

PROGRAMA DE MEJORA CONTINUA



1. ¿Qué es el Programa de Mejora Continua de SIFU?

El Programa de Mejora Continua de SIFU es un espacio para que **todas las personas que trabajan en SIFU** puedan compartir ideas, proponer mejoras, ayudar a que los servicios funcionen mejor y mejorar la calidad del trabajo y la atención a los clientes.

Todas las ideas cuentan. No importa el puesto, la antigüedad o el centro.

2. ¿Para qué sirve este programa?

Este programa sirve para mejorar cómo trabajamos cada día en SIFU y cómo damos servicio a nuestros clientes.

Queremos recoger ideas que ayuden a hacer mejor los servicios, mejorar la calidad, ahorrar costes, evitar errores o aumentar la satisfacción de los clientes.

Muchas de las mejores mejoras salen de las personas que están en el día a día, y este programa nace para escucharlas y aprovechar ese conocimiento.

Además, el programa sirve para que cualquier persona de SIFU tenga una vía clara y directa para proponer ideas, sugerencias o mejoras.

No hace falta ser responsable ni tener un cargo concreto: cualquier persona que detecte algo que se pueda mejorar puede comunicarlo de forma sencilla y saber que su propuesta será leída y valorada.

Buscamos ideas constructivas, orientadas a aportar soluciones y a generar un impacto positivo en el día a día.

Si necesitas resolver una incidencia concreta o tratar un tema personal, recuerda que puedes hacerlo a través de los canales habituales.

Aquí queremos centrarnos en algo muy concreto: **Propuestas que sumen y ayuden a hacer SIFU mejor cada día.**

3. Tipos de ideas que puedes enviar

En el programa hay **dos tipos de participación**:

3.1. Sugerencias

Una sugerencia es una idea para mejorar el día a día del trabajo: cómo hacemos las cosas, cómo funciona un servicio o cómo podemos organizarnos mejor. Todas las sugerencias son bienvenidas, se leen y se valoran y nos ayudan a seguir mejorando como equipo.

Ejemplos:

- Cambios en la organización del trabajo
- Mejoras en materiales, turnos o comunicación
- Propuestas para trabajar más cómodos

Tu sugerencia puede tener premio

Cada mes, se elegirá, **como mínimo, una sugerencia ganadora**. Si hay más de una buena idea, puede haber varios premios. El premio a la mejor sugerencia será una **tarjeta regalo de 200 euros** en un supermercado que la persona premiada recibirá en su delegación.

Si un mes no hay ninguna sugerencia factible, el premio quedará desierto (más información en las Bases del Premio). Además, algunas sugerencias **pueden convertirse en propuestas de mejora** si se considera que tienen un impacto en el negocio.

3.2. Propuestas de Mejora

Una propuesta de mejora es una idea que, además de mejorar el trabajo del día a día, tiene un impacto positivo en el negocio. Por ejemplo, puede ayudar a ahorrar costes, mejorar los resultados de un servicio o aumentar la facturación.

Son ideas más concretas, que se pueden medir y aplicar de forma clara.

Ejemplos:

- Ampliar un servicio que ya se está haciendo y que pueda generar más ingresos.
- Cambios en un servicio que ayuden a reducir costes.
- Mejoras que aumenten la eficiencia y el margen del servicio.

Tu propuesta de mejora tiene un incentivo

Las propuestas de mejora que se pongan en marcha y generen un impacto económico tendrán un incentivo económico para la persona que las haya propuesto.

El incentivo será del 10% del ahorro conseguido o del incremento de facturación anual, y se entregará según lo establecido en este Programa de Mejora Continua.

Además, al final del año se entregará un **premio extraordinario a la mejor propuesta de mejora valorado en 1000 euros**.

⚠ Importante:

Si la idea consiste en conseguir **un nuevo servicio o cliente**, se aplicará la **política de comisiones comerciales**, no este programa.

4. ¿Cómo enviar una sugerencia o propuesta?

El envío se hace a través del **formulario habilitado en el Portal del Empleado**.

En ambos casos se pedirá:

- Nombre y apellidos.
- Delegación
- Ciudad
- Teléfono de contacto
- Correo electrónico
- Explicación clara de la idea.

No hace falta usar palabras técnicas. Lo importante es explicar bien la idea.

5. ¿Qué pasa después de enviar la idea?

5.1. Registro de la idea

- Todas las ideas se registran.
- Ninguna se pierde ni se descarta sin revisión.

5.2. Revisión por el Comité de Valoración

Una vez al mes, un **comité específico** revisa las ideas.

El comité está formado por personas de:

- Operaciones
- Finanzas
- Calidad
- Recursos Humanos

El comité analiza:

- Si la idea es viable.
- Si puede aplicarse.
- Qué impacto tiene.

6. Posibles respuestas a tu idea

Después del análisis, pueden darse estas situaciones:

a) La idea no es viable

- Se informa a la persona que la ha enviado.
- Se explican los motivos de forma clara.

b) Es una sugerencia aceptada

- La sugerencia se tiene en cuenta.
- Puede ser escogida como sugerencia ganadora del mes.
- En ese caso, se envía una tarjeta regalo de 200 euros a la persona ganadora a su delegación..

c) Es una propuesta de mejora aceptada

- Se comunica por escrito que es viable.
- Se calcula el impacto económico.
- Se define el incentivo.

7. Implantación y seguimiento

Cuando una propuesta se acepta:

- Se implanta la mejora en el servicio.
- Se hace seguimiento para comprobar resultados.

El comité decide:

- Cuándo se considera implantada.
- Cuándo se realiza el pago del incentivo.

Las mejores mejoras suelen venir de quienes están en el día a día del trabajo.

Participar es fácil.

Proponer ideas ayuda a mejorar SIFU.