



Contenido

OC-001: Aumentar la Satisfacción del Cliente 2

OC-002: Garantizar el Cumplimiento Normativo y Legal..... 2

OC-003: Mejorar Continuamente los Procesos 2

OC-004: Incrementar la Eficiencia Operativa..... 3

OC-005: Fortalecer la Competencia y Formación del Personal 3

OC-006: Mejorar la Relación con Proveedores 3

OC-007: Asegurar una Comunicación Transparente y Eficaz..... 4

 Historial de Versiones 4

OC-001: Aumentar la Satisfacción del Cliente

Política relacionada: *Enfoque en el Cliente*

Indicador: Índice de Satisfacción del Cliente

Descripción del Indicador:

Evalúa la percepción de los clientes sobre la calidad y conformidad de los productos y servicios proporcionados, asegurando que cumplan y superen sus expectativas.

Cálculo del Indicador:

$$\text{Índice de Satisfacción del Cliente (\%)} = \left(\frac{\text{Número de Clientes Satisfechos}}{\text{Total de Clientes Encuestados}} \right) * 100$$

Fuente del Indicador: Encuestas de satisfacción aplicadas tras la prestación del servicio o entrega de productos.

OC-002: Garantizar el Cumplimiento Normativo y Legal

Política relacionada: *Calidad y Conformidad*

Indicador: Porcentaje de Cumplimiento Normativo

Descripción del Indicador:

Monitorea la conformidad con normas, regulaciones y estándares aplicables a los productos, servicios y procesos de la organización.

Cálculo del Indicador:

$$\text{Porcentaje de Cumplimiento(\%)} = \left(\frac{\text{Número de Procesos Cumpliendo Normas}}{\text{Total de Procesos Auditados}} \right) * 100$$

Fuente del Indicador: Auditorías internas, revisiones externas y registros de cumplimiento legal.

OC-003: Mejorar Continuamente los Procesos

Indicador: Número de Iniciativas de Mejora Implementadas

Descripción del Indicador:

Mide el número de iniciativas aplicadas para optimizar procesos, aumentar la eficiencia y garantizar la satisfacción del cliente.

Cálculo del Indicador:

Número de Iniciativas de Mejora=Total de Iniciativas Implementadas

Fuente del Indicador: Registros del sistema de gestión de calidad (SGC).

OC-004: Incrementar la Eficiencia Operativa

Indicador: Índice de Tareas Completadas a Tiempo

Descripción del Indicador:

Monitorea la capacidad de la organización para cumplir con los plazos establecidos en la entrega de servicios y productos, reduciendo riesgos operativos.

Cálculo del Indicador:

$$\text{Índice de Cumplimiento de Plazos (\%)} = \left(\frac{\text{Número de Tareas Finalizadas a Tiempo}}{\text{Total de Tareas Realizadas}} \right) * 100$$

Fuente del Indicador: Registros operativos de tiempos de entrega.

OC-005: Fortalecer la Competencia y Formación del Personal

Indicador: Porcentaje de Personal Capacitado

Descripción del Indicador:

Evalúa la proporción de empleados que reciben capacitación para garantizar que poseen las competencias necesarias para cumplir con los estándares de calidad de la organización.

Cálculo del Indicador:

$$\text{Índice de Cumplimiento de Plazos (\%)} = \left(\frac{\text{Número de Empleados Capacitados}}{\text{Total de Empleado}} \right) * 100$$

Fuente del Indicador: Registros de capacitación del personal.

OC-006: Mejorar la Relación con Proveedores

Indicador: Índice de Desempeño de Proveedores

Descripción del Indicador:

Mide el nivel de cumplimiento de los proveedores en cuanto a calidad, tiempos de entrega y conformidad con los requisitos establecidos.

Cálculo del Indicador:

$$\text{Índice de Desempeño de Proveedores (\%)} = \left(\frac{\text{Proveedores Evaluados Positivamente}}{\text{Total de Proveedores Evaluados}} \right) * 100$$

Fuente del Indicador: Evaluaciones y auditorías de desempeño de proveedores.



OC-007: Asegurar una Comunicación Transparente y Eficaz

Indicador: Índice de Comunicación Eficaz

Descripción del Indicador:

Monitorea la eficacia de las comunicaciones internas y externas, asegurando que la información llegue de manera clara y oportuna a todas las partes interesadas.

Cálculo del Indicador:

$$\text{Índice de Comunicación Eficaz (\%)} = \left(\frac{\text{Comunicación Validada como Efectiva}}{\text{Total de Comunicaciones Realizadas}} \right) * 100$$

Fuente del Indicador: Encuestas internas y externas sobre eficacia comunicativa.

Historial de Versiones

Versión	Fecha	Asiento	Aprueba
000	30.01.2024	Original	CEO