DE PROCESOS

- 1. Identificar los principales resultados de la Organización o proceso (salidas).**
- 2. Identificar a los clientes inmediatos (internos o externos).**
- 3. Identificar los principales insumos que requiere el proceso para producir cada uno de los resultados.**
- 4. Identificar la procedencia de los insumos (suministradores).**
- 5. Identificar las principales etapas del proceso (subproceso).**

Enfoque basado en procesos

PASOS PARA EL MAPEO DE PROCESOS

- 6. Gestionar las etapas con el enfoque a procesos.**
- 7. Identificar las interacciones entre cada etapa.**
- 8. Identificar los procedimientos a documentar por cada etapa del proceso.**
- 9. Establecer objetivos para cada proceso e indicadores numéricos que indiquen lo lejos o lo cerca de cumplir con los objetivos.**
- 10. Definir al dueño del proceso y de cada etapa, para asegurar su correcta implementación.**

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS POR NIVELES.

Nombre del proceso: _____

| | | |
|---|------------------------------|---------------------------------------|
| | Nombre del Subproceso | |
| Entradas suministradores | Procedimientos | Salidas Clientes |