Contenido

[1.- Objetivo del Proceso 2](#_Toc183190541)

[2.- Alcance del Proceso 2](#_Toc183190543)

[3.- Matriz del Proceso 2](#_Toc183190545)

[3.- Recursos del proceso 2](#_Toc183190546)

[3.1.- Recursos 2](#_Toc183190547)

[3.2.- Responsables 2](#_Toc183190548)

[4.- Seguimiento 3](#_Toc183190549)

[4.1 Metodología 3](#_Toc183190550)

[4.2.- Indicadores 3](#_Toc183190555)

[5.- Análisis y evaluación de riesgos del proceso 4](#_Toc183190556)

[6.- Análisis y evaluación de oportunidades del proceso 4](#_Toc183190557)

[7.- Documentación de Referencia 5](#_Toc183190558)

[8.- Historial de Versiones 5](#_Toc183190559)

## 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)

**Valor Tolerable:**

* **Tolerable (Aceptable):** ≥ 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 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |