



FICHA DE PROCESO

PROCESO:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Código:	16, 369-18	Fecha: 3-12-18	16.7.2018
SUB- PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	02		

OBJETIVO DEL PROCESO

Gestionar las actividades relacionadas con la administración del Sistema de Gestión de Calidad.

LÍDER DEL PROCESO

Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad

RESPONSABLES DEL PROCESO

Asistente de Gestión de Calidad

Secretaria

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (1)

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Unidad solicitante	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Cambio 	<ul style="list-style-type: none"> • Control de Documentos y Registros 	<ul style="list-style-type: none"> • Control de Documentos y Registros <ul style="list-style-type: none"> ○ Lista Maestra / documentos modificados 	Unidad solicitante
Líder de Proceso Auditor	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Oportunidad de mejora completada 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestional las No Conformidades y Acciones correctivas 	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones correctivas <ul style="list-style-type: none"> ○ Acciones implementadas 	Líder de Proceso
Coordinadora de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorías Internas de Calidad <ul style="list-style-type: none"> ○ Plan Anual de auditorías internas y revisiones del sistema 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestional el programa de Auditorías Internas de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorías Internas de Calidad <ul style="list-style-type: none"> ○ Solciitud de Oportunidad de Mejora ○ Reporte de Auditoría. 	Líder de Proceso
Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Quejas de Clientes <ul style="list-style-type: none"> ○ Reclamo de Cliente recibido 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Quejas de Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Quejas de Clientes <ul style="list-style-type: none"> ○ Control Reclamos de Clientes 	Directores a quien se redireccione la queja



FICHA DE PROCESO

PROCESO:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Código:	16, 369-18	Fecha: 3-12-18	16.7.2018
SUB- PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	02		

DOCUMENTOS APLICABLES

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Realizar cambios al Manual de Calidad	P-G.G.-O.G.C.- 01	Cierre de Solicitudes de Oportunidades de Mejora	P-G.G.-O.G.C.- 04
Realizar cambios o modificaciones a los procedimientos de las unidades administrativa	P-G.G.-O.G.C.- 02	Codificación y Control de formularios utilizados en la institución	P-G.G.-O.G.C.- 05
Confeccionar una Solicitud de Oportunidad de Mejora	P-G.G.-O.G.C.- 03	Control de los Indicadores de Gestión	P-G.G.-O.G.C.- 06

REGISTROS QUE SE CONSERVAN

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Solicitud de Oportunidad de mejora (SOM)	16,351-09	Informe de Indicadores de Gestión de Zolicol (Ficha técnica)	16,367-16
Solicitud de Cambio	16,353-09	Ficha de Proceso	16,369-18
Hoja de Verificación de Auditoría	16,356-17		
Hoja de Devolución de documentos	16,365-18	Tablero de Indicadores de Gestión	16, 371-18
Plan de Acción	16,366-13	Programación de Auditorías Interna, Externa y Revisión Gerencial	16, 372-18

INDICADORES ESTABLECIDOS

NOMBRE	MÉTRICA	ME-TA	FRECUENCIA
N/A	N/A	N/A	N/A

RIESGOS IDENTIFICADOS

NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	CONTROLES	ACCION	RESPONSABLE
Fallas en el análisis de causa	Que el dueño del proceso no realice el correcto análisis de la NC identificada.	Jefe del Departamento	Desconocimiento	<p>Insatisfacción de los clientes</p> <p>Incumplimiento de los requerimientos del sistema de gestión de calidad</p>	Preventivo	Entrenamiento al personal en Análisis Causas Raíz - Coaching a cada dueño de procesos durante la realización del analisis de la NC por parte de la gerente de calidad	Coordinadora de Gestión de Calidad



FICHA DE PROCESO

PROCESO:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Código:	16, 369-18	Fecha: 3-12-18	16.7.2018
SUB- PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	02		

COMUNICACIÓN				
MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR
Programa de auditoría interna	Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad	Correo electrónico	Según la programación	Gerencia / Directores / Jefe de departamento
Solicitud de oportunidad de mejora	Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad	Correo electrónico / personalmente	Cuando sean identificadas	Gerencia / Directores / Jefe de departamento
Publicación de procedimientos	Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad	Correo electrónico / personalmente	Cuando se relicen creaciones o cambios a los documentos del sistema	Gerencia / Directores / Jefe de departamento

PARTES INTERESADAS			
PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	CONTROL (SEGUIMIENTO / REVISION)	REQUERIMIENTO DEL SGC
N/A	N/A	N/A	N/A