

Requisitos
ISO 9001:2015

4.1, 4.2, 4, 3, 4.4, 5.2.2, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.1, 7.3,
7.4, 7.5, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2 y 10

MACROPROCESO

Estratégico

PROCESO

Gestión de Calidad

SUB-PROCESOS

- Planificación del SGC (procesos y auditorías)
- Monitoreo y seguimiento del SGC (riesgos, oportunidades e indicadores)
- Administración y control de la información documentada
- Monitoreo y seguimiento a las acciones de mejora
- Auditoría Interna

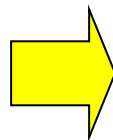
PROPÓSITO

Asegurar la planificación, monitoreo y seguimiento necesarios para buscar la mejora continua del SGC, determinando la información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015.

OTRAS ACTIVIDADES

1. Atención a las situaciones internas de la DACE
2. Acciones, auditorías e indicadores del SGC.
3. Contexto, Partes Interesadas y Riesgos

Proveedores	Entradas
▪ Dueños de Proceso	Cuestiones internas y externas de la organización
▪ Partes interesadas	Necesidades y expectativas
▪ Dirección	Alcance del SGC
▪ Dueños de Proceso	Riesgos y oportunidades asociados a los procesos
▪ Dirección	Recursos (humanos, físicos y financieros)
▪ Dirección	Estrategia de la Organización
▪ Dirección	Matriz de acuerdos y compromisos de la revisión por la dirección
▪ Asesor de Calidad	Informe de auditorías internas y externas previa
▪ Asesor de Calidad	Estado de acciones correctivas
▪ Dueños de Proceso	Resultados de indicadores
▪ Dueños de Proceso	Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos y cambios al SGC.



Salidas	Clientes
Planificación del SGC	Dueños de Proceso
Programa de auditorias	Dirección y Dueños de Proceso
Plan de auditoria	Dirección y Dueños de Proceso
Informe de auditoria	Dirección y Dueños de Proceso
Evaluación de auditores internos	Auditados y auditores
Acciones de mejora	Dueños de Proceso
Informe de seguimiento de acciones de mejora	Dirección y Dueños de Proceso
Control de documentos	Dueños de Proceso
Comunicación de la eficacia del SGC	Dueños de Proceso
Medición y Seguimiento de la Satisfacción del Cliente	Dueños de Proceso

Administración y seguimiento de las quejas y reclamos	Dueños de Proceso
Administración y seguimiento de las Salidas no conformes	Dueños de Proceso

RECURSOS			
Humanos	Físicos	Informáticos	Conocimiento
1 Asesor	Equipo de computo	SINFODACE	Referencia: Ver matriz de conocimientos
2 Auditores Internos	Equipo de oficina	Internet	
		Portal Web del MINECO	

Criterios y Métodos	Requisitos Legales y Regulatorios	Actividades Subcontratadas
Manual de procedimientos de Auditorías Internas de Calidad y Acciones Correctivas	Norma Internacional ISO 9001:2015	N/A
Procedimiento de elaboración y control de la Información documentada	Norma Internacional ISO 19011:2011	
Guía Control de Servicio no conforme		
Guía de Atención a Quejas		
Guía de Control de cambios		
Guía de Riesgos y oportunidades		
Guía de análisis de contexto		

Documento de la Comunicación

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nombre del Indicador	Responsable de la Medida	Responsable del Resultado	Frecuencia de Medición	Unidad de Medida	Meta	Fórmula de Cálculo
% de cumplimiento del programa de Auditoría Interna	Asesor de Calidad	Equipo DACE	Mensual	Porcentaje	≥90%	Auditorías ejecutadas de acuerdo al programa de auditoría/Total de auditorías programadas
% de satisfacción del cliente	Asesor Económico Comercial	Equipo DACE	Anual	Porcentaje	≥85%	Según encuestas
No. de quejas de clientes	Asesor de Calidad	Equipo DACE	Mensual	Cantidad	≤2	Total de quejas ingresadas en el mes