Contenido

[**OC-001: Aumentar la Satisfacción del Cliente** 2](#_Toc188623543)

[OC-002: Garantizar el Cumplimiento Normativo y Legal 2](#_Toc188623544)

[OC-003: Mejorar Continuamente los Procesos 2](#_Toc188623545)

[OC-004: Incrementar la Eficiencia Operativa 3](#_Toc188623546)

[OC-005: Fortalecer la Competencia y Formación del Personal 3](#_Toc188623547)

[OC-006: Mejorar la Relación con Proveedores 3](#_Toc188623548)

[OC-007: Asegurar una Comunicación Transparente y Eficaz 4](#_Toc188623549)

[Historial de Versiones 4](#_Toc188623550)

# **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:**

**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:**

**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:**

**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:**

**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:**

**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:**

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

## Historial de Versiones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versión | Fecha | Asiento | Aprueba |
| 000 | 30.01.2024 | Original | CEO |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |