



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)

$$ACIP = \left( \frac{\text{Nº de acciones correctivas implementadas}}{\text{Total de acciones correctivas}} \right) * 100$$

##### 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