

| | | |
|---|---------------------------------|-------------------|
|  | Museo Internacional del Barroco | Página 1 de 1 |
| | | Fecha de emisión: |
| | | 10/12/2015 |
| PLAN DE CALIDAD INTEGRAL | | Revisión: 0 |

| DOCUMENTACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|---|----------|------------|--|---|---|
| ESTAPA DEL PROCESO | | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PROCEDIMIENTO (S) O DOCUMENTO (S) RELACIONADO (S) | ESPECIFICACIONES | TAMAÑO DE LA MUESTRA | MEDICIÓN | FRECUENCIA | REGISTRO | PLAN DE REACCIÓN | |
| DOCUMENTACION PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS | MANUAL DE ORGANIZACION | CONTAR CON MANUAL DE ORGANIZACIÓN APROBADO. | DESARROLLADOR | ANEXO 10 IG1.01 | CUMPLIMIENTO AL 100% DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO Y APROBADO CON EL CLIENTE. | 100% | PRODUCTO | MENSUAL | OFICIO DE ENTREGA | NOTIFICAR AL CLIENTE PARA SU APROBACIÓN Y APLICACIÓN EN CASO DE CAMBIOS A LA ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN. | |
| | | CUMPLIR CON LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN APROBADO. | | ANEXO 10 IG1.02 | | | | | | | |
| | | PRESENTAR PARA SU APROBACIÓN, POR PARTE DEL MUSEO, SEGÚN PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN ESTABLECIDO EN EL ANEXO CONTRACTUAL CORRESPONDIENTE, TODA MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN, ANTES DE IMPLEMENTAR LOS CAMBIOS PRETENDIDOS. UNA VEZ APROBADA, DICHA MODIFICACIÓN, ÉSTA SE INTEGRA AL MANUAL DE ORGANIZACIÓN VIGENTE. | | ANEXO 10 IG1.03 | | | | | | | |
| | | DESIGNAR COMO SU REPRESENTANTE AUTORIZADO ANTE EL MUSEO A UN PROFESIONAL CON CARGO SIMILAR A "DIRECTOR", CON EL TÍTULO DE "INGENIERO" O EQUIVALENTE, CON UN MÍNIMO DE DIEZ (10) AÑOS DE TITULADO, Y OCHO (8) DE EXPERIENCIA DEMOSTRABLE EN FUNCIONES ANÁLOGAS EN INSTITUCIONES SIMILARES, DEDICACIÓN EXCLUSIVA Y TIEMPO COMPLETO. | | ANEXO 10 IG1.04 | | | | | | | |
| | | DESIGNAR COMO ASESOR EN SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL Y/O ASESOR EN EMERGENCIA Y PROTECCIÓN CIVIL A TÉCNICOS ESPECIALISTAS TITULADOS, CON UN MÍNIMO DE CINCO (5) AÑOS DE EXPERIENCIA DEMOSTRABLE EN FUNCIONES ANÁLOGAS EN INSTITUCIONES SIMILARES. | | ANEXO 10 IG1.05 | | | | | | | |
| | | DESIGNAR COMO ASESOR EN MUSEOGRAFÍA A UN ESPECIALISTA TITULADO, CON UN MÍNIMO DE CINCO (5) AÑOS DE EXPERIENCIA DEMOSTRABLE EN FUNCIONES ANÁLOGAS EN INSTITUCIONES SIMILARES. | | ANEXO 10 IG1.06 | | | | | | | |
| | | DESIGNAR COMO RESPONSABLE DEL ÁREA O SECTOR DE GESTIÓN Y/O ADMINISTRACIÓN A UN PROFESIONAL TITULADO ESPECIALISTA EN ADMINISTRACIÓN CON UN MÍNIMO DE CINCO (5) AÑOS DE EXPERIENCIA DEMOSTRABLE EN FUNCIONES ANÁLOGAS EN INSTITUCIONES SIMILARES, DEDICACIÓN EXCLUSIVA Y TIEMPO COMPLETO. | | ANEXO 10 IG1.07 | | | | | | | |
| | | DESIGNAR COMO RESPONSABLE DEL ÁREA O SECTOR DE SERVICIOS GENERALES A UN PROFESIONAL TITULADO ESPECIALISTA EN LOGÍSTICA CON UN MÍNIMO DE CINCO (5) AÑOS DE EXPERIENCIA DEMOSTRABLE EN FUNCIONES ANÁLOGAS EN INSTITUCIONES SIMILARES, DEDICACIÓN EXCLUSIVA Y TIEMPO COMPLETO. | | ANEXO 10 IG1.08 | | | | | | | |
| | | SE DESIGNA COMO RESPONSABLE DEL ÁREA O SECTOR DE INGENIERÍA A UN PROFESIONAL TITULADO ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE RECURSO FÍSICO E INSTALACIONES DE MUSEOS O AFINES, CON UN MÍNIMO DE OCHO (8) AÑOS DE EXPERIENCIA DEMOSTRABLE EN FUNCIONES ANÁLOGAS EN INSTITUCIONES SIMILARES, DEDICACIÓN EXCLUSIVA Y TIEMPO COMPLETO. | | ANEXO 10 IG1.09 | | | | | | | |
| | MANUALES DE OPERACION | INSTRUCTIVOS DE TRABAJO QUE SE UTILIZAN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS CORRESPONDEN EstrictAMENTE CON LOS INTEGRADOS A LOS MANUALES DE OPERACIÓN APROBADOS POR EL MUSEO. | DESARROLLADOR | ANEXO 10 IG1.10 | CUMPLIMIENTO AL 100% DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO Y APROBADO CON EL CLIENTE. | 100% | PROCESO | MENSUAL | VISTO BUENO POR PARTE DEL MIB EN EL MANUAL DE OPERACIÓN, PROGRAMAS Y RUTINAS | EN CASO DE CAMBIOS A LA ESTRUCTURA DEL MANUAL DE OPERACIÓN, NOTIFICAR AL CLIENTE PARA SU APROBACIÓN Y APLICACIÓN. | |
| | | PROGRAMAS DE RUTINAS PROGRAMADAS Y LOS PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS / REACTIVOS, INCLUIDOS EN LOS MANUALES DE OPERACIÓN SE AJUSTAN Y PRESENTAN PARA APROBACIÓN EN FUNCIÓN DE LO ESTABLECIDO EN EL ANEXO 5, PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN, EN FUNCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LOS DIFERENTES SECTORES, ÁREAS DEL MUSEO, CUANDO SE VERIFIQUEN INCONGRUENCIAS O INTERFERENCIAS CON RESPECTO A LAS ACTIVIDADES PROPIAS DEL MUSEO, ELABORÁNDOSE LOS CORRESPONDIENTES PROTOCOLOS DE ENLACE PARA LA CORRECTA OPERACIÓN CONJUNTA. | | ANEXO 10 IG1.11 | | | | | | | |
| | | PROGRAMAS DE RUTINAS PROGRAMADAS INCLUIDOS EN LOS MANUALES DE OPERACIÓN SE ELABORAN EN FORMATO QUE PERMITA SU CARGA EN EL SOFTWARE ADOPTADO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU) O EN LA INTERFAZ DEL MISMO, AUTORIZADA POR EL MUSEO. | | ANEXO 10 IG1.12 | | | | | | | |
| | | PRESENTAR, COMO MÍNIMO ANUALMENTE, PARA SU REVISIÓN Y APROBACIÓN, PROPUESTA DE AJUSTE DE LOS MANUALES DE OPERACIONES Y/O PROGRAMAS DE RUTINAS DE LA TOTALIDAD DE LOS SERVICIOS. | | ANEXO 10 IG1.13 | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | SISTEMA DE AUDITORIA DE CALIDAD – PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO | | CONTAR CON UN SISTEMA DE AUDITORÍA DE CALIDAD Y LOS CORRESPONDIENTES PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO APROBADOS Y ACTUALIZADOS. | DESARROLLADOR | ANEXO 10 IG2.01 | CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROCESOS DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD QUE SE REALICEN | 100% | PROCESO | MENSUAL | VISTO BUENO POR PARTE DEL MIB EN EL SISTEMA DE AUDITORIAS DE CALIDAD | ATENDER LA SOLICITUD DE INCUMPLIMIENTO Y DAR RESPUESTA INMEDIATA CUMPLIENDO CON LOS TIEMPOS ESTIPULADOS Y ACORDADOS CON EL CLIENTE. SI EXISTE CAMBIOS SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE PARA LA REPROGRAMACIÓN DE LOS MISMOS. |
| | | | IMPLEMENTAR LA TOTALIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DETALLADOS EN SU SISTEMA DE AUDITORÍA DE CALIDAD APROBADO, DE ACUERDO A LOS PROGRAMAS Y TIEMPOS ALLÍ ESTABLECIDOS Y APROBADOS POR EL MUSEO. | | ANEXO 10 IG2.02 | | | | | | |
| | | | DETALLAR LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO, EN EL SISTEMA DE AUDITORÍA DE CALIDAD APROBADO, REGISTRAR EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU) DENTRO DE LAS 24 HRS. DE REALIZADA LA EVALUACIÓN, Y ESTÁN SIEMPRE DISPONIBLES PARA REVISIÓN DEL MUSEO. | | ANEXO 10 IG2.03 | | | | | | |
| | | | PRESENTAR PARA SU APROBACIÓN, POR PARTE DEL MUSEO, SEGÚN PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN ESTABLECIDO EN EL ANEXO CONTRACTUAL CORRESPONDIENTE, TODA MODIFICACIÓN DEL SISTEMA DE AUDITORÍA DE CALIDAD, ANTES DE IMPLEMENTAR LOS CAMBIOS PRETENDIDOS. UNA VEZ APROBADA, DICHA MODIFICACIÓN, ÉSTA SE INTEGRA AL SISTEMA VIGENTE. | | ANEXO 10 IG2.04 | | | | | | |
| | CENTRO DE | CONTAR CON SISTEMA DE AUDITORÍA DE CALIDAD Y LOS CORRESPONDIENTES PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO, ESPECIALMENTE DISEÑADOS PARA LAS PRESTACIONES DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU), APROBADOS Y ACTUALIZADOS | | ANEXO 10 IG3.01 | | | | | | | |

| ESTAPA DEL PROCESO | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|---------------|---|---|-------------------------|----------|------------|--|--|-----------------|--|------|---------|---------|---|---|
| ESTAPA DEL PROCESO | | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PROCEDIMIENTO (S) O DOCUMENTO (S) RELACIONADO (S) | ESPECIFICACIONES | TAMAÑO DE LA MUESTRA | MEDICIÓN | FRECUENCIA | REGISTRO | PLAN DE REACCIÓN | | | | | | | |
| MONITOREO DE LAS PRESTACIONES | PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DEL CAU (CAU) ATENCIÓN AL USUARIO (CAU) | IMPLEMENTAR LA TOTALIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DETALLADOS EN SU SISTEMA DE AUDITORÍA DE CALIDAD PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU), DE ACUERDO A LOS PROGRAMAS Y CALENDARIOS AHI ESTABLECIDOS. | DESARROLLADOR | ANEXO 10 IG3.02 | CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROCESOS DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD QUE SE REALICEN | 100% | PROCESO | MENSUAL | VISTO BUENO POR PARTE DEL MIB EN EL SISTEMA DE AUDITORIAS DE CALIDAD | ATENDER LA SOLICITUD DE INCUMPLIMIENTO Y DAR RESPUESTA INMEDIATA CUMPLIENDO CON LOS TIEMPOS ESTIPULADOS Y ACORDADOS CON EL CLIENTE. SI EXISTEN CAMBIOS SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE PARA LA REPROGRAMACIÓN DE LOS MISMOS. | | | | | | | |
| | | REGISTRAR LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DEL CAU, EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU) DENTRO DE LAS 24 HRS. DE COMPLETADA LA EVALUACIÓN Y ESTÁN SIEMPRE DISPONIBLES PARA REVISIÓN DEL MUSEO. | | ANEXO 10 IG3.03 | | | | | | | | | | | | | |
| | | PRESENTAR PARA SU APROBACIÓN, POR PARTE DEL MUSEO, SEGÚN PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN ESTABLECIDO EN EL ANEXO CONTRACTUAL CORRESPONDIENTE, TODA MODIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DEL CAU, ANTES DE IMPLEMENTAR LOS CAMBIOS PRETENDIDOS. INTEGRAR MODIFICACIONES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DEL CAU A LOS PROCEDIMIENTOS APROBADOS VIGENTES. | | ANEXO 10 IG3.04 | | | | | | | | | | | | | |
| | SUPERVISIÓN EXTERNA | CONTRATISTA CUMPLE CON LO ESTABLECIDO EN EL CORRESPONDIENTE ANEXO 11. MECANISMOS DE SUPERVISIÓN. | DESARROLLADOR | ANEXO 10 IG3.05 | CUMPLIMIENTO AL 100% CON EL MECANISMO DE SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS | 100% | PROCESO | MENSUAL | VISTO BUENO POR PARTE DEL MIB EN LA CONTRATACIÓN DEL SUPERVISOR DE SERVICIOS | EN CASO DE CAMBIOS A LA ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN, NOTIFICAR AL CLIENTE PARA SU APROBACIÓN Y APLICACIÓN. | | | | | | | |
| VERACIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INSPECCIONES LLEVADAS ADELANTE POR LA SUPERVISIÓN EXTERNA, SALVO ANTECEDENTES PROBATORIOS EN CONTRARIO DE QUE DISPONE EL DESARROLLADOR. | | ANEXO 10 IG3.06 | | | | | | | | | | | | | | | |
| CONTROL DE GESTIÓN | SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN | CONTAR CON UN SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN Y PROGRAMA DE EVALUACIONES APROBADOS. | DESARROLLADOR | ANEXO 10 IG4.01 | CUMPLIMIENTO AL 100% CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN PROPUESTO. | 100% | PROCESO | MENSUAL | SEGUIMIENTO Y REGISTRO DE EVALUACIONES AL SISTEMA DE GESTIÓN. | PRESENTAR PROPUESTA DE REDISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y PROGRAMAM DE EVALUACIONES. | | | | | | | |
| | | IMPLEMENTAR LAS EVALUACIONES ESTABLECIDAS EN CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DETALLADOS EN EL DOCUMENTO DE CONTROL DE GESTIÓN APROBADO. | | ANEXO 10 IG4.02 | | | | | | | | | | | | | |
| | | PRESENTAR PARA APROBACIÓN POR PARTE DE LA ENTIDAD CONTRATANTE, DURANTE TODA LA VIGENCIA DEL CONTRATO, SEGÚN PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN ESTABLECIDO EN EL ANEXO CONTRACTUAL CORRESPONDIENTE, TODA MODIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN, ANTES QUE IMPLEMENTE LOS CAMBIOS PRETENDIDOS. UNA VEZ APROBADA, DICHA MODIFICACIÓN, ÉSTA SE INTEGRA AL DOCUMENTO DE SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN VIGENTE. | | ANEXO 10 IG4.03 | | | | | | | | | | | | | |
| | | REALIZAR EVALUACIONES DE CONTROL DE GESTIÓN, COMO MÍNIMO, CADA TRES (3) MESES. | | ANEXO 10 IG4.04 | | | | | | | | | | | | | |
| | | REGISTRAR LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES DE CONTROL DE GESTIÓN EN EL CAU, COMO MÁXIMO, EL 5º DÍA HÁBIL A PARTIR DEL DÍA DE CIERRE DEL MES EN QUE DICHAS EVALUACIONES SE REALICEN. | | ANEXO 10 IG4.05 | | | | | | | | | | | | | |
| | | CONTAR CON UN PROGRAMA DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APROBADO. | | DESARROLLADOR | | | | | | | ANEXO 10 IG4.06 | CUMPLIMIENTO Y ENTREGA AL 100% DEL PROGRAMA DE ENCUESTAS Y CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN, ASEGURANDO QUE ESTEN DENTRO DE LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS POR EL CLIENTE Y LOS PLAZOS ESTABLECIDOS. | 100% | PROCESO | MENSUAL | REGISTRO Y RESULTADOS DE ENCUESTAS REALIZADAS | ACORDAR Y PROGRAMAR FECHAS DE REALIZACIÓN DE ENCUESTAS APROBADAS POR EL CLIENTE |
| | IMPLEMENTAR ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA APROBADO. | ANEXO 10 IG4.07 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | PRESENTAR PARA APROBACIÓN, POR PARTE DEL MUSEO, TODA MODIFICACIÓN DE SU PROGRAMA DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, ANTES QUE IMPLEMENTE LOS CAMBIOS PRETENDIDOS. UNA VEZ APROBADA, DICHA MODIFICACIÓN, ÉSTA SE INTEGRA AL PROGRAMA DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN VIGENTE. | ANEXO 10 IG4.08 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | INDICADORES DE MEJORA CONTINUA | CONTAR INDICADORES DE MEJORA CONTINUA, CON SUS RANGOS ESTABLECIDOS Y METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO, APROBADOS POR EL MUSEO. | DESARROLLADOR | ANEXO 10 IG4.09 | CUMPLIMIENTO AL 100% DE LA APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS RANGOS INDICADORES DE MEJORA CONTINUA ESTABLECIDOS CON EL CLIENTE AL IGUAL QUE EL MECANISMO DE CUMPLIMIENTO TALES COMO PLANES DE ACCIÓN DENTRO DEL CALENDARIO. | 100% | PROCESO | MENSUAL | ÓRDENES DE SERVICIO, TABLERO DE CONTROL. | ATENCIÓN INMEDIATA AL INCUMPLIMIENTO, REGISTRARLO EN ORDEN DE SERVICIO, CUMPLIR CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA SU REHABILITACIÓN Y APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS. | | | | | | | |
| | | MANTENER SU DESEMPEÑO DENTRO DE LOS RANGOS DE MEJORA CONTINUA APROBADOS, EN LOS PERÍODOS ESTABLECIDOS. | | ANEXO 10 IG4.10 | | | | | | | | | | | | | |
| | | INCLUIR EN EL REPORTE MENSUAL DE DESEMPEÑO LA EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DE MEJORA CONTINUA, INDICANDO LAS MEDIDAS CORRECTIVAS A TOMAR EN CASO DE ESTAR POR DEBAJO DEL RANGO INFERIOR ESTABLECIDO. | | ANEXO 10 IG4.11 | | | | | | | | | | | | | |
| | | PRESENTAR PARA APROBACIÓN, POR PARTE DEL MUSEO, TODA MODIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE MEJORA CONTINUA ANTES DE IMPLEMENTAR LOS CAMBIOS PRETENDIDOS. UNA VEZ APROBADA, DICHA MODIFICACIÓN, ÉSTA SE INTEGRA A LOS INDICADORES DE MEJORA CONTINUA VIGENTES. | | ANEXO 10 IG4.12 | | | | | | | | | | | | | |
| | | REINGENIERÍA DE PROCEDIMIENTOS | | DESARROLLADOR | | | | | | | ANEXO 10 IG5.01 | CUMPLIMIENTO AL 100% DE TODOS LOS PROCEDIMIENTOS DE REINGENIERIA DE PROCESOS | 100% | PROCESO | MENSUAL | PROCEDIMIENTOS ACTUALIZADOS DE REINGENIERIA DE PROCESOS | REPLANTEAR LOS PLANES DE ACCIÓN EN CASO DE EXISTIR MODIFICACIONES , PONERLO EN AUTORIZACIÓN POR EL CLIENTE Y APLICARLO. |
| | | IMPLEMENTAR ACCIONES DE REVISIÓN Y RE INGENIERÍA DE PROCEDIMIENTOS EN ALINEACIÓN CON LAS METODOLOGÍAS Y PROGRAMA APROBADOS. | | | | | | | | | ANEXO 10 IG5.02 | | | | | | |
| | PRESENTAR PARA SU APROBACIÓN, POR PARTE DEL MUSEO, TODA MODIFICACIÓN PROPUESTA DE LAS METODOLOGÍAS DE REVISIÓN Y RE INGENIERÍA DE PROCEDIMIENTOS O DEL PROGRAMA ASOCIADO, ANTES DE IMPLEMENTAR LOS CAMBIOS PRETENDIDOS. UNA VEZ APROBADA, DICHA MODIFICACIÓN, ÉSTA SE INTEGRA AL DOCUMENTO Y PROGRAMA VIGENTE. | ANEXO 10 IG5.03 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | RE INGENIERÍA EN FUNCIÓN DE LOS RESULTADOS DE CONTROL | PRESENTAR AL MUSEO EN UN PLAZO DE DIEZ (10) DÍAS HÁBILES UN PLAN DE ACCIÓN PARA LA CORRECCIÓN O RE INGENIERÍA DE LOS PROCESOS INVOLUCRADOS, EN EL CASO DE QUE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO IMPLEMENTADOS POR EL DESARROLLADOR ARROJEN RESULTADOS POR DEBAJO DE LOS FIJADOS EN EL DOCUMENTO DE METODOLOGÍA DE REVISIÓN Y REINGENIERÍA APROBADO, EL DESARROLLADOR. | DESARROLLADOR | ANEXO 10 IG5.04 | CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA ELABORACIÓN DE PLANES DE MEJORA Y ACCIONES CORRECTIVAS | 100% | PROCESO | MENSUAL | PLANES DE ACCIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS | ATENCIÓN INMEDIATA AL INCUMPLIMIENTO, CUMPLIR CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA SU REHABILITACIÓN Y APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS. | | | | | | | |
| | | IMPLEMENTAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS O DE RE INGENIERÍA ESTABLECIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN. | | ANEXO 10 IG5.05 | | | | | | | | | | | | | |
| | | PRESENTAR, EN UN PLAZO DE CINCO (5) DÍAS, DESPUÉS DE REGISTRADOS LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS, UN PLAN DE IMPLEMENTAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS O DE RE INGENIERÍA ESTABLECIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN. | | ANEXO 10 IG5.06 | | | | | | | | | | | | | |
| RE INGENIERÍA EN FUNCIÓN DE LOS RESULTADOS DE CONTROL | | IMPLEMENTAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS O DE RE INGENIERÍA ESTABLECIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN. | DESARROLLADOR | ANEXO 10 IG5.07 | CUMPLIR AL 100% CON LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCION RESPECTIVOS Y SU SEGUIMIENTO | 100% | PROCESO | MENSUAL | PLANES DE ACCIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS | ATENCIÓN INMEDIATA AL INCUMPLIMIENTO, CUMPLIR CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA SU REHABILITACIÓN Y APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS. | | | | | | | |

| ESTAPA DEL PROCESO | | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PROCEDIMIENTO (S) O DOCUMENTO (S) RELACIONADO (S) | ESPECIFICACIONES | TAMAÑO DE LA MUESTRA | MEDICIÓN | FRECUENCIA | REGISTRO | PLAN DE REACCIÓN |
|--------------------------|-------------------------|---|-----------------|--|---|----------------------|-------------------------------|--|--|--|
| POLITICAS DE LA ORGANIZ/ | POLITICA DE CALIDAD | CUMPLIR CON LOS PROCEDIMIENTOS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN EL PROGRAMA DE EMERGENCIA Y PROTECCIÓN CIVIL FINAL APROBADO. | DESARROLLADOR | ANEXO 10 IG6.15 | CUMPLIMIENTO AL 100% DE LA ENTREGA DE PROGRAMAS, REVISIÓN Y DIFUSIÓN RELACIONADOS CON PROTECCIÓN CIVIL, PLANES DE CONTINGENCIA, PLANES DE DESASTRES, POR LO MENOS 3 MESES ANTES DE QUE TERMINE EL AÑO CONTRACTUAL O BIEN, AL INICIO DE LOS SERVICIOS. | 100% | PROCESO | MENSUAL | OFICIO DE ENTREGA, OFICIO DE REVISIÓN DEL PROGRAMA | ATENDER LA SOLICITUD DE INCUMPLIMIENTO Y DAR RESPUESTA INMEDIATA CUMPLIENDO CON LOS TIEMPOS ESTIPULADOS Y ACORDADOS CON EL CLIENTE SI EXISTE CAMBIOS SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE PARA LA REPROGRAMACIÓN DE LOS MISMOS. |
| | | GARANTIZAR AL MUSEO QUE EN EL CURSO DEL PRIMER MES DE CADA NUEVO AÑO CONTRACTUAL, EL PROGRAMA DE EMERGENCIA Y PROTECCIÓN CIVIL, SUS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS, SON REVISADOS POR UN TÉCNICO ESPECIALISTA CALIFICADO, QUIEN EVENTUALMENTE AJUSTA LOS MISMOS. UNA VEZ REALIZADA ESTA REVISIÓN LOS RESULTADOS DE LA MISMA SON PRESENTADOS AL MUSEO PARA SU APROBACIÓN E INTEGRACIÓN AL PROGRAMA DE EMERGENCIA Y PROTECCIÓN CIVIL APROBADO VIGENTE. | | ANEXO 10 IG6.16 | | | | | | |
| | | GARANTIZAR DE MANERA PERMANENTE, QUE SU PERSONAL HA SIDO CAPACITADO DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL PROGRAMA DE EMERGENCIA Y PROTECCIÓN CIVIL FINAL APROBADO, LA LEGISLACIÓN VIGENTE APLICABLE, INCLUIDAS TODAS LAS NORMATIVAS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL. | | ANEXO 10 IG6.17 | | | | | | |
| | | GARANTIZAR CAPACITAR AL PERSONAL DEL MUSEO SOBRE LOS CONTENIDOS DEL PROGRAMA DE EMERGENCIA Y PROTECCIÓN CIVIL FINAL APROBADO, CON ANTELACIÓN AL INICIO DEL PERIODO OPERATIVO Y POSTERIORMENTE DE MANERA TRIMESTRAL. | | ANEXO 10 IG6.18 | | | | | | |
| | | CONTAR CON UN PROGRAMA DE SEGURIDAD PARA PROTECCIÓN DEL MUSEO, (INSTALACIONES, EQUIPO, EQUIPO MUSEOGRÁFICO, PROYECTO MUSEOGRÁFICO, PERSONAL, ACERVO MUSEOLÓGICO, ENTRE OTROS) APROBADO. | ANEXO 10 IG6.19 | 100% | PROCESO | MENSUAL | PROGRAMAS, REGISTROS, MINUTAS | ATENCIÓN INMEDIATA AL INCUMPLIMIENTO, REGISTRARLO, CUMPLIR CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA SU CUMPLIMIENTO Y APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS. | | |
| | | CUMPLIR CON LO ESTABLECIDO EN EL PROGRAMA DE SEGURIDAD PARA PROTECCIÓN DEL MUSEO, (INSTALACIONES, EQUIPO, EQUIPO MUSEOGRÁFICO, PROYECTO MUSEOGRÁFICO, PERSONAL, ACERVO MUSEOLÓGICO, ENTRE OTROS) APROBADO. | ANEXO 10 IG6.20 | | | | | | | |
| | | GARANTIZAR AL MUSEO QUE EN EL CURSO DEL PRIMER MES DE CADA NUEVO AÑO CONTRACTUAL, EL PROGRAMA DE SEGURIDAD PARA PROTECCIÓN DEL MUSEO, SUS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS, SON REVISADOS POR UN TÉCNICO ESPECIALISTA CALIFICADO, QUIEN EVENTUALMENTE AJUSTA LOS MISMOS. UNA VEZ REALIZADA ESTA REVISIÓN LOS RESULTADOS DE LA MISMA SON PRESENTADOS AL MUSEO PARA SU APROBACIÓN E INTEGRACIÓN AL PROGRAMA DE SEGURIDAD PARA PROTECCIÓN DEL MUSEO, APROBADO VIGENTE. | ANEXO 10 IG6.21 | | | | | | | |
| | | CONTAR CON MODELO DE SUSTENTABILIDAD RESPONSABLE APROBADO. | ANEXO 10 IG6.22 | | | | | | | |
| | | CUMPLIR CON PAUTAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN SU MODELO DE SUSTENTABILIDAD RESPONSABLE APROBADO. | ANEXO 10 IG6.23 | GENERAR MODELO DE SUSTENTABILIDAD RESPONSABLE PARA EL MIB. PROGRAMAR CURSOS DE CAPACITACIÓN RELACIONADOS CON ESTE TEMA | | | | | | |
| | | GARANTIZAR AL MUSEO QUE EN EL CURSO DEL PRIMER MES DE CADA NUEVO AÑO CONTRACTUAL, EL MODELO DE | ANEXO 10 IG6.24 | | | | | | | |
| | CERTIFICACIONES | OBTENER, DENTRO DE LOS PRIMEROS DOS (2) AÑOS, A PARTIR DEL INICIO DE OPERACIONES, LA ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ISO PARA SUS SERVICIOS. LA MISMA SE MANTIENE DURANTE TODA LA VIGENCIA DEL CONTRATO. | DESARROLLADOR | ANEXO 10 IG6.25 | CUMPLIMIENTO AL 100% DE LA PARTICIPACIÓN, COLABORACIÓN, APLICACIÓN Y ACREDITACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN (ISO) EN MATERIA DE SERVICIOS Y EN MATERIA AMBIENTAL APLICABLE A LOS SERVICIOS. | 100% | PROCESO | MENSUAL | CERTIFICACIONES DE CALIDAD RESPECTIVAS | SOLICITAR AL CLIENTE EL PROGRAMA CON FECHAS ESTIPULADAS PARA LA OBTENCIÓN DE SUS CERTIFICACIONES, ESPECIFICAMENTE EN LAS QUE EL DESARROLLADOR ESTARÁ INVOLUCRADO PARA LA ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN EN LOS TIEMPOS ESTIPULADOS Y ACORDADOS CON EL CLIENTE. |
| | | OBTENER, DENTRO DE LOS PRIMEROS DOS (2) AÑOS, A PARTIR DEL INICIO DE OPERACIONES, LA ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ISO EN MATERIA AMBIENTAL APLICABLE A LOS SERVICIOS. LAS MISMAS SE MANTIENEN DURANTE TODA LA VIGENCIA DEL CONTRATO. | | ANEXO 10 IG6.26 | | | | | | |
| | | INCLUIR EN PROGRAMAS DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS, PROCEDIMIENTOS DESTINADOS A ASEGURAR QUE LA PRESTACIÓN DE LOS MISMOS SE REALIZAN DE CONFORMIDAD CON LAS ACREDITACIONES Y CERTIFICACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES (CERTIFICACIONES ISO, ETC.) | | ANEXO 10 IG6.27 | | | | | | |
| | POLITICA DE INTEGRACIÓN | CONTAR CON DOCUMENTO QUE CONTIENE SU POLÍTICA DE INTEGRACIÓN APROBADO | DESARROLLADOR | ANEXO 10 IG6.28 | ESTABLECER Y DOCUMENTAR LA POLITICA DE INTEGRACIÓN DEL DESARROLLADOR | 100% | PROCESO | MENSUAL | MANUAL DE ORGANIZACIÓN | DESARROLLAR, REVISAR Y EN SU CASO ACTUALIZAR LAS POLITICAS RESPECTIVAS |
| | | CUMPLIR CON LO ESTABLECIDO EN EL DOCUMENTO QUE CONTIENE SU POLÍTICA DE INTEGRACIÓN APROBADO. | | ANEXO 10 IG6.29 | | | | | | |
| | | PRESENTAR PARA SU APROBACIÓN, POR PARTE DEL MUSEO, TODA MODIFICACIÓN DE SU POLÍTICA DE INTEGRACIÓN, ANTES DE IMPLEMENTAR LOS CAMBIOS PRETENDIDOS. UNA VEZ APROBADA, DICHA MODIFICACIÓN, ÉSTA SE INTEGRA AL DOCUMENTO DE POLÍTICA DE INTEGRACIÓN VIGENTE. | | ANEXO 10 IG6.30 | | | | | MINUTAS/ACUERDOS DE REUNION | ATENCIÓN INMEDIATA AL INCUMPLIMIENTO RESPETANDO LA PROGRAMACIÓN DE LAS REUNIONES |
| | | ATENDER LAS REUNIONES PROGRAMADAS POR EL MUSEO, Y QUE SON NOTIFICADAS FEHACIENTEMENTE A LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES CON AL MENOS 48 HRS. DE ANTICIPACIÓN. | | ANEXO 10 IG6.31 | | | | | | |