



## Objetivo

Elaborar los procesos administrativos de las áreas participantes, mediante la capacitación y asesoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad y los criterios para la documentación de sus procesos.

Solo para fines de capacitación

# Temas

- Ciclo de Deming (PHVA).
- Criterios para la documentación de procesos.
- Elaboración de Ficha de Proceso y Diagramas de Interacción.

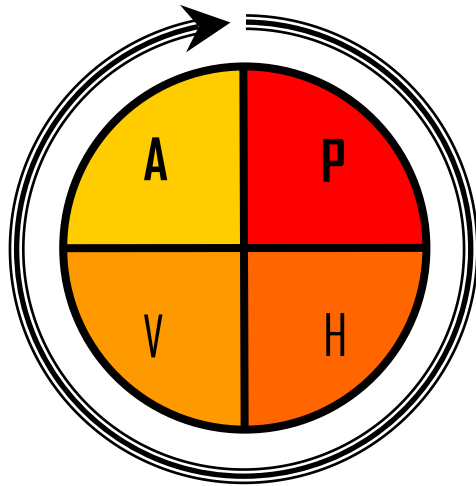
# Ciclo de Deming

P H V A

Solo para fines de capacitación

## EL CICLO DE DEMING NMX-CC-9001-IMNC-2008

Con base a la Norma ISO 9001:2008 la metodología conocida como "Planear-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA) se puede describir como:



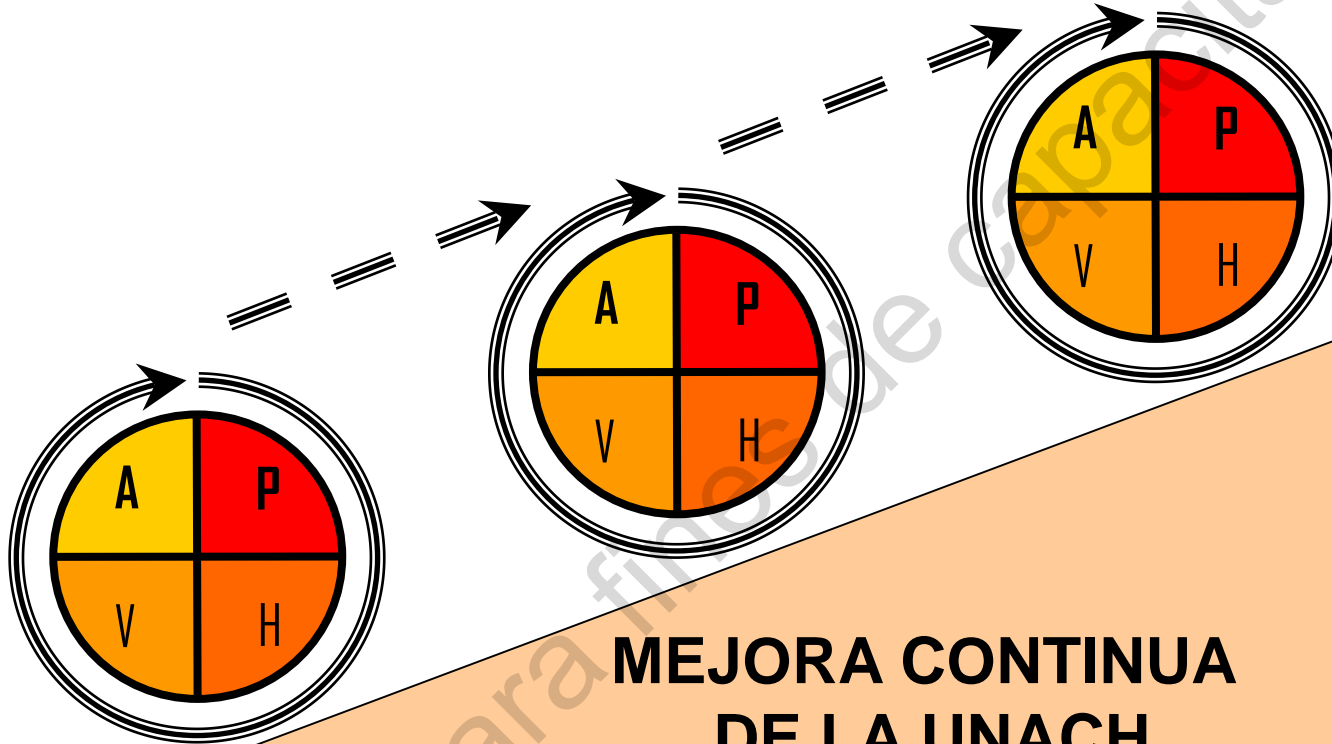
**Planear:** Establecer objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

**Hacer:** Implementar los procesos.

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

**Actuar:** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

# EL CICLO DE DEMING



# Criterios para la documentación de procesos

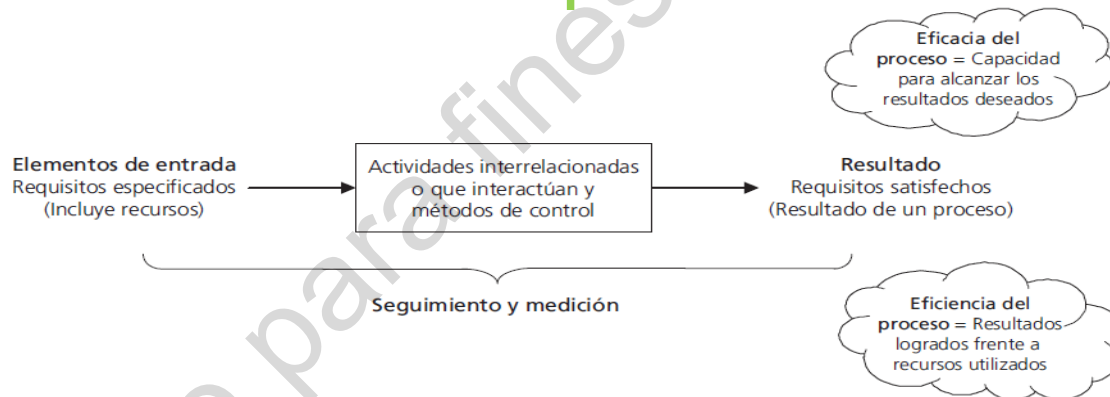


## Definición

¿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 material.

## Los elementos básicos de un proceso





## Preguntas para identificar un proceso al 100%.

¿Se ha identificado y definido apropiadamente el proceso?

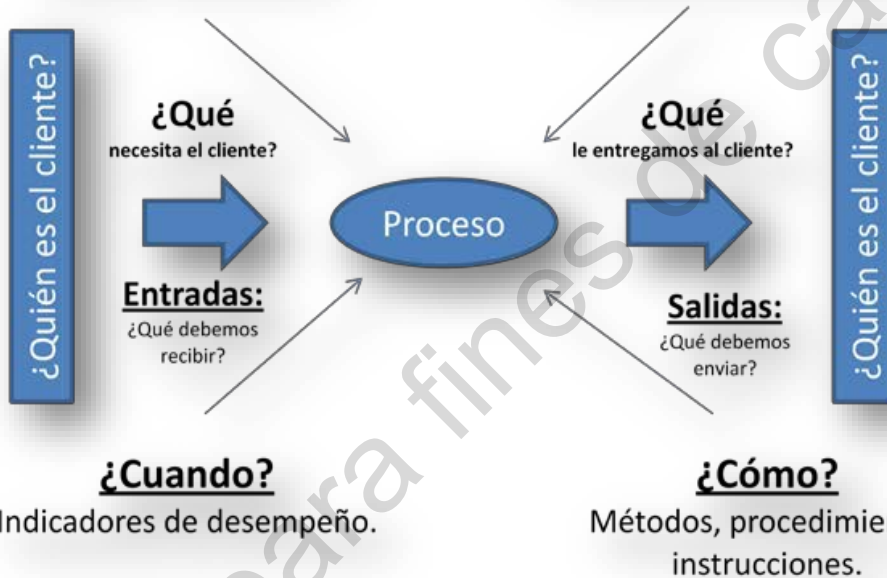
### ¿Con qué?

Equipo, instalaciones

¿Se han asignado las responsabilidades y autoridades en el proceso?

### ¿Con quién?

Personas, entrenamiento



¿Se han realizado, implementado y mejorado los procedimientos?

¿Es el proceso eficaz para lograr los objetivos planificados?

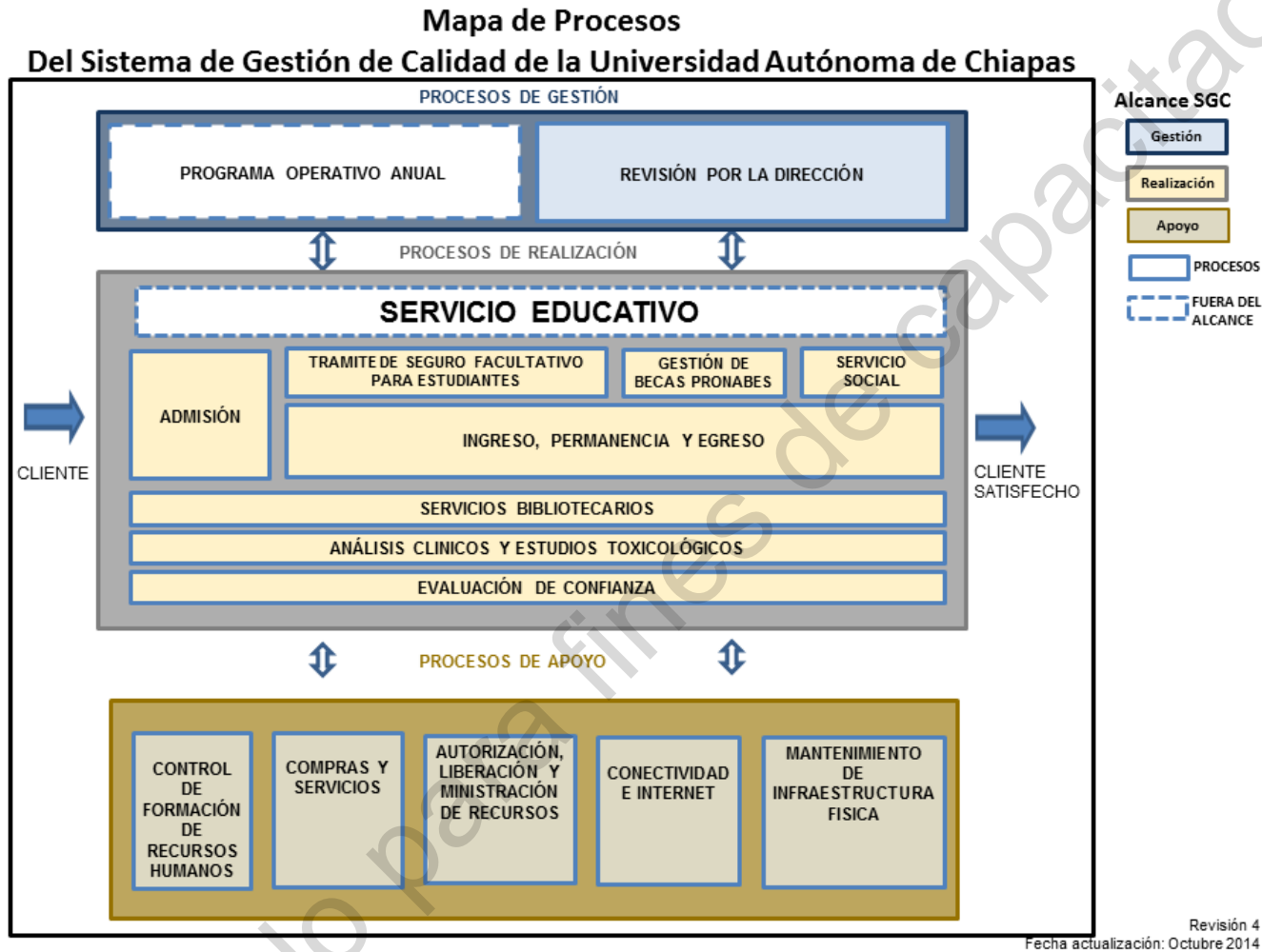
## Algunos Tips

- ▶ Identificar nuestros productos o servicios
- ▶ ¿A quién los dirigimos y para qué?
- ▶ ¿Qué insumos necesitamos para realizar los productos o servicios identificados.
- ▶ ¿Qué actividades realizamos para proporcionar un producto o servicio.
- ▶ ¿Qué personal, equipos, materiales y documentos se requieren para realizar las actividades?
- ▶ ¿Qué indicadores atendemos mediante nuestro proceso?

## Tipos de Procesos

- ▶ *Procesos para la gestión de una organización. (Gestión)*
- ▶ *Procesos para la gestión de recursos. (Apoyo)*
- ▶ *Procesos de realización. (Realización)*
- ▶ *Procesos externos. (Realización)*

## 6. Planificación de un proceso



En lo concerniente a:

**“b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,...”**

En este apartado la Norma ISO 9001 solicita se defina como los procesos se encuentran debidamente ordenados (secuencia) y como se interrelacionan entre sí a través de entradas y salidas (interacción), **para ello la UNACH determina que la secuencia e interacción de los procesos se hace por medio de:**

- a. La **Ficha de proceso**; y
- b. El **Diagrama de interacción**.



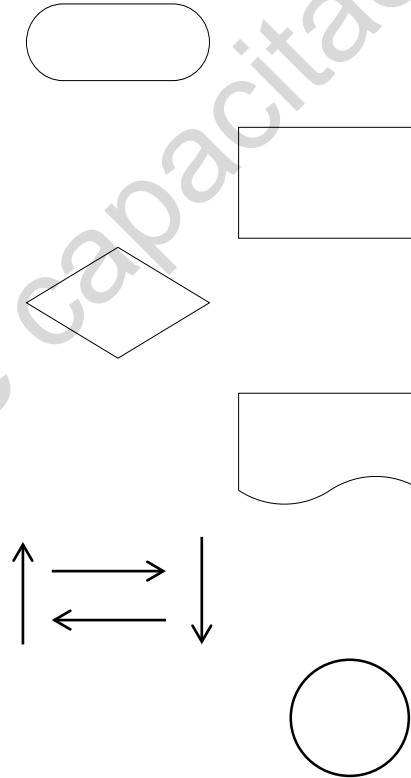
# Elaboración de Ficha de Proceso y Diagramas de Interacción Formato y Tutoriales



## El Diagrama de interacción

La forma de documentar el proceso se realizara en primer instancia elaborando un “Diagrama de interacción”, que sirve como herramienta para mapear el proceso y con ello poder identificar algunos elementos de la “Ficha de proceso”.

- [Microsoft Visio 2010, 1.](#)
- [Microsoft Visio 2010, 2.](#)
- [Microsoft Visio 2010, 3.](#)
- [Microsoft Visio 2010, 4.](#)



# GRACIAS



Solo para fines de capacitación