





Agenda

- Difusión de Procesos
- Conceptos ISO 9001 a saber
- Qué se audita en un proceso?



Difusión de Procesos



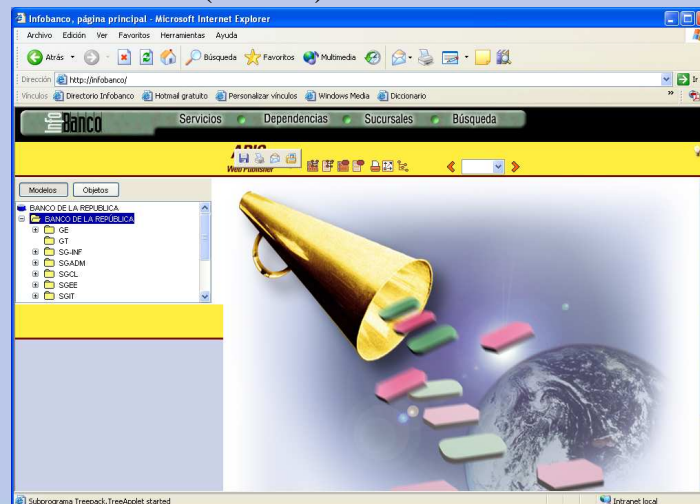
Difusión Procesos₁

- Web Publisher
 - Servicios – Manuales de Procesos y Procedimientos
 - Dependencias → Informática → Normatividad → Procesos y Procedimientos
- Infobanco
 - Servicios → Manuales Corporativos
- ARIS
 - **!!!! Solo para documentar !!!!**
 - Procesos pueden estar en borrador de nuevas versiones
 - No oficiales



Difusión Procesos₂

- Web Publisher (DEMO)





Conceptos ISO 9001 a saber



ISO 9001 – Temas a Saber₁

- [ISO 9000 – ISO 9001 – ISO 9004 – ISO 19011](#)
- [Sistema de Gestión de la Calidad](#)
- [Manual de la Calidad](#)
 - Exclusiones
- [Política y Objetivos de Calidad](#)
- [Documentos y Registros](#)
- [Requisitos](#)
 - Cliente
 - Legal
 - Norma ISO
 - Organización

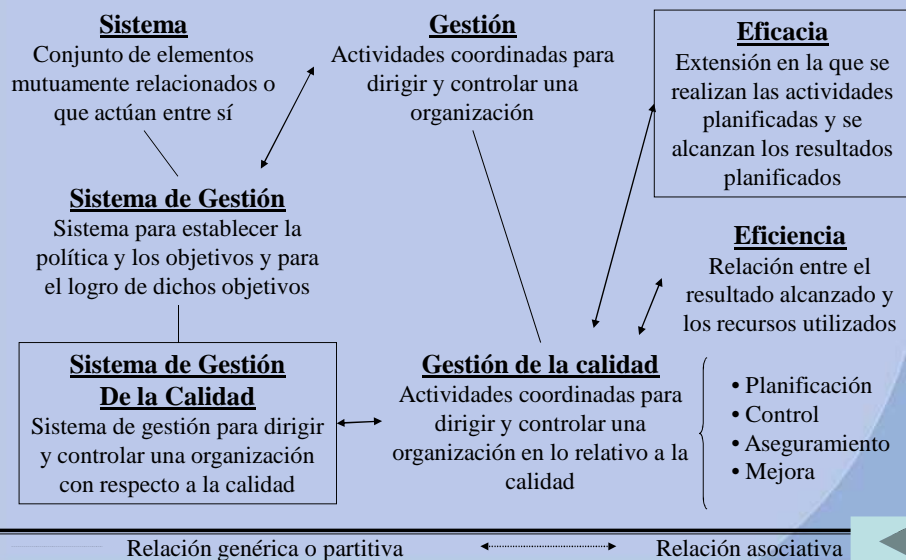


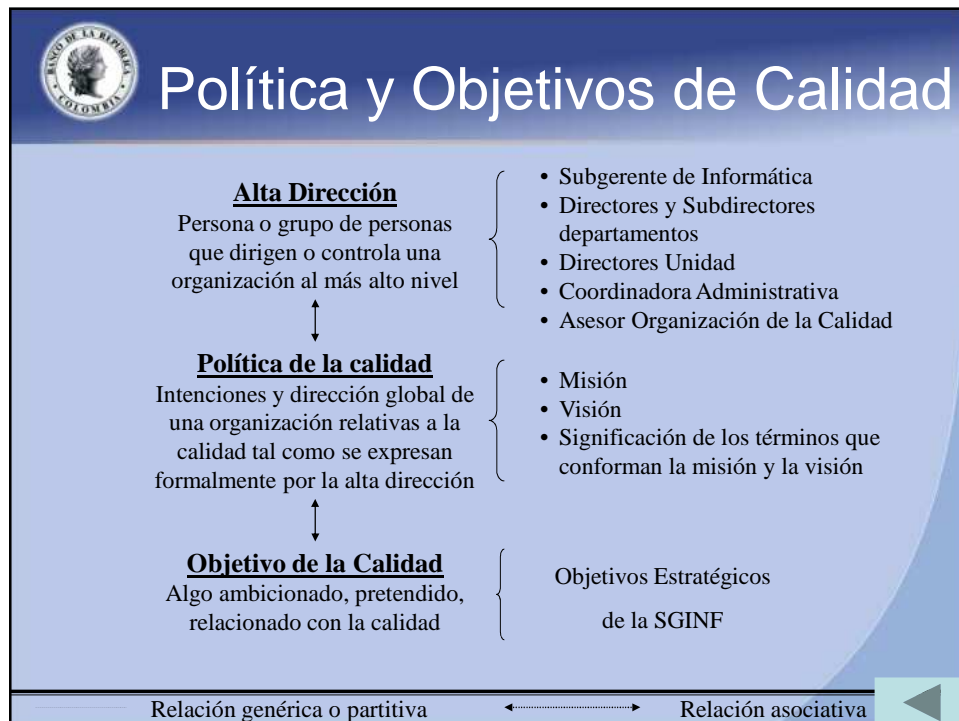
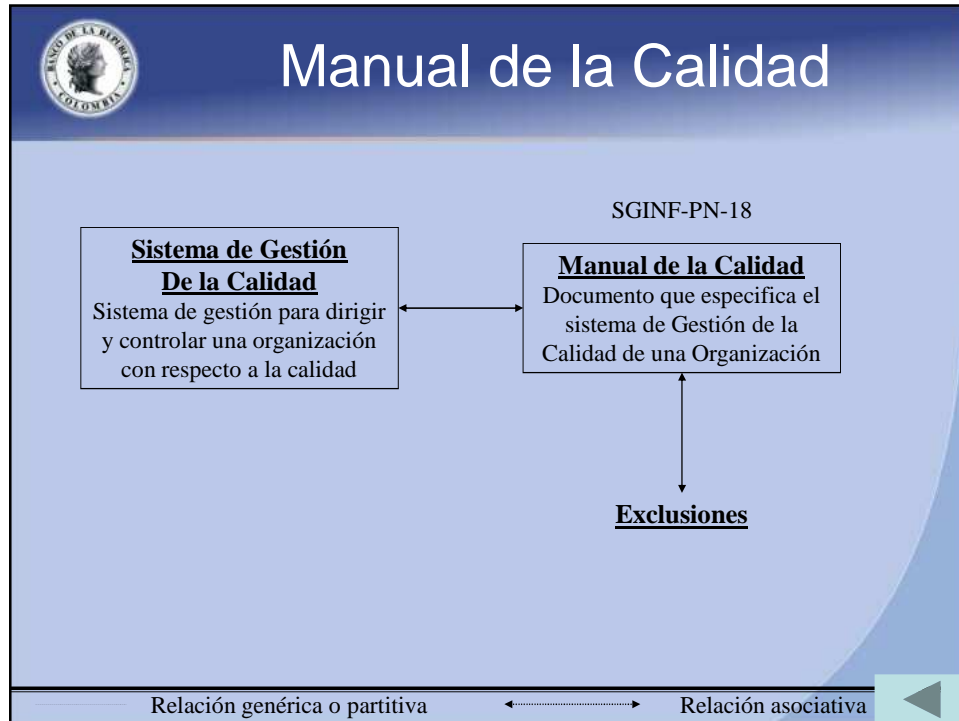
Familia Normas ISO 9000

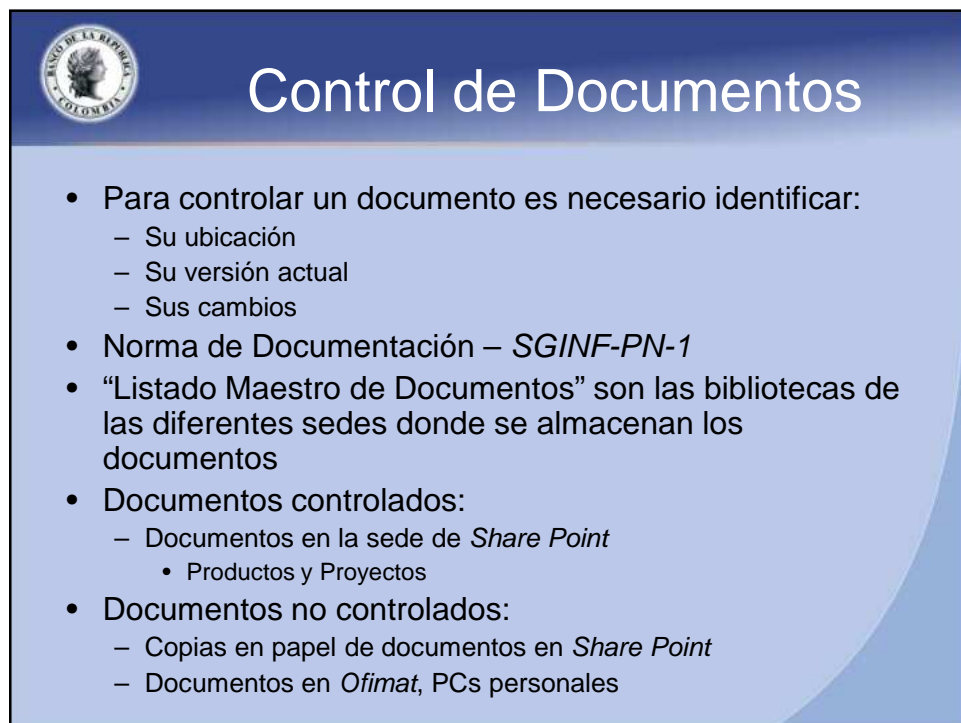
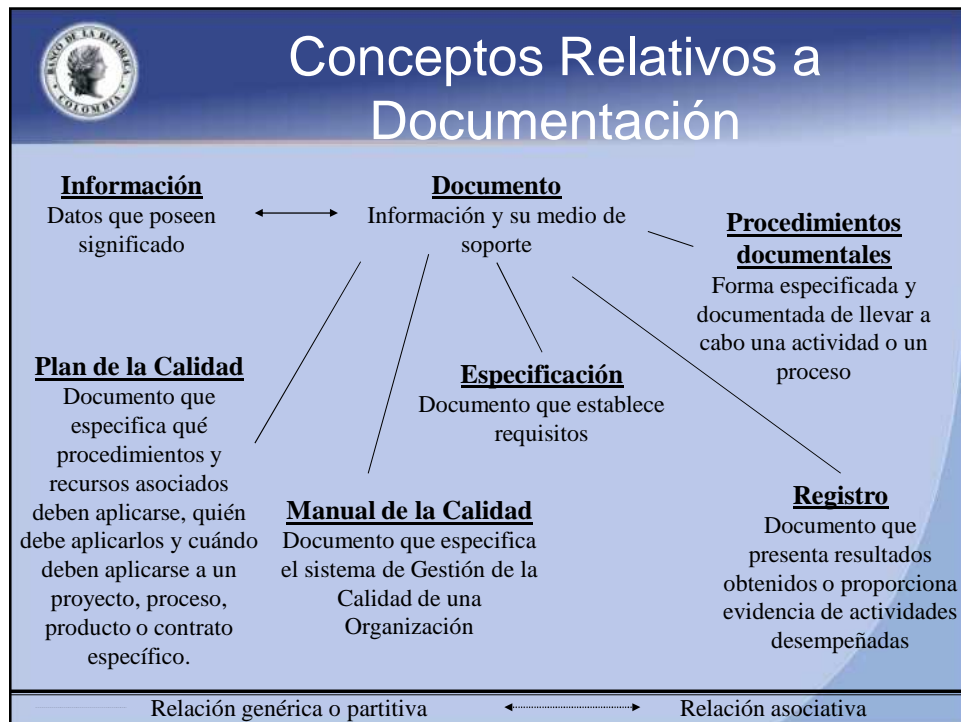
Norma	Descripción
ISO 9000	Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y especifica la terminología de los SGC.
ISO 9001	Especifica los requisitos para los SGC aplicables a toda organización que necesita demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
ISO 9004	Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del SGC. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.
ISO 19011	Proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.



Conceptos Relativos a Gestión







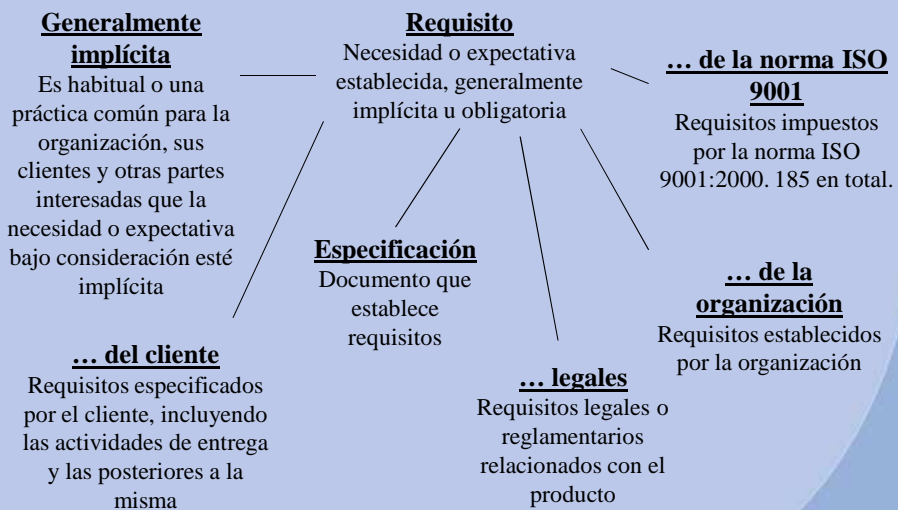


Control de Registros

- Para controlar un registro es necesario identificar:
 - Su ubicación
 - Su tiempo de retención
 - Su disposición una vez alcanzado el tiempo de retención
- Quien reglamenta el control de registros?
 - Departamento de Documentación y Editorial: memos, cartas, circulares, etc.
 - Norma de Documentación – SGINF-PN-1: documentación de interés general tanto interna como externa a la SGINF, etc.
 - Para el resto de registros existe un “**Listado Maestro de Registros**” en la sede de cada área de la SGINF.



Conceptos Relativos a Requisitos





ISO 9001 – Temas a Saber₂

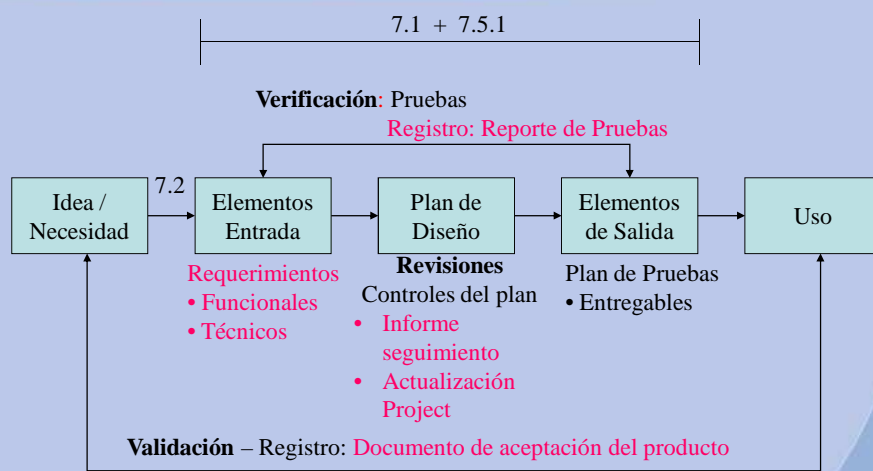
- Diseño
- Verificación y Validación
 - Procesos
 - Diseño
- Competencia Recurso Humano
 - Educación
 - Formación
 - Experiencia
 - Habilidades

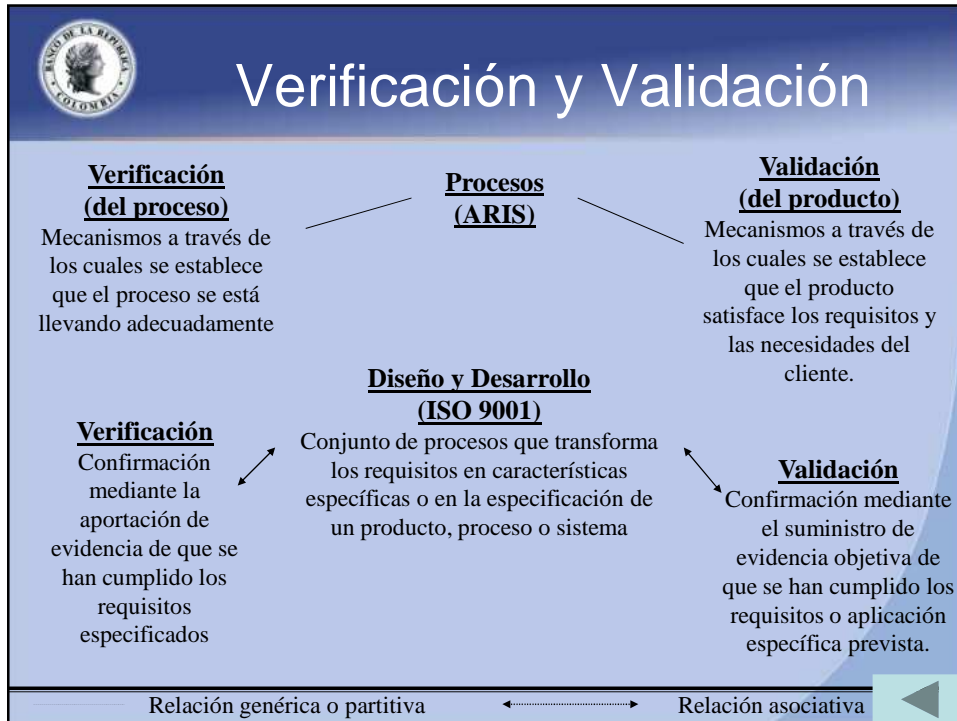
Sede *Share Point* SGINF:

- Descripción de Cargos
- Perfiles de Cargos



Diseño







ISO 9001 – Temas a Saber₃

- Responsabilidad
- Autoridad
- Comunicación
- Monitoreo y Medición de los Procesos (8.2.3.)
- Trazabilidad (7.5.3)



Conceptos Varios

Trazabilidad

Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.



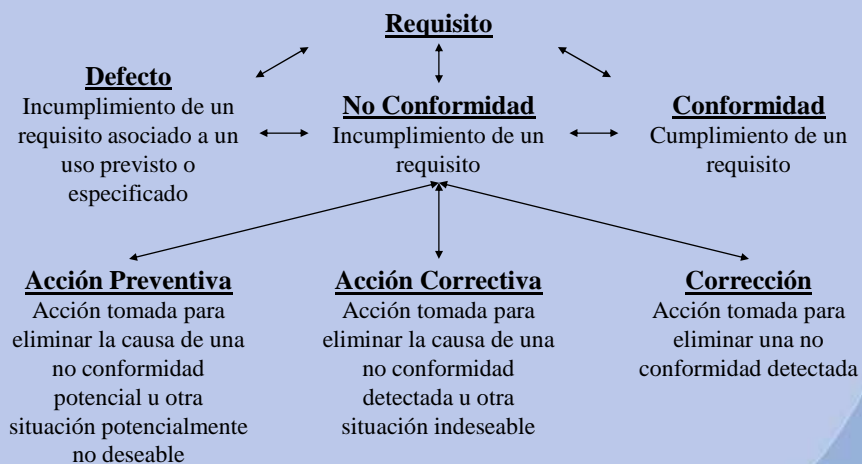


ISO 9001 – Temas a Saber₄

- Conformidad
 - No conformidad
 - Acción Correctiva
 - Acción Preventiva
 - Corrección
- Auditoría
 - No conformidad
 - Observaciones
 - Certificación
- Quejas

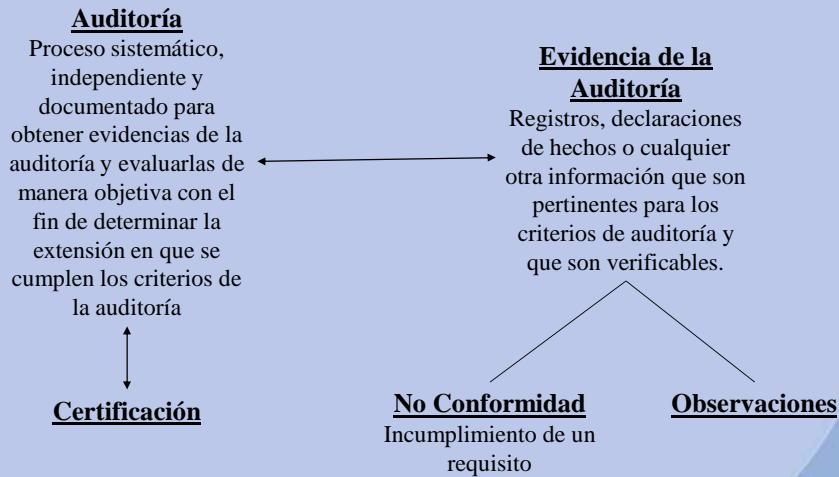


Conceptos relativos a la conformidad





Conceptos relativos a la auditoría



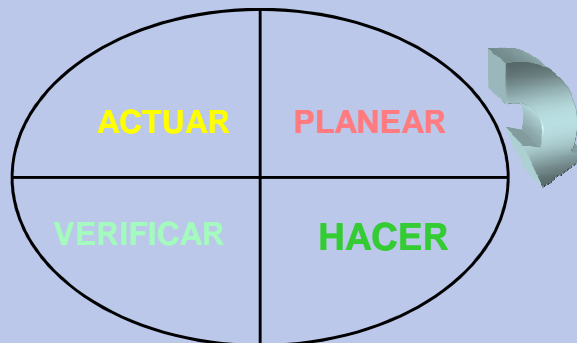
Interiorización Procesos

- Procesos oficiales y difundidos
- Todos los que intervienen en el proceso deben conocer y demostrar:
 - Entradas – Qué recibe?
 - Actividades – Qué hace?
 - Salidas – Qué produce?
 - Registros
 - Documentos
 - Seguimiento
 - Elementos de Verificación
 - Elementos de Validación
 - Medición
 - Indicadores
 - Mejora continua
 - ¿Cómo se hace?
 - ¡ Evidencia!

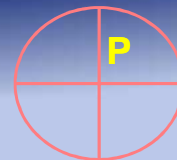


Qué Auditar en un Proceso?

PARA ELLO NOS BASAMOS EN EL CICLO PHVA



Planear

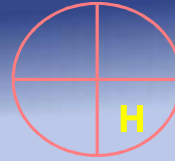


Preguntar por:

1. Los propósitos del proceso
2. El alcance y las responsabilidades
3. Recursos
4. Despliegue de objetivos.
5. La identificación y comunicación de los requisitos del cliente
6. La metodología de planificación



Hacer

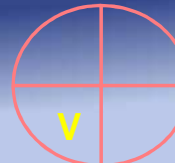


Indagar por:

1. La disponibilidad de documentos y registros incluyendo su control
2. La aplicación de las técnicas y métodos de operación
3. La definición y aplicación de las disposiciones establecidas en los documentos
4. Evaluar el contenido de los registros de calidad
5. La formación del personal




Verificar



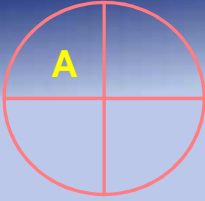
Preguntar por:

1. Método de seguimiento de desempeño de procesos
2. Seguimiento a los productos.
3. Indicadores de gestión
4. Análisis de datos generados

Técnicas de auditorías



Actuar



Preguntar por:

1. La aplicación de correcciones
2. El desarrollo de acciones correctivas
3. La implementación de acciones preventivas
4. Las acciones de mejora continua



Auditoría Sobre un Proceso

- 4.2.1 Manual de calidad
- 4.2.3 Control de documentos
- 4.2.4 Control de registros
- 5.3 Política de la calidad
- 5.4 Planificación
- 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
- 6.2 Recursos Humanos
- 8.2.3 Seguimiento y medición de procesos
- 8.5.1 Mejora continua
- 8.5.2 Acción correctiva
- 8.5.3 Acción preventiva

