



Crea:EGC

TERRA GROUP S.A

PSC 003 | Mejora

Aprueba: CEO

Ver. 0

Fecha: 01.12.2024

Página 1 de 4

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
El seguimiento del proceso de Mejora se realiza mediante:	3
4.1.- 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

Implementar un enfoque sistemático para la mejora continua en los procesos, productos y servicios de la organización, asegurando la optimización de actividades y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

2.- Alcance del Proceso

El proceso incluye la identificación, análisis y ejecución de oportunidades de mejora en todas las áreas de la organización, basándose en resultados de auditorías, indicadores de desempeño y retroalimentación de clientes.

3.- Matriz del Proceso

ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS (actividades)	SALIDAS
Resultados de auditorías internas y externas.	Análisis de hallazgos y establecimiento de acciones correctivas y preventivas.	Plan de acciones correctivas.
Reclamos y sugerencias de clientes.	Identificación y evaluación de causas raíz de los reclamos recibidos.	Registro de acciones implementadas.
Indicadores de desempeño de procesos.	Revisión de indicadores clave y propuesta de mejoras basadas en tendencias.	Informe de tendencias y mejoras.
Información sobre riesgos y oportunidades.	Evaluación y priorización de riesgos y oportunidades.	Plan de mejora continua.
Revisiones de la Alta Dirección.	Implementación de decisiones estratégicas basadas en resultados analizados.	Actas de revisión actualizadas.

3.- Recursos del proceso

3.1.- Recursos

Para este proceso de Mejora se requieren:

- **Humanos:** Responsables de calidad, auditores internos y líderes de procesos.
- **Financieros:** Presupuesto para implementar acciones correctivas y preventivas.
- **Tecnológicos:** Herramientas para análisis de datos y monitoreo de indicadores.
- **Información:** Informes de auditorías, datos históricos de desempeño y registros de retroalimentación..

3.2.- Responsables

- Responsable del SGC
- Líderes de áreas operativas

- Equipo de auditoría interna.

4.- Seguimiento

4.1 Metodología

El seguimiento del proceso de Mejora se realiza mediante:

- Monitoreo de la implementación de planes de mejora.
- Revisión periódica de indicadores clave de desempeño.
- Evaluación de la efectividad de acciones correctivas y preventivas.
- Identificación de nuevas oportunidades de mejora basadas en resultados.

4.1.- Indicadores

% de acciones correctivas implementadas en plazo.

(Mide el desempeño del Proceso 003)

$$ACIP = \left(\frac{N^{\circ} \text{ de acciones correctivas implementadas}}{\text{Total de acciones correctivas}} \right) * 100$$

Valor Tolerable:

- **Tolerable (Acceptable):** $\geq 90\%$
- **Marginal:** 75% - 89%
- **No Acceptable:** $< 75\%$

Justificación: Un nivel de cumplimiento superior al 90% indica un compromiso efectivo con la mejora continua. Un cumplimiento entre 75% y 89% sugiere áreas de mejora. Un cumplimiento inferior al 75% requiere revisión de estrategias y recursos.

Fuente de Datos: Informes de auditoría, actas de revisión, registros de acciones correctivas.

Frecuencia de Evaluación: Trimestral, en reuniones de seguimiento del SGC.

Plan de Acción: Si el indicador está en rango no aceptable ($< 75\%$), la Alta Dirección debe revisar recursos y tomar acciones correctivas.

5.- Análisis y evaluación de riesgos del proceso

La evaluación de riesgos en el proceso de Mejora incluye:

- **Resistencia al Cambio:** Falta de compromiso del personal para implementar mejoras.
- **Recursos Insuficientes:** Limitaciones para ejecutar acciones correctivas y preventivas.
- **Fallas en la Comunicación:** Retrasos en la difusión de planes de mejora.

6.- Análisis y evaluación de oportunidades del proceso

- Digitalización de Procesos: Uso de software para rastrear y gestionar acciones de mejora.
- Capacitación en Gestión de Cambios: Formación del personal para facilitar la implementación de mejoras.
- Automatización de Indicadores: Uso de herramientas para monitorear tendencias en tiempo real.
- Benchmarking: Comparación con organizaciones líderes del sector para identificar mejores prácticas..

7.- Documentación de Referencia

- Informes de auditorías internas y externas.
- Planes de acción correctiva y preventiva.
- Registros de indicadores de desempeño.
- Programas de retroalimentación de clientes.

8.- Historial de Versiones

Versión	Fecha	Asiento	Aprueba
000	01.12.2024	Original	CEO