



SGC

Sistema de gestión de
Calidad **ASENEG**



INDICE

	pág
Introducción	02
Objetivo de la guía de calidad	03
¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C)?.....	04
Beneficios de implementar un S.G.C	04
Principios de calidad	05
¿Bajo qué norma se certifica Aseneg?	06
Liderazgo y compromiso de la alta dirección	06
Política de calidad	07
Objetivos de calidad	07
Valores Aseneg	08
Enfoque a procesos	08
Red de procesos Aseneg	09
¿Qué es el ciclo PHVA?	09
¿Qué es un riesgo?	10
Pensamiento basado en riesgos	10
Procedimientos calidad Aseneg	11
a. Control de la información	
b. Auditorías internas	
c. Quejas y reclamos	
d. Servicio no conforme	
e. Acciones de mejora	
f. Gestión del riesgo	

INTRODUCCIÓN

La calidad es el conjunto de características de un elemento, producto o servicio, que le confieren la aptitud de satisfacer una necesidad implícita y explícita. Esto significa que la calidad de un producto o servicio, es equivalente al nivel de satisfacción que le ofrece a su consumidor, y está determinado por las características específicas del producto o servicio.

El término calidad se ha convertido en una de las palabras clave de nuestra sociedad, alcanzando tal grado de relevancia que iguala e incluso supera en ocasiones al factor precio, en cuanto a la importancia otorgada por el posible comprador de un producto o servicio.

Las necesidades de quienes adquieren nuestros productos o servicios no son estáticas, sino que evolucionan de forma continua. Esto supone la permanente adaptación de todos nuestros procesos productivos y comerciales a dichas necesidades, si queremos seguir contando con su fidelidad.

La implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001 es una decisión estratégica para aquellas empresas que buscan la mejora continua. La gestión de la calidad es una herramienta para la mejora en el desempeño y en la eficiencia, trabajar en cada proceso, nos obliga a pensar cómo hacemos las cosas y cómo podríamos hacerlas mejor, es decir, hay que dedicarse más para que se haga mejor.

TODO LO QUE USTED DEBE CONOCER SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ASENEG

OBJETIVO DE LA GUÍA

Facilitar el proceso de aprendizaje de los funcionarios de Aseneg y las partes interesadas, frente al sistema de gestión de calidad.

¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C)?

Es aquella parte del sistema de gestión de Aseneg, enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de los clientes y partes interesadas



BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR UN S.G.C

Las ventajas de implementar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en las organizaciones son tanto competitivas como organizativas, además de obtener un Certificado reconocido a nivel mundial. Entre algunas ventajas podemos identificar para Aseneg:



PRINCIPIOS DE CALIDAD

Los principios de calidad sirven como marco de referencia hacia la mejora del desempeño de la empresa. Su objetivo es servir de ayuda para que Aseneg logre un éxito sostenido.



¿BAJO QUÉ NORMA SE CERTIFICA ASENEG?

Aseneg implementa la norma ISO 9001: 2015, la cual especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad.



LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

En Aseneg, la Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso frente al sistema de gestión de calidad:

- Asumiendo la responsabilidad de informar acerca de la eficacia del S.G.C.
- Asegurándose del establecimiento de la política y los objetivos de calidad
- Asegurando el incorporamiento de los requisitos del S.G.C. a los procesos de la empresa
- Gestionando un enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos
- Asegurando la disponibilidad de los recursos para el S.G.C.
- Comunicando siempre la importancia de la gestión de calidad
- Asegurando los resultados previstos del S.G.C y promoviendo la mejora continua
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a los funcionarios de manera permanente

POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestro compromiso es proporcionar un servicio de outsourcing de talento humano eficiente y de calidad para nuestros clientes que cumplan con los requisitos y necesidades a través de: nuestras unidades de negocio, talento humano comprometido e integral, de alto desempeño que le permitan al cliente contar con ventajas competitivas para el desarrollo de su organización. Proporcionando procesos estandarizados y en continuo mejoramiento para la eficacia del sistema de gestión de calidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Proporcionar un servicio de talento humano que cumpla con los requisitos y necesidades de nuestros clientes
- Desarrollar acciones de seguimiento, evaluación y control que generen un proceso de mejoramiento continuo en la empresa
- Mejorar continuamente los procesos de sistema de gestión de calidad
- Consolidar equipos de talento humano altamente calificado, íntegros y comprometidos
- Alcanzar la satisfacción de los clientes y de nuestros funcionarios
- Comunicando siempre la importancia de la gestión de calidad
- Consolidar unidades de negocio rentables

VALORES ASENEG



ENFOQUE A PROCESOS

La organización tiene procesos que pueden definirse, medirse y mejorarse. Estos procesos interactúan para proporcionar resultados coherentes con los objetivos empresariales.

Procesos Estratégicos: Los procesos estratégicos buscan el establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de los recursos necesarios, planificación, dirección y control.

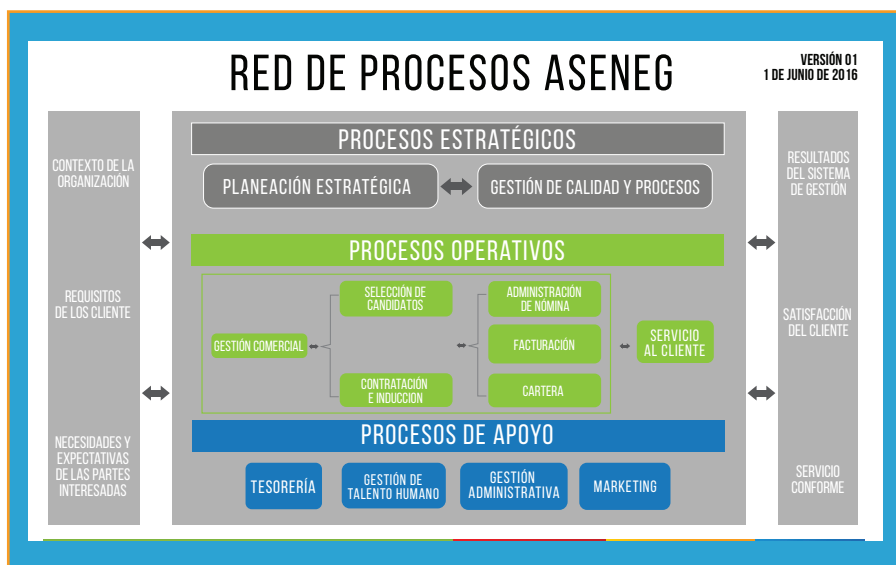
Procesos Operativos: Los procesos operativos se identifican a partir de las actividades que desarrolla la empresa, dan como resultado el cumplimiento de la razón de ser de la compañía.

Procesos de Apoyo: Los procesos de apoyo facilitan los medios necesarios, humanos y materiales, para que los demás procesos se realicen de manera efectiva y eficiente.

RED DE PROCESOS ASENEG

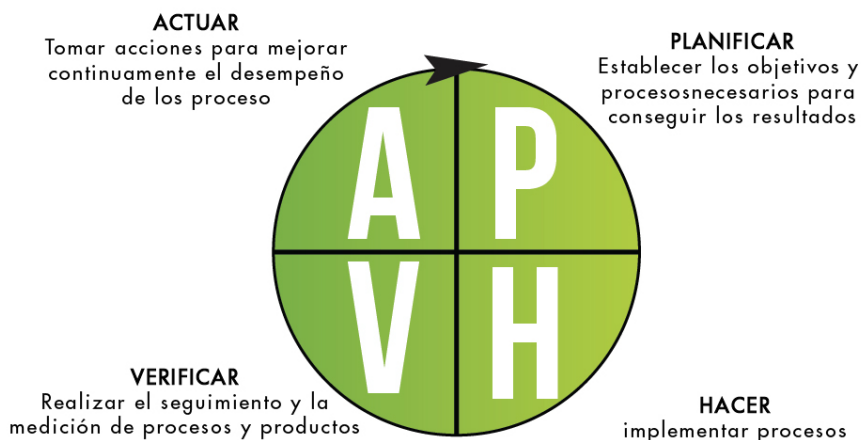
La red identifica a la empresa a nivel de procesos de la siguiente manera:

Se identifican al inicio las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas y el contexto de la organización. Internamente los procesos estratégicos, de operación y apoyo, se gestiona una retroalimentación del cliente para evaluar el grado de conformidad con el cumplimiento de sus requisitos y como resultado de la operación encontramos resultados del sistema de gestión, satisfacción del cliente y producto conforme.



¿QUÉ ES EL CICLO PHVA?

Es una herramienta de mejora continua, esta metodología le permite a la empresa establecer los objetivos del sistema y sus procesos así como los recursos necesarios, implementar lo planificado, realizar seguimiento y medición a los procesos y tomar acciones para mejorar el desempeño.



¿QUÉ ES UN RIESGO?

El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre tiene efectos positivos o negativos.

Teniendo en cuenta que las amenazas, las incertidumbres y los riesgos son inherentes a cualquier actividad y organización, independientemente de su tamaño y sector económico, se hace necesario gestionar estos riesgos de manera eficaz ya que de esta manera se permite alcanzar los resultados esperados.

PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS

Para ser conforme con los requisitos de las normas internacionales, una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, esto establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.



PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD DEFINIDOS EN ASENEG

CONTROL DE LA INFORMACION: Aseneg tiene establecida una metodología que permite asegurar la correcta creación, adecuación, identificación, revisión, aprobación, disponibilidad, conservación y actualización que debe existir para el control de los documentos y registros que pertenecen al Sistema de Gestión de la Calidad.

AUDITORIAS INTERNAS: Aseneg tiene establecida y definida la metodología para realizar las auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad con el propósito de verificar si las actividades se realizan de acuerdo con los requisitos de la Norma NTC ISO 9001 y/o de acuerdo con las disposiciones previstas, y para evaluar el estado y eficacia del Sistema de Gestión de la calidad.

QUEJAS Y RECLAMOS: Aseneg desarrollo una metodología para el tratamiento de las quejas, reclamos y/o sugerencias que establecen los clientes de tal forma que se les dé una solución y se respondan oportunamente.

SERVICIO NO CONFORME: Es todo producto o servicio prestado por Aseneg a sus clientes cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos previamente establecidos. La empresa tiene establecida una metodología para garantizar que se identifique y se controle el servicio no conforme, con el fin de evitar su uso o entrega no intencional.

ACCIONES DE MEJORA: Es todo aquello que no es un riesgo o incumplimiento a lo estandarizado y que genera mejoras para el proceso. Aseneg tiene establecido un procedimiento para identificar, analizar y eliminar las causas de no conformidades y planes de mejora, generadas alrededor de los diferentes procesos del sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia.

GESTION DEL RIESGO: Aseneg tiene establecidas actividades coordinadas para dirigir y controlar la empresa con respecto al riesgo. Aplica sistemáticamente políticas y procedimientos que permiten identificar, analizar, evaluar y monitorear los riesgos.

“Donde hay una empresa de éxito,
alguien tomó alguna vez una decisión
valiente”

“Peter Drucker”



www.aseneg.com

www.aseneg.com