



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>Código:</b>	<b>16, 369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27-09-2021</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión:</b>	<b>04</b>		

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



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>Código:</b>	<b>16, 369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27-09-2021</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión:</b>	<b>04</b>		

### 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
Gestión de Riesgo	P-G.G.-O.G.C.- 07		

### REGISTROS QUE SE CONSERVAN

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Solicitud de Oportunidad de mejora (SOM)	16,351-20	Informe de Indicadores de Gestión de Zolicol (Ficha técnica)	16,367-16
Solicitud de Cambio	16,353-20	Ficha de Proceso	16,369-18
Hoja de Verificación de Auditoría	16,356-17	Tablero de Indicadores de Gestión	16, 371-18
Hoja de Devolución de documentos	16,365-18	Programación de Auditorías Interna, Externa y Revisión Gerencial	16, 372-18
Plan de Acción	16,366-13	Control de Indicadores de Gestión	16, 373-20

### 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 Raiz - Coaching a cada dueño de procesos durante la realización del analisis de la NC	Coordinadora de Gestión de Calidad



## FICHA DE PROCESO

**PROCESO:**

**PLANEACIÓN  
ESTRATÉGICA**

**Código:**

**16, 369-18**

**Fecha:**

**27-09-2021**

**SUB- PROCESO**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

**Revisión:**

**04**

						por parte de la gerente de calidad	
Contagio de los auditores por Covid-19	Que los auditores se contagien por Covid-19 y no pueden cumplir con la programación de auditorías internas en la institución y las reuniones de comité mensual	Covid-19	Pandemia a nivel internacional	<p>Incumplimiento en la aplicación del programa de auditoría interna de calidad.</p> <p>Ausencia de auditores en las reuniones mensuales de comité</p> <p>Incumplimiento con los deberes de la Norma ISO 9001:2015</p>	Preventivo	<p>Coordinar reuniones mensuales con los auditores vía Zoom para la planificación de las auditorías internas de calidad</p> <p>Comunicar al personal de ZOLCOL por correo la fecha de aplicación de la auditoría interna de calidad en la institución</p> <p>Aplicar la auditoría con los auditores seleccionados tomando en cuenta las medidas de seguridad establecidas por el MINSA.</p>	Coordinadora de Gestión de Calidad
Incumplimiento en la entrega de indicadores de gestión	Que los Jefes líderes de proceso no entreguen a tiempo los indicadores de gestión	Jefes de Departamentos	Olvido falta de compromiso	<p>Incumplimiento en los requerimientos del sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Levantamiento de hallazgos de no conformidades por los auditores externos</p> <p>No se analizan los Indicadores de Gestión y las oportunidades de mejoras que puedan darse en beneficio de la institución</p>	Preventivos	<p>Confeción de calendario de entrega de Indicadores de Gestión</p> <p>Seguimiento vía correo a los líderes de procesos antes de la fecha del vencimiento del indicador de gestión</p>	Coordinadora de Gestión de Calidad

### COMUNICACIÓN

MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR
Programa de auditoría interna	Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad	Memorando Correo electrónico	Según la programación	Gerencia / Directores / Jefes de departamento



## FICHA DE PROCESO

	<b>PROCESO:</b>	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>Código:</b>	<b>16, 369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27-09-2021</b>
	<b>SUB- PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión:</b>	<b>04</b>		

Solicitud de oportunidad de mejora	Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad/Gerente General	Memorando	Cuando sean identificadas	Gerencia / Directores / Jefes de departamento
Publicación de procedimientos	Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad	Memorando Correo electrónico	Cuando se relicen creaciones o cambios a los documentos del sistema	Gerencia / Directores / Jefes de departamento

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