
	MANUAL DE CALIDAD	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 3
		Página 1 de 18

CONTENIDO

1.	DECLARACIÓN	3
2.	GENERALIDADES	4
2.1	Objetivo.....	4
2.2	Alcance	4
2.3	Términos y definiciones	4
2.4	Abreviaturas.....	5
2.5	Referencias normativas	5
3.	DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	5
4.	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN	7
4.1	Requisitos generales	8
4.2	Requisitos de la documentación	10
4.2.1	Generalidades.....	10
4.2.2	Control de documentos.....	11
4.2.3	Control de registros.....	12
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	12
5.1	Compromiso de la dirección	12
5.2	Enfoque al cliente	12
5.3	Política de calidad.....	13
5.4	Planificación del sistema de calidad	13
5.5	Responsabilidades, autoridad y comunicación	13
5.5.1	Responsabilidad y autoridad.....	13
5.5.2	Representante de la dirección para calidad	14
5.5.3	Comunicación interna	14
5.6	Revisión por la dirección.....	14
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	15
6.1	Provisión de los recursos.....	15
6.2	Recursos Humanos	15
6.3	Infraestructura.....	15
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO – PRESTACIÓN DEL SERVICIO	16
7.1	Planificación de la realización del producto – Prestación del servicio	16


Elaborado por: Nombre: Olga Lucía Zuleta Rodas Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación Fecha: 2011-03-29	Revisado por: Nombre: Javier Ricardo Niño V. Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Fecha: 2011-04-26 Firma	Aprobado por: Nombre: Javier Ricardo Niño Vicentes. Cargo: Representante de la Dirección para Calidad Fecha: 2011-04-26 Firma: Original firmado por Javier Ricardo Niño Vicentes
--	--	--

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 3
		Página 2 de 18

7.2	Procesos relacionados con el cliente.....	16
7.3	Diseño y desarrollo	16
7.4	Compras	16
7.5	Producción y prestación del servicio.....	16
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición.....	17
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	17
8.1	Auditoría interna.....	17
8.2	Control de producto no conforme.....	17
8.3	Mejora	17
8.3.1	Acciones Correctivas	17
8.3.2	Acciones Preventivas.....	18

COPIA CONTROLADA

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	MANUAL DE CALIDAD	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 3
		Página 3 de 18


1. DECLARACIÓN

El presente manual de calidad describe la organización de la Superintendencia de Industria y Comercio, acorde con la norma NTC- ISO 9001 y NTCGP 1000. Así mismo, establece el compromiso de la alta dirección con la aplicación de la política de calidad, para que las actividades sean planeadas, desarrolladas, supervisadas y controladas.

El personal de la Superintendencia de Industria y Comercio queda por este medio obligado a ejecutar sus funciones de manera técnica e imparcial manteniendo la confidencialidad de los asuntos que se tramitan.

Se declara que este manual es obligatorio para los funcionarios de la Superintendencia de Industria y Comercio.

COPIA CONTROLADA

	MANUAL DE CALIDAD	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 3
		Página 4 de 18

2. GENERALIDADES

2.1 Objetivo

El presente manual se basa en las Normas ISO 9001 y NTCGP 1000 y refleja la convicción que se tiene en la Superintendencia de Industria y Comercio, para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios mediante la implementación de un Sistema Integral de Gestión.

2.2 Alcance

El presente manual es aplicable a las actividades desarrolladas para el cumplimiento de los servicios y trámites ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio, en relación con protección del consumidor (facultades administrativas y jurisdiccionales), protección de la competencia, propiedad industrial, competencia desleal (facultades administrativas y jurisdiccionales), cámaras de comercio, metrología, y evaluadores de bienes y servicios, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.


En las actividades desarrolladas por la Superintendencia, aplican los requisitos exigidos en las normas NTC ISO 9001 y NTC GP-1000, exceptuando el siguiente numeral:

7.3 Diseño y Desarrollo: Los servicios y trámites prestados por la Superintendencia de Industria y Comercio están reglamentados por la ley por lo tanto no es posible que se diseñen o desarrollen nuevos servicios dentro del marco establecido.

2.3 Términos y definiciones

Para los propósitos de este manual aplican las definiciones incluidas en la norma NTC-ISO 9000, la NTCGP 1000 y las siguientes definiciones especiales:

- **MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES:** Es la relación o descripción detallada de las funciones y requisitos de estudios, capacitación y experiencia, que corresponde a los diferentes cargos o puestos de trabajo que desempeñan los empleados públicos.
- **SERVIDOR PÚBLICO:** Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.
- **SERVICIO:** Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.
- **TRÁMITE:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.
- **USUARIO:** El receptor de un servicio suministrado por la Entidad.

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	MANUAL DE CALIDAD	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 3
		Página 5 de 18

2.4 Abreviaturas

MC: Manual de calidad
MECI: Modelo Estándar de Control Interno.
SIC: Superintendencia de Industria y Comercio
SIGI: Sistema Integral de Gestión Institucional
OAP: Oficina Asesora de Planeación

2.5 Referencias normativas

Ver normograma SC01-P01

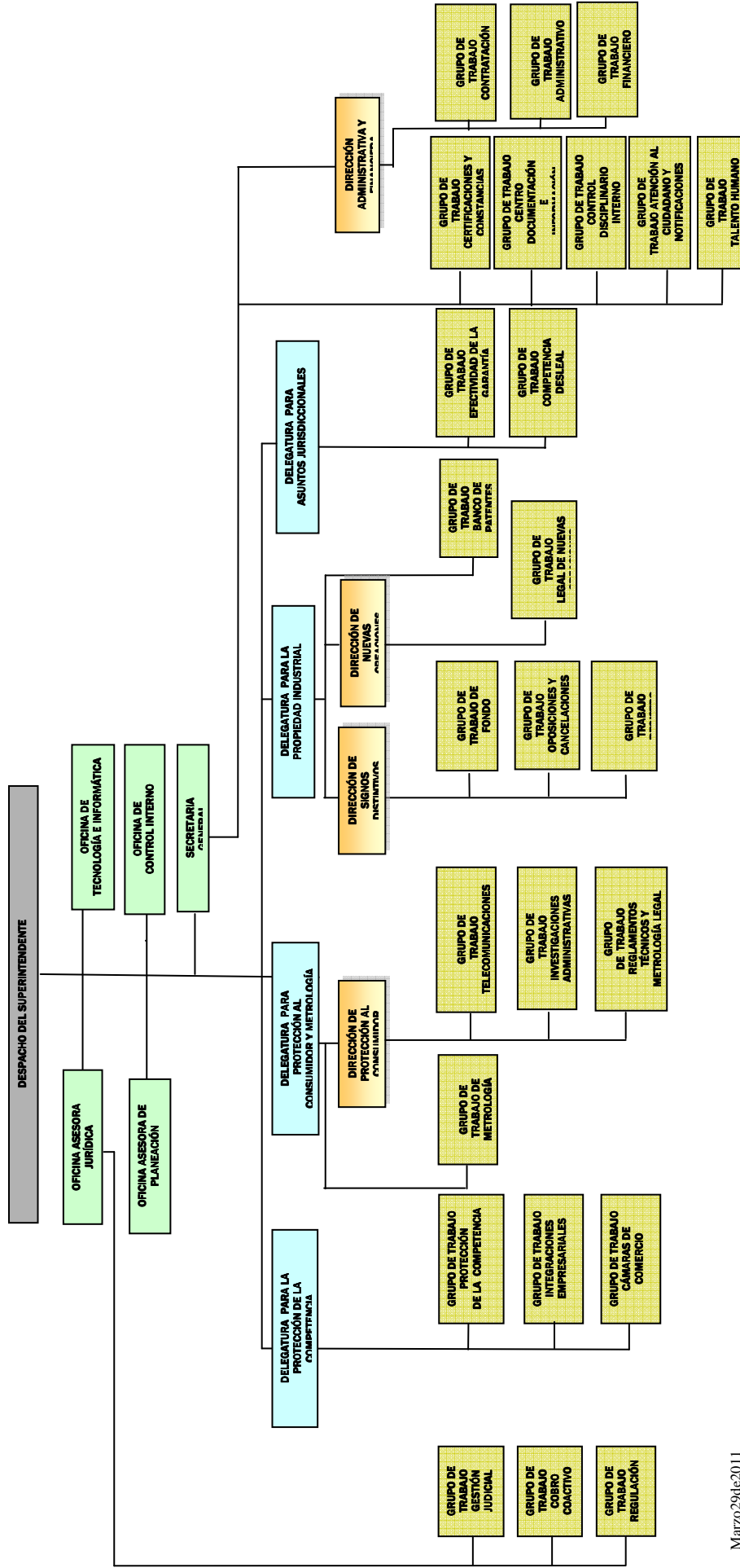
3. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN


Estructura organizacional:

La Estructura actual de la SIC se encuentra establecida en los decretos 3523 de 2009 y 1687 de 2010, y se presenta en el organigrama 1.

De acuerdo con lo establecido en los mencionados decretos el Superintendente de Industria y Comercio puede establecer grupos internos de trabajo de acuerdo con los objetivos, necesidades del servicio y planes y programas que trace la entidad.

Organigrama 1



	MANUAL DE CALIDAD	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 1
		Página 7 de 18

Funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio:

- Vigilar el cumplimiento de las normas de libre competencia como autoridad única a nivel nacional.
- Atender asuntos jurisdiccionales en materia de protección al consumidor y competencia desleal.
- Administrar los laboratorios de metrología y custodiar y conservar los patrones nacionales de medición.
- Vigilar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor¹.
- Controlar y vigilar las cámaras de comercio y coordinar lo relacionado con los registros públicos que administran las Cámaras de Comercio.
- Administrar el sistema de propiedad industrial.
- Autorizar la actividad de las entidades de certificación de firmas digitales en el territorio nacional.
- Ejercer la inspección y vigilancia del registro nacional de evaluadores.
- Vigilar a los operadores, fuentes y usuarios de la información de que trata la ley 1266 de 2008, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.
- Vigilar el cumplimiento de las normas de protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones y servicios postales

4. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

La implementación del SIGI en la SIC se garantiza por la alta dirección, a través del Comité de Coordinación, mediante las revisiones de seguimiento, la evaluación de objetivos preestablecidos y la retroalimentación de los comités de gestión, las cuales tienen como función general, analizar y evaluar la gestión adelantada y efectuar recomendaciones de mejoramiento de manera que se de cumplimiento a los criterios de eficiencia, eficacia y oportunidad, en orden al logro de la misión, visión, objetivos y funciones que la ley y los reglamentos le señala a la SIC.


La dirección del sistema de gestión de la calidad está a cargo del Superintendente de Industria y Comercio, los Superintendentes Delegados, el Secretario General, y los Jefes de Oficina.

La descripción del sistema en el MC sirve para fijar por escrito todas las medidas que permitan la aplicación, documentación y supervisión de los procedimientos establecidos para garantizar la calidad de los servicios que presta.

El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación es el representante de la alta dirección para el SIGI² y es el responsable de la planeación, ejecución y revisión del sistema.

¹ Incluye control de precios y la atención a trámites de reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad – atención residual.

² Resolución 3155 de 2007

	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: SC01-M01</p>
		<p>Revisión: Versión 3</p>
		<p>Página 8 de 18</p>

4.1 Requisitos generales

El SIGI está conformado por los macroprocesos indicados en el mapa de procesos, los cuales están implementados a través de procedimientos identificados en el anexo 1 y la realización de actividades permanentes de mejora continua.

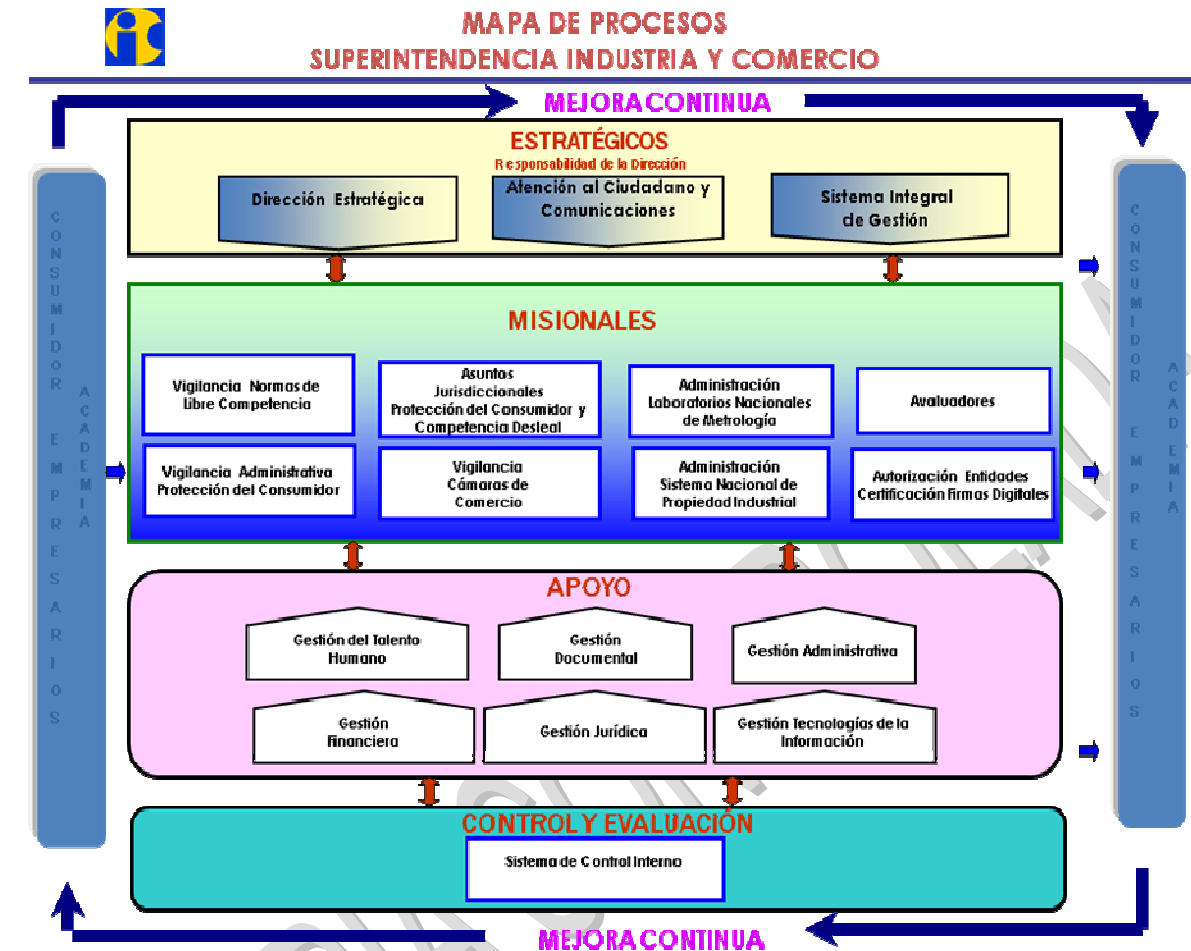
Para la definición de los macroprocesos que conforman la operación de la Entidad, se tuvieron en cuenta las disposiciones legales que le asignan las funciones a la SIC y el conjunto de planes y programas establecidos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Establecidos los macroprocesos fueron clasificados teniendo en cuenta su naturaleza y su función, así:

- Procesos Estratégicos: son aquellos procesos en los cuales se determinan, políticas, estrategias, se fijan objetivos y se retroalimenta la dirección sobre la gestión institucional.
- Procesos Misionales: son aquellos que permiten dar cumplimiento las funciones asignadas a la entidad y tienen impacto en el cliente.
- Procesos de apoyo: son aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de control y evaluación.
- Procesos de control y evaluación: son aquellos que adelanta la Oficina de Control Interno, para verificar que los resultados y las acciones previstas se cumplieron de conformidad con lo planeado.

El modelo de operación de la Entidad, permite armonizar la misión y visión institucional orientada a una organización por procesos, los cuales en su interacción causa-efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de los objetivos de la Superintendencia.

En el anexo 1, se presenta la matriz de macroprocesos, procesos y documentación relacionada con cada uno de éstos y que hacen parte integral del SIGI.



La SIC definió los procedimientos que debían cumplir con los objetivos estratégicos y los requerimientos de los usuarios institucionales, para lo cual estableció un modelo global de trámites y servicios institucionales, identificando etapas claramente definidas que delimitan las entradas y salidas de cada uno de los procedimientos.

Política de Operación

La Superintendencia frente a la operación de la Entidad se orienta al compromiso de realizar las actividades que le competen de una forma eficaz, eficiente y efectiva, por medio de la gestión orientada a los resultados y siguiendo los lineamientos descritos a continuación:

- *La Superintendencia trabaja por procesos, los cuales son identificados y conocidos por los funcionarios de la Entidad.*

- *La SIC identifica, mantiene y mejora los procesos y sus interrelaciones a fin de tener un enfoque de sistema integral para la gestión.*
- *Las decisiones tomadas en la SIC se basan en el análisis de datos y la información relacionada con los procesos, trámites y servicios en desarrollo de las funciones asignadas por normas legales.*

En la figura 1 se esquematiza el Modelo de Operación basado en procesos su clasificación y la jerarquización del mismo.

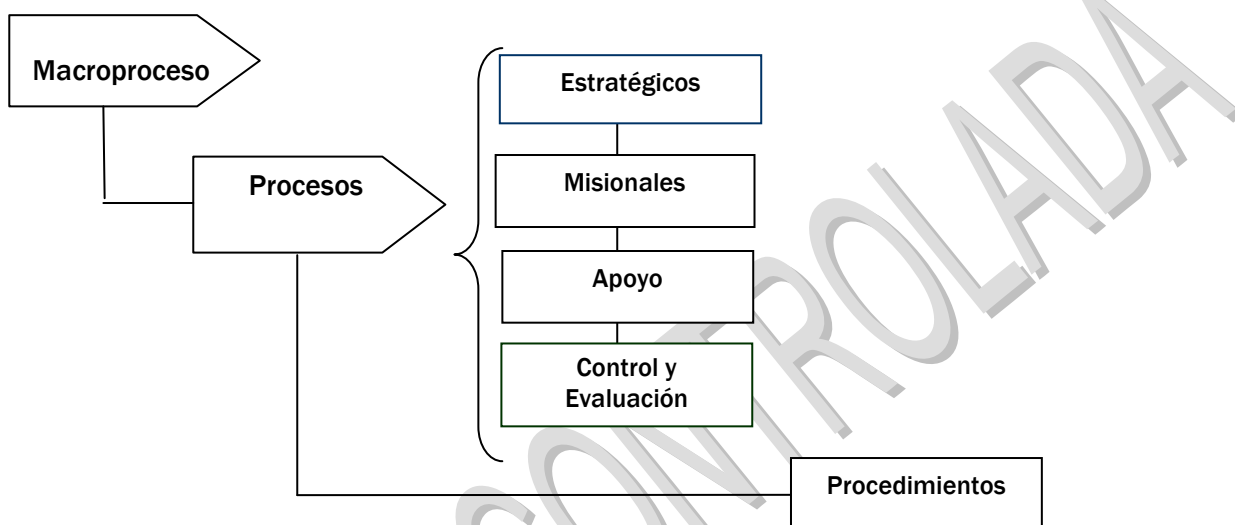


Figura 1
ESQUEMA MODELO DE OPERACIÓN

En el anexo 2 se presentan la relación entre las funciones y los macroprocesos de la entidad.

En el anexo 3 se presentan los procesos, la codificación y los cargos responsables de su ejecución. Con base en los procesos se establecieron los procedimientos necesarios para dar cumplimiento a la misión de la Entidad.

En el anexo 4 se presenta la interrelación entre los macroprocesos, procesos y la documentación del sistema (procedimientos).

En el anexo 5 se presenta el cuadro de usuarios/ actividades/ insumos/ proveedores con el fin de visualizar la correspondencia entre uno y otros.

4.2 Requisitos de la documentación

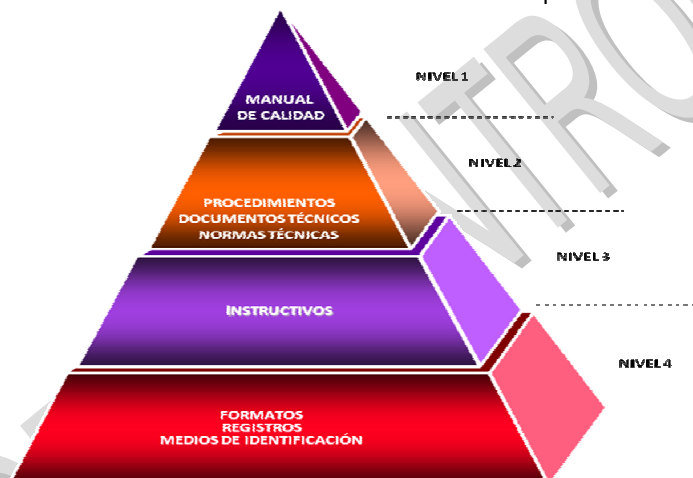
4.2.1 Generalidades

En la modelación de los procesos se tiene como base la integralidad con otros componentes del SIGI como son el sistema de trámites, el sistema único de información de trámites – SUIT, las tablas de retención documental, el sistema de planeación y seguimiento, manual de funciones y competencias laborales y el cumplimiento de las disposiciones legales.

Esta integralidad permite que la documentación que se elabora dentro del SIGI fije por escrito la forma de operar en la Entidad.

Con el fin de que los logros de la Entidad sean permanentes y se posibilite la mejora de procesos se estableció un sistema documental donde se reflejan los métodos de trabajo definidos. Cada servicio o trámite que adelanta la institución, ha especificado el procedimiento que se aplica con los recursos asociados que deben tenerse en cuenta, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarlos, para garantizar la calidad de los servicios que se prestan. Los procedimientos permanecen en proceso revisión permanente lo cual permite mantener un proceso de mejoramiento continuo estable y proactivo.

La estructura jerárquica de los documentos utilizados en el SIGI de la Superintendencia, es como sigue:




4.2.2 Control de documentos

4.2.2.1 Revisión, actualización y aprobación de documentos

Para generar, actualizar y controlar los documentos que hacen parte del SIGI, la Superintendencia cuenta con los siguientes procedimientos:

CÓDIGO DOCUMENTO	TÍTULO
SC01-P01	Documentación y actualización del sistema integral de gestión Institucional - SIGI.
GD01-M01	Manual de archivo y retención documental

	MANUAL DE CALIDAD	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 3
		Página 12 de 18

Se cuenta con un control de documentos que se encuentra en el archivo de gestión de la Oficina Asesora de Planeación.

4.2.2.2 Control de documentos obsoletos

Una vez aprobado el procedimiento o su modificación se tiene en cuenta lo establecido en el procedimiento SC01-P01 Documentación y actualización del Sistema Integral de Gestión Institucional - SIGI, para la documentación obsoleta.

4.2.3 Control de registros

El sistema de identificación, recolección e indexación de los registros que se generan al interior de la Superintendencia, al igual que su mantenimiento, acceso y archivo se encuentra descrito en el Manual de Archivo y Retención Documental GD01-M01.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección define y direcciona el desarrollo e implementación del SIGI de acuerdo con los lineamientos de los Códigos de Ética DE00-M00 y de Buen Gobierno DE00-M01, adoptados por la SIC.

5.2 Enfoque al cliente

Mediante procesos de mejoramiento continuo y buscando cada día satisfacer de mejor forma las necesidades de la ciudadanía y de los sectores económicos se establecieron diferentes medios para atender a los usuarios, los cuales se encuentran descritos en el manual servicios de atención al público CS01-M03.

Para la atención de las quejas y sugerencias que son presentadas por el usuario, se sigue lo previsto en el procedimiento GJ04-P07.

Los usuarios de los servicios de la SIC deben presentar sus solicitudes en:

Superintendente de Industria y Comercio.

Bogotá, D.C., Carrera 13 No. 27-00, Piso 3 de lunes a viernes de 8:00 a 16:30 h.


Fuera de Bogotá, D.C.: sedes de las Intendencias regionales de la Superintendencia de Sociedades.

Vía internet: sitio WEB <http://www.sic.gov.co> y correo electrónico info@sic.gov.co

Teléfono: (571) nacional: 018000-910165 y en Bogotá, D.C. PBX (571) 5870000

Fax: (571) 5 870284

Bogotá D.C., Colombia

	MANUAL DE CALIDAD	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 3
		Página 13 de 18

5.3 Política de calidad

La SIC se compromete a prestar servicios que satisfagan las expectativas de los usuarios y partes interesadas así como contribuir al logro de los fines del Estado con idoneidad y competencia técnica y legal.

Para ello implementa acciones encaminadas a la mejora continua del Sistema Integral de Gestión Institucional y el cumplimiento de los requisitos legales vigentes.

La política del Sistema Integral de Gestión Institucional es difundida y aplicada continuamente en el desarrollo de las funciones, generando un ambiente de trabajo propicio para el desarrollo del talento humano, la participación, la innovación y el trabajo en equipo.

5.4 Planificación del sistema de calidad

El Superintendente de Industria y Comercio en el Comité de Coordinación, como resultado de los logros alcanzados y de la planificación del sistema de calidad, establece los objetivos de calidad coherentes con la política de calidad.

Objetivos de Calidad


- ***Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios institucionales.***
- ***Reducir los tiempos de respuesta al usuario.***
- ***Establecer acciones correctivas y preventivas con miras al mejoramiento del Sistema Integral de Gestión Institucional.***
- ***Aplicar de forma adecuada los procesos y procedimientos establecidos por la SIC, con el fin de bajar el porcentaje de hallazgo y posterior plan de mejoramiento que impongan los Organismos de Control.***

El manual de calidad y los procedimientos definen la manera en que se cumple con los requisitos de la norma NTCGP 1000. Los procedimientos se desarrollan con base en los métodos de operación de la SIC, documentados en el SIGI.

5.5 Responsabilidades, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Las funciones de los cargos asignados a la SIC se describen en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales GT02-M01, que está disponible en Intr@SIC.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 3
		Página 14 de 18

5.5.2 Representante de la dirección para calidad

El Superintendente de Industria y Comercio mediante resolución 3155 de 2007, designó al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, como su representante para calidad, quien cuenta con la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se documenten, establezcan y mantengan los procesos necesarios para la implementación del SIGI.
- Informar al Superintendente de Industria y Comercio sobre el funcionamiento y desempeño del SIGI, así como sugerir acciones para mejorar su eficacia, eficiencia y efectividad.
- Actuar como enlace con entidades y organismos externos en actividades relacionadas con los sistemas de gestión de calidad.
- Elaborar los documentos que deben hacer parte del SIGI y presentarlos al Superintendente de Industria y Comercio para su aprobación.
- Coordinar el registro y control de la documentación del SIGI.
- Aprobar las actualizaciones, documentación nueva y eliminación de la documentación del Sistema Integral de Gestión Institucional.
- Las demás funciones relacionadas con la administración, control y seguimiento del SIGI, de conformidad con las instrucciones que imparta el Superintendente de Industria y Comercio.

5.5.3 Comunicación interna


Las políticas y procedimientos de la comunicación institucional se encuentran establecidas en el Manual de Comunicaciones CS01-M01.

En los comités de gestión descritos en el instructivo DE02-I01 Monitoreo de la gestión, se difunden aspectos relacionados con el sistema.

5.6 Revisión por la dirección

En la revisión anual del sistema de gestión se tienen en cuenta los siguientes elementos:

- Adecuación de las políticas y los procedimientos.
- Informes representante de calidad.
- Resultados de auditorías internas.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Evaluaciones por organismos externos.
- Cambios en la cantidad de servicios y el tipo de trabajo efectuado.
- Retroalimentación de los usuarios.
- Quejas y reclamos.
- Recomendaciones para la mejora.
- Formación del personal.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 3
		Página 15 de 18

Para el efecto, en el mes de octubre de la correspondiente vigencia, la Oficina Asesora de Planeación consolida la información presentada por las dependencias, resultante de la evaluación de los ítems mencionados.

Una vez revisada y consolidada la información, el Representante de la Dirección para Calidad la presenta al Superintendente de Industria y Comercio para determinar los lineamientos generales de actuación.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de los recursos

Para la identificación y planeación de los recursos, se sigue lo establecido en los procedimientos DE01-P01 Plan estratégico y DE01-P02 Plan de acción anual.

6.2 Recursos Humanos

La Superintendencia cuenta con personal idóneo para llevar a cabo las funciones que le fueron asignadas. Todo el personal nuevo que ingresa a la SIC con asignación a la planta pasa por un proceso de inducción a la entidad.


Con una periodicidad semestral, los Jefes y coordinadores de dependencia, realizan la evaluación del desempeño a los funcionarios a su cargo, siguiendo el procedimiento GT02-P02 evaluación de desempeño. En la hoja de vida de los funcionarios se conservan los registros de las evaluaciones.

El plan de capacitación es definido anualmente, con base en los requerimientos identificados por las dependencias en el proceso de elaboración del plan de acción anual, las directrices que sobre la materia ha establecido el Gobierno Nacional y la SIC y la disponibilidad de recursos presupuestales.

6.3 Infraestructura

Los espacios de trabajo existentes están acordes a las necesidades de los funcionarios para el desarrollo de sus labores y se encuentran ubicados en la Cra 13 No 27-00 – sede centro. Las dependencias de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal y los laboratorios de Metrología, se encuentran ubicadas en la sede CAN, Cra 50 No. 26-55.

Para la ejecución de procesos sistematizados se determina tanto el hardware como el software necesario para la realización de las actividades en función de los objetivos institucionales. Los resultados son sometidos a la aprobación de los proyectos a ejecutar y de los gastos para su adquisición.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 3
		Página 16 de 18

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO – PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Planificación de la realización del producto – Prestación del servicio

La SIC adelanta los trámites encomendados por ley, para lo cual cumple lo previsto en los procedimientos establecidos y documentados dentro del sistema de calidad.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

La SIC en su operación tiene en cuenta los requisitos legales, los implícitos del proceso, los requisitos de la entidad y los del cliente.

La SIC ha establecido dentro de la programación estudios permanentes que permiten identificar y conocer necesidades o requerimientos de los usuarios institucionales. Con la información recolectada, se diseñan estrategias y actividades que permiten implementar acciones de mejora.

Se cuenta con una serie de herramientas de apoyo al ciudadano que facilita el acceso a la SIC, y que son descritos en el Manual de Servicios de Atención al Público CS01-M03.

7.3 Diseño y desarrollo

De acuerdo con la norma el requisito del numeral 7.3 diseño y desarrollo no es aplicable.

7.4 Compras


El proceso de compra y adquisición de servicios y suministros se encuentra descrito en el Manual adquisición de bienes y servicios GA01-M01.

7.5 Producción y prestación del servicio

En el Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-M02, se encuentran establecidas las políticas y procedimientos para el manejo de correspondencia institucional.

Los trámites o servicios prestados por la SIC se relacionan en el anexo 6 y se encuentran a disposición del usuario en el sitio Web de la SIC.

Las políticas y procedimientos para la administración de los equipos, muebles y enseres propiedad de la SIC se encuentran establecidos en el Manual de Bienes Devolutivos y de Consumo GA02-M01.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 3
		Página 17 de 18

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

Este numeral aplica únicamente para los procesos: Servicios de calibración y Custodia y conservación de patrones. En la documentación se describen los procedimientos para realizar el seguimiento y medición de los equipos de medición, los registros, los resultados de la validez de las mediciones y la validación de la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Se realiza seguimiento, mediciones y análisis de los procesos con el fin de establecer acciones correctivas, preventivas y de mejora para garantizar que el trabajo diario contribuya al logro de los objetivos institucionales, procedimiento seguimiento de gestión DE02-P01.

Mediante procesos de mejoramiento continuo y buscando cada día satisfacer las necesidades de la ciudadanía, cada dos años se obtiene información de la percepción que tiene el usuario acerca del cumplimiento de sus necesidades.

8.1 Auditoría interna

El procedimiento para la realización de auditorías internas se describe en el procedimiento SC02-P02, auditorías sistema de calidad.

8.2 Control de producto no conforme


Cuando se presente un servicio no conforme se aplica lo establecido en el procedimiento SC02-P03 Producto no conforme. .

8.3 Mejora

Para determinar las acciones de mejora se sigue el procedimiento SC02-P01 acciones correctivas y preventivas.

8.3.1 Acciones Correctivas

El procedimiento para la implementación de acciones correctivas se describe en el procedimiento SC02-P01, acciones correctivas y preventivas.

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	MANUAL DE CALIDAD	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión 3
		Página 18 de 18

8.3.2 Acciones Preventivas

El procedimiento para la implementación de acciones preventivas se describe en el procedimiento SC02-P01, acciones correctivas y preventivas.

Fin documento

COPIA CONTROLADA