

CODIGO	PROCESO	EDICIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
IMEE-53	MEJORA CONTINUA	01.01	01/12/2014	IMEE
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Proceso estratégico definido en el Mapa de Procesos del IMEE. Revisión procesos		
Misión	Mejorar la eficacia y la eficiencia de la provisión y la gestión del servicio y de la eficiencia energética.			
Alcance	Empieza: propuestas de mejoras en todos los ámbitos del SGS y del SGIEE Incluye: identificar, planificar e implementar mejoras; medir, informar y comunicar las mejoras en el servicio; revisar las políticas, los planes y los procedimientos de gestión del servicio. Termina: cuando todas las acciones aprobadas se llevan a cabo y se alcanzan los objetivos deseados.			
ENTRADAS	ACTIVIDADES/TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR	
- RFC solicitud de mejoras. - Informe de auditorías. - Informe de la Dirección. - PAC. - Encuestas satisfacción clientes	- Grabar mejoras en la BD. - Resolución de las mejoras detectadas. - Documentar las acciones realizadas en el sistema de mantenimiento del SGS	- Implementación de Mejoras. - Cierre de las Mejoras.	- Comisión de Garantía Interna de Calidad del IMEE	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS	
- Sistema de gestión del SGS - Base de datos del conocimiento. (KB). - Base de datos de elementos de configuración (CMDB). - BD de Mejoras.	- Director, R. de Planificación y Relación con Suministradores y R. de Proyectos y Servicios. - Auditores internos. - R. Técnicos y Gestores. - Administración.	- Plan Estratégico UPO. - Normativa UPO Servicios IMEE - Norma ISO 20000. - Norma ISO 50001	- BD de Mejoras. - Plan de Mantenimiento del SGS.	
INDICADORES	FORMULAS DE CALCULO	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE	
- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.	- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.	- Indicadores de gestión del SGS - Indicadores gestión del SGIEE - Requisitos norma ISO 20000, ISO 50001	- jlpavfer@admon.upo.es - cgarpra@admon.upo.es - svherdiai@admon.upo.es	

MEJORA CONTINUA

