



GRUPO ACMS Consultores

¿Es lo mismo un proceso y un procedimiento?



(ER-0772/2013)

Alcance ISO 9001

Diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, medioambiental, de la prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad alimentaria y de la calidad y competencia técnica en laboratorios clínicos.

Alcance ISO 27001

Los sistemas de información que dan soporte a las actividades de diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión y el diseño, desarrollo y comercialización de software de sistemas de gestión de acuerdo con la declaración de aplicabilidad vigente.



(SI-0021/2020)

Publicado el 22/09/2022 - Actualizado el 23/09/2022

¿Es lo mismo un proceso y un procedimiento?

Con este breve artículo vamos a intentar arrojar algo de luz al tema, y ayudarte a saber cómo diferenciar entre proceso y procedimiento de acuerdo con lo definido en Sistemas de Gestión de la Calidad según ISO 9001.

Una de las primeras acciones que debemos realizar cuando deseamos implantar un Sistema de Gestión de la Calidad, o un sistema de gestión de acuerdo a cualquier norma certificable, es realizar una profunda lectura de la Norma en cuestión.

En el apartado 3 de la Norma ISO 9001 encontramos los Términos y Definiciones clave en el uso de la norma.

La incomprensión de estos términos y definiciones clave, podría generar mal entendidos o problemas y crear dificultades al llevar a cabo la implantación del sistema ISO 9001.

¿Dónde nace la necesidad de establecer los procesos?

En la propia introducción de la Norma ISO 9001 se identifica que la Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones.

El Comité ISO asume que la comprensión y gestión de los procesos de una empresa, interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos.

Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

La adecuada identificación, comprensión y gestión de los procesos permite a una organización el definir procesos, para poder medirlos y mejorarlos (enfoque hacia la mejora continua).

¿Qué es un proceso en la Norma ISO 9001?

La norma ISO 9000 nos indica que un proceso es un conjunto de actividades que se encuentran relacionadas o interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (o salidas).

Para entender mejor esta definición de proceso, lo más eficaz es visualizarlo a través de un ejemplo, como puede ser la creación de un vestido de novia en un taller de confección a medida.

El proceso será todas las actividades que intervienen entre la elección del diseño, la elección y recopilación de todo el material básico, como las diferentes telas que se emplearán, hasta que se eligen las herramientas de costura adecuadas, como alfileres, reglas, tijeras y patrones para su confección, y se elige a la modista que será quién cosa el traje.

Las actividades necesarias para realizar la confección, también se encuentran dentro del mismo proceso, como pueden ser las pruebas de vestido.

Todo el conjunto de estas actividades más la confección terminada del traje, es a lo que llamamos PROCESO.

Este ejemplo concreto, que constituye el Proceso de confección de un traje, a su vez, está compuesto de diferentes procesos dentro del proceso general.

La clave para una adecuada identificación y definición de un proceso es analizar bien las entradas, y tener claro que en el proceso habrá unas salidas (o resultado).

Siguiendo con el ejemplo anterior:

Proceso: Confección de Traje

Los procesos, dentro de las organizaciones, podrían, además clasificarse en:

- Procesos Estratégicos (aquellos procesos que se encuentran vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y la estrategia de la compañía),
- Procesos Operativos (aquellos procesos clave que dan lugar a la generación del producto o servicio que se entrega al cliente) y
- Procesos de soporte (que son aquellos que ofrecen soporte a los procesos operativos, como puede ser mantenimiento, gestión de recursos, etc?).

¿Qué debemos tener en cuenta para determinar un proceso paso a paso?

- En primer lugar, debemos determinar cuáles son las entradas y salidas de cada proceso (materia, energía, información?)
- Se decidirán las secuencias e interacciones entre las actividades (analizando el orden en el que se sucederán las actividades)
- Se dispondrán los criterios y métodos para poder realizar comprobaciones de control (qué debemos medir o revisar para asegurarnos de que el proceso se lleva a cabo correctamente)
- Se determinarán los recursos necesarios (humanos, técnicos, etc?).
- Se tratarán los posibles riesgos y oportunidades de cada proceso (¿Qué puede fallar?, ¿Qué repercusiones puede haber?).
- Se fijarán los indicadores adecuados para que podamos, mediante una medición, verificar que el proceso alcanza los resultados que la organización desea

- Se realizarán los cambios oportunos para garantizar el éxito (en caso de que se detecten desviaciones, u oportunidades para mejorar el proceso).
- Existirá un control documentado.
- Se utilizará esa información durante el desarrollo de las operaciones en los procesos

¿Qué es un procedimiento en un Sistema de Gestión de la Calidad?

Lo primero que debemos tener en cuenta es que, actualmente, los procedimientos escritos ya no son obligatorios con la actual ISO 9001, aun así, ello no significa que hayan desaparecido, sino que la norma ISO 9001 ahora es más flexible en lo que se refiere a documentación, por lo que los procedimientos pueden no estar escritos.

Un procedimiento, entonces, se entiende como la forma especificada o concreta para realizar una actividad o un proceso.

La propia ISO 9000:2015 añade como nota el que los procedimientos pueden estar documentados, o no.

Si continuamos con el ejemplo anterior de la confección del traje, el procedimiento sería la forma concreta en que habría que coser y entregar ese vestido, y se tendría que especificar cómo tendría que ser.

La forma de documentar esta forma de coser, podría ser a través de un Procedimiento escrito, o bien mediante un reportaje gráfico (fotografías) de las diferentes fases, e incluso con imágenes de productos correctos y defectuosos.

Ahora que ya tenemos más claro que es un procedimiento, es importante tener en cuenta que no todos los procesos necesitan tener un procedimiento.

Existen procesos sin procedimiento y procesos con procedimientos.

¿Necesitas servicios de consultoría?

En Grupo ACMS Consultores nos avalan más de 25 años de experiencia. Si necesitas ayuda, consúltanos sin compromiso.

Entidades de certificación de prestigio: AENOR, SGS, Bureau Veritas, TÜV Rheinland, Control Unión, Oca Global, DNV.



Nos definimos como una compañía consultora independiente cuyo objetivo fundamental es suministrar servicios de consultoría en las áreas de Gestión empresarial, que representen para el cliente una solución excelente, que satisfaga sus necesidades explícitas o implícitas, tenga en cuenta las regulaciones y normas aplicables, y cumpla los objetivos de plazo y coste establecidos.

Madrid

C/ Campezo 3, nave 5 28022 Madrid

Tfno.: (+34) 91 375 06 80

Burgos

Centro de Empresas, 73 09007 Burgos

Tfno.: (+34) 947 041 645

Barcelona

C/ Plaça Universitat 3 08007 Barcelona

Tfno.: (+34) 93 013 19 49

Málaga

C/ Alejandro Dumas 17 29004 Málaga

Tfno.: (+34) 95 113 69 04

México

José González Varela 15 14700 Tlalpan

Tfno.: (+52) 5513 39 96 22

www.grupoacms.com
informacion@grupoacms.com