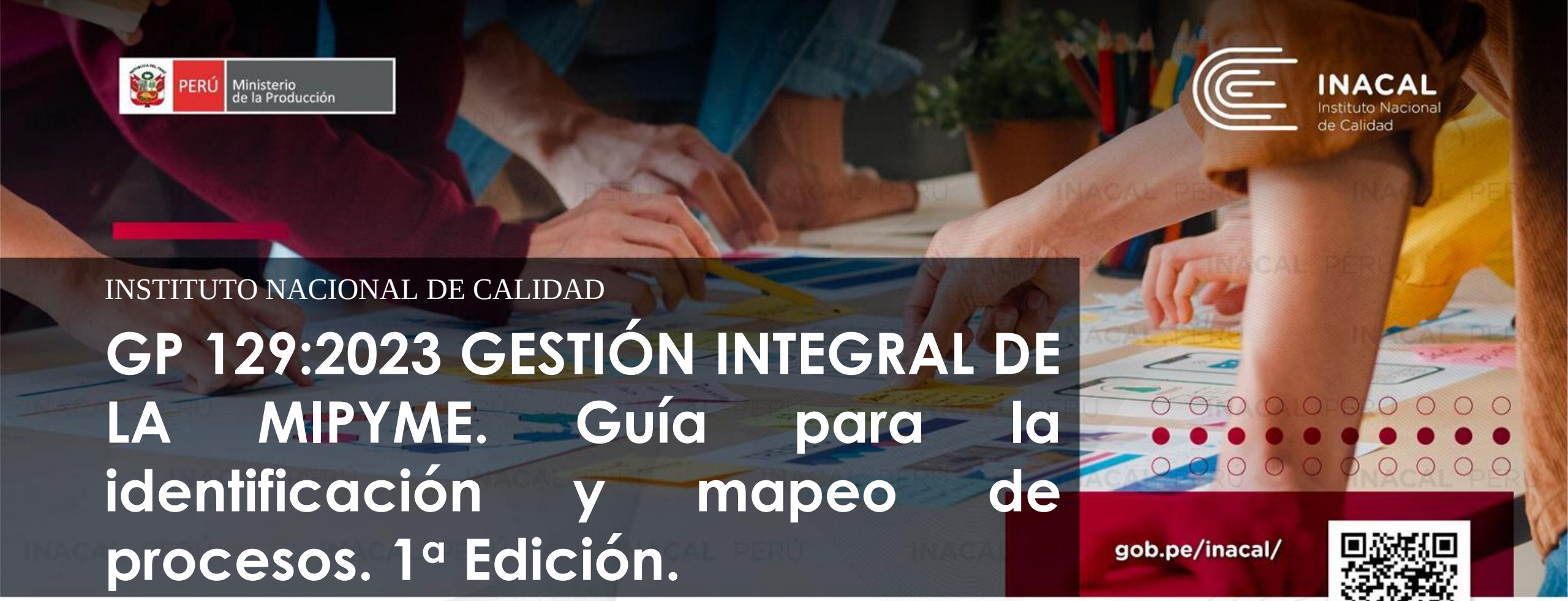


PERÚ Ministerio de la Producción

INACAL Instituto Nacional de Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD

GP 129:2023 GESTIÓN INTEGRAL DE LA MIPYME. Guía para la identificación y mapeo de procesos. 1ª Edición.

gob.pe/inacal/

Inacal @inacalperu Inacal Perú @inacalperu inacalperu

Ponle Punche y ganamos todos PERÚ

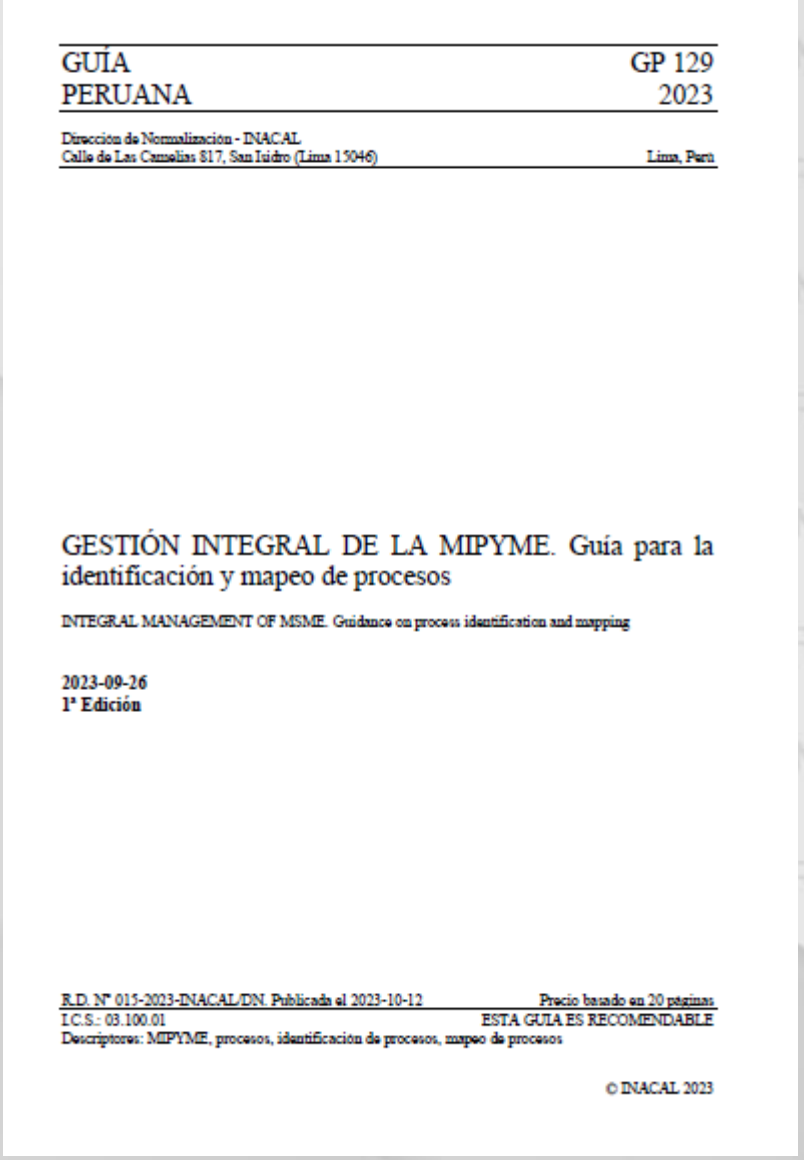
BICENTENARIO PERÚ 2024

INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD

Guía para la identificación y mapeo de procesos

Esta Guía Peruana (GP) proporciona orientaciones a la micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME) de productos y servicios de cualquier sector económico para la aplicación de enfoque de gestión por procesos.

Esta Guía Peruana es aplicable a las micro, pequeñas y medianas empresas prestadoras de
productos y servicios de cualquier sector económico.



GUÍA PERUANA GP 129 2023

Dirección de Normalización - INACAL
Calle de Las Camelias 817, San Isidro (Lima 15046) Lima, Perú

GESTIÓN INTEGRAL DE LA MIPYME. Guía para la identificación y mapeo de procesos

INTEGRAL MANAGEMENT OF MSME. Guidance on process identification and mapping

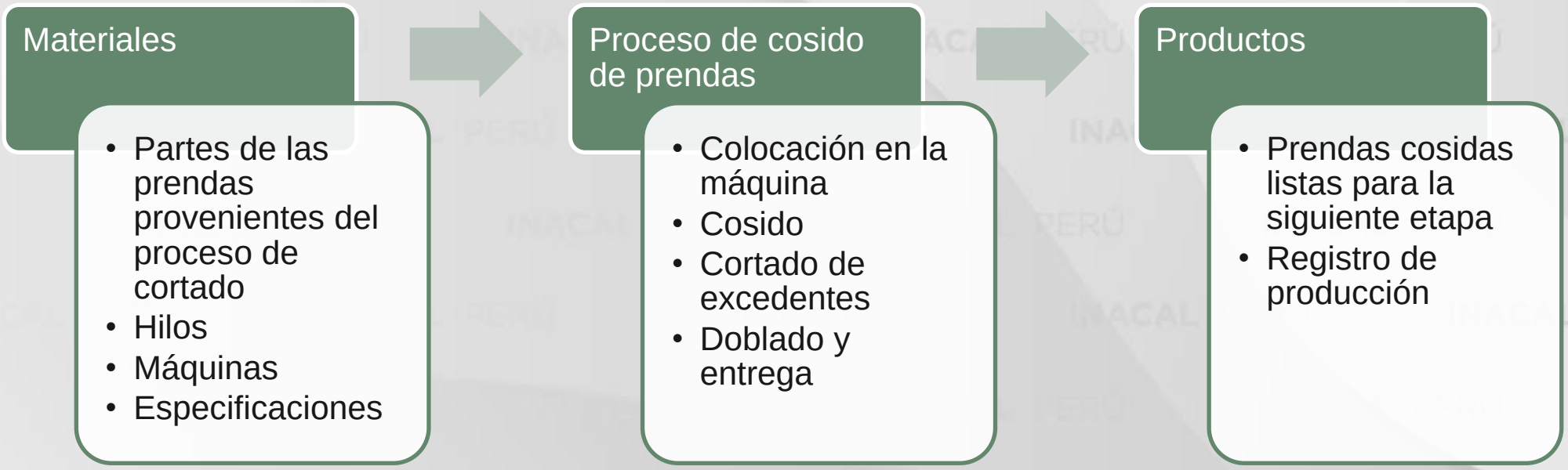
2023-09-26
1ª Edición

R.D. Nº 015-2023-INACAL/DN. Publicada el 2023-10-12 Precio basado en 20 páginas
I.C.S.: 03.100.01 ESTA GUIA ES RECOMENDABLE
Descriptores: MIPYME, procesos, identificación de procesos, mapeo de procesos

© INACAL 2023

¿PERO QUÉ ES UN PROCESO?

Un proceso es el conjunto de actividades que transforman elementos de entrada en elementos de salida.



Ejemplo

INACAL PERÚ

IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS

La importancia de la gestión por procesos radica en el control y mejora que podría realizarse en la empresa, a fin de brindar productos o servicios que logren la satisfacción de sus clientes.

Si una empresa logra identificar los procesos clave, y controlarlos podrá ofrecer productos de calidad, con alta productividad y por ende ser competitiva en el mercado.

INACAL PERÚ

Guía para la identificación y mapeo de procesos

1. Objeto y campo de aplicación

2. Referencias normativas

3. Términos y definiciones

4. Identificación y caracterización de procesos

- 4.1 Determinación de los requisitos del producto
- 4.2 Identificación de los procesos
- 4.3 Caracterización y despliegue de los procesos
- 4.4 Clasificación de los procesos
- 4.5 Desarrollo del mapa de procesos

5. Seguimiento y medición de los procesos

- 5.1 Medición del desempeño de los procesos
- 5.2 Medición de la satisfacción del cliente

6. Mejora continua de los procesos

INACAL PERÚ

4. Identificación y caracterización de procesos en una MIPYME

Para poder iniciar la identificación de los procesos clave, se debe determinar los requisitos del producto o servicio a brindar y que viene a ser el propósito o misión de cualquier empresa al margen de su tamaño.

- Determinación de los requisitos del producto
- Identificar las partes interesadas
- Identificar los procesos: Mapa de procesos
- Seguimiento y medición de los procesos

INACAL PERÚ

4.1 Determinación de los requisitos del producto

La empresa debe definir los requisitos de los productos y/o servicios **que pretende elaborar, antes de su realización**; dicha información **debe ser conocida por los miembros de la empresa** y deben **ser actualizados debido a la demanda de los clientes y/o partes interesadas**.

a) la cantidad y características del producto y/o servicio solicitado por el cliente

b) las condiciones de entrega y cuando corresponda el servicio de post venta

c) las condiciones de pago

INACAL PERÚ

4.2 Identificación de los procesos

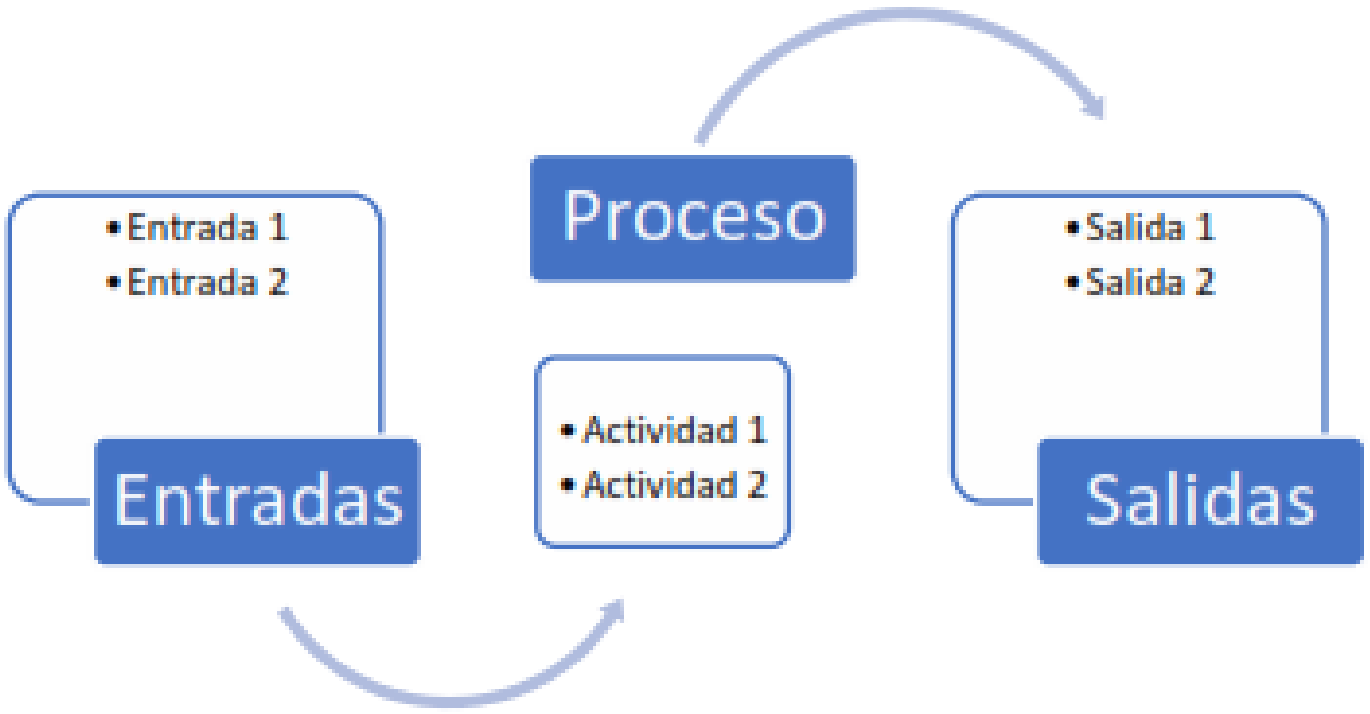


Figura 2 - Etapas de un proceso

Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Los procesos pueden tener diferentes tamaños y alcances, y su entendimiento debe ser flexible.

INACAL PERÚ

Ejemplos:

Empresa de panificación: proceso de pesado y dosificado de ingredientes

Empresa de Transportes: proceso de planificación de las rutas, proceso

Empresa de servicios contables: proceso de gestión de libros contables

Empresa de Estética: proceso de agenda de clientes

INACAL PERÚ

4.3 Caracterización y despliegue de los procesos

La caracterización de un proceso es una herramienta que permite **describir un proceso e identificar los elementos clave que lo conforman,** con la finalidad de comprenderlo, gestionarlo, controlarlo y mejorarlo.

- nombre
- líder o responsable
- el objetivo alcance
- entradas
- salidas
- clientes
- recursos
- proveedores
- documentos
- parámetros de control
- requisitos

4.3 Caracterización y despliegue de los procesos – Ejemplo de la Guía

INACAL PERÚ

ANEXO A
(INFORMATIVO)

Caracterización de un proceso para la confección de camisas

UNIDAD	Taller de Confección
RESPONSABLE	Jefe de producción
OBJETIVO	Confección oportuna de camisas o blusas, siguiendo los estándares de calidad y utilizando racionalmente los recursos disponibles.

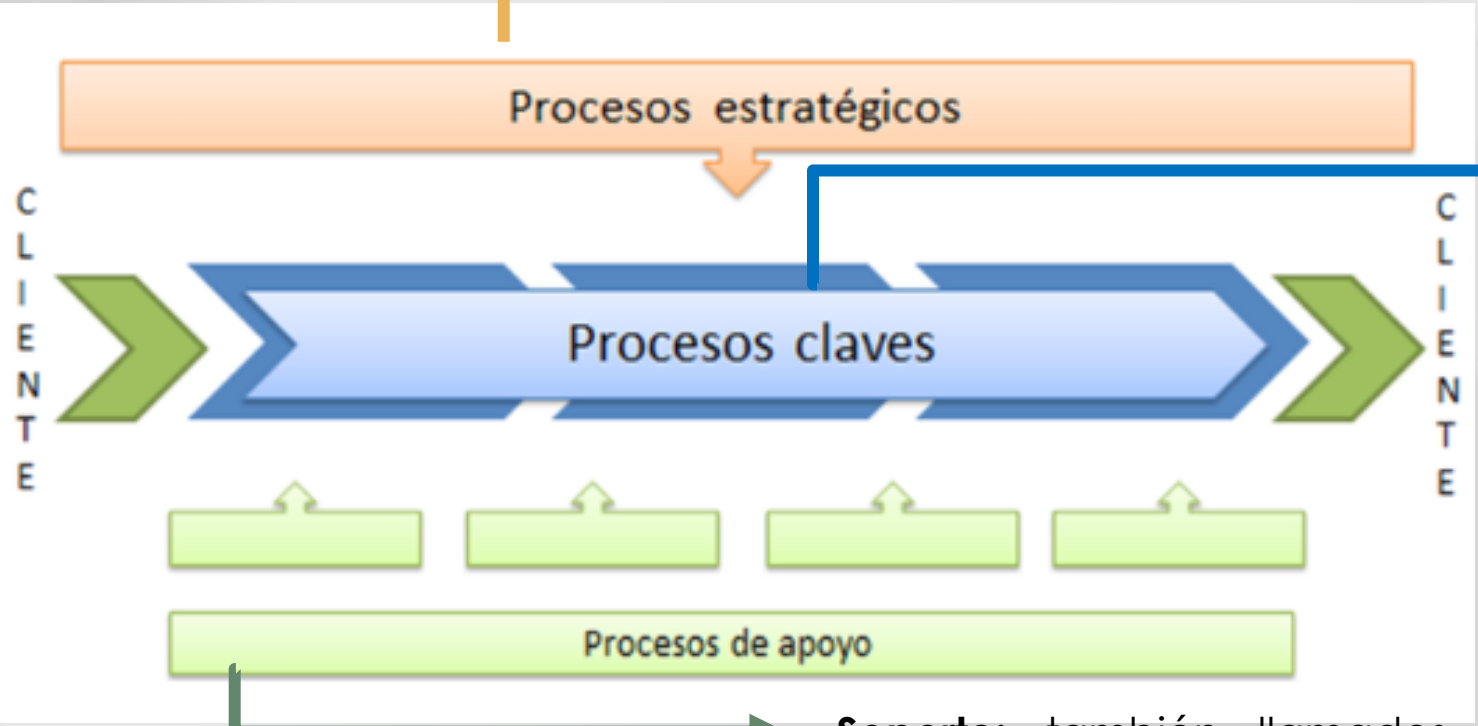
PROVEEDOR	**INSUMOS**	**PROCESOS**	**PRODUCTOS**	**CLIENTE EXTERNO**
*PCP *Sección corte *Compras *Mantenimiento *Ingeniería *Diseño	*Órdenes trabajo *Piezas cortadas *Botones, hilo *Servicio mantenimiento *Métodos de trabajo *Moldes, Diseños	*Preparación de delanteros *Preparación de cuellos *Preparación de bolsillos *Armado de prenda *Ojalado *Colocación de botones *Colocación etiqueta *Embolsado	Camisas	*Boutiques *Tiendas por departamento CLIENTE INTERNO *Ventas *Planeamiento y programación producción *Control Calidad

ATRIBUTOS
NCA materiales < 1 % NS entrega > 95 % Mantenimiento preventivo > 60 % Procedimientos actualizados

ATRIBUTOS
NCA prendas < 0.5 % NS producción > 95 % Tasa de producción: 50/h. Costo unitario promedio: S/ 15/unidad

4.4 Clasificación de los procesos

Estratégicos: Llamados también procesos de dirección o gerenciales. Ejemplos: Proceso de planificación estratégica; proceso de marketing y proceso de Gestión de Calidad.



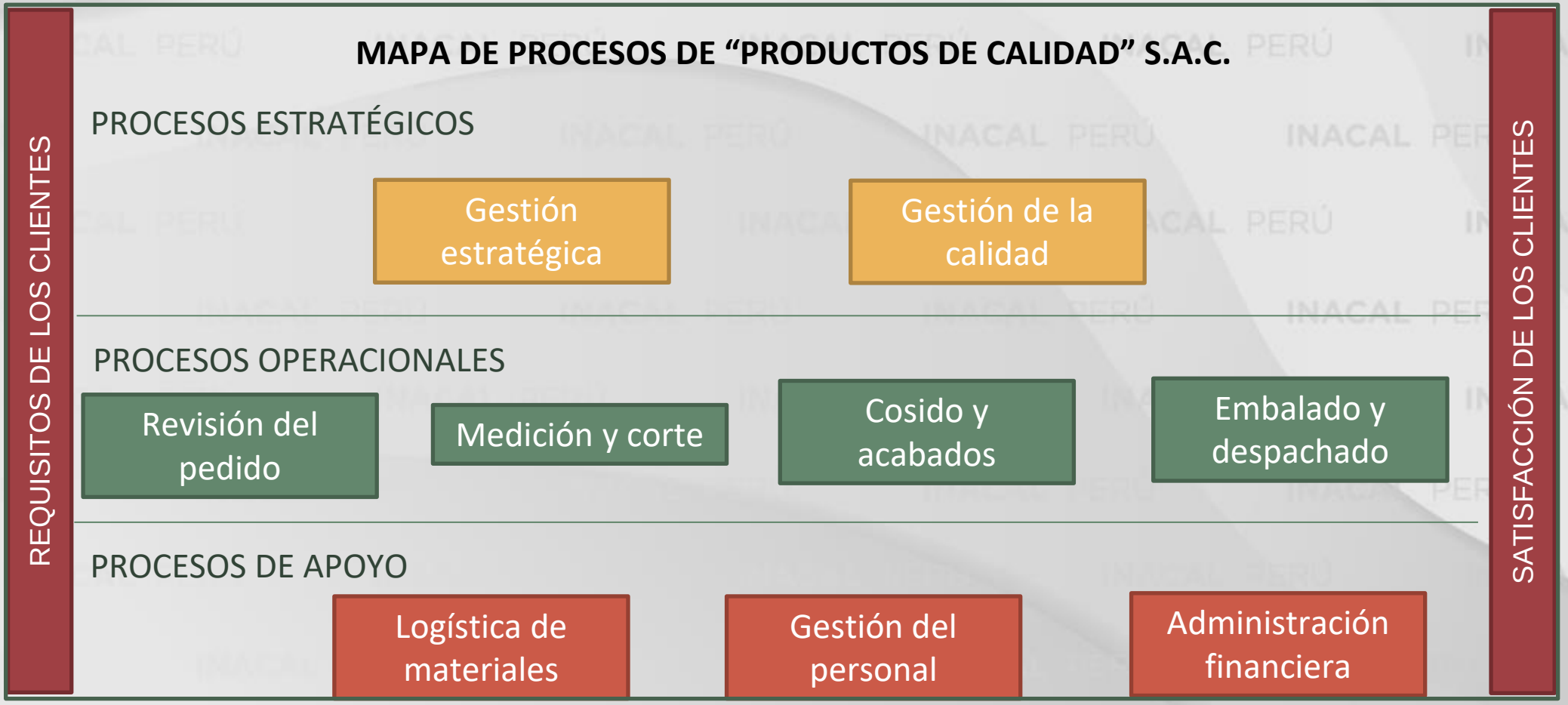
Operativos: alternativamente se les denomina procesos de negocio, procesos rectores, procesos productivos. Son propios de cada negocio y en conjunto conforman la denominada Cadena de Valor.

Soporte: también llamados procesos de apoyo o procesos auxiliares; éstos, ayudan fundamentalmente a los procesos operativos y con menos intensidad a los de Dirección.

INACAL PERÚ

4.5 Desarrollo del mapa de procesos

El mapa de procesos es la **representación sencilla y esquemática de los procesos de la empresa y sus interrelaciones.**



5. Seguimiento y medición de los procesos

La organización deberá aplicar los métodos apropiados para el seguimiento de sus procesos en los cuales se medirá su efectividad. Los métodos recomendados son: **reuniones de seguimiento, retroalimentación con el cliente, análisis de datos, y auditorias.**

El seguimiento y la medición de los procesos se realiza con el fin de:

1) Conocer si se están cumplimiento los procesos establecidos, en las condiciones planificadas;

2) Verificar si los procesos están permitiendo alcanzar los resultados conforme a los objetivos de la organización;

3) Definir hacia dónde se deben orientar las mejoras.

INACAL PERÚ

5.1 Medición del desempeño del proceso

La medición del desempeño de los procesos debe tener en cuenta que:

a) Se debe ejercer un control para que las entradas sean las adecuadas, las actividades se realicen de manera conforme a los procesos establecidos y los recursos se empleen en el momento oportuno y correcto.

b) Los indicadores de proceso permitirán identificar qué es necesario medir para conocer la eficacia, eficiencia y capacidad de este, de acuerdo con su misión u objetivo.

INACAL PERÚ

5.2 Medición de la satisfacción de cliente

a) La satisfacción del cliente se define como el **resultado de comparar las expectativas del cliente con respecto a los productos y servicios e imagen que le brinda una marca.**

b) La satisfacción del cliente se manifiesta a través de la **percepción del cliente sobre el grado de cumplimiento de sus requisitos** por parte de la organización.

c) La norma ISO 9001:2015 establece: "la organización debe hacer un **seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente** en cuanto a si la organización ha cumplido los requisitos del cliente" como un indicador de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

d) El objetivo de la medición de la satisfacción del cliente es **detectar áreas de insatisfacción, que serán mejoras potenciales para incorporar bajo la perspectiva de los clientes.**

INACAL PERÚ

5.2 Medición de la satisfacción de cliente – Ejemplo de la Guía

ANEXO C
(INFORMATIVO)

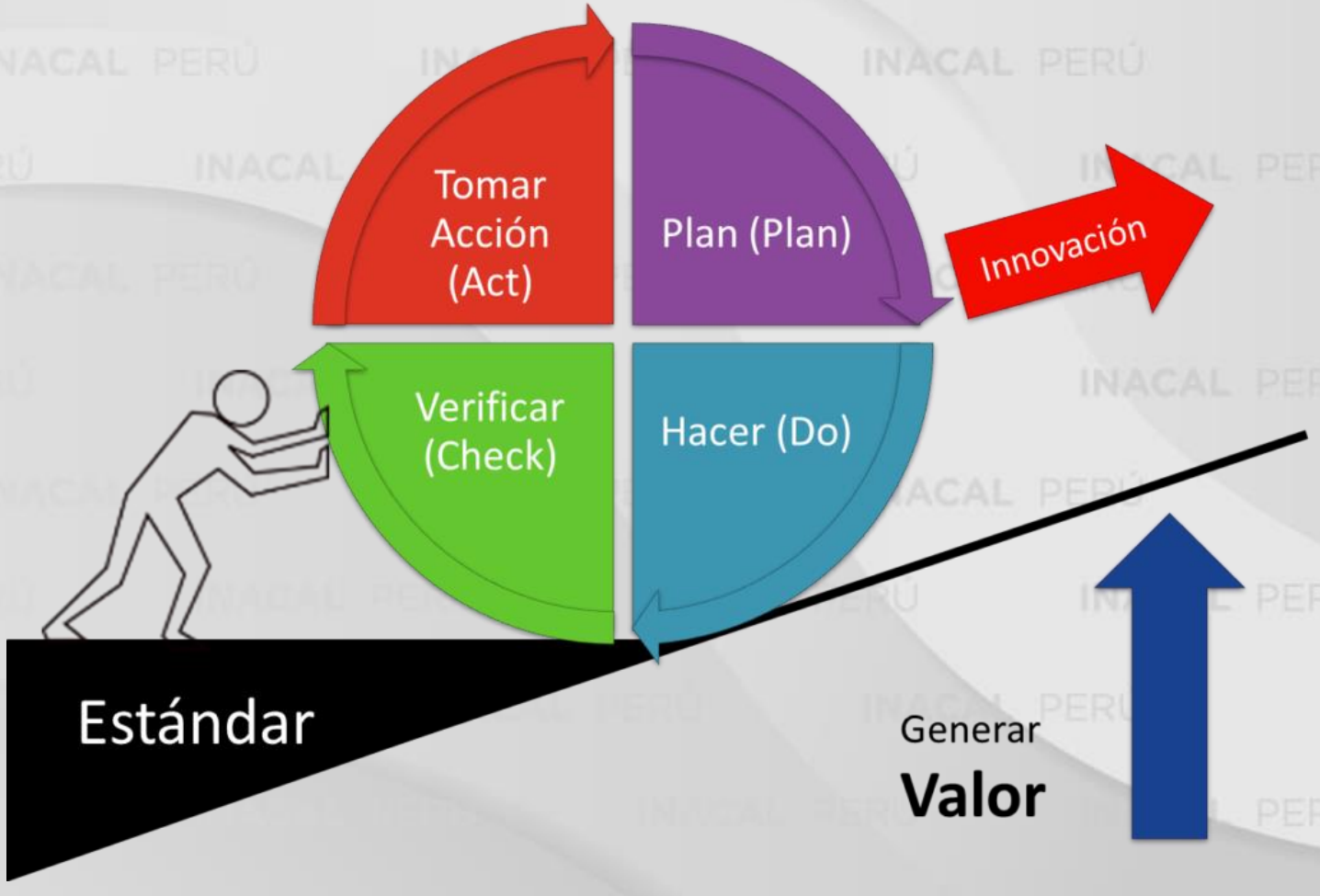
Aplicación de ficha de indicador

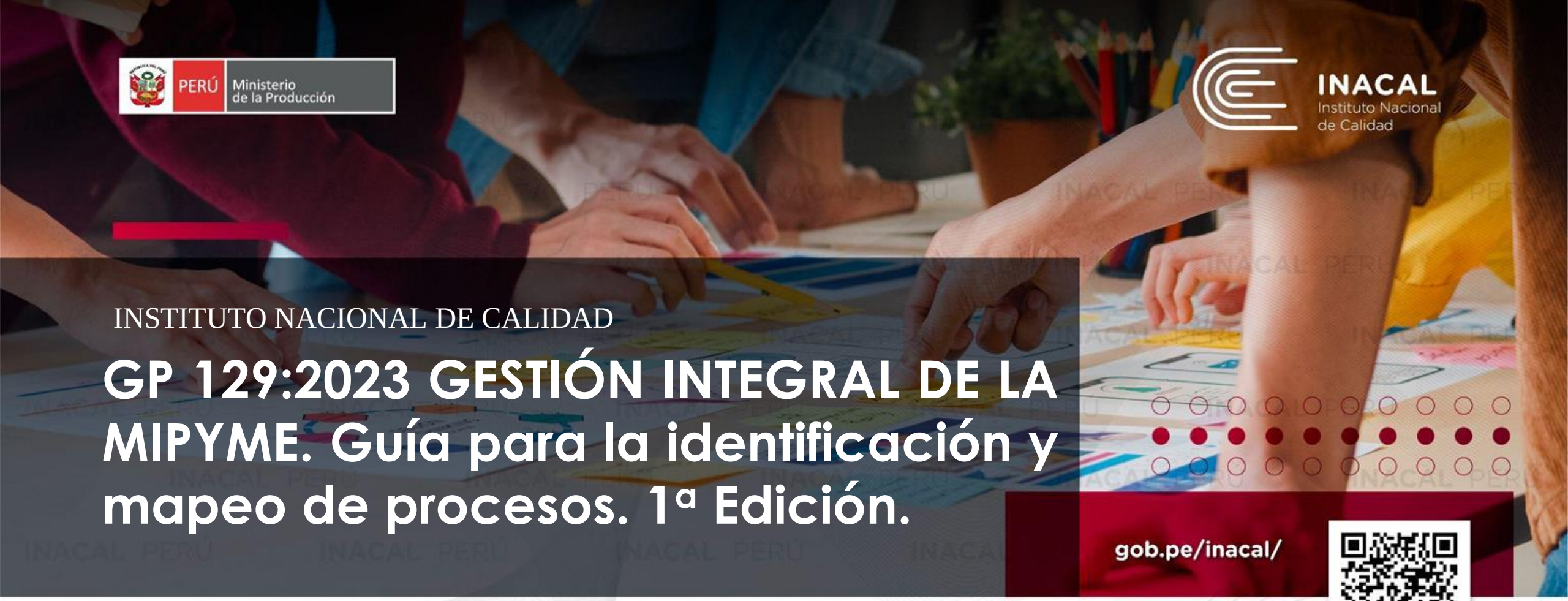
Ficha de indicador

Nombre del indicador: Porcentaje de productos defectuosos fabricados al mes	**Procesos relacionados**	**Cod. ficha:**	
		Elaborado por:	
		Fecha última medición	
Definición del indicador	**Fórmula de cálculo**		**Unidades**
Conocer el porcentaje de productos defectuosos mensuales con respecto al mes anterior y tomar las medidas necesarias para disminuir el porcentaje, siendo el ideal un 0 %	(productos defectuosos me X / Productos totales al mes X) * 100		porcentaje
Fuentes de información	**Encargado de medición**		
Registros e inventarios de producción	Jefe de producción		
Meta: Lograr un 0 % o cercano, en productos con fallas	**Periodicidad de cálculo:** mensual		
Mediciones:			
Lista de distribución			

6. Mejora continua de los procesos

Los procesos así definidos y medidos permiten la identificación de oportunidades de mejora y su priorización que impacta en la productividad y competitividad de la empresa.





GRACIAS

Inacal @inacalperu Inacal Perú @inacalperu inacalperu

Ponle Punche y ganamos todos PERÚ

BICENTENARIO PERÚ 2024

PERÚ Ministerio de la Producción

INACAL Instituto Nacional de Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD

GP ISO 100:2024
Guía para la aplicación de la NTP-ISO 9001:2015 en pequeñas empresas

gob.pe/inacal/

María Altamirano

Miembro del Comité Técnico de Gestión y Aseguramiento de la Calidad

BICENTENARIO PERÚ 2024

Inacal @inacalperu Inacal Perú @inacalperu inacalperu

CONTENIDO

01 | GENERALIDADES

02 | SGC Y CÓMO EMPEZAR

03 | ORIENTACIONES SOBRE LA NTP-ISO 9001

INACAL PERÚ

INACAL PERÚ

01 GENERALIDADES

INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD

CTN 24 GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Secretaría:
Instituto para la Calidad - PUCP

Reconocimiento 25 años
Octubre 2023

Comité Espejo de ISO/TC 176
Quality Management and Quality Assurance

INACAL PERÚ

ANTECEDENTES

Un manual de apoyo para la norma ISO 9001:2015.

NORMA INTERNACIONAL

ISO 9001

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Quinta edición
2015-09-15

Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

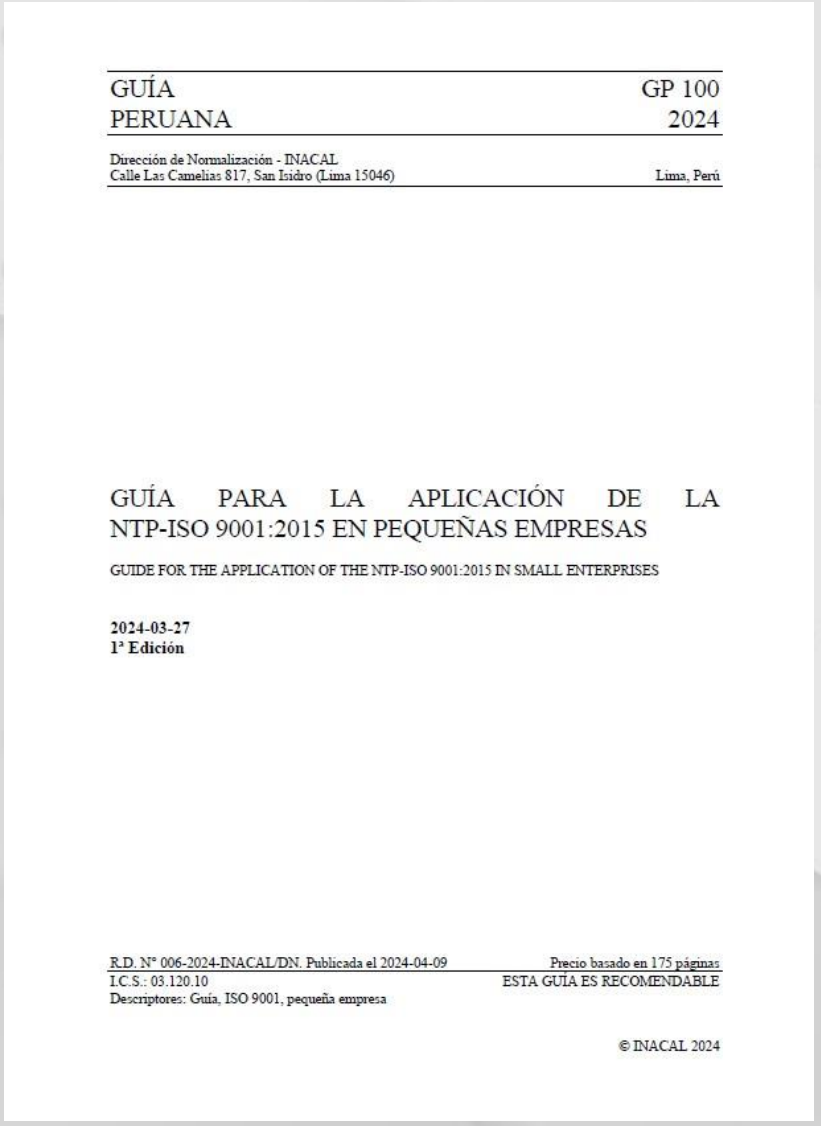
Quality management systems — Requirements
Systèmes de management de la qualité — Exigences

INACAL PERÚ

PUBLICACIÓN DE LA GP 100:2024

INACAL PERÚ

RESOLUCIÓN DIRECTORAL
N°006-2024-INACAL/DN
(4 de abril de 2024)



GUÍA PERUANA GP 100 2024

Dirección de Normalización - INACAL
Calle Las Camelias 817, San Isidro (Lima 15046) Lima, Perú

GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE LA NTP-ISO 9001:2015 EN PEQUEÑAS EMPRESAS

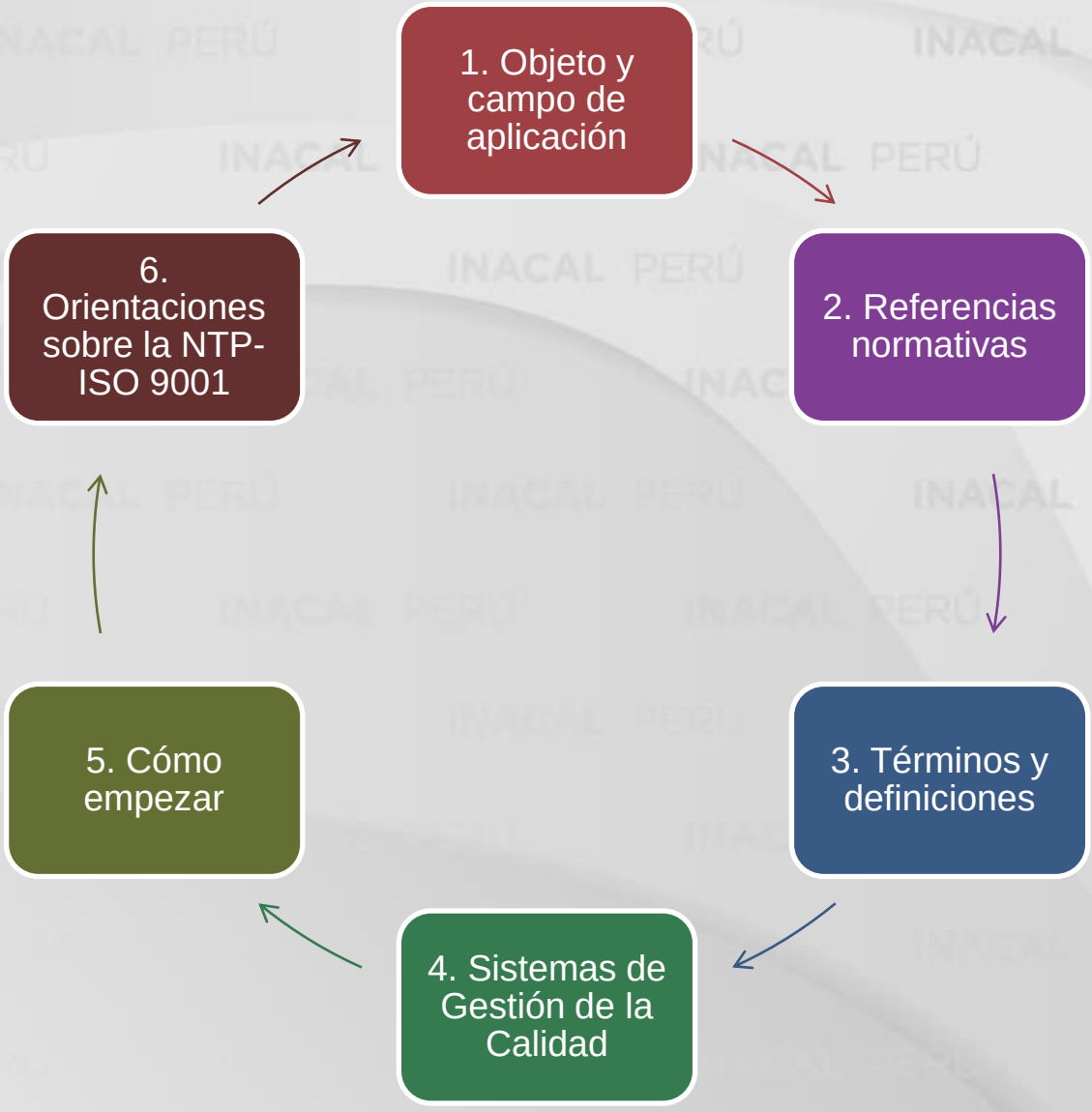
GUIDE FOR THE APPLICATION OF THE NTP-ISO 9001:2015 IN SMALL ENTERPRISES

2024-03-27
1ª Edición

R.D. N° 006-2024-INACAL/DN. Publicada el 2024-04-09 Precio basado en 175 páginas
I.C.S.: 03.120.10 ESTA GUÍA ES RECOMENDABLE
Descriptores: Guía, ISO 9001, pequeña empresa

© INACAL 2024

ESTRUCTURA DE LA GP 100:2024



INACAL PERÚ

ESTRUCTURA DE LA GP 100:2024

4. Sistemas de Gestión de la Calidad	Esta sección proporciona una visión general acerca del SGC ISO 9001.
5. Cómo empezar	Algunos consejos prácticos sobre diferentes opciones para dotar a una organización de un SGC o para actualizar uno existente (si una empresa ya tiene un SGC, los consejos de esta sección podrían no resultar necesarios).
6. Orientaciones sobre la NTP-ISO 9001	Parte central del documento e incluye el mismo texto de ISO 9001:2015. Proporciona orientación para ayudar a entender los requisitos, junto con ejemplos y sugerencias de cómo se podrían cumplir estos requisitos.
Anexo A	Describe un método para implementar ISO 9001:2015 en una pequeña organización.

INACAL PERÚ

INACAL PERÚ

02 SGC Y CÓMO EMPEZAR

4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 ¿Qué es un SGC?

4.2 ¿Qué es un SGC ISO 9001?

4.3 ¿Por qué tener un SGC?

5. CÓMO EMPEZAR

5.8 Terminología

5.1 Primeros pasos

5.7 Orientación sobre lo que significa NTP-ISO 9001

5.2 Más información y soporte

5.6 ¿Qué significa certificación?

5.3 Seguir adelante

5.5 Contratación de un Consultor

5.4 Hágalo usted mismo

INACAL PERÚ

INACAL PERÚ

03

ORIENTACIONES SOBRE LA NTP-ISO 9001

6. ORIENTACIONES SOBRE LA NTP-ISO 9001

Además de orientaciones, la GP 100:2024 nos proporciona algunos ejemplos y estudios de caso, tomando también como referencia a:

ETP-ISO/TS 9002:2018

6. ORIENTACIONES SOBRE LA NTP-ISO 9001

Ejemplo:

7.1.2 Personas

La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

INACAL PERÚ

6. ORIENTACIONES SOBRE LA NTP-ISO 9001

Orientación

La intención de este subcapítulo es asegurar que la organización tiene los recursos humanos adecuados que se necesitan para la operación y control de sus procesos y la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Deberían tenerse en cuenta la actual carga de trabajo y competencia de las personas pertinentes para llevar a cabo funciones y roles en el sistema de gestión de la calidad (por ejemplo, actividades operacionales, auditorías, inspecciones, ensayos, investigación de quejas).

Al determinar las personas necesarias, la organización debería usar el "pensamiento basado en riesgos" y tener en cuenta las responsabilidades y autoridades que se han designado para procesos específicos.

La organización podría decidir reclutar a personas adicionales o usar un proveedor externo, en cuyo caso la organización debería considerar factores como la necesidad de formación adicional, el establecimiento de acuerdos de nivel de servicio, o auditorías a proveedores de servicio para asegurarse de que se consigue el desempeño necesario. Debería darse consideración plena a los requisitos de competencia (véase el subcapítulo 7.2 de la NTP-ISO 9001:2015).

INACAL PERÚ

6. ORIENTACIONES SOBRE LA NTP-ISO 9001

Ejemplo

Una empresa pequeña de eventos consigue un contrato para gestionar y entregar un proyecto grande y técnicamente complejo.

Tiene que determinar si el personal existente es capaz de manejar las cuestiones técnicas y si hay suficientes personas para entregar el proyecto en las fechas establecidas.

Además del personal técnico y general, la empresa considera si necesita más supervisores o auditores para asegurar que los procesos del sistema de gestión de la calidad se cumplan.

6. ORIENTACIONES SOBRE LA NTP-ISO 9001

Un ejemplo más:
(GP 100:2024, 9.1.2)

Ejemplo

Todos los días, el personal de una panadería tiene contacto directo con los clientes y aprovecha la oportunidad para preguntarles si todo está bien y si disfrutan los productos que compran. Además, se les pregunta si han encontrado lo que buscaban o si les gustaría encontrar otros productos. Después de recibir la retroalimentación, el personal anota las sugerencias para compartirlas en reuniones de personal.

INACAL PERÚ

ANEXO: PASOS HACIA UN SGC

1. Comprometa plenamente a la alta Dirección.
2. Identifique procesos clave e interacciones para el logro de objetivos.
3. Implemente y gestione el SGC y sus procesos.
4. Construya su SGC basado en NTP-ISO 9001.
5. Implemente, capacite y verifique funcionamiento efectivo de procesos.
6. Gestione su SGC.
7. Si es necesario, solicite la certificación o emita una autodeclaración de conformidad.

INACAL PERÚ

Recuerde:

Pequeños cambios constantes que están bien pensados, serán eficaces y conducirán a mejoras que tendrán ventajas a largo plazo.

INACAL PERÚ

PERÚ Ministerio de la Producción

INACAL Instituto Nacional de Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD

GP ISO 100:2024
Guía para la aplicación de la NTP-ISO 9001:2015 en pequeñas empresas

gob.pe/inacal/

GRACIAS

Contacto:
María M. Altamirano Echevarría
conecta@mariaaltamirano.com

Inacal @inacalperu Inacal Perú @inacalperu inacalperu

BICENTENARIO PERÚ 2024