

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
		1	29



# MANUAL DE CALIDAD

Versión 1.0

OCTUBRE  
2007

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
	1	29	

## TABLA DE CONTENIDO

PORTADA

TABLA DE CONTENIDO

**1. DESCRIPCION DE LA EMPRESA**

- 1.1. Presentación
- 1.2. Definición de clientes, productos y servicios de la empresa
- 1.3. Plataforma Estratégica

**2. OBJETO DEL MANUAL**

- 2.1. Objeto
- 2.2. Administración del manual
- 2.3. Alcance
- 2.4. Exclusiones
- 2.5. Terminología y Abreviatura

**3. POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD**

- 3.1. Política de calidad
- 3.2. Objetivos de calidad

**4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

- 4.1. Requisitos generales
- 4.2. Planificación del SGC
- 4.3. Caracterización de los procesos
- 4.4. Requisitos de la documentación
- 4.5. Responsabilidad y Autoridad

**5. GESTION DE LOS RECURSOS**

**6. SEGUIMIENTO Y CONTROL**

- 6.1. Generalidades
- 6.2. Mejora Continua
- 6.3. Auditoria Interna

ANEXOS:

- 1. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
- 2. MANUAL DE INDICADORES
- 3. FORMATOS INTERNOS
- 4. PLAN ESTRATEGICO
- 5. MATRIZ DE RESPONSABILIDAD

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
	1	29	

## 1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

### 1.1. Presentación

El Fondo De Vivienda De Interés Social Y Reforma Urbana Del Distrito De Cartagena “CORVIVIENDA” tiene como fin principal ejecutar en todo el territorio del distrito de Cartagena, la aplicación de reforma urbana en los términos previstos en la Ley 9 de 1989, Ley 3 de 1991, Ley 388 de 1997, y las demás normas que la modifiquen o adiciones y promover las organizaciones populares de vivienda.

### 1.2. Definición de clientes, productos y servicios de la Empresa

- Coordinar acciones con las entidades del sistema nacional de vivienda de interés social para la ejecución de sus políticas
- Canalizar recursos provenientes del subsidio familiar de vivienda, para aquellos programas adelantados por CORVIVIENDA, con participación del distrito.
- Desarrollar directamente o en asocio con entidades autorizadas, programas de construcción, adquisición, mejoramiento, reubicación, rehabilitación y legalización de títulos de soluciones de vivienda de interés social.
- Fomentar el desarrollo de las organizaciones populares de vivienda
- Promover o establecer centros de acopio de materiales de construcción y herramientas para apoyar programas de vivienda de interés social
- Gestionar el otorgamiento de créditos descontables o redes contables en el banco agrario, según lo dispuesto en la ley y demás normas legales, para financiar programas de soluciones de vivienda de interés social urbano y rural.
- Incentivar a las empresas comunitarias de construcción.
- Coordinar con la Empresa De Desarrollo Urbano De Bolívar EDURBE el desarrollo de proyectos para la reubicación, rehabilitación, mejoramiento y construcción de vivienda de interés social, cuando sea necesaria la recuperación de playas, playones, caños, lagos, lagunas y ciénagas.

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
	1	29	

- Adquirir, por enajenación, expropiación y extinción de dominio los bienes inmuebles necesarios para cumplir con los fines expresados en el presente acuerdo.

### 1.3. Plataforma Estratégica

#### Visión

En el 2011 seremos la institución líder a nivel regional en la solución de vivienda de interés social, soportados en un plan maestro que oriente y facilite la eficiencia, la eficacia y la efectividad de nuestra labor.

#### Misión

Somos una organización que construye comunidad, a partir de la gestión del derecho a la propiedad y la solución de vivienda digna para la población del distrito de Cartagena De Indias, apoyados siempre en la excelencia de nuestro recurso humano y la pasión por lo que hacemos.

#### Valores

- *Respeto*
- *Compromiso*
- *Responsabilidad*
- *Integridad*
- *Actitud De Servicio*
- *Trabajo En Equipo*

## 2. OBJETO DEL MANUAL

### 2.1. Objetivo

Para gestionar el sistema de calidad de CORVIVIENDA, se diseñó el presente documento, que señala la caracterización e interrelación de los procesos soportados en los principios de gestión de la calidad, para dirigir y controlar los procesos estratégicos (aquellos de responsabilidad de la dirección para la planificación y revisión del sistema, que son el soporte para el mejoramiento del sistema de calidad), los procesos misionales (aquellos que conforman la cadena de valor) y los procesos de apoyo ( que suministran los recursos, información y actividades necesarias para la adecuada prestación de los servicios).

### 2.2. Administración del manual

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
	1	29	

El manual de calidad es administrado por la **Dirección de la Oficina Asesora de Planeación**; la aprobación, revisión, actualización, cambios, estado, versiones actualizadas, control, distribución y uso serán de conformidad con lo explicado en el Procedimiento **D-OPA-05 “CONTROL DE DOCUMENTOS”**.

El manual está distribuido en capítulos y las hojas están numeradas consecutivamente. El Manual De Calidad válido es el documento publicado impreso con sello de copia controlada.

### 2.3. Alcance.

El alcance de este manual estará definido en el momento en que CORVIVIENDA decida solicitar la certificación de sus procesos misionales y será decisión de la Gerencia y su Junta Directiva.

### 2.4. Exclusiones

Revisados los requisitos establecidos en la Norma NTC GP1000:2004 con las actividades establecidas para la prestación de los servicios ofrecidos por CORVIVIENDA, no se incluyen para el sistema de gestión de la calidad el numeral:

**“7.6 Control de los Dispositivos de seguimiento y medición”**, porque el control y seguimiento al servicio se hace en forma visual, según las disposiciones establecidas en los planes de calidad e inspección sin la utilización de equipos o dispositivos de medición.

### 2.5. Terminología Y Abreviatura

Terminología.

Calidad: Grado en que un conjunto de características (procesos o productos) inherentes cumple con los requisitos propuestos.

Sistema de Gestión de Calidad: Orden que la organización sigue para garantizar y controlar el servicio y la mejora del servicio.

Política de Calidad: Orientación que indica la dirección de la calidad en la organización.

Requisitos: Expectativa del cliente de carácter implícito u obligatorio.

Aseguramiento de la calidad: Gestión que orienta el aumento de la capacidad del cumplimiento de los requisitos.

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
	1	29	

Mejoramiento continuo: El compromiso de superar permanentemente las expectativas del cliente.

Producto: Resultado del servicio prestado.

Responsabilidad: Se entiende como la obligación de cumplir con una tarea asignada.

Autoridad: Es la potestad de tomar decisiones sobre un tema específico.

#### Abreviaturas

**ISO** International Standard Organization

**SGC** Sistema de Gestión de la Calidad

**NTC** Norma Técnica Colombiana

**GP** Gestión Pública

### 3. POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

#### 3.1. Política de Calidad.

Nuestra política de calidad se define de la siguiente manera:

*Lograr bienestar y maximizar la calidad de vida de la población de Interés Social de Nuestra ciudad, es el reto que hemos asumido para lo cual nos comprometemos a generar una cultura orientada a la eficiencia operacional, haciendo uso del mejoramiento continuo de los procesos y la excelencia en el desempeño de nuestro equipo humano.*

#### 3.2. Objetivo de Calidad

Con el ánimo de asegurarse de medir y controlar el SGC frente al servicio que se presta se han definido los siguientes objetivos de acuerdo con las funciones y niveles pertinentes de operación.

1. Formalizar, documentar, estandarizar y controlar toda la operación en cada uno de sus componentes.

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
	1	29	

2. Lograr eficiencia en la utilización de los recursos y mayor eficacia en los resultados, garantizando la satisfacción de los clientes.
3. Desarrollar e implementar los mecanismos e instrumentos necesarios para asegurar que la operación de Corvivienda esté conforme a los estándares establecidos por las entidades normativas.
4. Asegurar que la gestión documental y de registro de la Organización cumpla los criterios de seguimiento y control.
5. Desarrollar una cultura de calidad y mejoramiento continuo con enfoque al usuario.

## 4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

### 4.1 Requisitos Generales

La Empresa cuenta con un modelo de operación fundamentado en procesos que se interrelacionan y facilitan a la organización su aplicación; adicionalmente, permite mantener un SGC, el cual se implementó y documentó de conformidad con la norma NTC GP 1000:2004. La Interacción de los procesos del SGC se presenta en el mapa de procesos y su caracterización.

### 4.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

El SGC fue planeado de tal manera que se cumpla con lo establecido por la Norma NTC GP 1000:2004, para ello se determinaron los procesos necesarios y la aplicación de los mismos a la organización. (Ver manual de Procesos y Procedimientos).

Corvivienda ha planificado su **SGC** con base en el manual de calidad y los procedimientos documentados, debido a que los servicios que presta son homogéneos en su forma de ejecución, no se requiere planificación independiente para el Sistema de Gestión de Calidad de cada proyecto de inversión.

Por medio de las auditorias internas al SGC la Dirección de la Oficina Asesora de Planeación asegura ejercer control sobre cualquier cambio, así como de garantizar que el SGC siga siendo eficiente durante y después de los cambios, el seguimiento de los resultados así como las acciones a tomar respecto a ellos se contempla dentro de la revisión de la Dirección.

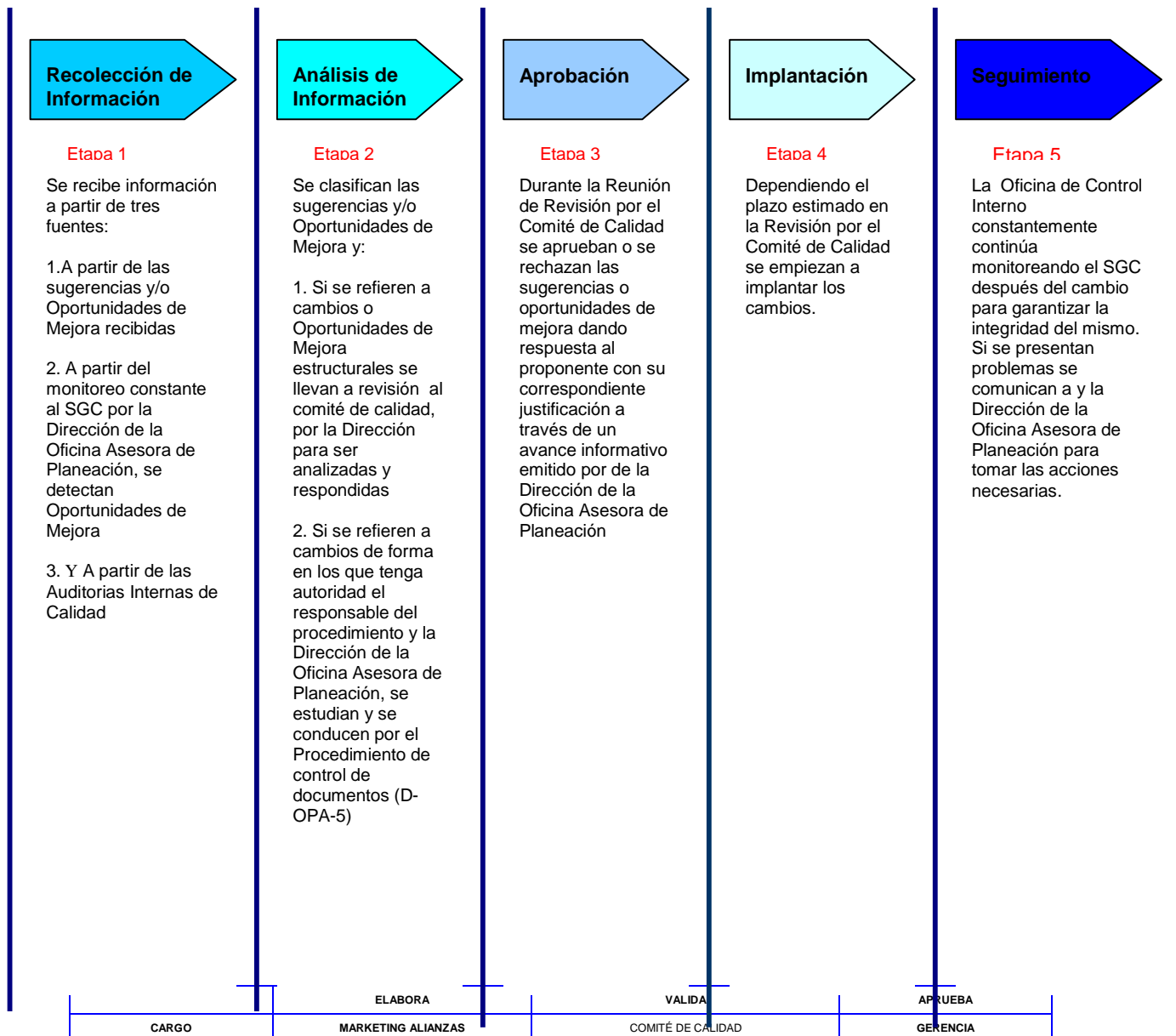
A continuación se presenta la metodología utilizada para asegurar que se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en este, las etapas de

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
		1	29

seguimiento en la Planificación están definidas de acuerdo con la figura No. 1. Etapas de la Planificación del SGC.

Para asegurar su cumplimiento quedan los registros que evidencian la ejecución de cada una de las etapas mencionadas.



	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
	1	29	

**FIGURA No. 1. ETAPAS DE LA PLANIFICACION DEL SGC**

#### **4.3. Caracterización De Los procesos.**

De la misma manera, se define la interacción de los procesos y su secuencia siguiendo los criterios y métodos que garanticen la correcta y oportuna prestación del servicio y el cumplimiento de la Norma NTC GP 1000:2004. A partir de esta pagina ver caracterización de procesos.

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
		1	29

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
		1	29

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
		1	29

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
		1	29

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
		1	29

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
		1	29

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
		1	29

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
		1	29

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
		1	29

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
		1	29

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
		1	29

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
		1	29

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
		1	29

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
	1	29	

#### 4.4. Requisitos de la documentación

El presente Manual De Calidad incluye política de calidad y los respectivos objetivos; de la misma manera forman parte integral de él, los procedimientos que son requeridos por la norma y aquellos que aseguran la planificación, la operación, el control y mejoramiento continuo del SGC, todos ajustados a la Norma NTC GP 1000:2004.

Los documentos que contempla el SGC son: (Ver anexos).

1. Manual de Calidad
2. Manual de procedimientos
3. Manual de indicadores
4. Formatos

La Gerencia de Corvivienda establece que es responsabilidad de la Dirección de la Oficina Asesora de Planeación garantizar que los documentos requeridos en el SGC están de acuerdo con lo establecido en las reglamentaciones vigentes, como se indica en el procedimiento de control de documentos.

#### 4.5. Responsabilidad y autoridad

Es importante destacar explícitamente, la responsabilidad y la autoridad de cada uno de los niveles que participan en el SGC, por lo cual se detalla a continuación:

La responsabilidad de la Gerencia de Corvivienda con el SGC es:

- contribuir con todos los requisitos exigidos por el SGC, propendiendo por un mejoramiento continuo de todo el sistema y generando las condiciones adecuadas para el correcto desarrollo de todas las actividades y compromisos, tanto de los clientes internos como externos.

La Gerencia de Corvivienda tiene autoridad para:

- Solicitar al Director de la Oficina Asesora de Planeación cuando lo crea conveniente las estadísticas sobre la tendencia del SGC y los informes que permitan establecer como se encuentra el SGC en un momento determinado según lo establecido en la Norma NTC GP 1000:2004, numeral 8.4.
- Realizar cambios estructurales al SGC, que conlleven a mejorar los procedimientos de todo el Sistema de Gestión de Calidad.

El Director de la Oficina Asesora de Planeación, es el responsable de:

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
	1	29	

- Velar por la correcta ejecución de todos los procedimientos establecidos en el SGC, de implementar los registros que soporten la operación del SGC.
- Hacer seguimiento permanente a todo el sistema mediante los mecanismos que se establecieron para determinar la tendencia del mismo.
- Mantener actualizado a todos los integrantes del SGC sobre las normas y reglamentaciones que lo soportan.

El Director de la Oficina Asesora de Planeación tiene la autoridad para:

- Programar las auditorias internas en el momento en que considere conveniente el cual debe estar dentro del período establecido por la Alta Dirección del SGC para la respectiva revisión
- Estudiar todas las sugerencias que se hacen para el mejoramiento del SGC, junto con el responsable del procedimiento a mejorar y quien presenta la solicitud analizan su viabilidad para finalmente rechazarla o darle el curso correspondiente para su posible implementación.
- Realizar cambios al SGC, cuando mejoren notablemente el desempeño de todo el sistema y cuando estos cambios no requieran de la aprobación de la Alta Dirección del SGC.

Las responsabilidades y autoridades son comunicadas en la organización al momento del ingreso de personal en la entidad y En cada procedimiento documentado se encuentran claramente identificadas como consta en el Manual de Procesos y Procedimientos.

## 5. GESTION DE LOS RECURSOS

La Gerencia de Corvivienda, asigna, revisa y evalúa continuamente los recursos necesarios para el adecuado desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y para su mejora continua, los recursos se utilizan a lo largo del sistema con el fin de asegurar el compromiso que tiene la Organización con la satisfacción de los requisitos del Cliente y de las entidades de Vigilancia y Control del Estado.

Para la disposición de recursos se utiliza un presupuesto anual, donde se proyectan los gastos de funcionamiento y los gastos de inversión de la entidad.

Esto presupuesto es elaborado con base en los requerimientos por las áreas De Corvivienda y de acuerdo con el proceso " ELABORACION DEL ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO Y DISTRIBUCIÓN DE APROPIACION PRESUPUESTAL"

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
	1	29	

## 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

### 6.1. Generalidades

Corvivienda ha determinado que el Sistema contemple procesos que permiten el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora para lograr la conformidad del servicio, del Sistema y su permanente mejora continua para la cual cuenta con el proceso **EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL (D-CI-01)** a cargo del Jefe de la Oficina de control Interno.

Con base en el proceso anteriormente mencionado, el seguimiento y la mejora continua, se realizan a través del análisis de los indicadores de procesos. (Ver Manual de Indicadores) Para que luego de ser analizados se determinen las acciones correctivas o preventivas que se tengan que implementar.

### 6.2. Mejora Continua

Corvivienda garantiza la mejora continua mediante: la correcta aplicación del SGC, la aplicación de la política de calidad, los objetivos establecidos para la calidad del servicio, las auditorías internas y externas que se realizan, el oportuno análisis de datos, la correcta aplicación de las acciones correctivas y preventivas y el seguimiento por la dirección del SGC en el proceso D-OAP-03 SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

### 6.2. Auditoria Internas

Corvivienda debe ejecutar auditorías internas de calidad, con el fin de ver que el Sistema de Calidad esté conforme con las disposiciones planificadas. Por lo menos una vez al año se hace una revisión total al Sistema de Gestión de Calidad.

Para ello conformara su equipo de Auditores internos de Calidad que deberán cumplir con los requisitos de competencia en cuanto a educación, formación, experiencia y habilidades para asegurar la objetividad e imparcialidad en el proceso de auditoría.

El Director de la Oficina Asesora de Planeación debe planificar el programa de auditorías internas, quien, como criterio para la programación considerara los resultado de las auditorías externas o internas realizadas al Sistema y los procesos que representan mayor sensibilidad para la conformidad en la prestación de los servicios y que afectan el mejoramiento continuo y la satisfacción del cliente. La planificación del programa de auditorías incluye la definición de los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. El Procedimiento restringe a los auditores respecto a no auditar su propio trabajo.

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
	1	29	

# ANEXOS

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
<b>NTC GP 1000:2004</b>		FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
		1	29

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
<b>NTC GP 1000:2004</b>		FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
		1	29

# MANUAL DE INDICADORES

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	VERSION	1.0
		FECHA CREACION	
	<b>NTC GP 1000:2004</b>	FECHA ACTUALIZ	
		<b>PAGINA</b>	
	1	29	

# FORMATOS

	ELABORA	VALIDA	APRUEBA
CARGO	MARKETING ALIANZAS	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA