

	GESTIÓN DE CALIDAD
Objetivo y alcance del proceso:	Planificar, documentar, implementar, revisar y mantener el Sistema de gestión de calidad, en función de la misión corporativa, el mejoramiento continuo de los procesos y la satisfacción de los Grupos de Interés. Asegurar que políticas y objetivos de la organización se cumplan, planificar y ejecutar las auditorías, realizar seguimiento a AC y AP, realización de capacitaciones
líder de proceso:	Director de Calidad

v2, 01/01/2016

Proveedores	Entradas		Salidas	Clientes
gestión dirección	Políticas, orientaciones, esta reglas, planes, programas y proyectos de la organización. \$ actas de revisión por la dirección, comunicados.	Planear el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad	Definición de política y objetivos de calidad Planes de mejoramiento del sistema de gestión de calidad	todos los procesos gestión de dirección todos los procesos todos los procesos
gestión dirección	contrato de mandato	políticas y objetivos de la organización	política y objetivos	n/a
n/a	n/a	requerimiento de personal	solicitud de personal	talento humano
proceso talento humano	personal	selección y contratación de personal	personal competente para la realización de las actividades	n/a
gestión de dirección	requerimientos	elaborar informes	informe de gestión	gestión de dirección.
proceso talento humano	informes de accidentes	reportar los accidentes de riesgos profesionales	informe a la arl	proceso talento humano
gestión dirección	informes financieros	metas para los proyectos de gestión y de operaciones para el recaudo	parámetros de liquidación	n/a
proceso talento humano	solicitudes de capacitación	solicitar la realización de capacitaciones en temas concernientes a la actividad realizadas por el proceso.	realización de capacitaciones	todos los procesos de la organización
tecnología e información	planeación estratégica de la vigencia	lineamientos tecnológicos de la organización	políticas del departamento de tecnología	n/a
gestión dirección	lineamientos	lineamientos del sistema de gestión de calidad	documentos, políticas, formatos, comunicados	n/a
gestión humana tecnología e información	capacitaciones	capacitaciones a usuarios en temas concernientes a la actividad realizado por la organización	personal capacitado	n/a
n/a	solicitudes de capacitación	solicitar capacitaciones a usuarios en temas concernientes a la actividad realizado por la organización	solicitudes de capacitación	gestión humana tecnología e información
gestión dirección	contrato de mandato	identificar de necesidades y expectativas del cliente mandante y los usuarios	plan estratégico	n/a
todos los procesos	solicitudes de creación, modificación o anulación de documentos	crear y controlar los documentos del sistema de gestión de calidad	documentos creados, eliminados o modificaciones. listado maestro de documentos	todos los procesos
n/a	control de registros y de documentos	realizar el control de documentos y registros del sistema de gestión de calidad, correspondientes al proceso	documentos y registros controlados del proceso	todos los procesos
todos los procesos	reporte de no conformidades reales o potenciales	consolidar y monitorear las acciones correctivas y preventivas	informe del estado de acciones correctivas y preventivas	gestión de dirección
gestión dirección	solicitudes de seguimiento a los procesos de la organización.	planificación e implementación de controles y seguimientos a las zonas	informes de seguimiento	gestión dirección
usuarios	peticiones quejas y reclamos	realizar consolidación y enviar a las zonas las peticiones quejas y/o reclamos presentados por los usuarios a través de la página web de la organización y a través de el correo institucional de servicio al cliente	informa de pqr	proceso derechos de autor y conexos
todos los procesos	información sobre el proceso y su estado	consolidar, valorar, monitorear y determinar controles frente a la información y seguimiento al cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos por la dirección	informes plan de auditorías internas	gestión de dirección gestión de dirección
todos los procesos	desempeño de los procesos y la conformidad del servicio	presentar a la dirección ejecutiva informe consolidado del desempeño de los procesos	informe de indicadores	gestión de dirección
todos los procesos	estado de acciones correctivas y preventivas	acompañamiento en al definición de planes de acción y seguimiento a los mismos	seguimiento acciones correctivas y preventivas	todos los procesos
todos los procesos	cambios que podrían afectar el sistema	definición de acciones de mejora	seguimiento a los planes de acción propuestos	todos los procesos
todos los procesos	recomendaciones para la mejora	acompañamiento en al definición de planes de acción y seguimiento a los mismos	seguimiento a los planes de acción propuestos	todos los procesos
gestión de dirección	acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección	acompañamiento en la realización por la dirección	acta de revisión por la dirección	gestión de dirección
n/a	n/a	realizar solicitudes de mantenimiento	ticket	gestión tecnológica y de información
n/a	n/a	solicitud de producto y/o servicios	requisición interna	proceso contable y/o dirección
todos los procesos	indicadores	elaborar, alimentar y analizar los indicadores de gestión	indicadores	proceso de gestión de calidad
todos los procesos	documentación del sistema	realizar el control de documentos y registros del sistema de gestión de calidad, correspondientes al proceso	documentos y registros controlados del proceso	proceso de gestión de calidad
todos los procesos	planes de mejoramiento, no conformidades indicadores	realizar seguimiento al proceso e implementar las acciones de mejora	acciones de mejora realizadas	proceso de gestión de calidad

Requisitos:	1. Norma ISO 9001 v2008 2. Norma NTC- ISO 19011 3. Manuales y reglamentos de la OSA	Indicadores:	1. Cumplimiento general de los indicadores
Controles:	1. Auditorías Internas y externas de Calidad 2. Listado maestro de documentos y registros	Recursos:	1. Talento Humano 2. Recursos financieros 3. Tecnología y equipo
Documentos Referencia:	1. Manual de calidad 2. Procedimiento Control de documentos y registros 3. Procedimiento de AC y AP 4. Procedimiento Tratamiento no conforme 5. procedimiento Auditorías Internas VER LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Registros:	1. Actas de Comités 2. Informes de Auditoría VER LISTADO MAESTRO DE REGISTROS