



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 | 4 |
| 6.- Análisis y evaluación de oportunidades del proceso | 4 |
| 7.- Documentación de Referencia | 5 |
| 8.- Historial de Versiones | 5 |



1.- Objetivo del Proceso

Asegurar el liderazgo y el compromiso de la Alta Dirección de la organización con la implementación, mantenimiento y mejora continua de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), fomentando una cultura organizacional enfocada en la calidad, el cumplimiento normativo y la satisfacción de las partes interesadas.

2.- Alcance del Proceso

El proceso incluye la definición, comunicación y revisión periódica de políticas de calidad; el establecimiento de objetivos estratégicos; la evaluación continua del desempeño del SGC; la comunicación efectiva de los valores organizacionales a todos los niveles de la organización; y la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

3.- Matriz del Proceso

| ENTRADAS | PROCEDIMIENTOS (actividades) | SALIDAS |
|---|---|--|
| Políticas de calidad y objetivos previos | Definición, comunicación y revisión periódica de la política de calidad. | Política documentada y comunicada. |
| Requisitos normativos y legales | Identificación y seguimiento de normativas que impactan los servicios. | Registros de cumplimiento normativo. |
| Expectativas de partes interesadas | Identificación y análisis de las expectativas de clientes y otras partes. | Plan de acción para satisfacer expectativas. |
| Resultados de auditorías internas y externas. | Revisión y evaluación de hallazgos para definir mejoras. | Informe de auditoría y planes de mejora. |
| Resultados de revisiones anteriores. | Análisis de decisiones previas para garantizar la mejora continua. | Acta de revisión por la dirección. |

3.- Recursos del proceso

3.1.- Recursos

Para este proceso de Liderazgo se requieren:

- **Recursos Humanos:** Alta Dirección, líderes de procesos, responsable del SGC.
- **Recursos Financieros:** Presupuesto para implementación y mejora del SGC.
- **Información:** Informes de auditoría, indicadores de desempeño, planes estratégicos.
- **Tecnológicos:** Software y herramientas para la gestión de indicadores y auditorías.

3.2.- Responsables

- Alta Dirección



- Responsable del SGC
- Representantes de áreas clave

4.- Seguimiento

4.1 Metodología

El seguimiento del proceso de Liderazgo se realiza mediante:

- Indicadores de Cumplimiento de Objetivos de Calidad: Mide el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos de calidad.
- Revisión del Desempeño del SGC: Evaluación periódica de los resultados de cada área en el SGC, con revisión de indicadores clave de desempeño.
- Encuestas de Satisfacción Interna: Evaluación de la percepción y alineación del personal con las políticas y objetivos del SGC.
- Uso de tecnologías de automatización para monitorear y reportar indicadores en tiempo real.

4.2.- Indicadores

Índice de Cumplimiento de Objetivos Estratégicos del SGC

(Mide el desempeño del Proceso 001)

$$ICOE = \left(\frac{\text{Número de objetivos cumplidos}}{\text{Total de Objetivos Establecidos}} \right) * 100$$

Valor Tolerable:

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

Justificación: Un nivel de cumplimiento superior al 90% indica un compromiso efectivo con el SGC. 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 revisión de la dirección y auditorías internas.

Frecuencia de Evaluación: Trimestral, en reuniones de revisión 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 Liderazgo incluye:

- Riesgo de Desalineación Estratégica: Falta de coherencia entre políticas de calidad y operaciones.
- Riesgo de Recursos Insuficientes: Análisis de disponibilidad de recursos para los objetivos del SGC.
- Riesgo de Falta de Compromiso Organizacional: Evaluación de la aceptación de objetivos por el personal.

6.- Análisis y evaluación de oportunidades del proceso

Para asegurar un proceso de liderazgo 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:

1. Fortalecimiento de la Cultura de Calidad

Descripción: Fomentar una cultura organizacional de calidad a todos los niveles.

Acciones Potenciales: Talleres de sensibilización y capacitación continua.

Impacto Esperado: Mejor cumplimiento de objetivos de calidad y reducción de no conformidades.

2. Optimización de la Comunicación Interna

Descripción: Mejorar los canales de comunicación para la alineación de actividades con los objetivos del SGC.

Acciones Potenciales: Reuniones periódicas de retroalimentación.

Impacto Esperado: Mayor transparencia y claridad en la ejecución de objetivos.

3. Automatización de Indicadores de Desempeño

Descripción: Uso de herramientas tecnológicas para el seguimiento automático de indicadores.

Acciones Potenciales: Implementar un sistema de gestión que recopile y analice datos de desempeño del SGC.

Impacto Esperado: Mejora en la toma de decisiones basada en datos en tiempo real.

4. Desarrollo de Programas de Reconocimiento para el Cumplimiento de Objetivos

Descripción: Incentivar equipos que cumplan con los objetivos de calidad.

Acciones Potenciales: Crear premios o menciones especiales para equipos destacados.

Impacto Esperado: Aumento en la motivación y compromiso del personal.

5. Mejora Continua en la Evaluación de Riesgos y Oportunidades

Descripción: Actualizar la metodología de análisis de riesgos y oportunidades.

Acciones Potenciales: Incorporar nuevas técnicas de evaluación de riesgos.

Impacto Esperado: Mejor capacidad de adaptación ante cambios organizacionales.



7.- Documentación de Referencia

- Política de Calidad.
- Informes de auditorías internas y externas.
- Plan estratégico del SGC.
- Programas de comunicación organizacional.

8.- Historial de Versiones

| Versión | Fecha | Asiento | Aprueba |
|------------|------------|----------|---------|
| 000 | 01.12.2024 | Original | CEO |
| | | | |
| | | | |