

<div>Almacontact</div>		SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD			Versión: 1	
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO SGC			Fecha de Aprobación: 02/09/2021	
		Elaborado por : Stefannia Lamoureux			Aprobado Por: Lina Córdoba	
PROCESO:	Sistema de Gestión de Calidad	RESPONSABLE:	Lina Córdoba			
AUTORIDAD	Programación y ejecución de actividades de Seguimiento y Control					
ALCANCE	Desde el diseño del Sistema de gestión hasta su implementación, seguimiento y mejora					
OBJETIVO:	MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA PARA LA MEDICIÓN			
El diseño e implementación del sistema de Gestión de calidad a través del cumplimiento de requisitos.	Resultado de auditoria con certificación favorable (avance de cronograma real / sobre avance cronograma esperado)x100	Coordinadora del SGC	Mensual			
PROVEEDOR INFORMACIÓN	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES	RESULTADO ACTIVIDAD	DESTINATARIO	REGISTROS	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD						
Dirección Consultor Externo	*Directrices *NTC ISO 9001:2015	Definir los requisitos para la implementación y actualización del Sistema de Gestión Definir los recursos para implementar o actualizar el Sistema de Gestión	Cronograma de trabajo para el diseño y la implementación del SGC Asignación de recursos requeridos	Todos los procesos	Cronograma y contrato de consultoría	
Todos los procesos Consultor Externo	*Cronograma de trabajo para el diseño y la implementación del SGC *Solicitudes de creación o cambio de la documentación *NTC ISO 9001:2015	Realizar el diseño o actualización de la documentación requerida para el Sistema de Gestión de Calidad	Documentación creada, aprobada y divulgada al personal que aplique para su implementación	Todos los procesos	*Registro de aprobación de documentación por correo *Listado maestro de registros actualizado *Listado maestro de documentos actualizados *Divulgación de documentos diseñados o actualizados	
Todos los procesos	*Resultados de indicadores por cada uno de los procesos *Resultados de indicadores organizacionales *Acciones y estrategias definidas para el cumplimiento de objetivos *Documentación y controles definidos por procesos	Realizar seguimiento a los procesos de Gestión mediante revisión de indicadores, seguimiento a planes de acción o estrategias e implementación de controles definidos Realizar seguimiento al cumplimiento de los objetivos Realizar seguimiento a planes de acción relacionados con riesgos y oportunidades para gestión del cambio y contexto de la organización.	Matriz de Planificación de acciones para el cumplimiento de objetivos actualizada Resultado de seguimiento de planes de acción de oportunidades, riesgos y contexto.	Todos los procesos	Matriz de planificación (contexto) y correo electrónico	
Dirección Gerencia Líder proceso Calidad	Cronograma de diseño e implementación del Sistema de Gestión y plan de auditoría	Realizar seguimiento al sistema de gestión mediante las auditorías internas	Informe de auditoría Listas de verificación diligenciada	Todos los procesos	Plan de Auditoría Programa Auditoría Lista de verificación Informe de Auditoría Evaluación de Auditoría	
Todos los procesos	*Matriz de riesgos y oportunidades actualizado *Seguimiento acciones de revision por la dirección previa *Cambios externos e internos pertinentes al sistema *Desempeño y Eficacia del sistema de Gestión: Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas, cumplimiento de Objetivos, desempeño de procesos, conformidad de productos y servicios, no conformidades y acciones correctivas preventivas y de mejora	Elaborar Informe de entrada para la revisión por la dirección	Informe de entrada de revisión por la dirección elaborado	Dirección	Informe de entrada de revisión por la dirección	
Dirección Gerencia Auditor interno	Resultados de auditoría interna Resultados de revisión por la dirección	Tomar acciones correctivas y de mejora Hacer seguimiento a la eficacia de las acciones	Acciones correctivas y de mejora implementadas y cerradas con medición de eficacia	Todos los procesos	Matriz de acciones correctivas y preventivas	
ACTIVIDADES TRANSVERSALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN						
Coordinador o Líder de Área	Informe de resultados de indicadores, auditorías, resultados de seguimientos, etc.	Revisión por la Dirección: Entrega de Informes indicadores de gestión	Ficha de indicador de cada área	Dirección que corresponda	Formato Ficha de Indicador	
Ente certificador Líder Gestión de Calidad Líder de proceso Entes de control	Informe de resultados de indicadores, auditorías, resultados de seguimientos, etc.	Acciones Correctivas: Formular las acciones correctivas y planes de mejora	Registros de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Ente certificador Entes de control Calidad	Formato Acciones correctivas	
Dirección Gerentes	Plan de inversiones Plan de acción	Planificación de los cambios: Participar en los procesos de planificación de los cambios en la organización y de su procesos	Ejecución de cambios planificados	Todos los procesos	Formato Planificación de cambio	
Dirección Gerentes Líder Gestión de Calidad	Contexto de la organización Plan de acción (Objetivos) Plan de inversión Normatividad aplicable	Riesgos y oportunidades: Identificar e intervenir los riesgos y oportunidades aplicables al proceso	Implementación de planes de acción para el control de los riesgos y para el aprovechamiento de las oportunidades	Todos los procesos	Matriz de riesgos y oportunidades	
Dirección Gerentes Líder Gestión de Calidad	Directrices Sistema de Gestión de Calidad	Gestión documental: Participar en los procesos de actualización y revisión de la documentación. Garantizar el uso de la documentación actualizada	Actualización y aprobación de documentación Disponibilidad e implementación de documentación	Todos los proceso	Correo con solicitud de creación o aprobación de documentos. Almacenamiento sistema de gestión actualizado	
Dirección Gerentes Líder Gestión de Calidad	Plan de auditoría	Auditoría: Participar activamente en procesos de auditoría interna y externa	Toma de acciones para las No Conformidades y oportunidades de mejora identificadas	Todos los procesos	Formato de acciones Correctivas	
Coordinación Administrativa Coordinación Talento Humano Líderes de Proceso	Manuales de funciones y competencias Plan de capacitaciones Mecanismo de Evaluación de desempeño	Gestión de personal y capacitaciones: Participar en el proceso de selección de personal Garantizar la asistencia a los planes de capacitación Realizar entrenamiento y evaluación de desempeño	Personal seleccionado y contratado Controles de asistencia a capacitaciones Resultados de evaluación de	Talento humano	Registro evaluación de Desempeño y Registro de inducción	
RECURSOS	*Recurso Humano *Equipo de Computo *Puesto de Trabajo *Línea telefónica	DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO	*Registro de aprobación de documentación *Listado maestro de registros actualizado *Listado maestro de documentos actualizados *Divulgación de documentos diseñados o actualizados *Matriz de planificación y correo electrónico *Plan de Auditoría *Programa Auditoría *Lista de verificación *Informe de Auditoría *Evaluación de Auditoría *Informe de entrada de revisión por la dirección	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Ver Matriz de Riesgos y Oportunidades	