	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCAL400	
	PROCESO: CALIDAD	Fecha elaboración 15/10/2008	Fecha modificación 30/06/2016
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Versión: 6.0	Página 1 de 5

C

PROCESOS Y PROCEDIMIENTO

AREA DE CALIDAD

CONTROL DE CAMBIOS


Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1.0	Octubre 15 de 2008	Elaboración y aprobación del Proceso
....
6.0	Junio 30 de 2016	Actualización y ajuste por transición ISO 9001:2015



AUTORIZACION

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: ROSA ANGELA CHAVES BAYONA Cargo: Jefe Oficina de Calidad	Nombre: GUSTAVO E. AYALA LEAL Cargo: Director	Nombre: GUSTAVO E. AYALA LEAL Cargo: Director


 VIGILADO SuperSubsidio


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PCAL400	
	PROCESO: CALIDAD		Fecha elaboración 15/10/2008	Fecha modificación 30/06/2016
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Versión: 6.0	Página 2 de 5

C

RESPONSABLE	JEFE OFICINA DE CALIDAD
OBJETIVO	Establecer las pautas necesarias para documentar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, verificar que las actividades se desarrollen de acuerdo a lo documentado, paara generar acciones correctivas y de mejora continua.
ALCANCE	Aplica a las actividades que desarrolla Comfacasanare y a lo documentado por el Sistema de Gestión de Calidad.
BASE LEGAL	Ley 21 de 1982, Ley 789 de 2002, Código de comercio, Decreto 341 de 1988, Decreto 2463 de 1983, Reglamento Interno de Trabajo, manuales de funciones, procesos y procedimientos (ver normograma).
REGISTROS	<p>Control de cambios y distribución de documentos y/o Registros.</p> <p>Listado general para conservación y mantenimiento del sistema.</p> <p>Plan y programa de Auditorías Internas de Calidad.</p> <p>Informe de Auditorías Internas</p> <p>Lista de Chequeo de verificación general del sistema.</p> <p>Acta de reunión de apertura y cierre.</p> <p>Matriz de servicio no Conforme.</p> <p>Solicitud de acciones correctivas.</p>
REQUISITOS NTC - ISO 9001:2015	<p>REQUISITOS GENERALES 4.1 – 4.2 – 5.1</p> <p>REQUISITOS ESPECIFICOS. 4.3- 4.4 - 6 - 9.1 -9.2 – 10</p>



VIGILADO SuperSubsidio


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PCAL400	
	PROCESO: CALIDAD		Fecha elaboración 15/10/2008	Fecha modificación 30/06/2016
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Versión: 6.0	Página 3 de 5

C

PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTES INTERESADAS	
EXTERNO	INTERNO				EXTERNO	INTERNO
Usuarios de los servicios ofertados Entes de vigilancia y Control	Gobierno corporativo Responsables de procesos y equipos de trabajo	Norma ISO 9001:2015 Documentos estratégicos, registros internos y externos de la entidad	<p style="text-align: center;">PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Programar el plan de trabajo para mantenimiento del sistema Planificar la realización de auditorías internas al SGC. 	Cronogramas de trabajo Plan de trabajo y programa de auditoria	Usuarios de los servicios ofertados Entes de vigilancia y Control	Gobierno corporativo Responsables de procesos y equipos de trabajo
Usuarios de los servicios ofertados Ente certificador	Gobierno corporativo Responsables de procesos y equipos de trabajo	Norma ISO 9001:2015 Plan de trabajo y programa de auditoria Cronogramas de trabajo	<p style="text-align: center;">HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> Realización de jornadas de trabajo Revisión y aprobación de los documentos antes de su divulgación. Disposición de los documentos en el sitio de uso a través de página web. 	SGC documentado, aprobado y disponible en página web para el acceso de todo el personal.	Usuarios de los servicios ofertados Ente Certificador	Gobierno corporativo Responsables de procesos y equipos de trabajo
Usuarios de los servicios ofertados Ente certificador	Responsables de procesos y equipos de trabajo	SGC documentado, aprobado y disponible en página web para el acceso de todo el personal. Plan de auditoria	<p style="text-align: center;">VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Verificar la implementación y uso de los documentos del SGC acorde con lo aprobado. Seguimiento a No conformidades 	Informe de Auditorías Internas del SGC. Planes de Acción	Usuarios de los servicios ofertados Ente certificador	Responsables de procesos y equipos de trabajo



VIGILADO SuperSubsidio

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PCAL400	
	PROCESO: CALIDAD		Fecha elaboración 15/10/2008	Fecha modificación 30/06/2016
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Versión: 6.0	Página 4 de 5

C


PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTES INTERESADAS	
EXTERNO	INTERNO				EXTERNO	INTERNO
Usuarios de los servicios ofertados Ente certificador	Responsables de procesos y equipos de trabajo	Informe de Auditorías Internas del SGC. Planes de Acción	<p style="text-align: center;">ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y control a las Acciones Correctivas. • Evaluación de los procesos y ajustes a los documentos. 	Acciones correctivas aplicadas y evaluadas	Usuarios de los servicios ofertados Ente certificador	Responsables de procesos y equipos de trabajo

PROCEDIMIENTOS CON SUS RESPECTIVOS CONTROLES INHERENTES

ELABORACION, CODIFICACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	PCAL400-PR001
AUDITORIAS INTERNAS	PCAL400-PR005
CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	PCAL400-PR006
ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA CONTINUA	PCAL400-PR009

OBJETIVOS DE LA CALIDAD:

- Atender de forma ágil y amable a las partes interesadas en todos los servicios que se ofertan.
- Administrar adecuadamente los recursos de la Caja de compensación utilizados para satisfacer las necesidades de ésta y partes interesadas.
- Mantener y fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad para lograr mejoramiento en el desempeño de la corporación.
- Implementar programas de capacitación actualización técnica y/o de calidad para garantizar el servicio final.
- Enfocar los esfuerzos con responsabilidad integral, trabajo seguro y confiable que permita velar por la preservación de un entorno laboral adecuado.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCAL400	
	PROCESO: CALIDAD	Fecha elaboración 15/10/2008	Fecha modificación 30/06/2016
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Versión: 6.0	Página 5 de 5

C

EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (Ver matriz de relación de procesos, partes interesadas, política y objetivos de calidad).

- Oportunidad y calidad en la prestación de los servicios demandados en los diferentes niveles.
- Calidad de los productos y servicios ofertados externamente.
- Disposición de elementos y ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de las actividades.

SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN:

- Control de cambios y distribución de documentos y formatos
- Listado de mantenimiento de documentos y conservación de registros
- Control y seguimientos acciones correctivas
- Revisión de la matriz del servicio No conforme
- Desarrollo de jornadas de trabajo y auditorías internas de calidad

OPORTUNIDADES Y AFECTACIONES DE PARTES INTERESADAS:

Ver mapa de Riesgos y Matriz de relación procesos, partes interesadas, política y objetivos de calidad

RECURSOS:

Humanos	Físicos	Financieros	Tecnológicos	Virtuales y de información
Funcionarios de planta y contratistas	Infraestructura, puestos de trabajo y elementos de oficina	Presupuesto asignado al área	Hardware, Software y Redes	Intranet, Página Web, Correo electrónico



VIGILADO SuperSubsidio