

### A. Anexo 1. Instrumento de Medición

**El propósito de la siguiente encuesta es identificar el potencial de mejora en el proceso de servicios generales, las palancas que se deben accionar para alcanzar ese potencial y un posible plan de cambio que sea adecuado a las necesidades de la empresa y que permita asegurar la implementación y sustentabilidad de las mejoras detectadas. La información que Usted provea es estrictamente confidencial y los resultados estadísticos serán utilizados para fines académicos.**

Agradecemos su colaboración en el diligenciamiento de las siguientes preguntas:

**Nombre y Apellidos (Pregunta abierta):**

**Genero (marcar con X una sola respuesta):**                      Masculino\_\_\_\_ Femenino\_\_\_\_ Otro\_\_\_\_

**Edad del entrevistado**

|                  |                          |
|------------------|--------------------------|
| Menor de 25 años | <input type="checkbox"/> |
| De 26 a 35 años  | <input type="checkbox"/> |
| De 36 a 45 años  | <input type="checkbox"/> |
| De 46 a 55 años  | <input type="checkbox"/> |
| Mayor a 56 años  | <input type="checkbox"/> |

**Cargo dentro de la organización:**

**Área de la organización se encuentra ubicado**

|               |                          |
|---------------|--------------------------|
| Limpieza      | <input type="checkbox"/> |
| Mantenimiento | <input type="checkbox"/> |
| Operaciones   | <input type="checkbox"/> |
| Otra          | <input type="checkbox"/> |

**Rango de años de trabajo en la organización**

|                  |                          |
|------------------|--------------------------|
| Menos de un año  | <input type="checkbox"/> |
| Entre 1 y 3 años | <input type="checkbox"/> |
| Entre 3 y 5 años | <input type="checkbox"/> |
| Más de 5 años    | <input type="checkbox"/> |

Por favor indique su grado de acuerdo o desacuerdo con la presentación de los siguientes aspectos en su organización, registrando un número entre 1 y 5, en donde 1 Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.

| Ítem     | Pregunta                                                                                                           | Calificación |   |   |   |   |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|---|---|---|
|          |                                                                                                                    | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>1</b> | <b>Calidad</b>                                                                                                     |              |   |   |   |   |
| 1.1      | El proceso de servicios generales cumple con altos estándares de calidad.                                          |              |   |   |   |   |
| 1.2      | Se realizan inspecciones de calidad periódicos en el proceso para garantizar la satisfacción del cliente           |              |   |   |   |   |
| 1.3      | Las acciones correctivas se implementan de manera oportuna para abordar cualquier desviación de calidad            |              |   |   |   |   |
| 1.4      | La calidad en el proceso de servicios generales es consistente y confiable en todo momento.                        |              |   |   |   |   |
| 1.5      | La empresa se esfuerza continuamente por mejorar la calidad en el proceso de servicios generales para sus clientes |              |   |   |   |   |

|          |                                                                                                                                    |  |  |  |  |  |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| <b>2</b> | <b>Mejora Continua</b>                                                                                                             |  |  |  |  |  |
| 2.1      | Participo activamente en iniciativas de mejora continua en el proceso de servicios generales.                                      |  |  |  |  |  |
| 2.2      | Se realizan reuniones regulares para discutir y planificar mejoras en el proceso de servicios generales.                           |  |  |  |  |  |
| 2.3      | Las sugerencias de mejora son bien recibidas y tomadas en cuenta por el equipo limpieza y mantenimiento                            |  |  |  |  |  |
| 2.4      | Se asignan recursos específicos para implementar mejoras identificadas en los procesos de servicios generales.                     |  |  |  |  |  |
| 2.5      | Las mejoras implementadas en los procesos de servicios generales son efectivas y conducen a resultados tangibles.                  |  |  |  |  |  |
| <b>3</b> | <b>Eliminación de Desperdicios</b>                                                                                                 |  |  |  |  |  |
| 3.1      | Se llevan a cabo regularmente análisis para identificar y reducir desperdicios en los procesos de servicios generales              |  |  |  |  |  |
| 3.2      | Se aplican medidas eficaces para eliminar desperdicios en los procesos de servicios generales                                      |  |  |  |  |  |
| 3.3      | Se monitorean de manera sistemática los niveles de desperdicio en los procesos de servicios generales                              |  |  |  |  |  |
| 3.4      | Se han implementado tecnologías o metodologías específicas para reducir desperdicios en los servicios generales                    |  |  |  |  |  |
| 3.5      | La eliminación de desperdicios ha contribuido a una mayor eficiencia en los procesos de servicios generales                        |  |  |  |  |  |
| <b>4</b> | <b>Optimización de Procesos:</b>                                                                                                   |  |  |  |  |  |
| 4.1      | Los procesos de servicios generales están bien optimizados para cumplir con sus objetivos.                                         |  |  |  |  |  |
| 4.2      | Se llevan a cabo regularmente evaluaciones de procesos para identificar oportunidades de optimización en los servicios generales   |  |  |  |  |  |
| 4.3      | Se asignan recursos específicos para implementar cambios destinados a optimizar los procesos de servicios generales                |  |  |  |  |  |
| 4.4      | Las mejoras implementadas en los procesos de servicios generales han generado resultados positivos                                 |  |  |  |  |  |
| 4.5      | Recibe retroalimentación sobre el impacto de las mejoras en los procesos de servicios generales.                                   |  |  |  |  |  |
| <b>5</b> | <b>Habilidades Blandas</b>                                                                                                         |  |  |  |  |  |
| 5.1      | Existe un liderazgo efectivo en el equipo de servicios generales                                                                   |  |  |  |  |  |
| 5.2      | Se fomenta la comunicación abierta y efectiva dentro del equipo de servicios generales                                             |  |  |  |  |  |
| 5.3      | La organización promueve el trabajo en equipo y la colaboración en los procesos de servicios generales                             |  |  |  |  |  |
| 5.4      | Se ofrecen oportunidades de capacitación para desarrollar habilidades blandas dentro del equipo de servicios generales             |  |  |  |  |  |
| 5.5      | Las habilidades blandas son valoradas y reconocidas en el contexto de los servicios generales.                                     |  |  |  |  |  |
| <b>6</b> | <b>Cultura Organizacional:</b>                                                                                                     |  |  |  |  |  |
| 6.1      | La cultura organizacional de la empresa fomenta la innovación y la mejora continua                                                 |  |  |  |  |  |
| 6.2      | Los valores y principios de la empresa se reflejan en las prácticas diarias del equipo de servicios generales                      |  |  |  |  |  |
| 6.3      | La empresa promueve un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo en el área de servicios generales                               |  |  |  |  |  |
| 6.4      | Los líderes de la empresa establecen un ejemplo claro de los valores culturales que se esperan en el equipo de servicios generales |  |  |  |  |  |
| 6.5      | La cultura organizacional influye positivamente en la eficacia de los procesos de servicios generales                              |  |  |  |  |  |

| 7   | Enfoque en el Cliente                                                                                                          |  |  |  |  |  |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 7.1 | La satisfacción del cliente es una prioridad en los procesos de servicios generales                                            |  |  |  |  |  |
| 7.2 | Se recopila regularmente la retroalimentación del cliente para mejorar los servicios generales.                                |  |  |  |  |  |
| 7.3 | Las decisiones y acciones en el área de servicios generales se toman con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente |  |  |  |  |  |
| 7.4 | Los procesos de servicios generales están diseñados teniendo en cuenta las expectativas y requerimientos del cliente           |  |  |  |  |  |
| 7.5 | La organización tiene un enfoque proactivo para anticipar y satisfacer las necesidades del cliente                             |  |  |  |  |  |

*Los conceptos evaluados anteriormente se agrupan en un solo conjunto conocido como excelencia operacional, que significa el arte de hacer las cosas correctamente, donde se toman en cuenta los criterios de los diferentes actores, en ese caso usted como integrante del proceso de servicios generales, y que se traduce en el desarrollo de actividades que mejoran los resultados de la organización. La clave para alcanzar este nivel esta en las personas y como éstas se gestionan, entendiendo que más allá de la tecnología y los nuevos procesos, son los trabajadores más capacitados y con mayor conocimiento quienes aportan mayor capital a la organización.*

De acuerdo a esta afirmación considera usted que:

| 8   | Excelencia Operacional                                                                                                                                                      |  |  |  |  |  |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 8.1 | Se han establecido indicadores claros para medir la excelencia operacional en el proceso de servicios generales.                                                            |  |  |  |  |  |
| 8.2 | Se han implementado acciones concretas para mejorar la excelencia operacional en el último año.                                                                             |  |  |  |  |  |
| 8.3 | La excelencia operacional en servicios generales tiene un impacto positivo en la eficiencia del proceso al reducir tiempo, costos, mejorar la calidad y servicio al cliente |  |  |  |  |  |
| 8.4 | Recibe capacitación periódica sobre cómo contribuir a la excelencia operacional en mi área de servicios generales.                                                          |  |  |  |  |  |
| 8.5 | Considero que el proceso de servicios generales se ejecuta con calidad y eficiencia, teniendo como foco principal la satisfacción del cliente                               |  |  |  |  |  |

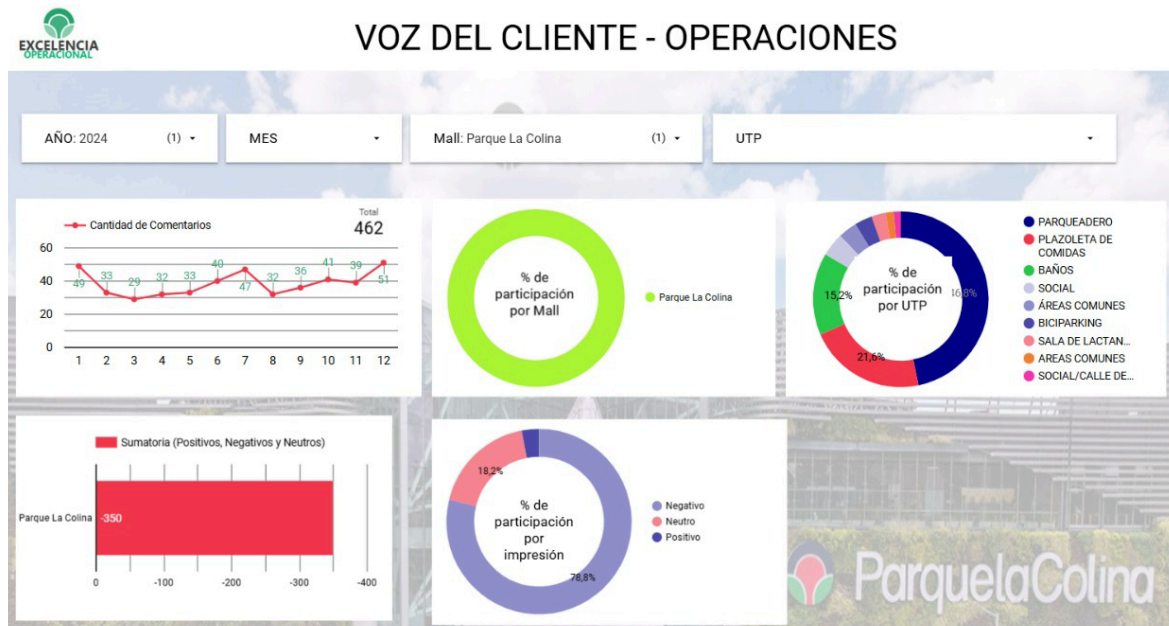
## B. Anexo 2. Resultados de la validación del instrumento

| VALIDACIÓN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN - V DE AIKEN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |                                                                                                                                  |            |            |            |            |            |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|
| Modelo de excelencia operacional para el proceso de servicios generales en el grupo empresarial Parque Arauco                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |                                                                                                                                  |            |            |            |            |            |      |
| <p><b>INSTRUCCIONES:</b> Para validar el instrumento de diagnóstico requerido en el presente estudio, se han identificado una serie de variables y un grupo de preguntas que las describen. Califique cada una de las preguntas formuladas siendo <b>1</b> totalmente de acuerdo y <b>0</b> totalmente en desacuerdo, en relación a su grado de claridad, pertinencia y relevancia. Por favor tenga en cuenta las siguientes definiciones:</p> <p>Claridad: la pregunta está correctamente redactada y es fácil de comprender por el evaluador.<br/>                     Pertinencia: la pregunta permite medir con precisión la variable identificada.<br/>                     Relevancia: se evidencia un enfoque teórico adecuado en la redacción de la pregunta.</p> |   |                                                                                                                                  |            |            |            |            |            |      |
| A. Excelencia Operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   | EVALUADOR1                                                                                                                       | EVALUADOR2 | EVALUADOR3 | EVALUADOR4 | EVALUADOR5 | V DE AIKEN |      |
| Preguntas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1 | Los procesos de servicios generales se ejecutan con excelencia operacional.                                                      | 1,00       | 1,00       | 0,67       | 0,67       | 1,00       | 0,87 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2 | Se han establecido indicadores claros para medir la excelencia operacional en el proceso de servicios generales.                 | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 1,00 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3 | Se han implementado acciones concretas para mejorar la excelencia operacional en el último año.                                  | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 0,67       | 1,00       | 0,93 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4 | La excelencia operacional en servicios generales tiene un impacto positivo en la eficiencia global de la empresa.                | 1,00       | 0,67       | 0,00       | 0,00       | 1,00       | 0,53 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5 | Recibe capacitación periódica sobre cómo contribuir a la excelencia operacional en mi área de servicios generales.               | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 0,67       | 1,00       | 0,93 |
| B. Calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |   | EVALUADOR1                                                                                                                       | EVALUADOR2 | EVALUADOR3 | EVALUADOR4 | EVALUADOR5 | V DE AIKEN |      |
| Preguntas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1 | El proceso de servicios generales cumple con altos estándares de calidad.                                                        | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 1,00 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2 | Se realizan controles de calidad periódicos en el proceso para garantizar la satisfacción del cliente                            | 1,00       | 1,00       | 0,33       | 1,00       | 1,00       | 0,87 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3 | Las acciones correctivas se implementan de manera oportuna para abordar cualquier desviación de calidad                          | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 0,67       | 1,00       | 0,93 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4 | Cree usted que la calidad en el proceso de servicios generales es consistente y confiable en todo momento.                       | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 0,00       | 1,00       | 0,80 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5 | La empresa se esfuerza continuamente por mejorar la calidad en el proceso de servicios generales para sus visitantes             | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 1,00 |
| C. Mejora Continua                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   | EVALUADOR1                                                                                                                       | EVALUADOR2 | EVALUADOR3 | EVALUADOR4 | EVALUADOR5 | V DE AIKEN |      |
| Preguntas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1 | Participa usted activamente en iniciativas de mejora continua en el proceso de servicios generales.                              | 0,00       | 1,00       | 1,00       | 0,33       | 1,00       | 0,67 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2 | Se realizan reuniones regulares para discutir y planificar mejoras en el proceso de servicios generales.                         | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 0,67       | 1,00       | 0,93 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3 | Las sugerencias de mejora son bien recibidas y tomadas en cuenta por el equipo limpieza y mantenimiento                          | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 1,00 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4 | Se asignan recursos específicos para implementar mejoras identificadas en los procesos de servicios generales.                   | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 0,33       | 1,00       | 0,87 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5 | Cree usted que las mejoras implementadas en los procesos de servicios generales son efectivas y conducen a resultados tangibles. | 0,00       | 1,00       | 0,67       | 0,00       | 1,00       | 0,53 |
| D. Eliminación de Desperdicios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   | EVALUADOR1                                                                                                                       | EVALUADOR2 | EVALUADOR3 | EVALUADOR4 | EVALUADOR5 | V DE AIKEN |      |
| Preguntas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1 | Se llevan a cabo regularmente análisis para identificar y reducir desperdicios en los procesos de servicios generales            | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 1,00 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2 | Considera usted que se aplican medidas eficaces para eliminar desperdicios en los procesos de servicios generales                | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 0,67       | 1,00       | 0,93 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3 | Se monitorean de manera sistemática los niveles de desperdicio en los procesos de servicios generales                            | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 0,33       | 1,00       | 0,87 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4 | Se han implementado tecnologías o metodologías específicas para reducir desperdicios en los servicios generales                  | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 1,00       | 0,67       | 0,93 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5 | Cree usted que la eliminación de desperdicios ha contribuido a una mayor eficiencia en los procesos de servicios generales       | 1,00       | 1,00       | 0,67       | 1,00       | 1,00       | 0,93 |



### C. Anexo 3. Resultados de la implementación del piloto Lean en el Centro Comercial Parque La Colina

#### 1. Voz del cliente



| Mall             | MES | DIA | UTP   | Comentario                                                                                                                    | Impresión | Descripción Impresión |
|------------------|-----|-----|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------|
| Parque La Colina | 12  | 22  | BAÑOS | Sin papel en los baños, sin jabón y el aire para secar es deficiente                                                          | -1        | Negativo              |
| Parque La Colina | 12  | 21  | BAÑOS | Los baños de niños del tercer piso, zona comidas, sucios, no tenían ni papel ni jabón                                         | -1        | Negativo              |
| Parque La Colina | 11  | 27  | BAÑOS | Parecen sin terminar                                                                                                          | -1        | Negativo              |
| Parque La Colina | 11  | 20  | BAÑOS | Los secadores de manos no funcionan                                                                                           | -1        | Negativo              |
| Parque La Colina | 11  | 5   | BAÑOS | No había jabón en el lavamanos. El sensor del lavamanos no funcionaba correctamente en algunos puntos (baño 3er piso, SOCIAL) | -1        | Negativo              |
| Parque La Colina | 10  | 30  | BAÑOS | Baños sucios                                                                                                                  | -1        | Negativo              |
| Parque La Colina | 10  | 26  | BAÑOS | El baño de los niños totalmente sucio con los papeles hasta el tope y por fuera de la caneca                                  | -1        | Negativo              |
| Parque La Colina | 10  | 26  | BAÑOS | Sin jabón                                                                                                                     | -1        | Negativo              |
| Parque La Colina | 10  | 20  | BAÑOS | La tapa estaba sucia                                                                                                          | -1        | Negativo              |
| Parque La Colina | 10  | 6   | BAÑOS | La Sra                                                                                                                        | 0         | Neutro                |
| Parque La Colina | 9   | 21  | BAÑOS | Difícil encontrar, y el olor del baño de la sección "local" es terrible. Y el aseo en general deja mucho que desear           | -1        | Negativo              |
| Parque La Colina | 8   | 20  | BAÑOS | Corriente de agua en los lavamanos                                                                                            | 0         | Neutro                |
| Parque La Colina | 8   | 14  | BAÑOS | No había jabón de manos                                                                                                       | -1        | Negativo              |

## 2. Implementación del programa Máximo para el control de rutinas y mantenimiento preventivo y correctivo

| MP       | Descripción                                                                                   | Ubicación del activo | Activo         | Ubicación | Tipo de trabajo | Frecuencia | Unidades de frecuencia | Fecha de vencimiento siguiente esti |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|-----------|-----------------|------------|------------------------|-------------------------------------|
| 1001     | Mantenimiento Preventivo Escaleras Mecánicas                                                  | CO-CC-PLC-SOT2-MOD1  | TTVV-ESCM-0001 |           | MPP             | 3 DAYS     |                        | 8/07/22                             |
| 1078     | MIR - UPS                                                                                     |                      |                |           | MIR             | 1 DAYS     |                        | 19/02/24                            |
| 1079     | MIR-UPS                                                                                       |                      |                | CO-CC-PAR | MIR             | 1 DAYS     |                        | 4/03/24                             |
| 1080     | MIR - Transferencia Automatica                                                                |                      |                | CO-CC-PAR | MIR             | 1 DAYS     |                        | 4/03/24                             |
| 1081     | MIR - Torres Enfriamiento Bombas y Tableros                                                   |                      |                | CO-CC-PAR | MIR             | 1 WEEKS    |                        | 5/03/24                             |
| 1097MP48 | MIR - Deteccion Incendios Panel,Telefonos, Estaciones Manuales                                |                      |                | CO-CC-PAR | MIR             | 1 WEEKS    |                        | 21/02/24                            |
| 1109MP48 | MIR - Rutina Inspeccion Bombas y tanques agua potable                                         |                      |                | CO-CC-PAR | MIR             | 1 DAYS     |                        | 21/02/24                            |
| 1114     | MIR - Rutina Inspeccion Mobiliario experiencia áreas común (coches para bebés, mesas,macetas) |                      |                | CO-CC-PAR | MIR             | 15 DAYS    |                        | 7/03/24                             |
| 1125     | MIR - Rutina Inspeccion Ascensores de carga y pasajeros                                       |                      |                |           | MIR             | 1 DAYS     |                        | 22/02/24                            |

## 3. Indicadores de excelencia operacional

WWW.DCOPERACIONES.COM Inicio Indicadores Dotación Higiénica Voz del Cliente LEAN Q

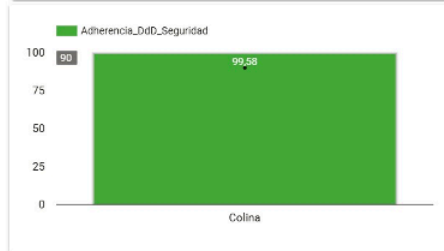
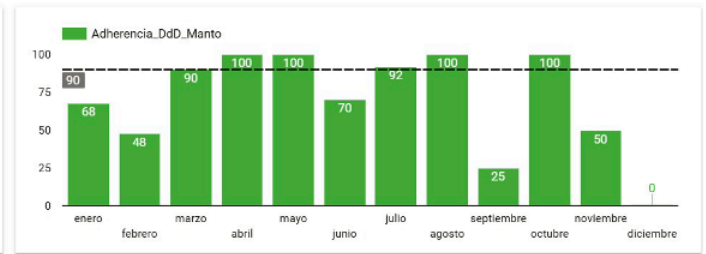
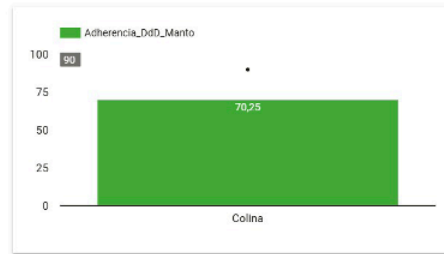
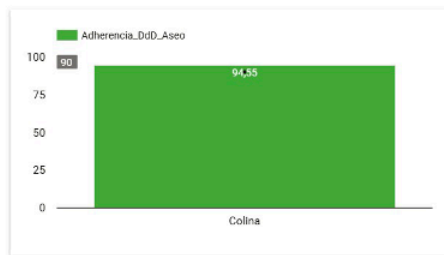
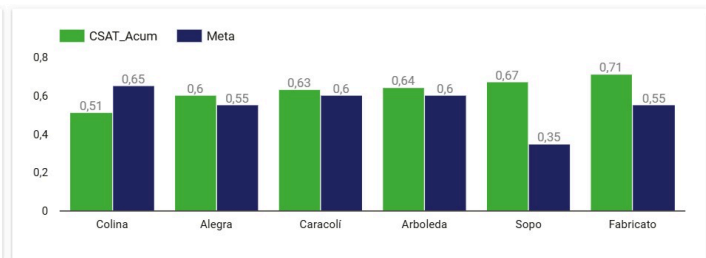
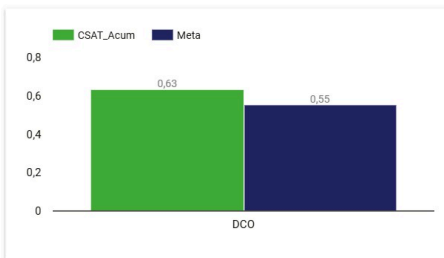
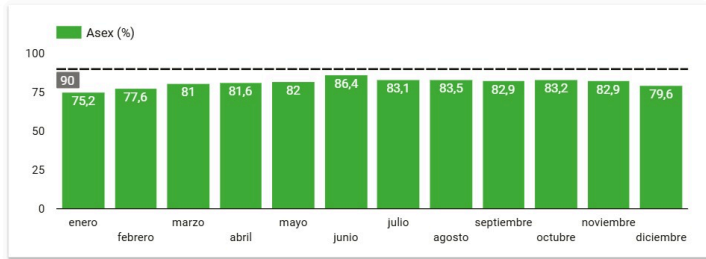
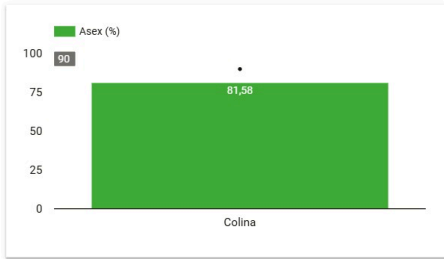
SOCIAL INDICADORES Parque Arauco

EJECUCIÓN OPEX NEGOCIOS SAFETY & SECURITY **EXCELENCIA OPERACIONAL** GESTIÓN MANTENIMIENTO SOSTENIBILIDAD CAPEX

EXCELENCIA OPERACIONAL INDICADORES DCO

Fecha (Mes) Mall: Colina (1)

ASEX



**D. Anexo 4. Herramienta de seguimiento y trazabilidad para las iniciativas de los DdD**

**Estado actual**

| Número | Fecha    | UTP / equipo         | Tipo de problema (incidencia o rutina) | Detalle problema                                                                    | Status    |
|--------|----------|----------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1      | 15/01/25 | Zona Común           | Incidencia                             | Manchas en los directorios                                                          | Pendiente |
| 2      | 15/01/25 | Baños                | Incidencia                             | Dispensadores dañados                                                               | Ejecutado |
| 3      | 15/01/25 | Baños                | Mejora                                 | Robo constante de PH                                                                | Pendiente |
| 4      | 15/01/25 | Zona Común           | Mejora                                 | Quejas de locatarios por falta de canecas para la recolección de residuos orgánicos | Pendiente |
| 5      | 15/01/25 | Baños                | Incidencia                             | Falla de jaboneras impide que salga el jabón                                        | Ejecutado |
| 6      | 15/01/25 | Plazoleta de Comidas | Incidencia                             | Voz del cliente: Mesas desniveladas                                                 | Pendiente |

**Propuesta**

Incluir la siguiente información dentro de la herramienta existente.

| Causa raíz | Propuesta de proyecto de mejora | Alcance proyecto | Persona a cargo | Tiempo de ejecución | Avance | Status |
|------------|---------------------------------|------------------|-----------------|---------------------|--------|--------|
|            |                                 |                  |                 |                     |        |        |
|            |                                 |                  |                 |                     |        |        |
|            |                                 |                  |                 |                     |        |        |
|            |                                 |                  |                 |                     |        |        |
|            |                                 |                  |                 |                     |        |        |