



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

		<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>	<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</p>
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