

## **No se debe confundir proceso con procedimiento.**

El procedimiento es la forma específica de llevar a cabo un proceso, es decir, cuando se tiene un proceso que tiene que ocurrir en una forma específica, y se especifica cómo sucede, se tiene un procedimiento.

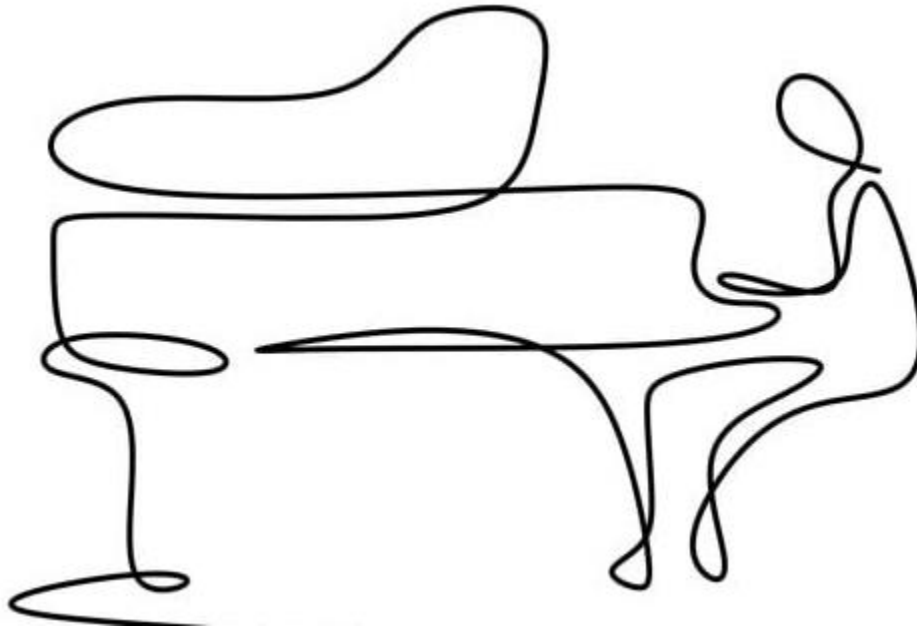
Los procedimientos son de obligatorio cumplimiento y es necesario para desarrollar cualquier Sistema de Gestión de Calidad.

Los procesos necesitan contar con un procedimiento, de igual manera cada proceso puede tener asociado uno o varios procedimientos. Los procedimientos se utilizan para aquellas actividades en las que se encadenan varias operaciones e intervienen distintas personas o áreas.

La historia del pianista y la anfitriona nos hacen un pequeño ejemplo sobre estos términos.

### **Historia del pianista y la anfitriona.**

Un pianista famoso daba un recital en una fiesta. La anfitriona le dijo: Haría lo que fuera por tocar como usted en este momento. El pianista la miro pensativo y replicó: no, no haría lo que fuera. La anfitriona avergonzada frente a sus invitados dijo: sí, haría cualquier cosa.



El pianista negó con la cabeza: le fascinaría tocar como yo en este momento, la anfitriona respondió si, el pianista dijo: ¿estaría dispuesta a practicar ocho horas diarias al día durante los próximos 20 años para alcanzar este dominio? Tenga en

cuenta, hay una asignación específica para alcanzar los objetivos trazados y mi objetivo fue ser un gran pianista, pero para ser un gran pianista requerí de un proceso de formación durante 20 años, pero para alcanzar el dominio total, fue necesario seguir los procedimientos escritos sobre cada nota musical que existe, los diferentes acordes que produce el instrumento y como formar una pieza musical.

Por ello no puede tocar es este momento con tal dominio pues primero debe conocer cuál es el proceso de formación y los procedimientos que se deben llevar a cabo, requerirá tiempo.

**Recuerda:**

En cada proceso se llevan actividades relacionadas entre sí para obtener un resultado, pero siempre que existe un proceso existe un procedimiento que es la descripción detallada de cómo se llevará a cabo y se alcanzará cada objetivo.