



**CARACTERIZACION DE PROCESO**

**GESTION DE CALIDAD**

GQ-C01

VERSION: 4

Fecha Actualizacion:

18-mar-21

<b>OBJETIVO</b>	Administrar el sistema de gestion de la calidad, dando cumplimiento a los requisitos del estandar de la Norma ISO 9001:2015
-----------------	---

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES	SALIDAS	CLIENTE
PLANEACION GERENCIAL	Politica y objetivos de calidad Revision gerencial Riesgos del proceso	 Programar las auditorias externas e internas	Informe de gestion del SGC	PLANEACION GERENCIAL
COMPRAS	Listado de proveedores aprobados Evaluacion de proveedores Riesgos del proceso	Diseñar la documentacion del SGC Planificar los cambios del SGC	Parametros de selección de proveedores	COMPRAS
VENTAS	Evaluacion satisfaccion del cliente Riesgos del proceso	 Ejecutar las auditorias internas Implementar la documentacion del SGC	Planes de mejora continua Evaluacion satisfaccion de clientes	VENTAS
LOGISTICA	Informe de productos no conformes Informe de devoluciones Riesgos del proceso	Liderar las acciones correctivas de las no conformidades presentadas Determinar riesgos del proceso	Planes de mejora continua	LOGISTICA
SISTEMAS	Recursos de hardware y software Riesgos del proceso	 Controlar los cambios en la documentacion del SGC	Requirimientos de sistemas y comunicaciones	SISTEMAS
ADMIN. Y FINANCIERO	Evaluacion de desempeño Plan de capacitacion Riesgos del proceso	Analizar los indicadores del gestion de los procesos Verificar las acciones correctivas de los procesos	Solicitud de recursos fisicos y financieros Matriz de competencias	ADMIN. Y FINANCIERO
REMACHADO	Indicadores de gestion Riesgos del proceso	 Implementar acciones correctivas Ejecutar los cambios al SGC	Planes de mejora continua	REMACHADO

RECURSOS
Director de Proyectos Equipo de computo

INFORMACION DOCUMENTADA
Ver listado maestro de documentos y registros
RIESGOS DEL PROCESO
Ver matriz de riesgos.

SEGUIMIENTO Y MEDICION
Eficacia de la medición Informe de quejas

Aprobado por: WILLIAM BOHORQUEZ  
Director de Proyectos