

		FICHA DE PROCESO: PROCESO DE SUGERENCIA DE MEJORA CONTINUA			Código: FO-GC-62	
					Versión: 0	
Revisado por: Representante de Calidad en la Gestión			Aprobado por: Encargado (a) de Planificación y Desarrollo			Fecha: 03/11/2017
Area Responsable:		Calidad en la Gestión		Tipo de proceso		Apoyo
1. Objetivo: Establecer los pasos que garanticen la gestión de las sugerencias interdepartamentales y de las quejas en su generalidad, con el fin de contribuir a la mejora continua de los servicios prestados.						
2. Alcance: Abarca desde creación de la sugerencia - reconocimiento						
3. QUIÉNES SON LOS RESPONSABLES?						
3.1 Dueño del Proceso		Representante de Calidad en la Gestión				
3.2 Colaboradores		Usuario/Empleado, Encargado (a) del departamento				
4. DIAGRAMA DE ENTRADAS Y SALIDAS						
#	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	REQUISITO (S)
0	Usuario/Empleado	Redacta sugerencia de mejora en el formulario de sugerencia de mejora continua FO-GC-60	Creación de la sugerencia	Formulario de Sugerencia de Mejora Continua FO-GC-60 completado	Representante de Calidad en la Gestión	Formulario de Sugerencia de Mejora Continua FO-GC-60
1	Representante de Calidad en la Gestión	Formulario de Sugerencia de Mejora Continua FO-GC-60 completado	Recepción y registro de la sugerencia	Formulario de sugerencia recibido y registrada en la matriz de quejas y sugerencias	Representante de Calidad en la Gestión	Formulario de Sugerencia de Mejora Continua FO-GC-60 Matriz de quejas y sugerencias
2	Representante de Calidad en la Gestión	Formulario de sugerencia recibido y registrada en la matriz de quejas y sugerencias	Aprobación de la sugerencia	Sugerencia remitida al departamento correspondiente	Encargado (a) del departamento	
3	Encargado (a) del departamento	Sugerencia remitida al departamento correspondiente	Ejecución de la sugerencia	Sugerencia ejecutada	Representante de Calidad en la Gestión	
4	Representante de Calidad en la Gestión	Sugerencia ejecutada	Reconocimiento	Publicación de sugerencias ejecutadas	Usuario/Empleado	