



Cámara de Comercio de Honda,
Guaduas y Norte del Tolima

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CODIGO: MPGC01-02

VERSION: 01

FECHA: Noviembre 26 de 2021

PAGINA: 1 de 1

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

RESPONSABLE: Coordinador de Calidad

OBJETIVO: Documentar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad mejorando continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	REG. E INSTRUMENTOS RELACIONADOS	RESPONSABLES
Todas las Áreas	1-Necesidades de documentación interna y/o externa 2-Información de los procesos 3-Resultados de auditoría interna 4-Planes de acción correctiva o de mejora continua 5-Quejas, reclamos y sugerencias de los clientes 6-Necesidades de capacitación en la NTC ISO 9001 V. 2015 7-Desempeño global del S.G.C. 8-Oportunidades de mejora 9-Resultados de indicadores de gestión 10-Necesidades de recursos 11-Planes y proyectos definidos 12-Gestión Administrativa	1-Elaborar toda la documentación del S.G.C. 2-Establecer controles para gestionar, cuidar y controlar los documentos internos y externos del S.G.C. 3-Disponer planes de acción correctivos para atender no conformidades, riesgos y oportunidades 4-Coordinar la realización de auditorías internas 5-Analizar la causa de no-conformidades reales y potenciales 6-Programar capacitación en NTC ISO 9001 V. 2015 7-Realizar revisiones al S.G.C. 8-Revisar y aprobar planes de mejora continua que contribuyan al buen desempeño del S.G.C. 9-Establecer nuevas metas a cumplir con los indicadores de gestión 10-Asignar recursos 11-Aprobar programación de auditorías internas 12-Planeación estratégica del servicio	1-Documentación total del S.G.C. 2-Distribución de los documentos entre las áreas 3-Personal capacitado en conocimiento de la NTC ISO 9001 V. 2015 4-Evaluación de auditores internos 5-No-conformidades solucionadas 6-Realización Auditorías internas 7-Informe de auditoría interna 8-Revisión del S.G.C. por la Dirección 9-Optimizar S.G.C. con nuevas metas 10-Distribución de recursos humanos, físicos y financieros 11-Programa de auditoría interna aprobado y auditores asignados	Todas las áreas de la organización	PDGC01 PDGC02 PDGC03 PDGC04 PDGC05	FRGC01-01, FRGC01-02 FRGC01-03, FRGC01-04 FRGC01-05, FRGC01-06 FRGC01-07, FRGC01-08 FRGC01-09, FRGC02-01 FRGC02-02, FRGC02-03 FRGC02-04, FRGC03-01 FRGC03-02, INGC01-01 INGC04-01, INGE04-01 MNGC01 MPGC01 MPGC01-01, MPGC01-02 MPGC01-03, MPGC01-04 MPGC01-05, MPGC01-06 MPGC01-07, MPGC01-08	Coordinador de Calidad Directores de Área Auditores Internos
REQUISITOS ISO 9001 VERSION 2015			Parámetros de Medición y Seguimiento		Requisitos Normativos		
4.3 Determinación del alcance de SGC, 4.4 Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.3 Planificación de los cambios, 7.1.6 Conocimientos de la organización, 7.5 Información documentada, 7.5.2 Creación y actualización, 7.5.3 Control de la información documentada, 8.7 Control de las salidas no conformes, 9.2 Auditoría interna, 10.2 No conformidad y acción correctiva, 10.3 Mejora continua.			Mejora continua Cumplimiento del programa de auditorías internas		NTC ISO 9001 V. 2015 Sistema de Control Interno		
Recursos			Riesgos				
Talento Humano Infraestructura: Instalaciones físicas Equipos: De computo, software, internet, comunicaciones Recursos económicos y/o financieros			Ver mapa de riesgos.				