

	CARACTERIZACION			
	GESTION DE LA CALIDAD			
	CODIGO: CA-SG-01	VIGENCIA : 15/04/2017	VERSION: 01	Página 1

OBJETIVO DEL PROCESO			RESPONSABLE
Asegurar mediante el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora continua la conformidad del Sistema de Información de Gestión de la Calidad, con las disposiciones definidas en los documentos que hacen parte del Sistema y de la norma ISO 9001:2015.			Encargado SGC(Asistente de Contabilidad)
ALCANCE	INICIA	Planificación de las actividades de diseño e implementación del SGC	
	TERMINA	Evaluación, Análisis y Mejora del SGC	

INTERACCION CON OTROS PROCESOS						
PROVEEDOR O PROCESO FUENTE	ENTRADAS, DOCUMENTOS Y REGISTROS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RESULTADOS, DOCUMENTOS Y REGISTROS	PARTES INTERESADAS	
					INTERNAS	EXTERNAS
Todos los procesos	- Mapa de Procesos - Caracterización de los Procesos - Norma ISO 9001 - Metodologías para la Evaluación de la Calidad del Servicio - Metodologías para la mejora continua - Metodología para la identificación de riesgos y oportunidades	- Elaborar el Programa y Plan de auditorías internas - Estructurar mecanismos y estrategias para la difusión y mantenimiento del Sistema de Información de Gestión de la Calidad - Estructurar mecanismos y estrategias para conocer la percepción del cliente (interno y externo) respecto al cumplimiento de sus requisitos y la satisfacción y la calidad de los servicios prestados. - Estructurar mecanismos y estrategias de seguimiento, medición, análisis y evaluación - Identificar los riesgos asociados al proceso y establecer las acciones para su gestión	Encargado del SGC	- Programa de Auditorías Internas del SGC - Plan de Auditorías Internas del SIGI - Mecanismos y estrategias de difusión y mantenimiento del SGC - Metodología para la determinación y selección de las oportunidades de mejora e implementación de acciones - Metodología para la identificación de riesgos y oportunidades	Todos los procesos	Clientes Partes interesadas
Todos los procesos Clientes y/o turistas Ente Certificador Partes interesadas Comunidad	- Resultados de auditorías - Documentación de los procesos - Procedimiento de auditoría interna - Programa y Plan de Auditoría - Metodología para la administración de los riesgos - PQR, Encuestas de evaluación de la gestión del servicio prestado, Encuestas de satisfacción	- Ejecutar el Programa y Plan de auditorías internas - Ejecutar mecanismos y estrategias para la difusión y mantenimiento del Sistema de Información de Gestión de la Calidad - Ejecutar mecanismos y estrategias para conocer la percepción del cliente (interno y externo) respecto al cumplimiento de sus	Encargado del SGC	- Informe de auditoría - Evidencia de las estrategias ejecutadas (correos electrónicos, registros fotográficos, material POP, listados de asistencia, etc.)	Todos los procesos Direcccionamiento estratégico	Auditoria Interna

	CARACTERIZACION			
	GESTION DE LA CALIDAD			
	CODIGO: CA-SG-01	VIGENCIA : 15/04/2017	VERSION:01	Página 2

	- Resultados de auditorías - Retroalimentación del cliente (encuestas de satisfacción, buzones de evaluación de la gestión, Informe de PQRS) - Desempeño de los procesos y la conformidad del servicio (resultados de mediciones de indicadores de los procesos) - Estado de las acciones correctivas y de mejora - Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección - Recomendaciones para la mejora - Resultados de la gestión realizada sobre riesgos identificados.	- requisitos y la satisfacción y la calidad de los servicios prestados - Ejecutar mecanismos y estrategias para la determinación y selección de las oportunidades de mejora e implementación de acciones para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del mismo. - Ejecutar mecanismos para la identificación de riesgos y oportunidades		- Reporte de Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR - Informe Encuesta de Satisfacción - Correcciones, Acciones correctivas, Mejora continua - Acciones para abordar riesgos y oportunidades		
Todos los procesos Cientes Ente Certificador Partes interesadas Comunidad	- Informes Auditorías Internas. - Acciones Correctivas. - Oportunidades de Mejora - Riesgos - Informe de Revisión por la Dirección del SGC	- Efectividad de estrategias de difusión y mantenimiento del Sistema de Información de Gestión de la calidad - Efectividad de mecanismos y estrategias para conocer y realizar seguimiento a la percepción del cliente (interno y externo) respecto al cumplimiento de sus requisitos y la satisfacción y la calidad de los servicios prestados. - Verificar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua del SGC - Evaluación de los controles establecidos para los riesgos generados en la Corporación - Verificar la eficacia de las oportunidades de mejora y de las acciones implementadas tendientes a cumplir con los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del mismo	Encargado del SGC	Informe de revisión por la dirección	Dirección Estratégica	

	CARACTERIZACION			
	GESTION DE LA CALIDAD			
	CODIGO: CA-SG-01	VIGENCIA : 15/04/2017	VERSION: 01	Página 3

Gestión de Seguimiento y Mejora Dirección Estratégica	• Informes de auditorías internas • Informe de revisión por la dirección	• Implementar acciones producto de las actividades de verificación	Encargado del SGC	Acciones correctivas y de mejora	Todos los procesos	
--	---	--	-------------------	----------------------------------	--------------------	--

AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE	REQUISITOS A CUMPLIR
Autoridad: Gerente Responsabilidad: Encargado del SGC	Ver tabla de indicadores	Ver listado maestro de documentos y registros (FR-SG.01)	Requisitos de la NTC-ISO 9001:2015: Numerales 4.4, 7.5, 5.2, 6, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.5.1, 8.5.5, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 9.2, 9.1.1, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3

RECURSOS			
Talento Humano	Infraestructura y Ambiente de Trabajo	Tecnológicos	Financieros
Trabajadores competentes	Planta física adecuada	Área de trabajo, computador, Internet, otros medios de comunicación	Recursos para el mejoramiento y mantenimiento de todos los procesos.

SALIDAS NO CONFORMES			
Identificación de Salidas No Conformes	Causas	Tipo de Tratamiento de las Salidas	Responsable
Cambios en los documentos del SGC en la aplicación de los mismos por los trabajadores	Demora en la aprobación de documentos. Entrega de documentos obsoletos.	Corrección	Encargado del SGC
Desactualización del SGC por cambios organizacionales que afectan las actividades de cada proceso.	Falta de compromiso de los jefes de proceso con la documentación del SGC Toma de decisiones sin comunicación al proceso de calidad.	Corrección	Encargado del SGC
Inoportunidad en la identificación de las no conformidades reales y/o acciones de mejora	Desconocimiento de la metodología aplicable para la identificación, documentación y análisis de causas de las acciones correctivas y de mejora	Corrección	Encargado del SGC