



Cómo aplicar el modelo APQC para organizar y mejorar los procesos de tu empresa

Introducción

¿Te gustaría contar con una estructura predefinida para mapear los procesos de tu empresa?

El modelo de clasificación de procesos de APQC (American Productivity & Quality Center) es una herramienta ampliamente utilizada a nivel mundial para ordenar, estandarizar y comparar procesos dentro de una organización.

En este artículo te explico qué es, cómo funciona y cómo podés aplicarlo en tu empresa, sin importar el tamaño ni el sector.

¿Qué es el modelo APQC?

APQC es una organización internacional sin fines de lucro que desarrolló un marco de clasificación de procesos conocido como Process Classification Framework (PCF).

Este marco organiza los procesos de una empresa en categorías jerárquicas, permitiendo tener una visión estructurada, comparable y adaptable.

Está pensado para servir como referencia neutral, y se actualiza periódicamente en base a prácticas reales de empresas líderes.

¿Para qué sirve el modelo APQC?

El modelo APQC permite:

- Estandarizar el lenguaje de procesos dentro de la organización
- Comparar el desempeño con otras empresas del mismo rubro (*benchmarking*)
- Acelerar el diseño de mapas de procesos
- Facilitar la identificación de brechas o redundancias
- Soportar la implementación de normas como ISO 9001 o herramientas como ERP

¿Cómo aplicar APQC en una empresa?

La implementación del modelo APQC se puede abordar en 5 pasos:

1. Elegir la versión más adecuada del modelo (general o sectorial)
2. Adaptar los nombres de procesos a la realidad de la empresa



3. Eliminar los que no apliquen y agregar procesos propios si es necesario
4. Asignar responsables y documentar cada proceso
5. Usar el mapa como base para analizar, auditar o mejorar procesos

⚠ Importante: el modelo no es una receta rígida, sino un punto de partida flexible. No se trata de copiarlo literalmente, sino de adaptarlo con criterio.

Ventajas de usar APQC

- ☒ Es gratuito y de libre descarga desde apqc.org
- ☒ Facilita la alineación con normas internacionales
- ☒ Acelera proyectos de transformación organizacional
- ☒ Sirve como puente entre áreas técnicas y de gestión
- ☒ Es muy útil para consultoras, auditores y responsables de calidad

¿Cuándo conviene usar APQC?

APQC es especialmente útil cuando:

- La empresa no tiene procesos bien definidos
- Se quiere construir un mapa de procesos desde cero
- Se necesita preparar una certificación ISO
- Se está por implementar un ERP o QMS
- Se busca comparar el rendimiento con otras organizaciones del sector

Conclusión

El modelo APQC es una herramienta poderosa para estructurar, entender y mejorar los procesos de una empresa.