



FICHA DEL PROCESO
MEJORA CONTINUA

Tipo de Proceso: SEGUIMIENTO Y MEJORA

Código: FIP-8

Versión: 5

Fecha de Elaboración: 14/10/2024

Objetivo del proceso	LIDER DEL PROCESO	CO LIDERES DEL PROCESO
Establecer los lineamientos a seguir para la implemetación de acciones relacionadas con la mejora continua de los procesos, servicios y/o efectividad del Sistema de gestión por procesos y Sistema de Gestión de Calidad	Subgerencia de Desarrollo Institucional Dirección de Procesos	Líderes de Unidades Administrativas

Alcance del proceso

Desde la identificación y registro de la acción, elaboración y autorización del plan de acción, ejecución, seguimiento y cierre del plan de acción hasta la eficacia de los planes de acción.

Entradas	PROCEDIMIENTOS	Salidas
<p>Informes de auditoría externa y/o Evaluaciones internas</p> <p>Planes de acción y modificaciones</p> <p>Resultados de mediciones a través de indicadores</p> <p>Medición del nivel de satisfacción de los clientes</p> <p>Minuta de resultados de las revisiones por la dirección</p> <p>Registros de producto o salida no conforme</p> <p>Quejas, reclamos y sugerencias de mejoramiento por parte de los clientes u otras partes interesadas</p> <p>Propuestas de mejoramiento resultado del autocontrol o autoevaluación</p> <p>Gestión de riesgo</p> <p>Planificación de cambios</p>	<p>PRO-PRO-04</p> <p>MEJORA CONTINUA</p>	<p>Acciones Implementadas</p> <p>Mejora en los procesos</p> <p>Estado de acciones del SGC</p> <p>Mitigación del Riesgo</p> <p>Mejora en el SGC</p> <p>Nuevos Controles internos y/o indicadores</p> <p>Aumento de Satisfacción del cliente</p> <p>Mejora de resultados de auditorías y/o evaluaciones externas o internas</p> <p>PRO-FOR-11 Verificación de acción</p>

LEYES, REGLAMENTO O NORMATIVAS APLICABLES

Se encuentran descritos en el apartado: "Anexos", - Documentos Externos- dentro del procedimiento

INDICADORES (SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN)

Se encuentran descritos en el apartado: "Anexos", -Indicadores- dentro del procedimiento

GESTIÓN DE RIESGOS	OPORTUNIDADES
Controlado digitalmente en la unidad administrativa con base a lo establecido en la PRO-GUI-02 Gestión de riesgo y GG-PRO-01	Controlado digitalmente en la unidad administrativa con la información obtenida del Contexto Institucional, Oportunidades de Mejora del SGC e iniciativas propias de las unidades.

FIRMAS DE RESPONSABLE

Nombre: Jorge Raúl de la Roca Álvarez
Puesto: Director de Procesos

FIRMA DE REVISADO

Nombre: Luis Enrique Monterroso Bátres
Puesto: Subgerente de Desarrollo Institucional

FIRMA DE APROBADO

Nombre: Gerardo Estrada Mayorga
Puesto: Gerente General

