



**GESTIÓN APRENDIZAJE, CRECIMIENTO Y MEJORA CONTINUA**

CÓDIGO: ACD-FOR-014

**MATRIZ DE RESPONSABILIDADES SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

VERSIÓN: 1

FECHA: 23/05/2022

CARGO	ROL	RESPONSABILIDADES	AUTORIDAD
GERENTE GENERAL	ALTA DIRECCIÓN	Establecer Política y Objetivos de Calidad compatibles con el contexto y la dirección estratégica Garantizar el cumplimiento de los Objetivos y Política del SGC Rendir cuentas con la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad Asegurar la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos Promover el enfoque a procesos y pensamiento basado a riesgos Asegurar que los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad estén disponibles Comunicar importancia de una gestión de la Calidad eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad Asegurar que los resultados del Sistema de Gestión logre los resultados previstos Comprometer, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad Promover la mejora Apoyar otros roles pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo Determinar, comprender y cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables Determinar y considerar los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad y productos y servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente Mantener el enfoque en el aumento de satisfacción al cliente	Establecer las directrices para la implementación, mantenimiento, revisión y mejora del Sistema de Gestión de Calidad Suspender cualquier actividad cuando exista un riesgo inminente o se visualice un incumplimiento legal.
Jefe Administrativa y bienestar Laboral	Líder de diseño e implementación ISO 9001: 2015	Asegurar que se promueva la cultura de calidad y la toma de conciencia de los requisitos de clientes y stakeholders Asegurar la utilización adecuada de los recursos asignados al Sistema de Gestión de Calidad Verificar el cumplimiento del diseño, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad Verificar el cumplimiento de requisitos legales aplicables Determinar y considerar los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad y productos y servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente Mantener informada a la alta dirección sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad	Participar en la construcción del Informe de Revisión por la Dirección Solicitar los informes necesarios sobre la mejora del SGC Gestionar los cambios del SGC Solicitar los recursos para el SGC
Líder de Calidad	Diseño e implementación de la norma ISO 9001: 2015	Orientar y coordinar los procesos de implementación, desarrollo y eficacia del Sistema Integrado de Gestión de Calidad Estudiar los procedimientos e identificar la necesidad de crear y mejorar los mismos, evaluando las propuestas y ajustes presentados por los Responsables de Procesos Asegurarse que el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con los requisitos de ISO 9001: 2015 Informar a la alta Dirección sobre el desempeño y las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015). Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos, necesidades y expectativas de las partes interesadas en todos los niveles Velar y hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos de: Objetivos, indicadores, controles y planes de mejora conforme al Sistema de Gestión de Calidad. Asegurarse de la conformidad de los requisitos del Sistema Gestión de Calidad.	Realizar las correcciones pertinentes a los documentos remitidos por los procesos con solicitud de validación Solicitar a los procesos los insumos (actas de reunión, planes de mejoramiento, indicadores, planificación, documentación) necesarios para el control y seguimiento

		<p>Asesgurar que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.</p> <p>Administrar el Sistema de Gestión documental conforme al numeral 7.5 de ISO 9001:2015</p> <p>Asegurar que la integridad del Sistema de Gestión de Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC</p> <p>Difundir y comunicar las política y objetivos de calidad, procedimientos, programas, y demás acciones encaminadas al cumplimiento de los requisitos del SGC</p>	
<p>Gerentes Comerciales</p> <p>Gerente Posventa</p> <p>Gerente Contable</p> <p>Líder Motos</p> <p>Coordinador Call Center</p> <p>Coordinador Tecnologías</p>	Responsables de procesos	<p>Revisar los procedimientos y demás documentos propios de sus procesos</p> <p>Asegurar el cumplimiento de los procedimientos del SGC del proceso que lidera</p> <p>Identificar y evaluar el cumplimiento de los procesos a partir de indicadores.</p> <p>Definir y ejecutar acciones correctivas y de mejora continua de acuerdo a las necesidades del proceso</p> <p>Presentar los informes requeridos para la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC</p> <p>Identificar los riesgo para el SGC ISO 9001:2015, informar y cumplir las acciones establecidas</p> <p>Motivar y permitir la asistencia de los funcionarios a cargo, a las sesiones de formación y capacitación del SGC.</p> <p>Mantener actualizada y acorde a las necesidades del proceso la documentación</p> <p>Dar respuesta a las PQRs en los tiempos establecidos y elaborar los planes de mejoramiento</p> <p>Informar a la alta Dirección sobre el desempeño y las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015).</p> <p>Promover la participación de los grupos de trabajo en las capacitaciones y actividades establecidas por el sistema de gestión de calidad.</p>	Liderar a su grupo de mejoramiento en el cumplimiento de lo establecido en los procedimientos Solicitar la retroalimentación de las actividades asignadas al grupo de mejoramiento y el impacto de los resultados obtenidos
Colaboradores en general	Colaboradores	<p>Participar activamente de las actividades establecidas en cada uno de los procedimientos que hacen parte del SGC</p> <p>Ejecutar y dar cumplimiento a los lineamientos definidos por el SGC</p> <p>Asistir a las capacitaciones, inducciones y re-inducciones del SGC</p> <p>Conocer, entender y aplicar la política de Calidad.</p> <p>Conocer, entender y contribuir en el logro de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Aplicar los procedimientos aplicables conforme a su proceso.</p> <p>Aplicar los requisitos que sean socializados para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Informar al jefe inmediato y al Líder de Calidad sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y las oportunidades de mejora según aplique en su área</p> <p>Realizar la solicitud, según procedimiento, para la creación, actualización e inclusión de formatos en el Listado Maestro de Información Documentada</p> <p>Suministrar la información necesaria para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Contribuir con las actividades planeadas por la empresa para el logro de la satisfacción de clientes y stakeholders.</p>	No Aplica
Contratistas	Contratistas	<p>Cumplir con todos los requisitos, clausulas y demás parametros legales y contractuales establecidos por la empresa en el buen desempeño del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Conocer y cumplir la política del Sistema de Gestión de Calidad</p>	No Aplica