CARRAZOS Boyacá	**GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA**	**Código: CMC-CAR-01**
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO **GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA**	**Versión: 5** **Vigencia: 06/09/2027**

LÍDER DEL PROCESO	**AUDITORA SISTEMAS DE GESTIÓN**	**TIPO DE PROCESO**	**EVALUACIÓN**

OBJETIVO

Mantener y fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad en los procesos del alcance, según los estándares de la Norma ISO 9001:2015

ALCANCE

Desde la planificación del Sistema de Gestión de Calidad hasta su evaluación, seguimiento y auditorias con las respectivas acciones correctivas

PARÁMETROS DE CONTROL, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN / INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADOR	**INDICADOR DE CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA SGC**

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR-PARTE INTERESADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE-PARTE INTERESADA
PLANEAR				
TODOS LOS PROCESOS, NORMA ISO 9001:2015	Contexto de la organización, norma ISO 9001:2015	Planear el Sistema de Gestión Integral para implementar en la organización según los requisitos de las Norma ISO 9001:2015	Plan de trabajo de Sistema de Gestión de Calidad	TODOS LOS PROCESOS
PROCESO GESTION CALIDAD Y MEJORA CONTINUA , GERENCIA	Identificacion de requisitos de cliente	Identificación de Necesidades y Expectativas	Requisitos del cliente y servicios	PROCESO GESTION CALIDAD Y MEJORA CONTINUA
PROCESO GESTION CALIDAD Y MEJORA CONTINUA , GERENCIA	Objetivo del proceso	Identificación de Riesgos y Oportunidades	Matriz de riesgos y oportunidades	PROCESO GESTION CALIDAD Y MEJORA CONTINUA, GERENCIA,PARTES INTERESADAS EXTERNAS
HACER				

ENTES NORMATIVOS, PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Lineamentos de la norma ISO 9001:2015 y direccionamiento estrategico	Elaboración de procedimientos del Proceso Calidad y Mejora Continua	Procedimientos del proceso	PROCESO DE GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA
ENTES NORMATIVOS, TODOS	Norma ISO 9001:2015	Implementación de la norma ISO 9001: 2015	Manual Sistema de Gestión de Calidad	TODOS LOS PROCESOS

TODOS LOS PROCESOS	Norma ISO 9001:2015 numeral 7.5	Control de la documentación por proceso para su desarrollo según lineamientos de la organización.	Control de la información documentada de acuerdo con el procedimiento	TODOS LOS PROCESOS
TODOS LOS PROCESOS	No conformidades de los procesos	Coordinar las acciones correctivas necesarias para obtener los resultados y la mejora continua de los procesos	Solicitudes de Acciones correctivas	TODOS LOS PROCESOS
TODOS LOS PROCESOS	Indicadores de los procesos	Creación y revisión de registro y análisis de indicadores para cada proceso y medir su eficacia.	Cumplimiento de registro de indicadores	TODOS LOS PROCESOS
Gestión Calidad y Mejora Continua	Riesgos y oportunidades del proceso	Ejecución del plan de acción de control de riesgos y oportunidades	Verificación de eficia de acciones	Gestión Calidad y Mejora continua
VERIFICAR				
TODOS LOS PROCESO	No conformidades de los procesos	Verificar la realización de acciones de Correctivas	Indicador de Acciones correctivas	TODOS LOS PROCESOS
TODOS LOS PROCESOS	Información de implementación del Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015	Realización de auditorias internas y externas del Sistema de Gestion de Calidad	Informe de auditoria	TODOS LOS PROCESOS
Gestión de Calidad y Mejora continua	Plan de trabajo del SGC según ISO 9001:2015	Evaluar cumplimiento del plan de trabajo de la norma ISO 9001:2015	Indicador de implementación ISO 9001:2015	TODOS LOS PROCESOS
TODOS LOS PROCESOS	Controles para abordar riesgos y oportunidades	Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades	Objetivo logrado	DIRECTOR GENERAL
ACTUAR				
PROCESO GESTION CALIDAD Y MEJORA CONTINUA ,MARCAS AUDITORIA EXTERNA	informe de auditoria , resultado de indicadores , inspecciones , visitas de las marcas , informes de revisoria fiscal	Resultados eficacia de acciones de mejora	Plan de mejora	PROCESO GESTION CALIDAD Y MEJORA CONTINUA ,MARCAS AUDITORIA EXTERNA
GESTIÓN ADQUISICIONES	Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades	Revision a la eficiacia acciones para abordar riesgos y oportunidades	Actualización de Riesgos y Oportunidades	Gestión Adquisiciones
RECURSOS				
INFRAESTRUCTURA		**PERSONAL**	**ECONOMICO U OTRO**	
Equipos de oficina, Computador, Equipo de teléfono móvil.		Director General,Gerente Administrativa y Finanicera, Auditora sistemas de Gestion responsables de procesos	Presupuesto General	

INFORMACIÓN DOCUMENTADA	RIESGOS Y OPORTUNIDADI	CONTROL CAMBIOS DE INFORMACION		
		Versión	Fecha	Descripción
Procedimiento De No Conformidades Y Acciones Correctiva CMC-PRO-02 Procedimiento Auditoria Interna CMC-PRO-03 Procedimiento Producto No Conforme CMC -PRO-04 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD CARRAZOS CMC-MAN-01 Procedimiento Control de La Información Documentada CMC-PRO-05 Procedimiento Para Abordar Riesgos y Oportunidades CMC-PRO-06 Matriz de Indicadores CMC-FOR-01 Solicitud de Acción Correctiva CMC-FOR-03 Matriz de salidas No Conformes CMC-FOR-04 Listado maestro de información documentada CMC-FOR-05 Solicitud De Creación De Documentos CMC-FOR-06 Actas de Reunión CMC-FOR-07 Medición Objetivos de Calidad CMC-FOR-08 Matriz de comunicaciones CMC-FOR-09 Acciones para abordar riesgos y oportunidades CMC-FOR-10 Plan de Auditoria Interna SGC CMC-FOR-11 Informe Auditoria CMC-FOR-12 Cronograma Auditoria Interna SGC CMC-FOR-13 Listas de verificación auditoria interna SGC CMC-FOR-14 Evaluación Implementación SGC CMC-FOR-15 INFORME DE ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO CMC-FOR-16 Inspección Ruta Cliente Posventa CMC-FOR-18 Matriz de Estado de No Conformidades, PNC y Oportunidades de Mejora CMC-FOR-19 Plan de Acción Oportunidades de Mejora CMC-FOR-20 Cronograma de Gestión de la Calidad CMC-FOR-21 Ficha Técnica de Indicadores CMC-FOR-22 SEGUIMIENTO A REPORTE DE PRODUCTO NO CONFORME CMC-FOR-24 Aprobacion información documentada CMC - FOR-25 Informe de Seguimientos CMC-FOR-26 Evaluacion Plataforma Estrategica CMC-FOR-27	Veáse Matriz de Riesgos y Oportunidades del Proceso Gestión de Calidad y Mejora Continua	1	1/03/2022	Elaboración de la caracterización
		2	1/10/2022	Se adiciona actividades en el verificar, se ajusta objetivo del proceso
		3	30/11/2022	Se adiciono indicador de cronograma y gestión documental, se ajusta el objetivo y se adiciona la información documentada del proceso
		4	1/08/2023	Se ajusta infrmacion documentada y se icambia de responsable.
		5	6/09/2025	Actualización de vigencia de información documentada , se cambia el rol de gerente general por director general y se cambia el logo d ela organización

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
AUDITORA SISTEMAS DE GESTION	**GERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**	**DIRECTOR GENERAL**