

Temas

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

Solo para fines de capacitación

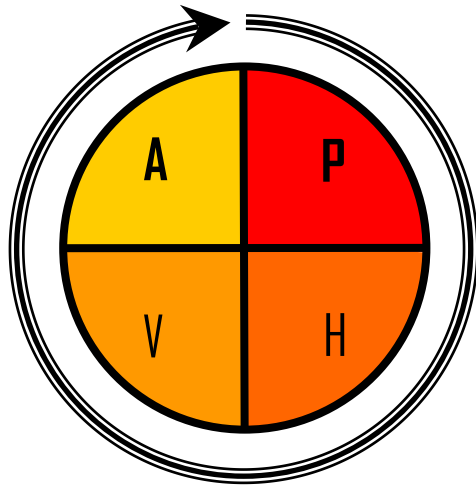
Ciclo de Deming

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:



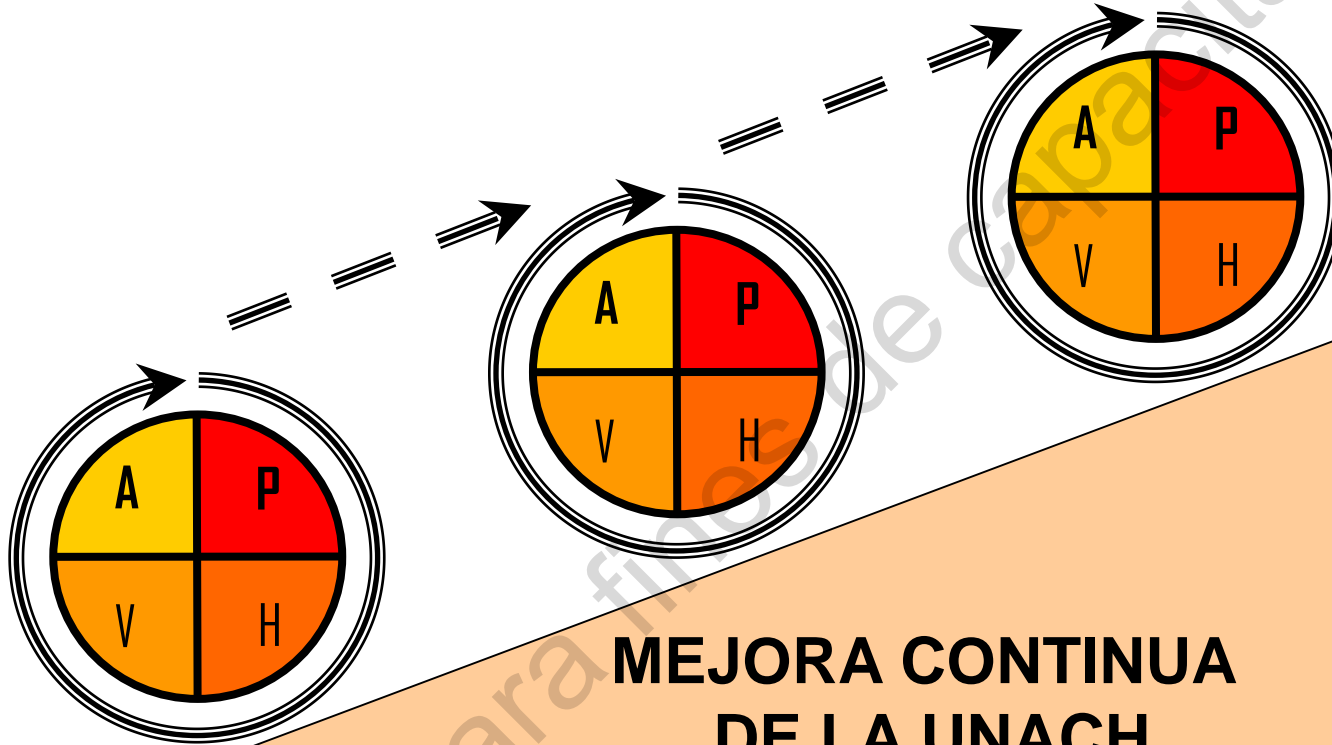
Planear: Establecer objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

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

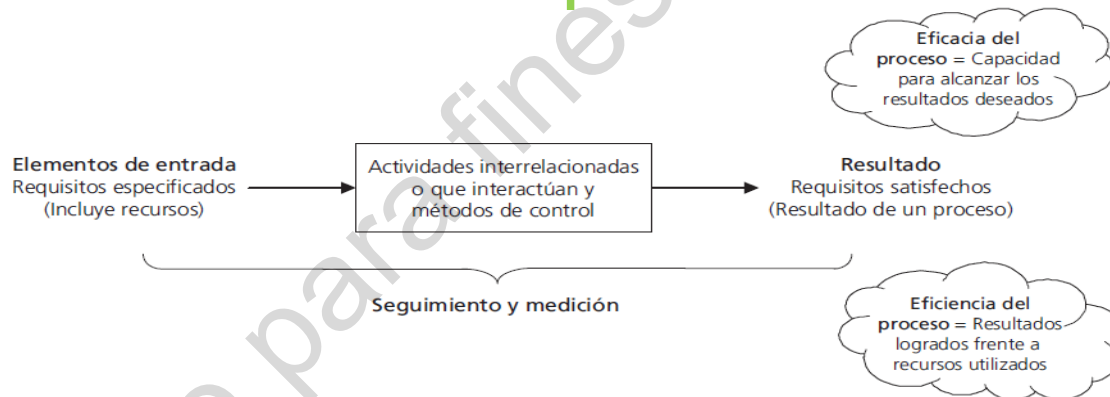


Definición

¿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?

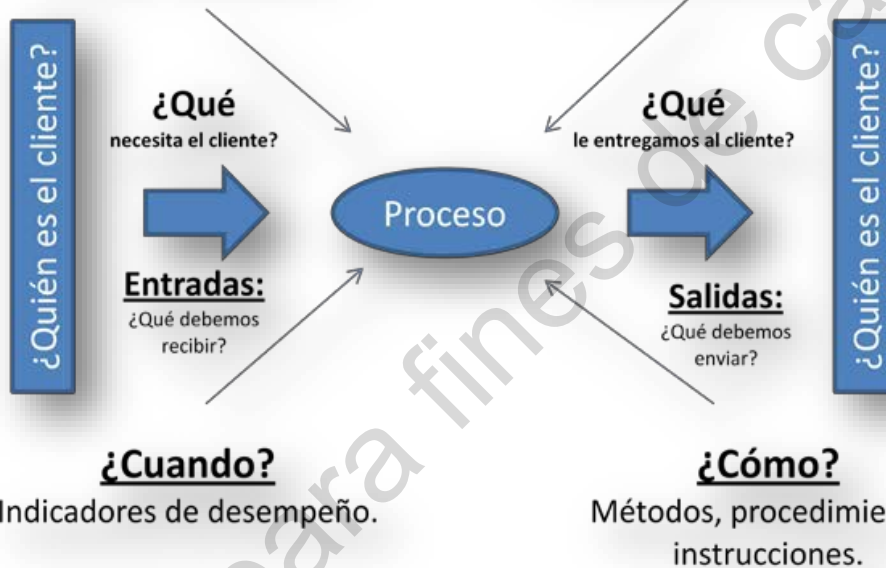
¿Con qué?

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?

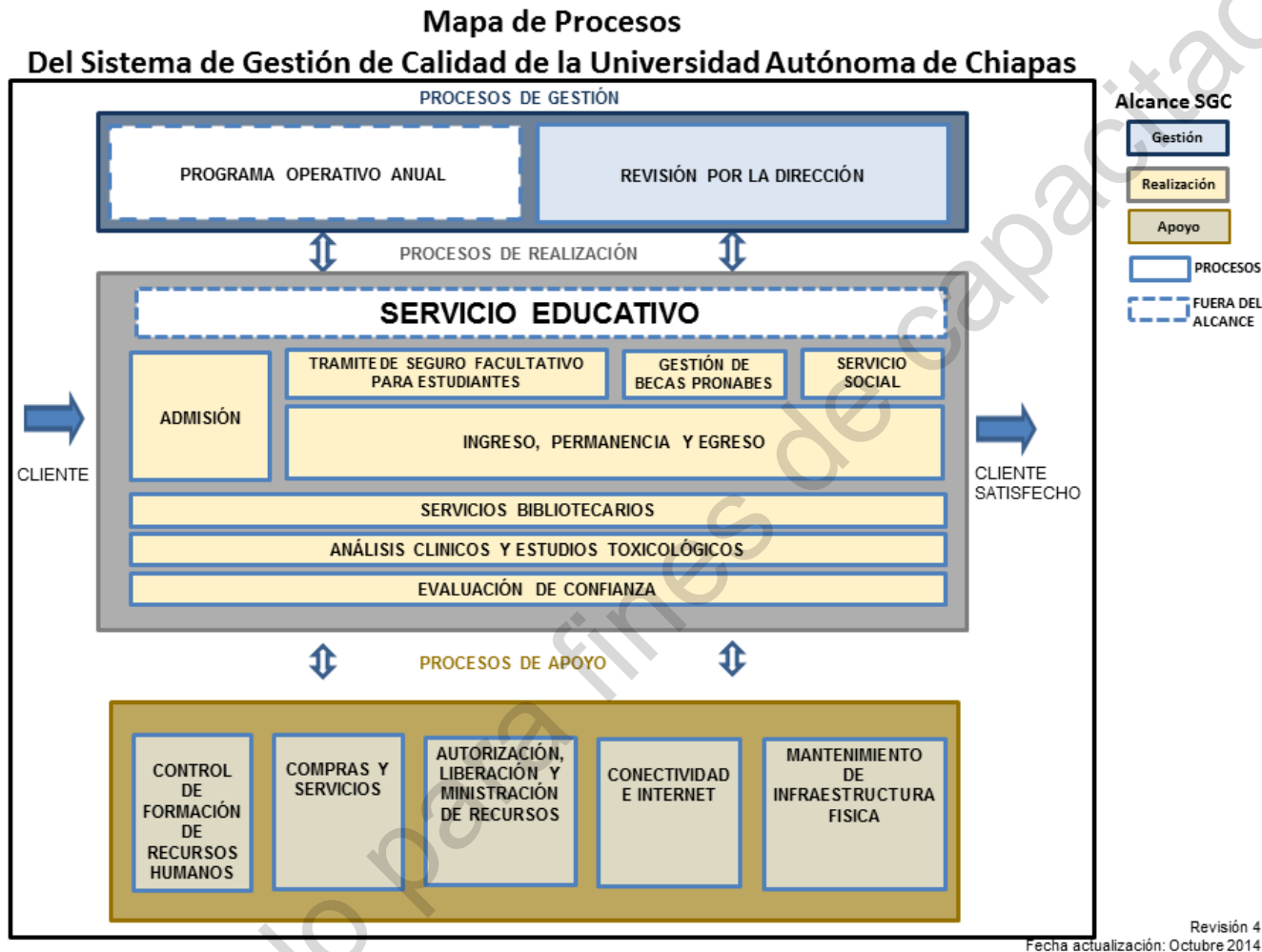
Algunos Tips

- ▶ 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**.



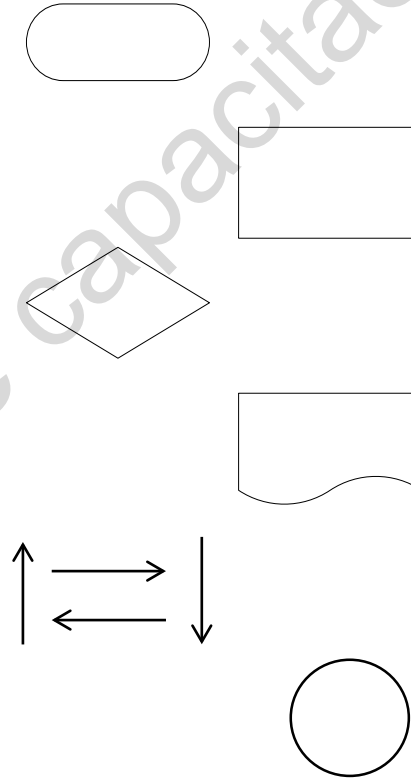
Elaboración de Ficha de Proceso y Diagramas de Interacción Formato y Tutoriales



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