

	CARACTERIZACIÓN PROCESO CALIDAD	Código: CA-C-001 Version: 01 – 3/Octubre/2022 Página: 1 de 1
---	--	--

TIPO DE PROCESO	Estatógico
OBJETO	Implementar, mantener y controlar el sistema de gestión de calidad y establecer las herramientas necesarias para su mejoramiento
RESPONSABLE	Analista de Gestión de Calidad

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Presidente Ejecutivo Líderes de Proceso Clientes	Políticas Necesidades de cambios PQRSF Encuesta de Satisfacción	Administrar información documentada. Ejecutar auditorías internas Realizar seguimiento a las acciones de mejora. Hacer seguimiento a las salidas no conformes. Administrar PQRS Medir la satisfacción de los clientes	Listado maestro de información documentada Informe auditoría interna Informe salidas no conformes Informe tratamiento de PQRSF Informe satisfacción de clientes Informe gestión desempeño procesos	Presidente Ejecutivo Líderes de Proceso
INFORMACIÓN DOCUMENTADA	INFORMACIÓN DOCUMENTAL	CONTROLES	RECURSOS	RECURSOS2
Ver listado Mestre de Información Documentada		• Revisión por la dirección • Auditorías • Seguimiento a procesos • Control de calidad	• Recursos humanos • Infraestructura • Financieros • Tecnológicos	
RIESGOS	Y OPORTUNIDADES	INDICADORES	REQUISITOS A CUMPLIR	
Ver matriz de riesgos y oportunidades		Ver matriz de indicadores	Normas (Ver matriz de correlación de requisitos NTC ISO 9001:2015) - Normatividad	

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	INTRANET / SGC / PROCESO / CALIDAD / CARACTERIZACIÓN
ANALISTA EN GESTIÓN DE CALIDAD ELABORÓ	DIRECTOR DE PLANEACIÓN REVISÓ	DIRECTOR DE PLANEACIÓN APROBÓ	UBICACION DEL DOCUMENTO