

OBJETIVO:		ALCANCE:	
Definir las actividades para realizar el procedimiento de análisis de los resultados del seguimiento y medición del SGC, de los procesos y de los productos / servicios, así como la mejora continua del SGC de ODAPAS TECAMAC.		Empieza con la entrega o envío de información de los resultados del seguimiento y medición generados dentro del SGC y concluye con el envío de información sobre el Estatus de las acciones de mejora, correctivas y preventivas hacia el proceso de Gestión Directiva	
PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
• Áreas de ODAPAS	• Información de seguimiento y medición de procesos, productos y servicios	• Análisis de información realizada	• Dirección General

DESARROLLO O SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

PUNTO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Responsables de procesos para la prestación de los servicios	Entregan en medio físico o envían en medio electrónico a Calidad la Información de resultados mensuales sobre seguimiento y medición de los productos / servicios dentro de los primeros cinco días naturales del mes posterior
2	Responsables de procesos del SGC	Entregan en medio físico o envían en medio electrónico a Calidad la Información de resultados mensuales sobre seguimiento y medición (indicadores) de los procesos del SGC dentro de los primeros cinco días naturales del mes posterior
3	Contraloría	Aplica encuestas de satisfacción a los clientes (usuarios) conforme a lo establecido en el PRO-RXD-02 y entrega trimestralmente a Calidad los resultados de satisfacción de los clientes dentro de los primeros cinco días naturales posteriores a cada trimestre
4	Contraloría	Prepara información sobre seguimiento mensual a atención de quejas de usuarios y entrega o envía a Calidad
5	Calidad / Contralor	Prepara presentación sobre Resultados Mensuales del SGC de ODAPAS, incluyendo "Estatus de Acciones de Mejora, Correctivas y Preventivas"
6	Calidad / Contralor	Presenta información de Resultados Mensuales del SGC al Comité Directivo en reunión mensual de Revisión Directiva al SGC o conforme lo convoque la Dirección General
7	Comité directivo	Analiza información de resultados
8	Comité directivo	Define si es necesario aplicar alguna acción correctiva, preventiva o de mejora, derivado de la revisión de resultados
9	Calidad	Registra resultados y acuerdos de reunión en Acta de revisión por la dirección
10	Responsables de proceso involucrados	Aplican lineamientos de procedimientos de Acción correctiva, Acción preventiva y definen planes de mejora requeridos o acordados
11	Dirección General	Aprueba planes de mejora a implementar
12	Personal involucrado	Implementan los planes de Acción correctiva y preventiva, y planes de mejora, conforme aplique

13	Responsables de procesos involucrados	Informan a calidad sobre estatus de avance de Planes de Acciones de Mejora, Correctivas y Preventivas, conforme a las fechas programadas de aplicación de acciones definidas en los planes
14	Calidad	Al inicio de cada mes actualiza la información sobre el "Estatus de Acciones de Mejora, Correctivas y Preventivas", para presentarla en reunión mensual de Revisión Directiva

TIPO DE PROCESO

Análisis y mejora

DOCUMENTOS DE REFERENCIA		REGISTROS DE CALIDAD	
Código	Título del documento	Código	Título del Documento
PRO-PSG-04	Acciones Correctivas	FOR-PSG-04-C	Planes de Acción
PRO-PSG-05	Acciones preventivas		
PRO-RXD-02	Percepción de la satisfacción del cliente		

TABLA DE REVISIONES

PUNTO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CÓDIGO:	REVISIÓN:	FECHA
8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	PRO-ANM-01	04	08/01/2016

AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	AUTORIZÓ
Mauricio Morquecho Álvarez	Claudia Manzo Islas