

# Política de Mejora Continua

MOTS - Mobile Testing Services

Versión: 1.0

Última actualización: 6 de mayo de 2026

## 1. Propósito

La presente Política establece el compromiso de MOTS con la mejora continua de nuestros procesos, servicios y capacidades técnicas. Buscamos optimizar permanentemente la calidad, eficiencia y confiabilidad en la prestación de servicios de testing y certificación de dispositivos móviles.

## 2. Alcance

Esta política aplica a:

- Todos los procesos operativos de MOTS
- Servicios de Pre-Test, RF Lab Testing y Field Testing
- Sistemas de gestión (Calidad, Confidencialidad, Operacional)
- Interacción con clientes y operadores
- Desarrollo de capacidades técnicas

## 3. Principios de Mejora Continua

### 3.1 Cultura de Mejora

MOTS fomenta una cultura organizacional donde:

- Todos los colaboradores son empowered para sugerir mejoras
- Se valora la identificación de oportunidades de optimización
- Las lecciones aprendidas se comparten en toda la organización
- La innovación es reconocida y apoyada

### 3.2 Enfoque Sistemático

La mejora continua se implementa mediante:

- Ciclos Plan-Do-Check-Act (PDCA)
- Definición clara de objetivos y métricas
- Responsables asignados y fechas de implementación
- Seguimiento periódico y ajustes

### 3.3 Participación

- Comité de Calidad evalúa propuestas de mejora (mensualmente)
- Equipos técnicos y operativos participan en análisis de procesos
- Clientes y operadores brindan retroalimentación
- Proveedores colaboran en optimizaciones conjuntas

## 4. Áreas de Mejora Continua

### 4.1 Mejora de Procesos

- Simplificación de flujos operativos
- Reducción de tiempos de ciclo (turnaround)
- Optimización de uso de recursos
- Eliminación de actividades que no agregan valor

### 4.2 Mejora de Calidad

- Reducción de desviaciones en resultados
- Mejora en precisión de mediciones
- Alineación con estándares ISO/IEC 17025
- Auditorías internas periódicas

### 4.3 Mejora Técnica

- Actualización y calibración de equipamiento
- Incorporación de nuevas tecnologías (5G+, IoT protocols)
- Capacitación continua de personal técnico
- Investigación en metodologías de testing

### 4.4 Mejora en Servicio al Cliente

- Tiempos de respuesta más rápidos
- Reportes con mayor nivel de detalle
- Comunicación proactiva sobre estado de proyectos
- Soporte técnico durante ciclo de vida

## 4.5 Mejora en Confiabilidad

- Reducción de causas de retrasos
- Planes de contingencia más robustos
- Disponibilidad mejorada de equipamiento
- Mayor redundancia en capacidad crítica

## 5. Metodología de Mejora Continua

### 5.1 Ciclo PDCA

#### PLAN (Planificar)

- Identificar oportunidad o problema
- Analizar causa raíz
- Proponer solución
- Definir plan de acción

#### DO (Implementar)

- Ejecutar plan en escala controlada
- Documentar actividades
- Registrar resultados
- Comparar con baseline

#### CHECK (Verificar)

- Medir resultados obtenidos
- Evaluar si cumple con objetivos
- Identificar desviaciones
- Documentar lecciones aprendidas

#### ACT (Actuar)

- Si exitoso: estandarizar nueva práctica
- Si no exitoso: ajustar y repetir ciclo
- Comunicar cambios a toda la organización
- Capacitar en nuevo proceso

### 5.2 Fuentes de Mejora

#### Sugerencias Internas:

- Retroalimentación de empleados
- Análisis de procesos por departamento
- Reuniones de equipo
- Propuestas formales

#### **Retroalimentación Externa:**

- Comentarios de clientes
- Feedback de operadores
- Auditorías internas y externas
- Análisis de tendencias de la industria

#### **Análisis de Desempeño:**

- KPIs operacionales (tiempos, costo, calidad)
- Indicadores de satisfacción
- Tasa de incidentes o desviaciones
- Resultados de auditorías

## **6. Procesos de Mejora Prioritarios**

### **6.1 Reducción de Tiempos de Turnaround**

- Objetivo: Reducir 15% anualmente
- Responsable: Gerente Operativo
- Métrica: Días promedio inicio-reporte
- Revisión: Trimestral

### **6.2 Aumento de Precisión Técnica**

- Objetivo: <0.1% error en mediciones
- Responsable: Líder Técnico
- Métrica: Desviación estándar de calibración
- Revisión: Mensual

### **6.3 Mejora en Satisfacción de Cliente**

- Objetivo: 95% calificación en encuestas
- Responsable: Business Developer
- Métrica: NPS (Net Promoter Score)
- Revisión: Trimestral

## 6.4 Expansión de Capacidades

- Objetivo: 2 nuevas tecnologías anualmente
- Responsable: Director Técnico
- Métrica: Número de servicios nuevos
- Revisión: Anual

## 7. Indicadores de Seguimiento

Se monitorean continuamente:

- **Efectividad Operacional:** % reducción tiempos, costo por dispositivo
- **Calidad:** Conformidad con ISO/IEC 17025, tasa de retrabajos
- **Satisfacción:** NPS, referrals, reputación en mercado
- **Innovación:** Nuevas tecnologías adoptadas, patentes o publicaciones
- **Desarrollo:** Número de colaboradores capacitados, rotación

## 8. Responsabilidades

### Dirección

- Asignar recursos para mejora continua
- Revisar y aprobar planes de mejora
- Establecer objetivos estratégicos
- Comunicar importancia de mejora

### Comité de Calidad

- Evaluar propuestas mensualmente
- Priorizar iniciativas
- Monitorear implementación
- Reportar a Dirección

### Equipos Operativos

- Identificar oportunidades
- Participar en análisis
- Implementar cambios
- Proporcionar retroalimentación

## Líderes de Proyecto

- Documentar lecciones aprendidas
- Sugerir mejoras operacionales
- Monitorear nuevos procesos
- Entrenar al equipo

## 9. Comunicación y Capacitación

- Intranet con mejoras implementadas
- Sesiones mensuales de capacitación
- Newsletter de lecciones aprendidas
- Celebración de mejoras exitosas

## 10. Revisión de la Política

Esta política se revisa anualmente para:

- Evaluar efectividad
- Ajustar objetivos según mercado
- Incorporar nuevas metodologías
- Optimizar procesos de mejora

## 11. Cumplimiento

El compromiso con la mejora continua es fundamental para MOTS y está integrado en nuestra cultura organizacional. Todos los colaboradores son responsables de contribuir a la mejora permanente.

**Aprobado por:** Dirección de MOTS

**Vigente desde:** 6 de mayo de 2026