

SONOVISTA	PROCESO: GESTIÓN DEL SIG		Código: SGC-CA-007 Versión: 1 Fecha: 20/03/2020
OBJETIVO DEL PROCESO	ALCANCE	LIDER DEL PROCESO	DOCUMENTOS ASOCIADOS
Asegurar el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO9001:2015, Decreto 1072:2015 y RUC	INICIO	Gerente Administrativo	*NTC-ISO 9001:2015 *RUC *Decreto 1072:2015
	FIN	RESPONSABLES ASOCIADOS	*Procedimiento de Auditorías Internas *Procedimiento de control documental *Control de salidas no conformes *Procedimiento de mejoramiento continuo
	Realización de la mejora continua	Coordinador SIG	
ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS
*Políticas de la empresa *Incidentes, Accidentes de trabajo, No Conformidades reales y potenciales, estado de los procesos *Informes de auditorías internas y externas *Informes por proceso *Medición de resultados de satisfacción del cliente *Plan y ejecución presupuestal *Registro de quejas y reclamos, Servicios No conforme *Normatividad	PLANEAR	HACER	*Programa de auditoria *Plan de auditoria *Caracterizaciones de procesos y procedimientos *Informes de auditorias *Informes en SSTA *Informes de salidas no conformes *Informes de FPQRS *Acciones correctivas *Planes de mejora y gestión del Cambio *Informes de gestión del proceso
	*Definir procedimiento de auditoria, mejoramiento continuo, control de documentos y registros, control de salidas no conformes *Planear las auditorias al SIG *Elaborar el plan de trabajo anual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiente (SSTA)	*Documentar procesos del sistemas de gestión *Realizar la gestión documental *Seguimiento a la información de partes interesadas, FPQRS *Implementar el plan de trabajo en SSTA *Realizar las auditorias internas al Sistema de Gestión Recopilar y consolidar datos de los Indicadores de Gestión *Investigación de Incidentes, No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas *Consolidar los informes sobre gestión del riesgo	
	ACTUAR	VERIFICAR	
	*Identificar oportunidades de mejora *Tomar acciones para mejorar el proceso	*Realizar seguimiento a indicadores de los procesos y objetivos de calidad *Consolidar los indicadores del SIG *Realizar el Seguimiento a FPQRS, salidas no conformes y acciones de mejora *Realizae seguimiento a los programas en SSTA *Preparar informes de gestión *Realizar seguimiento a las acciones para abordar riesgos y oportunidades	
VIENE DEL PROCESO	RECURSOS		HACIA EL PROCESO
*Todos los procesos	*Presupuesto *Sistema (Correo electrónico) *Computadores *Mobiliario *Teléfonos *Papelería *Internet		*Todos los procesos
INDICADOR	FORMULA DE CALCULO		PERIODICIDAD
% de eficacia de las acciones	(# de acciones eficaces cerradas/ # total acciones implementadas) x 100		Anual
Nivel de conformidad del servicio	(# de servicios conformes/ Total del servicios entregados) x100		Trimestral