

Objetivo

Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), garantizando que los servicios y productos que suministra la Organización, cumplen con los requisitos de los clientes, a través de la, ejecución y cumplimiento de las acciones de mejora propuestas y el desarrollo de los procesos Implementados en forma eficaz.

Alcance

Aplica para todos los procesos del S.G.C., Cliente interno y cliente externo de la Organización.

Definiciones

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Política: documento base para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, marcará las directrices generales para la planificación del sistema y orientará a toda la organización hacia el compromiso de cumplir y aumentar la satisfacción del cliente.

Eficacia: alcanzar los resultados planificados.

Sistema de gestión de la calidad (SGC): conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Indicadores de proceso y sus valores: los objetivos de la calidad serán coherentes con el sistema cuando los mismos se referencian a logros en resultados de los distintos indicadores de proceso de la organización. Los objetivos deben ser medibles o cuantificables.

Objetivo de la calidad: algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Documento: medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Acciones correctivas: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Riesgo: efecto de la incertidumbre.

Auditoría interna de calidad: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Descripción del procedimiento

Actividad	Descripción	Responsable
Inicio		
1. Evaluar la documentación del SGC	Revisar periódicamente la documentación del S.G.C. Esta periodicidad puede estar dada por la realización de Auditorías internas, por requerimientos a nivel de procesos, por mejoras en la realización de las diferentes actividades, etc.	Director de Calidad y Servicio al Cliente
2. Documentar cuando sea requerido	Modificar los Documentos/Registros del S.G.C. que se hayan visto afectados tanto por cambios en las metodologías establecidas para realizar las actividades, como por cambios en las necesidades de evidencia de los diferentes procesos (ver Procedimiento para el control Información Documentada)	Director de Calidad y Servicio al Cliente
3. Verificar la implementación, sostenimiento y mejora del SGC	Realizar seguimiento permanente, mediante visitas a Proyectos y a Procesos, generar novedades, revisar Indicadores de Gestión, etc. Realizar, a intervalos planificados, Auditorías Internas para determinar Oportunidades de Mejora (ver Procedimiento Auditorías Internas).	Director de Calidad y Servicio al Cliente
4. Toma de Acciones Correctivas y de Mejora	Implementar y realizar seguimiento a las Acciones Correctivas y/o Acciones de Mejora ejecutadas en cada proceso y/o proyecto de la Organización. (Ver Procedimiento Acciones de Mejora).	Director de Calidad y Servicio al Cliente
5. Garantizar el tratamiento de las Salidas No Conformes	Dar respuesta oportuna a las quejas y reclamos presentadas por los clientes cuando estas sean remitidas al área de calidad y servicio al cliente, de lo contrario, velar porque el responsable remita la respuesta oportuna al cliente, igualmente, realizar seguimiento al tratamiento de las Salidas No Conformes. Garantizar que se de tratamiento a las no conformidades tanto internas como externas. (Ver Procedimiento para el control de las Salidas No Conformes (SNC) y Felicitaciones, Peticiones, Quejas y Reclamos (FPQR)).	Director de Calidad y Servicio al Cliente
6. Responder oportunamente a las Felicitaciones, Peticiones, Quejas y/o reclamos de los clientes.	Garantizar la satisfacción de nuestros clientes suministrando una respuesta oportuna a sus felicitaciones, peticiones, quejas y/o reclamos, realizando un tratamiento a estos requerimientos. Ver Procedimiento para el control de las Salidas No Conformes (SNC) y Felicitaciones, Peticiones, Quejas y Reclamos (FPQR)).	Director de Calidad y Servicio al Cliente
7. Planificación de Respuesta a Riesgos y Oportunidades	Todos los procesos y proyectos deben identificar, categorizar y e identificar la planificación de respuesta a los riesgos para mitigarlos. (Ver Instructivo para la gestión de los riesgos). Las oportunidades son tratadas en la Planeación Estratégica o en las Reuniones de Indicadores según aplique para alinearlos a las directrices de la Gerencia.	Líderes de Proceso Directores de Proyecto
8. Planificación de los cambios	Los cambios de alto impacto para la operación y que puedan afectar la prestación del servicio deben ser planificados y se les debe hacer permanente seguimiento. Para garantizar el cumplimiento, se debe registrara el formato (Planificación y Seguimiento a los Cambios).	Líderes de Proceso Directores de Proyecto
Fin		

Matriz de comunicación

Motivo	Quién	Con quién	Canal	Frecuencia	Evidencia
Elaboración o actualización de Documentos/Registros.	Colaboradores de la Organización	Director de Calidad y Servicio al Cliente	Correo Electrónico	Según necesidades	Borrador de Documento/Registro, Documento/Registro aprobado, Lista de Distribución y Difusión de Documento/Registro, Listados Maestros de Documentos y Registros.
Programación, ejecución y entrega de Informe de Auditoría.	Director de Calidad y Servicio al Cliente	Director de Calidad y Servicio al Cliente	Correo Electrónico	Semestral	Programa de Auditoría, Informes de Auditoría.
Generación y tratamiento de los hallazgos encontrados en los procesos y proyectos.	Auditor(es) Interno(s), Líderes de proceso	Director de Calidad y Servicio al Cliente	Correo Electrónico	Según necesidades	Balance de Acciones de Mejoramiento. Solicitud de Acciones de Mejoramiento.
Tratamiento de Servicio No Conforme	Director de Calidad y Servicio al Cliente	Colaboradores de la Organización	Correo Electrónico	Cada vez que se presente	Formato de tratamiento de servicio no conforme.

Matriz control de cambios

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza de cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	
0	E.E.	2008-03-13	E.M.C.	2008-03-29	S.A.	2008-04-05	Elaboración Inicial.
1	E.M.C.	2009-02-03	P.B.	2009-02-04	S.A.	2009-02-06	Ajuste de Indicadores.
2	E.E.	2009-04-23	P.B.	2009-04-24	S.A.	2009-04-26	Modificación del Proceso y actualización de la Matriz de Comunicación.
3	Paola Blanco	2009-09-30	Salvador Angulo	2009-10-01	Siervo Morales	2009-02-10	Actualización en el flujograma, modificación en las actividades a realizar, inclusión de registros, documentos, codificación del proceso.
4	Omar Rojas	2011-04-26	Salvador Angulo	2011-04-27	Siervo Morales	2011-04-27	Modificación de "Objetivo", "Alcance", "Etapa" (diagrama de flujo), "Responsable", "Actividades", "Parámetros de Control", "Recursos", "Registros" y "Matriz de Comunicación".
5	Jackeline Ordóñez Barbosa	2013-01-12	Salvador Angulo	2013-01-20	Siervo Morales	2013-01-25	Actualización de actividades, ajuste del formato, unificación del Sistema de Gestión de Calidad de SI y MH, modificación del logo y código.
6	Cristian Andrés Durán	2013-01-14	Jackeline Ordóñez Barbosa	2014-01-17	Salvador Angulo	2014-01-21	Actualización del manejo de quejas, reclamos y servicios no conformes.
7	Leidy Alexandra Mondragón	2018-02-07	Salvador Angulo	2018-02-09	Salvador Angulo	2018-02-09	Inclusión de Gestión de Riesgos y Planificación de los Cambios.