

SIDECOMEX S.A.

Administración de Calidad y Seguridad

Responsable: Administrador Calidad

REQUISITOS DEL PROCESO

Objetivo

Desarrollar e Implementar una cultura de calidad y seguridad Institucional, con el propósito de aumentar la satisfacción de nuestros usuarios, apoyados en una dinámica de mejoramiento continuo generada por la participación y compromiso de nuestro talento humano. Mantener procedimientos que aseguren la identificación y gestión del riesgo

Requisitos del Cliente

Mantenimiento del certificado de Gestión de Calidad
Asegurar prestación de servicio con calidad y seguridad a los asociados de negocio
Certificación de Seguridad en la cadena de suministro

Requisitos Legales

ISO 9001:2008
ISO 28000

Requisitos Organización

Mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad eficaz y eficiente.
Dar formación, cultura, conocimiento, sensibilización.
Mantener un sistema documental eficaz, eficiente y funcional.
Planificar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad y seguridad
Certificar la empresa bajo los parámetros de la norma ISO 9001:2008 y actualizaciones que se presenten en la norma.
Medir la satisfacción del cliente e implementar planes para aumentarla
Garantizar el logro y mantenimiento de objetivos e indicadores
Hacer seguimiento y dar un manejo adecuado a las acciones correctivas y/o preventivas

ACTIVIDADES DEL PROCESO

Proveedor	Entrada	Tipo	Actividad	Resp. Actividad	Salida	Cliente
Procesos Gerenciales	Revisión de los procesos, diagnóstico	P	Planificación del sistema de SGC	Administrador Calidad	Planificación del SGC	Toda la organización
Administración de Calidad	Necesidad de norma	P	Identificar necesidad de norma, registro o estandarización	Administrador Calidad	Elaboración de Documentos	Toda la organización
CLIENTE						
Procesos Gerenciales	Comunicación Interna	H	Operación del SGC	Administrador Calidad	Capacitación	Toda la organización

SIDECOMEX S.A.

Etiqueta

Procesos Gerenciales	Acciones correctivas, preventivas y/o mejora	H	Implementar cambios en el SGCS	Administrador Calidad	Planificación del SGC	Toda la organización
Responsables de procesos	Necesidad de documentos	H	Validar procesos, formatos, instructivos, etc.	Administrador Calidad	Normalización procesos	Toda la organización
Todos los procesos	Reclamos	V	Verificar constantemente el SGC (acciones de mejora)	Administrador Calidad	Seguimiento	Todos los procesos
Toda la organizacion	Uso de documentos	V	Copias controladas	Administrador Calidad	Control de documentos del SGC	Toda la organización
Administracion de Calidad	Necesidad de entrenamiento	A	Asegurar un SGC eficaz y eficiente (plan de acción y mejoramiento, revisión gerencial)	Administrador Calidad	Plan de accion de la Revision gerencial	Responsables de procesos
Administracion de Calidad	Cambios a la documentación del SGC	A	Documentos actualizados	Administrador Calidad	Control de documentos del SGC	Toda la organización
Administrativo	Personal no competente	A	Asegurar cumplimiento del plan de accion para el incremento de la competencia	Administrador Calidad	Reporte de seguimiento	Administrativo
Administracion de Calidad	Necesidad de realizar auditoria	P	Planear ciclo de auditorias internas	Administrador Calidad	Plan de auditoria	Todos los procesos
Todos los procesos	Informacion, indicadores, analisis	P	Definir lider para implementar acciones correctivas	Administrador Calidad	Acciones correctivas, preventivas, mejora	Todos los procesos
Negociación	Datos de clientes	H	Medir satisfaccion del cliente	Administrador Calidad	Encuestas	Procesos Gerenciales



Caracterización de Proceso

Fecha: 06/03/2012

Versión: 3

Código: CA CAL 001

SIDEKOMEX S.A.

Administracion de Calidad	Plan de auditoria	H Realizar auditorias internas	Administrador Calidad	Informe a la gerencia del estado del SGC	Procesos Gerenciales
Todos los procesos	Datos y analisis de indicadores	H Graficar indicadores, revision de reportes	Administrador Calidad	Verificacion visual, e mai, comunicados	Procesos Gerenciales
Todos los procesos	Informacion de las diferentes areas (actas)	V Cierre de acciones correctivas, preventivas, mejoras, reclamos	Administrador Calidad	Recomendaciones para la ejora	Administracion de Calidad
Todos los procesos	Soporte objetivos de calidad	V Cumplimiento de objetivos	Administrador Calidad	Informes	Procesos Gerenciales
Todos los procesos	Informacion de entrada	A Seguimiento a las acciones tomadas	Administrador Calidad	Revision gerencial	Procesos Gerenciales
Administrativ	Estandares de seguridad	H Simulacros, antecedentes de personal	Gerente Administrativo	Registro de actividades	Administracion de la calidad y seguridad

Procedimientos		Registros		Recursos		
Código	Código	Código				
PR CAL 001,PR CAL 002,PR CAL 003,PR CAL 004,IN CAL 001,IN CAL 004,FG CAL 001,FG CAL 003,FG CAL 002,FG CAL 004,FG CAL 005,FG CAL 006,FG CAL 007,FG CAL 009,FO ADT 004,MT CAL 002,MA CAL 001,PR CAL 006,PR CAL 009,PR CAL 010,MT CAL 003,FG CAL 010,MT GER 001,IN CAL 002,PR CAL 009,IN ADT 002,PR CAL 011,	FO CAL 008,FO CAL 007,FO CAL 003,FO SCL 003 - 5,FO SCL 003 - 5,FO CAL 011,FO CAL 013,FO CAL 014,FO CAL 015,FO CAL 012,FO SCL 003,	Presupuesto de Calidad,Software,Sistema,Personal,				
Indicadores						
Indicador	Responsable	Nivel	Meta	Sentido	Perspectiva	Estado