

	<div> <div>PROCESO: GESTIÓN MEJORAMIENTO</div> </div>		Código: CGMI - 001
			Fecha: 01/abril/2011
			Versión: 1/A

Objetivo: Mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de gestión, mediante el uso de la política y los objetivos integrales, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.
 Proceso que aplica para la prestación del servicio y apoyo de los procesos y las actividades de la empresa para incrementar la satisfacción de los Clientes y de otras partes interesadas.

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO				SALIDA	CLIENTE
		ACTIVIDAD		RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD		
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Políticas claramente definidas Planificación del Sistema de Gestión Integrada	P L A N E A R	Necesidad de elaborar documento y actualizar documentación externa (Norma, reglamento y otros)	Director Sistema integrado de Gestión	Director de proyecto/ Gerente General	Sistema de Gestión Integrada cumpliendo requisitos de la organización	GESTIÓN ESTRATÉGICA
			Necesidades de acciones de mejora	Director Sistema integrado de Gestión	Gerente General		
			Seleccionar auditores internos	Director General del proyecto /Gerente General	Director General del proyecto /Gerente General		
			Realizar programa y planificación de auditoria interna	Director Sistema integrado de Gestión	Director de proyecto /Gerente General		
			Planificar la revisión del sistema integrado de gestión	Director Sistema integrado de Gestión	Gerente General		
SERVICIO AL CLIENTE	Informe de gestión correcto y completo (Quejas y reclamos y Satisfacción del cliente, comunicaciones de otras partes interesadas)	H A C E R	Elaboración de documentos, y consecución de documentación externa	Director Sistema integrado de Gestión/ Participantes del proceso	Gerente General /Director Sistema integrado de Gestión	Recomendaciones para la mejora Programa de auditoria Informe de auditoria Documentos controlados	TODOS LOS PROCESOS
			Ejecución de auditorias combinadas y presentación de informe y reporte de hallazgos	Auditores internos asignados	Auditor Líder / Gerente General		
			Análisis de datos e implementación de acciones de mejora	Director Sistema integrado de Gestión/ Participantes del proceso	Responsable de proceso		
			Recopilación y análisis de datos de entrada y elaboración de informe para la revisión del sistema	Director Sistema integrado de Gestión	Gerente General		
PROCESOS DE EJECUCIÓN	Informe de gestión correcto y completo	V E R I F I C A R	Verificación que lo que se este haciendo sea coherente con lo establecido en los documentos, y disponibilidad de los documentos en áreas que lo requieran	Director Sistema integrado de Gestión/ Participantes del proceso	Gerente General /Director Sistema integrado de Gestión	Informe para la revisión del Sistema de Gestión Integrada	GESTIÓN ESTRATÉGICA
			Seguimiento y verificación de la eficacia de las acciones de mejora	Director Sistema integrado de Gestión/ Participantes del proceso	Gerente General /Director Sistema integrado de Gestión		
			Cumplimiento del programa y planificación de auditoria	Auditor Líder	Auditor Líder / Gerente General		
			Verificar que el informe para la revisión del sistema cumpla requisitos de norma	Director y Coordinadores del Sistema integrado de gestión	Director Sistema integrado de Gestión		
		A C T U A R	Realizar modificación a documentos que lo requieran, a raíz de las acciones de mejora	Director Sistema integrado de Gestión	Gerente General		
Completar información para revisión del sistema según requisitos de norma	Director y Coordinadores del Sistema integrado de gestión		Director Sistemas de Gestión Integrada				
GESTIÓN TALENTO HUMANO	Personal competente , motivado y comprometido Ambiente adecuado de trabajo		A C T U A R	Manejar las no conformidades de auditoria según procedimiento, acciones correctivas y preventivas	Director Sistema integrado de Gestión/ Participantes del proceso	Gerente General /Director Sistema integrado de Gestión	Requisición de compra
		Iniciar nuevamente el análisis del problema o no conformidad, no solucionada adecuadamente		Director Sistema integrado de Gestión/ Participantes del proceso	Gerente General /Director Sistema integrado de Gestión		
		Reentrenar auditores		Director del Sistema integrado de gestión	Director Sistema integrado de Gestión		
GESTIÓN LOGÍSTICA	Producto o servicio cumpliendo especificaciones	DOCUMENTOS				Solicitud de personal competente Ambiente seguro de trabajo	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
		PGMI-001 Procedimiento para la elaboración de documentos PGMI-002 Procedimiento para el control de documentos PGMI-003 Procedimiento para el control de producto o servicio no conforme PGMI-004 Procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas PGMI-005 Procedimiento para Auditorías Internas PGMI-006 Procedimiento para la Gestión de Requisitos Legales y Otros en Gestión Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional PGMS-001 Procedimiento para el reporte e investigación de accidentes e incidentes PGMI-002-01 Listado control documentos PGMI-002-04 Listado control registros PGMI-002-03 Listado control documentación externa PGMI-006-01 Matriz gestión de requisitos legales y de otra índole en el sistema de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente					



PROCESO: GESTIÓN MEJORAMIENTO

Código: CGMI - 001

Fecha: 01/abril/2011

Versión: 1/A

RESPONSABLE	INDICADORES	RECURSOS	REGISTROS
Responsable: <ul style="list-style-type: none">- Director del proyecto- Gerente General- Director sistema integrado de gestión Participantes: <ul style="list-style-type: none">- Coordinador gestión S&SO- Coordinador gestión ambiental	<ul style="list-style-type: none">- Quejas y Reclamos emitidas por el cliente.- Atención Queja y Reclamos- Satisfacción Clientes- Clima Organizacional- No Conformes- Cumplimiento de Indicadores- Sanciones- ILI- Actos Inseguros- Tasa Accidentalidad- Accidentes fatales- Ausentismo- Enfermedades Profesionales- No Conformes Ambiental- Quejas Comunidad	<ul style="list-style-type: none">* Infraestructura* Equipos de comunicación* Papelería* Software* Personal Competente	<ul style="list-style-type: none">-Informe para la revisión del sistema-Informes de auditoría-Lista de chequeo auditoria-Reporte de acciones correctivas y acciones preventivas-Programa de Auditoría-Plan de acción- Acciones Preventivas- Difusión documento- Control Modificación- Listado Control Documentos- Listado control documentación externa- Matriz Control Registro- Listado control Registro

REQUISITOS			
TIPO	CALIDAD		SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
NORMA	ISO 9001 4.2.1 Requisitos de documentación, generalidades 4.2.2 Manual de Calidad 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros 5.4.2 Planificación del Sistema 5.6 Revisión por la dirección 7.1 Planificación de la realización del producto 8.1 Generalidades, Medición, Análisis y mejora 8.2.1 Satisfacción al cliente 8.2.2 Auditoría interna 8.2.3 Seguimiento y medición a los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto 8.3 Control del producto No conforme 8.4 Análisis de Datos 8.5.1 Mejora Continua 8.5.2 Acción Correctiva 8.5.3 Acción Preventiva		ISO 14001 4,3,1 Aspectos Ambientales 4.3,2 Requisitos legales y otros requisitos 4,3,3 Objetivos Metas y programas 4,4,4 Documentación 4,4,5 Control de documentos 4,4,7 Preparación y respuesta ante emergencias 4,5,1 Seguimiento y Medición 4,5,2 Evaluación del cumplimiento legal 4,5,3 No conformidad, acción correctiva y preventiva 4,5,4 Control de los registros 4,5,5 Auditoría interna 4,6 Revisión por la dirección
	OHSAS 18001 4,3,1 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles 4.3,2 Requisitos legales y otros 4,3,3 Objetivos y programa(s) 4,4,4 Documentación 4,4,5 Control de documentos 4,4,7 Preparación y respuesta ante emergencias 4,5,1 Medición y seguimiento del desempeño 4,5,2 Evaluación del cumplimiento legal y otros 4,5,3 Investigación de incidentes. No conformidades, y acción correctiva y preventiva 4,5,4 Control de los registros 4,5,5 Auditoría interna 4,6 Revisión por la dirección		
LEGALES	-Según el proceso que genera la mejora	Ver los requisitos aplicables al proceso en la Matriz Gestión de Requisitos Legales y otros en Gestión Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional. PGMI-006-01	

PLANIFICACIÓN DEL CONTROL					
ETAPA CRITICA	VARIABLE A CONTROLAR	MÉTODO DE CONTROL	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
Elaboración, modificación y control de documentos	<ul style="list-style-type: none">- Coherencia entre la documentación y lo que se está haciendo.- Disponibilidad de los documentos	<ul style="list-style-type: none">- Verificación de establecido en cada documento, por personal participante del proceso, antes de su aprobación.- Control de la difusión de los documentos	<ul style="list-style-type: none">- Lo que está escrito se hace- Documentos vigentes disponibles en los puntos de uso	<ul style="list-style-type: none">- Registro de revisión (VoBo), para aprobación- Control de Difusión	Director Sistema integrado de Gestión/ Participantes del proceso
Elaboración del informe para la revisión del Sistema Integrado de Gestión	Cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 en la presentación del informe de la revisión del sistema	Chequear información a presentar en la Revisión del Sistema, respecto a requisitos de las normas	Información presentada acorde a los requerimientos	Informe para la Revisión del Sistema aprobado	Director Sistema integrado de Gestión
Ejecución del plan de acción de acciones correctivas y preventivas	Evaluación de la eficacia y cierre de las acciones tomadas	Establecimiento, seguimiento y cierre de las acciones de acuerdo a procedimiento	Acciones correctivas y preventivas cerradas	Reporte de acciones correctivas y/o acciones preventivas. Informe de la Revisión del Sistema	Director Sistema integrado de Gestión/ Participantes del proceso
Realización de auditorías internas	Ejecución de auditoria de acuerdo al programa y plan de auditorías	Seguimiento y verificación del programa y plan de auditoria, presentación de reportes e informe de auditoria	Cumplimiento del objetivo y alcance de las auditorías internas	Reporte de hallazgos e informe de auditoria	Auditor Líder / Gerente General

APROBADO POR: Documento Original Firmado