



# Capacitate.



## Curso de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015 y Auditor Interno

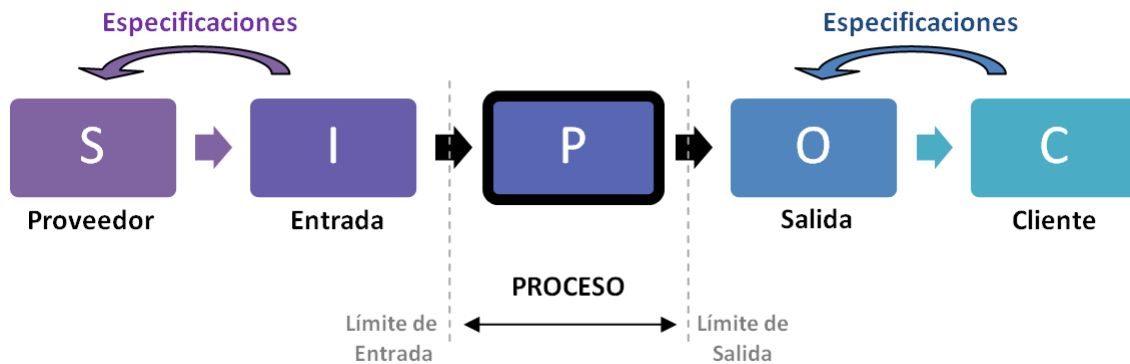
### Módulo 4. Operación, producción y evaluación del desempeño

#### Material complementario - SIPOC: Mapeo de Procesos de Alto Nivel

Existen diversas maneras de describir un proceso, de representarlo o «mapearlo». Una de las más utilizadas es la denominada **SIPOC**. Esta sigla proviene de las letras iniciales en inglés de las componentes principales de todo proceso (sea cual fuere):

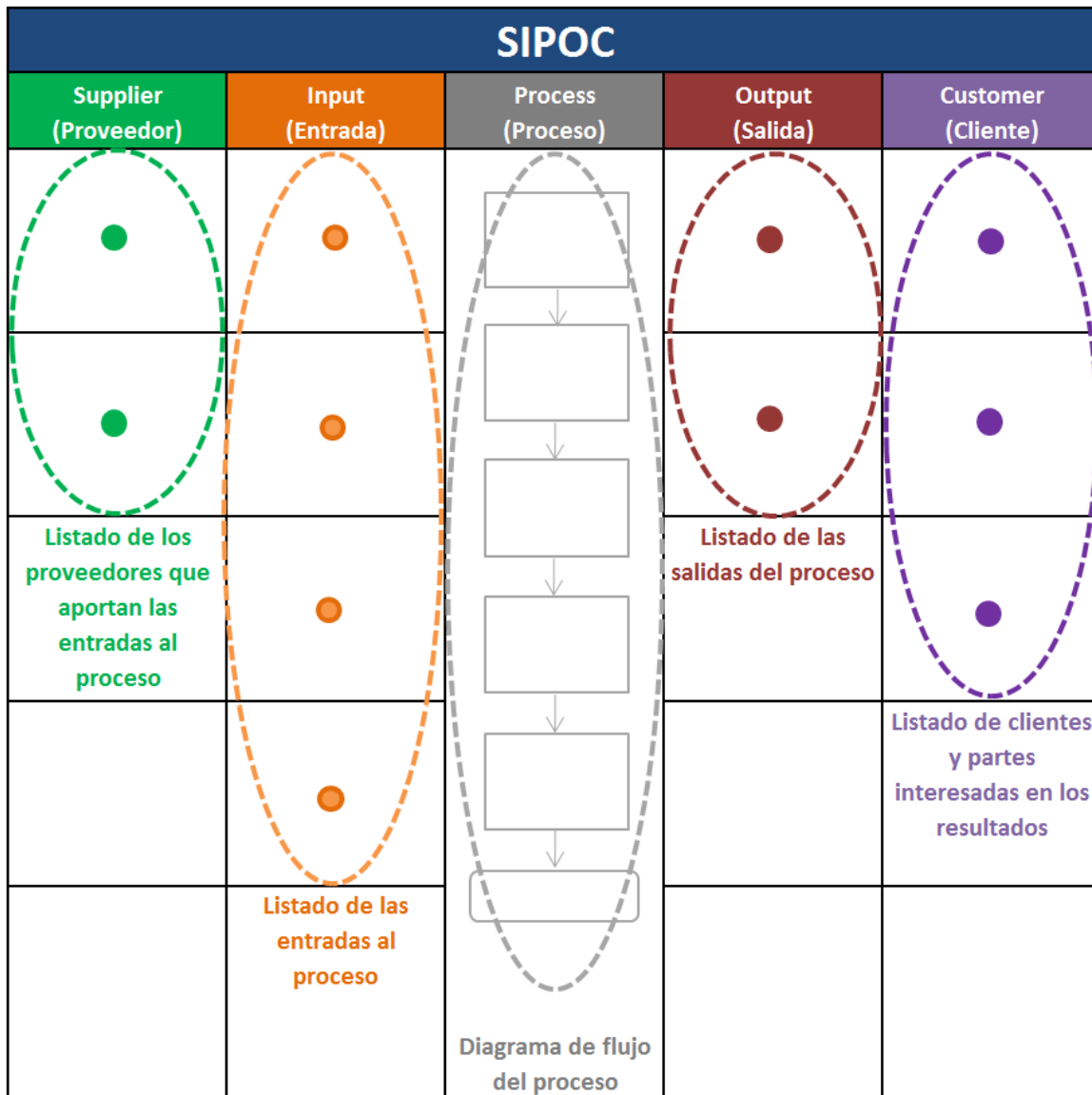
- **Supplier (Proveedor):** ¿Quién provee las entradas al proceso?. Puede tratarse de un proveedor externo o, simplemente, el proceso anterior.
- **Input (Entrada):** ¿Qué precisa el proceso? Es todo lo que utiliza el proceso para desarrollarse. Puede tratarse de información, material o documentación.
- **Process (Proceso):** ¿Cuáles son las actividades que se realizan sobre las entradas, que añaden valor y las convierten en salidas?.
- **Output (Salida):** ¿Qué entrega el proceso? Dependiendo del caso, puede ser un producto, información o documentación, entre otras posibilidades.
- **Customer (Cliente):** ¿Quién precisa las salidas del proceso? En este caso también puede ser un cliente externo, o el proceso siguiente.

Quizás suene algo básico, pero es esencial que definamos de qué hablamos cuando hablamos de un proceso. Vayamos a la definición estandarizada de mayor aceptación en la actualidad, al menos en el mundo de la gestión de la calidad: la que nos brinda ISO 9000:2015. Dicha norma define a un proceso como el «conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto». El tipo de resultado depende del contexto en el que nos encontremos, pero puede tratarse de un producto, un servicio o simplemente una salida. Generalmente los procesos están concatenados entre sí, por lo que la entrada de un proceso es la salida del proceso anterior y la salida de éste es la entrada del posterior. Un conjunto de dos o más procesos que interactúan puede considerarse también como un único proceso.



El objetivo de SIPOC es representar en un único diagrama al proceso que se está analizando teniendo en cuenta todas las componentes mencionadas y responder a las preguntas planteadas. Deben quedar bien claros todos los aspectos que conforman al proceso lo que permite, entre otras ventajas, definir métricas para evaluar el desempeño e identificar las actividades que agregan valor. Ayuda a la identificación de desperdicios y a la detección de oportunidades de mejora y cuellos de botella. Por estas razones, esta técnica es muy utilizada durante la implementación de metodologías como Lean o Six Sigma.

Como buena herramienta de control visual, toda la información puede volcarse en una única hoja. El formato más habitual es el de una tabla, en la que se lista de manera detallada cada componente, y en la columna central se representa mediante un diagrama de flujo al proceso en sí.



SIPOC resulta una herramienta de suma utilidad cuando hay que describir un proceso de una forma sintética y clara. Se puede utilizar, por ejemplo, a la hora de definir los procesos en la implementación de la metodología DMAIC en Six Sigma, o en cualquier proyecto de mejora o evento kaizen.