DIPLOMADO ISO 9001:2015

Enfoque en Procesos
Procedimientos
27/04/2026

Edy López *(Gestor de Calidad y Relaciones Internacionales, Ministerio de Economía)*

- Licenciado en Administración Pública
- Maestría en Administración de Recursos Humanos y Tecnología.
- Postgrado de Actualización en Finanzas Públicas y Gestión Presupuestaria Gubernamental, Universidad de San Carlos
- Diplomado en Alta Dirección Política y Administrativa del Sector Público (Instituto Nacional de Administración Pública INAP)
- Certificado en Actualización y Fortalecimiento de las Capacidades para la Gestión de Cooperación Internacional para el Desarrollo. (Instituto Centroamericano de Administración Pública ICAP)
- Certificado de curso: Introducción a la Cooperación Triangular. (Agencia de cooperación Alemana GIZ)
- Certificado de curso: Mecanismos de conducción y Coordinación para Proyectos de Cooperación Triangular. (Agencia de Cooperación Alemana GIZ)
- Certificado de curso: Gestión de Proyectos de Cooperación Triangular. (Agencia de Cooperación Alemana GIZ)

Experiencia

- Certificado ISO 9001:2015 (ICONTEC Internacional)
- Encuentro de Líderes en Sistemas de Gestión. Instituto Latinoamericano de la Calidad -INLAC-
- Liderazgo en Inclusión Social y Acceso a Derechos. Escuela de Gobierno y Departamento de Inclusión de la OEA
- Talle Internacional Sobre Accidentes de Consumo. Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA.
- Taller Regional para el Fortalecimiento de las Capacidades de los Funcionarios de las Autoridades de Competencia y Protección al Consumidor. COMPAL lll. Programa COMPAL, de Naciones Unidas.
- Capacitado en ISO 9001:2015. Escuela de Comercio Exterior de AGEXPORT.
- Actualización de Auditores Internos ISO 19011:2018. SECARCAL GROUP.
- Proceso de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Certificación ISO 9001:2015. Secretaria General de la Presidencia de la República de Guatemala.
- Certificación en ISO 9001: 2015 Organizaciones Privadas (Industria)
- Diplomado en Alta Dirección Política y Administrativa del Sector Público (Instituto Nacional de Administración Pública INAP)
- Practicas Efectivas de Gerencia. McDonald’s Mesoamérica Chicago Illinois

DIPLOMADO ISO 9001:2015

Beneficios de la Certificación en Organizaciones Privadas

VENTAJAS DE LAS NORMAS ISO

1. Mantener la calidad del producto
2. Satisfacen las necesidades del usuario
3. Mayores niveles de productividad, rentabilidad y reducción de costos operativos
4. Ventaja competitiva
5. Acceso a los mercados internacionales



DIPLOMADO ISO 9001:2015

Beneficios de la Certificación en Organizaciones Públicas

Eficiencia y Transparencia

"Mejora operativa, optimización de recursos y satisfacción ciudadana."

Estandarización

"Reducción de errores y uso óptimo de recursos públicos."

Satisfacción Ciudadana

"Enfoque directo en las necesidades reales del usuario."

Imagen Institucional

"Prestigio ante la ciudadanía bajo estándares internacionales."

Mejora Continua

"Cultura organizacional de evaluación constante del desempeño."

Evidencia en Decisiones

"Uso de datos e indicadores para una mejor toma de decisiones."

DIPLOMADO ISO 9001:2015

Beneficios de la Certificación en Organizaciones Públicas



Figura 1. Etapas de la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos



Fuente: elaboración propia, Comisión GAE (2021).

Guía Metodológica para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos

DIPLOMADO ISO 9001:2015

Beneficios de la Certificación en Organizaciones Públicas

DECRETO NÚMERO 5-2021

Artículo 11. Mecanismos de evaluación del servicio.

Las dependencias deberán implementar
mecanismos para que los usuarios evalúen la atención recibida.

Artículo 38. Del trámite de denuncias y quejas.

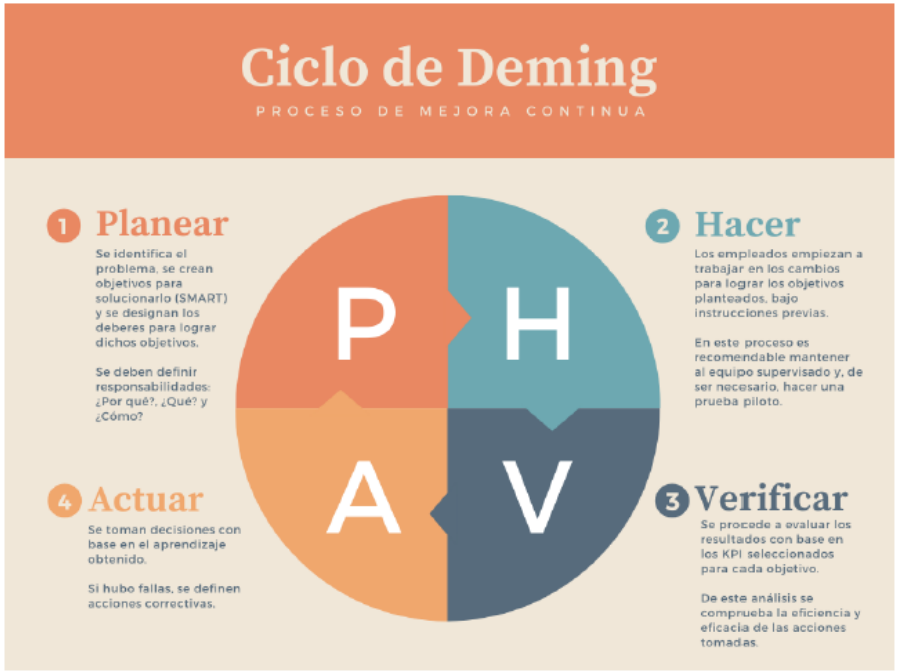
Los usuarios podrán presentar sus denuncias y/o
quejas derivadas de la realización de trámites administrativos ante la autoridad competente o designada
a cargo de dicho trámite.

Cada cuatrimestre, las dependencias deberán informar a la entidad encargada de ejercer la rectoría en
materia de simplificación administrativa, sobre los reclamos y/o quejas presentadas por los usuarios y las
acciones adoptadas para su atención.

GUÍA METODOLÓGICA

PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Figura 4. Ciclo de Deming o Espiral de mejora continua



Fuente: elaboración propia, Comisión GAE (2021).

ENFOQUE EN PROCESOS

- Según la norma ISO 9001, un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados previstos. Este enfoque asegura que los recursos, métodos, responsables y riesgos se gestionen de manera sistemática para lograr la satisfacción del cliente y la mejora continua.

    - Entradas: Elementos que inician el proceso (información, materiales, recursos).
    - Salidas: Resultado o producto final destinado a un cliente interno o externo.
    - Actividades: Pasos secuenciales y coordinados.
    - Recursos: Medios necesarios (humanos, técnicos, financieros).
    - Responsable: Persona encargada de la gestión del proceso.
    - Criterios y Métodos: Indicadores para medir el desempeño y procedimientos de

0. 3 Enfoque Basado En Procesos
0.3.1 Generalidades

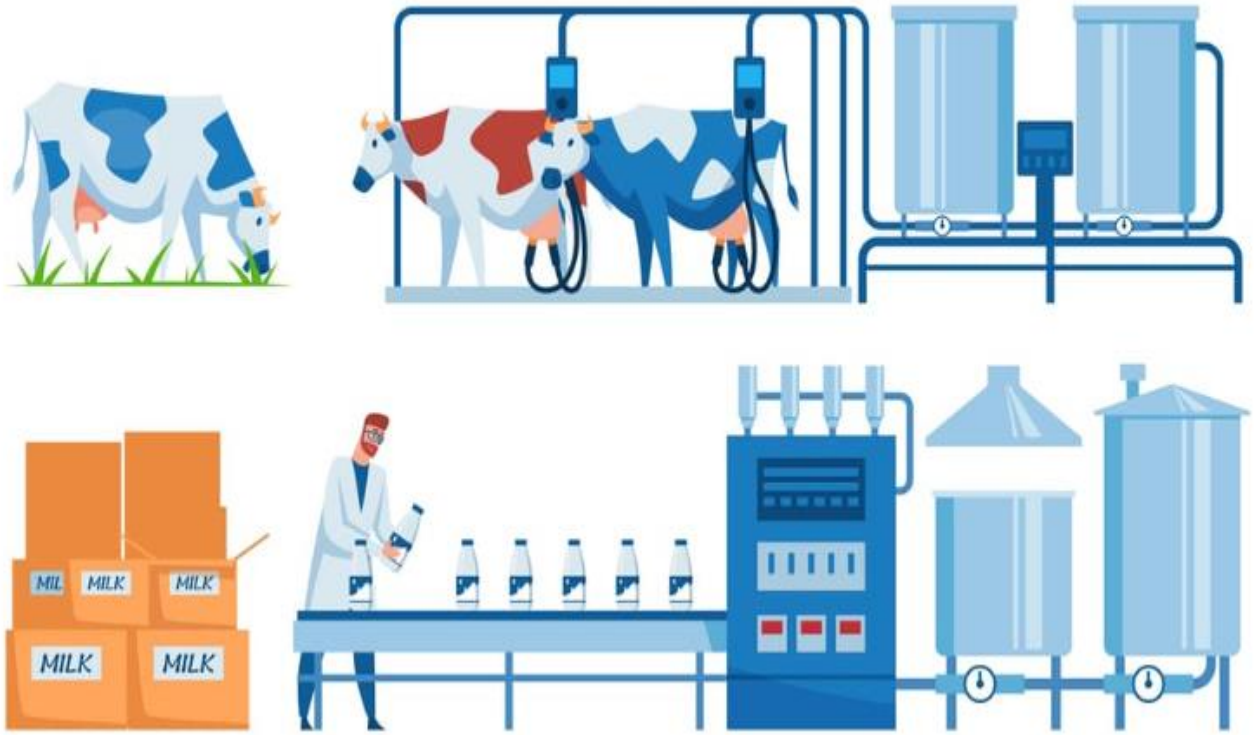
Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. En el apartado 4.4 se incluyen requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque a procesos.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización.

DIPLOMADO ISO 9001:2015

EJEMPLO DE UN PROCESO





0. 3 Enfoque Basado En Procesos
0.3.1 Generalidades

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos de manera coherente;

b) La consideración de los procesos en términos de valor agregado;

c) El logro de un desempeño del proceso eficaz;

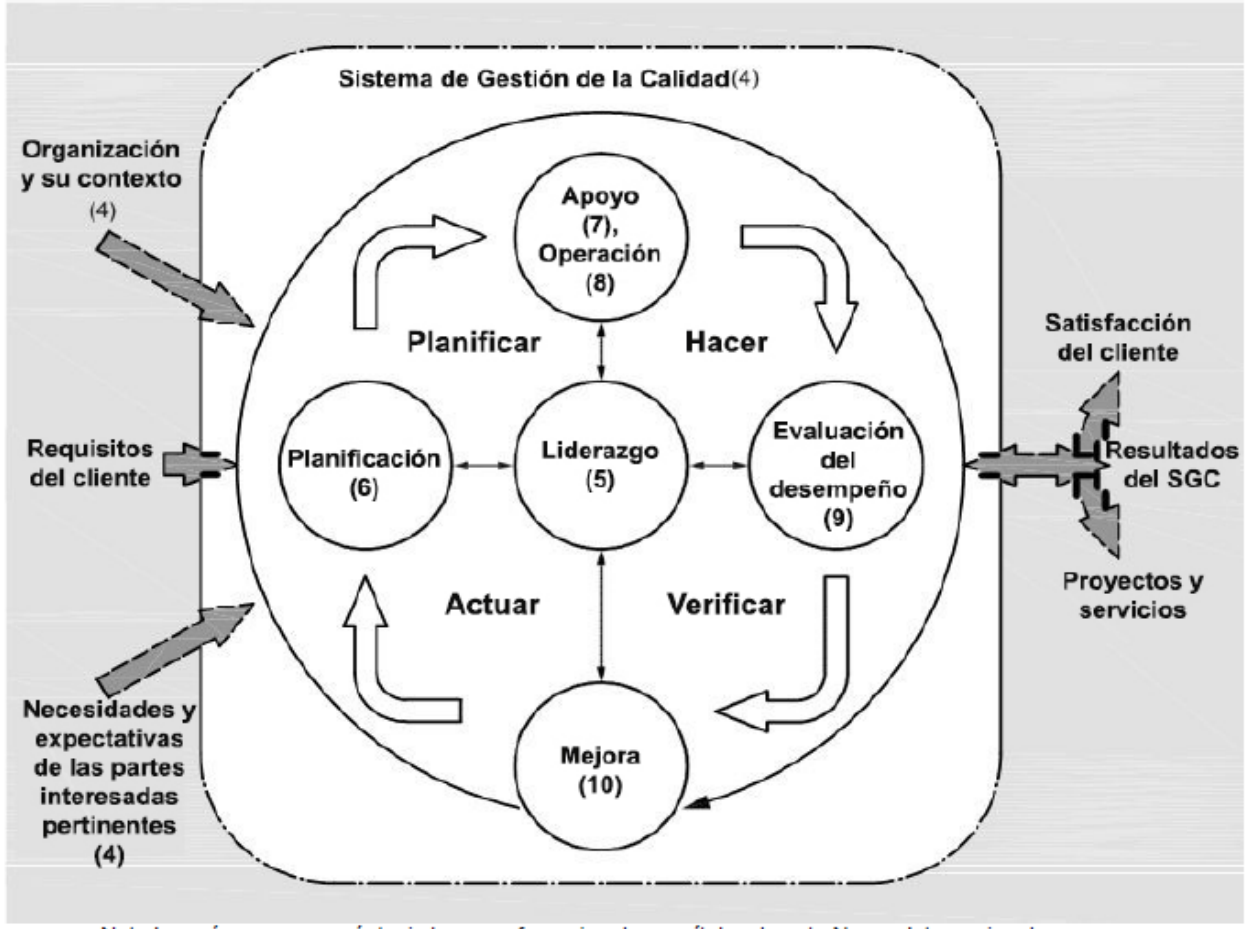
d) La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

0. 3 Enfoque Basado En Procesos
0.3.1 Generalidades



CICLO DE MEJORA CONTINUA

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. La Figura 2 ilustra cómo los Capítulos 4 a 10 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA.



Nota Los números en paréntesis hacen referencia a los capítulos de esta Norma Internacional.

DIPLOMADO ISO 9001:2015

¿Qué es el Enfoque a Procesos?

- Es una estrategia de gestión fundamental exigida por la norma internacional ISO 9001:2015.
- Considera a la organización no como departamentos aislados, sino como una **red de procesos interconectados**.
- Busca comprender, analizar y gestionar de manera sistemática los flujos de trabajo y sus interacciones.
- Su propósito principal es lograr los resultados previstos de manera coherente con la política de calidad y la estrategia global.



Elementos Clave de un Proceso

Entradas (Inputs)

Materiales, recursos, información o requisitos de clientes que actúan como detonantes e inician la ejecución del proceso.

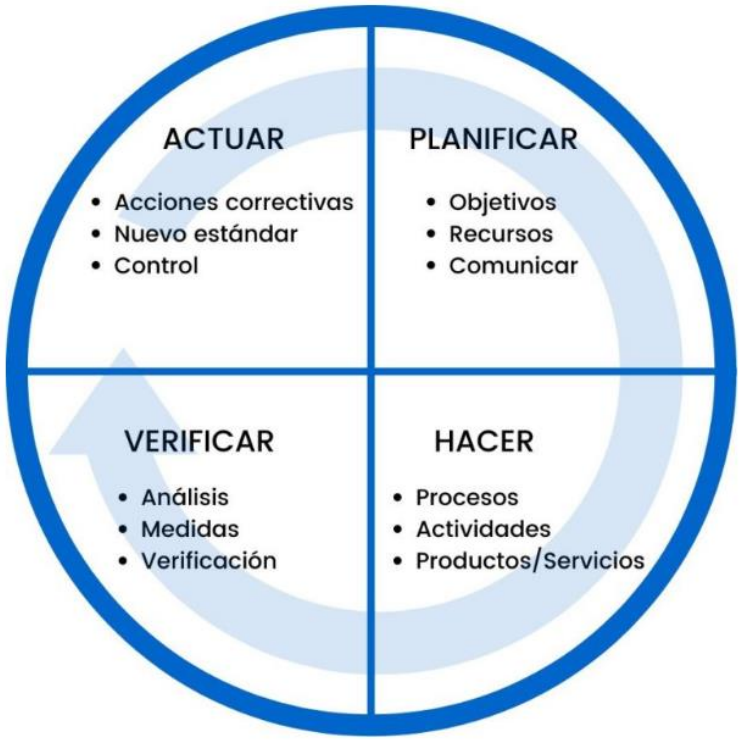
Actividades

La serie de acciones estructuradas que transforman las entradas, añadiendo valor progresivo mediante el uso de recursos y controles.

Salidas (Outputs)

El producto, servicio, decisión o información final que se entrega al cliente, ya sea interno (siguiente proceso) o externo.

Integración con el Ciclo PHVA



El Motor de la Mejora Continua

El enfoque a procesos incorpora directamente la metodología de Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA):

- **Planificar:** Establecer los objetivos del sistema, procesos y los recursos necesarios.
- **Hacer:** Implementar lo planificado de forma rigurosa.
- **Verificar:** Realizar el seguimiento y medir los procesos frente a las políticas y objetivos.
- **Actuar:** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

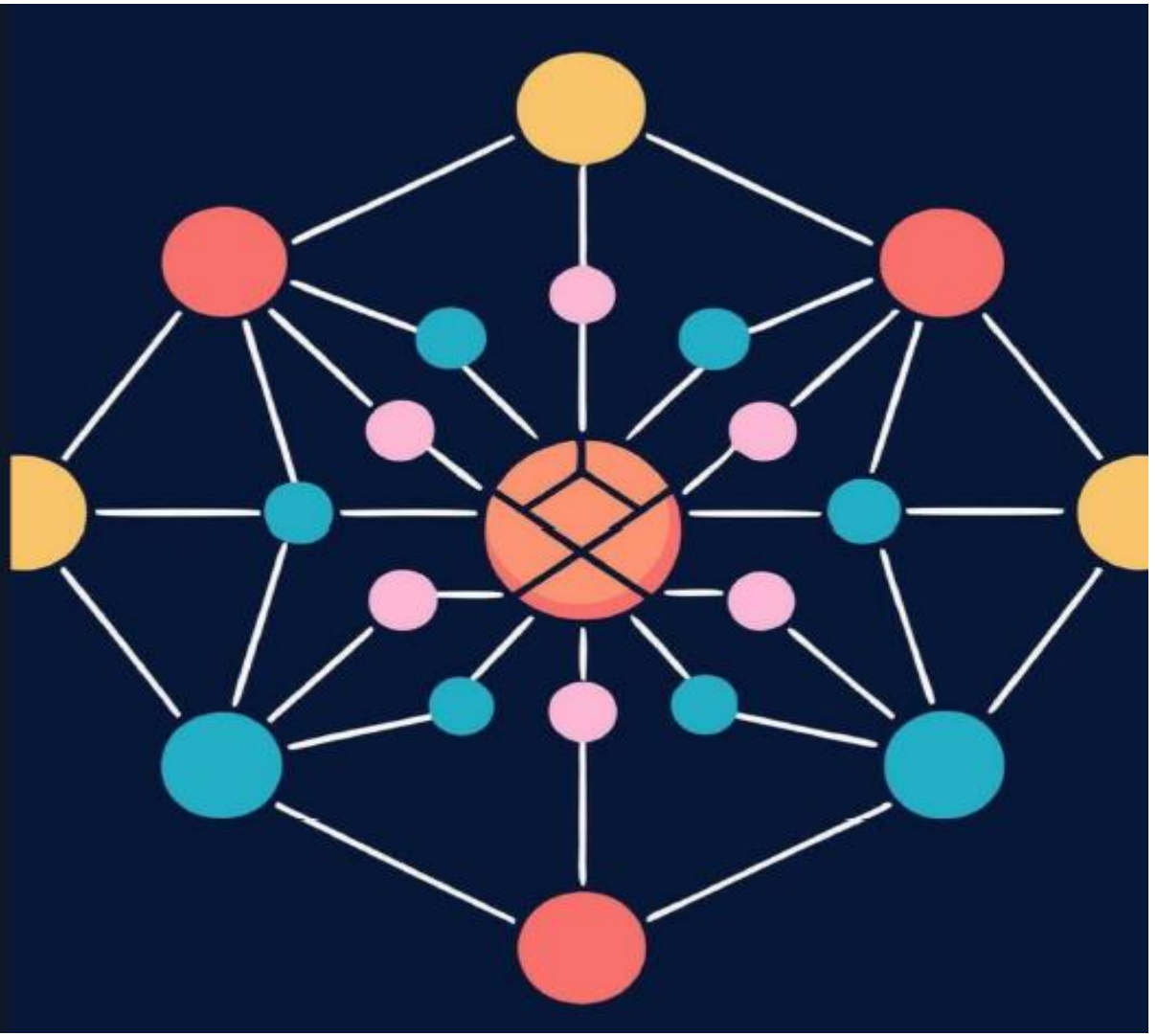
DIPLOMADO ISO 9001:2015

Interacción de los Procesos

El Flujo de Valor

Un sistema de gestión de calidad verdaderamente efectivo reconoce que **la salida de un proceso es, casi siempre, la entrada directa del siguiente.**

Gestionar estas interfaces e interacciones es vital. Ayuda a evitar la formación de "silos" organizacionales, previene cuellos de botella y elimina la pérdida de información crítica, garantizando un flujo de valor ininterrumpido hacia el cliente final.



DIPLOMADO ISO 9001:2015

4 Pasos para la Implementación

1. Identificar

Determinar los procesos vitales necesarios para el Sistema de Gestión y su aplicación a través de toda la organización.

2. Secuenciar

Establecer y mapear la secuencia lógica y la interacción dinámica entre estos procesos clave.

3. Operar

Definir los criterios, indicadores y métodos exactos para asegurar que la operación y el control sean eficaces.

4. Evaluar

Medir los resultados de forma continua, analizar los datos y aplicar las acciones pertinentes para la mejora.

DIPLOMADO ISO 9001:2015

4 Pasos para la Implementación

1. Identificar

Determinar los procesos vitales necesarios para el Sistema de Gestión y su aplicación a través de toda la organización.

2. Secuenciar

Establecer y mapear la secuencia lógica y la interacción dinámica entre estos procesos clave.

3. Operar

Definir los criterios, indicadores y métodos exactos para asegurar que la operación y el control sean eficaces.

4. Evaluar

Medir los resultados de forma continua, analizar los datos y aplicar las acciones pertinentes para la mejora.

DIPLOMADO ISO 9001:2015

Construyendo el Mapa de Procesos



Procesos Estratégicos

Incluyen actividades de alta dirección, planificación corporativa, definición de políticas y revisión del sistema de gestión.



Procesos Misionales

La cadena de valor principal: ventas, diseño, producción y entrega. Proveen valor directo e interactúan con el cliente final.



Procesos de Apoyo

Suministran los recursos necesarios para que los demás operen: Recursos Humanos, TI, Compras y Mantenimiento.

DIPLOMADO ISO 9001:2015

MISIÓN

Asistir, educar y defender a los consumidores y usuarios, para propiciar la plena vigencia de sus derechos y el desarrollo de una cultura de consumo responsable.

VISIÓN

Ser una institución confiable y efectiva en su labor de protección y educación de los consumidores y usuarios, al alcance de toda la población.

POLÍTICA DE CALIDAD

Promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, cumpliendo con la legislación a través de procesos eficaces, aplicando la mejora continua y fomentando relaciones equitativas entre consumidores y proveedores.

Alineados al Articulo 1. de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento Decreto número 006-2023.

Esta Ley tiene por objeto Promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios.

DIPLOMADO ISO 9001:2015

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

MISIÓN

Asistir, educar y defender a los consumidores y usuarios, para propiciar la plena vigencia de sus derechos y el desarrollo de una cultura de consumo responsable.

VISIÓN

Ser una institución confiable y efectiva en su labor de protección y educación de los consumidores y usuarios, al alcance de toda la población

VALORES

- Honestidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Justicia
- Transparencia

POLÍTICA DE CALIDAD

Promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, cumpliendo con la legislación a través de procesos eficaces, aplicando la mejora continua y fomentando relaciones equitativas entre consumidores y proveedores.

OBJETIVOS DE CALIDAD

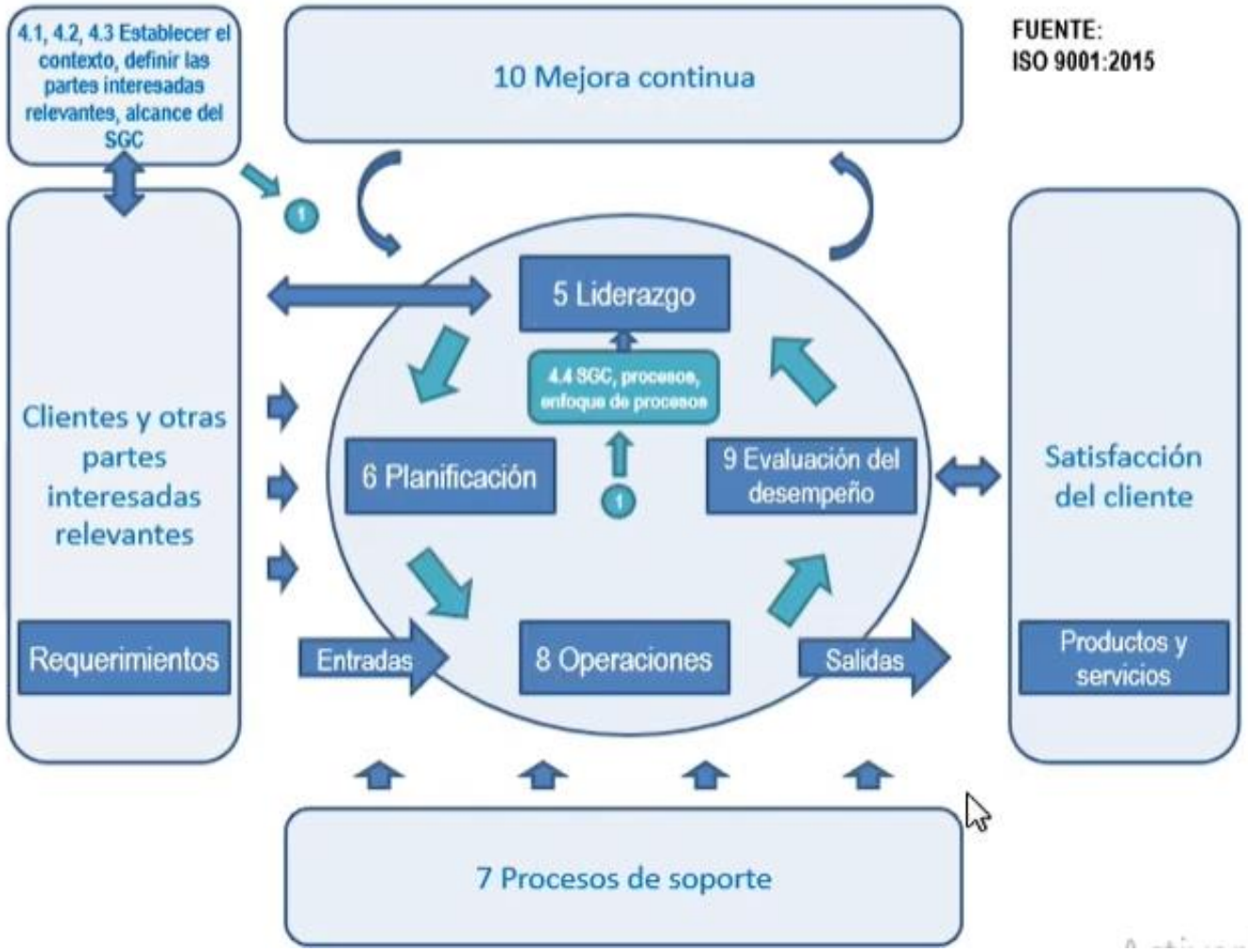
1. Promover los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios para fomentar una cultura de respeto en las relaciones comerciales con proveedores de bienes y servicios, a través de capacitaciones y comunicaciones electrónicas.

2. Divulgar la legislación en materia de protección al consumidor para fortalecer las relaciones equitativas entre consumidores, usuarios y proveedores, por medio de la distribución de material educativo-informativo y asesorías.

3. Defender a los consumidores y usuarios para resolver las controversias que existan con los proveedores de bienes y servicios, a través de la aplicación de procesos eficaces y de mejora continua.

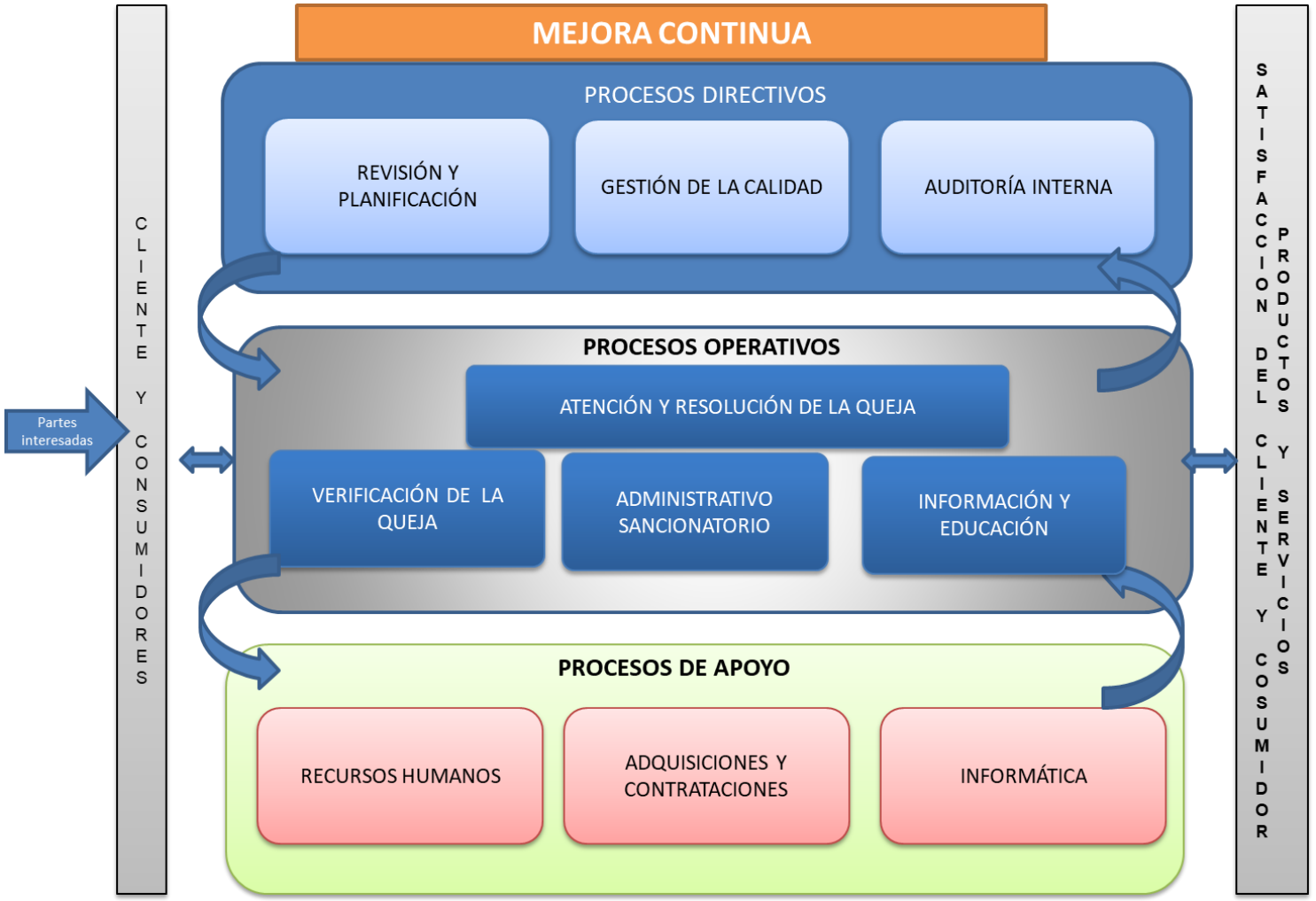
DIPLOMADO ISO 9001:2015

DISEÑO DE MAPA DE PROCESOS



DIPLOMADO ISO 9001:2015

MAPA DE PROCESOS



Norma ISO 9001:2015

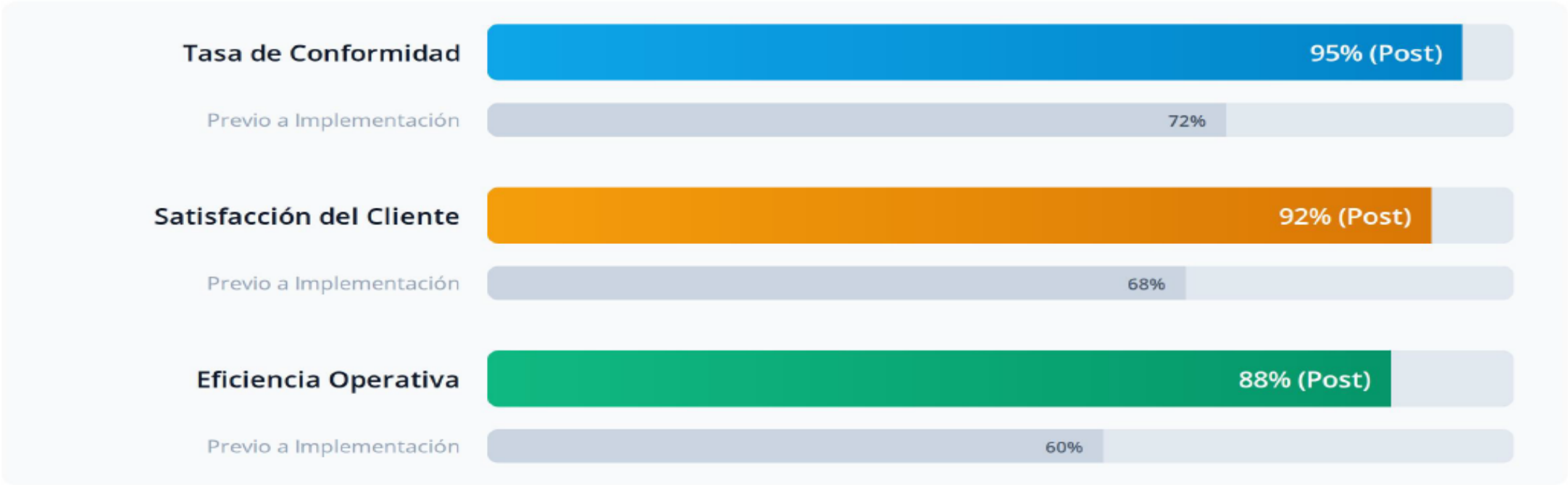
6.2 Objetivos de Calidad y planificación para lograrlos.

6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles correspondientes y los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.

Los objetivos de la calidad deben:

- **a)** Ser afines con la política de la calidad.
- **b)** Ser medibles.
- **c)** Considerar los requisitos aplicables.
- **d)** Ser acertados para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.
- **e)** Ser objeto de seguimiento.
- **f)** Ser comunicados.
- g) Actualizarse, según convenga.

Impacto en los Indicadores (KPIs)

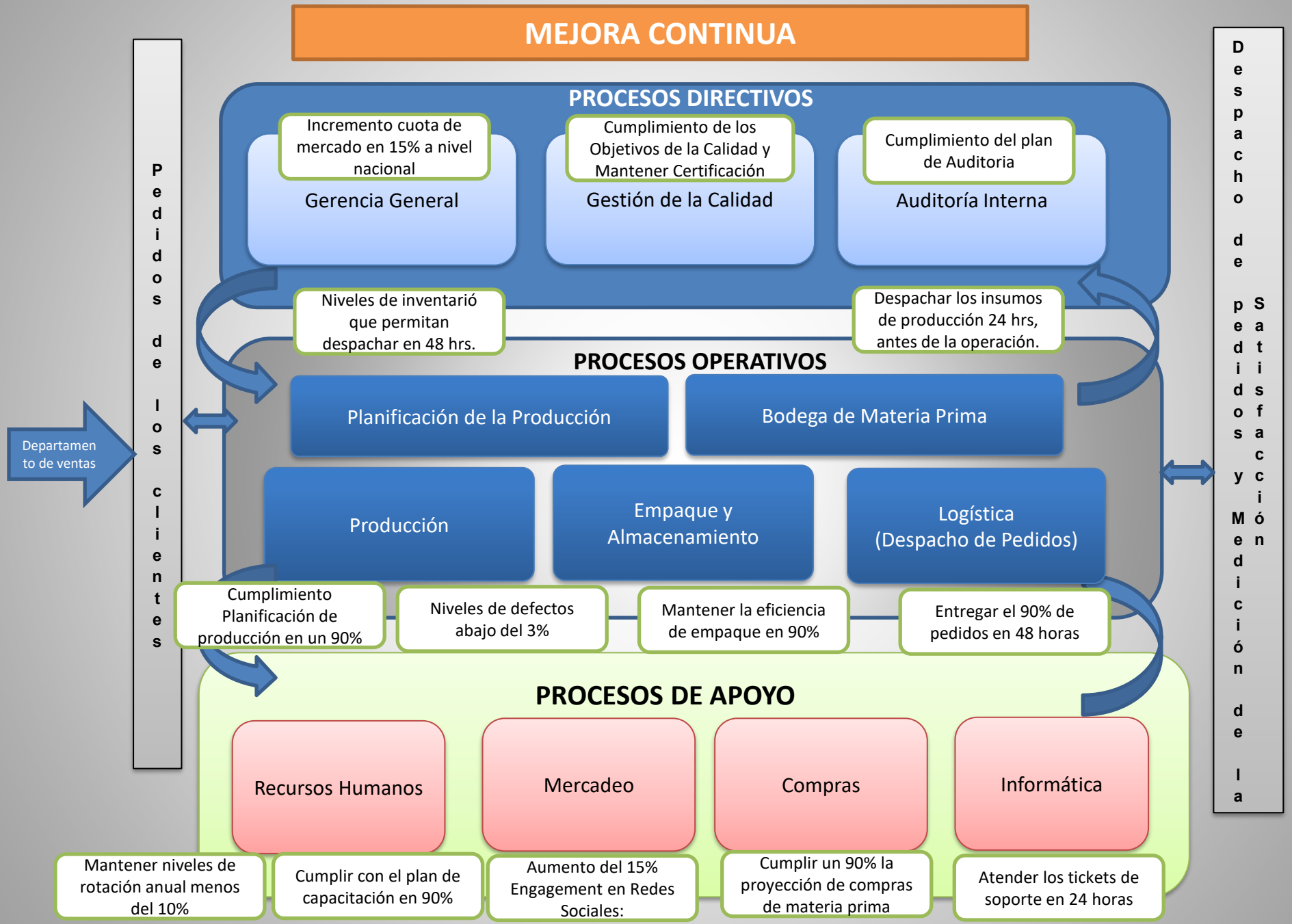


La adopción estricta del Enfoque a Procesos muestra una mejora cuantitativa, transversal y sostenible en los indicadores de desempeño durante los primeros 12 meses de maduración del sistema.

DIPLOMADO ISO 9001:2015

EJEMPLO DE UNA FICHA DE PROCESO

- Objetivo del proceso
- Alcance
- Responsable
- PHVA
- Proveedor de la entrada
- Entrada
- Actividades a realizar
- Salidas
- Clientes
- Requisitos aplicables
- Indicadores y frecuencia de medición
- Procedimientos y documentos
- Recursos necesarios


MEJORA CONTINUA
PROCESOS DIRECTIVOS
Incremento cuota de mercado en 15% a nivel nacional
Gerencia General
Cumplimiento de los Objetivos de la Calidad y Mantener Certificación
Gestión de la Calidad
Cumplimiento del plan de Auditoria
Auditoría Interna
Niveles de inventarió que permitan despachar en 48 hrs.
Despachar los insumos de producción 24 hrs, antes de la operación.
PROCESOS OPERATIVOS
Departamento de ventas
Pedidos de los clientes
Planificación de la Producción
Bodega de Materia Prima
Producción
Empaque y Almacenamiento
Logística (Despacho de Pedidos)
Despacho de pedidos y Medición de la Satisfacción
Cumplimiento Planificación de producción en un 90%
Niveles de defectos abajo del 3%
Mantener la eficiencia de empaque en 90%
Entregar el 90% de pedidos en 48 horas
PROCESOS DE APOYO
Recursos Humanos
Mercadeo
Compras
Informática
Mantener niveles de rotación anual menos del 10%
Cumplir con el plan de capacitación en 90%
Aumento del 15% Engagement en Redes Sociales:
Cumplir un 90% la proyección de compras de materia prima
Atender los tickets de soporte en 24 horas

DIPLOMADO ISO 9001:2015

"ECOTECH SOLUTIONS"

Misión: Desarrollar soluciones tecnológicas innovadoras y accesibles que reduzcan el impacto ambiental, mejorando la eficiencia energética de nuestros clientes.

Visión: Ser la empresa líder en Latinoamérica en tecnología verde para el año 2030, reconocida por nuestra sostenibilidad y calidad.

Política de Calidad: Diseñar productos con altos estándares internacionales de eficiencia, reducir nuestra huella de carbono interna y fomentar una cultura de reciclaje y responsabilidad social entre nuestros empleados.

Componentes clave:

Misión: ¿Qué hacemos?.

Visión: ¿Qué queremos llegar a ser?.

Política: Normas y compromisos de actuación.

DIPLOMADO ISO 9001:2015

PROCEDIMIENTOS ISO 9001:2015

Según la ISO 9001, un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas que transforman entradas en resultados, mientras que un procedimiento es la forma específica, documentada y ordenada de llevar a cabo dicho proceso o actividad. El proceso es el "qué" se hace, y el procedimiento es el "cómo" se hace.

7.5 Información documentada 7.5.1 Generalidades
El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:

a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional;
b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
NOTA La extensión de la información documentada para un sistema de gestión de la calidad puede variar de una organización a otra, debido a:
— El tamaño de la organización y a su tipo de actividades, procesos, productos y servicios;
— La complejidad de los procesos y sus interacciones;
— La competencia de las personas.

PROCEDIMIENTOS ISO 9001:2015

7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

a) La identificación y descripción (por ejemplo, titulo, fecha, autor o número de referencia)

b) El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico)

c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

PROCEDIMIENTOS ISO 9001:2015

7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:

a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;

b) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

PROCEDIMIENTOS ISO 9001:2015

7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

a) distribución, acceso, recuperación y uso;
b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);
d) conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.
La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

NOTA El acceso puede implicar una decisión en relación al permiso, solamente para consultar la información documentada, o al permiso y a la autoridad para consultar y modificar la información documentada.

DIPLOMADO ISO 9001:2015

PROCEDIMIENTOS ISO 9001:2015

EVOLUCIÓN DE LA NORMA

ISO 9001:2008

Enfoque rígido en 6 procedimientos obligatorios escritos.

- Control de Documentos
- Control de Registros
- Auditoría Interna

ISO 9001:2015

Enfoque flexible basado en el riesgo y el valor del negocio.

- Información Documentada
- Gestión de Procesos
- Enfoque en Resultados

DIPLOMADO ISO 9001:2015

PROCEDIMIENTOS ISO 9001:2015

PILARES DE LOS PROCEDIMIENTOS

Enfoque a Procesos

Entender cómo las actividades se interrelacionan para generar valor.

Pensamiento en Riesgos

Prevenir fallos antes de que ocurran mediante el control operativo.

Mejora Continua

Ciclo PHVA: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar permanentemente.

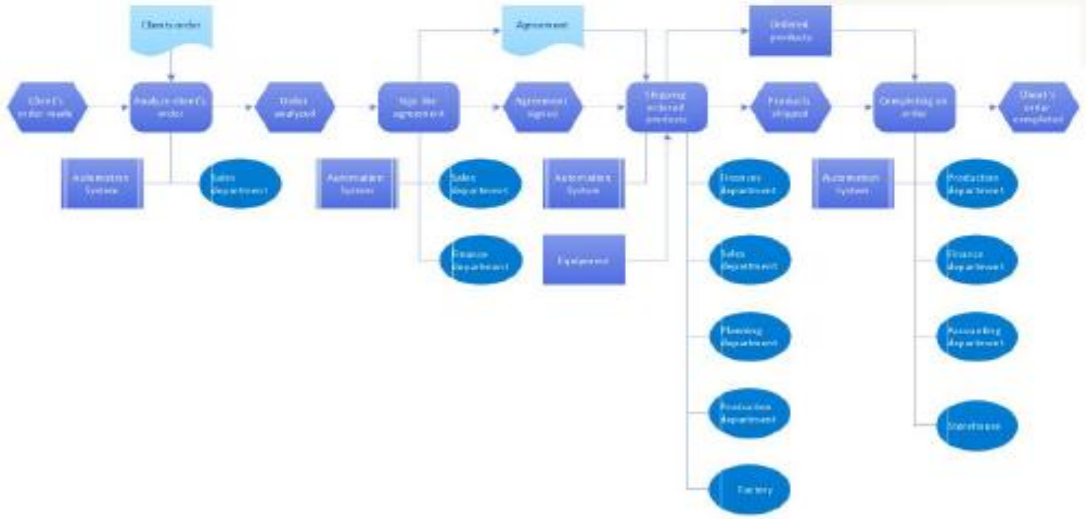
PROCEDIMIENTOS ISO 9001:2015

¿QUÉ ES UN PROCEDIMIENTO?

Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Objetivo: Asegurar que las tareas críticas se realicen siempre de la misma manera, garantizando la calidad del producto o servicio.

No siempre debe estar por escrito, pero la ISO 9001:2015 exige mantener información documentada para asegurar la operación efectiva.



PROCEDIMIENTOS ISO 9001:2015

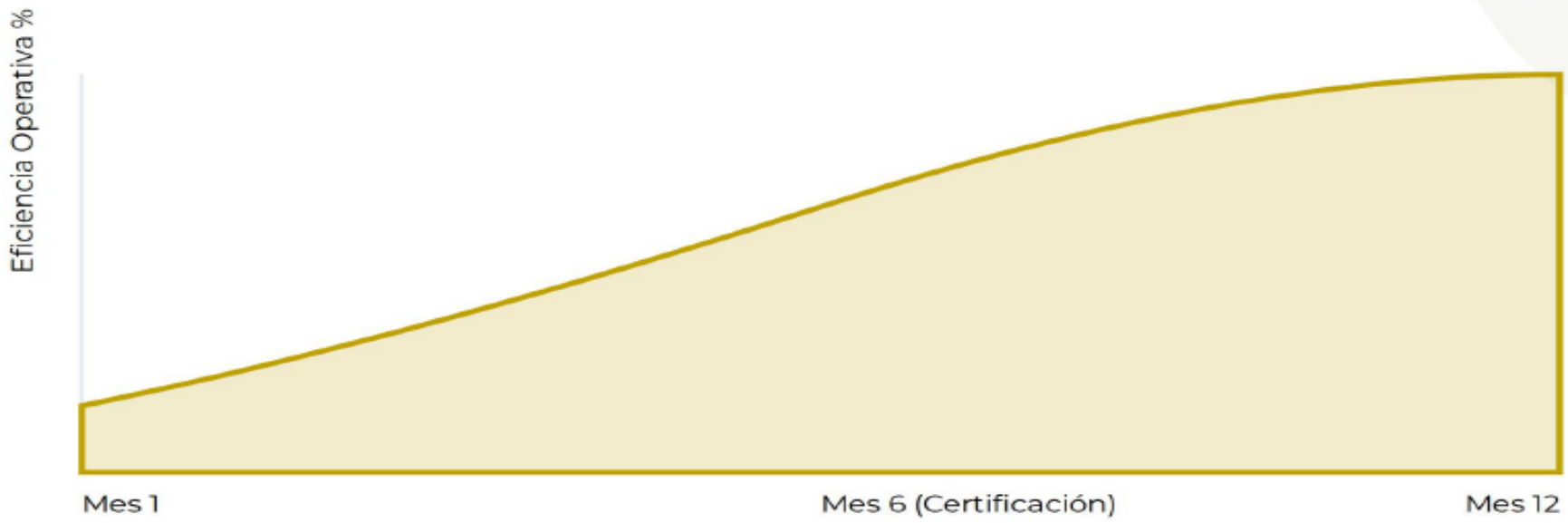
INFORMACIÓN DOCUMENTADA EXIGIDA

Cláusula	Requisito Documental	Tipo
4.3	Alcance del SGC	Mantener
5.2	Política de Calidad	Mantener
6.2	Objetivos de Calidad	Mantener
4.4	Operación de Procesos	Mantener / Conservar

DIPLOMADO ISO 9001:2015

PROCEDIMIENTOS ISO 9001:2015

IMPACTO DE LA ESTANDARIZACIÓN



La implementación de procedimientos claros reduce la variabilidad en un 40% durante el primer año.

DIPLOMADO ISO 9001:2015

PROCEDIMIENTOS ISO 9001:2015

GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO



DIPLOMADO ISO 9001:2015

PROCEDIMIENTOS ISO 9001:2015

BENEFICIOS CUANTIFICABLES

30%

Menos Errores

Ventaja Competitiva

La correcta implementación de procedimientos no es solo burocracia, es ahorro de costes y satisfacción del cliente.

100%

Trazabilidad

DIPLOMADO ISO 9001:2015

PROCEDIMIENTOS ISO 9001:2015

CÓMO REDACTAR PROCEDIMIENTOS

- **Lenguaje Claro:** Use verbos de acción y evite ambigüedades.
- **Definir Responsables:** ¿Quién hace qué? (Matriz RACI).
- **Ayudas Visuales:** Incluya diagramas de flujo y capturas de pantalla.
- **Control de Cambios:** Registre siempre por qué y cuándo se actualizó el documento.

DIPLOMADO ISO 9001:2015

ESTRATEGIA ISO 9001

Importancia de la Divulgación

"Un procedimiento que no se conoce, es un procedimiento que no existe."

La divulgación efectiva transforma documentos estáticos en **herramientas vivas** de gestión pública.

Alineación Operativa

Garantiza que todos los funcionarios trabajen bajo el mismo estándar, evitando interpretaciones personales.

Reducción de Riesgos

Al conocer el procedimiento, se minimizan errores críticos y se garantiza la seguridad jurídica.

Transparencia Activa

Facilita la rendición de cuentas tanto interna como externa ante el ciudadano.

Cultura de Calidad

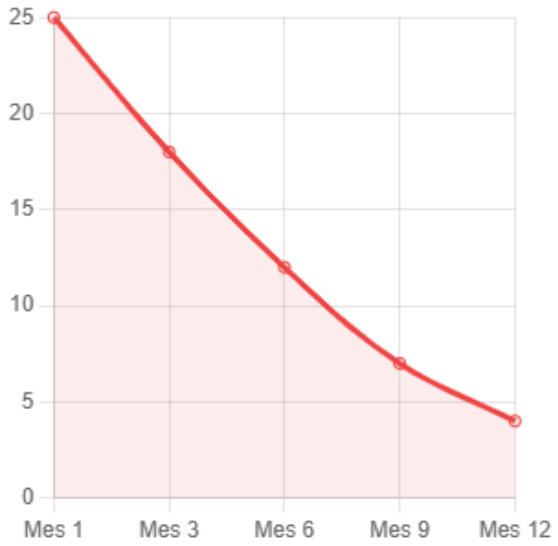
Empodera al personal al darle claridad sobre sus responsabilidades y el impacto de su trabajo.

DIPLOMADO ISO 9001:2015

Beneficios de la Capacitación ISO

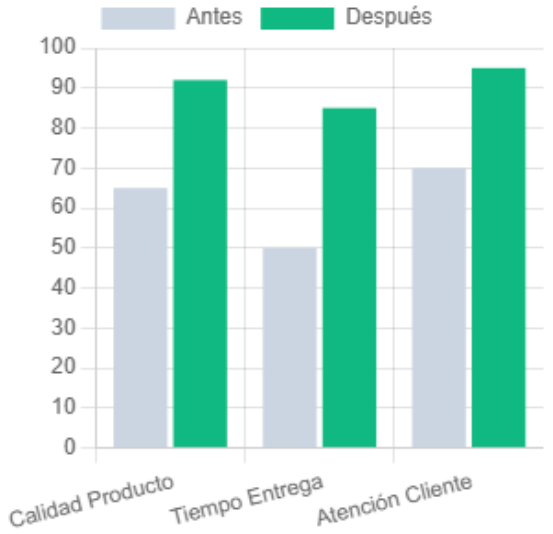
Implementar normas ISO no es solo cumplir con un estándar; es transformar la cultura organizacional a través del conocimiento.

Reducción de Errores Operativos



Datos proyectados basados en implementaciones estándar.

Satisfacción del Cliente



Incremento porcentual post-certificación.

DIPLOMADO ISO 9001:2015

Beneficios de la Capacitación ISO

Implementar normas ISO no es solo cumplir con un estándar; es transformar la cultura organizacional a través del conocimiento.

Estandarización

Garantiza que todos los empleados realicen las tareas de la misma manera eficiente.

Mejora Continua

Fomenta una mentalidad de optimización constante de los recursos y procesos.

Cumplimiento Legal

Asegura que la empresa cumpla con las normativas locales e internacionales vigentes.

Cultura de Equipo

Mejora la comunicación interna y el sentido de pertenencia al trabajar bajo un mismo idioma.

DIPLOMADO ISO 9001:2015

Beneficios de la Capacitación ISO

Implementar normas ISO no es solo cumplir con un estándar; es transformar la cultura organizacional a través del conocimiento.

Impacto: Con vs. Sin Capacitación

Área	Sin Capacitación ISO	Con Capacitación ISO
Toma de Decisiones	Basada en intuición o hábitos	Basada en evidencia y datos
Gestión de Riesgos	Reactiva ante problemas	Proactiva y preventiva
Inducción de Personal	Lenta y desorganizada	Rápida mediante procedimientos

Diseño informativo sobre beneficios estratégicos de la norma ISO.

PREGUNTAS??

Gracias !!

Lic. Edy López Ramírez

edylopez09@gmail.com

Teléfono: (502) 3676-5557

Asesoría en Implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad.

CAPACITACION, INSPECCION, CONSULTORIA, SOFTWARE, AUDITORIAS EN SISTEMAS DE GESTION Y ACOMPAÑAMIENTO HASTA LA CERTIFICACIÓN