

	GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y MEJORAS	
	CÓDIGO: A1-PR01	VERSIÓN: 4

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		NOMBRE: GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y MEJORA
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	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	
RESPONSABLE: Líder del proceso de Gestión de Información y de mejoras Coordinador de Calidad	PARTICIPANTES: Líderes de procesos y personal en general.	
REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Norma ISO 9001:2015 9.2 Auditoría 10. Mejora Ver Normograma	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	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
DOCUMENTOS: <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 	REGISTROS: 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		
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.	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.	
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.	Verificar Hacer seguimiento al cumplimiento y eficacia de actividades de control y al objetivo del proceso.	
ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO		
Ver V1-GU01 Matriz de interacción de procesos		
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
Ver cuadro Integrado de Mando V1-FR01	Ver Matriz de riesgos y oportunidades	