


SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
PROCESO: INSTITUCIONAL		Página Nro. 1 de 8
PROCEDIMIENTO: SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD		Código Nro. GPL-DGP-P01

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	4
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	7
III	ANEXOS	8

APROBADO

ALTA DIRECCIÓN DE LA CORPORACION

SGC	ELABORADO	VERSIÓN Nº 1
INSTITUCIONAL	POR: Div. Gestión de la Calidad FECHA: Diciembre de 2007	POR: Gestión de la Calidad FECHA: Noviembre 2013 FRN

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

b) OBJETIVOS

General:

Desarrollar actividades de coordinación para dirigir, controlar actividades de Calidad, en COMTECO R.L., atendiendo la elaboración de documentos de Calidad (Procesos, Procedimientos, Instrucciones Operativas, etc.), su implementación y mejora de conformidad a la Norma ISO 9001:2008 e ISO 19011.

Específicos:

- Asegurarse que los documentos de la Calidad estén conforme a especificaciones de la Norma ISO 9001:2000 u otra Norma Internacional.
- Aplicar periódicamente Auditorías Internas de Calidad según Norma ISO 19011
- Evaluar periódicamente las Acciones Correctivas a No Conformidades.
- Informar a la dirección de la Organización, sobre el nivel de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de implementar acciones de mejora.
- Socializar y difundir en COMTECO R.L., los documentos de Calidad mencionados.
- Aplicar programas de capacitación y evaluación de la eficacia, destinado a funcionarios de la organización.

c) ALCANCE

El proceso comprende desde la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en Unidades de COMTECO R.L. – BOLIVIA TEL , elaboración de Plan anual del mismo según POA empresarial, y concluye con la evaluación periódica de cumplimiento de indicadores

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Gestión de la Calidad

e) UNIDADES INVOLUCRADAS

Todas las unidades funcionales de COMTECO R.L.-BOLIVIA TEL.

f) DEFINICIONES

- **Acción Correctiva;** acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción Preventiva;** acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u Observación no deseable.
- **Alta Dirección COMTECO R.L.;** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al mas alto nivel la Corporación. Para efectos del presente manual la alta dirección de COMTECO R.L. esta constituida por la Gerencia General.
- **Alta Dirección Organización;** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al mas alto nivel la Organización.
- **Auditoria de Calidad;** investigación documentada que se realiza en una oportunidad prevista.
- **Conformidad;** cumplimiento de requisitos.
- **Documento;** información y su medio de soporte que indica que se va ha realizar.
- **Estructura de la Organización;** disposiciones de relaciones ínter funcionales, responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- **Gestión de Calidad:** Unidad estructuralmente con dependencia de Gerencia General, que tiene la misión de coordinar actividades de calidad con unidades interdependientes de COMTECO R.L..
- **Manual de la Calidad;** documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Mejora Continua;** actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos.
- **No Conformidad;** incumplimiento de requisitos.
- **Organización;** conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Procedimiento;** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso;** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Registro;** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.
- **Recomendación;** Operatoria destinada a la mejora continúa de procesos.
- **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC);** sistema de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

II. OPERATORIA

Las tareas para el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad abarcan las siguientes :

a) PLAN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD (SGC) Y ELABORACION DE DOCUMENTOS DE CALIDAD: PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCCIONES OPERATIVAS, FORMULARIOS, REGLAMENTOS, POLITICAS DE TRABAJO

UNIDAD GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Presenta anualmente el POA de la unidad en coordinación con Alta Dirección de la Organización, destinado a la aplicación y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de COMTECO R.L.-BOLIVIA TEL.
2. Recibe respuesta del Responsable del POA acerca de su contenido y verifica,
 - Si existen observaciones retorna al paso 1
 - Caso contrario continua en el paso siguiente
3. Organiza los documentos de calidad : Procesos, Procedimientos, Instrucciones Operativas, Formularios, Reglamentos y otros periódicamente , según cronogramas para su elaboración , a fin de cumplir con el POA e indicadores mensuales.
4. Registra la solicitud de documentos de calidad solicitados por las distintas unidades comerciales, técnicas y administrativas de la empresa,
5. Asigna a funcionario de la DGC para su elaboración, según directivas y dentro de tiempos establecidos para su elaboración y entrega a jefatura der la DGC
6. Recaba la información necesaria de la Unidad y/o Unidades interrelacionadas para la elaboración del documento (documentación, datos, reportes, información primaria,etc)
7. Presenta para su revisión a jefatura de DGC el documento elaborado, resguardando que los requisitos pre establecidos , formatos determinados para su redacción estén vigentes.
 - Si existen observaciones retorna al paso 6
 - Caso contrario continua en el paso siguiente
8. Remite a Responsable de la organización para la que se elaboró el documento, para su análisis , revisión , a partir de lo cual determina
 - Si existen observaciones retorna al paso 6
 - Caso contrario continua en el paso siguiente
9. Elabora documento definitivo, tomando en cuenta todas las observaciones de mejora que hubieren para posteriormente remitir a la Dirección de la Organización para su correspondiente firma de autorización, que viabiliza la aplicación de directivas contenidas en el documento.

- Si aprueba continua en el siguiente paso.
 - Caso contrario, retorna al paso anterior.
10. Recibe el documento aprobado y destina el mismo a la siguiente etapa que es la difusión y socialización del mismo, con lo cual finaliza la presente actividad dentro del Sistema de gestión de Calidad.

b) DIFUSION Y COMUNICACION DE LOS DOCUMENTOS DE CALIDAD

1. Registra y archiva el documento físico aprobado .
2. Introduce el documento magnético en la Intranet e Icono “Gestión por Procesos” , según directivas establecidas.
3. Revisa que la introducción de la información en los dos medios de difusión, sea la correcta
 - Si existen observaciones retorna al paso 2
 - Caso contrario continua en el paso siguiente
4. Publica y da a conocer a los trabajadores de la empresa por correo masivo y con carácter mensual los nuevos documentos aprobados para su vigencia, indicando la dirección de la Intranet así como el acceso al Icono “Gestión por Procesos”
5. Registra y archiva los documentos magnéticos difundidos y distribuye los mismos,
 - El original para el responsable de la difusión y comunicación
 - Copia para jefe de la DGC

c) Seguimiento y control del Sistema de Gestión de Calidad

1. Planifica el desarrollo de Auditorias de Procesos en las distintas unidades de la empresa, de conformidad al cronograma de la unidad establecido en el POA
2. Remite comunicado a Responsable de la unidad auditada con la debida antelación, señalando el objetivo, alcance de la Auditoria así como las fechas y Responsables.
3. Asigna a funcionarios de la DGC los Procesos a auditar y, consensua las listas de verificación a ser utilizadas durante la auditoria.
4. Presenta a Responsables de la organización a los Auditores asignados, explicando los propósitos del evento y de la necesidad de apoyo en información requerida para el éxito de la Auditoria.
5. Ejecución de la Auditoria según directrices de la Norma ISO 19011.
6. Presenta conclusiones de la Auditoria de Proceso a la finalización de la misma a responsable(s) de la Unidad auditada , efectuando un somero informe de las fortalezas encontradas así como de observaciones detectadas, estando al alcance del responsable de la Unidad, poder aceptar ó refutar los mismos, según demostración fehaciente de

documentos y a cuyo respecto el Auditor, en el caso de considerar razonables y demostrables los argumentos presentados, deberá efectuar cambios en el informe final de la auditoría

7. Elabora y entrega informe final de la Auditoría de Procesos, munido de la documentación de respaldo al jefe de la DGC, quien al evaluar determina,
 - Si existen observaciones al informe y documentación de la Auditoría retorna al paso anterior
 - Caso contrario continua con el paso siguiente,
8. Remite informe de la Auditoría a Jefe de la Organización, solicitando atender observaciones detectadas según plazos establecidos.

d) Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad

1. Coordina con responsable de la Unidad Auditada el llenado de formulario “Acciones correctivas y de mejora”, definiendo claramente el problema “raíz”, las actividades comprometidas para su resolución, responsables y tiempos consensuados.
2. Entrega documento de referencia a responsable de Unidad Auditada para realización de actividades de mejora.
3. Verifica objetivamente y con los debidos sustentos documentales y materiales el cumplimiento de acciones correctivas y determina
 - Si existe debido cumplimiento según lo establecido en formulario “Control de acciones correctivas
 - Caso contrario continua en el paso siguiente.
4. Firma con el responsable de la organización en el formulario la conformidad con el cierre de acciones correspondientes, con lo cual finaliza el presente Procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre de Documento	Rep. o Form.	Man. o Auto.	Nº de Ejemplares	
			Original	Copia
Plan de Trabajo	R	M	1	1
Informes a ADO y Responsable de la Organización	R	M	1	1
Documentos de la Calidad	R	M	1	1
Informes de Auditorias Internas de Calidad	R	M	1	1

2. LOGÍSTICA REQUERIDA PARA EL PROCEDIMIENTO

EQUIPOS	MATERIALES	HERRAMIENTAS	OTROS
Equipo de computación	Material de Escritorio	-Sistemas QBC's Básica, Interac tv y Supernet -Sistema SIC	

3. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Cumplimiento de cronograma para implementación del SGC	Evaluación del cronograma del SGC	Div. Gestión de la Calidad	Jefe DGC	Mensualmente
FÓRMULA	$(\text{Fecha efectiva de cumplimiento} / \text{Fecha programada}) * 100$				
PARÁMETRO	Alto : 100 % Bajo : Desviación en tiempo > 100 %				

Activador: Acción correctiva de mejora del resultado de la medición del procedimiento

IV ANEXOS.-

ANEXO Nº 1.- FLUJOGRAMA

PROCESO : INSTITUCIONAL
PROCEDIMIENTO : SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

