
 <p>Actuar FAMIEMPRESAS CORPORACION ACCION POR EL TOLIMA NIT: 890.706.698-0</p>	CARACTERIZACION DE PROCESOS		CODIGO: GC-CP-001
	GESTION DE CALIDAD		VERSION: 03
			FECHA: 15-03-2012
			PAGINA: 1 DE 2

OBJETIVO:	Asegurar la mejora continua y el adecuado control de los documentos y registros del Sistema de Gestión de calidad de la Corporación.
ALCANCE:	Desde la elaboración y el control de documentos hasta la determinación y seguimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Direccionamiento Gerencial	Direccionamiento Estrategico	1. Contro de documentos y registros.	Informe mensual de Gestión	Todos los procesos SGC, Direccionamiento Gerencial
	Informes de Auditorias Anteriores	2. Elaborar, ejecutar y hacer seguimiento al programa de Auditorias Internas de Calidad	Informes de Auditorias Internas	
Todos los procesos del SGC	Documentos del SGC	3. Evaluación del desempeño de los procesos del SGC	Documentos y registros controlados	Direccionamiento Gerencial
	Informes mensual de gestión	4. Determinación y seguimiento de las acciones correctivas.	Informe de gestión desempeño SGC	
	Revisión por la Direccion, seguimientos , resultado de auditorias, análisis de datos, quejas y reclamos, analisis de la satisfacción del cliente, servicio no conforme, reporte de reuniones internas.	5. Formulación de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora.	Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora	
			Plan de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora	Gestión de calidad
Direccionamiento Gerencial	Revisión por la Dirección	6. Análisis de datos de las encuestas de satisfacción al cliente y quejas y reclamos.	Medición de la satisfacción del cliente	

AUTORIDAD	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REQUISITOS NTC ISO 9001
Dirección Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos control de documentos GC-PR-001 Procedimientos control de registros GC-PR-002 Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora GC-PR-003 	4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la documentación 7.2.3 Comunicación con el cliente 8.1 Generalidades 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.2.2 Auditoria intena 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
RESPONSABLES		
Representate de la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento Servicio no conforme GC-PR-004 Manual de calidad GC-MA-001 Solicitud de elaboración, actualización o anulación de documentos GC-FO-001 	
Auditor Lider		

 <p>Actuar FAMIEMPRESAS CORPORACION ACCION POR EL TOLIMA NIT: 890.706.698-0</p>	CARACTERIZACION DE PROCESOS		CODIGO: GC-CP-001
	GESTION DE CALIDAD		VERSION: 03
			FECHA: 15-03-2012
			PAGINA: 2 DE 2

	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REQUISITOS NTC ISO 9001
	<ul style="list-style-type: none"> Listado de documentos internos GC-FO-002 Distribución de documentos GC-FO-003 Listado de documentos externos GC-FO-004 Listado de registros GC-FO-005 Acciones correctivas, preventivas y de mejora CG-FO-006 Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente GC-PR-005 Procedimiento de quejas y reclamos GC-PR-006 Formato de quejas y reclamos GC-FO-008 Encuesta de satisfacción del cliente GC-FO-009 Procedimiento de Auditorías internas de calidad GC-PR-007 Programa de auditorías GC-FO-010 Plan de auditoría interna de calidad GC-FO-011 Lista de Chequeo GC-FO-012 Informe de Auditoría interna de calidad GC-FO-013 Informes de Gestión Servicio no conforme GC-FO-007 Matriz de Indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> 8.3 control de producto no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora
RECURSOS	INDICADORES	CONTROLES
<ul style="list-style-type: none"> Humanos: Representante de la Dirección Jefes de Procesos Infraestructura: HW, SW, Internet, intranet. Ambiente de Trabajo: Iluminación, Ventilación 	<ul style="list-style-type: none"> Eficacia de acciones correctivas Eficacia de acciones preventivas Satisfacción del cliente Quejas y Reclamos Cumplimiento del programa auditorias internas 	<ul style="list-style-type: none"> Auditorías internas de calidad Revisión por la dirección Comités

Revisó

Aprobó

Representante de la Dirección

Dirección Ejecutiva