

Procesos, Procedimientos y Herramientas para la Gestión de la Calidad

Para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en una organización, es necesario contar con procesos, procedimientos y herramientas que ayuden a llevar este plan a cabo. Es común que haya confusiones al hablar de procesos, procedimientos y herramientas para la gestión de la calidad, a continuación aclaramos estas cuestiones.

Diferencia entre proceso y procedimiento

Un proceso es un conjunto de actividades relacionadas entre sí, que transforman elementos de entrada en salidas. Un ejemplo puede ser un requerimiento de un cliente, esto viene a ser una entrada, dicho requerimiento entra por el área de atención a clientes normalmente, el cual pasa la información al área de producción, el resultado de la producción va a ser un producto o servicio atendiendo los requerimientos del cliente, dicho producto se le entregará al cliente ya sea por medio el área de atención a clientes u otra área, y esto viene a ser la salida.

Todo este ciclo que comienza con la entrada y termina en la salida del producto o servicio viene a ser el procedimiento.

Un procedimiento es la forma específica de cómo llevar a cabo un proceso o actividad, para cumplir con un procedimiento es necesario seguir al pie de la letra las indicaciones, de lo contrario no se estará realizando bien el proceso.

En la gestión de la calidad, podemos entender que el proceso va a ser aquellos medios que lleven a la organización a lograr los objetivos establecidos, y el procedimiento va a ser cumplir con todas las fases por las que se tenga que pasar para lograr este objetivo.

Herramientas para la gestión de la calidad

Ishikawa propone siete herramientas para la gestión de la calidad, y dice que con ellas es posible dar solución al 95% de los problemas que se presentan en una organización, principalmente a aquellos problemas que se pudieran presentar en el área de producción.

Dichas herramientas se conocen como “Las siete herramientas básicas de la calidad” también mencionadas por algunos autores como métodos para mejora continua y la solución de problemas.

Las siete herramientas son:

- Diagrama Causa – Efecto (diagrama de Ishikawa).
- Hoja de Comprobación (Hojas de Verificación).
- Gráficos de Control.
- Histograma.
- Diagrama de Pareto.
- Diagrama de Dispersión.
- Estratificación.

En un tema más adelante en esta misma unidad, se habla de cada una de estas siete herramientas y su uso.

Referencias:

Nueva ISO 9001:2015 (2016) ISO 9001:2015 ¿Qué Diferencia hay entre Proceso y Procedimiento?. Recuperado el día 23 de junio de 2016, a partir de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/01/iso-9001-2015-diferencia-proceso-procedimiento/>