

CARACTERIZACION CALIDAD

Fecha de vigencia: 21/04/2021

GC-DC-001 VERSION 1 Pagina 1 de 1

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.

PROCESOS	ENTRADAS
TODOS LOS PROCESOS	Documentos y registros internos y externos Resultados de la auditoria interna y externa Acuejas y/o reclamos Asatisfacción del cliente Matriz de riesgos Acciones correctivas y de mejora



-

de su divulgación.

RIFS	GOS	DFI F	ROC	FSO

Riesgos de procesos

DOCUMENTOS

Listado de información documentada

REGISTROS

Listado mestro de registros

DOCUMENTOS EXTERNOS

Listado maestro de documentos de origen externos

HACER

PLANIFICAR 1. Planificar la aprobación de documentos y registros antes

2.Planificar la realización de auditorias internas y externas 3.Planificar la respuesta a quejas y/o reclamos 4.Programar seguimiento a la satisfacción del cliente 5. Planificar la identificacion de los riesgos por procesos 6.Programa el seguimiento a las acciones correctivas y de

- 1.Normalizar los documentos generados en la empresa
- 1.1.Controlar los documentos de origen interno y externo 2.Desarrollar el programa de auditoria de acuerdo a resultados de auditoria interna y externa
- 2.1Elaborar plan de auditoria y desarrollo de auditoria interna de calidad.
- 3.Desarrollo de respuestas a quejas y/o reclamos
- 4.Desarrollar el analisis de la satisfacción del cliente
- 5. Cumplimiento de los actividades para abordar los riesgos 6-Seguimiento de las acciones tomadas

VERIFICACIÓN

- 1-El cumplimineto de control de documentos interno y externos (cierre de solicitud de cambios)
- 2-hallazgos de auditoria interna y externa.
- 3-Seguimiento a respuestas de quejas y/o reclamos
- 4-Seguimiento a las acciones tomadas por satisfacción
- 5-Seguimiento al traramiento de riesgos
- 6-Seguimiento de las acciones tomadas

ACTUAR

Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora,

N.
7

SALIDAS	PROCESO
1. Control de documentos y registros. 2. Informe de auditoria interna 3. Cliente satisfecho 4. Resultados del plane de mejoramiento 5. Tratamiento de riesgo y controles 6. Acciones correctivas y de mejora eficaz y no efica.	GESTION DIRECTIVA GESTION DE CALIDAD TODOS LOS PROCESOS PARTES INTERESADAS

RECURSOS	AUTORIDAD	RESPONSABILIDAD
Recursos economico Equipo tecnologico Infraestructura Recurso de informacion	Director administrativo	Director administrativo

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