



Contenido

1.- Objetivo del Proceso.....	2
2.- Alcance del Proceso.....	2
3.- Matriz del Proceso	2
3.- Recursos del proceso	2
3.1.- Recursos	2
3.2.- Responsables	2
4.- Seguimiento	3
4.1 Metodología	3
4.2.- Indicadores	3
5.- Análisis y evaluación de riesgos del proceso	3
6.- Análisis y evaluación de oportunidades del proceso	4
7.- Documentación de Referencia	4
8.- Historial de Versiones	4

1.- Objetivo del Proceso

Asegurar la planificación, provisión, asignación, utilización y monitoreo eficaz de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros necesarios para cumplir con los objetivos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y garantizar la satisfacción de las partes interesadas.

2.- Alcance del Proceso

Este proceso aplica a todos los recursos utilizados en la organización para el desarrollo de las actividades operativas, estratégicas y de soporte, abarcando desde la identificación de necesidades hasta la evaluación de su eficacia y mejora.

3.- Matriz del Proceso

ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS (actividades)	SALIDAS
Plan Estratégico de la Organización	Identificación de necesidades de recursos.	Informe de necesidades.
Presupuesto Anual	Planificación y distribución de recursos.	Plan de asignación de recursos.
Resultados de auditorías internas y externas	Evaluación del uso y eficiencia de los recursos.	Informe de auditoría y plan de acción.
Requisitos legales y normativos	Monitoreo y actualización de recursos.	Registros de cumplimiento normativo.

3.- Recursos del proceso

3.1.- Recursos

Para este proceso de Gestión de los Recursos se requieren:

- **Recursos Humanos:** Personal capacitado y responsable de la gestión de recursos.
- **Recursos Financieros:** Presupuesto para adquisición, mantenimiento y mejora de recursos.
- **Recursos Tecnológicos:** Software y herramientas de gestión.
- **Recursos Materiales:** Insumos, equipos e infraestructura.

3.2.- Responsables

- Gerente de Recursos.
- Equipo de Gestión Financiera.
- Líderes de Procesos.

4.- Seguimiento

4.1 Metodología

El seguimiento del proceso de Gestión de los Recursos se realiza mediante:

- Monitoreo Continuo: Revisión periódica de los recursos asignados y utilizados.
- Evaluación de Indicadores: Análisis de datos relacionados con el desempeño del proceso.
- Auditorías Internas: Verificación de la correcta asignación y uso de recursos.
- Revisión de Resultados: Reuniones de seguimiento para ajustar planes y estrategias.

4.2.- Indicadores

Índice de Eficiencia en la Asignación de Recursos (IEAR):

Índice de Satisfacción de Recursos (ISR):

(Mide el desempeño del Proceso 002)

$$IEAR = \left(\frac{\text{Recursos asignados correctamente}}{\text{Recursos solicitados}} \right) * 100$$

Meta: $\geq 95\%$.

Frecuencia: Mensual.

Fuente de Datos: Registros de solicitudes y asignaciones.

Acción Correctiva: Revisar planificación y procesos si el resultado es $<85\%$.

$$ISR = \left(\frac{\text{Solicitudes atendidas a tiempo}}{\text{Total de solicitudes}} \right) * 100$$

Meta: $\geq 90\%$.

Frecuencia: Trimestral.

Fuente de Datos: Encuestas internas y tiempos de respuesta.

Acción Correctiva: Capacitar personal y mejorar tiempos si el resultado es $<80\%$.

5.- Análisis y evaluación de riesgos del proceso

La evaluación de riesgos en el proceso de Gestión de los Recursos incluye:

- Riesgo de Insuficiencia de Recursos: Recursos no disponibles para necesidades críticas.
- Riesgo de Ineficiencia Operativa: Uso inadecuado o subutilización de recursos asignados.
- Riesgo de Sobre costo: Exceso en el presupuesto debido a una planificación deficiente.

6.- Análisis y evaluación de oportunidades del proceso

Para asegurar un proceso de Gestión de los Recursos eficaz y alineado con los objetivos del SGC, es importante identificar y aprovechar las oportunidades que puedan mejorar el desempeño del proceso de liderazgo. A continuación, se presenta el análisis y evaluación de las principales oportunidades:

- **Automatización de la Gestión:** Implementación de software para optimizar la asignación y monitoreo.
- **Capacitación del Personal:** Formación continua para una mejor gestión de los recursos.
- **Mejora en la Planificación:** Optimización del presupuesto mediante análisis de datos históricos.

7.- Documentación de Referencia

Plan Estratégico de la Organización.
Normas ISO 9001:2015.
Informes de auditorías internas y externas.
Registros de Asignación de Recursos.

8.- Historial de Versiones

Versión	Fecha	Asiento	Aprueba
000	01.12.2024	Original	CEO