|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Logo Palmipor | **CARACTERIZACION DE PROCESOS: CALIDAD** | | | | **RESPONSABLE DEL PROCESO:**  Jefe de Calidad. |
| **MANUAL DE CALIDAD** | **REVISIÓN** | | Página 1 de 3 |
| **No:** 02 | **FECHA EDICION (dd/mm/aa):** 12 / 07 / 11 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OBJETIVO** | *Asegurar que la organización implemente, mantenga y mejore los procesos necesarios para cumplir los requisitos de calidad especificados por el cliente y los objetivos del sistema de gestión de calidad.* | | | | | | |
|
| **ALCANCE** | *Involucra la planificación del sistema de gestión de calidad, control de documentos, control de registros, auditorías internas y mejora continua. Incluye los requisitos legales, de salud ocupacional y ambientales.* | | | | | | |
|
|
| ***PROVEEDORES*** | | ***ENTRADAS*** | ***TIPO*** | ***ACTIVIDADES*** | ***RESPONSABLES*** | ***SALIDAS*** | ***CLIENTES*** |
| Todos los procesos | | Requisitos de NTC-ISO 9001.  Política y Objetivos de Calidad.  Requisitos Legales y del Cliente.  Cambios significativos del Sistema de Gestión de la Calidad. | ***P*** | Planear el Sistema de Gestión de Calidad y sus cambios | Comité de calidad | Manual de Calidad.  Mapa de Procesos.  Caracterización de procesos.  Planificación de Cambios del SGC. | Todos los procesos |
| Proceso Calidad | | Caracterización de los procesos.  Planificación de cambios.  Requisitos de NTC-ISO 9001.  Política y Objetivos de Calidad.  Requisitos Legales y del Cliente. | ***P*** | Determinar e implementar las herramientas y métodos para operar y controlar el sistema de gestión de calidad. | Comité de calidad | Documentación del sistema.  Listado maestro de documentos.  Listado maestro de registros | Todos los procesos |
| Administradora de riesgos profesionales.  Todos los procesos | | Riesgos ocupacionales.  Legislación. | ***P*** | Formular el programa de Seguridad y Salud Ocupacional | Jefe de Calidad | Panorama de factores de riesgo.  Programa de Seguridad y Salud Ocupacional | Todos los procesos |
| Departamento de gestión ambiental de ACOPI | | Legislación ambiental | ***P*** | Implementar las actividades necesarias para cumplir los requisitos del Departamento de Gestión Ambiental. | Jefe de Calidad | Planes de acción para cumplir requisitos | Todos los procesos |
| Todos los procesos | | Documentación del sistema.  Listado maestro de documentos.  Listado maestro de registros.  Solicitudes de cambio | ***H*** | Controlar la documentación del sistema de gestión de la calidad | Responsables de los procesos | Documentos actualizados y registros conservados. | Todos los procesos |
| Todos los procesos | | Documentación del sistema.  Listado maestro de documentos.  Listado maestro de registros.  Solicitudes de cambio | ***H*** | Controlar la documentación del sistema de gestión de la calidad | Responsables de los procesos | Documentos actualizados y registros conservados. | Todos los procesos |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***PROVEEDORES*** | ***ENTRADAS*** | ***TIPO*** | ***ACTIVIDADES*** | ***RESPONSABLES*** | ***SALIDAS*** | ***CLIENTES*** |
| Todos los procesos | Parámetros para auditorías internas en el PC-003 | ***P*** | Programar y coordinar la ejecución de auditorías internas y externas | Jefe de Calidad | Programa de Auditoria.  Plan de auditoría.  Informe final de auditoría. | Proceso Calidad |
| Proceso Calidad | Informe final de auditoria | ***H*** | Elaborar informe consolidado de auditoría y montar las acciones de mejora pertinentes | Jefe de Calidad | Informe consolidado de auditorías.  Acciones de mejora para aprobación e implementación | Todos los procesos. |
| Todos los procesos | Acciones correctivas y preventivas. | ***V*** | Realizar seguimiento y control a la implementación de las acciones de mejora. | Gerente general  Jefe de Calidad | Acciones de mejora en proceso.  Informe de acciones de mejora | Todos los procesos |
| Proceso Calidad | Resultado de los indicadores del proceso y otras oportunidades de mejora | ***A*** | Implementar acciones de mejora. | Jefe de Calidad | Acciones de mejora para aprobación | Todos los procesos |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEGUIMIENTO AL PROCESO** | | | | |
| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **MÉTODO** | **REGISTRO** | **FRECUENCIA** |
| Revisión y Aprobación de la planificación de cambios significativos al SGC | Gerente General  Jefe de Calidad  Responsables de los procesos | Detección de necesidades y revisión de efectos sobre los procesos | Plan de acción de los cambios registrado en el FG-005 | Cuando aparezca un cambio significativo. |
| Revisión y Aprobación de la documentación | Gerente General  Responsables de los procesos | Revisión de los documentos en cuanto a contenido, pertinencia y concordancia con la política y los objetivos de la calidad.  Aprobación de recursos para su implementación | Firma en los documentos | Cada elaboración o actualización de documentos |
| Seguimiento al cumplimiento del Programa de salud ocupacional | Jefe de Calidad (Coordinador de Salud Ocupacional) | Reuniones COPASO | Actas de COPASO | Mensual |
| Seguimiento a las actividades del Departamento de Gestión Ambiental | Jefe de calidad (Representante ante el DGA) | Reuniones programadas por ACOPI.  Actividades programadas por el DGA. | Carpeta del DGA de Palmipor | Según requerimientos de la CVC. |
| Aprobación del programa de auditorias internas | Gerente General | Revisión de disponibilidad de auditores, auditados y recursos. | Firma del Programa de Auditorias | Cada ciclo de auditorias. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MEDICION AL PROCESO** | **DOCUMENTOS** | **REGISTROS** |
| Ver Matriz de Indicadores de Sistema de Gestión de la Calidad | Ver Listado Maestro de Documentos  Ver Listado Maestro de Documentos Externos | Ver Listado Maestro de Registros |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **RECURSOS** | **REQUISITOS** | | |
| Computador y red interna  Internet  Papelería.  Presupuesto de mantenimiento de equipos de medición.  Presupuesto de salud ocupacional.  Presupuesto para el DGA. | **Cliente Interno:** | Confiabilidad y oportunidad en la información.  Planes de acción para la conservación de la salud y mejora de las condiciones de seguridad industrial. | |
| **Cliente Externo:** | Calidad del producto, conformidad con requisitos de salud ocupacional, conformidad con requisitos ambientales Confiabilidad y oportunidad en la información | |
| **Legales:** | Ver Matriz de Requisitos Legales | |
| **NTC-ISO 9001:2008** | 4.2.2 Manual de Calidad  4.2.3 Control de documentos  4.2.4 Control de registros  5.4.2 Planificación del sistema de calidad  6.4 Ambiente de trabajo | 8.2.2 Auditorias Internas de Calidad  8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos  8.4 Análisis de Datos  8.5 Mejora |

**FIN.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ELABORÓ:**  M. Molina  Jefe Calidad | **REVISÓ:**  O. Echeverry  Gerente General | **APROBÓ:**  O. Echeverry  Gerente General | **SOLICITUD No.**  01 jun 20 - 2011 |