

# Gestión por Procesos

---

# ¿Qué es Gestión?

Es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades), esto puede ser empresarial o personal, lo que incluye:

- La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.
- La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).y sus semejantes.



# ¿Qué es Calidad?

Definición de Edward Deming  
Definición de Philip Crosby  
Definición de Joseph Juran

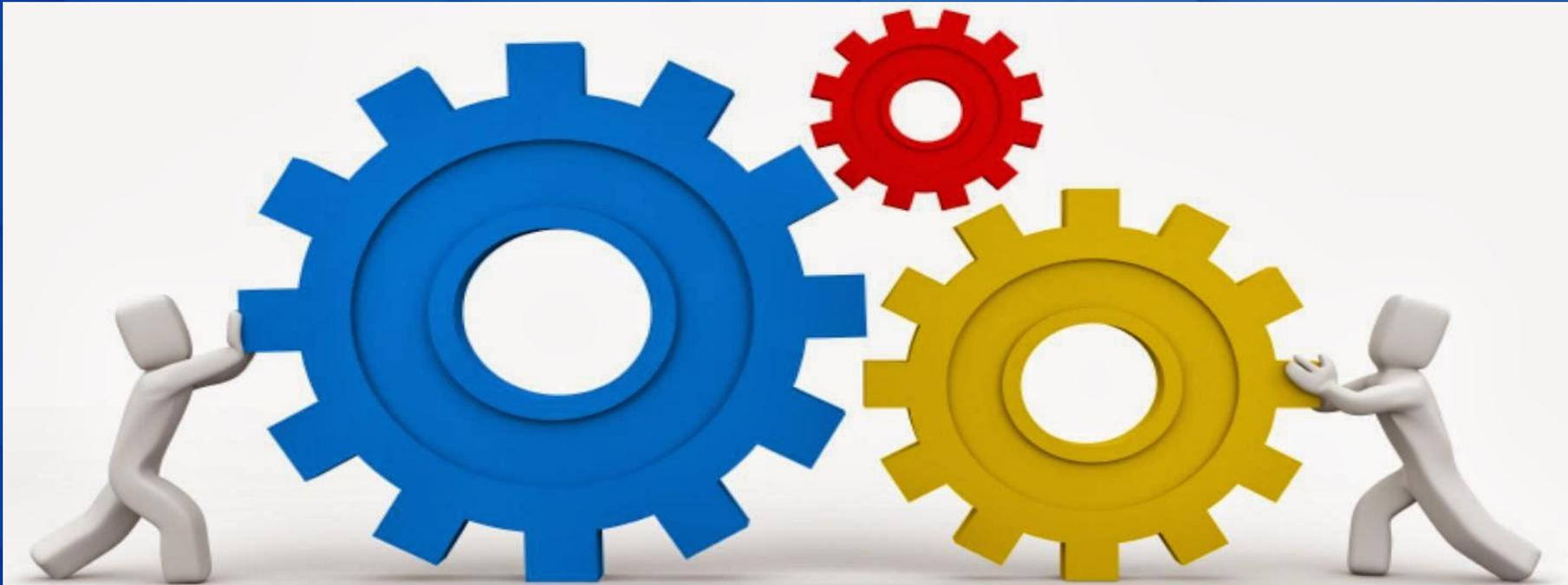


La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad.



# Sistema de Gestión

Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr los objetivos.



# Sistema de Gestión de Calidad

Parte de un sistema de gestión relacionado con la calidad



# Documentación SGC

La forma de organizar la documentación del sistema de gestión de la calidad normalmente sigue los procesos de la organización o la estructura de la norma de calidad aplicable, o una combinación de ambas. Puede utilizar cualquier otra forma de organizarla que satisfaga las necesidades de la organización.

La estructura de la documentación utilizada en el sistema de gestión de la calidad puede describirse en forma jerárquica. Esta estructura facilita la distribución, conservación y entendimiento de la documentación

1. OBJETIVO Y ALCANCE

2. RESPONSABLES

3. DEFINICIONES  
 Palabras: Definición.  
 Siglas: Definición.  
 Abreviaturas: Definición.

4. DIAGRAMA DE FLUJO

5. DESCRIPCIÓN

No.	Descripción	Tiempo
1		
2		
3		

8:00 AM - 10:00 AM - TV Tiempo Variable - 041 Cajas Habilita

6. INDICADORES

7. ENTRADA DEL PROCESO

8. SALIDA DEL PROCESO

9. RECURSOS

10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Nombre	Tipo	Versión

11. CONTROL DE CAMBIOS

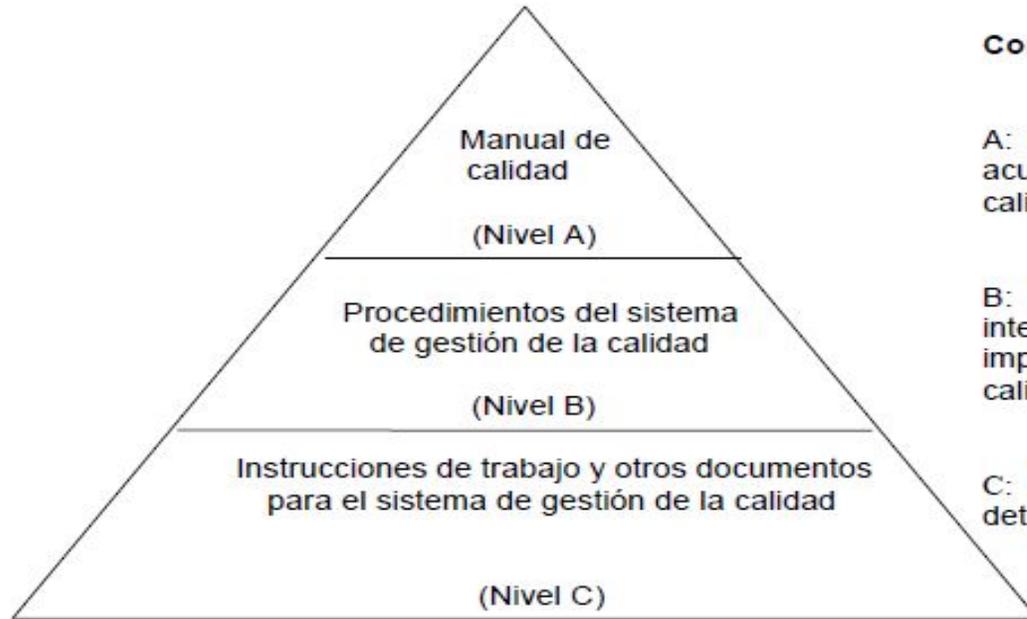
Título/Índice	Versión	Cambio Realizado
N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A

12. FIRMAS DE REVISIÓN

Nombre	Firma



# Documentación SGC



## Contenido del documento

A: Describe el sistema de la calidad de acuerdo con la política y los objetivos de calidad establecidos (véase 4.3 y 4.4)

B: Describe los procesos y actividades interrelacionados requeridos para implementar el sistema de gestión de la calidad.

C: Consiste en documentos de trabajo detallados.

## Notas:

- 1) El número de niveles puede ajustarse a las necesidades de la organización.
- 2) Los formularios pueden ser aplicables a todos los niveles de la jerarquía.



# Documentación SGC

Contenido de la documentación:

1. Caratula (logotipo, título, código)
2. Tabla de contenido
3. Propósito y/o Objetivo
4. Alcance
5. Política
6. Responsables
7. Contenido
8. Descripción
9. Registros
10. Anexos
11. Control de Cambios
12. Revisiones, aprobaciones, modificaciones



# Documentación SGC

Proceso de elaboración de la documentación de gestión de calidad

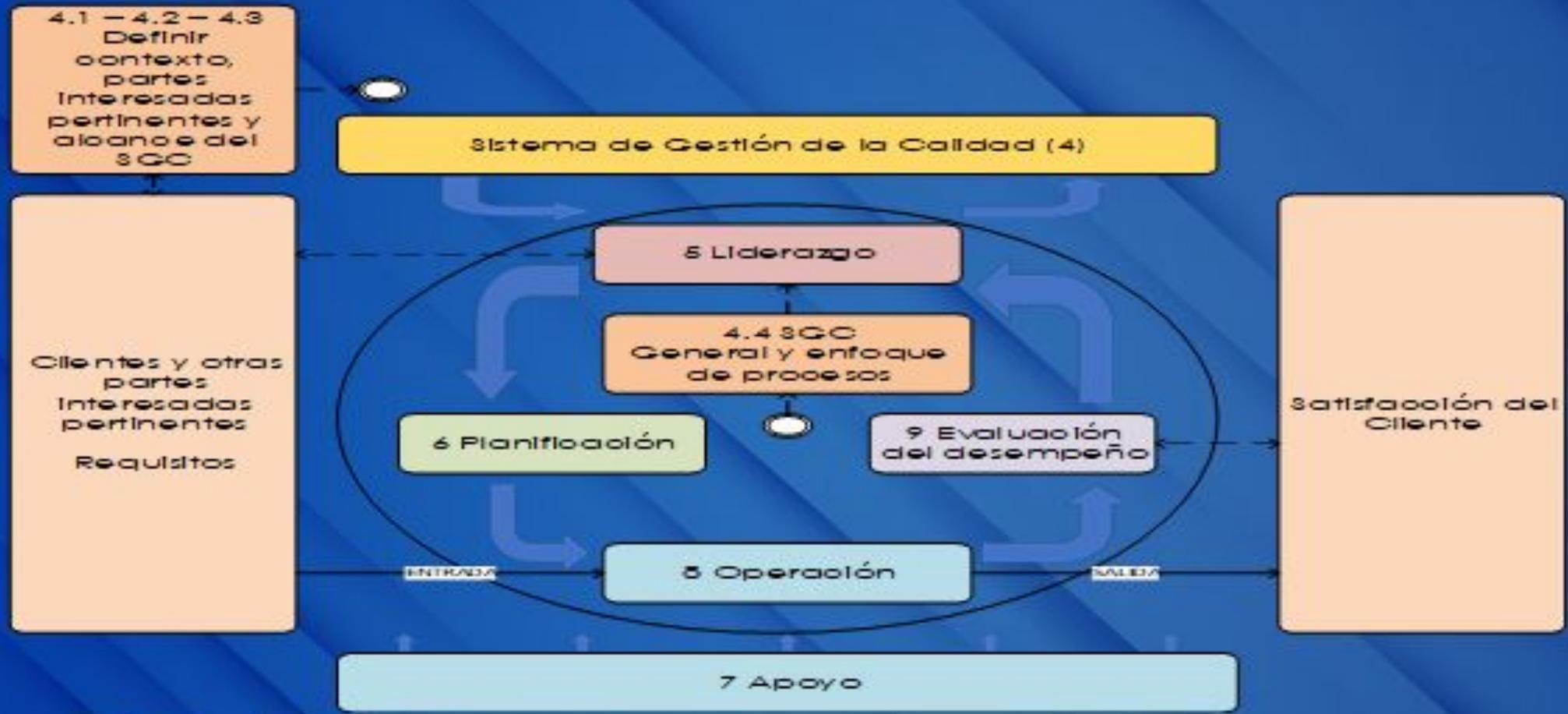
1. Responsabilidad para la elaboración
2. Métodos de elaboración de la documentación del sistema de gestión de la calidad
3. Utilización de referencia

Proceso de aprobación, emisión y control de los documentos del sistema de gestión de la calidad

1. Revisión y aprobación
2. Distribución
3. Incorporación de los cambios
4. Emisión y control de los cambios
5. Copias no Controladas



# ISO 9001:2015



# ISO 9001:2015



# PRINCIPIOS DE ISO 9001

## 7. Gestión de las Relaciones

1. Enfoque al Cliente

2. liderazgo

3. Participación del Personal



6. Toma de Decisiones Basada en Evidencia

5. Mejora Continua

4. Enfoque Basado en Procesos





¡¡ Muchas  
gracias!!!



@Spartanacademy.ec