



Infi Manizales

Proceso: Medición, Análisis Y Mejora

	Infi Manizales Proceso: Medición, Análisis Y Mejora	Código CPMA-01
		Fecha 2016-12-15
		Versión 2.0

Procesos Estratégicos	Procesos Misionales	Procesos de Apoyo	Procesos de Evaluación y Control
------------------------------	----------------------------	--------------------------	---

Objetivo	Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.
Lider	Profesional Especializado en Planeación (Gerencia)

Indicadores
- 1. Cumplimiento del plan de acción del Sistema Integrado de Gestión - 2. Cumplimientos de las metas de calidad de los procesos.

Recursos	
Recurso Humano	Recursos Necesarios
- Profesional Especializado en Planeación (Gerencia)	

Entradas y salidas

Proveedor	Entrada	Actividades	Salida	Cliente
1) Líderes de los procesos	1) Encuestas de satisfacción	(H) Realizar seguimiento a las percepciones de los clientes, para determinar el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. <i>Respuestas: Representante de la Dirección.</i>	1) Informe de seguimiento	1) Gerencia General
1) Líderes de los procesos	1) Información de los procesos	(V) Llevar a cabo auditorías internas y externas. <i>Respuestas: Representante de la Dirección.</i>	1) Informes de auditoría	1) Gerencia General Líderes de los procesos
1) Representante de la Dirección. 2) Representante de la Dirección	1) Estados de las acciones de las revisiones previas. 2) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión	Realizar el proceso de revisión por la dirección. <i>Respuestas: Representante de la Dirección.</i>	1) Informe de la revisión por la dirección	1) Gerencia General Líderes de los Procesos
1) Auditores 2) Líderes de los procesos	1) Informes de auditoría interna y externa 2) Oportunidades de mejora	Implementar las acciones que resulten necesarias para garantizar el cumplimiento de los requisitos de los clientes y la mejora continua de los procesos. <i>Respuestas: Representante de la Dirección.</i>	1) Acciones preventivas, correctivas y de mejora implementadas	1) Sistema Integrado de Gestión

Diccionario de Actividades

Código	PHVA	Nombre	Descripción
1	H	Realizar seguimiento a las percepciones de los clientes, para determinar el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. Responsables: Representante de la Dirección.	Esta actividad se realiza con la evaluación de la satisfacción de los clientes.
2	V	Llevar a cabo auditorias internas y externas. Responsables: Representante de la Dirección.	Las auditorias se realizan con el propósito de recopilar información relacionada con la conformidad de los procesos con los requisitos de la norma.
3		Realizar el proceso de revisión por la dirección. Responsables: Representante de la Dirección.	La revisión por la dirección se realiza con el propósito de asegurar la conveniencia, eficacia, y alineación del Sistema con la dirección estratégica de la empresa.
4		Implementar las acciones que resulten necesarias para garantizar el cumplimiento de los requisitos de los clientes y la mejora continua de los procesos. Responsables: Representante de la Dirección.	Estas acciones incluyen acciones de mejora, acciones preventivas y correctivas a los procesos.

Procedimientos

Código	Procedimiento
P-01	Auditoria de calidad
P-02	Acciones preventivas, correctivas y de mejora
P-03	Producto no conforme
P-04	Control de documentos y registros