

| NOMBRE DE PROCESO | | Gestión de Calidad y Servicio al Cliente | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| OBJETIVO: | | Asegurar que se establezcan, implementen, mantengan y controlen los procesos necesarios para la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, generando valor al cliente mediante el servicio prestado y la gestión de las SNC y FPQR (Felicitaciones, Peticiones, Quejas y Reclamos) de los clientes y efectuar encuestas (presenciales o virtuales) periódicas para conocer permanentemente su percepción, necesidades y requerimientos y detectar oportunidades de mejora. | | | |
| ALCANCE: | | Inicia desde la planeación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, el establecimiento de roles, responsabilidades y manuales y procedimientos, hasta la verificación del cumplimiento de requisitos, control de servicio no conforme y seguimiento a la planificación de riesgos y oportunidades, auditorías y acciones de mejoramiento. Por otra parte, inicia con una felicitación, petición, queja o reclamo y finaliza con la respuesta al requerimiento o necesidad y las acciones para mejorar la satisfacción del cliente. Aplica a todos los procesos de la organización. | | | |
| RESPONSABLE: | | Directora de Calidad y Servicio al Cliente | | | |
| INDICADORES | | FÓRMULA DEL INDICADOR | METAS | PERIODICIDAD DE MEDICIÓN | OBJETIVO ESTRATÉGICO |
| Cumplimiento de cronograma de Auditorías Internas | | Total auditorias ejecutadas x 100% /Total auditorias programadas | 85% | Anual | 1. Brindar un servicio de excelencia. |
| Eficacia de Acciones de Mejoramiento | | Acciones de Mejora Eficaces x 100% /Total Acciones Implementadas | 90% | Anual | 1. Brindar un servicio de excelencia. |
| Gestión de FPQR | | Total FPQR cerradas durante al año / Total FPQR recibidas durante el año | 90% | Trimestral | 1. Brindar un servicio de excelencia. |
| Nivel de Satisfacción del Cliente | | Σ Resultado encuestas acumuladas / Número de encuestas realizadas acumuladas | 90% | Mensual | 1. Brindar un servicio de excelencia. |
| PARTES INTERESADAS (Rol / Proceso) "Entradas" | ENTRADAS | ACTIVIDADES | | SALIDAS | PARTES INTERESADAS (Rol / Proceso) "Salidas" |
| Gestión Estratégica | Horizonte Institucional Objetivos Estratégicos Política de calidad | Definir y documentar el plan de gestión anual | | Plan de gestión anual | Gestión Estratégica |
| Gestión Estratégica | Horizonte Institucional Objetivos Estratégicos Política de calidad | Definir, actualizar y documentar procedimientos, instructivos y formatos | | Procedimientos, Instructivos y Formatos | Todos los procesos del S.G.C. |
| Gestión Estratégica | DOFA | Identificar y gestionar los riesgos y oportunidades | | Matriz de gestión de riesgos y oportunidades | Todos los procesos del S.G.C. |
| Clientes, Todos los procesos del S.G.C. | Comunicación felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos - FPQR y SNC Evaluación nivel de satisfacción del cliente Auditorías internas y externas a procesos y proyectos | Gestionar las FPQR y SNC Realizar encuesta de satisfacción al cliente Análisis de los resultados de auditoría | | Acciones correctivas, de mejora y de reconocimiento | Todos los procesos del S.G.C. Clientes |
| Todos los procesos del S.G.C. | Informe de indicadores | Consolidar los indicadores de todos los procesos | | Presentación de indicadores | Todos los procesos del S.G.C. |
| Gestión de Calidad | Datos del proceso | Analizar los datos del desempeño y cumplimiento de metas del proceso | | Informe de indicadores | Gestión Estratégica Gestión de Calidad |
| Todos los procesos del S.G.C. | Requisitos legales, reglamentarios, del cliente y de la ISO 9001 | Planear y realizar las auditorías internas de calidad a procesos y proyectos de acuerdo al procedimiento | | Informe de auditorías | Todos los procesos del S.G.C. |
| REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS | | PARTES INTERESADAS (Rol / Proceso) | | INFORMACIÓN DOCUMENTADA | |
| Requisitos contractuales, legales, reglamentarios y de la norma ISO 9001:2015 | | Todos los procesos y proyectos del SGC Auditores Internos y Externos Clientes | | Procedimientos Instructivos Formatos Informes | |
| RECURSOS | | | | PUNTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO | |
| HUMANOS | | | | Indicadores de Gestión Mensual Mejora del Sistema de Gestión de Calidad Gestión de las FPQR y SNC Formatos de Gestión de Calidad | |
| Director de Calidad y Servicio al Cliente | | | | | |
| TECNOLÓGICOS Y FÍSICOS | | | | | |
| Escritorios, Computador, Impresora, línea telefónica, internet, insumos de oficina | | | | | |
| FINANCIEROS | | | | | |
| Presupuesto para visitas, detalles a los clientes y capacitación al personal | | | | | |

CONTROL DE VERSIONES

| VERSIÓN | ELABORÓ | | REVISÓ | | APROBÓ | | NATURALEZA DEL CAMBIO |
|---------|----------------|------------|------------------------|------------|------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Nombre | Fecha | Nombre | Fecha | Nombre | Fecha | |
| 1 | Jennifer Parra | 15/09/2020 | Diana Victoria Morales | 17/09/2020 | Salvador Angulo | 21/09/2020 | Cambio de revisión del formato, adición de control de versiones y actualización de la caracterización |
| 2 | Jennifer Parra | 6/09/2021 | Diana Victoria Morales | 14/09/2021 | Diana Victoria Morales | 14/09/2021 | Actualización de la periodicidad de medición del indicador de gestión de FPQR 's |