



Devolvemos vida al planeta

Activos Mineros S.A.C.

Código: S5.2.FP

Ficha de Proceso Nivel 1

Versión: 05

<b>NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 1:</b>	<b>Gestión del Desarrollo y desempeño</b>		<b>CÓDIGO DEL PROCESO NIVEL 1:</b>	S5.2	
<b>NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 0:</b>	S5 Gestión Humana		<b>RESPONSABLE DEL PROCESO NIVEL 1:</b>	Jefe de la Oficina de Gestión Humana	
<b>OBJETIVO</b>	Gestionar las necesidades de conocimiento, capacitación y desarrollo del personal de la empresa, en el marco de los lineamientos establecidos por FONAFE y la normativa legal aplicable.		<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO:</b>	OE10 Adecuar la estructura organizacional a los nuevos retos	
<b>ALCANCE:</b>	Abarca la gestión del conocimiento, capacitación, desempeño y línea de carrera y sucesión del personal.				
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO NIVEL 1:</b>	<b>SUPPLIER (PROVEEDOR)</b>	<b>INPUTS (ENTRADAS)</b>	<b>PROCESS (Proceso Nivel 2)</b>	<b>OUTPUTS (SALIDAS)</b>	<b>CUSTOMERS (CLIENTES O USUARIOS)</b>
	Gerentes y Jefes Colaboradores	Necesidades de conocimiento estratégico requerido por la organización.	Gestión del Conocimiento	Procedimiento de Gestión del Conocimiento	Gerentes y Jefes Colaboradores
	Gerentes y Jefes Colaboradores	Plan estratégico, y Plan Operativo Necesidades de capacitación	Capacitación	Plan Anual de Capacitación Informe de Ejecución de Plan Anual de Capacitación Material didáctico y Certificados o Constancias de Capacitación	Gerencia General Oficina de Planeamiento y Mejora Continua Colaboradores
	Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Plan Estratégico y Plan Operativo Fichas de Indicadores	Desempeño	Retroalimentación del desempeño Informe de Resultados de Evaluación del Desempeño	Colaboradores Gerencia General Oficina de Planeamiento y Mejora Continua
	Gerentes y Jefes	Informe de Solicitud de Promoción Directa	Línea de Carrera y Sucesión	Comunicación de personal promovido	Gerentes, Jefes y colaboradores



Devolvemos vida al planeta

Activos Mineros S.A.C.

Código: S5.2.FP

Ficha de Proceso Nivel 1

Versión: 05

**INFORMACIÓN DE CONTROL DEL PROCESO**

RIESGOS Y CONTROLES:	Ver "Matriz de Riesgos y Controles"	OBJETIVO OPERATIVO:	INDICADOR OPERATIVO: (Nombre / Fórmula / UM / Frecuencia / Meta)		
		Ver en el tablero de indicadores			
DOCUMENTO DE REFERENCIA:	S5.2.1.P1. Procedimiento de Gestión del Conocimiento S5.2.2.P1 Procedimiento Capacitación Personal S5.2.3.P1. Procedimiento Gestión del Desempeño S5.2.4.P1. Procedimiento de Línea de Carrera y Planes de Sucesión				
RECURSOS CLAVES:	TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	TECNOLÓGICOS	FINANCIEROS	
	* <b>Oficina de Gestión Humana</b> -> Área Responsable de llevar a cabo las actividades del proceso  * <b>Especialista en Desarrollo de Personal, Especialista en Administración de Personal</b> , -> Puesto Responsable de procesar y registrar las operaciones  * <b>Jefe de Oficina de Gestión Humana</b> -> Puesto responsable de revisar las operaciones	<b>Ambiente de trabajo</b> - Ventilado, iluminado, limpio, ordenado, etc.  <b>Recursos y Servicios Logísticos y Administrativos</b>  Oficinas, mobiliario, etc.	<b>Recursos y Servicios de Tecnología de la Información y Comunicaciones</b>  - Hardware, software, red informática, internet, acceso VPN, correo electrónico, telefonía, etc.	Presupuesto Institucional, Fondos a rendir, viáticos	



Devolvemos vida al planeta

**Activos Mineros S.A.C.**

**Código: S5.2.FP**

**Ficha de Proceso Nivel 1**

**Versión: 05**

<b>ELABORADA POR</b>	Oficina de Gestión Humana	Raquel Mendoza, Jefe de la Oficina de Gestión Humana	<b>REVISADA POR</b>	Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Deymer Barturén, Especialista en Calidad y Mejora de Procesos		
<b>HOMOLOGADA POR</b>	Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Deymer Barturén, Especialista en Calidad y Mejora de Procesos	<b>APROBADA POR</b>	Gerencia General	Antonio Montenegro, Gerente General	<b>Fecha:</b>	17.12.2025
<b>LUGAR DE ALMACENAMIENTO</b>	Repositorio de Documentos del Sistema Integrado de Gestión		<b>RESPONSABLE DEL ALMACENAMIENTO</b>	Oficina de Planeamiento y Mejora Continua			



Activos Mineros S.A.C.

Código: S5.2.1.FP

Ficha de Proceso Nivel 2

Versión: 03

<b>NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 2:</b>	<b>Gestión del Conocimiento</b>		<b>CÓDIGO DEL PROCESO NIVEL 2:</b>		S5.1.1	
<b>NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 1:</b>	S5.2. Gestión del Desarrollo y desempeño		<b>RESPONSABLE DEL PROCESO NIVEL 2:</b>	Jefe de la Oficina de Gestión Humana		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Establecer el foco del conocimiento de la organización e implementar acciones para que el conocimiento se mantenga en la empresa.		<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO:</b>	OE10 Adecuar la estructura organizacional a los nuevos retos		
<b>ALCANCE:</b>	Inicia definiendo cual es el foco del conocimiento a evaluar, incluyéndolo en la matriz de conocimiento, auditando los hitos y evaluando los resultados obtenidos.					
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO NIVEL 2:</b>	<b>SUPPLIER (PROVEEDOR)</b>	<b>INPUTS (ENTRADAS)</b>	<b>PROCESS (Actividades)</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OUTPUTS (SALIDAS)</b>	<b>CUSTOMERS (CLIENTES O USUARIOS)</b>
	Gerente y jefe de Área Usuaría	Indicar la necesidad del conocimiento que se desea mantener para la empresa	P Definir el foco estratégico del conocimiento	Jefe de Oficina de Gestión Humana	Conocimiento definido para ser incorporado en la matriz de conocimiento	Gerente y jefe de Área Usuaría
	Jefe de Oficina de Gestión Humana	Relevamiento de Información a través de visitas a campo, talleres u otros.	H Mapeo de conocimiento	Especialista de Desarrollo de Personal	Matriz de Conocimiento	Gerente y jefe de Área Usuaría
	Jefe de Oficina de Gestión Humana	Identificación de movilizadores	V Definición de objetivos e indicadores	Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Plan de Acción	Jefe de Oficina de Gestión Humana
	Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Medición y seguimiento	A Evaluación de actividades	Jefe de Oficina de Gestión Humana	Resultados y acciones de mejoras abordadas posterior a los resultados obtenidos	Gerente y jefe de Área Usuaría
<b>INFORMACIÓN DE CONTROL DEL PROCESO</b>						
<b>RIESGOS Y CONTROLES:</b>	Ver <b>"Matriz de Riesgos y Controles"</b>		<b>OBJETIVO OPERATIVO:</b>	<b>INDICADOR OPERATIVO:</b> (Nombre / Fórmula / UM / Frecuencia / Meta)		



Activos Mineros S.A.C.

Código: S5.2.1.FP

Ficha de Proceso Nivel 2

Versión: 03

	Ver en el tablero de indicadores		
<b>DOCUMENTO DE REFERENCIA:</b>	S5.2.1.P1. Procedimiento de Gestión del Conocimiento		
<b>RECURSOS CLAVES:</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>	<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO</b>	<b>TECNOLÓGICOS</b>
	<p>* <b>Especialista en Desarrollo de Personal</b> -&gt; Puesto Responsable de procesar y registrar las operaciones</p> <p>* <b>Jefe de Oficina de Gestión Humana</b>-&gt; Puesto responsable de revisar las operaciones</p>	<p><b>Ambiente de trabajo</b> - Ventilado, iluminado, limpio, ordenado, etc.</p> <p><b>Recursos y Servicios Logísticos y Administrativos</b> - Oficinas, mobiliario, suministros, impresoras, equipos de protección personal, etc.</p>	<p><b>Recursos y Servicios de Tecnología de la Información y Comunicaciones</b> - Hardware, software (SEACE), red informática, internet, acceso VPN, correo electrónico, telefonía, etc.</p>
<b>ELABORADA POR:</b>	Oficina de Gestión Humana	Raquel Mendoza, Jefe de la Oficina de Gestión Humana	<b>REVISADA POR:</b>
			Oficina de Planeamiento y Mejora Continua
	Deymer Barturén, Especialista en Calidad y Mejora de Procesos		
<b>HOMOLOGADA POR:</b>	Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Deymer Barturén, Especialista en Calidad y Mejora de Procesos	<b>APROBADA POR:</b>
			Oficina de Gestión Humana
	Raquel Mendoza, Jefe de la Oficina de Gestión Humana		<b>Fecha:</b>
<b>LUGAR DE ALMACENAMIENTO</b>	Repositorio de Documentos del Sistema Integrado de Gestión		<b>RESPONSABLE DEL ALMACENAMIENTO</b>
	Oficina de Planeamiento y Mejora Continua		



Activos Mineros S.A.C.

Código: S5.1.2.FP

Ficha de Proceso Nivel 2

Versión: 03

<b>NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 2:</b>	<b>Gestión de la Capacitación</b>			<b>CÓDIGO DEL PROCESO NIVEL 2:</b>		S5.2.2
<b>NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 1:</b>	S5.2. Gestión de Desarrollo y desempeño			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO NIVEL 2:</b>	Jefe de la Oficina de Gestión Humana	
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Gestionar las necesidades de capacitación, evaluarlas y generar un plan de capacitación.			<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO:</b>	OE10 Adecuar la estructura organizacional a los nuevos retos	
<b>ALCANCE:</b>	Abarca desde la planificación, ejecución y evaluación del plan anual de capacitación.					
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO NIVEL 2:</b>	<b>SUPPLIER (PROVEEDOR)</b>	<b>INPUTS (ENTRADAS)</b>	<b>PROCESS (Actividades)</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OUTPUTS (SALIDAS)</b>	<b>CUSTOMERS (CLIENTES O USUARIOS)</b>
	Gerencias y/o Jefaturas	Identificar la necesidad de capacitación	P Solicitud de necesidades de capacitación por Gerencia	Jefe de Oficina de Gestión Humana	Diagnóstico de Necesidades de Capacitación	Gerencias y/o Jefaturas
	Jefe de Oficina de Gestión Humana	Necesidades de capacitación definidas con las áreas usuarias	H Elaboración del plan anual de capacitación	Especialista de Desarrollo de Personal	Plan anual y Malla Curricular de capacitación.	Jefe de la Oficina de Gestión Humana
	Especialista de Desarrollo de Personal	Malla Curricular aprobada	V Elaboración de cronograma y requerimientos según prioridades	Jefe de la Oficina de Gestión Humana	Reporte consolidado de actividades formativas por Gerencia	Colaboradores
	Jefe de la Oficina de Gestión Humana	Evaluación y seguimiento	A Registro de resultados del nivel de satisfacción, aprendizaje, comportamientos y resultado – impacto	Especialista de Desarrollo de Personal	Informe de Cumplimiento que incluyan indicadores por cada nivel de evaluación (trimestral y anual)	Gerencias y/o Jefaturas y Gerencia General
<b>INFORMACIÓN DE CONTROL DEL PROCESO</b>						



Activos Mineros S.A.C.

Código: S5.1.2.FP

Ficha de Proceso Nivel 2

Versión: 02

<b>RIESGOS Y CONTROLES:</b>	Ver “Matriz de Riesgos y Controles”		<b>OBJETIVO OPERATIVO:</b>	<b>INDICADOR OPERATIVO:</b> (Nombre / Fórmula / UM / Frecuencia / Meta)			
			Ver en el tablero de indicadores				
<b>DOCUMENTO DE REFERENCIA:</b>	S5.2.2.P1 Procedimiento de Capacitación del Personal						
<b>RECURSOS CLAVES:</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>		<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO</b>		<b>TECNOLÓGICOS</b>		<b>FINANCIEROS</b>
	<p>* <b>Especialista en Desarrollo de Personal</b> -&gt; Puesto responsable de procesar, ejecutar y registrar las acciones.</p> <p>* <b>Jefe de Oficina de Gestión Humana</b>-&gt; Puesto responsable de revisar las operaciones</p>		<p><b>Ambiente de trabajo</b> - Ventilado, iluminado, limpio, ordenado, etc.</p> <p><b>Recursos y Servicios Logísticos y Administrativos</b> - Oficinas, mobiliario, suministros, etc.</p>		<p><b>Recursos y Servicios de Tecnología de la Información y Comunicaciones</b> - Red informática, internet, acceso VPN, correo electrónico, telefonía, etc. - Campus Virtual AMSAC</p>		Presupuesto para Capacitaciones
<b>ELABORADA POR:</b>	Oficina de Gestión Humana	Raquel Mendoza, Jefe de la Oficina de Gestión Humana	<b>REVISADA POR:</b>		Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Deymer Barturén, Especialista en Calidad y Mejora de Procesos	
<b>HOMOLOGADA POR:</b>	Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Deymer Barturén, Especialista en Calidad y Mejora de Procesos	<b>APROBADA POR:</b>		Oficina de Gestión Humana	Raquel Mendoza, Jefe de la Oficina de Gestión Humana	<b>Fecha:</b>
<b>LUGAR DE ALMACENAMIENTO</b>	Repositorio de Documentos del Sistema Integrado de Gestión		<b>RESPONSABLE DEL ALMACENAMIENTO</b>		Oficina de Planeamiento y Mejora Continua		



Activos Mineros S.A.C.

Código: S5.2.3.FP

Ficha de Proceso Nivel 2

Versión: 03

<b>NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 2:</b>	<b>Gestión del desempeño</b>			<b>CÓDIGO DEL PROCESO NIVEL 2:</b>		S5.1.2
<b>NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 1:</b>	S5.2. Gestión del Desarrollo y desempeño			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO NIVEL 2:</b>	Jefe de la Oficina de Gestión Humana	
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Establecer acciones orientadas evaluar los objetivos y competencias de cada colaborador que permita adoptar las acciones necesarias para el cierre de brechas individuales y generación de valor en el puesto que desempeña.			<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO:</b>	OE10 Adecuar la estructura organizacional a los nuevos retos	
<b>ALCANCE:</b>	Inicia con el establecimiento de los objetivos de desempeño hasta la salida de la retroalimentación a los evaluados.					
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO NIVEL 2:</b>	<b>SUPPLIER (PROVEEDOR)</b>	<b>INPUTS (ENTRADAS)</b>	<b>PROCESS (Actividades)</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OUTPUTS (SALIDAS)</b>	<b>CUSTOMERS (CLIENTES O USUARIOS)</b>
	Gerentes y Jefes de áreas usuarias	Definición de los objetivos y competencias	P Revisión y validación de objetivos en base a la estrategia de negocio	Jefe de Oficina de Gestión Humana	Matriz de Objetivos y Competencias	Gerentes, jefes de área y Gerente General
	Jefe de Oficina de Gestión Humana	Identificación de evaluadores y colaboradores evaluados y difusión de objetivos y competencias	H Implementación del proceso de evaluación de desempeño	Evaluador	Difusión de Objetivos y feedback para el cumplimiento de objetivos	Colaboradores
	Evaluador	Registro de resultados en la Ficha Individual	V Calibración de resultados	Oficina de Gestión Humana	Resultados de desempeño por Gerencia	Gerentes y Colaboradores
Jefe de Oficina de Gestión Humana	Resultados obtenidos consolidados	A Retroalimentación	Evaluador	Plan de mejora individual	Colaboradores/ Oficina de Gestión Humana	
<b>INFORMACIÓN DE CONTROL DEL PROCESO</b>						
<b>RIESGOS Y CONTROLES:</b>	Ver "Matriz de Riesgos y Controles"		<b>OBJETIVO OPERATIVO:</b>	<b>INDICADOR OPERATIVO:</b> (Nombre / Fórmula / UM / Frecuencia / Meta)		



Activos Mineros S.A.C.

Código: S5.2.3.FP

Ficha de Proceso Nivel 2

Versión: 03

			Ver en el tablero de indicadores				
<b>DOCUMENTO DE REFERENCIA:</b>	S5.2.3.P1. Procedimiento Gestion del Desempeño						
<b>RECURSOS CLAVES:</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>		<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO</b>		<b>TECNOLÓGICOS</b>		<b>FINANCIEROS</b>
	<p>* <b>Especialista en Desarrollo de Personal</b> -&gt; Puesto Responsable de gestionar y coordinar la implementación del procedimiento.</p> <p>* <b>Jefe de Oficina de Gestión Humana</b>-&gt; Puesto responsable de revisar las operaciones</p>		<p><b>Ambiente de trabajo</b> - Ventilado, iluminado, limpio, ordenado, etc.</p> <p><b>Recursos y Servicios Logísticos y Administrativos</b> - Oficinas, impresoras, etc.</p>		<p><b>Recursos y Servicios de Tecnología de la Información y Comunicaciones</b></p> <p>- Red informática, internet, plataforma de evaluación de desempeño, correo electrónico, telefonía, etc.</p>		Presupuesto Gastos de Personal
<b>ELABORADA POR:</b>	Oficina de Gestión Humana	Raquel Mendoza, Jefe de la Oficina de Gestión Humana	<b>REVISADA POR:</b>		Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Deymer Barturén, Especialista en Calidad y Mejora de Procesos	
<b>HOMOLOGADA POR:</b>	Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Deymer Barturén, Especialista en Calidad y Mejora de Procesos	<b>APROBADA POR:</b>		Oficina de Gestión Humana	Raquel Mendoza Jefe de la Oficina de Gestión Humana	<b>Fecha:</b> 02.12.2025
<b>LUGAR DE ALMACENAMIENTO</b>	Repositorio de Documentos del Sistema Integrado de Gestión		<b>RESPONSABLE DEL ALMACENAMIENTO</b>		Oficina de Planeamiento y Mejora Continua		



Activos Mineros S.A.C.

Código: S5.2.4.FP

Ficha de Proceso Nivel 2

Versión: 03

<b>NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 2:</b>	<b>Gestión de la Línea de Carrera y Sucesión</b>			<b>CÓDIGO DEL PROCESO NIVEL 2:</b>		S5.2.4
<b>NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 1:</b>	S5.2. Gestión del desarrollo y desempeño			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO NIVEL 2:</b>	Jefe de la Oficina de Gestión Humana	
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Mitigar el riesgo de rotación en los puestos críticos y claves de la organización que permita impulsar el desarrollo del talento interno en línea con la estrategia de negocio y sostenibilidad de los proyectos.			<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO:</b>	OE10 Adecuar la estructura organizacional a los nuevos retos	
<b>ALCANCE:</b>	Colaboradores considerados como talentos AMSAC.					
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO NIVEL 2:</b>	<b>SUPPLIER (PROVEEDOR)</b>	<b>INPUTS (ENTRADAS)</b>	<b>PROCESS (Actividades)</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OUTPUTS (SALIDAS)</b>	<b>CUSTOMERS (CLIENTES O USUARIOS)</b>
	Gerente o Jefe de área usuaria	Registro de encuesta para validar el nivel de criticidad de los Puestos	P Revisión de impacto y contribución de los puestos	Jefe de Gestión Humana	Matriz de Criticidad de Puestos	Gerente o Jefe de área usuaria o Gerente General
	Oficina de Gestión Humana	Convocatoria para participación en evaluación de potencial	H Evaluación de competencias según perfil de éxito	Jefe de Gestión Humana	Matriz de Talento (9 box)	Candidato evaluado
	Oficina de Gestión Humana	Identificación de puestos por Gerencia o Departamento	V Revisión de puestos por Grupo Ocupacional	Jefe de Gestión Humana/ Especialista de Desarrollo de Personal	Línea de Carrera por Familia	Gerente o Jefe de área usuaria
	Oficina de Gestión Humana	Convocatoria a colaboradores que se encuentran en la matriz de talento en los cuadrantes de Mejor Talento, Alto Impacto, Crecimiento y talento clave	A Registro de información en formato de Plan de Desarrollo Individual	Especialista de Desarrollo de Personal	Plan de Desarrollo individual y seguimiento	Colaborador talento



Activos Mineros S.A.C.

Código: S5.1.2.FP

Ficha de Proceso Nivel 2

Versión: 03

INFORMACIÓN DE CONTROL DEL PROCESO							
RIESGOS Y CONTROLES:	Ver "Matriz de Riesgos y Controles"		OBJETIVO OPERATIVO:	INDICADOR OPERATIVO: (Nombre / Fórmula / UM / Frecuencia / Meta)			
			Ver en el tablero de indicadores				
DOCUMENTO DE REFERENCIA:	S5.2.4.P1. Procedimiento de Línea de Carrera y Planes de Sucesión						
RECURSOS CLAVES:	TALENTO HUMANO		INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO		TECNOLÓGICOS		FINANCIEROS
	* <b>Especialista en Desarrollo de Personal</b> -> Puesto Responsable de procesar y registrar las operaciones  * <b>Jefe de Oficina de Gestión Humana</b> -> Puesto responsable de revisar las operaciones		<b>Recursos y Servicios Logísticos y Administrativos</b>  - Oficinas, mobiliario, suministros, impresoras, equipos de protección personal, etc.		<b>Recursos y Servicios de Tecnología de la Información y Comunicaciones</b>  -Red informática, internet, correo electrónico, telefonía, etc.		Presupuesto Gastos de Personal
ELABORADA POR:	Oficina de Gestión Humana	Raquel Mendoza, Jefe de la Oficina de Gestión Humana	REVISADA POR:		Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Deymer Barturén, Especialista en Calidad y Mejora de Procesos	
HOMOLOGADA POR:	Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Deymer Barturén, Especialista en Calidad y Mejora de Procesos	APROBADA POR:		Oficina de Gestión Humana	Raquel Mendoza, Jefe de la Oficina de Gestión Humana	Fecha: 11.12.2025
LUGAR DE ALMACENAMIENTO	Repositorio de Documentos del Sistema Integrado de Gestión		RESPONSABLE DEL ALMACENAMIENTO		Oficina de Planeamiento y Mejora Continua		