



| | | | |
|--|--|-----------------|-------------------|
|  Consejo Profesional de Ingeniería de Petróleos | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |


MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |

CONSEJO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE PETRÓLEOS.


Contenido

| | |
|--------|----|
| 1. | 3 |
| 2. | 4 |
| 3. | 4 |
| 3.1. | 4 |
| 3.2. | 4 |
| 3.3. | 4 |
| 3.4. | 4 |
| 3.5. | 4 |
| 3.6. | 5 |
| 3.7. | 5 |
| 3.8. | 5 |
| 3.9. | 5 |
| 3.10. | 6 |
| 4. | 6 |
| 5. | 7 |
| 5.1 | 7 |
| 5.2 | 7 |
| 5.3 | 8 |
| 5.4 | 9 |
| 5.5 | 10 |
| 5.5.1. | 10 |
| 5.5.2. | 10 |
| 5.5.3. | 11 |
| 5.6 | 12 |
| 5.6.1. | 12 |
| 5.6.2. | 13 |

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |

| | |
|--------|----|
| 5.6.3. | 14 |
| 5.7 | 14 |
| 5.7.1. | 14 |
| 5.7.2. | 15 |
| 5.7.3. | 15 |
| 5.7.4. | 15 |
| 5.7.5. | 16 |
| 5.7.6. | 16 |
| 5.8 | 16 |
| 5.9 | 17 |
| 5.10 | 17 |
| 5.10.1 | 17 |
| 5.11 | 18 |
| 5.11.1 | 20 |
| 5.12 | 20 |
| 5.12.1 | 20 |
| 5.12.2 | 20 |
| 5.12.3 | 21 |
| 5.12.4 | 21 |
| 5.13 | 22 |
| 5.13.1 | 22 |
| 5.13.2 | 22 |
| 6. | 23 |
| 7. | 24 |
| 8. | 24 |

1. OBJETO

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |

Establecer los parámetros de Calidad de la entidad, que garanticen el cumplimiento legal y normativo acorde a la norma ISO 9001:2015.

2. ALCANCE

Este documento aplica en los procesos del CPIP.

3. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

3.1. COPIA CONTROLADA

Es aquella información que el sistema integrado de gestión mantendrá actualizada según lo haya definido física o digitalmente.

3.2. COPIA NO CONTROLADA


No existe la obligación de mantenerla actualizada o controlarla.

3.3. DOCUMENTO

Información y su medio de soporte. Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

3.4. DOCUMENTO OBSOLETO

Documento que contiene información desactualizada total o parcialmente y por ello no es adecuado para uso.

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |

3.5. MANUAL

Documento que establece los lineamientos de operación de la compañía respecto a un tema o área específica. Guía que constituye el cómo se deben hacer las cosas por los miembros de la Entidad. Ej.: Manual del Sistema Integrado de Gestión, Manual de evaluación de desempeño, Manual de Funciones y Perfiles, etc.

Es de resaltar que cada Entidad vinculada al sistema de gestión tendrá sus propios manuales para casos como SIG, manual de funciones, o similares, según aplique a los requerimientos legales o del sistema aplicables.

3.6. NORMA O ESPECIFICACIÓN

Documento que establece requisitos. Una especificación puede estar relacionada con actividades (Ej.: procedimiento documentado, especificación de proceso, especificación de ensayo o prueba), o con productos (Ej.: una especificación de producto, una especificación de desempeño).


3.7. POLÍTICA

Intenciones globales y orientación de una Entidad relativas a cualquier área o proceso de la compañía tal como se expresan formalmente por la alta dirección para cada una de las compañías.

3.8. PROCEDIMIENTO

Descripción de Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

3.9. PROGRAMA

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |

Proyecto ordenado de actividades. Serie ordenada de operaciones para llevar a cabo un proyecto.

3.10. REGISTRO


Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas, acciones correctivas y de mejora. En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

4. RESPONSABLES

- **Junta Directiva / Director Ejecutivo:** Establecer los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión integral, bajo los parámetros legales y de otra índole implementados por la entidad.

A su vez, debe verificar que dicho sistema se mantenga e implemente, mediante el seguimiento de revisiones gerenciales, autorizando los recursos necesarios, las directrices generales (Política del Sistema), y sus mecanismos de medición (Objetivos estratégicos del Sistema).

- **Jefes de Proceso:** Asegurar la implementación e integración del Sistema de Gestión de Calidad en todas las operaciones de la Entidad y con los demás sistemas de gestión
- **Proceso de Gestión Integral:** Liderar y Asesorar a la Entidad en los mecanismos adecuados para establecer, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la calidad en el sistema integrado de gestión.

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  <p>Consejo Profesional de Ingeniería de Petróleos</p> | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |

- **Contratistas:** Acatar las solicitudes dadas en materia del SIG definidas por la entidad.
- **Colaboradores (Independiente de su forma de contratación):** Participar activamente en la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión.


5. DESCRIPCIÓN

La entidad ha determinado que las labores asociadas a la prestación de sus servicios y que afecten o incidan en la satisfacción de sus clientes deben ser documentadas, de esta manera quienes laboran en la compañía deben participar activamente en la mejora continua del Sistema.

5.1 ALCANCES DEL SISTEMA

Expedición de matrícula profesional definitiva de ingenieros de petróleo, licencias especiales temporales y los certificados de vigencias para ejercer la profesión de ingeniero de petróleo en Colombia. Para lo cual está comprometida en cumplir las exigencias de sus partes interesadas, los requisitos de ley aplicables (Entre ellos MIPG) y otros suscritos por el CPIP; garantizando la seguridad de los trabajadores, la mejora continua de la gestión integral de todos sus procesos, en búsqueda de promover la transparencia de la información pública y la integración de la comunidad alrededor de un propósito común, liderado por nuestra entidad.

Este alcance se ha establecido y se podrá aumentar, limitar o modificar, conforme a las cuestiones externas e internas, según la comprensión de la Entidad y de su contexto, así como los requisitos de las partes interesadas pertinentes.


| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  <p>Consejo Profesional de Ingeniería de Petróleos</p> | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |

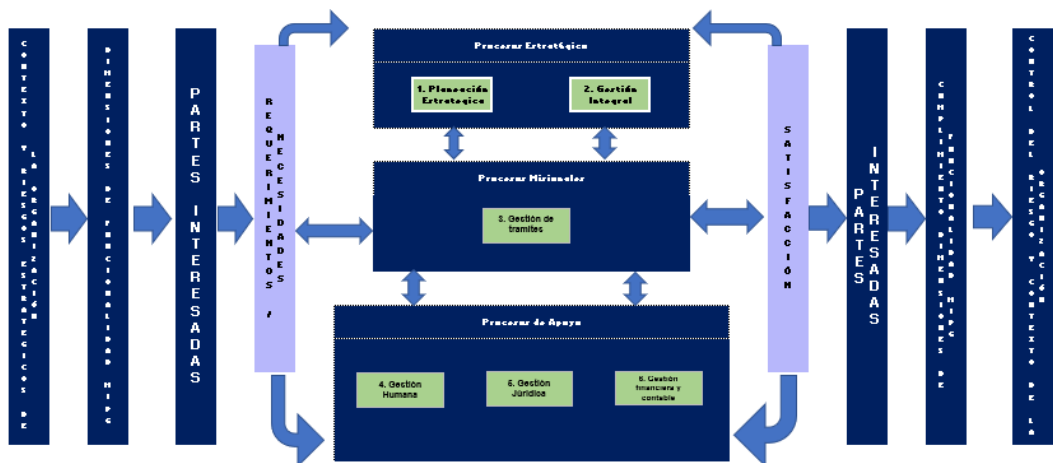
5.2 EXCLUSIONES DEL SISTEMA

| Exclusiones | Norma | Justificación |
|----------------|---------------|--|
| 8.3 7.1.5.2 | ISO 9001:2015 | <p>En la entidad, se excluye el Numeral 8.3 (Diseño y desarrollo de los productos y servicios) debido a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La entidad no tiene la competencia para diseñar nuevo servicios, sino los emitidos por los parámetros nacionales. 2. EL CPIP debe acoger la normatividad propia para los procesos de su objeto misional, y no puede definir aspectos adicionales en tarjetas, matriculas o servicios.. 3. Los servicios dados por el CPIP no cambian en forma o mecanismo de entrega, solo se adoptan según lo definido en la normatividad Colombiana. <p>En la entidad, se excluye el Numeral 7.1.5.2 (Trazabilidad de las mediciones) debido a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En las actividades misionales no se cuenta y no se requiere por la actividad equipos, software, maquinaria ó herramientas que arrojen algún tipo de dato bajo el cual se pueda realizar o de ello dependa algún tipo de decisión. |

5.3 DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS

La alta dirección, en pro de la adecuada estructuración de su sistema de gestión integral, ha definido los siguientes procesos en pro de la mejora continua de la entidad


| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |

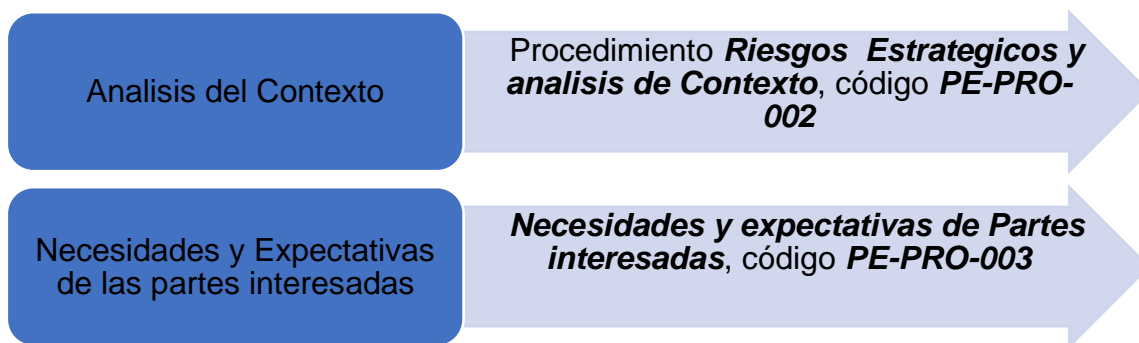


Este documento se encuentra bajo el nombre **Mapa de Procesos**, código **PE-DOC-001**.

5.4 CONTEXTO DE LA ENTIDAD

La comprensión del contexto de las organizaciones se realizará bajo los siguientes parámetros:

| | | | |
|---|--|----------|------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |




5.5 LIDERAZGO

5.5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La alta dirección de la entidad ha definido diversos mecanismos para reflejar su compromiso en el sistema de gestión, siendo esto plasmado en el documento ***Direccionamiento general***, código ***PE-PRO-001***.

5.5.2. POLÍTICAS

Las políticas mínimas que ha definido la Entidad son las siguientes:

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |



Estas políticas son firmadas por parte del Representante Legal, así como son fechadas de acuerdo con su última actualización, siendo divulgadas en procesos de inducción, reinducciones, publicaciones o similares.


La política integral será actualizada por lo mínimo anualmente, y será el marco para la generación de los objetivos del SIG de la entidad.

La política será comunicada de diversas maneras, tanto en Publicaciones], inducciones, reinducciones, ubicación en el sistema de control documental, entre otros.

5.5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD EN LA ENTIDAD

La Entidad ha definido, asignado y comunicadas los roles, autoridad y responsabilidades, así como las competencias¹ propias de cada cargo y roles de la

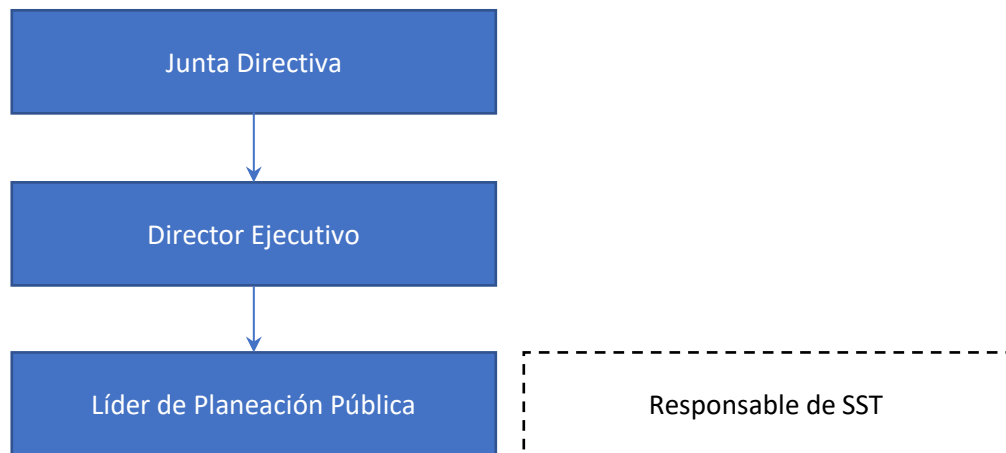
¹ Entre los roles dispuestos están los de Brigadistas y Auditores internos, aclarando que ante casos como evaluadores de la parte legal, o auditores internos (Contratados externamente), estos roles se encontrarán definidos en los documento **Identificación Y Evaluación De Requisitos Legales Y De Otra** índole y **Auditorías Internas**, código **GI-PRO-016**

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |

Entidad, siendo estas definidas en cada uno de los manuales de los cargos de la entidad.

De igual forma se ha definido las relaciones jerárquicas dentro del Organigrama, donde se puede observar el proceso de Gestión Integral como vital para la entidad.

A grandes rasgos, el organigrama propio del proceso de Gestión Integral será el siguiente:




Las evaluaciones de competencias y responsabilidades serán realizadas acorde al **Procedimiento De La Evaluación De Desempeño**, código **TH-PRO-003**.

5.6 PLANIFICACIÓN

5.6.1. ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS

La Entidad realiza el siguiente esquema:

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |




Esto se describe con claridad en el documento ***Riesgos Estratégicos y análisis de Contexto***, código ***PE-PRO-002***

Estos riesgos serán validados según lo definido en dicho procedimiento.

5.6.2. OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Los objetivos se desprenden de la política integral, y se irradian en cada uno de los procesos, siendo definidos para el sistema integrado de gestión los siguientes:



| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |

Estos son medidos a través de los diferentes indicadores provistos para cada uno de los procesos.

Es de resaltar que aunque se definieron 3 grandes objetivos para el sistema, en cada caracterización se indicará el objetivo propio de cada proceso así como los mecanismos de control aplicable al mismo.

Es de resaltar que los recursos requeridos para cada uno de los objetivos serán los requeridos para el funcionamiento de cada uno de los procesos.

5.6.3. PLANIFICACIÓN DEL CAMBIO

Ante los cambios que puedan suceder en la Entidad, se ha definido un procedimiento especial por parte de la Entidad en pro de evitar que estos cambios se materialicen en afectaciones a la salud o seguridad de los colaboradores, así como del producto o servicio prestado por la entidad a los ciudadanos.

Esto se encuentra definido en el documento ***Control Del Cambio***, código ***GI-PRO-007***.


5.7 APOYO

5.7.1. RECURSOS

La Entidad destina los recursos humanos, financieros y físicos, indispensables para el desarrollo y cumplimiento del sistema de gestión en los lugares de trabajo, acordes a sus actividades, la severidad de los riesgos laborales, el número de trabajadores expuestos y los impactos positivos o negativos al medio ambiente.

El presupuesto se consignará y dará seguimiento en el formato ***PE-FOR-007 Recursos Del Sistema Integrado De Gestión*** de manera periódica.

De igual manera, cada proceso ha definido los recursos necesarios para su actividad, siendo estos consolidados en cada caracterización, y revisados anualmente en la revisión gerencial.

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |

5.7.2. PERSONAS

El recurso humano que garantizará el desarrollo de las actividades del Sistema de Gestión estará representado en la institución por el proceso de gestión integral, quien podrá contar con el apoyo de personal externo en las ocasiones que ellos así lo consideren prudente.

De igual manera dentro del organigrama y cada caracterización se han definido las personas esenciales para el logro satisfactorio del proceso y por ende de la Entidad.

Siempre que un proceso requiera el ingreso de nuevo personal, deberá acogerse a lo descrito en el **Procedimiento De Selección Y Contratación**, código **TH-PRO-001**


5.7.3. INFRAESTRUCTURA

La entidad aporta la infraestructura adecuada para la realización de los eventos de capacitación, exámenes, reuniones y prácticas para dar desarrollo al Sistema de Gestión, incluidas las actividades que se consideran por parte de cada jefe de proceso para el funcionamiento del sistema.

De igual manera dentro de cada caracterización se ha definido la infraestructura esencial para el logro satisfactorio del proceso y por ende de la Entidad, siendo esta como mínimo la siguiente:

| Infraestructura | |
|---|---|
| Física | Software |
| Oficina para por lo mínimo 10 personas Computadores Internet Equipos de comunicaciones | Paquete de Office Dominio y página web |

5.7.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |

Para garantizar un adecuado ambiente de trabajo cada Entidad ha definido un subsistema de higiene industrial, el cual es consignado en el documento ***Programa de Higiene Industrial***

5.7.5. RECURSO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN


| Equipos de seguimiento y Medición | |
|--|---|
| Equipo | Explicación |
| No aplica | No se requieren para la gestión de la Entidad, puesto que es un proceso de entrega de información digitalizada, sin requerir valores de medición, tales como peso, tamaño, o similares. (Ver numeral de exclusiones (5.3) del presente manual |

5.7.6. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

La entidad ha analizado la necesidad de establecer un mecanismo para garantizar la preservación del conocimiento tanto interno como externo requerido para sus actividades, razón por la cual ha definido el documento ***Procedimiento De Gestión Del Conocimiento***, código ***GI-PRO-020***

5.8 TOMA DE CONCIENCIA

Con el fin de asegurar que las personas que están dentro del sistema de gestión posean el conocimiento adecuado, así como tomen la conciencia y cultura definida por la Entidad para el Sistema de Gestión, se ha establecido la estrategia enmarcada en el documento ***Entrenamiento, Capacitación, Formación, Toma De Conciencia, Inducción Y Re-Inducción***, código ***GI-PRO-008***

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |

5.9 COMUNICACIÓN

Con el propósito de estimular la participación en buenas prácticas en el SIG para apoyar las políticas y los objetivos todas las actividades de la Entidad., se ha establecido el documento **Comunicación, Participación Y Consulta GI-PRO-014** en el cual se define la metodología de difusión con el fin de asegurar que la información pertinente sea conocida por los colaboradores y otras partes interesadas.

En este procedimiento se describen tanto las comunicaciones internas y externas de la Entidad aplicables al sistema de gestión.


5.10 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Mediante el procedimiento **GI-PRO-002 Procedimiento de control de Información documentada** se establece, implementa y mantiene la metodología para aprobar, revisar, actualizar, distribuir y asegurar que los documentos aplicables al Sistema de Gestión Integral se encuentren en las versiones pertinentes, identificables, en buenas condiciones y que además identifique los documentos de origen externo.

Cuando exista un cambio que impacte los procesos operacionales o su interrelación ante la forma de cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001 en su control operacional, este cambio deberá ser incluido en el presente documento y hacer la actualización respectiva.


5.10.1 REGISTROS Y ADMINISTRACIÓN DE REGISTROS

Con el fin de establecer y mantener una metodología para la identificación, almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de registros que sean necesarios, para demostrar la conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión Integral, la Entidad estableció el documento **GI-PRO-002 Procedimiento de control de Información documentada.**


| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  <p>Consejo Profesional de Ingeniería de Petróleos</p> | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |

5.11 CONTROL DE LA OPERACIÓN

| | | |
|--|-------------------------------|---|
| Planificación y control operacional | | <p>La planificación será dada según el tipo de servicio a entregar y el número de solicitantes</p> <p>Estos son consolidados con la recepción de los documentos remitidos por el usuario, y validados por la gestión de tramites para iniciar la actividad.</p> |
| Requisitos para los productos o servicios | Comunicación con el cliente | <p>La comunicación es dada de dos maneras en la entidad, siendo una la descrita en la página web de la entidad, donde se podrán identificar los requisitos previstos para cada servicio.</p> <p>La segunda será con la comunicación directa del ciudadano a la entidad (Ya sea telefónica o presencial).</p> |
| | Determinación de requisitos | Los requisitos son dados según el tipo de servicio requerido por el ciudadano, según lo definido a nivel nacional por la legislación a la entidad. |
| | Revisión de requisitos | <p>Los requisitos para el cumplimiento del servicio son dados de las siguientes maneras:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Virtual: Mediante la entrega de la información en la página web. b. Físico: cuando es radicado en la entidad, se verificará mediante el check list de verificación por parte del encargado de gestión de trámites. |
| Diseño y desarrollo | Planificación del diseño | No aplica |
| | Entradas para el diseño | No aplica |
| | Control del diseño | No aplica |
| | Salidas del diseño | No aplica |
| Control de procesos, productos, y servicios externos | Servicios externos | Es tratado mediante el procedimiento de contratación, código GJ-PRO-001 En el cual se ha definido el mecanismo de selección, evaluación, monitoreo y seguimiento a los servicios y productos tomados a nivel externo por la entidad. |
| Producción y Provisión del servicio | Control | Seguimiento en página web, de todos los datos entregados por el ciudadano, y verificado por la junta directiva; quienes bajo su experticia avalan los servicios y productos ofrecidos por la entidad. |
| | Identificación y trazabilidad | Por tipo de servicio, fecha e identificación del ciudadano. |
| | Propiedad de los clientes | <p>Como propiedad del cliente se considera la información dada por el ciudadano en cada uno de los tramites solicitados.</p> <p>Esta información es salvaguardada en los folders de la entidad.</p> <p>Esta información a su vez es salvaguardada en la plataforma de acceso únicamente por el encargado de gestión de trámites.</p> |

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| | Preservación del producto/ Servicio | El producto es salvaguardado desde la recepción de la información hasta la entrega final al ciudadano, mediante la salvaguarda de la información en canales virtuales, y la verificación antes de su entrega por parte del secretario general y líder del proceso de tramites. |
| | Actividades posteriores a la entrega | Encuesta de satisfacción al cliente, según procedimiento Satisfacción del Ciudadano, código GI-PRO-029. De igual manera se podrán ejecutar servicios de garantía; los cuales aplicarán cuando se detecte un servicio o producto no conforme, y en el cual se requiera una sustitución del documento, siendo esto registrado como un producto no conforme, y acorde al procedimiento Control de producto / servicio no conforme, código GI-PRO-028 |
| Liberación de los productos | | La liberación del producto es dada al momento de entregar finalmente el documento solicitado por el ciudadano, y enviado por correo electrónico o mediante entrega física y recibo de recepción. |

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |

De igual manera se ha buscado asegurar estos aspectos, mediante la generación de procedimientos exclusivos para el proceso misional de la entidad.

5.11.1 SALIDAS NO CONFORMES

Las salidas no conformes han sido identificadas y planificadas sus métodos de control, así como el accionar a realizar en caso de presentarse alguno de estos resultados, mediante el procedimiento **control de producto / servicio no conforme**, código **GI-PRO-028**:

5.12 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO


5.12.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

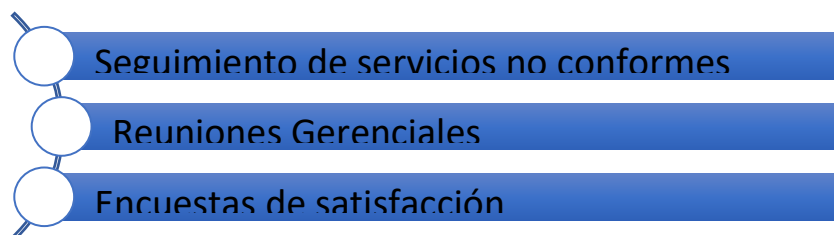
La entidad ha definido el documento **Procedimiento de Seguimiento y Medición**, código **GI-PRO-015**, el cual indica cómo se realizará cada una de estas fases en la actividades de la entidad.

5.12.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La entidad ha determinado en el documento **Satisfacción del cliente, GI-PRO-029** el mecanismo más adecuado, según el tipo de actividad ejecutada, para lograr asegurar la satisfacción del cliente.

Definido mecanismos como:

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |



5.12.3 AUDITORIAS INTERNAS

Con el propósito de asegurar que se realicen las auditorías internas, verificar que el sistema de gestión es conforme con las disposiciones planificadas, que se ha implementado y se mantiene; se establece el documento “**Auditorías Internas GI-PRO-016**”.


De igual manera se realiza anualmente, la planificación en el **Programa De Auditorías**.

Será responsabilidad de la alta dirección y el Líder de Administración pública el asegurar la correcta realización de dicho programa.

El perfil del auditor será el definido en documento “**Auditorías Internas GI-PRO-016**”.

5.12.4 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Entidad, con el fin de revisar a intervalos planificados y asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema de Gestión Integral, establece el documento “**Revisión Por La Dirección PE-FOR-006**”; en el cual se describen detalladamente cuales son las entradas y posibles salidas de esta actividad en la entidad.

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |

5.13 MEJORA


5.13.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

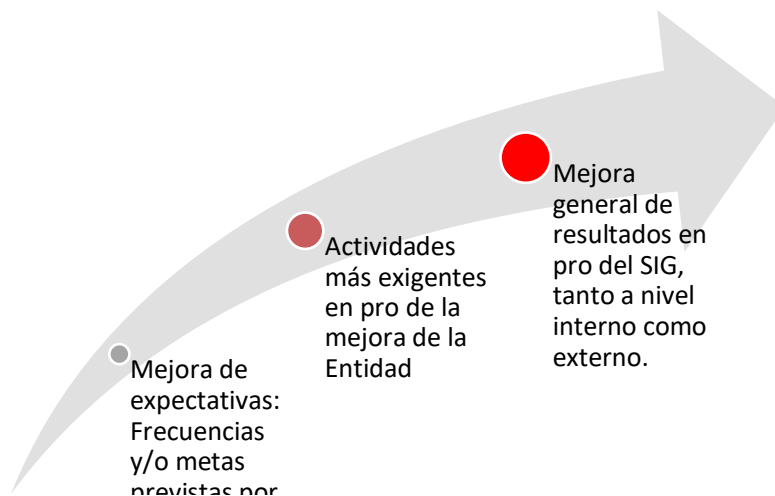
La entidad establece, implementa y mantiene los procedimientos descritos a continuación para dar tratamiento a las no conformidades y toma de acciones correctivas, con el fin de corregir la ocurrencia de situaciones repetitivas mediante la implementación del **Procedimiento De Toma De Acciones**, código **GI-PRO-001**.

Dado que las organizaciones cuentan con sistemas integrados de gestión, aun cuando la norma ISO 9001:2015 no incluyen el término de acciones preventivas, estas serán aplicables según el marco legal aplicable en Colombia.

5.13.2 MEJORA


La Entidad adelantará mediante las planificaciones anuales, así como los resultados obtenidos en las revisiones por la alta dirección la toma de medidas que garanticen la mejora continua de la Entidad, reflejándose esto en parámetros como:

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |



6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

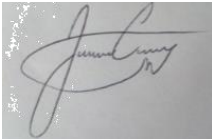



- NTC ISO 9001:2015
- **Política Integral**
- **Procedimiento de control de Información documentada**, código **GI-PRO-002**
- **Riesgos Estratégicos y análisis de Contexto**, código **PE-PRO-002**
- **Necesidades y expectativas de Partes interesadas**, código **PE-PRO-003**
- **Comunicación, Participación Y Consulta**, código **GI-PRO-014**
- **Control Del Cambio**, código **GI-PRO-007**.
- **Procedimiento De Gestión Del Conocimiento**, código **GI-PRO-020**
- **Entrenamiento, Capacitación, Formación, Toma De Conciencia, Inducción Y Re Inducción**, código **GI-PRO-008**
- **Procedimiento de Seguimiento y Medición**, código **GI-PRO-015**
- **control de producto / servicio no conforme**, código **GI-PRO-028**
- **Satisfacción del cliente**, **GI-PRO-029**
- **Auditorías Internas**, código **GI-PRO-016"**
- **Procedimiento De Toma De Acciones**, código **GI-PRO-001**.

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código | GI-MAN-004 |
| | | Fecha | 28/07/20 |
| | | Revisión | 001 |

7. FORMATOS RELACIONADOS

- **Organigrama**
- **Control Documentos y Registros**, código **GI – FOR - 001**
- **Control Obsoletos**, código **GI – FOR - 002**
- **Control de Documentos Externos**, código **GI – FOR - 003**
- **FICHA TÉCNICA INDICADORES**, código **PE-FOR-004**.
- **Recursos Del Sistema Integrado De Gestión**, código **PE-FOR-007**
- **Programa De Auditorías**
- **Revisión Por La Dirección PE-FOR-006"**.

8. CONTROL DE APROBACIÓN

| CONTROL DE APROBACIÓN | | |
|---|---|---|
| Elaboró | Revisó | Aprobó |
| Firma:  | Firma: Eika Natalia Galindo   | Firma:  |
| Juan Carlos Marroquín Asesor de Gestión de Procesos Responsable de SST | Alberto Valencia Hormaza Director Ejecutivo Natalia Galindo Líder de Administración Pública Misael Regino Líder de Trámites | Orlando Mercado Presidente Junta Directiva Representante Legal |

FIN DE DOCUMENTO