

**Universidad de Buenos Aires - Facultad de Ciencias
Económicas**

Cátedra de Calidad y Productividad

Documentación de Procesos

Lic. Tomás Chahin

¿Qué es la Formalización?

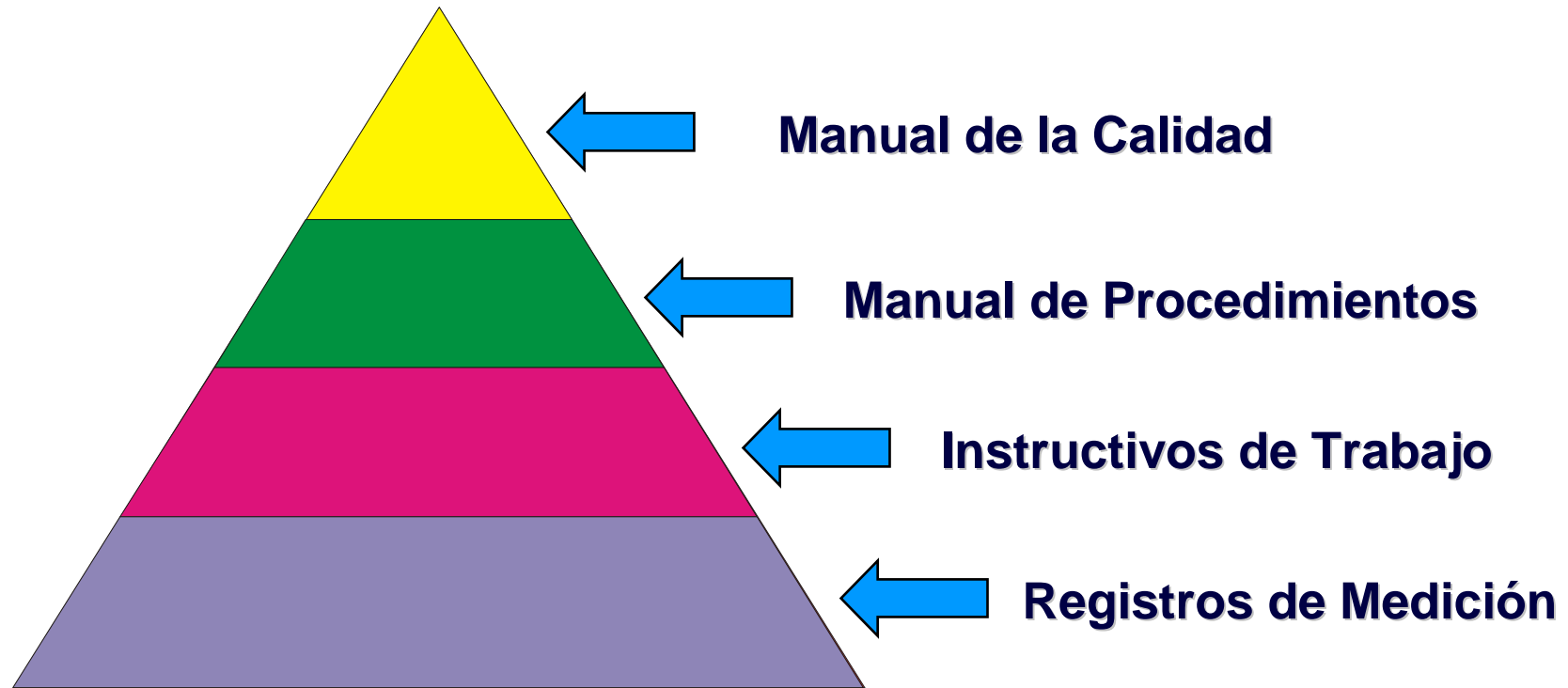
Se trata de documentar todos los aspectos inherentes a la estructura y los procedimientos de la organización, que reflejen las características formales de la misma.

Formalización

Es importante porque

- ✓ **Brinda seguridad en la fabricación de bienes o prestación de servicios.**
- ✓ **Colabora en la satisfacción de los requerimientos de los Clientes.**
- ✓ **Permite diferenciarse de la competencia, al posibilitar una gestión más ordenada.**

Estructura Documental de un SGC



Matriz de Documentos

POLITICA DE CALIDAD		
PLAN DE LA CALIDAD	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	PROCEDIMIENTOS
	PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS	
	PLAN DE CAPACITACION	
	REVISION DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	
	PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORAS	
REGISTROS DE GESTION DE LA CALIDAD		

Manual de la Calidad

Es el documento principal de la organización que resume los procesos centrales del negocio y aspectos que exige la Norma ISO 9000, como ser la Misión, Visión y Valores de la organización.

Permite que el Personal y los individuos o empresas relacionadas conozcan los objetivos y los principios que sustentarán la vida de la organización.






Manual de Procedimientos

Es un cuerpo sistemático que indica las actividades que deben ser cumplidas por los miembros de una organización, así como la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta o separadamente.

Constituye la expresión analítica de las rutinas administrativas a través de las cuales se canalizan las distintas operaciones.

Formalización

Ventajas de contar con un Manual de Procedimientos

-  Proporciona información permanente sobre las prácticas administrativas.
-  Ayuda a institucionalizar y hacer efectivos los procedimientos.
-  Facilita la normalización y la fijación de estándares.
-  Asegura continuidad y coherencia a las prácticas a través del tiempo.
-  Constituye un valioso elemento de consulta, de capacitación y de resolución de conflictos.

Formalización

Mapa de Procesos

*Diagrama de Interrelación de
Procesos*

Matriz de Procesos