

**PROPUESTA DEL MODELO DE PROCESO
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
A LA EMPRESA RELIABILITY AND RISK
MANAGEMENT, S.A. (R2M) SEGÚN LOS
REQUERIMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001**

Autor (a): (Analista de Sistemas Rosanna E. Sisirucá C.)

ENTRADAS

Ambiente General

Recursos Humanos
Recursos Físicos
Recursos de Capital
Recursos de Conocimiento
Recursos de Infraestructura

Factores Productivos

Económicas
Sociales
Políticas
Culturales

Condiciones
Generales

Regulaciones de precios
Accesos a divisas

Políticas
Públicas

Transporte, Agua,
Electricidad, Educación
Seguridad Social
Seguridad,
Comunicaciones

Servicios
Públicos



Mercado

Clientes

Proveedores

Competidores



- Normativas
- Leyes
- Reglamentos
- Procesos
- Estructura Organizativa
- Estratégicas

Controladores

- Cultura y valores
- Recursos humanos
- Experiencia
- Emociones
- Animo
- Conocimiento

Mecanismos

- Finanzas
- Infraestructura
- Tecnología
- Sistemas

Empresa

Elementos considerados

PROCESOS

Describe el proceso de revisión del sistema de gestión de la calidad, para asegurar su adecuación y eficiencia en relación al cumplimiento de la Norma ISO 9001.

Incluye los intervalos de tiempo en que debe hacerse de la revisión, los elementos a considerar y el registro a llevar para evidenciar la revisión

Responsable: Comité de calidad
Junta Directiva

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

REVISIÓN DEL
SGC POR LA
DIRECCIÓN

PLANIFICACIÓN
DEL SGC

Describe los lineamientos para la elaboración, seguimiento y evaluación de la planificación de la calidad. incluyendo la revisión de los objetivos y políticas de calidad, plan de acción, Plan Estratégico (Plan de negocio)

Responsable:
Junta Directiva

MERCADEO Y PROMOCIÓN

INVESTIGACIÓN
DE MERCADO

ELABORACIÓN DEL
PLAN MERCADEO
Y PROMOCIÓN

EJECUCIÓN DEL
PLAN

Describe el proceso para determinar las necesidades de mercado que van a permitir obtener información para desarrollar nuevos productos o servicios, mejorar el posicionamiento en el mercado, fortalecer la cartera de clientes y portafolio de oportunidades y determinar las actividades de promoción y ventas de servicios .

Este abarca la Investigación de mercado interno y externo para consolidar los clientes actuales y potenciales, los lineamientos para la elaboración del plan de promoción, establecimiento de precio de servicios y productos, medios a utilizar, forma de negociación, etc

Responsables: Gerencia Comercial y Gerencia de Negocios

PROCESOS

Establecer los lineamientos para gestionar y administrar lo concerniente a los recursos financieros, que le permita dotar a la organización de este recurso para el desarrollo de las actividades. Este abarca La planificación financiera (presupuesto), Cobranzas (control de ingresos), Facturación y pagos: (control de egresos), Análisis y evaluación(registro contables, análisis de estados financieros).

Responsable: CEO- Gerencia de Administración



Establecer los lineamientos para gestionar lo concerniente a los recursos físicos y tecnológicos, adquisición de equipos, materiales y servicios, selección y clasificación de proveedores, mantenimiento de infraestructura, etc.

Responsable: Coordinación General y Junta Directiva

Establece los lineamientos necesarios para la subcontratación de empresas consultoras, siguiendo los requerimientos de la Norma ISO 9001.

Responsable: CEO – Junta Directiva

Establecer los lineamientos para gestionar todo lo concerniente a la captación y contratación de personal, remuneración, criterios de evaluación y capacitación

Responsable: Gerencia de Administración Junta Directiva

Describe los lineamientos para la elaboración, revisión, control de copias, incorporación de cambios y distribución de todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO.

Responsable: asignado por Comité de Calidad

Establece los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros generados o recibidos por la organización, para dejar evidencia de la conformidad con los requisitos y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO.

Responsable: asignado por Comité de Calidad

PROCESOS

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Establece los lineamientos a seguir para el control y monitoreo de los procesos, abarca el diseño de indicadores, documentación, uso de herramientas estadísticas y registro de resultados

Responsable: Coordinación General

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROCESOS

ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Establece los lineamientos para la administración de quejas, reclamos y sugerencias, evaluación de la satisfacción de los clientes, planes de acción y ejecución de los mismos.

Responsable: Gerencia de Negocios – Coordinación General

AUDITORIAS INTERNAS DEL SGC

PRODUCTOS NO CONFORME

Establece las acciones para llevar a cabo la detección y el control de productos o servicios no conformes con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, así como la determinación de responsabilidades relacionadas con su tratamiento.

PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO

Responsable: Coordinación General- Comité de Calidad

Establece las actividades necesarias para la planificación y realización de auditorias internas del Sistema de Gestión de la Calidad. Este abarca la planificación, programación, la realización, los requisitos para calificar los auditores y la elaboración del informe de auditorias.

PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO

Responsable: Comité de Calidad

Establecer el método para identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades reales y potenciales del Sistema de Gestión de la Calidad y para evitar su recurrencia posterior.

PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO

Responsable: Coordinación General- Comité de Calidad

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

PROCESOS

Establecer los lineamientos para el desarrollo de nuevos productos y servicios, como producción de libros, desarrollo y adaptación de nuevas metodologías de trabajo, desarrollo de cursos y diplomados, así como también la protección legal y registro del producto y conocimiento producido

Responsable:
Gerencia Técnica
Coordinación General



Establecer los lineamientos para la ejecución y control de los proyectos o servicios prestados por R2M, para así asegurar que los mismos cumplan con los requerimientos establecidos por el cliente y la empresa. Este abarca las etapas de diseño de propuesta técnica y comercial, planificación y programación de los proyectos, revisión de requisitos de clientes, asignación de recursos, control y medición, entrega del producto y/o servicio hasta el servicio de Postventa.

Responsable: Gerencia Técnica
Gerencia de Negocios
Coordinación General

SALIDAS

El Sistema contempla como salidas los productos, soluciones y servicios resultantes como consecuencia del desarrollo de los procesos. Y aquellos indicadores que permitan medir el impacto de los mismos

El SGC considera la evaluación del impacto a todos los elementos mencionados, que influyen el desarrollo de los productos y servicios.

Responsable: Gerencia Técnica
Coordinación General
Gerencia de Administración

EVALUACIÓN DEL IMPACTO

EMPRESAS
SATÉLITES

SOCIEDAD Y
COMUNIDAD

PRODUCTOS
Y SERVICIOS

RECURSOS
HUMANOS

SATISFACCIÓN
CLIENTE

