

Av. Venustiano Carranza 2145
Col Polanco CP 78270
San Luis Potosí, SLP, México



TALLER DE APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE PROCESOS Y DOCUMENTACIÓN DEL SGC

Beneficios:

Todas las organizaciones cuentan con un sistema de trabajo o incluso sistemas de gestión (de calidad, ambiental o de seguridad) ya formalmente establecidos y certificados, sin embargo, no todas han estructurado este sistema de trabajo en base a procesos, o quizá los procesos que se identificaron no han sido correctamente gestionados. Las normas o estándares internacionales de calidad, como ISO 9001:2000 o ISO 14001:2004, recomiendan al enfoque de procesos como la herramienta que mejor apoya a la gestión del negocio porque se ha probado que utilizándolo, los resultados, la eficacia y eficiencia de las organizaciones se logran más consistentemente.

Con este taller su organización identificará los procesos que actualmente existen en su sistema de trabajo, completará su definición en todas sus partes, identificará responsables y niveles de autoridad para cada proceso, definirá los indicadores de eficacia y/o eficiencia para cada proceso y obtendrá un sistema de trabajo ordenado enfocado a resultados.

El complemento necesario para estandarizar y hacer sistemáticos los procesos es la documentación. En este taller, se definen las bases sobre las cuales el sistema documental que apoyará el sistema de trabajo o sistemas de gestión que se implementarán se desarrollará.

Resultados que el participante puede lograr al asistir a este curso:

- Realizarán el mapeo general de procesos de la organización.
- Realizarán la definición de algunos de los procesos identificados.
- Revisarán la estructura documental que actualmente se tiene para el sistema de trabajo y establecerán el formato y alineación que existirá entre los documentos y los procesos identificados.

Objetivo general:

Al término del taller, los participantes aplicarán el enfoque de procesos para identificar los procesos que existen actualmente en su sistema de trabajo y definirán la estructura documental necesaria para soportar la operación correcta y consistente de sus procesos con una eficiencia de 100%.

CÓDIGO	MDC-ESPR-PL-CC-005
REVISIÓN	3
FECHA	2010-03-26

CONTENIDO TEMÁTICO

I. ENFOQUE DE PROCESOS

- a) Guía de orientación para aplicar el enfoque de procesos en Sistemas de Gestión (documento publicado por el ISO/TC 176)
- b) ¿Qué es un proceso?
- c) Elementos de los procesos
- d) Procesos sugeridos por la norma ISO 9001:2000 para establecer un sistema de trabajo o sistema de calidad
- e) Actividad. El grupo, a través de un ejercicio de alineación organizacional y partiendo de la misión de la empresa, identificará los procesos que forman su sistema de trabajo actual y elaborará el mapa general de procesos

II. DEFINICIÓN Y MAPEO DE PROCESOS

- a) Estructura o diagrama para integrar los elementos de los procesos
- b) Ejercicio. El grupo, a través de ejercicios por equipos, definen algunos procesos de los identificados para la organización
- c) Diagramas de flujo, herramienta para el mapeo de procesos
- d) El ciclo Planear-Hacer-Verificar-Actuar como guía para la elaboración de los diagramas de flujo de los procesos
- e) Ejercicio. El grupo, a través de ejercicios por equipos, elabora el diagrama de flujo de algunos procesos de los definidos para la organización
- f) Actividad. Se definirán fechas y responsables para que los diagramas de flujo de todos los procesos se concluyan

III. GESTIÓN DE PROCESOS: APLICANDO EL CICLO PHVA

- a) ¿Qué son los procesos de medición, análisis y mejora?
- b) ¿Qué es el ciclo Planear-Hacer-Verificar-Actuar?
- c) ¿Cómo resumir y concentrar la información crítica de los procesos?
- d) Tablero de indicadores. ¿Para qué sirve, cómo se administra un tablero de indicadores?
- e) Actividad. Elaboración del tablero de indicadores, a partir de los procesos revisados, para la organización

Av. Venustiano Carranza 2145
Col Polanco CP 78270
San Luis Potosí, SLP, México



IV. INTRODUCCIÓN A LA DOCUMENTACIÓN EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

- Requisitos de las normas ISO 9001:2000, ISO 22000:2005, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:1999, para documentación
- Recomendaciones de **ISO 10013** Directrices para documentación de Sistemas de Gestión de la Calidad y de la Guía de Orientación para documentar Sistemas de Gestión de Calidad del ISO/TC 176
- Definiciones y conceptos sobre documentación de la norma ISO 9000:2000 Fundamentos y Vocabulario para los Sistemas de Gestión de la Calidad
- Relación y alineación entre procesos y documentos

V. PRÁCTICA DE DOCUMENTACIÓN

- Revisión del formato establecido para elaborar procedimientos, detección de áreas de oportunidad.
- Revisión del formato establecido para elaborar instrucciones de trabajo, detección de áreas de oportunidad.
- Revisión de formatos establecidos para otros documentos (planes de calidad / control, ayudas visuales, registros, etc), detección de áreas de oportunidad.
- Práctica: Elaboración de algún procedimiento, alguna instrucción de trabajo, plan de calidad / control o formato para registro, de acuerdo a lo revisado anteriormente.

VI. CONCLUSIONES Y CIERRE

- Plan de trabajo para concluir los pendientes. Acuerdos y compromisos

Técnicas de Instrucción: Expositiva, actividades prácticas en el desarrollo de la sesión, discusión en grupo, asignación de tareas, trabajo en equipo. En este taller se tienen 70% de actividades prácticas y 30% de actividades teóricas.

Requisitos previos: MDC solicitará a la organización una sesión previa al taller para revisión de los documentos existentes ó para definir los formatos que sean más convenientes para el desarrollo de la documentación. Además, es necesario que los participantes acudan con la misión, visión y/o valores de su organización, para realizar el ejercicio de alineación.

Duración: 16 horas

CÓDIGO	MDC-ESPR-PL-CC-005
REVISIÓN	3
FECHA	2010-03-26