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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OBJETIVO** | *Orientar estratégicamente a la compañía para garantizar el cumplimiento de su Misión, Visión y mejoramiento continuo mediante el sistema de Gestión de la Calidad.* | | | | | | |
|
| **ALCANCE** | *Contempla la definición y comunicación de políticas, objetivos, metas, responsabilidades, autoridades y lineamientos que orienten a la organización estratégicamente y la coordinación de los recursos y esfuerzos en la implementación de las acciones de mejora.* | | | | | | |
|
|
| ***PROVEEDORES*** | | ***ENTRADAS*** | ***TIPO*** | ***ACTIVIDADES*** | ***RESPONSABLES*** | ***SALIDAS*** | ***CLIENTES*** |
| Todos los procesos.  Clientes. | | Información proveniente de:  La dirección de la empresa.  Los clientes.  Los responsables de los procesos.  Análisis DOFA. | ***P*** | Establecer, mantener y mejorar el planteamiento estratégico de la empresa hacia la satisfacción del cliente y las partes interesadas | Gerente general.  Comité de calidad. | Misión,  visión,  política y objetivos de la calidad,  valores institucionales | Junta de socios. Todos los procesos, Clientes, proveedores, y otras partes interesadas |
| Todos los procesos  Clientes | | Información proveniente de:  La dirección de la empresa.  Los clientes.  Los responsables de los procesos.  Análisis DOFA. Misión, visión, política y objetivos de la calidad, valores institucionales | ***P*** | Establecer, mantener y mejorar el planteamiento táctico hacia la satisfacción del cliente y las partes interesadas | Gerente general. Comité de calidad | Mapa de procesos. Caracterización de procesos.  Políticas específicas. | Todos los procesos |
| Todos los procesos | | Acciones de mejora.  Presupuestos de mantenimiento.  Plan de formación.  Presupuesto general. | ***P*** | Planear y autorizar los presupuestos de mantenimiento de los procesos, los planes de acción generados por la toma de acciones de mejora y de proyectos críticos, para mantener la capacidad de satisfacer las necesidades del cliente, las legales y reglamentarias, la mejora continua del SGC y el crecimiento de la organización. | Gerente general  Comité de calidad | Planes de acción, requerimientos y presupuestos aprobados de mantenimiento | Todos los procesos |
| Todos los procesos | | Requisitos de los procesos.  Perfiles de cargo. | ***H*** | Definir las responsabilidades y autoridades. | Gerente general  Comité de calidad | Organigrama.  Matriz de responsabilidades del SGC.  Planes de calidad.  Documentación del SGC.  Planes de acción. | Todos los procesos |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROVEEDORES** | **ENTRADAS** | **TIPO** | **ACTIVIDADES** | **RESPONSABLES** | **SALIDAS** | **CLIENTES** |
| Todos los procesos | Necesidades de comunicación | ***H*** | Establecer canales y métodos de comunicación | Comité de calidad | Matriz de reuniones (manual de calidad numeral 5.5.3) | Todos los procesos |
| Todos los procesos | Indicadores de los procesos | ***H*** | Implementar seguimiento y control de los procesos de manera que se cumplan sus objetivos, se mantenga la integridad del SGC y se establezcan e implementen acciones de mejora | Gerente general | Matriz de indicadores del SGC.  Matriz de reuniones.  Informes de indicadores. | Junta de socios. Todos los procesos, Clientes, proveedores, y otras partes interesadas |
| Todos los procesos | Informe para la revisión de la dirección:  Cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad,  Resultados de auditorías, Resultados de las encuestas de satisfacción del cliente, Indicadores de gestión de los procesos, Producto No Conforme, Estado de las acciones de mejora, Acciones de revisiones por la Gerencia previas, Planificación de cambios del SGC, Recomendaciones para la mejora, | ***V*** | Realizar la revisión por la dirección del SGC | Gerente general.  Comité de calidad | Decisiones y acciones para la mejora del SGC  Identificación de necesidades de recursos  Acta de revisión de la dirección | Todos los procesos |
| Proceso Gerencia | Acciones correctoras y acciones de mejora | ***A*** | Aprobar, impulsar y verificar la eficacia de las acciones correctoras y las acciones de mejora implementadas | Gerente general | Acciones correctoras y acciones de mejora cerradas | Todos los procesos |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEGUIMIENTO AL PROCESO** | | | | |
| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **MÉTODO** | **REGISTRO** | **FRECUENCIA** |
| Control de indicadores de gestión | Gerente general | Reunión con los responsables de los procesos | Informes de resultados de los indicadores | Según la frecuencia especificada para el indicador en la matriz de indicadores del SGC. |
| Seguimiento a las acciones de mejora | Gerente general | Reunión con los responsables de los planes de acción para revisión de avance, verificación y cierre. | Anexos a los registros de las acciones de mejora, fechas de cierre y firma de cierre de acciones de mejora. | Según plan de acción de las acciones de mejora. |
| Control de ejecución de presupuestos de mantenimiento y presupuesto general | Gerente general | Reunión con los responsables de los presupuestos. | Informe anexo de mantenimiento de maquinaria de producción.  Informes de mantenimiento de equipos de apoyo.  Informes de mantenimiento de equipos de medición. | Según el cronograma de los presupuestos de mantenimiento de maquinaria de producción de equipos de apoyo y equipos de medición. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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** | |
| Presupuesto de mantenimiento de maquinaria, de equipos de apoyo y de equipos de medición.  Presupuesto general.  Informes por escrito de los indicadores de los procesos del SGC y la revisión por la dirección. | **Cliente Interno:** | Confiabilidad y oportunidad en la información.  Toma de decisiones. |
| **Cliente Externo:** | Confiabilidad y oportunidad en la información |
| **Legales:** | Ver Matriz de Requisitos Legales |
| **NTC-ISO 9001:2008** | 5. Responsabilidad de la dirección.  6.1 Provisión de recursos.  8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.  8.4 Análisis de datos  8.5 Mejora |

**FIN.**

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