

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE: GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y MEJORA

<p>OBJETIVO: Liderar el mejoramiento continuo de los procesos de la Organización a través de la gestión integral de la información en el marco del Sistema de Gestión de Calidad</p>	<p>ALCANCE: El alcance de este procedimiento está determinado por el control de documentación, control de registros, comunicación interna y externa, control del servicio no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, acciones de mejora, sugerencias, quejas y reconocimiento, evaluación de la satisfacción del cliente y la realización de auditorías internas, en cada uno de los procesos del sistema de gestión de la calidad</p>
<p>RESPONSABLE: Líder del proceso de Gestión de Información y de mejoras Coordinador de Calidad</p>	<p>PARTICIPANTES: Líderes de procesos y personal en general.</p>
<p>REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Norma ISO 9001:2015 9.2 Auditoría 10. Mejora Ver Normograma</p>	<p>RECURSOS: (Humano y Infraestructura) Humano: Personal competente según perfiles de cargo Infraestructura: Conectividad WIFI, Proyector, espacio de reuniones, Archivo, scanner, red, computador, impresora, office, teléfono, archivadores, carpetas, muebles, enseres. Ambiente para la operación: ver proceso de seguridad y salud en el trabajo y gestión humana Seguimiento y medición: No aplica Conocimientos organizativos: documentación del proceso, perfiles de cargo, caja de herramientas</p>

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

<p>DOCUMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A1-PR01 Gestión de TIC's y mejora. <ul style="list-style-type: none"> ○ Anexo 1 Cuadro comparativo para el control de NC, ACPM • A1-IN01 Auditorías Internas • A1-GU01 Norma para la elaboración de documentos <ul style="list-style-type: none"> ○ Anexo 1 Plantillas de los documentos • A1-GU02 Matriz de comunicaciones • A1-GU03 CAD • A1-GU04 Atención a Quejas, Sugerencias y reconocimientos • A1-GU05 Herramientas de análisis de datos 	<p>REGISTROS:</p> <ul style="list-style-type: none"> A1-FR01 Listado maestro de documento (internos y externos) A1-FR02 Control de Revisión, aprobación y publicación A1-FR03 Control de Back up A1-FR04 Control de préstamo de documentos A1-FR05 Reporte y seguimiento de NC, ACPM, SQR A1-FR06 Sugerencias, quejas y reconocimientos A1-FR07 Plan de auditoría A1-FR08 Listado de verificación A1-FR09 Evaluación de satisfacción del cliente A1-FR10 Informe de auditoría A1-FR11 Solicitud al Comité de Calidad
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ACTIVIDADES PRINCIPALES

<p>Planear Planificar los documentos, registros, medios de comunicación del SGC, fuentes para NC, ACPM, S.Q.R de los clientes, auditorías internas y el enfoque y los medios para la evaluación de la satisfacción del cliente.</p>	<p>Hacer Elaborar, ajustar, modificar o anular documentos para el SGC. Recuperación y almacenamiento de registros. Implementar medios de comunicación Identificar, describir, tratar NC. Identificar, describir, analizar causas, establecer plan de acción de AC y AP. Identificar, justificar, establecer plan de acción de AM Atienden S.Q.R Ejecutar auditorías Implementar la evaluación de la satisfacción del cliente.</p>
<p>Actuar Hacer ajustes o acciones de mejora, al servicio, a los procesos, al S.G.C y a los diferentes tipos y medios tecnológicos para el manejo de la documentación.</p>	<p>Verificar Hacer seguimiento al cumplimiento y eficacia de actividades de control y al objetivo del proceso.</p>

ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

Ver V1-GU01 Matriz de interacción de procesos

<p>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</p>	<p>RIESGOS Y OPORTUNIDADES</p>
<p>Ver cuadro Integrado de Mando V1-FR01</p>	<p>Ver Matriz de riesgos y oportunidades</p>