

Objetivo

Asegurar que la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, se realice de acuerdo a los objetivos, indicadores, planificación estratégica y metas planteadas por la dirección de la compañía, mediante la asignación de los recursos necesarios y el respectivo seguimiento y monitoreo del sistema.

Alcance

El presente documento aplica para todos los procesos, departamentos y funcionarios de la compañía.

Definiciones

Misión: propósito - es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe.

Visión: proyección - lo que la empresa quiere llegar a ser, la imagen futura de la organización.

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

Indicadores de proceso: Los indicadores son unidades de medición que permiten evaluar el rendimiento de los procesos internos de la compañía, ya sea para medir la rentabilidad, productividad, calidad de servicio, gestión del tiempo, entre otros.

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

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

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

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.

Dirección de la compañía: personas que componen la alta dirección de la empresa y que tienen poder de decisión de alto grado, es este grupo se encuentran el Gerente General y Gerente Técnico, como los representantes legales principales de la compañía y los representantes legales suplentes que los anteriores designen y se encuentren registrados en Cámara de Comercio.

Descripción del procedimiento

Actividad	Descripción	Responsable
Inicio		
1. Realizar Planeación Estratégica	Se realiza la planeación estratégica a través de la elaboración del análisis de necesidades y expectativas de nuestros clientes, escenario actual DOFA, matriz de impacto, formulación de estrategias, escenario futuro, Balance Score card a fin de determinar la viabilidad del negocio.	Dirección de la Compañía
2. Definir y Desarrollar el Direccionamiento o Estratégico	Definir y revisar los parámetros para la implementación y control de S.G.C. (Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión, Objetivos Estratégicos y Planificación Estratégica: Política de la Calidad, Directrices y Objetivos de la Calidad), Red de Procesos, Organigrama e Indicadores de Gestión.	Dirección de la Compañía Director de Calidad
3. Gestionar Recursos	Gestionar los recursos necesarios (económicos, humanos, tecnológicos, etc.) que garanticen un adecuado funcionamiento de los diferentes procesos.	Dirección de la Compañía
4. Verificar la Eficacia del SGC	Realizar el seguimiento y medición del Sistema de Gestión de Calidad, verificando su eficacia, mantenimiento y mejora continua a través de los indicadores de gestión y seguimiento a los procesos.	Dirección de la Compañía Director de Calidad
5. Recopilar información	Recopilar y suministrar la información a la Alta Dirección para el informe anual.	Dirección de la Compañía Director de Calidad
6. Realizar la Revisión por la Dirección	Elaborar anualmente el Acta de Revisión por la Dirección, con el fin de evidenciar el seguimiento por parte de la Gerencia al Sistema de Gestión de Calidad y generar estrategias para la mejora continua de la Organización y del SGC. Nota: La revisión por la dirección se debe realizar durante el primer trimestre del año.	Dirección de la Compañía
Fin		

Matriz de comunicación

Motivo	Quién	Con quién	Canal	Frecuencia	Evidencia
Direccionamiento Estratégica.	Dirección de la Compañía	Líderes de Procesos y Colaboradores.	Verbal	Cuando se requiera	Documentación del SGC en la Web
Reporte de Indicadores de Gestión.	Líderes de Proceso.	Dirección de la Compañía y Dirección de Calidad	Escrito/ Electrónico	Mensual	Informe de Seguimiento y Control.
Revisión de la Política de Calidad	Dirección de Calidad	Dirección de la Compañía	Escrito/ Electrónico	Anual	Documentación del SGC en la Web

Matriz control de cambios

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza de cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	
0	E.M.C	2006-06-06	S.S.A.	2006-06-08	S.M.R.	2006-06-10	Elaboración Inicial.
1	E.M.C	2008-11-11	S.S.A.	2008-11-13	S.M.R.	2008-11-18	Actualización de entradas y salidas del proceso, y documentos.
2	P.B.M.	2009-04-23	S.S.A.	2009-04-24	S.M.R.	2009-04-27	Ajustes y actualización de matriz de comunicación.
3	Paola Blanco	2009-09-28	Salvador Angulo	2009-09-29	Siervo Morales	2009-09-30	Verificación de entradas y salidas del proceso, ajustes en el flujo grama, descripción de actividades, matriz de comunicación, codificación del proceso.
4	Omar Rojas	2011-11-21	Salvador Angulo	2011-11-28	Siervo Morales	2011-12-01	Actualización del logo de la empresa. Inclusión del "Alcance" del proceso. Modificación de las "Evidencias" de las "Entradas"; "Etapas" (diagrama de flujo) y "Actividades"; "Salidas"; "Seguimiento"; "Procesos de Apoyo"; y "Matriz de Comunicación".
5	Jackeline Ordóñez Barbosa	2013-03-29	Salvador Angulo	2013-04-02	Siervo Morales	2013-04-05	Actualización de actividades del proceso, modificación de logotipo según unificación de los Sistemas de Gestión de Calidad, modificación del código.
6	Leidy Mondragón	2018-02-13	Salvador Angulo	2018-02-16	Siervo Morales	2018-02-20	Incluir definición de Dirección de la Compañía, actualizar los responsables y matriz de comunicación
7	Diana Victoria Morales	2021-02-16	Jennifer Parra	2021-02-19	Diana Victoria Morales	2021-02-23	Revisión general del documento, arreglo de redacción y modificación de actividades