

# CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

PROCESO	SISTEMAS DE GESTIÓN		LÍDER DEL PROCESO	DIRECTOR SISTEMAS DE GESTIÓN
OBJETIVO	Establecer los mecanismos necesarios que requieren los diferentes usuarios del SGCS para generar correctamente los documentos y registros, la guía para la ejecución de las auditorías internas y determinar el tratamiento de las no conformidades potenciales y reales.			
RECURSOS	Manual de Calidad y Seguridad, equipo de auditores, Implementos y equipos de oficina.			
ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			SALIDAS
	G. DOCUMENTAL Y DE REGISTROS	G. AUDITORÍA INTERNA	G. ACCIONES C Y P	
<div><div>✓ Necesidad de creación, modificación, actualización o eliminación de documentos o registros.</div><div>✓ Cambios en las operaciones del Sistema de Gestión.</div><div>✓ Normalización de actividades.</div><div>✓ Necesidades de mejora de los procesos.</div><div>✓ Desempeño de los procesos.</div><div>✓ Revisión Gerencial.</div><div>✓ Resultados de auditorías (internas, externas y de clientes).</div><div>✓ Quejas y reclamos</div></div>	<div><div>INICIO</div><div>Identificar la necesidad de crear documentos o generar registros, actualizar o eliminar alguno existente.</div><div>Elaborar, modificar o eliminar documentos y definir los controles para el almacenamiento, protección, conservación y disposición de los registros.</div><div>Revisar, ajustar, aprobar los documentos y definir la disposición de los registros.</div><div>Aprobar formalmente el documento.</div><div>Distribución y difusión de los documentos.</div><div>FIN</div></div>	<div><div>INICIO</div><div>Elaboración y aprobación del programa y plan de auditorías</div><div>Selección del equipo auditor y notificación del plan de auditorías.</div><div>Elaboración listas de chequeo, reunión de apertura, y ejecución del plan de auditorías.</div><div>Reunión de cierre, notificación de hallazgos y documentación de acciones.</div><div>Elaborar y presentar informe de auditoría.</div><div>FIN</div></div>	<div><div>INICIO</div><div>Identificar, registrar y documentar la no conformidad.</div><div>Analizar las causas y definir el plan de acción para el respectivo tratamiento de la no conformidad.</div><div>Asignar responsables para emprender acciones que eliminen las causas de la N.C.</div><div>Hacer seguimiento a las acciones emprendidas.</div><div>Cerrar las no conformidades o replantear las acciones tomadas (si las acciones no fueron eficaces).</div><div>FIN</div></div>	<div><div>✓ Documentos controlados dentro del Sistema de Gestión.</div><div>✓ Copias actualizadas y disponibles en lugares donde se realizan operaciones esenciales.</div><div>✓ Registros controlados.</div><div>✓ Ciclo de auditorías ejecutado.</div><div>✓ Documentación de acciones.</div><div>✓ No conformidades cerradas.</div><div>✓ Acciones controladas.</div></div>
PROVEEDORES				CLIENTES
<div><div>✓ Procesos del Sistema de Gestión.</div><div>✓ Ministerio de Transporte.</div><div>✓ Auditor Líder y equipo auditor.</div><div>✓ Alta Dirección</div><div>✓ Clientes</div><div>✓ Entes certificadores.</div></div>				<div><div>✓ Procesos del Sistema de Gestión.</div><div>✓ Entidades gubernamentales.</div><div>✓ Ministerio de transporte.</div><div>✓ Clientes.</div><div>✓ Alta Dirección.</div><div>✓ Auditores Internos y externos.</div></div>
DOCUMENTOS	PD-GQ-003 "Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejoras", PD-GQ-001 "Elaboración y control de documentos" Listado Maestro de Documentos y Registros, PD- GQ-004 "Procedimiento de Auditorías Internas".			
REQUISITOS ISO	9001:2008			
REQUISITOS BASC	4 – 2012			
INDICADORES	Acciones efectivas/Acciones emprendidas,			
METODO DE CONTROL	Seguimiento a las auditorías internas, acciones emprendidas y control documental y de registros.			
VERSIÓN 3				