

#### CARACTERIZACION DE PROCESO

Fecha de vigencia: 12/03/2019

VERSION 1 GR-DC-001 Pagina 1 de 1

PROCESO

ESTUDAINTE/PARTE S INTERESADAS

Objetivo: Apoyar a todos procesos de organizacion y mantenimiento del sistema de gestión integral a traves de un adecuada identificacion y control de los riesgos, cambios, documentos y registros, la realización de auditorias de calidad y seguimiento a la implementación de acciones de mejora que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales.

Alcance: Aplica desde la creación de información documentada, identificacion y control de los riesgos,documentos, registros necesarios para el SG, la planeación y ejecución de auditorias interna, hallazgo, el diseño e implementación de planes de mejoramiento mediante la identificación de acciones.

SALIDAS

PROCESOS	ENTRADAS
1,2,3,4,5,6,7,8, 9.10,11,12 TODOS LOS PROCESOS	1.Manual de calidad 2.Documentos y registros internos y externos 3.Resultados de la auditoria interna y externa 4.Quejas y/o reclamos 5.Satisfacción del cliente 6.Servicios y/o producto no conforme 7.Necesidades tecnologicas de la organización. 8-Identificar la información a proteger 9-Matriz de riesgos 10-cambios de procesos 11-reporte de incidentes y/o accidentes AT 12.Acciones correctivas y de mejora 13. Resultado de actividades del SVE

de su divulgación.

9. Planificar la identificacion de los riesgos por procesos 10. Planificar las actividades de los cambios 11.Identificar las características del incidentes y/o accidentes

PLANIFICAR 1-Planificar el mantenimiento y mejora del SGC 2. Planificar la aprobación de documentos y registros antes

3.Planificar la realización de auditorias internas y externas 4.Planificar la respuesta a quejas y/o reclamos 5. Programar seguimiento a la satisfacción del cliente 6.Planificar el seguimiento a los servicios no conformes 7.Identifica las necesidades tecnologicas 8. Planifica la protección de la información.

12.Programa el seguimiento a las acciones correctivas y de

## HACER

1.Normalizar los documentos generados en la empresa 2.Controlar los documentos de origen interno y externo 3.Desarrollar el programa de auditoria de acuerdo a

resultados de auditoria interna y externa Elaborar plan de auditoria y desarrollo de auditoria interna de

4. Desarrollo de respuestas a quejas y/o reclamos

5.Desarrollar el analisis de la satisfacción del cliente

6.Revisar las causas de las salidas no conformes

7.Desarrollo de nuevas tecnologias de la organización 8. Realizar las copias de seguridad de la información

9. Cumplimiento de los actividades para abordar los riesgos

10. Verificacion de las actividades del cambio y sus riesgos

11.Reporte y analisis de incidente y/o accidente AT

12-Seguimiento de las acciones tomadas

# VERIFICACIÓN

El cumplimineto de control de documentos interno y externos (cierre de solicitud de cambios)

Verificación de las acciones tomadas para abordar los hallazgos de auditoria interna y externa. Seguimiento a respuestas de quejas y/o reclamos Seguimiento a las acciones tomadas por satisfacción Seguimiento al tratamietno del servicio no conforme Verificacion de las actividades del cambio y sus riesgos Seguimiento de las acciones tomadas

#### ACTUAR

Reprogramación y seguimiento de las auditorias Seguimiento y control de las acciones no eficaz. Divulgación a los mejoramientos y/o cambios del horizonte organizacional

Verificacion la eficacia actividades para abordar los riesgos Verificacion de la eficacia de las acciones

JALIDAJ	FROCESO
Mejoramiento del sistema de gestión de calidad	
<ol><li>Control de documentos y registros.</li></ol>	
3.Informe de auditoria interna	
4.Cliente satisfecho	
5.Resultados del plane de mejoramiento	
Controlar servicios no conforme	
7. Responder a las necesidades tecnologicas de la	1-GESTION
institución	DIRECTIVA
8. Protección de la información	2.6-GESTION DE
Tratamiento de riesgo y controles	CALIDAD
10. Control del cambio	3.7.8-TODOS LOS
11.Acciones correctivas y de mejora eficaz y no	PROCESOS
efica.	4-

RECURSOS	AUTORIDAD	RESPONSABILIDAD
Recursos economico Equipo tecnologico Infraestructura . Recurso de informacion	Dependencia Jerarquica: Junta de socios Supervision de Personas: Asistente contable, Asistente de bienestar, Asistente tecnologico y Asistente comercial.	Directora Administrativa

# REQUISITOS GENERALES

ISO 9001:2015

4,4 - 6- 6,1- 6,2- 6,3- 7- 7,1-7,1,1- 7,1,4- 7,5-7,5,1- 7,5,2- 7,5,3-7,5,3,1-7,5,3,2--8,5,6-8,7-9-9,1-9,1,1-9,1,3-9,2-9,2,1-9,2,2-10,1-10.2

### **MEDICIÓN - INDICADORES**

% Desempeño de los proceso, % Implementacion del SG SST, % Cumplimiento del plan anual del SG SST

# DOCUMENTOS

RIESGOS DEL PROCESO

Riesgos de procesos (GR-FR-011)

Listado de información documentada (GR-FR-001)

# REGISTROS

Listado mestro de registros (GR-FR-002)

### **DOCUMENTOS EXTERNOS**

Listado maestro de documentos de origen externos (GR-FR-003)