

## PROCESO GESTION DE CALIDAD - PC1

Formato GQ-F145-M01 Vigencia: V06 01/11/2011



**OBJETIVO:** Orientar y liderar la implementación, mantenimiento y desarrollo de sistemas de gestión de Calidad, Seguridad y Mejoramiento Continuo.

## RESPONSABLE DEL PROCESO: DIRECTOR DE CALIDAD

### PROVEEDORES:

- \* Todos los procesos
- SENA
- ARP Colmena
- \* Usuarios
- 'ICONTEC
- ' AES

# **ENTRADAS:**

- Plan estratégico ZFPSA
- Información de los Sitemas de calidad y control v seguridad. procesos v servicios (hechos y datos)
- Orientación
- Directrices v políticas gerenciales
- Requerimientos ISO
- Requerimientos de Seguridad

## **ACTIVIDADES**

## PLANEAR:

- \* Elaborar plan operativo del área
- \* Programar la implementación de acciones correctivas y preventivas.

### HACER:

- \* Diseñar y actualizar procedimientos.
- \* Realizar auditorías internas a procesos determ.
- \* Liderar el equipo de Auditoría Interna.
- \* Mantener la normalización de los procesos
- \* Seleccionar personal competente
- \* Adquirir recursos físicos y serv. reg por el proce

### VERIFICAR:

- \* Verificar la implementación de las acciones preventivas y correctivas.
- \* Controlar el flujo y manejo de la información.
- \* Verificar el cumplimiento de los procedimientos de seguridad interna.
- \* Evaluar las competencias del personal.

### ACTUAR:

- \* Coordinar los planes y actividades de mejoramiento continuo.
- Generar informes.

## SALIDAS:

- Información Comité de Gerencia
- Listados de control de documentación v registros actualizados
- Apoyo mejoramiento de indicadores
- Optimización de tiempos
- Optimización del servicio al cliente
- Optimización de procedimientos
- Apoyo en el entrenamiento del personal y en el desarrollo de competencias
- Plan operativo
- Plan de Al
- Informes de Al y acciones correctivas y preventivas
- Informe para la revisión gerencial
- Ecuesta de satisfacción

## CLIENTES:

- \* Todos los procesos
- Usuarios
- Transportadores
- SIA's
- Clientes v proveedores de los Usuarios
- Público

Computador Software Espacio

## **RECURSOS**

## **INDICADORES**

Estadísticas encuesta Eficacia acciones correctivas v pr. Satisfacción interna Producto no conforme



## **MECANISMOS DE SEGUIMIENTO**

Aditorías internas y externas de Calidad y Seguridad

Reunión Comité de Gerencia Q v R.

Acciones Correctivas y Preventivas

# **REQUERIMIENTOS**

## Cliente Externo: Asegurar la prestación de un servicio conforme, aplicando normas de seguridad

## Cliente Interno:

Orientar adecuadamente **indole**: el Sistema de Gestión de la Calidad y seguridad.

Legales o normativos de otra Norma NTC ISO 9001:2008

Norma Iso28000. Lev 1004/05 NTC-ISO 19011, R-SG-01 18/01/2007. M-SG-01A 13/07/2007

# **DOCUMENTOS (Subrayados de GQ)**

Manual de Calidad, Manual de Control y Seguridad BASC, Política de Calidad, Política de Seguridad. Procedimiento de Control documental. Procedimiento de Control de Registros. Procedimiento de Compras, Plan de comunicación Interna, Procedimiento de Auditoría Interna, Procedimiento de Acciones Correctivas, Procedimiento de Acciones Preventivas, Procedimiento de Producto No Conforme, Manual de Convivencia y Servicio al Cliente,

Política de Seguridad Informática, Manual de Competencias, Procedimiento de Requisición de Cargo y Personal, Procedimiento de Selección de Personal. Procedimiento de Inducción de Personal, Procedimiento de Vinculación de Personal Temporal, Procedimiento de control y uso del carnet, Procedimiento de control y admon de llaves, Procedimiento de vinculación de Usuarios, Sipla, Instructivo de llamada sospechosa.

## REGISTROS (Sub. GQ)

Listado Maestro de Control de Documentos, Formato de control de cambios a Documentos, Formato de Control de Copias a Documentos. Formato de Control de Documentos de Origen o Destino Externo, Listado Maestro de Control de Registros, Formato de Encuesta de Servicio al Cliente, Plan operativo, Acta de Reunión, Selección de Proveedores, Evaluación de Proveedores, Certificado BASC, Certificación ISO, Reporte de acciones correctivas, Reporte de acciones preventivas. Registros de Auditorías internas y externas. Informe de acciones correctivas y preventivas. Informe de encuestas de satisfacción, Informe para la revisión gerencial, Instrumento de evaluación, Matriz de competencias, Perfil del cargo, Autodianostico de competencia, Plan individual de meioramineto. Plan consolidado de necesidades de capacitación. Reporte de una llamada sospechosa.