

OBJETIVO:

Establecer el direccionamiento estratégico de la empresa y garantizar el mejoramiento continuo
Garantizar la satisfacción del cliente
Asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión

RESPONSABLE:

Gerente

REQUISITOS

LEGALES	DE LA EMPRESA	DEL CLIENTE	ISO 9001:2008	OSHAS 18001:2007	ISO 28000	BASC V4
No se conocen requisitos legales para este proceso	Seguir las directrices Dar solución a las quejas del cliente Medir el nivel de satisfacción del cliente	Sistemas de gestión certificados	5,1/ 5,2 / 5,3 / 5,4,1 / 5,4,2 / 5,5 / 5,5,1 / 5,5,2 / 5,5,3 / 5,6,1 / 5,6,2 / 5,6,3 / 6,1 / 7,2,3 / 4,1 / 4,2,1,a / 4,2,3 / 4,2,4 / 8,1 / 8,2,1 / 8,2,3 / 8,2,4 / 8,4 / 8,5,1 / 8,5,2 / 8,5,3	4.2/4.3.1/4.3.3/4.4.1/4.4.1.B/4.4.2/4.4.3.2/4.4.7/4.5.1/4.5.3.2/4.6	4.1/4.2/4.3.3/4.3.4/4.3.5/4.4.2/4.5.3/4.3.1/4.4.1/4.4.3/4.6	Norma 4.1/4.2/4.3.1/4.3.2/4.3.3/4.3.4/4.6.1/4.6.2/4.4.1/4.4.3/4.6.3 Estándar 3.4/5.1/6/7.1/7.2/6.8

Proveedor	Entrada	PLANEAR	HACER	Salida	Cliente
1,2 -Todos los procesos 3-Sistemas de gestión 4-Gerencia estratégica 5,6 -Todos los procesos 7-Gerencia estratégica 8-sistemas de gestión 9-Todos los procesos 10-Gestion humana 11-Gestion humana 12-Gestion humana	1-Necesidad de indicadores y metas 2-Necesidad de personal competente 3-Resultados de auditorías internas 4-Retroalimentación del cliente 5-Desempeño de los procesos y conformidad del servicio 6-Estado de las acciones correctivas y preventivas 7-Acciones de seguimiento de revisiones previas 8-Cambios que pueden afectar al sistema 9-Recomendaciones para la mejora 10-Resultados de participación y consulta 11-Estado de las investigaciones de incidentes 12-Necesidad de preservación de la salud	1-Planear estrategias organizacionales para la empresa 2-Programar revisión gerencial 3-Planear la medición de la satisfacción del cliente Identificar las actividades del programa de salud ocupacional	1-Definir las estrategias para la empresa 1-Definir y difundir a todo el personal de la empresa la misión, visión y políticas 1-Ejecutar las estrategias 2-Hacer informe para revisión gerencial 2-Hacer revisión gerencial y generar acta 2-Asignar tareas y recursos necesarios 2-Documentar y ejecutar planes de mejora Realizar las actividades propuestas en el programa de salud ocupacional Realizar las actividades propuestas por el jefe de seguridad de las instalaciones	1-Indicadores y metas 2-Misión, Visión, Políticas 3-Revisión gerencial y planes de mejora 4-Asignación de recursos 5-Acciones correctivas y preventivas 6-Mejora y eficacia de los sistemas de gestión 7-Mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente 8-Informe de satisfacción del cliente 9-Programa de salud ocupacional	1-Todos los procesos 2-Todos los procesos 3-Gerencia estratégica 4-todos los procesos 5.-Todos los procesos 6-Gerencia estratégica 7-Gerencia estratégica 8-Gerencia estratégica 9-Gestión humana
		ACTUAR	VERIFICAR		
		1-Ajustar estrategias 2-Ajustar informes, planes y tareas 3-Generar nuevos planes para satisfacer al cliente	1-Verificar alcance de metas 1-Verificar el cumplimiento de la misión, visión y políticas 2-Verificar informe de entrada, ejecución de la revisión gerencial 2-Verificar la adecuación, eficacia y conveniencia de los sistemas, Verificar asignación de recursos 3-Revisar niveles de satisfacción del cliente 3-Verificar la eficacia de los planes de acción relacionados con las quejas, reclamos y satisfacción del cliente Verificar el cumplimiento del programa de salud ocupacional en el proceso		

CARACTERIZACION PROCESO GERENCIA ESTRATEGICA

Código: IN-GE-001

Versión: 2

Fecha: 26-Sep-12

Página: 2 de 2

RECURSOS			RIESGOS
CARGOS RELACIONADOS	INFRAESTRUCTURA	MEDIO AMBIENTE	SALUD OCUPACIONAL
Gerente Directora nacional de servicio al cliente y comunicaciones Ejecutiva de servicio al cliente y comunicaciones corporativas	Equipos de oficina Medios de comunicación	NA	Ergonómicos: posturas prolongadas, movimientos repetitivos Mecánico: Caídas al mismo nivel, a diferente nivel, golpes por o contra Sicolaboral: conflictos interpersonales, alto nivel de responsabilidad Fisico quimico: incendio, explosion

MEDICION			
INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Índice de satisfacción del cliente	90%	Mensual	Directora nacional de servicio al cliente y comunicaciones Ejecutiva de servicio al cliente y comunicaciones corporativas

DOCUMENTOS APLICADOS	REGISTROS APLICADOS
Revisión por la dirección Procedimiento de servicio al cliente Acciones correctivas y preventivas	Acta de revisión gerencial Percepcion del cliente Acciones correctivas y preventivas
DOCUMENTOS EXTERNOS APLICADOS	
NA	