

Modelado de procesos comerciales, acreditaciones y soporte a clientes conforme norma ISO 21001:2025

PROBLEMA

Las pequeñas y medianas empresas del sector de educación ejecutiva tienden a carecer de procesos formalizados y estandarizados, que operan sobre el conocimiento tácito del personal. Esta situación afecta la eficiencia operativa, la trazabilidad de la información y la calidad del servicio.

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un modelado de los procesos Core de las áreas de acreditaciones, gestión comercial y soporte a clientes, bajo la norma ISO 21001:2025, para la estandarización, control y mejora de la gestión operativa de la empresa.



Fuente: Canva

PROPUESTA

1. Estandarización y calidad (PHVA)

La aplicación de la norma ISO 21001:2025 se fundamenta en el ciclo de mejora continua PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), asegurando que los procesos educativos mejoren de manera continua.



2. Eficiencia operativa

La documentación y formalización de los procesos core permiten definir los recursos, reducir reprocesos y estandarizar la ejecución, situando mayor esfuerzo en la fase de Hacer del ciclo PHVA.

3. Gestión de riesgos y control

La trazabilidad e indicadores facilitan el seguimiento del desempeño y la detección de desviaciones, reforzando la fase Verificar y permitiendo acciones correctivas oportunas.



4. Visibilidad y Mejora Continua

El modelado de procesos con BPMN 2.0 en Bizagi Modeler aporta visibilidad y comprensión de la operación, habilitando la fase de Actuar y consolidando el sistema de mejora continua sostenible.

Fuente: Canva

RESULTADOS

Procesos diseñados

Se definió un nuevo flujo de trabajo con roles y responsabilidades establecidos mediante diagramas de procesos que segregan las funciones comerciales, de acreditaciones y de soporte.

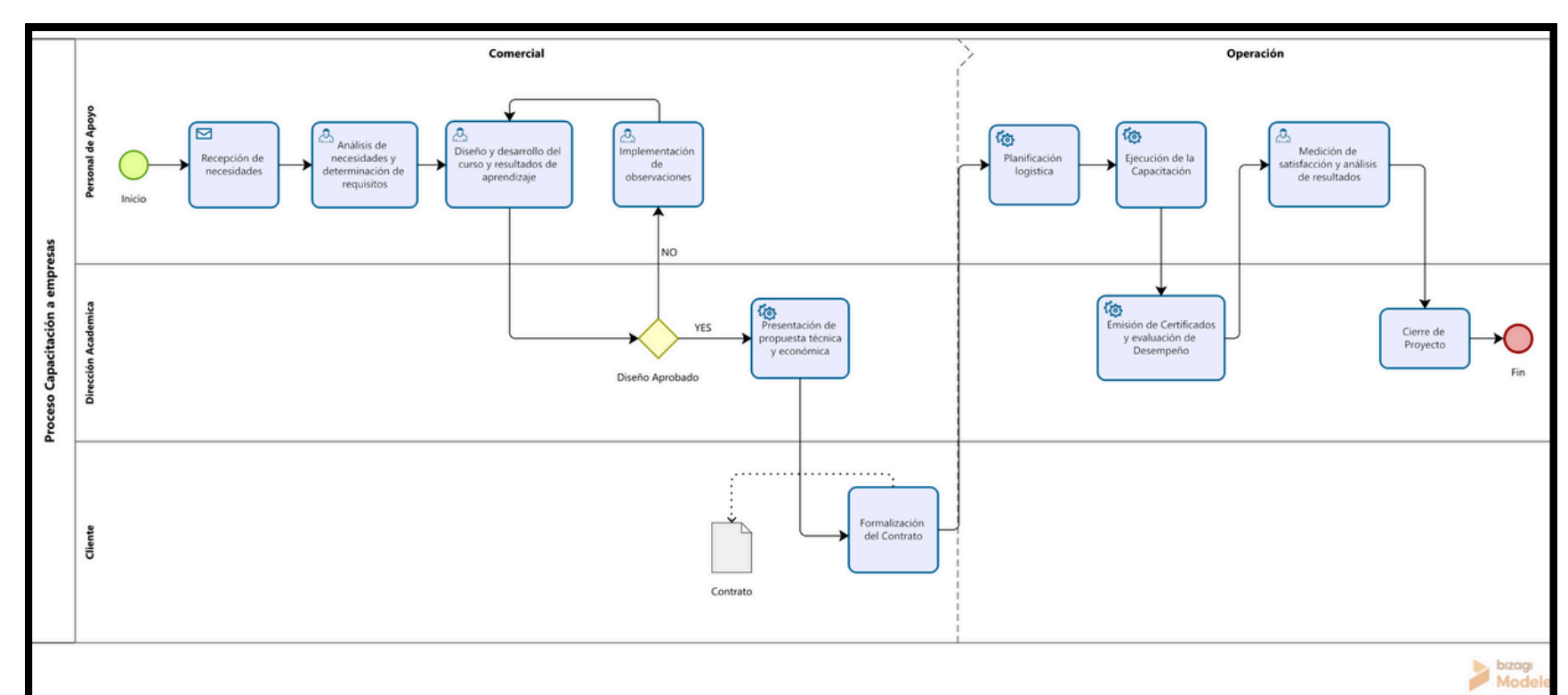
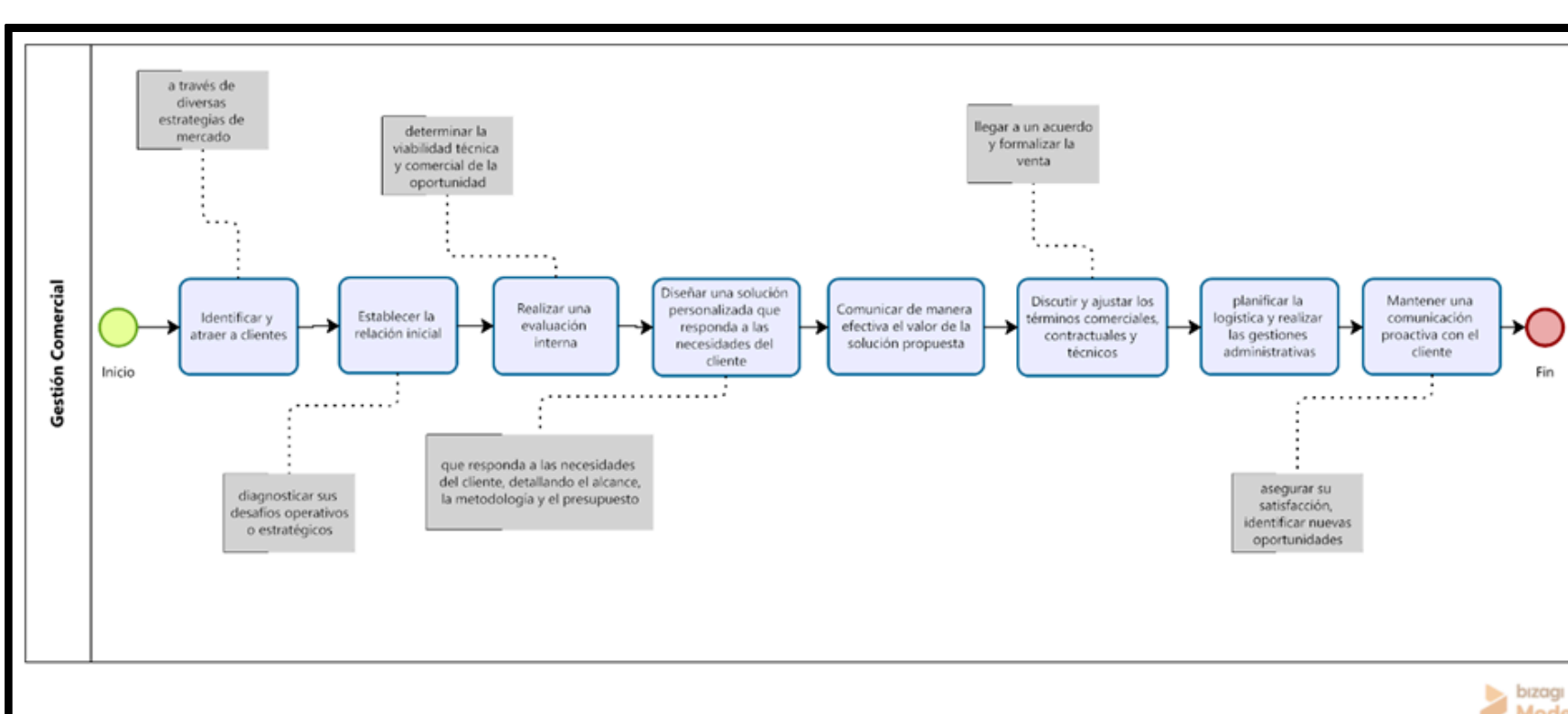
Subprocesos estandarizados

Flujos específicos diseñados para cada área permiten reducir reprocesos y mejorar la eficiencia operativa.

eficientes y

Procesos alineados con la norma ISO 21001:2025

El modelo propuesto integra cláusulas tales como liderazgo, planificación y evaluación del desempeño.

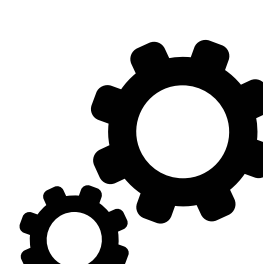


Fuente: Propia

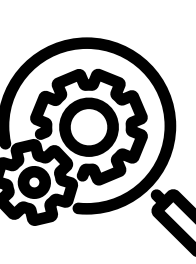
CONCLUSIONES



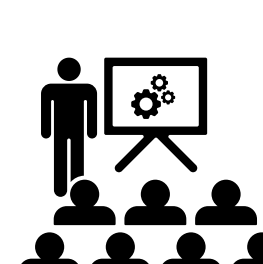
El diagnóstico evidenció brechas críticas en la gestión debido a la falta de documentación y estandarización de los procesos.



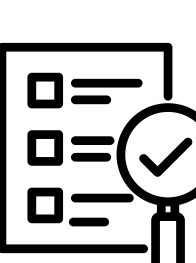
Se recomienda diseñar e implementar planes de mejora continua utilizando el ciclo PHVA para asegurar el correcto funcionamiento del sistema de gestión.



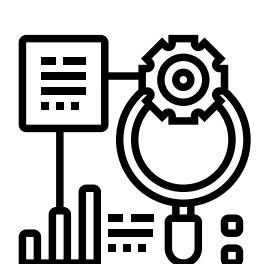
El modelo propuesto mejora la trazabilidad, define responsabilidades y fortalece la calidad del servicio educativo.



Capacitar al personal en la norma ISO 21001:2025 para garantizar la implementación correcta y la sostenibilidad en el tiempo de los procesos estandarizados.



El estudio establece una base para una futura certificación ISO 21001:2025 y promueve una cultura de mejora continua.



Realizar auditorías periódicas que permitan verificar el cumplimiento, prevenir desviaciones y detectar oportunidades de mejora.