



Plan de Calidad para la Gestión de Proceso

INFORMACION GENERAL DEL PROCESO

PROCESO
Análisis y Mejora del SGC
PROPOSITO DEL PROCESO
Analizar la información de los resultados del seguimiento y medición del SGC, procesos, productos / servicios y satisfacción del cliente, para determinar la necesidad de aplicar acciones de mejora, correctivas o preventivas
RECURSOS PARA EL PROCESO
Responsable del proceso: Contraloría
Humanos: Responsables de procesos
Infraestructura / Ambiente de trabajo: En edificio sede: Oficina, Mobiliario, Equipo de cómputo, Periféricos Ambiente de trabajo: NA
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS APLICABLES
Ley Orgánica Municipal del Estado de México, art 112 fracción 10
POCESOS EXTERNOS
NA

REQUISITOS ISO 9001: 2008 APLICABLES PARA LA GESTION DEL PROCESO			
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
4.1	8.4, 8.5	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

OPERACIÓN DEL PROCESO

INTERACCIÓN DE ENTRADA	ENTRADA	DOCUMENTO DE REFERENCIA	SALIDAS	INTERACCIÓN DE SALIDA
Procesos del SGC	Resultados de seguimiento y medición del SGC (Auditorías Internas), de los procesos, de los productos / servicios Resultados de aplicación de encuestas de satisfacción Resultados de evaluación de proveedores	Manual de Gestión de Calidad Planes de Gestión de procesos del SGC PRO-ANAM-01 Procedimiento de Mejora Continua	Mejoras aplicadas al SGC, procesos y productos / servicios	Procesos del SGC Productos / servicios
Proceso Gestión de competencias del personal	Personal competente	Manual de Gestión de Calidad Planes de Gestión de procesos del SGC PRO-ANAM-01 Procedimiento de Mejora Continua	Resultados del proceso	Procesos del SGC
			Solicitud de contratación de personal	Proceso Gestión de competencias
Proceso Mantenimiento de infraestructura informática y soporte técnico	Equipo informático funcionando	Manual de Gestión de Calidad Planes de Gestión de procesos del SGC PRO-ANM-01 Procedimiento de Mejora Continua	Resultados del proceso	Procesos del SGC
			Solicitud de mantenimiento correctivo / Soporte Técnico	Proceso Mantenimiento de infraestructura y soporte técnico
Proceso de análisis y mejora	Seguimiento a aplicación de acciones correctivas, preventivas	Manual de Gestión de Calidad PRO-ANM-01 Procedimiento de Mejora Continua	Acciones de mejora aplicadas/resultados de encuestas de	Proceso de revisión directiva (REVXDIR)



Plan de Calidad para la Gestión de Proceso

	y de mejora/ aplicación de encuestas de calidad de servicio, atención a quejas/ sugerencias, medición de la calidad de agua potable (cloro y ph)/supervisión a cuadrillas/pozos, cárcamos		calidad de servicio aplicadas, quejas atendidas, registros de la calidad del agua potable, reportes de supervisión y atendidos	
Requisitos de control de documentos y registros	Lineamientos de control de documentos y registros	Procedimiento de control de documentos Procedimiento de control de registros	Lineamientos de control de documentos y registros aplicados	Representante de la Dirección
Requisitos de seguimiento y medición del proceso	Criterios de seguimiento y medición	Plan de calidad gestión del proceso de Análisis y Mejora	Resultados del seguimiento y medición de proceso	Proceso de Análisis y Mejora Proceso de revisión directiva

METODO DE CONTROL (SEGUIMIENTO Y MEDICION)

INFORMACION DE REFERENCIA: PLANIFICACION DEL SGC VIGENTE

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Cuando se detecten incumplimientos durante el seguimiento y medición del proceso, aplicar lineamientos del procedimiento de Acciones correctivas y preventivas



Plan de Calidad para la Gestión de Proceso

TABLA DE REVISIONES

PUNTO DE LA NORMA ISO 9001: 2008	CODIGO	REVISION	FECHA
4.1	PL-ANM-01	04	Enero 2017

AUTORIZACION

ELABORO	AUTORIZO
Mauricio Morquecho Álvarez	Claudia Manzo Islas