



## **GRUPO ACMS Consultores**

Guía completa para crear y medir indicadores de calidad



**(ER-0772/2013)**

**Alcance ISO 9001**

Diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, medioambiental, de la prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad alimentaria y de la calidad y competencia técnica en laboratorios clínicos.

**Alcance ISO 27001**

Los sistemas de información que dan soporte a las actividades de diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión y el diseño, desarrollo y comercialización de software de sistemas de gestión de acuerdo con la declaración de aplicabilidad vigente.



**(SI-0021/2020)**

Publicado el 23/05/2024

Índice de Contenidos

- 1. ¿Qué es un indicador?
- 2. ¿Por qué son importantes los indicadores?
- 3. Tipos de indicadores de calidad
- 4. Un ejemplo práctico: Indicadores de Satisfacción del Cliente
- 5. Entidades de referencia
- 6. Conclusión
- 7. Descarga nuestra Guía para aprender a crear y medir los indicadores

## 1. ¿Qué es un indicador?

Los indicadores son herramientas fundamentales en la gestión de calidad y los datos que nos proporcionan son clave ya que nos permiten evaluar de manera objetiva el desempeño y la evolución de un sistema de gestión.

Su función principal es proporcionar una medida cuantitativa o cualitativa de diversos aspectos relevantes para la organización, permitiendo así una toma de decisiones informada y eficiente.

En términos prácticos, los indicadores actúan como señales que nos alertan sobre el estado de los procesos, productos o servicios dentro de una empresa.

Su correcta definición y seguimiento permiten identificar áreas de mejora, detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos establecidos y, en última instancia, facilitar la toma de acciones correctivas o preventivas.

Es importante destacar que la implementación de indicadores no es un proceso aleatorio, sino que responde a una metodología específica. La norma UNE 66175:2003 "Guía para la implantación de sistemas de indicadores" proporciona un marco de referencia para su diseño, implementación y seguimiento, estableciendo pautas claras y procedimientos detallados para garantizar la efectividad y coherencia de los indicadores en el contexto de la gestión de calidad.

Podemos decir que los indicadores son mecanismos que nos orientan hacia el logro de nuestros objetivos estratégicos.

Actúan como herramientas que nos permiten medir cómo estamos progresando hacia esas metas cruciales.

Imagina que son las balizas en un sendero: nos indican si estamos en el camino correcto hacia nuestros objetivos o si nos hemos desviado. Son una especie de lenguaje común en la gestión, proporcionando una medida clara y concisa del desempeño de la organización en relación con sus metas, objetivos y responsabilidades hacia los diversos grupos de interés.

## 2. ¿Por qué son importantes los indicadores?

Los indicadores son esenciales en la gestión de calidad por varias razones fundamentales:

- Mediciones objetivas: Proporcionan mediciones objetivas que permiten evaluar el desempeño de los procesos, productos o servicios de una organización. Esto ayuda a identificar áreas de mejora y a tomar decisiones informadas para optimizar la eficiencia y la calidad.
- Monitoreo del progreso: Sirven como herramientas para monitorear el progreso hacia los objetivos establecidos. Al medir continuamente el desempeño, las organizaciones pueden ajustar sus estrategias y acciones para asegurarse de alcanzar sus metas.
- Alertas tempranas: Actúan como señales de alerta temprana, permitiendo identificar desviaciones o problemas potenciales antes de que afecten significativamente la calidad del producto o servicio. Esto facilita la toma de acciones correctivas de manera oportuna.
- Cultura de mejora continua: Al proporcionar datos cuantificables sobre el desempeño de los procesos, los indicadores fomentan la cultura de mejora continua en la organización. Esto impulsa la innovación y la optimización constante de los procesos para satisfacer mejor las necesidades y expectativas de los clientes.

## 3. Tipos de indicadores de calidad

En cuanto a los tipos de indicadores de calidad, existen varios, entre los cuales se pueden mencionar:

- Indicadores de eficacia: Evalúan la capacidad de un proceso o sistema para lograr los resultados deseados. Por ejemplo, la tasa de cumplimiento de las especificaciones del producto puede ser un indicador de eficacia en la producción.

- Indicadores de evaluación: Permiten medir el grado de cumplimiento de estándares o criterios predefinidos. Por ejemplo, la puntuación obtenida en una auditoría interna puede ser un indicador de evaluación del sistema de gestión de calidad.

- Indicadores de cumplimiento: Se enfocan en medir el grado en que se cumplen los requisitos legales, reglamentarios o contractuales. Por ejemplo, el porcentaje de cumplimiento de las normativas de seguridad en el lugar de trabajo puede ser un indicador de cumplimiento.

- Indicadores de gestión: Ayudan a monitorear y controlar los procesos internos de la organización. Por ejemplo, el tiempo promedio de respuesta a las quejas de los clientes puede ser un indicador de gestión del servicio al cliente.

Si no sabes por dónde empezar, descárgate gratis nuestra "Guía completa para crear Indicadores de Calidad"

## 4. Un ejemplo práctico: Indicadores de Satisfacción del Cliente

El año pasado, se realizó un estudio en una empresa de servicios que decidió implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001.

Uno de los indicadores clave fue la tasa de satisfacción del cliente. Inicialmente, la tasa de satisfacción del cliente era del 70%, lo que generaba preocupación sobre la lealtad y la percepción de los clientes. Tras la implementación de los indicadores y el seguimiento continuo, la empresa logró aumentar la tasa de satisfacción del cliente al 90% en solo un año. Esta mejora no solo optimizó la relación con los clientes, sino que también incrementó la retención de clientes y mejoró la reputación de la empresa en el mercado.

## 5. Entidades de referencia

Para garantizar la calidad y la precisión en la implementación de indicadores, es fundamental referirse a entidades oficiales y de reconocido prestigio en Europa y en España. Algunas de las más destacadas son:

### Entidades Europeas

- Organización Internacional de Normalización (ISO): Reconocida mundialmente por desarrollar y publicar estándares internacionales.
- European Committee for Standardization (CEN): Responsable de la armonización de las normas en Europa.
- European Foundation for Quality Management (EFQM): Promueve la excelencia en la gestión empresarial a través de su modelo de calidad.
- European Union Intellectual Property Office (EUIPO): Apoya la protección de la propiedad intelectual en Europa.
- European Accreditation (EA): Organización europea que coordina la acreditación de los organismos de certificación.

### **Entidades Españolas**

- Asociación Española de Normalización (UNE): Encargada de la elaboración de normas técnicas en España.
- Centro Español de Metrología (CEM): Referente en el campo de la metrología y la calibración en España.
- Asociación Española para la Calidad (AEC): Fomenta la calidad en todos los sectores de la economía española.
- ENAC (Entidad Nacional de Acreditación): Acredita organismos de evaluación de la conformidad en España.

### **6. Conclusión**

En definitiva, los indicadores son herramientas imprescindibles para cualquier organización que busque mejorar su gestión de calidad y alcanzar la excelencia operativa. Implementar y seguir adecuadamente los indicadores no solo facilita la identificación de áreas de mejora, sino que también impulsa la eficiencia, la innovación y la satisfacción del cliente.

Si estás considerando implantar un sistema de gestión en tu empresa u obtener una certificación ISO, en Grupo ACMS Consultores podemos ayudarte para guiarte en este proceso. Contáctanos sin compromiso para obtener más información y dar el primer paso hacia la excelencia empresarial.

### **7. Descarga nuestra Guía para aprender a crear y medir los indicadores**

Con esta Guía para crear y medir indicadores podrás conocer los pasos que hay que tener en cuenta para crearlos.



Nos definimos como una compañía consultora independiente cuyo objetivo fundamental es suministrar servicios de consultoría en las áreas de Gestión empresarial, que representen para el cliente una solución excelente, que satisfaga sus necesidades explícitas o implícitas, tenga en cuenta las regulaciones y normas aplicables, y cumpla los objetivos de plazo y coste establecidos.

## **Madrid**

C/ Campezo 3, nave 5 28022 Madrid

Tfno.: (+34) 91 375 06 80

## **Burgos**

Centro de Empresas, 73 09007 Burgos

Tfno.: (+34) 947 041 645

## **Barcelona**

C/ Plaça Universitat 3 08007 Barcelona

Tfno.: (+34) 93 013 19 49

## **Málaga**

C/ Alejandro Dumas 17 29004 Málaga

Tfno.: (+34) 95 113 69 04

## **México**

José González Varela 15 14700 Tlalpan

Tfno.: (+52) 5513 39 96 22

[www.grupoacms.com](http://www.grupoacms.com)  
[informacion@grupoacms.com](mailto:informacion@grupoacms.com)