Contenido

[1.- Objetivo del Proceso 2](#_Toc183417496)

[2.- Alcance del Proceso 2](#_Toc183417498)

[3.- Matriz del Proceso 2](#_Toc183417500)

[3.- Recursos del proceso 2](#_Toc183417501)

[3.1.- Recursos 2](#_Toc183417502)

[3.2.- Responsables 2](#_Toc183417503)

[4.- Seguimiento 3](#_Toc183417504)

[4.1 Metodología 3](#_Toc183417505)

[El seguimiento del proceso de Mejora se realiza mediante: 3](#_Toc183417506)

[4.1.- Indicadores 3](#_Toc183417507)

[5.- Análisis y evaluación de riesgos del proceso 3](#_Toc183417508)

[6.- Análisis y evaluación de oportunidades del proceso 4](#_Toc183417509)

[7.- Documentación de Referencia 4](#_Toc183417510)

[8.- Historial de Versiones 4](#_Toc183417511)

## 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)

**Valor Tolerable:**

* **Tolerable (Aceptable):** ≥ 90%
* **Marginal:** 75% - 89%
* **No Aceptable:** < 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 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |