



RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>		
	Elaboración de un mapa de procesos		
	<b>Código</b>	PG-32	<b>Edición</b> 0

## Índice

<b>1. TABLA RESUMEN</b> .....	<b>2</b>
<b>2. OBJETO</b> .....	<b>2</b>
<b>3. ALCANCE</b> .....	<b>2</b>
<b>4. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. ENTRADAS</b> .....	<b>3</b>
<b>6. SALIDAS</b> .....	<b>3</b>
<b>7. PROCESOS RELACIONADOS</b> .....	<b>3</b>
<b>8. DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	<b>4</b>
<b>9. DESARROLLO</b> .....	<b>5</b>
9.1. IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE PROCESOS .....	5
9.2. CLASIFICACIÓN DE PROCESOS.....	5
9.3. ANÁLISIS DE INTERRELACIÓN ENTRE PROCESOS.....	6
9.4. ESTABLECER LA PRESENTACIÓN GRÁFICA ADECUADA .....	6
<b>10. DEFINICIONES</b> .....	<b>6</b>
<b>11. FORMATOS Y REFERENCIAS</b> .....	<b>6</b>

### FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:

<b>Realizado:</b>	<b>Revisado y aprobado:</b>

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>		
	Elaboración de un mapa de procesos		
	<b>Código</b>	PG-32	<b>Edición</b> 0

## 1. TABLA RESUMEN

<b>SECTORES</b>	TODOS, EN GENERAL
<b>TIPOLOGÍA DEL PROCESO</b>	GENERAL
<b>PROCESO</b>	ELABORACIÓN DE UN MAPA DE PROCESOS
<b>RESPONSABLE/S PROCESO</b>	ALTA DIRECCIÓN, RESPONSABLE DE CALIDAD
<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DISEÑO, IMPLANTACIÓN Y EVALUACIÓN DE UN SGC</li> </ul>
<b>ENTRADAS</b>	REQUERIMIENTO DE UN MAPA DE PROCESOS
<b>SALIDAS</b>	MAPA DE PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN

## 2. OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir los pasos que se siguen para obtener un mapa de procesos, esto es, una representación gráfica empleada con el propósito de reflejar la estructura de los procesos de la organización y las interacciones más importantes entre ellos.

## 3. ALCANCE

Este proceso concernirá a la organización y sus actividades.

### Actividades a las que afecta este proceso

Todos los sectores, en general.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>			
	Elaboración de un mapa de procesos			
	<b>Código</b>	PG-32	<b>Edición</b>	0

## 4. RESPONSABILIDADES

- Alta dirección: es la encargada, con el apoyo del responsable de calidad, de identificar y definir los procesos que se llevan a cabo en la organización, así como de clasificarlos en base a unos criterios establecidos y realizar el mapa de procesos de la empresa.
- Responsable de calidad: es el encargado de participar en la elaboración del mapa de procesos de la empresa, sirviendo de apoyo y orientación para su correcta realización.

## 5. ENTRADAS

Este proceso se inicia con el requerimiento de realizar un mapa de procesos para la organización.

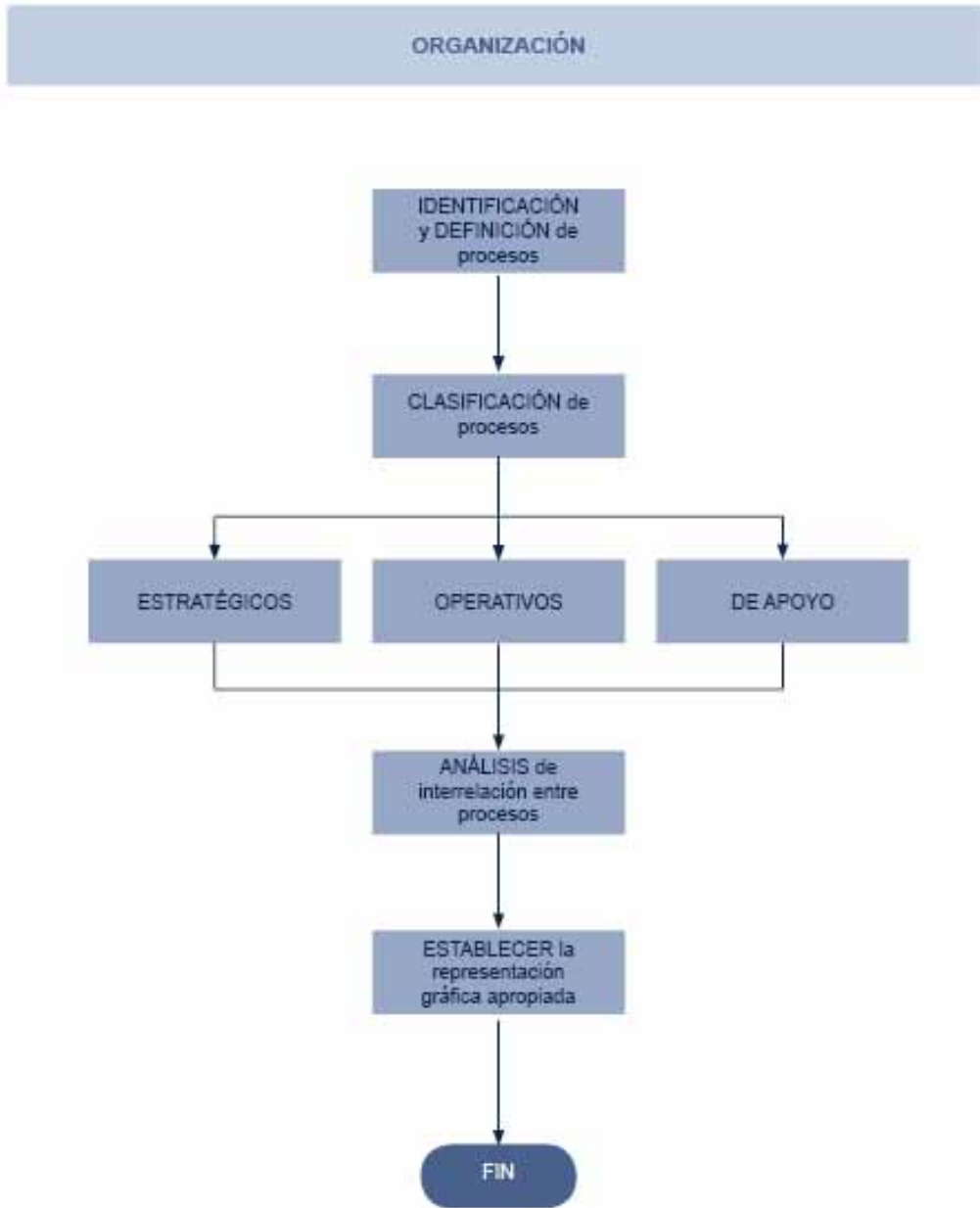
## 6. SALIDAS

Este proceso termina con la obtención de un mapa de procesos adaptado a la organización.

## 7. PROCESOS RELACIONADOS

- Diseño, implantación y evaluación de un SGC.

## 8. DIAGRAMA DE FLUJO



RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>			
	Elaboración de un mapa de procesos			
	<b>Código</b>	PG-32	<b>Edición</b>	0

## 9. DESARROLLO

### 9.1. IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE PROCESOS

El primer paso a la hora de realizar un mapa de procesos es identificar los procesos existentes en la organización y definirlos con el nivel de detalle necesario.

Para identificarlos se pueden tener en cuenta (a modo orientativo) los parámetros siguientes:

- Influencia en la satisfacción del cliente.
- Efectos en la calidad del servicio.
- Influencia en los factores clave del éxito.
- Influencia en la misión y estrategia.
- Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

Es necesario determinar qué actividades hay que realizar y en qué secuencia para suministrar o prestar los productos/servicios acordados, así como quién y cómo realiza dichas actividades. Se fijan también los límites de cada proceso, adoptando para ello un criterio concreto y manteniéndolo a lo largo del tiempo. Los límites deben estar fuera del departamento/área para poder interactuar con el resto de procesos.

### 9.2. CLASIFICACIÓN DE PROCESOS

Los procesos se organizan en función de su misión, valorando el papel que estos desempeñan en la organización y su contribución a la misma. Así, se puede disponer la clasificación siguiente:

- **Procesos estratégicos:** en este grupo se incluyen aquellos procesos vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección. Son fundamentalmente de planificación y ligados a factores clave de la organización.
- **Procesos operativos:** aquellos procesos relacionados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio.
- **Procesos de apoyo:** aquellos que dan soporte a los procesos operativos, relacionados habitualmente con recursos (personales y materiales) y mediciones.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>		
	Elaboración de un mapa de procesos		
	<b>Código</b>	PG-32	<b>Edición</b> 0

### 9.3. ANÁLISIS DE INTERRELACIÓN ENTRE PROCESOS

Una vez definidos y clasificados los procesos existentes en la organización se debe determinar la interacción entre ellos, es decir, la información que comparten y su interdependencia. Esto puede realizarse a través del análisis de flujo global de los procesos de la organización y de las entradas y salidas de cada uno de ellos.

### 9.4. ESTABLECER LA PRESENTACIÓN GRÁFICA ADECUADA

Se deben representar gráficamente los procesos de manera que se refleje con claridad la secuencia e interacción entre ellos.

El nivel de detalle alcanzado en el mapa de procesos dependerá del tamaño de la organización y de la complejidad de sus actividades.

Es importante elegir una forma de representación con la que la empresa se identifique y que, al mismo tiempo pueda ser fácilmente interpretada por toda la organización.

## 10. DEFINICIONES

No aplica.

## 11. FORMATOS Y REFERENCIAS

No aplica.