
	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GR-DC-002	
	Fecha De Vigencia	15/09/2020	Versión 2	Página 1 de 17

CONTENIDO

	Página
0. INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	5
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	5
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	5
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	6
5. LIDERAZGO	7
6. PLANIFICACIÓN	10
7. APOYO	11
8. OPERACIÓN	14
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	16
10. MEJORA	17

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GR-DC-002	
	Fecha De Vigencia	15/09/2020	Versión 2	Página 2 de 17

INTRODUCCIÓN

FIRMA CALIDADSG S.A.S.en cumplimiento a los establecido en la norma ISO 9001 , Decreto 1072 de 2015 y la normatividad vigente, ha estructurado el sistema de gestión integrado del sistema de gestión de calidad (SGC) y de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), que tiene como propósito la estructuración de la acción conjunta entre FIRMA CALIDADSG S.A.S., las partes interesadas y trabajadores, en la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) a través del mejoramiento continuo de las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo en coherencias con la búsqueda continua de la satisfacción del clientes y partes interesadas que promuevan el crecimiento y sostenibilidad de la empresa.

Para su efecto, FIRMA CALIDADSG S.A.S. aborda la prevención de las lesiones y enfermedades laborales, la protección y promoción de la salud de los trabajadores, estrategias de satisfacción e identificación de los riesgos entre otras a través de la implementación de un método lógico y por etapas cuyos principios se basan en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) y que incluye la política, organización, planificación, aplicación, evaluación, auditoría y acciones de mejora.


El desarrollo articulado de estos elementos, permitirá cumplir con los propósitos del SGI

El SGI se caracteriza por su adaptabilidad al tamaño y características de la empresa, para centrarse en la identificación y control de los peligros y riesgos asociados con su actividad. El esquema del sistema de gestión se describe en las siguientes etapas:

- Política
- Organización
- Planificación
- Aplicación
- Evaluación
- Auditoría
- Mejoramiento

INFORMACIÓN BÁSICA DE LA EMPRESA

Razon social:	FIRMA CALIDADSG S.A.S
Nit:	901256342-1
A.R.L.:	COLMENA
Número afiliación:	1155603
Ciudad:	CALI
Departamento:	Valle
Dirección:	Cra 28 # 28-66
Teléfono:	Celular 3116003382
Código actividad económica:	7020, 6202 Y 8559
Clase de riesgo:	RIESGO I

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GR-DC-002	
	Fecha De Vigencia	15/09/2020	Versión 2	Página 3 de 17

MISIÓN

Somos **FIRMA CALIDADSG S.A.S.** dedicados a la transformación de empresas, que deseen aumentar o mantener los estándares de calidad. Contamos con herramientas tecnológicas y personal competente, que promueva continuamente la optimización de los modelos de sistemas de gestión, proporcionando soluciones innovadoras, manteniendo y mejorando la satisfacción de los clientes.

VISIÓN

En el 2021 seremos un proveedor de servicios y/o productos reconocidos en el valle del cauca, por proporcionar modelos de sistemas de gestión integrales automatizados, con soluciones innovadoras que optimicen los procesos de la organización.

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

1.1. Objetivo del manual

El manual del sistema de gestión integral tiene como propósito dar a conocer la política de gestión integral (SGC / SG-SST), describe las gestión y relacionar los procedimientos establecidos que aseguran el cumplimiento de los requisitos contractuales del cliente y partes interesadas.

En el manual se describen las disposiciones generales para asegurar el cumplimiento del SGI frente a la prestación de servicios, trabajadores, desarrollo de software, así como las actividades relacionadas con la mejora continua, ello logrado a través de un análisis fundamentado en las normas ISO y legales.

1.2 Alcance. El presente manual aplica a los procesos de desarrollo de proyectos de productos y/o servicios que proporcionan un mejoramiento continuo.

En este Manual se establecen los principios de la política del sistema de gestión integral, así como las medidas de aseguramiento de la misma. Se definen además, las funciones y áreas de responsabilidad de los individuos involucrados en todo el Sistema de gestión y su alcance cubre todos los servicios que se prestan en la empresa **FIRMA CALIDADSG S.A.S.**

1.3 Aplicación: Todos los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 y Decreto 1072.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Sistema de gestión de calidad ISO 9001
- Sistemas de Calidad. Vocabulario ISO 9000
- Decreto 1072 del 2015
- listado maestro de documentos (GI-RG-001).

2.1 Requisitos legales.


Matriz legal (GR-FR-027)

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Los términos y definiciones dadas en la Norma ISO 9000:2015 son aplicables a éste manual.

Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Instructivos. Documento que describe cada uno de los pasos que se deben cumplir, en orden secuencial, para lograr el objetivo esperado en una actividad en particular.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GR-DC-002	
	Fecha De Vigencia	15/09/2020	Versión 2	Página 4 de 17

Manual de calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad Integral de una organización.

Registros de calidad: Constituyen la principal fuente de información y evidencia de la conformidad de los productos y de la efectividad del sistema de calidad. Estos se encuentran en el índice de registros de calidad, necesarios para identificar los registros relacionados con cada proceso del sistema de calidad.

S.G.I.: Sigla para definir Sistema de Gestión Integral comprende el Sistema de gestión de calidad (S.G.C.) y el Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

Educación: Nivel de escolaridad.

Formación. Entrenamiento específico en el puesto de trabajo.

Habilidades. Aptitud, capacidad y destreza física específica.

Sistema de información documental. Sistema de información desarrollado en FIRMA CALIDADSG S.A.S para el control de los procesos documentales.

Seguridad y salud en el trabajo (SST) : Disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Busca mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores. Ley 1562/2012

SG-SST: Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

SST: Seguridad y salud en el trabajo

Accidente de trabajo: Suceso repentino que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo y produce en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Ley 1562/2012

Enfermedad laboral: Resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. Ley 1562/2012

Actividad rutinaria. Actividad que forma parte de la operación normal de la organización, se ha planificado y es estandarizable.


Actividad no rutinaria. Actividad que no forma parte de la operación normal de la organización, que no es estandarizable debido a la diversidad de escenarios y condiciones bajo las cuales pudiera presentarse.

Análisis del riesgo. Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y para determinar el nivel del riesgo.

Consecuencia. Resultado, en términos de lesión o enfermedad, de la materialización de un riesgo, expresado cualitativa o cuantitativamente.

Exposición. Situación en la cual las personas se exponen a los peligros.

Identificación del peligro. Proceso para reconocer si existe un peligro y definir sus características.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GR-DC-002	
	Fecha De Vigencia	15/09/2020	Versión 2	Página 5 de 17

Medida(s) de control. Medida(s) implementada(s) con el fin de minimizar la ocurrencia de incidentes.

Nivel de riesgo. Magnitud de un riesgo, resultante del producto del nivel de probabilidad por el nivel de consecuencia.

Partes Interesadas. Persona o grupo dentro o fuera del lugar de trabajo involucrado o afectado por el desempeño de seguridad y seguridad y salud en el trabajo de una organización.

Peligro: Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de estos.

Probabilidad. Grado de posibilidad de que ocurra un evento no deseado y pueda producir consecuencias

Riesgo. Combinación de la probabilidad de que ocurra un(os) evento(s) o exposición(es) peligroso(s), y la severidad de lesión o enfermedad, que puede ser causado por el (los) evento(s) o la(s) exposición(es).

Riesgo Aceptable. Riesgo que ha sido reducido a un nivel que la organización puede tolerar con respecto a sus obligaciones legales y su propia política en seguridad y seguridad y salud en el trabajo.

Valoración de los riesgos. Proceso de evaluar el(los) riesgo(s) que surge(n) de un(os) peligro(s), teniendo en cuenta la suficiencia de los controles existentes, y de decidir si el(los) riesgo(s) es (son) aceptable(s) o no.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 La empresa ha determinado las cuestiones externas e internas a través de una herramienta en Excel llamada análisis interno y análisis externo que facilita la comprensión de la organización


4.2 La empresa identifica las partes interesadas, sus necesidades y expectativas pertinentes para el sistema de gestión de calidad por medio de la herramienta GD-RG-008 NECESIDADES Y EXPECTATIVAS.

4.3 Se logra a través de la herramienta GD-DC-002 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN determinar los límites y aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad, considerando las cuestiones externas e internas, requisitos de las partes interesadas y los servicios ofertados por la empresa.

4.4 Sistema de Gestión

4.4.1 Requisitos generales. Se documenta el sistema de gestión de la empresa FIRMA CALIDADSG S.A.S. y se establecen las medidas que se requieren para asegurar que el sistema de gestión funcione como medio para que los servicios cumplan con los requisitos especificados para lograr la satisfacción de los clientes, partes interesadas y trabajadores.

Identificación, secuencia e interacción de procesos del sistema de gestión. Para la implementación del sistema de gestión en la empresa FIRMA CALIDADSG S.A.S., se tienen identificados los procesos, la secuencia e interacción entre los mismos y los responsables, definiendo en cada uno, los métodos y criterios para su control, por medio de la documentación del sistema de control de cambios.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GR-DC-002	
	Fecha De Vigencia	15/09/2020	Versión 2	Página 6 de 17

La identificación de los procesos se puede observar en el mapa de procesos (GD-DC-003), se cuenta con caracterización de procesos, donde se identifica la interacción de estos:

Siglas	Procesos
GD	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO
GR	PROCESO DLE RIESGO
GM	PROCESO DE MARKETING
GP	PROCESO DE PROYECTOS
GA	PROCESO DE ADMINISTRATIVO
GB	PROCESO DE BIENESTAR

La empresa **FIRMA CALIDADSG S.A.S.** ha determinado mantener la información documentada a través del LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS GR-FR-001 y conservar la información a través del LISTADO DE MAESTRO DE REGISTROS GR-FR-002.

5. LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 Liderazgo y compromiso.

La empresa **FIRMA CALIDADSG S.A.S.** lleva a cabo actividades planificadas y sistemáticas por parte de la alta dirección a través del comité de auditoría y vigía que permiten controlar, asegurar y mejorar el sistema de gestión implementado.

El compromiso de la alta dirección se evidencia en la declaración de la política de seguridad y salud en el trabajo, en la cual tiene el compromiso para la estructuración e implementación del sistema de gestión de calidad integral.

a) La dirección administrativa asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a prevención de las lesiones y el deterioro de la salud relacionadas con el trabajador, así como la provisión de actividades y lugares de trabajo seguros, saludables y la eficacia del sistema de gestión de calidad.

b) Para asegurar que se establece la política y objetivos, La empresa **FIRMA CALIDADSG S.A.S.** realiza la divulgación de la política y el despliegue de estos objetivos estableciendo sus mecanismos de revisión por parte de la dirección administrativa a través de la Revisión por la dirección (GD-FR-009) en coherencia con la dirección estratégica de la organización.


c) Por medio del presente manual de calidad se logra asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión integral en los procesos de negocio de la organización.

d) Se aseguran los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión integral a través del presupuesto anual que se determinar en la organización.

e) Para la comunicación eficaz del sistema de gestión integral se utiliza en la empresa la Matriz de Comunicaciones (GD-FR-005).

f) Con base en los objetivos del sistema de gestión integral se ha establecido indicadores en cada uno de los diferentes procesos de la empresa **FIRMA CALIDADSG S.A.S.**, los cuales miden cuantitativamente su cumplimiento y logrando los resultados previstos.

h) La dirección como líder principal comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión integral, permite que a través de la PLANIFICACIÓN DE

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GR-DC-002	
	Fecha De Vigencia	15/09/2020	Versión 2	Página 7 de 17

LOS CAMBIOS (GR-FR-012) gestionar las propuestas de cada proceso para la mejora empresarial desde todos los entornos.

i) La mejora es promovida continuamente por los líderes de proceso, manteniendo conservación de la información documentada.

j) Los líderes de proceso desde la dirección trabajan conjuntamente para propender por el mejoramiento continuo de los procesos, aun asumiendo diferentes roles como el brigadista, representantes de los comités y auditor interno.

k) La alta dirección propende por diferentes mecanismos que la comunidad en general apoye la identificación de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades que vayan en coherencia con la matriz de RIESGO DE PROCESO (GR-FR-011) y MATRIZ DE PELIGROS (GR-FR-026).

l) La empresa ha establecido e implementado los procesos de consulta y participación a través de mecanismos de comunicación enunciados en la Matriz de Comunicaciones (GD-FR-005), propiciando la participación desde los comités de auditoría y en acompañamiento del vigía, autoreporte de condiciones laborales y de salud al cual podrá acceder fácilmente el trabajado.

m) La alta dirección está comprometida con la implementación y funcionamiento de vigia siendo participativa y promoviendo la mejora de los procesos y sus trabajadores.

n) Los objetivos de calidad son verificados en el comité de auditoría cada dos meses o según requerimiento de los procesos y revisados permanentemente por el responsable del seguimiento promoviendo el enfoque a procesos y basado en riesgos.

5.1.2 Enfoque al cliente. FIRMA CALIDADSG S.A.S. ha establecido los requisitos del cliente, para asegurarse del cumplimiento, e identificar el nivel de satisfacción de estos.

5.2 Política de la calidad compatible con el contexto y la dirección estratégica de la dirección:


POLITICA DE CALIDAD

FIRMA CALIDADSG S.A.S. está comprometida a proveer servicios y/o productos que conduzcan a la automatización de procesos con confidencialidad, integridad, oportunidad e implementación de modelos de sistemas de gestión integrados en las organizaciones, que promuevan la satisfacción de los clientes, cumplimiento de la normatividad vigente y búsqueda de la mejora continua, para alcanzar los estándares de calidad, sostenibilidad, prevención de lesiones en sus colaboradores, ambientes laborales seguros y saludables, además de la protección del medio ambiente.

POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

FIRMA CALIDADSG S.A.S. reconoce la importancia del capital humano, por lo cual se compromete desde los más altos niveles de la organización, a la implementación y mejora continua del **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**, permitiendo velar por ambientes laborales saludables y seguros, además de la prevención de los accidentes y enfermedades de origen laboral.

Derivado de las actividades económicas de capacitación, asesoría, auditoría, software y mejora continua, que brinda **FIRMA CALIDADSG S.A.S.** se encuentran como prioritarios los peligros de origen: Accidente de tránsito y Biomecánico. Por esta razón estarán en la priorización de los controles a ejercer de acuerdo con la Matriz de identificación peligros, sin excluir los demás riesgos existentes.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GR-DC-002	
	Fecha De Vigencia	15/09/2020	Versión 2	Página 8 de 17

FIRMA CALIDADSG S.A.S se compromete a velar por la seguridad y salud de los trabajadores, personas independientes, contratistas, clientes, visitantes y demás; razón por la cual la Alta Dirección asignará los recursos económicos, humanos, físicos y tecnológicos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo; velará además por el cumplimiento de la normatividad nacional vigente aplicable en materia de Riesgos Laborales. Todo lo anterior fomentando la participación continua y activa de nuestros colaboradores, contratistas, visitantes y demás partes interesadas, en el marco de la responsabilidad social, la sostenibilidad y la conformación de empresa segura.

5.2.2 Comunicación de la política de calidad. FIRMA CALIDADSG S.A.S. ha definido y documentado la política de calidad y la política de seguridad y salud en el trabajo en la que ha establecido los mecanismos de comunicación para que sea entendida, implementada y mantenida en todos los niveles de la organización, por medio de reuniones, publicaciones, y presentación en lugares visibles de la empresa.

5.3 Roles, Responsabilidad y autoridad: En FIRMA CALIDADSG S.A.S. ha provisto los medios para identificar y comunicar la responsabilidad y autoridad.

FIRMA CALIDADSG S.A.S. ha establecido un método de identificar los cargos de la empresa a través de la estructura organizacional (GD-DC-004)

Las responsabilidades y autoridad de cada cargo están identificadas en el procedimiento de TALENTO HUMANO (GB-DC-002). Acorde con el enfoque por procesos, cada proceso tiene asignado un líder responsable, el cual tiene el alcance de efectuar seguimiento al proceso y vigilar el cumplimiento de los objetivos.

6.1 PLANIFICACIÓN.

Para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas la empresa ha desarrollado un análisis de riesgos por proceso consolidado en la herramienta RIESGO POR PROCESO (GR-FR-011), logrando abordar los riesgos y oportunidades. Esta herramienta será revisada con frecuencia semestral y el método de revisión será a través del comité de auditoría.

El mecanismo para divulgar las oportunidades identificadas en el análisis de los riesgos se desarrollará por medio de circular a los líderes de proceso.


Para eliminar las causas de no conformidades potenciales y para prevenir su ocurrencia, FIRMA CALIDADSG S.A.S. ha establecido e implementado el procedimiento acciones preventivas (GR-DC-007). En este procedimiento se determinan las directrices para analizar y eliminar las causas de no conformidades potenciales, hacer seguimiento para verificar la eficacia del sistema y realizar actividades de mejora.

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlo

6.2.1 Objetivos de calidad. FIRMA CALIDADSG S.A.S. tiene como objetivos:

Aumentar la satisfacción de nuestros clientes a través de acciones orientadas al fortalecimiento del sistema de gestión de calidad.

Realizar actividades de seguimiento y control que propicien el mejoramiento continuo dentro el desarrollo de los proyectos.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GR-DC-002	
	Fecha De Vigencia	15/09/2020	Versión 2	Página 9 de 17

Mejorar las competencias del personal del FIRMA CALIDADSG a través de estrategias derivadas de las evaluaciones internas y externas

Aumentar la rentabilidad de la empresa asegurando la sostenibilidad en mediano y largo plazo.

6.2.2 La empresa planifica como lograr los objetivos de calidad ha desarrollado por medio del PLAN ESTRATEGICO (GD-FR-001), la metodología para determinar los indicadores, metas, recursos, responsable, frecuencia y como se evaluarán los resultados.

6.3 Planificación de los cambios. La empresa ha determinado a través de la herramienta PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS (GR-FR-012), conservar la información documentada por cada proceso las necesidades de cambios para el sistema de gestión de calidad.

El Método para verificar las consideraciones de los cambios planificados se realizará por medio de los comités de auditoría, reuniones de plan estratégicos o reuniones extraordinarias por la dirección y las consideraciones de los cambios quedaría registrador en la herramienta PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS (GI-FR-012).

7 APOYO

7.1 RECURSOS

La Dirección administrativa provee los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad y lograr la satisfacción de las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos. La responsabilidad de la provisión de los recursos por parte de la dirección general queda estipulada en las reuniones del consejo directivo.

7.1.2 Personas. La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias por medio de PLANTA DE CARGO (GB-FR-001).


7.1.3 Infraestructura: Para la prestación de los servicios educativos de FIRMA CALIDADSG S.A.S. cuenta con una infraestructura adecuada que se determina acorde a los requerimientos, es proporcionada para se mantiene para la prestación de los servicios y controlados a través del inventario sistematizado.

El mantenimiento de la infraestructura de FIRMA CALIDADSG S.A.S. se realiza bajo lo establecido en el proceso de MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO (GA-DC-004).

7.1.4 Ambiente de trabajo: Los factores del ambiente de trabajo que afectan la calidad del servicio son mitigados a través del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Para lograr las condiciones óptimas de ambiente de trabajo necesarias en FIRMA CALIDADSG S.A.S., quien ha implementado sistema de gestión de seguridad y salud documentado en Manual del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.


7.1.5 Recursos de seguimiento y medición. Los instrumentos de seguimiento y medición son las encuestas de satisfacción. **No aplicable 7.1.5.2** Trazabilidad de las mediciones debido a que la empresa no realiza esta actividad que requiera calibración.

7.1.6 Conocimiento de la organización. La empresa ha definido como método de documentar la competencia de la organización basada en el plan de formación definido para el mejoramiento de los perfiles del recurso del personal

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GR-DC-002	
	Fecha De Vigencia	15/09/2020	Versión 2	Página 10 de 17

7.2 Competencias

7.2.1 FIRMA CALIDADSG S.A.S. asegura la calidad de los servicios que presta, contratando el recurso humano que cumple con las competencias del cargo y los requisitos definidos por el marco legal vigente, entrenándolo y capacitándolo de acuerdo con sus necesidades, buscando mejorar la calidad y la prestación del servicio en el procedimiento de TALENTO HUMANO (GB-DC-002), se han definido las responsabilidades, la autoridad, la educación, formación y experiencia necesaria del personal con responsabilidades en el sistema de gestión de la calidad.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GR-DC-002	
	Fecha De Vigencia	15/09/2020	Versión 2	Página 11 de 17

7.2.1 Competencia, toma de conciencia y formación del talento

Identificación de necesidades de entrenamiento:

FIRMA CALIDADSG S.A.S. comprometido con mejorar la competencia del personal identifica las necesidades de formación, de acuerdo al procedimiento de TALENTO HUMANO (GB-DC-002).

Otros medios de identificación de necesidades son:

- Resultados de la evaluación de competencia.
- Resultado de la evaluación de desempeño.
- Resultados de las Auditorías Internas de calidad.
- Resultados de las Auditorías externa.
- Requerimientos específicos de nuevos proyectos
- Nuevas actividades a desempeñar.

7.2.2 Nivel de educación y formación del personal: La directora administrativa es la responsable de velar por el desarrollo del plan de formación al personal involucrado en actividades que incidan en la calidad, así como también de la planeación, programación y seguimiento de las actividades de educación, formación y también del análisis de los resultados de las evaluaciones del personal que realiza trabajos que afectan la calidad.

7.2.3 Evaluación del personal: A través de la evaluación de desempeño que se realiza semestral al personal se evalúa la eficacia de la formación proporcionada al personal, se verifica las habilidades, capacidades o destreza que posee y la forma como las utiliza. La evidencia de la evaluación del personal, se realiza según el procedimiento de TALENTO HUMANO (GB-DC-002).

7.3 Toma de conciencia. Es lograda a través de los diferentes líderes de proceso que motivan al mejoramiento, desde el plan de formación promoviendo el sistema de gestión de calidad y la importancia que representa para FIRMA CALIDADSG S.A.S. y para cada uno de los participantes.


7.4 La comunicación interna: FIRMA CALIDADSG S.A.S. cuenta con diversos medios de comunicación interna descritos en la MATRIZ DE COMUNICACIÓN (GD-FR-005), a través de los cuales se asegura que los procesos de comunicación sean los apropiados y se efectúen eficazmente en el sistema de gestión de calidad.

7.5 Requisitos de la información documentada

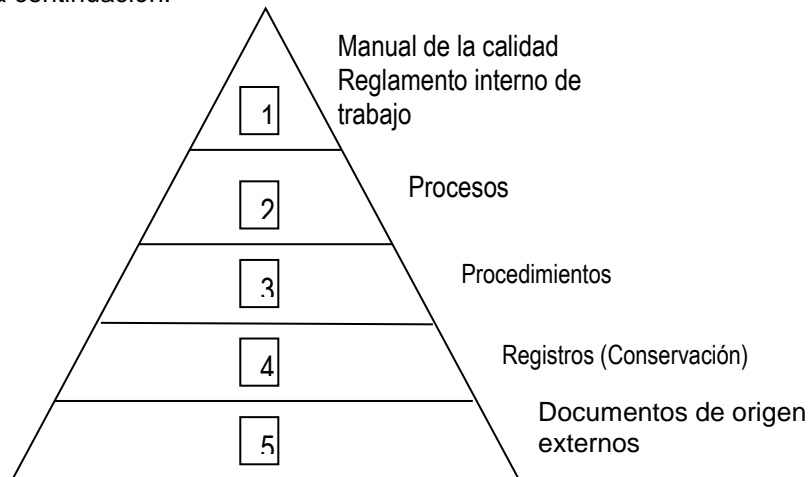
Generalidades

La información documentada del sistema de gestión de calidad de FIRMA CALIDADSG S.A.S. incluye:

- Declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad.
- El presente manual de calidad.
- Los procedimientos documentados requeridos en la norma ISO 9001.
- Los procedimientos e instructivos necesarios por la organización para asegurar la operación y control de los procesos.
- La conservación de la información documentada requerida por la norma ISO 9001.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GR-DC-002	
	Fecha De Vigencia	15/09/2020	Versión 2	Página 12 de 17

Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad para el control y verificación de actividades que tengan un impacto en la prestación del servicio, están relacionados con: Especificaciones de los servicios dados por las partes interesadas y/o normas nacionales y procedimientos internos. El sistema de calidad esta soportado por un modelo de información documentada que comprende varios niveles, los cuales se muestran a continuación:



Para la preparación de los documentos se cuenta con el procedimiento control de la información documentada (GR-DC-004).

El presente MANUAL DE CALIDAD (GR-DC-002) aplica a los procesos de prestación del servicio educativo en áreas técnicas y educación informal que se prestan en FIRMA CALIDADSG S.A.S.

El manual de calidad de FIRMA CALIDADSG S.A.S., referencia los procedimientos, formatos y procesos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad.


Manual del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (CR-DC-003). Referencia los aspectos normativos requeridos para la seguridad y salud en el trabajo de FIRMA CALIDADSG S.A.S.

7.5 Información documentada

Generalidades. La empresa ha definido la información documentada por norma internación y determinada como necesaria a través de los LISTADOS MAESTROS DE DOCUMENTOS (GR-FR-001) y los LISTADOS MAESTROS DE REGISTROS (GR-FR-002)

7.5.2 Creación y actualización. El mecanismo definido por la empresa se realiza a través del proceso CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA (GR-DC-004).

7.5.3 El control de la información documentada. FIRMA CALIDADSG S.A.S. cuenta con el procedimiento control de información documentada (GR-DC-004), donde logra establecer el control de cambios que facilita y asegura que los documentos se revisen y aprueben cuando sea necesario y aprobarlos, identificando los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, los documentos se encuentren, legibles, entendibles y recuperables. Los controles de la información documentada se identifican fácilmente ingresando al LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS (GR-FR-001)

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GR-DC-002	
	Fecha De Vigencia	15/09/2020	Versión 2	Página 13 de 17

7.5.3.2 Control de las conservaciones en FIRMA CALIDADSG S.A.S. Los registros son establecidos y mantenidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz.

FIRMA CALIDADSG S.A.S. cuenta con el procedimiento de CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA (GR-DC-004) donde se establecen las directrices para identificar, recolectar, clasificar, almacenar, conservar y eliminar los registros de calidad. El líder de calidad controla los registros de calidad para demostrar con ellos la conformidad con los requisitos especificados y la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los controles de registros se identifican fácilmente ingresando al LISTADO MAESTRO DE REGISTROS (GR-FR-002).

8 OPERACIÓN

8.1 Planificación y control de los proyectos: Para la planificación de los servicios, FIRMA CALIDADSG S.A.S. ha planificado y desarrollado los procesos; proceso de direccionamiento, proceso de riesgos, proceso de marketing, proceso de proyectos, proceso administrativo y proceso de bienestar.

La planificación de las actividades de prestación del servicio por proyectos se realiza considerando:

- El director de proyectos planifica las actividades comerciales.
- Los objetivos de calidad establecidos con relación a la oferta de servicios.
- Los objetivos de seguridad y salud en el trabajo.


8.2 Requisitos para la oferta de servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente en los establecimientos educativos: FIRMA CALIDADSG S.A.S. brinda información de sus productos mediante: Portafolio de servicios, internet, comunicaciones escritas, redes sociales y telefónicas, volantes y publicaciones.

Para retroalimentarse con sus partes interesadas FIRMA CALIDADSG S.A.S. cuenta con una gestión del cliente que hace seguimiento para conocer el grado de aceptación del servicio prestado por la empresa. Las quejas y/o reclamos de los clientes son atendidas conforme a lo establecido en el procedimiento quejas y/o reclamos.

8.2.2 Determinación de los requisitos de la prestación del servicio. La empresa la realiza en base al procedimiento GESTIÓN COMERCIA (GM-DC-002) con el formato de CONTRATO DE PROYECTO (GM-DC-006) donde se determinan los requisitos necesarios y se aclaran las diferencias entre las partes.

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio de formación para el trabajo: El Director de proyectos de la empresa son responsables de la atención de los clientes, así mismo de verificar que los requerimientos estén definidos, para asegurar que FIRMA CALIDADSG S.A.S. pueda cumplir con todas las condiciones y que cualquier problema pueda ser resuelto si los requerimientos difieren de lo ofrecido o establecido contractualmente, para la revisión de los requisitos de la prestación del servicio la empresa antes de comprometerse con el cliente, verifica disponibilidad del servicio. en base al procedimiento GESTIÓN COMERCIAL (GM-DC-002), donde se determinan los requisitos necesarios y se aclaran las diferencias entre las partes.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GR-DC-002	
	Fecha De Vigencia	15/09/2020	Versión 2	Página 14 de 17

8.3 No aplicable Diseño y desarrollo de productos y servicios debido a que la empresa no desarrolla diseño durante la prestación de servicios, debido a que presta asesorías de servicios y se acondiciona a la estructura organizacional del cliente.

8.4 Control de los productos y servicios suministrados externamente.

8.4.1 Proceso de suministro externo.

Esta sección describe el mecanismo convenido para asegurar que los productos adquiridos se ajustan a los requisitos previamente establecidos. Las compras regulares de materiales, insumos y servicios son realizadas a los proveedores aprobados y de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES (GA-DC-002)

8.4.2 Tipo y alcance del control: La empresa asegura que los suministros externamente no afecten la prestación del servicio a través de mecanismos de selección de proveedores que serán aprobados de acuerdo con los requisitos establecidos en el procedimiento PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS (GA-DC-003), el cual establece el método de registro, evaluación, y calificación de los proveedores de acuerdo con la capacidad para cumplir con las especificaciones del proceso, producto, requisitos comerciales y logísticos de la empresa.

8.4.3 Información para el proveedor externo: En el procedimiento de PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS (GA-DC-003) están documentadas las actividades y las responsabilidades para asegurar que las compras de insumos y servicios estén conformes con las especificaciones requeridas.

La verificación de los productos comprados: Se realiza la evaluación de los materiales comprados y servicios contratados de tal forma que se garantice el cumplimiento de los requisitos de compra.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control del proceso de la prestación del servicio: El control del proceso educativo se realiza a través del seguimiento de los proyectos, cumplimiento e de las actividades y encuestas de satisfacción teórico y práctico.

8.5.2 Identificación y trazabilidad: FIRMA CALIDADSG S.A.S. realiza identificación y trazabilidad a través de la orden de servicio que permite identifica la salida esperada.


Se realiza la identificación de los servicios deseados desde la orden de servicio dejando claro el alcance y se logra asegurar el seguimiento a las actividades trazadas por medio del software de control de proyectos el cual permite visualizar el grado de avance deseado por el cliente.

La empresa logra conservar la información documentada necesaria para controlar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos deseados por el cliente.

8.5.3 Propiedad del cliente: Los documentos e información suministrada por los clientes se controlan de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de COPIA DE SEGURIDAD O BACKUP (GR-DC-010)

8.5.4 Preservación del producto: Todos los documentos se controlan de acuerdo a lo establecido en el procedimiento CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA (GR-DC-004).

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega. Los procesos de producción y prestación del servicio en FIRMA CALIDADSG S.A.S. son verificados antes de emitir los certificados por normas y aptitud ocupacional en cada uno de los programas.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GR-DC-002	
	Fecha De Vigencia	15/09/2020	Versión 2	Página 15 de 17

8.5.6 Control de cambios. La empresa realiza el control de cambios a través del sistema de información de FIRMA CALIDADSG S.A.S. el sistema funciona por medio de un software que almacena, distribuye y facilita el acceso a la información de todos los procesos, así como también permite la conservación documentada de las gestiones realizadas.

8.6 Liberación de los servicios y/o productos. La empresa realiza de manera planificada los cierres y/ o liberación de los servicios definiendo los criterios de aceptación definidos en el procedimiento de GESTIÓN DE PROYECTOS (GP-DC-002) y las personas que autorizan la liberación.

8.7 Control de las salidas no conformidades: La empresa FIRMA CALIDADSG S.A.S. asegura que las SALIDAS NO CONFORME (GR-DC-008) en relación con los requisitos especificados, es detectado, identificado, ajustado y controlado.

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

FIRMA CALIDADSG S.A.S. tiene establecido procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación a través de los objetivos de calidad y objetivos de seguridad y salud en el trabajo, de las auditorías Internas, auditorías externas, las quejas, sugerencias de los clientes, revisión de indicadores, de la satisfacción del cliente y de la revisión de las acciones correctivas y preventivas.

9.1.2 Satisfacción del cliente. FIRMA CALIDADSG S.A.S. efectúa un seguimiento sobre la satisfacción del cliente con el fin de conocer la percepción sobre los servicios prestados, cumplimiento de requisitos y expectativas, como una de las medidas de desempeño del sistema de gestión de la calidad integral.


Se utilizan como métodos lo establecido en el procedimiento de quejas y/o reclamos y las encuestas de satisfacción para evaluar la información relativa al nivel de satisfacción de las partes interesadas.

Cuando aplique se utilizarán técnicas estadísticas para medir la tendencia de los registros generados por las gestiones del sistema de gestión y se realizara análisis de la información, para establecer la toma de acciones preventivas y correctivas, que permitan mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad (S.G.C).

Estas actividades de seguimiento se realizarán durante las reuniones del comité de auditoría o cuando se considere necesario por parte de FIRMA CALIDADSG S.A.S.

9.1.3 Análisis y evaluación. El seguimiento y la medición de los procesos se efectúan a través del análisis de los indicadores establecidos para cada una de las gestiones en las reuniones del comité de auditoría.

El análisis de esta información, muestra nuestra capacidad para obtener los resultados planificados. Cuando en el análisis de la información se observan indicadores que alerten sobre la posibilidad de tener procesos fuera de control, se toman las acciones preventivas y correctivas necesarias de acuerdo a lo establecido en los procedimientos ACCIONES CORRECTIVAS (GR-DC-006) y ACCIONES PREVENTIVAS (GR-DC-007).

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GR-DC-002	
	Fecha De Vigencia	15/09/2020	Versión	Página
			2	16 de 17

9.2 Auditoría interna: FIRMA CALIDADSG S.A.S. cuenta con un programa de auditorías Internas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento auditorías Internas de calidad (GR-DC-005).

El sistema de gestión de calidad integral está sujeto a auditorías las cuales se llevan a cabo por el equipo de auditores Internos de calidad o por auditores externos, cuando la empresa lo considera pertinente; para comprobar que todas las actividades relacionadas con la calidad que se realizan dentro de la empresa y que están definidas en el sistema de gestión de la calidad integral, se ejecutan de acuerdo con lo indicado en la documentación aplicable.

FIRMA CALIDADSG S.A.S. lleva a cabo auditorías internas para determinar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y su conformidad con la documentación aplicable al menos una vez al año, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de auditorías internas. Se pueden efectuar auditorías no programadas cuando las circunstancias así lo ameriten, tales como, reclamos de clientes, cambio en procesos, entre otros.

9.3 Revisión por la dirección.

9.3.1 Generalidades: El director de proyectos y la dirección administrativa se reúnen periódicamente en el comité de auditoría para revisar el aseguramiento de la conveniencia, adecuación y eficacia continúa del sistema de gestión de la calidad

Estas revisiones por la Dirección, permiten determinar dónde se requieren implementar mejoras, suministrar recursos o replantear objetivos, metas y acciones.

9.3.2 Entrada de la revisión por la dirección. La revisión se realiza de acuerdo a lo establecido en la NORMA ISO 9001, en esta revisión se determina oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad integral, incluyendo la política de calidad, política de seguridad y salud en el trabajo, objetivos de calidad, objetivos de seguridad y salud en el trabajo y control de los riesgos.


FIRMA CALIDADSG S.A.S. mantiene, a través de información documentada de los líderes de proceso, los registros de la revisión por la dirección.

Frecuencia de la revisión: El sistema de gestión de la calidad, la revisión por la dirección y la autoevaluación institucional de FIRMA CALIDADSG S.A.S. se realiza al menos una vez al año.

Información para la revisión: la información de entrada para la revisión del sistema de calidad contiene, entre otros los resultados de las auditorías, la retroalimentación del cliente, el desempeño de los procesos y los otros ítems que se encuentran descritos en la NORMA ISO 9001.

9.3.3 Salida de la Revisión por la Dirección: La Dirección de proyectos y la directora administrativa utilizará los resultados de la revisión para tomar decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de los servicios en relación de los requisitos de las partes interesadas, y las necesidades de recursos.
- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad Integral y sus procesos
- Necesidades de cambio del sistema de gestión de calidad.
- El resultado de las revisiones por la dirección se documenta cada año y se controla de acuerdo al procedimiento CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA (GR-DC-004)
- Los resultados de la revisión por la dirección deben ser divulgados a los líderes de proceso del Sistema de gestión de calidad integral.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			GR-DC-002	
	Fecha De Vigencia	15/09/2020	Versión 2	Página 17 de 17

10 Mejora

10.1 Generalidades. La empresa ha definido que, a partir de los objetivos definidos por la dirección en el plan estratégico, se buscan fuentes como instrumentos de medición, percepción de las partes interesadas, riesgos por proceso, planificación de cambios, resultado de auditorías internas y externas, que proporcionen corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados, logrando mejorar el desempeño de los procesos.

10.2 No conformidad y acción correctiva: Para el manejo de no conformidades con el objeto de que no se vuelvan a presentar, ha establecido el procedimiento ACCIONES CORRECTIVAS (GR-DC-006), en el que se establece la metodología para revisar y determinar las causas de las no conformidades, se registran y se revisan las acciones correctivas tomadas.

10.3 Mejora continua: FIRMA CALIDADSG S.A.S. a través de la planificación de cambios, análisis de los datos, del cumplimiento de la política, objetivos de calidad y de seguridad y salud en el trabajo, de los resultados de las auditorías de calidad, del seguimiento de proveedores y de los resultados de acciones correctivas que busca determinar estrategias para el mejoramiento continuo. El comité de auditoría efectúa el análisis de esta información y establece las estrategias necesarias para el mejoramiento continuo, registrándolas en las actas del comité de auditoría o en los formatos de acciones de mejoramiento.