

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 011</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN 06</b>
		<b>2018-04-11</b>

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>Cargo:</b> Asistente de Calidad	<b>Cargo:</b> Prof. Planeación y Finanzas	<b>Cargo:</b> Directora Unidad Administrativa

## PROCEDIMIENTO PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

### 1. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el despliegue de la función calidad, la definición de la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y la asignación de indicadores del sistema con el fin de planificar y mantener la integridad del Sistema en el desarrollo de la Organización.

### 2. PROCEDIMIENTO

La planificación de la calidad se realiza de acuerdo con los siguientes pasos. El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad es el responsable de su coordinación y compilación:

**Análisis de la Visión de la Organización:** Cuando se haga una modificación en la Visión de la entidad, debe hacerse la totalidad de las actividades descritas en este documento. La Visión de la entidad representa el punto esperado de llegada al transcurrir un período de tiempo razonable, la Visión es entendida como la expresión de las metas institucionales. La Visión contiene elementos para los diversos sistemas de gestión de la entidad (Calidad, operaciones, comercialización, Talento Humano, Seguridad y Salud Ocupacional,

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 011</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN 06</b>
		<b>2018-04-11</b>

Administración Ambiental y Gestión financiera) y contiene el conjunto general de políticas de la alta dirección.

Para el despliegue de la función calidad, deben identificarse los aspectos contenidos en la Visión que involucren políticas de alta dirección relacionadas con la satisfacción de los clientes y usuarios de la Institución.

**Análisis de la Misión de la Organización:** Al igual que la Visión, cuando se presenten modificaciones en la Misión Institucional debe hacerse un análisis del despliegue y planificación de la calidad. La Misión representa la razón de ser actual de la organización y está directamente ligada con su objeto social.

Para el despliegue de la función calidad, deben identificarse los aspectos contenidos en la Misión que involucren políticas de alta dirección relacionadas con la satisfacción de los clientes y usuarios de la Institución.

**Redacción de la Política de Calidad:** La política de calidad representa el pensamiento directivo relacionado con el enfoque al cliente y la política para la satisfacción de sus expectativas. La Política de Calidad contiene los elementos de la Visión y la Misión relacionados con la satisfacción de los clientes, el compromiso de cumplimiento de los reglamentos y la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

**Establecimiento de los Objetivos de la Calidad:** Una vez definida la Política de la Calidad, se separa su texto en ideas independientes, las cuales representan la directriz de alta

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 011</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN 06</b>
		<b>2018-04-11</b>

dirección para el establecimiento formal de los objetivos de calidad. Cada Objetivo de Calidad es asociado a un Indicador que permita medir el cumplimiento del objetivo y evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

**Identificación de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad:** Dentro de la Organización existen procesos de Alta Dirección, Procesos operativos o de la prestación del servicio, procesos de apoyo a la gestión de la Gestión de la Calidad y procesos de apoyo para cada uno de los demás sistemas de gestión. Una vez establecidos los Objetivos de la Calidad, se procede a identificar dentro de los procesos existentes en la organización aquellos que ayudan al logro de estos objetivos de calidad y que aportan valor al mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad. Los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad deben tener definido con claridad su objetivo, de tal manera que al ser cumplido se apoye el logro de los Objetivos de la Calidad.

**Establecimiento de los Indicadores de los Procesos:** Cada proceso tiene un Objetivo (resultado esperado o planificado), el cual debe ser monitoreado a través de uno o varios indicadores de gestión, que son establecidos por cada coordinador de proceso del Sistema de Gestión de la Calidad. Cuando se trata de procesos operativos, también se establecen Objetivos de Calidad del servicio en el Plan de Calidad y sus respectivos indicadores que hacen parte del modelo de seguimiento al proceso.

Para determinar los indicadores, se fijan los siguientes patrones que permiten hacerlos verificables:

- ◆ Escala: Corresponde a las unidades de medida en que se especificará la meta
- ◆ Estatus: Corresponde al valor actual del indicador
- ◆ Umbral: Es el valor expresado como el promedio de todas las mediciones obtenidas.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 011
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 06
		2018-04-11

- ◆ Responsable: Es la persona que tiene a cargo la ejecución de la estrategia o el logro de la meta.
- ◆ Momento de la medición: Es el plazo dado a los encargados de realizar la medición de cada indicador, para suministrar la información a la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad.
- ◆ Fecha de actualización: Es la fecha en la cual se hace el registro del indicador.

**Establecimiento de las Metas de los Indicadores:** A cada indicador asignado a un proceso del Sistema de Gestión de la Calidad se le determina un estatus, un umbral y un rango de gestión que designa el espacio comprendido entre los valores mínimo y máximo que el indicador puede tomar. Este se hace con el fin de hacerle un seguimiento al indicador. Por tanto se establecen cinco valores de referencia para el proceso que se trate. Estos valores son unidades porcentuales que se le aplican al valor del umbral obtenido y son asignados por una persona competente y conocedora de los procesos.

Es fundamental tener claro si conviene que el indicador aumente, caso en el cual el nombre de los valores de abajo hacia arriba en el gráfico es el siguiente: Mínimo, Aceptable, Satisfactorio, Sobresaliente, Máximo.

Si lo ideal es que el indicador disminuya o tienda a cero, la gráfica queda constituida así, de abajo hacia arriba: Mínimo, Sobresaliente, Satisfactorio, Aceptable y Máximo.

**Seguimiento de la mejora de la calidad:** Una vez establecido el rango de gestión de cada indicador, el seguimiento continuo es realizado por el Coordinador de cada proceso a través del análisis de datos.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 011</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN 06</b>
		<b>2018-04-11</b>

Si es conveniente que el indicador aumente se formula una acción correctiva cuando el valor del estatus se sitúa por debajo del mínimo. Cuando el estatus se sitúa entre el valor mínimo y el aceptable es preciso tomar una acción preventiva.

Si lo conveniente es que el indicador disminuya o tienda a cero se formula una acción correctiva cuando el valor del estatus sobrepasa el máximo; cuando el estatus se sitúa entre el valor aceptable y el máximo se formula una acción preventiva.

Del mismo modo se formula una acción preventiva cuando en la gráfica la línea de tendencia no muestre mejoramiento del indicador.

**Modificaciones en el Sistema de Gestión de la Calidad:** Cada vez que se presenten eventos internos o externos (decisiones de Junta Directiva, aparición de nueva legislación, incorporación de personal o servicios adicionales, etc.) que puedan poner en riesgo la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad, debe darse aplicación a los requisitos del presente documento y realizar los cambios del caso en documentos y formatos asociados a cada proceso. Esta labor es desarrollada por el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.

 <b>Cámara de Comercio</b> de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 011</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN 06</b>
		<b>2018-04-11</b>

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR</b>	<b>QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO</b>
2015-12-15	05	Insertar cuadro de control de cambios dentro del documento fuente.	Coordinador del SGC
2018-04-11	06	Se modificó el documento de acuerdo a los nuevos requisitos de la norma Iso 9001 versión 2015	Coordinador del SGC