

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Calidad

Versión:03
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

MACRO PROCESO	ESTRATÉGICO SEGUIMIENTO Y CONTROL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	TIPO DE PROCESO	GERENCIAL
OBJETIVO	Establecer, implementar y mantener el Sistema de Gestión Integrado para el logro de los objetivos de la E.P.Z E.S.P. y el mejoramiento continuo de los procesos en pro del fortalecimiento del Sistema de Gestión de la EPZ E.S.P. y la satisfacción de las partes interesadas				
ALCANCE	Inicia con la evaluación y comprensión del contexto estratégico de la EPZ, revisión de la misión, visión, planteamiento a la realidad de la empresa en la política del SGI, objetivos estratégicos, de calidad, interacciones entre las partes interesadas, continua con el soporte al seguimiento de la gestión del riesgo, y por último tomar las acciones correctivas y de mejora en los procesos que permitan una adecuada retroalimentación para el buen desempeño de la entidad, examinando y evaluando los procesos y desempeño de la empresa en la revisión por la dirección.				
LÍDER DEL PROCESO	Jefe Sistemas de Gestión Calidad		DUEÑO DEL PROCESO	Técnico de Calidad	

CICLO DE VIDA

PARTE INTERESADA / ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARTE INTERESADA / SALIDA
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Lineamientos, estrategias, programas, formulación de proyectos, indicadores de gestión cumplimiento PDM, código de ética, necesidades de inversión, viabilidad de proyectos, gestión de recursos. TODOS LOS PROCESOS: Planes de acción, indicadores de gestión, políticas de proceso, políticas de calidad, caracterización de proceso, manual institucional, mapa de procesos, lineamientos para identificar, controlar y manejar las salidas no conformes, SERVICIO AL USUARIO Inquietudes, quejas, reclamos, sugerencias COMUNICACIONES Canales de comunicación GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	PLANEAR 1. Diseñar el Sistema de Gestión Integrado (SGI) 2. Establecer el plan de implementación y/o mejoramiento del SGI 3. Definir la periodicidad de realización de auditorías internas y seguimientos 4. Elaborar el programa y plan de auditorías. 5. Establecer perfil del auditor. 6. Definir el equipo auditor. 7. Definir los criterios para la identificación de las salidas NO conformes en los procesos. 8. Definir la metodología de gestión del riesgo 9. Establecer lineamientos generales para la toma de acciones correctivas, de mejora y oportunidades 10. Definir la metodología identificación y tratamiento de los cambios que afectan el sistema	Gerente, Subgerentes, Asesores Jefes, Directores	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Comité de desempeño institucional, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, rendición de cuentas, consejos gerenciales, necesidades viabilizadas. TODOS LOS PROCESOS: Diseño del SGI ajustado a la normatividad y requisitos del cliente, metodología de gestión de riesgos, tratamiento salidas NO conformes, indicadores, control de documentos, acta de revisión por la dirección al SGI con acciones de mejora de la eficacia del sistema de gestión integrado y sus procesos, acciones de mejora del producto y/o servicio en relación con los requisitos del cliente, necesidades de recursos.
	HACER 1. Seleccionar e instruir al equipo auditor 2. Realizar las auditorías internas al SGI.	Jefe Sistemas de Gestión Calidad, Técnico de Calidad, Auditores	SERVICIO AL USUARIO Resolución de inquietudes, quejas, reclamos, sugerencias

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Calidad

Versión:03
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

Lineamientos para la contratación, Manual de Contratación, Manual de supervisión e interventoría. GESTIÓN FINANCIERA Presupuesto asignado CONTROL INTERNO Programas, planes de auditoría, normativa y regulación externa, informes de auditoría CI, planes de mejoramiento contraloría y auditorías internas CI GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO: Tablas de Retención Documental, Transferencia de Inventario Documental. GESTIÓN TALENTO HUMANO Manual de funciones, reglamento interno de trabajo, personal competente, plan institucional de capacitación, lineamientos evaluación de habilidades ENTES DE CONTROL, ENTES CERTIFICADORES Informes de auditoría externa GRUPOS SOCIALES OBJETIVO Necesidades de mejoramiento continuo	- Preparar y presentar a la alta dirección y dueños del proceso, los resultados de las auditorías. - Presentar y recomendar la toma de acciones correctivas, preventivas (Matriz de identificación, valoración y gestión del riesgo) y/o de mejora (Plan de cambios y mejoras) - Controlar la documentación del Sistema de Gestión Integrado. - Realizar acciones de socialización permanente del SGI. - Identificar las salidas NO conformes y establecer el tratamiento a seguir. - Consolidar la información de implementación del Sistema de Gestión Integrado - Elaborar o ajustar los mapas de riesgos por procesos. - Consolidar, revisar e implementar las acciones que correspondan producto de los informes del ente certificador		COMUNICACIONES Canales de comunicación GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN: Estudio de necesidades de productos o servicios a comprar precisos para la operación de la Empresa. GESTIÓN FINANCIERA Presupuesto asignado CONTROL INTERNO Implementación planes de mejora, seguimiento y monitoreo continuo al cumplimiento de los controles internos y regulatorios GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO: Listado de control de documentos, Registros externos actualizados, Información documental controlada. GESTIÓN TALENTO HUMANO Personal Competente, necesidades de formación ENTES DE CONTROL, ENTES CERTIFICADORES Planes de acción aprobados, certificaciones GRUPOS SOCIALES OBJETIVO Mejora continua de procesos y satisfacción de los servicios prestados
	VERIFICAR - Cumplir el programa y plan de auditoría. - Evaluar el cumplimiento del perfil de los auditores. - Realizar seguimiento a las acciones correctivas, de mejora, y riesgos resultado de las auditorías al SGI. - Verificar actualización de los mapas de riesgos de la EPZ - Realizar la revisión por la dirección al Sistema de Gestión Integrado - Verificar las acciones eficaces para el tratamiento de las salidas NO conformes	Jefe Sistemas de Gestión Calidad, Técnico de Calidad	
	ACTUAR Elaborar e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora	Jefe Sistemas de Gestión Calidad, Técnico de Calidad	

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Calidad

Versión:03
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

GENERALES

REQUISITOS APLICABLES	RECURSOS	RIESGOS	DOCUMENTOS
Marco Normativo: Ver normograma Ver matriz legal - Cumplimiento requisitos	TALENTO HUMANO: Personal con las competencias para desarrollar las actividades del proceso	Matriz de análisis - valoración riesgo y valoración de controles implementados (ver aquí)	Manuales, procedimientos, instructivos, guías, formatos, etc. (ver aquí)
Resolución 282 del 21 mayo del 2024 Responsabilidades alta dirección, designación líderes y dueños de proceso, Ver Manual de Funciones , Ver Reglamento Interno de Trabajo	INFRAESTRUCTURA: Intranet, Conexión a internet, software, PC, Impresora, útiles de escritorio, escritorio, teléfono		
Norma ISO 9001:2015 Norma ISO 45001:2018	FINANCIEROS: Presupuesto Aprobado		

PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL DEL PROCESO

¿ Qué se CONTROLA?	¿Cómo se CONTROLA?	Responsable del CONTROL	REGISTRO
Cumplimiento metas indicadores	Registro del número de veces que cumple la meta	Jefe de Calidad y Técnico de Calidad	INTRANET; SG-CALIDAD; Cuadro resumen indicadores del periodo
Documentos del SGI	Agregar, actualizar o eliminar los documentos del listado maestro de documentos del SGI	Técnico de Calidad	INTRANET; SG-CALIDAD; Listado maestro documentos SGI
Levantamiento y seguimiento acciones correctivas	Realizar, controlar y efectuar seguimiento a las matrices PAC	Jefe de Calidad y Técnico de Calidad	INTRANET; Listados de control, Plan de acción correctivas. INTRANET; SG-CALIDAD; NO conformidades - Acciones
Levantamiento y seguimiento acciones mejora	Realizar, controlar y efectuar seguimiento a las matrices PAM	Jefe de Calidad y Técnico de Calidad	INTRANET; Listados de control, Plan de acción mejora.
Valoración de oportunidades	Realizar, controlar y efectuar seguimiento a las matrices de valoración de oportunidades	Jefe de Calidad y Técnico de Calidad	INTRANET; Listados de control, Identificación y valoración de oportunidades. INTRANET; SG-CALIDAD; Abordar riesgos y oportunidades
Solicitud de actualización, modificación y eliminación de documentos	INTRANET; SG-CALIDAD; Solicitud actualización documentos	Técnico de Calidad	INTRANET; SG-CALIDAD; Solicitud actualización documentos



CARACTERIZACIÓN PROCESO
Subproceso Calidad

Versión:03
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

INDICADORES DEL PROCESO

Nombre del Indicador	Principio Medido	Responsable de la Medición	Frecuencia de la Medición
Desempeño de la Empresa	EFICACIA	Jefe Sistemas de Gestión Calidad, Técnico de Calidad	TRIMESTRAL
Eficacia en las Acciones del SGI	EFICACIA	Jefe Sistemas de Gestión Calidad, Técnico de Calidad	SEMESTRAL
Satisfacción al Usuario	EFICACIA	Jefe Sistemas de Gestión Calidad, Técnico de Calidad	ANUAL

RESPONSABLES REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
JOSE DANIEL BERNAL TORRES	DIEGO EDISSON RUBIANO	DIEGO EDISSON RUBIANO
Técnico de Innovación	Jefe Sistemas de Gestión Calidad	Jefe Sistemas de Gestión Calidad