

Mapa de procesos: plantilla y biblioteca estándar

Tres franjas, una página, legible a un metro de distancia. Elimine los procesos que no aplican.

Plantilla

Dirección

D1 _____ · D2 _____ · D3 _____ · D4 _____ · D5 _____

Cliente: requisitos

Valor

→ Cliente: satisfacción

→

V1 _____ → V2 _____ → V3 _____

→ V4 _____

Apoyo

A1 _____ · A2 _____ · A3 _____ · A4 _____ · A5 _____ · A6
_____ · A7 _____ · A8 _____

Versión: _____ · Aprobó (dirección): _____ · Marque los procesos externos con «externo»

Reglas: una página · número y nombre, sin capítulos de la norma · cada proceso tiene exactamente una ficha y un responsable · flechas solo para las interfaces principales · la seguridad y salud en el trabajo no es un proceso del SGC.

Biblioteca estándar (la pequeña empresa usa de 7 a 12 procesos)

N.º	Proceso	Descripción breve	Responsable (propuesta)	Registros
D1	Revisión por la dirección	Evaluación anual del SGC por la dirección, con acuerdos	Dirección	Informe, tabla de acuerdos
D2	Riesgos y oportunidades	Evaluar riesgos y oportunidades por proceso, acciones, eficacia	Dirección	Análisis de riesgos y oportunidades
D3	Auditoría interna	Programa de auditorías, plan de auditoría, realización, informe	Responsable de calidad	Informe de auditoría, plan de acciones
D4	Seguimiento de acciones	Acciones derivadas de auditorías, quejas y evaluaciones, hasta la eficacia	Responsable de calidad	Plan de acciones
D5	Capacitación y competencia	Matriz de competencias, inducción, programa de capacitación	Dirección	Matriz, registro de inducción
V1	Atención de pedidos	Solicitud, cotización, confirmación de pedido, ejecución, inspección, entrega, factura	Gerencia de ventas	Expediente de pedido
V2	Producción / prestación del servicio	Planeación, fabricación o servicio, inspección en proceso y final	Jefe de taller	Orden de trabajo, reporte de inspección
V3	Diseño y desarrollo (si aplica)	Requisitos, revisión, verificación, validación, cambios	Dirección técnica	Expediente de desarrollo
V4	Servicio / mantenimiento (si aplica)	Servicio posventa, contratos de mantenimiento	Jefe de servicio	Reportes de servicio
A1	Compras	Necesidad, orden de compra, selección de proveedores	Compras	Orden de compra, confirmación del proveedor
A2	Inspección de recepción	Nivel de inspección según la clase del proveedor, material retenido	Almacén	Remisión con sello de revisado
A3	Satisfacción del cliente	Evaluación sin cuestionario (escala 1–10), tasa de quejas	Gerencia de ventas	Tabla de evaluación
A4	Quejas	Recepción, respuesta, corrección, causa, acción, eficacia	Gerencia de ventas	Formato de queja, hoja de registro de defectos
A5	Evaluación de proveedores	Evaluación anual A/B/C (escala 1–10), acciones	Compras	Lista de proveedores
A6	Mantenimiento / infraestructura	Programa de mantenimiento de máquinas, vehículos, TI	Jefe de taller	Programa de mantenimiento
A7	Equipos de seguimiento y medición	Lista de equipos, calibración, identificación	Responsable de calidad	Lista de equipos, certificados de calibración

N.º	Proceso	Descripción breve	Responsable (propuesta)	Registros
A8	Información documentada	Control de documentos, conservación de registros	Responsable de calidad	Lista de documentos

Evaluaciones de clientes y proveedores con la escala 1–10 de la Academia: 10 excelente · 8 bien · 7 regular · 6 suficiente · 1–5 insuficiente.