



Comparando BPM e ISO 9001: Dos Enfoques Complementarios para la Gestión de Procesos

En el entorno empresarial actual, la gestión de procesos es clave para garantizar la eficiencia, la calidad y la mejora continua. Dos enfoques que suelen estar en el centro de esta conversación son Business Process Management (BPM) e ISO 9001. Aunque ambos tienen objetivos similares, como mejorar los procesos y asegurar la calidad, abordan la gestión desde ángulos ligeramente diferentes. En este artículo, analizaremos las similitudes entre BPM e ISO 9001, mostrando cómo pueden trabajar juntos para optimizar el desempeño de una organización.

¿Qué es BPM?

Business Process Management (BPM) es una metodología que permite diseñar, ejecutar, monitorear y optimizar los procesos empresariales. Se enfoca en la automatización, mejora y alineación de los procesos con los objetivos estratégicos de la empresa, integrando tecnología y herramientas para la gestión de los flujos de trabajo.

¿Qué es ISO 9001?

Por otro lado, ISO 9001 es una norma internacional de gestión de la calidad que establece los requisitos para implementar un sistema de gestión de calidad (SGC) efectivo. ISO 9001 proporciona un marco para que las organizaciones mejoren la calidad de sus productos y servicios, optimicen sus procesos y aseguren la satisfacción del cliente.

Similitudes entre BPM e ISO 9001

Aunque BPM e ISO 9001 tienen sus diferencias en cuanto a enfoques y áreas de aplicación, comparten varios principios fundamentales:

1. Enfoque en la mejora continua

Tanto BPM como ISO 9001 promueven la mejora continua como un componente esencial. En el caso de ISO 9001, esto se expresa a través del Ciclo de Deming



(Planificar, Hacer, Verificar, Actuar - PHVA), mientras que en BPM, el ciclo de vida del proceso involucra etapas similares de modelado, implementación, monitoreo y optimización.

Ejemplo: En una empresa de manufactura, ISO 9001 podría definir cómo estandarizar el proceso de producción para mantener la calidad, mientras que BPM ayudaría a automatizar y optimizar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente con el tiempo.

2. Enfoque en los procesos

Ambos sistemas colocan los procesos en el centro de su estructura. ISO 9001 exige una visión clara de los procesos dentro de la organización, cómo interactúan entre ellos y cómo impactan en los resultados de calidad. BPM, por su parte, se basa en una representación visual y detallada de esos mismos procesos, permitiendo su análisis y mejora.

Ejemplo: En un sistema de atención al cliente, ISO 9001 garantizará que el proceso esté alineado con estándares de calidad predefinidos, mientras que BPM permitirá mapear cada paso del proceso, identificando posibles cuellos de botella o ineficiencias.

3. Orientación hacia el cliente

ISO 9001 y BPM comparten un fuerte enfoque en la satisfacción del cliente. En ISO 9001, uno de los principios fundamentales es comprender y satisfacer las necesidades del cliente, mientras que BPM busca hacer que los procesos sean más efectivos para cumplir con los requisitos del cliente de manera más rápida y eficiente.

Ejemplo: Si una empresa de servicios financieros implementa BPM, podría optimizar el proceso de apertura de cuentas, reduciendo tiempos y mejorando la experiencia del cliente, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos por ISO 9001.

4. Documentación y monitoreo

La documentación de los procesos es una parte esencial tanto en ISO 9001 como en BPM. ISO 9001 requiere que las empresas documenten procedimientos, políticas y métricas de calidad para garantizar la consistencia y cumplimiento. BPM, por su parte, también requiere que los procesos se documenten a través de herramientas de modelado (como BPMN) y que se monitoreen mediante indicadores de rendimiento (KPIs).

Ejemplo: Una empresa que fabrica productos de consumo puede utilizar BPM para crear diagramas de flujo detallados que representen cada etapa de la producción, mientras que ISO 9001 requerirá que esos procesos sean documentados y auditados para asegurar su conformidad con los estándares de calidad.

5. Responsabilidad y liderazgo



Ambos enfoques enfatizan la importancia del liderazgo en la gestión de procesos. ISO 9001 establece que la alta dirección debe asumir la responsabilidad de la eficacia del sistema de gestión de calidad, mientras que en BPM, el liderazgo es esencial para impulsar la implementación de procesos eficientes y la mejora continua.

Ejemplo: Una organización de logística que aplica ISO 9001 garantizará que la alta dirección esté comprometida con la mejora de la calidad, mientras que BPM permitirá a los gerentes tener visibilidad sobre los cuellos de botella en la cadena de suministro, optimizando la entrega de productos.

6. Medición del rendimiento

Tanto BPM como ISO 9001 requieren que las organizaciones establezcan mecanismos para medir el rendimiento de los procesos. En ISO 9001, esto se lleva a cabo mediante auditorías internas y la recopilación de datos de calidad. BPM, por otro lado, se basa en la supervisión constante de los KPIs para mejorar el rendimiento y la eficiencia de los procesos.

Ejemplo: En un centro de llamadas, ISO 9001 podría exigir la medición de la satisfacción del cliente, mientras que BPM proporcionaría las herramientas para monitorear el tiempo de respuesta, la duración de las llamadas y otros indicadores que afecten la eficiencia del servicio.

Conclusión: BPM e ISO 9001, ¿complementarios o rivales?

Aunque BPM e ISO 9001 tienen enfoques diferentes, sus similitudes las convierten en herramientas complementarias en lugar de competidoras. ISO 9001 proporciona el marco para la gestión de calidad y asegura que los procesos sigan un estándar reconocido, mientras que BPM añade un nivel de agilidad y automatización que puede mejorar esos mismos procesos.

Las organizaciones pueden beneficiarse enormemente al integrar ambos enfoques. Mientras ISO 9001 garantiza que los procesos sean conformes y consistentes, BPM permite que esos procesos sean más ágiles, eficientes y adaptables a los cambios del mercado.

Si tu empresa ya tiene un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001, implementar BPM puede ser el siguiente paso lógico para llevar tu operación al siguiente nivel de eficiencia y control. ¡La combinación de ambos te ayudará a mantenerte competitivo y preparado para los retos del futuro!
