

BOLETÍN INFORMATIVO DEL SGC DE LA SECRETARIA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL IPN



NÚMERO: 17

30 de junio de 2010

CONTENIDO:

Orientación acerca del enfoque basado en procesos para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad

Ejemplo de Mapa de Procesos Institucional

Noticias

DIRECTORIO:

M. en C. Fernando Arellano
Calderón
Secretario

Lic. Rafael G. Arzate Torres
Director de Planeación

Lic. Javier Martínez Labra
Director de Evaluación

Ing. Juan Carlos Contreras Larios
Coordinador General del SGC

COLABORADOR
C. Carmen Nerí González

ORIENTACIÓN ACERCA DEL ENFOQUE DE PROCESOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN EFICAZ DEL SGC

Este boletín tiene el propósito de ayudar a los usuarios de la norma ISO 9001:2008 a entender los conceptos y la intención del “enfoque basado en procesos” para los sistemas de gestión de la calidad en el Instituto.

Dentro del contexto de la Norma ISO 9001:2008, el enfoque basado en procesos incluye los procesos necesarios para la realización del producto o servicio, y los otros procesos necesarios para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad, tales como el **proceso** de auditoría interna, el **proceso** de revisión por la dirección, el **proceso** de análisis de datos y el proceso de gestión de recursos

Los requisitos para estos procesos se especifican en los capítulos de la Norma ISO 9001:2008:

- 4. Sistema de gestión de la calidad
- 5. Responsabilidad de la dirección
- 6. Gestión de los recursos
- 7. Realización del producto o servicio

- 8. Medición, análisis y mejora.

Los requisitos generales para un sistema de gestión de la calidad se definen en el apartado 4.1 de la Norma ISO 9001:2008. A continuación se dan algunas orientaciones sobre lo que una organización puede preguntarse para alcanzar el cumplimiento de estos requisitos

a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la unidad responsable

- ¿Cuáles son los procesos necesarios para nuestro sistema de gestión
- de la calidad?
- ¿Quiénes son los clientes de cada proceso (internos y externos)?
- ¿Cuáles son los requisitos de estos clientes?
- ¿Quién es el “dueño” del proceso?
- ¿Se contrata externamente alguno de estos procesos?
- ¿Cuáles son los elementos de entrada y los resultados de cada proceso?

b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.

- ¿Cuál es el flujo global de nuestros procesos?
- ¿Cómo podemos describirlo? (¿mapas de proceso o diagramas de flujo?)
- ¿Cuáles son las interfaces entre los procesos?
- ¿Qué documentación necesitamos?

c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.

- ¿Cuáles son las características de los productos/servicios intencionados y no intencionados?
- ¿Cuáles son los criterios para el seguimiento, análisis y medición?
- ¿Cómo podemos incorporar esto dentro de la planificación de nuestro SGC y de los procesos de realización del producto o servicio?
- ¿Cuáles son los aspectos económicos (costo, tiempo, desperdicio, etc.)?

¿Qué métodos son apropiados para recopilar los datos?

d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.

- ¿Qué recursos son necesarios para cada proceso?
- ¿Cuáles son los canales de comunicación?
- ¿Cómo podemos proporcionar información externa e interna sobre el proceso?
- ¿Cómo obtenemos la retroalimentación?
- ¿Qué datos necesitamos recopilar?
- ¿Qué registros necesitamos mantener?

e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.

- ¿Cómo podemos hacer el seguimiento del desempeño del proceso (capacidad de proceso, satisfacción del cliente)?
- ¿Qué mediciones son necesarias?
- ¿Cómo podemos analizar de la mejor manera la información recopilada (técnicas estadísticas)?
- ¿Qué nos dice el resultado de estos análisis?

e) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resul-

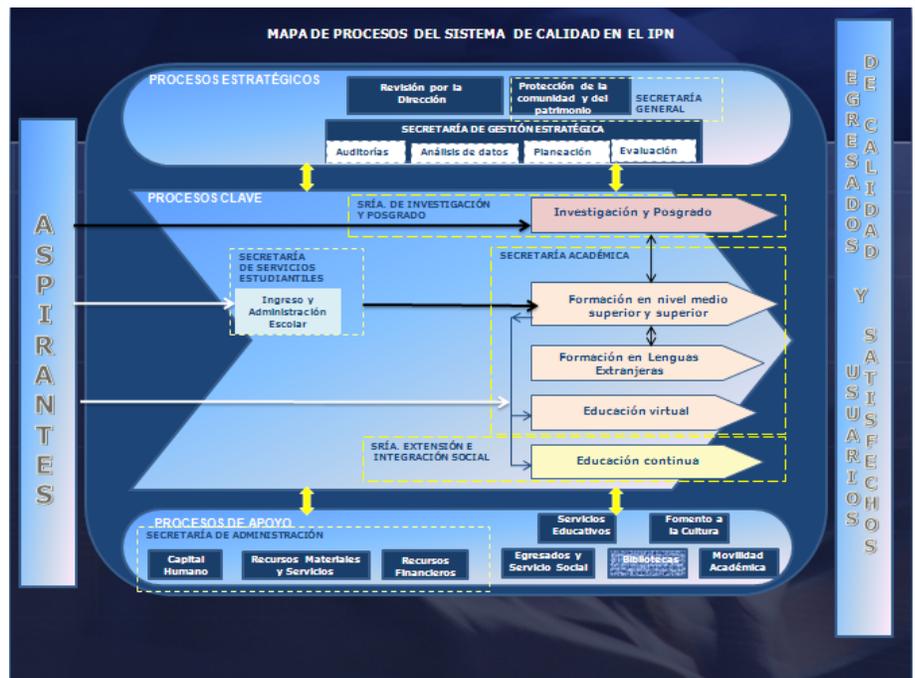
tados planificados y la mejora continua de estos procesos.

- ¿Cómo podemos mejorar el proceso?
- ¿Qué acciones correctivas y preventivas son necesarias?
- ¿Se han implementado estas acciones correctivas/preventivas?
- ¿Son eficaces?

Las orientaciones descritas en el presente boletín, serán consideradas para desarrollar el Sistema Institucional de Calidad del IPN, de tal forma que las UR identificarán los procesos clave y su interacción transversal con los otros procesos de las dependencias politécnicas para clarificar y cumplir con los requisitos y características de sus interfaces.

Ejemplo del mapa de procesos Institucional

A continuación se describe la representación gráfica (mapa) de los procesos: Estratégicos, clave y los de apoyo del Instituto, mostrando sus interacciones generales en la gestión Académica y Administrativa.



Noticias

- Se realizó el curso "Taller de herramientas para la mejora continua" los días 15, 16 y 17 de junio de 2010 al personal de las CEGET's (grupo 3).
- Se está llevando a cabo la auditoria interna No. 10 a la Secretaría de Gestión Estratégica y a las 39 CEGETS de las Unidades Académicas del 25 de junio al 1o. de julio del presente año.
- Se continúa trabajando en la simplificación y actualización de toda la documentación del Sistema de Calidad a la norma ISO 9001 versión 2008.
- Se desarrolló el Proyecto Estratégico Transversal no. 7 "Política Institucional de Calidad en la Gestión Académica y Administrativa, para UNIFICAR LOS CRITERIOS Y LA COMPATIBILIDAD CON LOS SISTEMAS DE CALIDAD DEL IPN.