

**Centro internacional**  
Calidad, productividad, mitigación de riesgos

**DIRECTOR DE PROYECTO:**

Ing. Fernando Segovia, MPDE

[fernando.segovia@grusamse.com](mailto:fernando.segovia@grusamse.com)

SKYPE: GRUSAM 1

[www.grusamse.com](http://www.grusamse.com)

ALCANCES INTERNACIONALES

ECUADOR

**PROYECTO DE OUTSOURCING:**

**“ACOMPañAMIENTO CON DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN”**

**OBJETIVO:**

Proporcionar por competencias al talento humano de la organización: información técnica en productividad, competitividad e innovación tecnológica; con la externalización de servicios de acompañamiento en dirección estratégica y auditoría interna de gestión; basados en estándares internacionales, lean six sigma e inteligencia cooperativa; para que los ejecutivos, talento humano, y stakeholders maximicen; la dirección a la mejora continua, tomen decisiones acertadas, creen flexibilidad y tiempo de enfocarse a sus tareas de especialidad, mitigando riesgos a los que diariamente están expuestos.

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente propuesta de proyecto de acompañamiento en modelo OUTSOURCING de dirección estratégica y auditoría interna de gestión; basados en inteligencia cooperativa, lean six sigma y estándares internacionales (ISO 9000; 14000; 22000; 24000; 26000; 27000; 28000; 10014; 66175; HACCP; OHSAS 18000, NIFF); tiene como objetivo proporcionar por competencias a **Ejecutivos, Representantes Legales, Presidentes, Gerentes, Directorio, Tesoreros, Comisarios, Talento Humano Operativo, Inversionistas, Socios, otros**; información técnica relacionada a productividad, competitividad e innovación tecnológica; con el trabajo de profesionales expertos en el tema. Para maximizar la economía, la credibilidad social; la dirección a la mejora continua, la toma de decisiones acertadas, creando flexibilidad y tiempo de enfocarse a las tareas de especialidad; se espera que de esta manera que la organización supere las expectativas de los accionistas, cumpla con las responsabilidades sociales, con el cliente, con requerimientos legales o tributarios, con los trabajadores, con los organismos de control o auditoría; así como también para consolidar un equipo de trabajo competitivo o productivo que aporte intelectual y profesionalmente en proyectos que hagan frente a las difíciles condiciones de captación o fidelización de clientes y en la neutralización de competidores de sector, tanto locales, nacionales e internacionales.

#### ANTECEDENTES:

Las normas técnicas nacionales e internacionales; así como también las estrategias de los diferentes profesionales, hace necesario implementar dentro de la organización, un proceso de auditoría interna de gestión; así como también de Asesoría en Dirección Estratégica, para que el universo del talento humano; tome rumbo acertado en las acciones que desarrolla día a día.

Las organizaciones y personas naturales que se mantienen actualmente operativas en el país, deben mejorar su calidad, productividad, competitividad e innovación, para alcanzar la conformidad de los inversionistas, ejecutivos o talento humano y para que se sostengan en el tiempo, mediante el trabajo técnico y profesional del mejor talento humano, que eviten la ocupación de cargos administrativos u operativos personas inoperativas e inactivas, que se les imposibilita enfrentar las estrategias técnicas de los competidores de sector u organismos de control; fortaleciendo los procesos de esta manera para:

- a) Cumplir las responsabilidades sociales, con el cliente, jurídicas, con los trabajadores, con los inversionistas y con los organismos de control o auditoría.
- b) Consolidar un equipo de trabajo competitivo y productivo con aporte intelectual y profesional; que puedan hacer frente a los competidores de sector, tanto locales, nacionales e internacionales.

Los ejecutivos y el talento humano en general de las organizaciones nacionales actualmente están afrontando una gran cantidad de riesgos, que amenazan con su estabilidad, con la salud, con la productividad y competitividad.

De entre los principales riesgos citamos:

| TALENTO HUMANO   | RIESGOS   |
|--|---|
| <b>Representantes Legales.</b><br><b>Presidentes.</b><br><b>Gerentes.</b><br><b>Directorio.</b><br><b>Socios.</b><br><b>Tesoreros.</b> | <b>RIESGOS JURÍDICOS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Responsabilidad social, laboral, civil, penal, con el consumidor, organismos de control y auditoría.</li><li>- Inseguridad jurídica, otros.</li></ul> <b>RIESGOS CON LOS ACCIONISTAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Riesgos de incumplimiento con los presupuestos de contribución.</li><li>- Riesgos financieros</li><li>- Riesgos de auditoría externa.</li><li>- Riesgos estratégicos.</li><li>- Conflictos por intereses, otros.</li></ul> <b>RIESGOS CON LOS TRABAJADORES Y PROVEEDORES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sabotajes internos.</li><li>- Procedimientos operativos con bajo nivel de calidad</li><li>- Irregularidades administrativas.</li><li>- Exigencias de contribución inalcanzables.</li><li>- Hurtos.</li><li>- Perdida de control del talento humano.</li><li>- Riesgos estratégicos</li></ul> |

**Comisarios:**

- Incumplimiento de pagos y responsabilidades.
- Riesgos de alineamiento de objetivos internos.
- Insatisfacción laboral.
- Abandono intelectual o físico a las áreas de trabajo
- Compra de innecesarios.
- Riesgos a la seguridad y salud ocupacional, otros.

**RIESGOS CON ORGANIZACIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA**

- Responsabilidad legal por el incumplimiento de los procesos o talento humano de leyes y reglamentos que rigen para la naturaleza jurídica de la organización; tanto social, laboral, ambiental, de seguridad y salud ocupacional, alimentaria, calidad, derechos del consumidor, cumplimiento de obligaciones tributarias, otras.

**RIESGOS CON LOS PROCESOS INTERNOS**

- Falta de presupuesto económico para ejecutar proyectos.
- Desfinanciamiento para compra de herramientas, materia prima y mantenimiento de procesos operativos.
- Pérdida de credibilidad y competitividad por falta de innovación en los procesos de producción y servicios.

**Los inversionistas:**

- Responsabilidad social, civil, penal, con organismos de control y auditoría
- Errores en los informes de balances entregados a la junta de accionistas
- Informes de inspecciones sin evidencia objetiva ni sustento técnico.
- Limitaciones técnicas en la vigilancia de las operaciones sociales
- No vigilar las operaciones de la compañía en todos los procesos reales
- Riesgos por el incumplimiento de obligaciones en los que la ley estatutos los involucra.
- Negligencia en la organización.
- Riesgos de sanciones económicas
- Errores en la fiscalización

**Talento humano operativo**

- Pérdidas de las inversiones
- Conflictos de intereses
- Responsabilidad social, laboral, civil, penal, con el consumidor, organismos de control y auditoría.
- Inseguridad jurídica, otros.
- Pérdida del trabajo
- Responsabilidad social, civil, penal, con organismos de control y auditoría.
- Riesgos a la seguridad y salud ocupacional
- Conflictos con los equipos de trabajo
- Desorientación en el trabajo
- Mal trato

[EL ARTE DE LA MEJORA CONTINUA](#)

## OBJETIVO DEL PROYECTO DE OUTSOURCING PARA AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN Y ASESORÍA DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Proporcionar por competencias al talento humano de la organización: información técnica en productividad, competitividad e innovación tecnológica; con la externalización de servicios de acompañamiento en dirección estratégica y auditoría interna de gestión; basados en estándares internacionales, lean six sigma e inteligencia cooperativa; para que los ejecutivos, talento humano, y stakeholders maximicen; la dirección a la mejora continua, tomen decisiones acertadas, creen flexibilidad y tiempo de enfocarse a sus tareas de especialidad, mitigando riesgos a los que diariamente están expuestos

### 1. ACTIVIDADES DE VALOR PARA ALCANZAR EL OBJETIVO:

Se prevee iniciar y terminar los proyectos desde el diseño, ejecución y monitoreo de la estrategia acorde a los requerimientos y satisfacción de los clientes, en plazos mínimos de un año para generar resultados favorables en la economía de la organización beneficiaria del acompañamiento en modelo de outsourcing.

Las actividades que se ejecutarán para alcanzar el objetivo pasarán por tres etapas que son:

#### 1.1 Primera etapa

La primera etapa se enfocará a la recopilación de información y al desarrollo de competencias de los ejecutivos y el talento humano.

1.1.1 En reuniones de dos horas de trabajo con los diferentes actores, se analizará los riesgos económicos y sociales al que se enfrentan los inversionistas, ejecutivos, talento humano, organizaciones y stakeholders por la variabilidad del macro o microambiente, la crisis mundial, el poco aprovechamiento de recursos tecnológicos, la baja explotación de mercados, que afectan la productividad, competitividad y la innovación tecnológica.

| GRUPO | COMPETENCIAS EN LAS ORGANIZACIONES                               |
|-------|--|
| 1     | Inversionistas; Directorios; Comisarios; Representantes legales. |
| 2     | Jefes de procesos  |
| 3     | Talento Humano Operativo   |
| 4     | Gestores de Auditoría Interna                                    |
| 5     | Stakeholders y Aliados estratégicos                              |
| 6     | Proveedores  |
| 7     | Organismos de Auditoría Externa y Control                        |

1.1.2 Se desarrollarán programas secuenciales de levantamientos de gestión, de manera personalizada por competencias, en eventos in company; los mismos que estarán soportados por herramientas inteligentes de video-learning para el entrenamiento y herramientas de Business Intelligence Lean Six Sigma para la recopilación de la información

1.1.3 Se transferirá al talento humano por competencias en los cargos, conocimientos y habilidades técnico-científicas en las áreas de Dirección de la productividad, competitividad e innovación tecnológica y sus respectivos procesos de auditoría; mediante, reuniones de trabajo in company.

## 1.2 Segunda etapa

En la segunda etapa se direccionará el fortalecimiento y automatización de la estrategia y las operaciones de gestión, con la dirección de nuestros profesionales y uso de herramientas tecnológicas, acorde a la información recopilada en la etapa primera y a las realidades del talento humano u organización;

1.2.1 Se procederá a asesorar sobre el cálculo, análisis, control estadístico de procesos o ajustes necesarios de la estrategia de operación vigente en la organización, acorde a alcances y factibilidad.

1.2.2 Sistematización y automatización de los procesos acorde a la estrategia definida y a los alcances tecnológicos de hardware, software e internet en la organización, para dar sostenibilidad técnica a las actividades de la etapa tres, con la ayuda de capacitaciones en modelos: learning para los entrenamientos, y Business Intelligence Lean Six Sigma para la operativización de la estrategia.

## 1.3 Tercera etapa

Las actividades de la tercera etapa se centrarán en el monitoreo de la estrategia y dirección hacia la toma de acciones correctivas, preventivas e innovación tecnológica

1.3.1 Se aplicarán auditorías internas de gestión remotas y físicas, que custodiarán a que no decaiga la intensidad de la calidad, en el talento humano.

1.3.2 Se generarán reportes estadísticos técnicos (básicos y avanzados) de manera periódica, sobre la metrología de la calidad y los riesgos internos a cada talento humano, según competencias por medio de las herramientas inteligentes implementadas en la etapa dos.

1.3.3 Al talento humano operativo, se notificará de acciones de riesgo en los momentos de la ocurrencia acorde a los sistemas pre programados en las actividades de la segunda etapa, siempre y cuando estén incorporados en la sistematización de procesos con las herramientas Business Intelligence Grusam, para su emergente toma de acciones correctivas. En el caso de los ejecutivos se les notificará por los canales de comunicación de preferencia, los riesgos de mayor índice de gravedad o los solicitados previamente.

1.3.4 Acorde a los índices de frecuencia de los riesgos internos, calculados mensualmente por nuestros especialistas; se aplicarán talleres que brindarán dirección técnica al talento humano y ejecutivos, para su respectiva mitigación en los orígenes.

1.3.5 Se delegará a un profesional asesor quien brindará acompañamiento y dirección profesional para eventualidades y actividades programadas.

1.3.6 De ser necesario se asumirán procesos especializados delegados por los clientes referentes a calidad, productividad, competitividad, innovación tecnológica como: monitoreo, proyectos especializados, auditorías especializadas, acompañamientos, etc. en modelo outsourcing, representaciones, consultoría, capacitaciones, etc., para lo cual se delegará a equipos de trabajo, que cumplirán el rol tanto de manera física como en cualquier ubicación geográfica requerida.

## 2. ASPECTOS TÉCNICOS

Las normas técnicas nacionales e internacionales; así como también las estrategias de los diferentes profesionales, hace necesario implementar dentro de la organización, un proceso de auditoría interna de gestión; así como también de Asesoría en Dirección Estratégica, para que el universo del talento humano incluidos los ejecutivos; prevenga riesgos a los que se exponen; y además para que estos mejoren su productividad, competitividad, calidad y la innovación tecnológica.

### 2.1 ¿QUE ES UN PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN INTEGRADA?

El proceso de auditoría interna de gestión integrada, es un protocolo profesional basado en normas técnicas; que tiene por objeto revisar la conformidad de los procesos y procedimientos dentro de un entorno de trabajo.

El proceso de auditoría interna más que un requerimiento normativo es una necesidad de los ejecutivos y talento humano en una organización; ya que permiten amigablemente observar los procedimientos del talento humano de manera estadística y por competencias, para que estos tomen acciones de fortalecimiento, correctivas, prevengan acciones de riesgo o apliquen innovaciones en los procesos; antes que estos se transformen en una amenaza o que sean conocidos por auditores externos, autoridades u organismos de control, afectando la responsabilidad social, laboral, civil, penal, con el consumidor, organismos de control y auditoría, etc

La auditoría interna de gestión integrada de manera profesional se sustenta en las normas internacionales (ISO 9000; 14000; 22000; 24000; 26000; 27000; 28000; 10014; 66175; HACCP; OHSAS 18000, NIFF) y fortalecen la productividad, competitividad, calidad e innovación tecnológica de la organización si se combinan con la Dirección Estratégica basada en la metrología, métodos científicos y en técnicas de actuación sustentadas por las experiencias del talento humano.

### 2.2 ¿QUÉ REQUERIMIENTOS SON NECESARIOS AUDITAR INTERNAMENTE EN LA GESTIÓN INTEGRADA?

- Los indicadores métricos de la calidad en la gestión del cargo y procesos en modelo de control estadístico.
- Los indicadores de riesgos del talento humano por competencias en modelo de control estadístico.
- La Puntualidad,
- Las planificaciones con sus respectivos informes periódicos de trabajo.
- La contribución intelectual y física en las áreas de trabajo.
- Las no conformidades de los sistemas de gestión, ambiental, de seguridad integral, salud ocupacional. de contribución de la estrategia, otros.
- Uso de los manuales de la calidad.
- Administración documental.
- Gestión financiera.
- Uso de reportes estadísticos en modo básico y avanzado de la administración del cargo o proceso, otros.

## 2.3 ¿QUÉ ES UN PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO CON DIRECCIÓN ESTRATÉGICA?

Las organizaciones que buscan mejorar sus economías y su credibilidad social emprenden en negocios inteligentes que nacen del diseño y ejecución de estrategias inteligentes, van de la mano de la innovación y la creación de valor agregado, para mantenerse productivas y competitivas en el tiempo.

El acompañamiento con Dirección Estratégica nace de la necesidad de los ejecutivos y del universo del talento humano en encontrar entrenamiento, ayuda y guía profesional para ejecutar sus funciones desarrollando todos los potenciales de recursos existentes, que le asegurarán una supervivencia productiva y competitiva a largo plazo.

Este proceso recibe la denominación de *DIRECCIÓN ESTRATÉGICA* y se fundamenta en estándares internacionales (ISO 9000; 14000; 22000; 24000:26000; 27000; 28000; 10014; 66175; HACCP; OHSAS 18000), y son adaptados a las realidad del país, por el Instituto de Normalización Nacional; estas normas por tratados internacionales sirven como referente para las diferentes legislaciones y reglamentos nacionales. Es en este momento en donde nace la necesidad técnica de los inversionistas, ejecutivos y talento humano en general, en recibir Asesoría de Dirección Estratégica enmarcada en estas normas internacionales de manera permanente, como un proceso interno de la cadena de valor de la organización; en donde los especialistas formados académicamente con este perfil, direccionan las acciones a tomar tanto de ejecutivos como por el universo de talento humano, para prevenir acciones de riesgo de pérdidas como también de tipo legal.

La *Dirección Estratégica* se define como el arte y la ciencia de desarrollar todos los potenciales de una organización eliminando el desperdicio, con riesgos controlables y calculados por cada talento humano, que mejorarán la supervivencia a largo plazo, facultan la transición lisa y rentable a las nuevas generaciones y mejoran continuamente la productividad, competitividad y la innovación tecnológica de toda la organización. Comprendiendo siempre que cuanto más estratégico es el diseño y mantenimiento de la organización, más probabilidades existen de crecimiento y productividad económica y social.

### 2.3.1 ¿CUÁLES SON LAS FASES DE LA ASESORÍA DE LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA?

La *ASESORIA DE LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA* se da en dos fases muy necesarias para la organización, que se fundamentan en procedimientos de cálculo y no en pensamientos ideológicos, ni lluvia de ideas de los actores. Los componentes de la *ASESORIA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA* son:

#### a.- El diseño de la estrategia.-

Se fundamenta en la planificación estratégica que nace del cálculo de futuro más favorable para la organización, en donde todos los ejecutivos, accionistas y talento humano deseado, tienen plena conciencia en su participación; a partir de este trabajo técnico aparece la verdadera misión, visión, políticas, valores, con análisis a prueba de fallos; mediante la guía de un mapa estratégico que ayudará con la dirección más favorable para la gestión del equipo de trabajo y sus procesos.

#### b.- La ejecución de la estrategia.-

Se involucra según el mapa estratégico diseñado en la fase anterior, la contribución de los procesos y talento humano, acorde a un escenario favorable y monitoreado por un sistema de gestión de calidad integral, en donde se involucra la gestión de la calidad con metrología, inteligencia cooperativa, gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud



ocupacional, gestión alimentaria, gestión de seguridad de la información, gestión de aseguramiento de las cadenas de valor, análisis de las zonas críticas que ameritan control, entre otros sistemas.

La calidad de la ejecución de la estrategia depende en alto nivel de las auditorías internas de gestión, ya que estas previenen que el talento humano se desvíe a cometer acciones de riesgo, o que el talento humano y ejecutivos en general formulen objetivos de proyectos que salen de los alcances e intereses de la organización desalineándose a la misión y visión calculada.

## 2.4 ¿QUE ES EL OUTSOURCING?

Outsourcing es el proceso en el cual una organización identifica una debilidad o necesidad interna en los recursos o procesos de gestión; que podría ser desempeñada más eficientemente y/o más efectivamente por otra especializada, la cual es contratada para desarrollar ese proceso de negocio. Esto libera a la primera organización de responsabilidad profesional especializada en los campos definidos, para enfocarse en la parte o función central de sus actividades de especialidad.

Es decir, el outsourcing consiste en que una organización contrata, a una firma externa especializada, para hacer algo en lo que no se especializa. La empresa que contrata provee información acerca de su necesidad, la firma contratada se encarga como parte de los procesos internos o cadena de valor a ejecutar la tarea de manera profesional y técnica.

## 3 CAPACIDADES TECNOLÓGICAS DEL PROPONENTE:

3.1 La organización cuenta con herramientas Business Intelligence lean six sigma, adaptadas a la realidad local con propiedad intelectual; sumando una amplia plataforma en internet para su operativización, las mismas que sirven para sistematizar y automatizar procesos acorde a estándares internacionales (ISO 9000; 14000; 22000; 24000:26000; 27000; 28000; 10014; 66175; HACCP; OHSAS 18000)

Más información:

[-http://www.grusamse.com/business-intelligence.php](http://www.grusamse.com/business-intelligence.php)

[-http://www.grusamse.com/files/FlashHelp\\_Pro/Know\\_how.htm](http://www.grusamse.com/files/FlashHelp_Pro/Know_how.htm)

3.2 La organización responsable del proyecto cuenta con profesionales con cuarto nivel de educación superior en las áreas de Dirección y Planificación Estratégica; quienes estarán al frente del proyecto y asumen la responsabilidad técnica del mismo.

- <https://docs.google.com/presentation/edit?id=DAZJLyEfmwWIZGRwDwJ2amZfM3F4NnBxaGM2&hl=es>

[E-book EL ARTE DE LA MEJORA CONTINUA](#)

## 4 METODOLOGÍA

1. El programa de outsourcing propuesto se fundamenta en la metodología científica del **Know How Mejoramiento Continuo Radical lean six sigma** apoyado por técnicas de inteligencia cooperativa; y estará basado en normas internacionales (ISO 9000; 14000; 22000; 24000:26000; 27000; 28000; 10014; 66175; HACCP; OHSAS 18000)

Las etapas del método son:

- Identificar y localizar problemas en línea en los escenarios.
- Corregir el problema de mayor índice de gravedad en su origen.
- Seguimiento para evitar futuros problemas.
- Verificar si se corrige el problema.
- Verificar si existe fallo o afectación a terceros.
- Innovación tecnológica en los procesos

Esta tecnología será socializada con herramientas tecnológicas inteligentes de sistematización y automatización, métodos didácticos y experiencias del talento humano, que mejorarán su enfoque y adaptarán las nuevas tecnologías a sus entornos laborales de manera sostenible en el tiempo.

## 5 ASPECTOS ECONÓMICOS

Los costos que se presentan a continuación están en dólares americanos, para la aplicación de los talleres técnicos, se proponen a interés y conveniencia de la organización considerando que:

Se adicionarán a todas las propuestas siguientes, rubros de movilización y hospedaje para tres especialistas que coordinaran el evento (Movilización Ecuador, país y ciudad a desarrollar los talleres, Ecuador) o se ajustarán a ofertas de nuestros representantes técnicos:

| <b>MODELO ECONOMICO - OUTSOURCING 1-10 TALENTOS</b>  |                         |                          |
|--|-------------------------|--------------------------|
| <b>DETALLE SERVICIOS - PLAZO 1 AÑO</b>   | <b>COSTO GRUPO (\$)</b> | <b>COSTO EQUIPO (\$)</b> |
| SERVIDOR MES/AÑO   | 15                      | 3                        |
| HOMBRE INSTALACION SOFTWARE Hosting-Grusam MES/AÑO   | 42                      | 8,4                      |
| REUNIONES ANALISIS DE RIESGOS 14HS MES/AÑO   | 59                      | 11,8                     |
| LEVANTAMIENTO DE GESTION MES   | 167                     | 33,4                     |
| CAPACITACION 3HS MES   | 150                     | 30                       |
| ASESORAMIENTO 6HS MES  | 300                     | 60                       |
| AUDITORIAS REMOTAS 4HS MES   | 200                     | 40                       |
| AUDITORIAS FISICAS 2HS MES   | 100                     | 20                       |
| NOTIFICACION A EJECUTIVOS 3HS MES  | 150                     | 30                       |
| ACOMPANAMIENTO EVENTUALIDADES 6HS MES  | 300                     | 60                       |
| IMPREVISTOS 20%  | 294                     | 58,8                     |
| <b>TOTAL MES ORGANIZACIONES 1-10 TALENTOS NO INCLUYEN IMPUESTOS</b>  |                         | <b>355,40 €</b>          |
| <b>IMPORTANTE.</b> - De ser el caso se facturará mensualmente las horas de servicios o herramientas especializadas extras solicitadas por los clientes |                         |                          |

Solicitar cotización especial a [grusamse@grusamse.com](mailto:grusamse@grusamse.com) o contáctenos vía SKYPE: GRUSAM I; o a nuestros teléfonos (593) 096840065 032806467

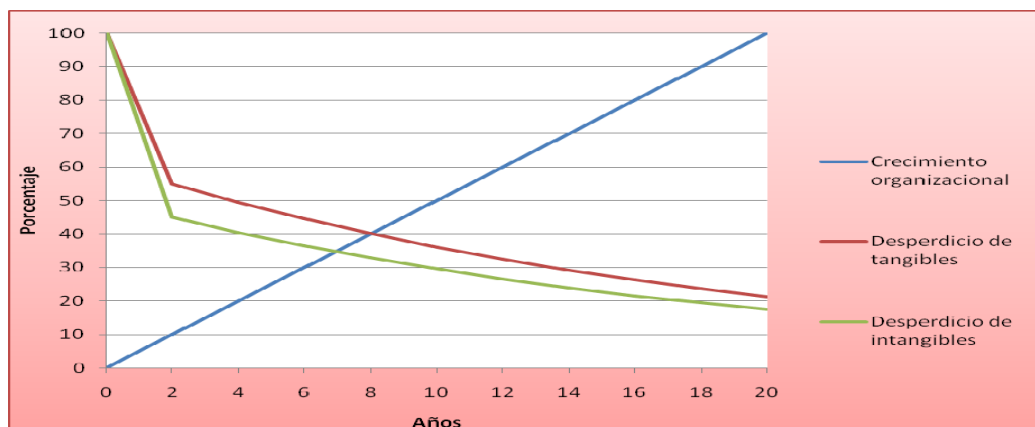
## 6 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Con la combinación disciplinada de las actividades descritas, la metodología, el apoyo sistémico de las TIC's propuestas, las normas técnicas internacionales; tanto el mejoramiento del crecimiento, rendimiento y calidad organizacional anual, es mínimo del 5%; mientras que los desperdicios tangibles e intangibles son reducidos radicalmente en los dos primeros años de la siguiente manera:

- Los desperdicios tangibles en 2 años se eliminan en un 45%
- Los desperdicios intangibles en 2 años se elimina en un 55%
- A partir del segundo año los desperdicios tangibles e intangibles se eliminan a largo plazo en un 5% anual, mientras se genera: crecimiento, rendimiento y calidad organizacional en un similar valor.
- La proyección estadística demuestra que en 20 años el rendimiento o calidad organizacional es del 100% y el nivel de riesgos o desperdicios se reduce en tangibles: 78,7% e intangibles en 82,6%.

**Importante:** Los indicadores desplegados en la gráfica A se incrementarán del 10 al 35%, en sociedades de culturas desarrolladas o de alto nivel de competencias.

Tal es el caso:



[E-book EL ARTE DE LA MEJORA CONTINUA](#)

## ANEXOS

### ANEXO I

#### GLOSARIO DE TERMINOS:

**Acción correctiva** Acción enmendadora de lo errado.

**Acción preventiva** Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo o ejecutar algo

**Auditoría:** Revisión de la gestión específica de una organización, de una sociedad, etc., realizada por un auditor

**Cadenas de valor:** Procesos o actividades de una organización que contribuyen a la creación de valor a lo largo del ciclo de vida de un producto o servicio.

**Cuantificable:** Expresar numéricamente una magnitud

**Competencias:** Pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado.

**Capital humano:** Universo de personas inteligentes en una organización.

**Calidad:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor por medio de la unidad de medida (sigma)

**Innovación:** Creación o modificación de un producto o servicio, y su introducción en un mercado con valor agregado.

**HACCP:** Norma técnica para el sistema de gestión de las buenas prácticas alimentarias (Análisis situacional de las zonas críticas y de control)

**ISO:** Siglas de la "Organización Internacional de Estandarización"

**ISO 9000:** Norma técnica para el sistema de gestión de la calidad en las organizaciones internacionales.

**ISO: 14000:** Norma técnica para el sistema de gestión ambiental

**ISO: 22000:** Norma técnica de gestión alimentaria

**ISO: 24000:** Norma técnica de gestión de recurso humano

**ISO: 26000:** Norma técnica de responsabilidad social

**ISO: 27000:** Norma técnica para los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI

**ISO: 10014:** Norma técnica que proporciona lineamientos de cómo obtener beneficios económicos y financieros de la aplicación de los principios de gestión de la calidad de la serie ISO 9000.

**ISO: 66175:** Norma técnica Balanced Scorecard o cuadros de mando integral  
(Distribución de las contribuciones al talento humano)

**Lean six sigma:** Es una técnica matemática de medir la mejora de procesos, centrada en la eliminación de defectos y medición de la calidad o rendimiento; cuyo enfoque es elevar el rendimiento con tendencias al 99,9996% y márgenes de error de 3,4 defectos por cada millón de procedimientos...

**Levantamiento:** Proceder a dibujar un plano, o sistema de gestión, según procedimientos técnicos en una población.

**No cuantificable:** No se puede contabilizar **Organización:** Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas o procesos

**OHSAS 18000:** Norma técnica para el sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional

**Proceso:** es un conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) con un fin determinado

**Proyecto:** Primer esquema o plan de cualquier trabajo que se hace a veces como prueba antes de darle la forma definitiva.

**Perfil de proyecto:** Conjunto de rasgos peculiares planificados previos a un proyecto

**Productividad:** Relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc.

**Recursos tangibles:** Que se puede percibir de manera precisa.

**Recursos intangibles:** Que no debe o no puede tocarse.

**Riesgos externos:** Contingencia o proximidad de un daño provocado por el recurso externo a la organización o terceros.

**Rentabilidad social:** Que produce renta suficiente o remuneradora cuantificable de confianza por parte de la sociedad beneficiaria de proyectos.

**Rentabilidad financiera:** Que produce renta económica suficiente o remuneradora cuantificable

**Riesgos internos:** Contingencia o proximidad de un daño provocado por el recurso interno de la organización

**Seis sigma:** Denominado también six sigma es el valor máximo de la calidad; equivalente a 3,4 errores por cada millón de procedimientos o rendimientos del 99.9996%

**Stakeholders:** Organizaciones que mantienen interés de relación

**Sistema de gestión:** Un sistema de gestión es una estructura probada para la gestión y mejora continua de las políticas, los procedimientos y procesos de la organización **Talento humano:** Personas inteligentes o aptas para determinada ocupación.

[E-book EL ARTE DE LA MEJORA CONTINUA](#)

## ANEXO 2

### RESUMEN EJECUTIVO DE LAS HERRAMIENTAS INTELIGENTES KHMCGRUSAM LEAN SIX SIGMA

El KHMCGR es una Solución BI de la gestión; que sistematiza once normas ISO para la gestión de los cargos encaminado a conseguir la calidad lean six sigma; integrando Metrología SGCI, BPM, ERP, AS, ACM, TIC, MRC.

#### OBJETIVO:

Dotar de herramientas sistémicas de la gestión vía web (input-output), al universo del capital humano; con información procesada estadísticamente para la toma de acciones correctivas, preventivas e innovación tecnológica; para conseguir el incremento de competencias y de la rentabilidad social o económica a todo nivel, mientras se mantiene de manera sustentable la calidad lean six sigma en los cargos organizacionales

#### PRINCIPALES USOS DEL SOFTWARE / SAAS BUSINESS INTELLIGENCE KHMCGR BI GRUSAM WEB 2.0:

1. Estrategias dinámicas en internet para desarrollar la inteligencia cooperativa de organizaciones y el mejoramiento continuo de la rentabilidad social y económica; con el involucramiento del universo del talento humano, cadenas de valor, stakeholders y el auto control de los sistemas de gestión, metrología de la calidad y gestión del riesgo sosteniblemente en el tiempo.
2. Proyectos de mejoramiento continuo / Lean six sigma (Tendencia al manejo de 3,4 errores por cada millón de procedimientos).
3. Estandarización de los sistemas de gestión según Normas ISO ( 9000; 14000; 22000; 24000; 26000; 27000; 28000; 10014; 66175; HACCP; OHSAS 18000 ); para desarrollar las competencias en estratos sociales de bajo y alto nivel cultural.
4. Sistematización y automatización de la gestión integrada de calidad, gestión de riesgos y metrología.
5. Alineamiento estratégico (Despliegue de estrategias on line).
6. Integración de organizaciones, cadenas de valor y/o stakeholders geográficamente juntos o dispersos con movilidad inconsútil.

#### Integración sistematizada de herramientas:

**BUSINESS INTELLIGENCE BI**  
**Metrología de la calidad (lean six sigma SGCI) Lean6sigmaSGCI**  
**Estandarización automática AS**  
**ISO 9000; 14000; 22000; 24000; 26000; 27000; 28000; 10014; 66175; HACCP; OHSAS 18000**  
**Controlador de los sistemas de gestión automática ACM**  
**Planeamiento del recurso de la organización ERP**  
**Gerencia administrativa, mediante el flujo de trabajo por procesos BPM**  
**Tecnologías de la información y comunicación TIC**  
**Administración y control de riesgos MRC**

#### DESCRIPCION:

El "KHMCGR" como herramienta técnica para la aplicación de la metodología del Know-How Mejoramiento Continuo Radical lean six sigma; es un software parte de una solución BI web; que contiene un paquete de estándares de Gestión de la Calidad Integrada ISO con un modelo "Organizacional Virtual Estandarizado Lean Six Sigma "BI, METROLOGÍA SGCI / TIC / AS / ACM / ERP / BPM / MRC; que alberga con workflow (n) zonas de trabajo virtual (modelo persona a persona) con movilidad inconsútil y que se regula con: "un universo de estándares automatizables; alineados estratégicamente a Lean Six Sigma; Balance Scorecard BSC; Prospectiva organizacional: adaptables; administrables; visualizables; accesibles; manipulables; utilizables tridimensional y estratégicamente seguros. Con propósitos arquitectónicos y de permanencia en

un ámbito digital informático; que les confiere su condición de virtual, facultándolo para funcionar en Internet o intranet; dando un alto valor intangible a la organización y/o proceso esbelto; en el mundo globalizado"