

# BOLETÍN INFORMATIVO DEL SGC DE LA SECRETARIA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL IPN



NÚMERO: 16

24 de mayo de 2010

## CONTENIDO:

El enfoque de procesos.

El enfoque de procesos y el ciclo PHVA.

Implementación del enfoque de procesos.

Documentación.

Noticias

## DIRECTORIO:

M. en C. Fernando Arellano  
Calderón  
Secretario

Lic. Rafael G. Arzate Torres  
Director de Planeación

Lic. Javier Martínez Labra  
Director de Evaluación

Ing. Juan Carlos Contreras Larios  
Coordinador General del SGC

COLABORADOR  
LAI. Carlos Alberto Leal López

## EL ENFOQUE DE PROCESOS

El cuarto principio de la gestión de la calidad señalado en la norma ISO 9000:2005, es el "Enfoque basado en procesos", sobre el cual precisa:

**Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular la interacción entre tales procesos se conoce como "enfoque basado en procesos".

Asimismo, una ventaja

del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales del sistema de procesos

La misma norma en el apartado 3.4.1 define un "Proceso" como:

"Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

### El enfoque de procesos y el ciclo PHVA

El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso puede lograrse aplicando el concepto de PHVA en todos los niveles dentro de la organización. Esto aplica por igual a los procesos estratégicos de alto nivel y a las actividades operacionales simples llevadas a cabo como una parte de los procesos de realización del producto.

Un segundo principio de gestión de la calidad importante que está íntimamente vinculado con el enfoque basado en procesos es el **Enfoque de sistema para la gestión**, el cual establece que "Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos". Dentro de este contexto, el sistema de gestión de la calidad comprende un número de procesos interrelacionados. Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad no sólo incluyen los procesos de realización del producto, si no también a numerosos procesos de gestión, seguimiento y medición, tales como los procesos de gestión de recursos, comunicación, auditoría interna, revisión por la dirección, entre otros.

Las interacciones entre

los procesos de una organización frecuentemente pueden ser complejas, resultando en una red de procesos interdependientes. La entrada y salida de estos procesos frecuentemente pueden estar relacionados tanto con los clientes externos como con los internos. La retroalimentación de la satisfacción o insatisfacción del cliente por los resultados del proceso es un elemento de entrada esencial para el proceso de mejora continua del SGC.

El ciclo PHVA puede ser aplicado tanto a cada proceso individual como a la red de procesos como un todo. Algunos de los procesos importantes del sistema de gestión de la calidad pueden no tener una interacción directa con el cliente externo.

#### **Implementación del enfoque basado en procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.**

El apartado 0.2 en la introducción de la Norma ISO 9001:2008 establece, refiriéndose al enfoque basado en procesos:

“Un enfoque basado en procesos, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.”

A continuación se dan algunas orientaciones sobre lo que una organización puede preguntarse para alcanzar el cumplimiento de estos requisitos.

- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el

seguimiento de estos procesos.

- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

#### **Documentación de los procesos**

Los procesos ya existen dentro de la organización y el enfoque inicial debería limitarse a identificarlos y gestionarlos de la manera más apropiada. La Norma ISO

9001:2008 requiere que todos los procesos "necesarios para el sistema de gestión de la calidad" se gestionen según el apartado 4.1 Requisitos generales. No hay un "catálogo" o una lista de los procesos que deben documentarse. Cada organización debería determinar qué procesos deben documentarse en función de los requisitos de su cliente y de los legales o reglamentarios aplicables, de la naturaleza de sus actividades y de su estrategia corporativa global.

## Noticias



*“No es lo que no sabemos lo que nos da problema, sino lo que sabemos”*

*W. Rogers.*