

DOCUMENTO DE PROFUNDIZACIÓN

Gestión por procesos

Indicadores **de Gestión**

Indicadores de Gestión

Introducción

Los indicadores de gestión según la ISO 9001:2015 son herramientas fundamentales para medir, analizar y evaluar el desempeño de los procesos y del sistema de gestión de la calidad. La norma, en el numeral 9.1 “Seguimiento, medición, análisis y evaluación”, establece que la organización debe definir qué se va a medir, cómo se va a medir, con qué frecuencia y quién es responsable, asegurando que los resultados sean confiables y útiles para la toma de decisiones.

Estos indicadores permiten verificar el cumplimiento de los objetivos de calidad, la eficacia de los procesos y la satisfacción del cliente, facilitando la identificación de desviaciones y oportunidades de mejora. Además, deben estar alineados con el contexto y la estrategia de la organización, y ser utilizados como base para la mejora continua, el análisis de resultados y la toma de acciones correctivas dentro del sistema de gestión de la calidad.

A continuación, se muestra el análisis de Indicadores de Gestión de acuerdo con la Norma ISO 9001.

Tabla 1
Indicadores de gestión alineados a la ISO 9001

Numeral ISO 9001:2015	Enfoque	Indicador de gestión	Fórmula / Medición	Propósito
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Gestión de procesos	% de procesos documentados	$(\text{Procesos documentados} / \text{total procesos}) \times 100$	Asegurar control y estandarización
5.1 Liderazgo	Compromiso de la dirección	% cumplimiento de objetivos estratégicos	$(\text{Objetivos cumplidos} / \text{total objetivos}) \times 100$	Evaluar liderazgo y dirección
6.2 Objetivos de calidad	Planificación	% cumplimiento de objetivos de calidad	$(\text{Objetivos logrados} / \text{objetivos planificados}) \times 100$	Medir eficacia organizacional
7.2 Competencia	Talento humano	% de personal capacitado	$(\text{Personal capacitado} / \text{total personal}) \times 100$	Garantizar competencias del personal
7.5 Información documentada	Control documental	% de documentos actualizados	$(\text{Documentos vigentes} / \text{total documentos}) \times 100$	Asegurar control de información
8.1 Planificación operacional	Operaciones	% cumplimiento de planificación	$(\text{Actividades ejecutadas} / \text{planificadas}) \times 100$	Controlar ejecución de procesos
8.5 Producción y servicio	Operación	% de productos/servicios conformes	$(\text{Conformes} / \text{total}) \times 100$	Medir calidad del proceso
8.7 Control de salidas no conformes	Calidad	% de no conformidades	$(\text{No conformes} / \text{total}) \times 100$	Controlar errores y reprocesos
9.1 Seguimiento y medición	Evaluación	Nivel de satisfacción del cliente	Encuestas / índice de satisfacción	Medir percepción del cliente
9.2 Auditoría interna	Evaluación	% cumplimiento de auditorías	$(\text{Auditorías realizadas} / \text{planificadas}) \times 100$	Verificar cumplimiento del sistema
10.2 Acciones correctivas	Mejora	% de acciones correctivas cerradas	$(\text{Acciones cerradas} / \text{total acciones}) \times 100$	Evaluar mejora continua

Fuente: Elaboración propia, Natalia Montalvo

La tabla de indicadores de gestión alineados a la ISO 9001:2015 presenta una relación entre los principales numerales de la norma y ejemplos de indicadores que permiten medir el desempeño del sistema de gestión de la calidad. En ella se integran aspectos clave como el enfoque por procesos, liderazgo, planificación, competencia, control documental, operaciones, evaluación del desempeño y mejora continua. Además, se evidencia que la ISO 9001 no define indicadores específicos, sino que orienta a las organizaciones a establecer métricas que sean relevantes para sus procesos y objetivos. De esta manera, los indicadores se convierten en una herramienta fundamental para el seguimiento, la toma de decisiones basada en datos y la mejora continua del sistema de gestión.