Normas de sistemas de gestión

Enfoque a procesos e indicadores

Dos días para construir o rehacer el mapa de sus procesos y gestionarlos con indicadores útiles. Los participantes identifican los procesos, sus entradas, salidas, interacciones y responsables, redactan fichas de proceso y después eligen indicadores que miden la eficacia y no la actividad. Todo se trabaja sobre su organización: usted sale con un mapa revisado, fichas de proceso y una primera serie de indicadores.

Duración : 2 días

Objetivos

1. Explicar lo que las normas de sistemas de gestión esperan del enfoque a procesos
2. Identificar los procesos de su organización, sus interacciones y sus responsables
3. Construir un mapa y fichas de proceso que sirvan en el día a día y en auditoría
4. Elegir indicadores de eficacia y de eficiencia, con meta, frecuencia y fuente de datos
5. Realizar una revisión de proceso basada en los indicadores y los riesgos

Programa

Día 1 — mañana

• Proceso, procedimiento, actividad: aclarar el vocabulario
• Lo que piden ISO 9001:2026 y las normas de estructura armonizada en materia de enfoque a procesos
• Procesos de gestión, de realización y de apoyo: tipologías y errores habituales
• Diagnóstico de su mapa actual

Día 1 — tarde

• Entradas, salidas, clientes internos e interacciones entre procesos
• Herramientas de descripción: SIPOC, diagrama de flujo, matriz de responsabilidades
• Papel del responsable de proceso: autoridad, recursos, rendición de cuentas
• Ejercicio: rediseño del mapa de su organización

Día 2 — mañana

• Indicadores de actividad, de eficacia y de eficiencia: elegir lo que se mide
• Ficha de indicador: definición, fórmula, fuente, frecuencia, meta, responsable
• Vincular indicadores, objetivos y riesgos del proceso
• Detectar los indicadores que nadie lee y deshacerse de ellos

Día 2 — tarde (taller)

• Taller: ficha de proceso completa y tres indicadores para dos de sus procesos
• Preparar y dirigir una revisión de proceso
• Presentar el mapa a un auditor
• Prueba de conocimientos y presentación de los trabajos

Metodología

• Trabajo en subgrupos sobre su mapa, en la pizarra y luego en archivo
• Redacción de fichas de proceso y de fichas de indicador a partir de sus datos
• Simulación: revisión de proceso dirigida por un responsable y observada por el grupo
• Cuestionario de mitad de formación y prueba final
• Modelos de fichas de proceso y de fichas de indicador entregados en versión editable

Evaluación y documentos

Cuestionario de mitad de formación y prueba de conocimientos, evaluación en caliente a J+1. Cada participante recibe un certificado numerado, verificable en línea; la empresa recibe el informe de formación, el mapa revisado y las fichas elaboradas en el taller.

Materiales bilingües para cada participante; cada formación presencial incluye su gemelo digital en OmniLearn.

Conviene saber

Esta formación se inscribe en el itinerario de certificación ISO 9001:2026, después de «ISO 9001:2026 — Requisitos e implantación» y antes de «Auditor interno — ISO 19011:2018». Para los informes a la dirección, véase «Cuadros de mando e indicadores QSE».

Información práctica

Duración	2 días
Público	Responsables de proceso, responsables de calidad, miembros de la dirección
Requisitos previos	Nociones básicas de ISO 9001 o de otra norma de sistema de gestión
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, en la empresa
Formato	En la empresa, presencial en sus instalaciones
Idioma	Francés, darija o inglés; materiales bilingües
Financiación	Contratos especiales de formación de la OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos los expedientes con usted, sin coste adicional.
Personalización del programa	Programa adaptado a sus procedimientos, sus equipos y su público

Preguntas frecuentes

¿Hay que tener ya un mapa de procesos?
No. Las organizaciones que no lo tienen lo construyen durante la formación; las que ya tienen uno lo contrastan con su funcionamiento real, lo que a menudo lleva a simplificarlo.

¿Quién debe participar?
Los responsables de proceso, el responsable de calidad y, si es posible, un miembro de la dirección. El mapa compromete el reparto de responsabilidades: se decide mejor con quienes las asumen.

¿Qué diferencia hay con «Cuadros de mando e indicadores QSE»?
Aquí los indicadores se construyen proceso por proceso, a partir del mapa. La formación sobre cuadros de mando parte de los indicadores existentes para construir el informe de calidad, seguridad y medio ambiente destinado a la dirección.

¿Vale este enfoque para otras normas además de ISO 9001?
Sí. ISO 14001:2026, ISO 45001:2018 e ISO 22000:2018 también se basan en el enfoque a procesos; un mapa sólido sirve de base a un sistema integrado.