

Calidad del Servicio

Assessment 360 - Caso demostrativo empresarial

CASO DEMOSTRATIVO - DATOS SIMULADOS

Organización Demo X S.A.C.

Sector empresarial demostrativo

RESULTADO ACTUAL

81/100

Nivel 9

LÍNEA BASE

68/100

+13 pts

POBLACIÓN

200 personas 100%

LECTURA EN 15 SEGUNDOS

+13 puntos

evolución simulada

Nivel 9

nivel actual

ALCANCE DEL REPORTE

Diagnóstico, segmentación, resultados, recomendaciones inmediatas, IPAM, plan 30/60/90, gobernanza, acompañamiento y re-medición simulada.

ENTREGABLES SIMULADOS

Resumen gerencial

Resultados por dimensión

Plan de acción priorizado

Seguimiento 90 días

Documento demostrativo. No contiene datos de una empresa real ni sustituye una evaluación aplicada.

01 / RESUMEN EJECUTIVO

Panorama gerencial del diagnóstico

Información concentrada para priorizar decisiones, responsables y seguimiento.

RESULTADO

81/100

Nivel 9

LÍNEA BASE

68/100

+13 pts

PARTICIPANTES

200

5 áreas

HORIZONTE

12 sem.

90 días

LECTURA EJECUTIVA

El resultado evoluciona de 68/100 a 81/100 (+13 puntos). La tendencia es favorable, pero las tres dimensiones de menor puntuación deben mantenerse como foco hasta demostrar mejora sostenida mediante evidencia de campo y una nueva medición comparativa.

Criterio de gestión

No cerrar brechas solo por percepción de mejora.

SEÑAL GERENCIAL

3 brechas prioritarias

Cada brecha necesita dueño, plazo, evidencia, indicador y criterio de cierre.

Decisión: **activar IPAM**

DECISIONES QUE GERENCIA DEBERÍA TOMAR ESTA SEMANA

1

Designar un sponsor gerencial y aprobar un plan de 90 días con responsables nominales.

2

Revisar metas, incentivos o presiones operativas que puedan competir con la seguridad.

3

Incluir los indicadores adelantados del IPAM en la revisión mensual de Gerencia.

FORTALEZAS Y BRECHAS

FORTALEZAS

Satisfacción del cliente **91%**Gestión de quejas **89%**Mejora continua **87%**

BRECHAS PRIORITARIAS

Experiencia del usuario **70%**Cumplimiento de requisitos **72%**Trazabilidad **74%**

02 / RESULTADOS

Muestra y evolución por dimensión

Lectura combinada de representatividad, línea base, resultado actual y brechas de intervención.



EVOLUCIÓN POR DIMENSIÓN

DIMENSIÓN	BASE	ACTUAL	DELTA
Satisfacción del cliente	81%	91%	+10
Cumplimiento de procesos	63%	78%	+15
Gestión de quejas	79%	89%	+10
Tiempos de respuesta	61%	76%	+15
Mejora continua	77%	87%	+10
Trazabilidad	59%	74%	+15
Comunicación con el cliente	75%	85%	+10
Cumplimiento de requisitos	57%	72%	+15
Calidad percibida	73%	83%	+10
Experiencia del usuario	55%	70%	+15

PRIORIDADES DE INTERVENCIÓN



03 / ACCIÓN Y RESPUESTA

Qué hacer desde hoy y cómo sostenerlo 90 días

Recomendaciones inmediatas con responsable, ventana de ejecución y ruta de verificación.

ACCIONES INMEDIATAS

CRÍTICA

72 h

Contención operativa

Verificar en campo los controles críticos de las tareas con mayor exposición y cerrar de inmediato cualquier desviación de alto potencial.

Responsable: Operaciones + HSEQ

CRÍTICA

24 h

Mensaje de liderazgo

Comunicar desde Gerencia que ninguna meta de producción justifica omitir controles y reforzar la autoridad de detener el trabajo.

Responsable: Gerencia

ALTA

7 días

Conversaciones focalizadas

Microintervenciones de 10 minutos sobre las tres brechas de menor puntuación, diferenciando turno, área y rol.

Responsable: Supervisión

ALTA

7 días

Acompañamiento a grupos vulnerables

Seguimiento no punitivo a participantes ubicados en niveles bajos, con observación y refuerzo específico.

Responsable: HSEQ + Personas

PLAN 30 / 60 / 90

0-30 DÍAS

Contener y alinear

Verificación de controles críticos, mensaje de Gerencia, conversaciones por turno, cierre de acciones críticas y coaching inicial a supervisores.

META

100% acciones críticas cerradas

31-60 DÍAS

Cambiar hábitos

Intervenciones focalizadas por brecha, observaciones conductuales, revisión de presión operativa y seguimiento semanal.

META

>=90% supervisores con rutina activa

61-90 DÍAS

Verificar sostenibilidad

Auditoría de evidencias, nueva medición comparativa, cierre del IPAM y sesión ejecutiva de lecciones aprendidas.

META

+8 pts en brechas prioritarias

RIESGO DE NO ACTUAR

La organización puede volver a gestionar el riesgo después del incidente, no antes.

04 / GOBERNANZA E IPAM

Plan de acción priorizado y control de cierre

El IPAM funciona como sistema de control: dueño, plazo, evidencia, indicador y criterio de cierre.

PLAN DE ACCIÓN PRIORIZADO

CRÍTICA

Experiencia del usuario

30 días

Intervención focalizada con responsable, plazo, evidencia e indicador de seguimiento para Experiencia del usuario.

RESPONSABLE

Gerencia + HSEQ

Evidencia mínima: registro de campo + cierre verificable + indicador de seguimiento.

ALTA

Cumplimiento de requisitos

60 días

Intervención focalizada con responsable, plazo, evidencia e indicador de seguimiento para Cumplimiento de requisitos.

RESPONSABLE

Supervisión

Evidencia mínima: registro de campo + cierre verificable + indicador de seguimiento.

MEDIA

Trazabilidad

90 días

Intervención focalizada con responsable, plazo, evidencia e indicador de seguimiento para Trazabilidad.

RESPONSABLE

HSEQ

Evidencia mínima: registro de campo + cierre verificable + indicador de seguimiento.

CRITERIOS DE CIERRE Y EVIDENCIA

01

Evidencia

Registro de campo o documento verificable

02

Indicador

Meta cumplida y tendencia controlada

03

Responsable

Dueño nominal valida el cierre

04

Gerencia

Cierre revisado y lección documentada

CADENCIA DE SEGUIMIENTO

Semanal

Acciones críticas y controles de campo

Mensual

Comité gerencial, evidencia y escalamiento

90 días

Re-medicación comparativa y cierre ejecutivo

05 / ACOMPAÑAMIENTO Y CIERRE

Del diagnóstico a la mejora observable

Una ruta de 12 semanas para convertir resultados en evidencia, seguimiento y decisiones de gerencia.

ACOMPAÑAMIENTO NOVAHSEQ

01

Semanas 1-2

Línea base y devolución ejecutiva

Presentación a Gerencia, segmentación de brechas, responsables e indicadores.

02

Semanas 3-5

Intervenciones focalizadas

Talleres breves, coaching a supervisores y acciones específicas por área y turno.

03

Semanas 6-9

Verificación en campo

Observaciones, conversaciones preventivas y evidencia sobre controles críticos.

04

Semanas 10-12

Nueva medición y cierre

Comparación de resultados, cierre del IPAM y recomendaciones del siguiente ciclo.

QUÉ DEBERÍA VER GERENCIA AL CIERRE

+8 pts

brechas prioritarias

>=95% semanal

Controles críticos verificados

100%

acciones críticas cerradas

>=85%

Participación en re-medición

SIGUIENTE DECISIÓN RECOMENDADA

Aprobar 90 días adicionales de seguimiento focalizado.

Re-medición al cierre, revisión de evidencias, evolución de brechas críticas y actualización del IPAM.

CONTACTO COMERCIAL

jastuvilca@novahseq.com

+51 940 821 547

Transparencia: caso ficticio y datos simulados. El reporte real se construye con la información, segmentos, resultados y evidencias de cada organización.