

ENFOQUE A PROCESOS -EL SECRETO PARA EL ÉXITO-

Invitado especial:

Ing. Oscar Manuel López Batista

Uno de los principios de gestión de calidad es el enfoque a procesos (ver la ISO 9000 2015 punto 2.3.4) y en general todas las normas de gestión se basan en este enfoque.

Este principio se basa en que se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente, es decir que se trabaja en equipo para que el resultado se logre por el esfuerzo de todos los involucrados y no solo por un esfuerzo individual.

Los puestos y/o funciones de una organización deberían llevar actividades que apoyan a uno o más procesos del Sistema de Gestión, esto debe ser entendido y estar claramente definido durante la planeación del Sistema de Gestión, incluyendo la definición de las responsabilidades, autoridades y la rendición de cuentas de cada proceso.



Algunos beneficios clave son:

- aumento de la capacidad de centrar los esfuerzos en los procesos clave y en las oportunidades de mejora de los procesos, resultados coherentes y previsibles mediante un sistema de procesos alineados;

- optimización del desempeño mediante la gestión eficaz del proceso, el uso eficiente de los recursos y la reducción de las barreras interdisciplinarias;
- posibilidad de que la organización proporcione confianza a las partes interesadas en lo relativo a su coherencia, eficacia y eficiencia.

Cómo implementar un enfoque a procesos:

- Determinar y gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema para lograr los objetivos de la organización de una manera eficaz y eficiente.
- Asegurar que la información necesaria está disponible para operar y mejorar los procesos y para realizar el seguimiento.
- Definir las responsabilidades del proceso y de la rendición de cuentas del proceso y empoderar al personal en la toma de decisiones oportunas para lograr los resultados del proceso.
- Analizar y evaluar el desempeño del sistema global en periodos adecuados.
- Gestionar los riesgos e implementar acciones sobre las oportunidades de mejora que

MÁS INFORMACIÓN:

TELS. (+502) 2366-1529 / 2333 4556

**inlacguatemalaeventos@gmail.com / inlacguatemalaeventos2@gmail.com
WWW.INLAC.ORG.GT WWW.GRUPO-SI.COM.GT**

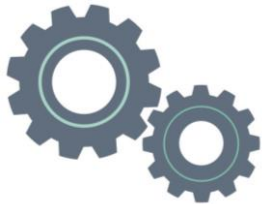
ENFOQUE A PROCESOS -EL SECRETO PARA EL ÉXITO-

Invitado especial:

Ing. Oscar Manuel López Batista

pueden afectar a las salidas de los procesos y a los resultados globales del Sistema de Gestión

- Mejorar continuamente el desempeño de procesos en relación con el Sistema de Gestión



¿Se debe de considerar un solo enfoque a procesos o puede cambiar de un Sistema de Gestión de Calidad a

Un Sistema de Gestión Ambiental o de Seguridad y Salud Laboral o cualquier otro como el de inocuidad alimentaria o antisoborno?

En otras palabras, debemos describir una sola interacción de los procesos para todos los sistemas de gestión o podría definir una interacción de los procesos por cada sistema de gestión.

La definición de proceso para un sistema de calidad es diferente en otros sistemas, ya que la ISO 9000 2015 define:

Proceso. - conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto

Nota 1 a la entrada: Que el "resultado previsto" de un proceso se denomine salida, producto o servicio depende del contexto de la referencia.

Nota 3 a la entrada: Dos o más procesos en serie que se interrelacionan e interactúan pueden también considerarse como un proceso.

Nota 4 a la entrada: Los procesos en una organización generalmente se planifican y se realizan bajo condiciones controladas para agregar valor.

Nota 6 a la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado para evitar circularidad entre proceso y salida

He dejado las notas más importantes de la definición, y la nota 6 aclara que se modificó para evitar circularidad significa que la salida puede ser entrada de otro proceso y los resultados previstos o deseados son más orientados hacia lo que busca la organización.

La definición de proceso para los otros sistemas de gestión es:

Proceso. - conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforman las entradas en salidas

Aclarando que puede o no estar documentado en la ISO 14001 2015, y en otras normas no hay aclaraciones, quedando vaga el cómo implementar un sistema de gestión basado en procesos, en **todas las normas de gestión** como son la ISO 14001, 45001, 37001 por ejemplo se define:

1.1 "Para lograr los resultados previstos, incluida la mejora de su

MÁS INFORMACIÓN:

TELS. (+502) 2366-1529 / 2333 4556

inlacguatemalaeventos@gmail.com / inlacguatemalaeventos2@gmail.com
WWW.INLAC.ORG.GT WWW.GRUPO-SI.COM.GT

ENFOQUE A PROCESOS -EL SECRETO PARA EL ÉXITO-

Invitado especial:

Ing. Oscar Manuel López Batista

desempeño, la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente su sistema de gestión incluidos los procesos necesarios y sus interacciones”.



Errores en la implementación del enfoque a procesos:

En muchas organizaciones el enfoque está mal implementado ya que definen el nombre del proceso como el nombre del área, esto ocurre en un SGC y el efecto en otros sistemas se repite ya que la base de un sistema integrado siempre será la 9001, otro error común con el enfoque a procesos es que no se definen responsabilidades y autoridades del personal ya que lo han definido en los perfiles de puestos, o las autoridades no llegan al personal que debe tomar la decisión raída y no en espera de que el jefe lo autorice, no existe el empoderamiento en la gente para que el proceso logre los resultados planificados.

Manejar el mismo mapeo de procesos en un sistema integrado, es un error enorme y que las actividades relacionadas de un SGC en un SGA o en un SGSST son diferentes, para transformar en una entrada en una salida con enfoque en calidad, ambiente y SST son diferentes, por ejemplo:

En una empresa de construcción que cuenta con oficinas centrales, almacén con patio de habilitado de materiales, se incluye un almacén temporal de residuos peligrosos, oficinas temporales en campo y zona de proyecto de construcción de una obra, puede determinar procesos como son Proceso comercial (administrativo), proceso de gestión de competencias (administrativo), proceso de Mantto de gestión de maquinaria, proceso de abastecimiento y compras (administrativo), proceso de construcción, proceso de estimación de obra (administrativo), proceso de planeación estratégica (administrativo), esto lo ha definido en su SGC y ha definido los procesos en su SGA y SG SST los siguientes:

- Procesos administrativos (en donde se desarrollan actividades comunes de administración en oficina tanto los peligros y aspectos ambientales son similares para obtener un mejor desempeño en actividades administrativas en materia medioambiental (MA) como de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y los procesos operativos en los procesos de Preparación de Materiales, Mantenimiento y Gestión de Maquinaria en donde

MÁS INFORMACIÓN:

TELS. (+502) 2366-1529 / 2333 4556

**inlacguatemalaeventos@gmail.com / inlacguatemalaeventos2@gmail.com
WWW.INLAC.ORG.GT WWW.GRUPO-SI.COM.GT**



Boletín de Calidad



**ENFOQUE A PROCESOS
-EL SECRETO PARA EL ÉXITO-**

Invitado especial:

Ing. Oscar Manuel López Batista

se incluye la gestión de residuos peligrosos y el

- Proceso de Construcción por etapas de obra.

Esto es más útil para la organización y no manejando el mismo mapeo de procesos para todos los Sistemas de gestión, además de que solamente en la ISO 9001 es un requisito definir entradas y salidas para cada proceso y esto no es un requisito en la ISO 14001 o ISO 45001.

CURSOS INTEREMPRESA

- ✓ **Gestión de riesgos ISO 31000:2018**
- ✓ **Interpretación ISO 9001:2015**
- ✓ **Interpretación ISO 14001:2015**
- ✓ **Interpretación ISO 45001:2018**
- ✓ **Interpretación norma FSSC 22000**
- ✓ **Interpretación norma ISO 27001**
- ✓ **Interpretación norma BASC**
- ✓ **Audidores internos / líderes de ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018, 17025:2017, 22000:2018, entre otras.**
- ✓ **Audidores líderes trinorma con Certificación Mundial Exemplar Global**
- ✓ **Cursos de Sistemas Integrados de Gestión**

**Para más información / cotizaciones:
eventosycapacitaciones@inlac.org.gt**

MÁS INFORMACIÓN:

TELS. (+502) 2366-1529 / 2333 4556

**inlacguatemalaeventos@gmail.com / inlacguatemalaeventos2@gmail.com
WWW.INLAC.ORG.GT WWW.GRUPO-SI.COM.GT**