



Alberto Álvarez Suárez es el Responsable Técnico Superior de la Unidad Técnica de Calidad y profesor del Área de Ingeniería Mecánica del Departamento de Construcción e Ingeniería de Fabricación de la Universidad de Oviedo.

Es Dr. Ingeniero Industrial, desempeña su actividad profesional en el Vicerrectorado de Profesorado, Departamentos y Centros (Unidad Técnica de Calidad) de la Universidad de Oviedo desde el año 2000, desarrollando proyectos de calidad universitaria, evaluaciones de titulaciones y servicios de la Universidad (en colaboración con la ANECA y el Club de Excelencia en Gestión según el modelo EFQM), certificaciones según las normas ISO9001:2008 e ISO14001:2004, y acreditaciones según la norma 17025:2005 y modelo EFQM.

Es secretario del Centro para la Calidad en Asturias, profesor de cursos de calidad y del modelo de acreditación de la ANECA organizados por el Vicerrectorado y evaluador del Programa de Mención de Calidad de los Programas de Doctorado de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.

Promotor del spin-off Technical Office for Quality and Innovation (www.toqi.es) para desarrollar los temas de Calidad Universitaria e Innovación con el fin de ayudar a las Universidades en el proceso de adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior.

www.albertoalvarezsuarez.es



Con la colaboración de los Técnicos en Calidad:
D. Ramiro Martí Flórez
D. Javier Alonso Álvarez
D. Pablo Albañil Espasandín
D. Carlos Catalán de Ávila
D. Miguel Pascual Santiso



Unidad Técnica de Calidad

Gestión por procesos CASOS PRÁCTICOS

Gestión por procesos

CASOS PRÁCTICOS



UNIVERSIDAD DE OVIEDO

Vicerrectorado de Profesorado, Departamentos y Centros

Con la colaboración de los Técnicos en Calidad:

- D. Alberto Álvarez Suárez
- D. Ramiro Martís Flórez
- D. Javier Alonso Álvarez
- D. Pablo Albañil Espasandin
- D. Carlos Catalán de Ávila
- D. Miguel Pascual Santirso

© de esta edición: Unidad Técnica de Calidad. Universidad de Oviedo

Edita: Ediciones de la Universidad de Oviedo

Imprime: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Oviedo

ISBN: 978-84-8317-883-6

D.L.: AS/4359-2011



ÍNDICE

	Acerca de nosotros	12
00	Introducción a la Gestión por Procesos	14
01	Resumen de la Gestión por Procesos dentro de la Gestión de Calidad	20
02	Metodología de la gestión por procesos	22
03	Seguimiento de los procesos	44
04	Cuadro de Mando Integral (CMI)	54
05	Mejora de los Procesos	56
06	Gestión Informatizada del sistema de Gestión (Calidad, Ambiente,...)	66
07	Ejemplos de la Gestión por Procesos	68
08	Casos de éxito de la aplicación de la Gestión por Procesos	98
09	Anexos	126