

<b>PROCESO:</b>	Gestión de la Calidad
<b>RESPONSABLE:</b>	Jefe HSEQ
<b>OBJETIVO:</b>	Definir la estructura y actividades necesarias para desarrollar al interior de la organización un sistema de gestión de calidad, con procesos eficaces que integren los requisitos exigidos tanto contractualmente, como por las normatividades nacionales e internacionales, y permitan el alcance de la visión corporativa bajo la premisa del mejoramiento continuo.
<b>ALCANCE:</b>	Aplica desde el diseño del SGC, hasta la evaluación de la eficacia en la implementación del mismo a través del ciclo de auditorías y la estructuración de las Acciones Correctivas o de Mejora necesarias.

**1. INTERRELACIONES:**

PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión de la Calidad</li> </ul>	Norma ISO 9001 versión 2015	P	Estructurar el Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Calidad GC-MA-001</li> <li>Mapa de procesos</li> <li>Caracterizaciones por proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> <li>Proceso de Gestión de la Calidad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión de la Calidad</li> <li>Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Norma ISO 9001 versión 2015</li> <li>Mapa de procesos</li> <li>Caracterizaciones por proceso</li> </ul>	P	Construir la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manuales</li> <li>Procedimientos</li> <li>Instructivos</li> <li>Planes</li> <li>Formatos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> <li>Proceso de Gestión de la Calidad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión de la Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisito Norma ISO 9001:2015 – 9.2. Auditoría Interna</li> <li>Procedimiento Auditorías Internas GC-PR-003</li> </ul>	P	Planificar el desarrollo de los ciclos de auditoría interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de auditoría GC-PG-001</li> <li>Plan de Auditorías GC-PL-001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> <li>Proceso de Gestión de la Calidad</li> </ul>

- Desempeño de los procesos del SGC

PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riesgos y oportunidades inherentes a cada proceso.</li> <li>Requisito Norma ISO 9001:2015 – 6.1.</li> </ul>	P	Abordar riesgos y oportunidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de riesgos GC-MR-003</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de la calidad</li> <li>Información documentada del SGC</li> <li>Procedimiento de Control de la información documentada GC-PR-001</li> </ul>	H	Administrar y controlar la información documentada y la implementación del SGC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listado maestro de documentos GC-FO-008</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión de Calidad.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de cambios en procesos, metodologías y documentos</li> <li>Procedimiento de gestión del cambio GC-PR-002</li> </ul>	H	Gestionar el cambio en el sistema y en sus procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambios implementados</li> <li>Información documentada actualizada</li> <li>Formato Planificación y análisis del cambio GC-FO-001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> </ul>

PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisito Norma ISO 9001:2015 – 9.2. Auditoría Interna</li> <li>Procedimiento Auditorías Internas GC-PR-003</li> </ul>	H	Ejecutar el ciclo de auditorías.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato Plan de Auditorías GC-PL-001.</li> <li>Formato Lista de Asistentes Auditoría Interna. GC-FO-002</li> <li>Formato Evaluación de Desempeño Auditores Internos. GC-FO-004</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> <li>Proceso de Gestión de la Calidad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión de la Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisiones por la dirección anteriores</li> <li>Cambios al SGC</li> <li>Satisfacción del cliente</li> <li>Objetivos de calidad</li> <li>Desempeño de los procesos</li> <li>No conformidades</li> <li>Acciones correctivas</li> <li>Resultados de auditorías internas</li> <li>Desempeño de los proveedores</li> <li>Oportunidades de mejora</li> <li>Revisión por la dirección DE-FO-001</li> </ul>	H	Coordinar la realización de la revisión por la Dirección.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la revisión por la dirección DE-FO-001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión de la Calidad</li> <li>Proceso de Direccionamiento Estratégico</li> <li>Auditor Externo</li> </ul>

PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión de la Calidad</li> <li>Proceso de Direccionamiento Estratégico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisito Norma ISO 9001:2015 –</li> <li>Implementación del SGC en la organización</li> </ul>	V	Evaluar el nivel de toma de conciencia frente al SGC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de política y objetivos de calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión de la Calidad</li> <li>Proceso de Direccionamiento Estratégico</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Operación y recaudo</li> <li>Proceso de Mantenimiento Vial</li> <li>Proceso de Gestión Ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios no conformes identificados</li> <li>Procedimiento de Control de salida no conforme GC-PR-004</li> </ul>	V	Hacer seguimiento al tratamiento de los Productos No Conformes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de acción correctiva y de mejora GC-FO-005</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Operación y recaudo</li> <li>Proceso de Mantenimiento vial</li> <li>Proceso de Gestión Ambiental</li> <li>Proceso de Gestión de la Calidad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión de Calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento Acciones Correctivas y de mejora GC-PR-007</li> <li>Productos no conforme, no conformidades y oportunidades de mejora detectadas.</li> </ul>	V	Hacer seguimiento al levantamiento e implementación y cierre de las Correcciones, Acciones Correctivas y Acciones de Mejora necesarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de Acción Correctiva y de mejora GC-FO-005</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión de Calidad.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión de Calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de gestión por proceso</li> </ul>	V	Evaluar el desempeño de todos los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de gestión por proceso medidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión de Calidad.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión de Calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados obtenidos de la evaluación de la gestión y medición de indicadores.</li> </ul>	A	Establecer las Acciones Correctivas o de Mejora necesarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de Acción Correctiva y de mejora GC-FO-005</li> <li>Acciones correctivas o de mejora levantadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión de Calidad.</li> </ul>

- Resultados obtenidos de las auditorías internas
- Procedimiento de acciones correctivas y de mejora GC-PR-006

## 2. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS:

Documentos	Registros
ISO 9001:2015	Plan de Auditorías GC-PL-001
Manual de Calidad	Programa de Auditoría GC-PG-001
Mapa de procesos	
Caracterizaciones	Matriz de riesgos GC-MR-003
Control de la información documentada GC-PR-001	
Gestión del Cambio GC-PR-002	Planificación y análisis del cambio GC-FO-001
Auditoría Interna GC-PR-003	Lista de asistentes a auditoría GC-FO-002
Control de la salida No Conforme GC-PR-004	Informe de Auditoría GC-FO-003
Gestión del riesgo GC-PR-005	Evaluación de desempeño de auditores internos GC-FO-004
Acciones correctivas y de mejora GC-PR-006	Acción correctiva y de mejora GC-FO-005
	Ficha técnica de indicadores GC-FO-006
	Reporte de salida no conforme GC-FO-007
	Listado maestro de documentos GC-FO-008
	Revisión por la dirección DE-FO-001

**3. RECURSOS**

Físicos	Humanos	Tecnológicos
Oficina	Jefe HSEQ	Equipos de computo
Puesto de trabajo con adecuadas condiciones de ventilación e iluminación	Auxiliar de calidad	Conexión a internet
Espacio para trabajo individual y en equipo		
Papelería y elementos de oficina en general		

**4. NORMATIVIDAD**

Ver Normatividad en procedimientos

**5. RIESGOS DEL PROCESO**

Ver Matriz de riesgos del proceso

**6. INDICADORES DEL PROCESO**

Ver Cuadro de Mando del proceso



## CARACTERIZACIÓN

Código: GC-CR-001  
Versión: 1  
Vigente desde: 31/05/2021

### 7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable (cargo)
01	31/05/2021	Creación del documento	Coordinadora Ambiental

REALIZADO POR:  Marcela Barros	REVISADO POR:  Maryorie Mantilla – Jorge Martínez	APROBADO POR:  Sandra Carbonell
Coordinadora Ambiental	Asesores de calidad	Gerente General