



PROCEDIMIENTO

MANEJO DE PROCESOS

11 Junio 2015

Versión 2

I. PROCEDIMIENTO		
II. Título MANEJO DE PROCESOS		III. Código RE-OM-PC 08
		Fecha Última Versión 11 Junio 2015
Elaborado por: Analista de O&M	Revisado por: Jefe de Seguridad Industrial y O&M	Aprobado por: Jefe de Seguridad Industrial y O&M

Tabla de contenido

1	OBJETIVO	1
2	POLÍTICA	1
3	ALCANCE	1
4	DEFINICIONES	1
5	RESPONSABLES	1
6	REFERENCIAS	1
7	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2
7.1	DEFINICIÓN DEL MACRO PROCESO.....	2
7.2	MAPAS DE PROCESOS.....	2
7.3	CRITERIO DE ACEPTACIÓN DE PROCESOS (CAP).....	3
7.4	DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL.....	4
7.5	CONTROL DE PROCESOS	4
8	OBSERVACIONES	4
9	ANEXOS	4
10	CONTROL DE CAMBIOS	4

1 Objetivo

Detallar la forma de manejar y controlar los procesos de la organización.

2 Política

Cada departamento debe definir y modificar cuando exista oportunidad de mejora, sus propios parámetros de medición, control y manejo de sus procesos.

3 Alcance

Todos los departamentos y actividades que están dentro del Sistema de Calidad y que tengan definidos sus procesos.

4 Definiciones

N/A

5 Responsables

El máximo responsable de cada área o departamento es el responsable general de los procesos. Los colaboradores del área ejecutan las mediciones y registros.

El Representante de la Dirección es responsable de la coordinación general de la implantación del procedimiento.

6 Referencias

Procedimiento de Mejoramiento Continuo	RE-OM-PC 07
Especificación Matriz de responsabilidades	RE-OM- EC 02
Especificación Matriz de responsabilidades de Proceso	RE-OM-EC 06
Especificación Nomenclatura del Manejo de Procesos	RE-OM-EC 07

7 Descripción del procedimiento

7.1 Definición del Macro Proceso

Tomando como referencia el modelo de proceso de la norma ISO 9001:2008 se definirá el Macro Proceso de la organización (**RE-PL-GO 00 Macro Proceso**).

Una vez que los procesos están definidos, a cada uno de ellos, se les nombrará sus responsables, sus indicadores de gestión pertinentes y los responsables de su medición en la “Matriz de responsabilidades” **RE-OM- EC 02**.

7.2 Mapas de Procesos

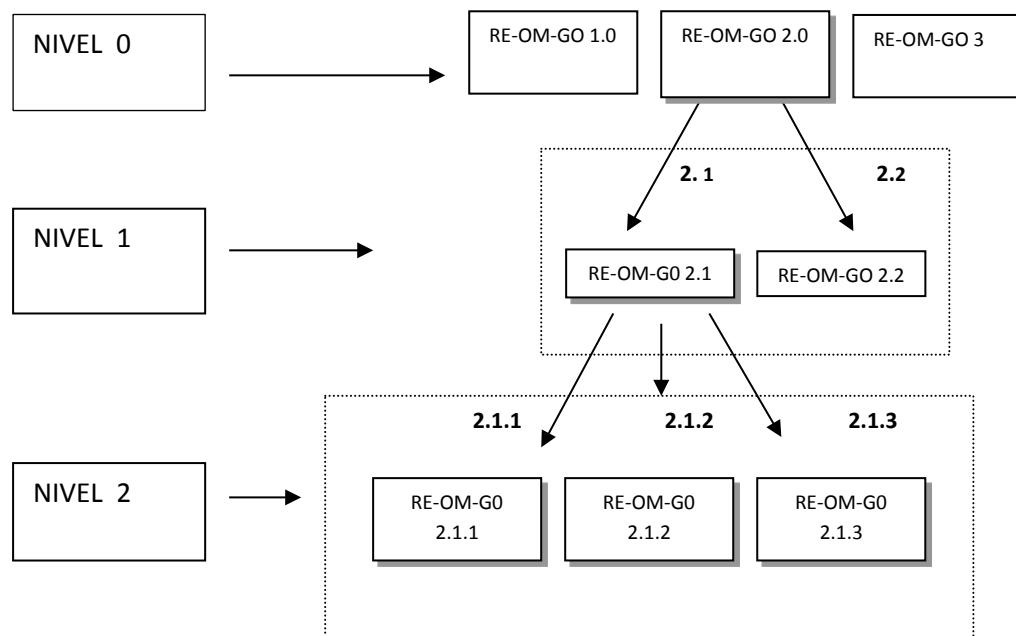
El documento “Mapa de Proceso” **RE-OM-GO (XN)** está constituido por varios procesos y subprocesos y estos a la vez pueden contener otros subprocesos con los cuales se definen las interacciones de los mismos.

Donde **X**; es el dígito o los dígitos del proceso origen del nivel inmediato superior, en el caso del Macro proceso de la empresa el nivel es cero.

Donde **N**; es el número secuencial respectivo.

Para diferenciar estos distintos niveles, a cada proceso / subproceso se le designa un número de Nivel a partir del cero en adelante.

Cada uno de los procesos será codificado de la siguiente manera:



Se puede deducir el nivel del proceso analizado, restando el valor de uno al número total de dígitos en el código del proceso: 2.1.1 (3 dígitos – 1) = 2, por lo tanto, Nivel 2

A todos los procesos les serán definidos sus elementos en el último nivel del Proceso.

En los “Mapa de Proceso” **RE-OM-G0 (XN)**, se aprecia los 6 elementos constitutivos de un proceso:

1. **Entrada**, todo lo que ingresan al Proceso.
2. **Proceso**, actividades que transforman entradas en salidas.
3. **Salida**, todo lo que sale del proceso luego de una transformación de la entrada.
4. **Controles**, procedimientos, instructivos, especificaciones, manuales que hacen referencia al proceso.
5. **Recursos**, todo tipo de recurso económico, humano, financiero o tecnológico que interviene en el proceso.
6. **Criterios de Aceptación del Proceso**, mediciones a la salida de un proceso que permiten evaluar si un proceso es Conforme o No Conforme.

7.3 Criterio de aceptación de procesos (CAP)

Se define que la forma de evaluar la conformidad de un proceso, es decir, si un proceso es aceptable o no, se la realiza a través de los “Criterios de Aceptación del Proceso” (C.A.P.).

Se aplicarán C.A.P. a los subprocesos que la empresa considera de relevancia para el mantenimiento del sistema y el control del mejoramiento continuo.

Los C.A.P. pueden ser de 4 tipos:

1. Indicadores de Productividad (Incluyen recursos como dinero, personal, tiempo).
2. Especificaciones del producto o servicio (Que se refieren al producto o servicio final)
3. Información del proceso
4. Satisfacción del Cliente

Las Correcciones o acciones que se hagan al incumplimiento de los CAP’s pueden ser, según su nivel de importancia, entre otras:

1. Informar al nivel gerencial de la desviación, para que la Gerencia analice la información y tome decisiones pertinentes.
2. Emitir un informe de resumen de incumplimiento de los Procesos
3. Levantar una No Conformidad al Proceso para su trámite.

7.4 Definición del Sistema de Información Gerencial

Los responsables de la elaboración, cumplimiento y entrega de la información de los CAP'S, están definidos en la especificación “*Matriz de responsabilidades de proceso*” RE-OM-EC 06.

7.5 Control de procesos

Cuando existan incumplimientos de los niveles de CAP's definidos, se podrá justificar el motivo, pero si estos son repetitivos, es decir por más de tres veces, estos hechos se analizarán y se tomarán las acciones correctivas en la reunión mensual del Comité de Calidad.

Los hechos serán asentados en el Acta de Revisión por la Dirección, la misma que será firmada por los asistentes como evidencia de la reunión.

8 Observaciones

N/A

9 Anexos

No.	Descripción	Código
1	Resumen del SIG	RE-OM-TC 09
2	Acta de Revisión por la Dirección	

10 Control de Cambios

Versi ón	Fecha	Ubic.	Información pertinente del cambio	Antes	Rev.	Aprob
1	23/06/14	-----	-----	Documento Original	MPE	JPI
2	10/06/15	Item 9	Se agrega tabla de registro de control de cambios de acuerdo a modificación de procedimiento RE-OM-PC 01	La tabla estaba incompleta	MPE	COR