

MATRIZ DE OBJETIVOS Y RESPONSABILIDADES SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



| RESPONSABILIDADES | ALTA GERENCIA | REPRESENTANTE DE DIRECCIÓN | ENCARGADO DEL SGA Y OTROS | TRABAJADORES | OBSERVACIONES |
|--|---------------|----------------------------|---------------------------|--------------|---------------|
| Establecer política y objetivos de calidad | X | X | | | |
| Definir organización del s.g.c. (resp. Y autoridad) | X | X | | | |
| Revisar el s.g.c. (incluyendo política y objetivos) | X | X | | | |
| Documentar el sgc | X | X | X | | |
| Controlar documentos internos y externos del sgc (distribución, control de obsoletos) | | X | X | | |
| Controlar registros : (establecer, recolectar, analizar, almacenar y proteger ,disponer) | X | X | X | X | |
| Gestion de recursos humanos: Determinar competencias requeridas | X | X | X | | |
| Evaluar personal | X | X | | | |
| Desarrollar programa de formación | | X | | | |
| Evaluar resultados de programa de formación | | X | | | |
| Trabajar la toma de conciencia por parte del personal | X | X | | | |
| Mantener el archivo de personal | | X | | | |
| Gestión de infraestructura Determinar requerimientos de infraestructura necesaria para lograr conformidad de servicio | X | X | | | |
| Proporcionar infraestructura requerida | X | X | | | |
| Mantener infraestructura disponible | X | X | | | |
| Gestión de ambiente de trabajo: Determinar y proporcionar requerimientos de ambiente de trabajo para lograr la conformidad de los requisitos de los servicios | X | X | X | | |
| Controlar y comunicar cambios en los requisitos del servicio | X | X | X | | |
| Planificar la prestación Del servicio (documentar la planificación | X | X | X | | |
| Manejar la comunicación con los clientes | X | X | X | | |
| Información sobre los productos consultas , Modificaciones etc. | X | X | X | | |
| Quejas y reclamos | | X | X | | |
| Gestión proceso de compras y contrataciones: | | | | | |
| Identificación de productos y servicios a comprar | X | X | X | | |
| Aprobación de compras solicitadas | X | X | | | |
| Evaluación de proveedores | X | X | | | |
| Selección de proveedores | X | X | | | |
| Elaboración de documentos de compras | | X | X | | |
| Control posterior de proveedores (re-evaluación) | | X | X | | |
| Manejo y control de archivo de proveedores aceptable | | X | X | | |
| Verificación de productos y servicios comprados | | X | | | |
| Gestión proceso de prestación del servicio: Control del proceso que incluye: Mantener disponible la información que especifica características de los productos, los procedimientos e instructivos documentados requeridos | | X | | | |
| Gestión proceso de prestación del servicio: Control de pro ducto no conforme : Decidir sobre tratamiento a seguir con servicios no conformes | | X | | | |
| Ordenar reprocesos de servicios no conformes | | X | | | |
| Buscar aceptación de servicios no conformes ,con derogación de especificaciones | | X | | | |
| Ordenar rechazo de servicios no conformes Hacer seguimiento a tratamientos de servicios no conforme ordenados | | X | X | | |
| Gestión de otros procesos de seguimiento y medición: Realizar seguimiento a la satisfacción de los clientes | | X | | | |
| Auditorías internas de calidad :Administrar programa de auditorías internas | | | X | | |
| Seleccionar auditores internos | X | X | | | |
| Realizar auditorías internas | X | X | X | | |
| Acciones correctivas: Definir e implementar acciones correctivas a no conformidades de producto | | X | | | |
| Definir e implementar acciones correctivas a no conformidades de proc. Administrativos. | | X | | | |
| Definir e implementar acciones correctivas a no conformidades de procedimientos operativos | | X | | | |
| Revisar las acciones tomadas por nc de procedimientos operativos | X | X | | | |
| Definir e implementar acciones correctivas a no conformidades del sistema de gestión de calidad | X | X | X | | |
| Acciones preventivas : Identificar no conformidades potenciales en los productos y sus causas | X | X | | | |
| Determinar e implementar ap para evitar nc de producto | | X | | | |
| Acciones preventivas : Identificar no conformidades potenciales en los procedimientos administrativos y sus causas | | X | X | | |
| Determinar e implementar a p para evitar nc de procedimientos administrativo | | X | X | | |
| Identificar no conformidades potenciales en los procedimientos operativos y sus causas | | X | | | |
| Determinar e implementar ap para evitar nc de procedimiento operativos | | X | | | |
| Revisar ap. procedimiento operativo nc tomadas | X | X | | | |

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|--|
| Identificar no conformidades potenciales en el s.g.c. y sus causas | X | X | X | | |
| Determinar e implementar acciones preventivas para evitar nc del sgc | X | X | X | | |
| Revisar ap sgc tomadas | X | X | X | | |