

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA		PCM – MC – 01
			VERSIÓN : 01
	MANUAL DE CALIDAD		Página 27 de 38


CARACTERIZACIÓN			
NOMBRE DEL PROCESO: <u>GESTIÓN GERENCIAL</u>	TIPO DE PROCESO:	Gerencial X	Prest. Servicio
		Apoyo	C Y M
OBJETIVO: Dirigir, controlar, mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad.			
<div>PROCESOS DE ENTRADA</div> <div>Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad</div>	<div>ENTRADAS</div> <div>- Encuesta de satisfacción de clientes. - Informe de anteriores revisiones por la dirección - Revisión de los indicadores de Gestión. - Programa de auditorias - Informe de auditorias. - Informe de quejas y reclamos - Informe de acciones correctivas y preventivas. - Informe de Productos No Conformes - Evaluación de los clientes - Acciones correctivas</div>	<div>ACTIVIDADES</div> <div>- Planificación del S.G.C. - Establecer Política, Objetivos e indicadores de Calidad. - Ejecutar efectivamente las Revisiones por la dirección. - Gestión de recursos. - Establecer procesos de Comunicación a nivel interno y externo. - Análisis de datos. - Definición y adecuación de misión, visión</div>	<div>SALIDAS</div> <div>- Mapa de Procesos - Política, Objetivos e indicadores de calidad. - Asignación de recursos - Planes de acciones y mejora para auditorias, - Tratamiento y solución a quejas y reclamos</div>
<div>RESPONSABLE</div> <div>• Gerente • Coordinador de la Calidad</div>			<div>PROCESOS DE SALIDA</div> <div>Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad</div>
<div>RECURSOS</div> <div>• Económicos • Informativos • Recurso Humano</div>	<div>REQUISITOS</div> <div>NORMA NTC ISO 9001:2000 Num. 4.1-5.1-5.2-5.3-5.4.1 -5.4.2-5.5.1.- 5.5.2.-5.5.3- 5.6- 6.1-7.2.3.</div>	<div>DOCUMENTOS DE REFERENCIA O SOPORTE</div> <div>• Norma NTC-ISO 9001:2000. • Guía de Revisión por la Dirección.</div>	<div>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</div> <div>• Cumplimiento de los Objetivos de Calidad • Informe de Auditorias • Revisiones por la dirección • Toma de acciones</div>
			<div>REGISTROS</div> <div>• Informe de Revisión. • Comunicación Interna. • Planes de Acción • Acta de reunión</div>

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA		PCM – MC – 01
			VERSIÓN : 01
	MANUAL DE CALIDAD		Página 27 de 38


CARACTERIZACIÓN				
NOMBRE DEL PROCESO: <u>GESTIÓN DE MERCADEO</u>		TIPO DE PROCESO:	Gerencial	Prest. Servicio X
			Apoyo	C Y M
OBJETIVO: Ofrecer nuestros servicios y buscar potenciales clientes que permitan consolidar nuestra empresa en la ejecución de proyectos				
<div>PROCESOS DE ENTRADA</div> <div>Gestión Gerencial</div>	<div>ENTRADAS</div> <div>- Análisis de resultados de Indicadores - Análisis de servicios a prestar - Investigación de mercados - Necesidades de los clientes</div>	<div>ACTIVIDADES</div> <div>- Auto evaluación de debilidades y fortalezas de los servicios que se ofrecen - Consulta de demanda de mercados a través de Internet, periódico (Opcional) - Ofertas de servicios a través de visitas personalizadas, vía telefax, correo certificado - Entrega de portafolios de servicios - Elaboración de la licitación - Análisis de la empresa para cumplir - Cartas de intención de participar en solicitud</div>	<div>SALIDAS</div> <div>- Planes de acción -Portafolio de servicios - Oferta de servicios a través del portafolio de servicios (opcional).</div>	<div>PROCESOS DE SALIDA</div> <div>Solicitud del servicio</div>
<div>RESPONSABLE</div> <div>• Gerente</div>	<div>MECANISMOS DE MEDICIÓN</div> <div>• Aumento o disminución de clientes • Aumento o disminución de proyectos ejecutados</div>	<div>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</div> <div>• Reuniones • Informes a la Gerencia • Revisión de indicadores • Verificación del cumplimiento de las actividades del proceso • Consulta e internet, periódicos y otros medios.</div>	<div>DOCUMENTOS DE REFERENCIA O SOPORTE</div> <div>▪ Norma ISO9001: 2000 ▪ Guía para realizar Gestión de mercado ▪ Portafolio de Servicios</div>	<div>REGISTROS</div> <div>• Formato de Comunicación Externa como oferta de servicio. • Opcional: Impresión o recorte de la información general del proceso. • Propuesta</div>
<div>RECURSOS</div> <div>• Económicos • Físicos: Teléfonos Fax Internet • Recurso Humano • Técnicos</div>	<div>REQUISITOS</div> <div>NORMA ISO 9001:2000 Numeral 7.2.1 Y 7.2.3</div>			

 CORALITDA NIT. 800.141.509-3	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA		PCM – MC – 01
			VERSIÓN : 01
	MANUAL DE CALIDAD		Página 27 de 38


CARACTERIZACIÓN				
NOMBRE DEL PROCESO: SOLICITUD DEL SERVICIO Y CONTRATACIÓN		TIPO DE PROCESO:	Gerencial	Prest. Servicio X
			Apoyo	C Y M
OBJETIVO: Establecer una metodología que nos permita identificar y verificar los requerimientos contractuales del cliente, y así normalizar el acuerdo.				
PROCESOS DE ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESO DE SALIDA
Gestión de Mercadeo	<ul style="list-style-type: none">- Solicitud del servicio (puede ser: Directa, Internet, Periódico. (Opcional).- Análisis del Servicio Solicitado.- Pliegos de Condiciones- Evaluación de los clientes- Acciones correctivas	<ul style="list-style-type: none">- Consulta y análisis de los Pliegos de Condiciones por medios- Revisión de los requisitos generales y específicos del cliente- Visita de obra o audiencia de aclaraciones- Elaboración de la oferta- Formalización del acuerdo compra de Pólizas (Si aplica)- Notificación de la empresa de la adjudicación del proyecto- Entrega de la documentación completa para legalizar contrato- Firma del Contrato- Gestión del acta de inicio del proyecto	<ul style="list-style-type: none">- Oferta Documentada.- Envío de Oferta- Carta de adjudicación- Contrato legalizado- Acta de inicio	Planificación del proyecto
RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA O SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO	REGISTROS	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none">• Gerente• Directora de Proyectos	<ul style="list-style-type: none">• Norma ISO 9001: 2000• Guía Solicitud del Servicio y contratación• Pólizas		<ul style="list-style-type: none">• Solicitud del Servicio• Propuesta oferta del servicio• Pólizas	<ul style="list-style-type: none">• NORMA ISO 9001:2000Numeral 5.2 -7.2.1 - 7.2.2 -7.2.3
RECURSOS			<ul style="list-style-type: none">▪ Verificación de los Requisitos del Cliente.▪ Elaboración de Licitación con Propuesta Técnica y Económica▪ Revisión del contrato antes de firma por parte del cliente y la organización	

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA		PCM – MC – 01
			VERSIÓN : 01
	MANUAL DE CALIDAD		Página 27 de 38


CARACTERIZACIÓN			
NOMBRE DEL PROCESO: <u>PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO</u>	TIPO DE PROCESO:	Gerencial	Prest. Servicio X
		Apoyo	C Y M
OBJETIVO: Elaborar y ejecutar un plan de trabajo con los recursos detallados para la ejecución del proyecto			
<div>PROCESOS DE ENTRADA</div> <div>Solicitud del Servicio y Contratación</div>	<div>ENTRADAS</div> <div><ul style="list-style-type: none">- Cronograma de trabajo.- Actividades a Ejecutar- Especificaciones técnicas</div>	<div>ACTIVIDADES</div> <div><ul style="list-style-type: none">- Elaboración del plan de calidad- Análisis detallado del proyecto a ejecutar.- Elaboración del Cronograma de trabajo- Presentación del Cronograma de trabajo.- Aprobación del Cronograma de trabajo.- Destinar y gestionar recursos (definir responsabilidades)</div>	<div>SALIDAS</div> <div>Ejecución y entrega del Proyecto</div>
<div>RESPONSABLE</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Responsable de Proyecto Programado Participa• Gerente</div>	<div>RECURSOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Humanos• Económicos• Técnicos• Tecnológicos• Información.</div>	<div>MECANISMOS DE MEDICIÓN</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Cumplimiento de actividades programadas</div>	<div>PROCESOS DE SALIDA</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Cronograma de trabajo para Ejecutar• Plan de Calidad• Acta de Reunión</div>
<div>REQUISITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">• NORMA ISO 9001:2000 NUMERAL 7.1• Especificaciones Técnicas del Proyecto.</div>		<div>REGISTROS</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Cronograma de trabajo• Plan de Calidad.</div>	<div>DOCUMENTOS DE REFERENCIA O SOPORTE</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Norma ISO 9001: 2000• Contrato Legalizado.• Especificaciones Técnicas.• Planos del Proyecto.</div>
		<div>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Verificación de los Requisitos del Cliente.</div>	

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA		PCM – MC – 01
			VERSIÓN : 01
	MANUAL DE CALIDAD		Página 27 de 38


CARACTERIZACIÓN			
NOMBRE DEL PROCESO: <u>EJECUCIÓN Y ENTREGA DEL PROYECTO</u>	TIPO DE PROCESO:	Gerencial	Prest. Servicio X
		Apoyo	C Y M
OBJETIVO: Revisar y controlar el desarrollo del producto que se le entrega al cliente para así legalizar la finalización del servicio.			
<div>PROCESOS DE ENTRADA</div> <div>Todos los procesos del SGC</div>	<div>ENTRADAS</div> <div><ul style="list-style-type: none">- Servicio solicitado- P.D.T- Permisos necesarios para el desarrollo de la obra- Actas</div>	<div>ACTIVIDADES</div> <div><ul style="list-style-type: none">- Reunión preliminar de obra y comprobación de la información- Comprobación de Equipos y Personal- Retiro de materiales- Ejecución y control del proceso- Control administrativo del proceso- Aprobación a permisos de trabajo- Autorizar la entrega del producto al cliente- Recibir y firmar el acta de finalización, liquidación- Evaluar grado de satisfacción del cliente</div>	<div>PROCESOS DE SALIDA</div> <div>Todos los procesos del SGC</div>
<div>RESPONSABLE</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Gerente• Ingeniero Residente• Encargado de cada parte del proyecto (personal, materiales, etc.)</div>	<div>MECANISMOS DE MEDICIÓN</div> <div>Satisfacción del cliente</div>	<div>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Realización de reuniones con los clientes• Revisión de indicadores.</div>	<div>DOCUMENTOS DE REFERENCIA O SOPORTE</div> <div><ul style="list-style-type: none">· Producto no conforme· Control de documentos· Control de registros· Acción correctiva· Acción preventiva</div>
<div>RECURSOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Económicos• Físicos• Recurso Humano• Técnicos</div>	<div>REGISTROS</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Acta final de obra ejecutada• Acta de liquidación• Acta de recibo de obra• Encuesta al cliente• Quejas y reclamos</div>	<div>REQUISITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">• NTC ISO 9001: Numerales: 4.1; 4.2.4; 8.2.1; 8.2.3; 8.4; 8.5.2; 8.5.3• Ley: N/A• Cliente: Depende de cada contrato</div>	

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA		PCM – MC – 01
			VERSIÓN : 01
	MANUAL DE CALIDAD		Página 27 de 38


CARACTERIZACIÓN				
NOMBRE DEL PROCESO: RECURSO HUMANO		TIPO DE PROCESO:	Gerencial	Prest. Serv.
			Apoyo X	C Y M
OBJETIVO: Garantizar la adecuada selección del personal según los perfiles, cargo, responsabilidad, autoridad e interacción dentro de la organización, de acuerdo a su educación, formación, habilidades y experiencia.				
PROCESOS DE ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS DE SALIDA
Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none">- Solicitud interna- Hoja de Vida.- Perfil del personal de acuerdo a la responsabilidad.- Necesidades de formación y capacitación.	<ul style="list-style-type: none">- Definir las responsabilidades, funciones, habilidades, educación formación, y experiencia del cargo.- Seleccionar al personal de acuerdo al perfil exigido por el cliente y por necesidades internas- Contratar al personal- Realizar la inducción correspondiente- Establecer programas de capacitación y entrenamiento para el personal administrativo- Evaluar el desempeño del personal (teniendo en cuenta aplicación de las capacitaciones)	<ul style="list-style-type: none">- Personal contratado competente- Contrato.- Programas de Capacitación.- Organigrama.- Personal evaluado.	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
REQUISITOS			REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none">• Los definidos en el manual de funciones y responsabilidades• Norma NTC 9001:200 No. 6.2.1-6.2.2• Ley 100 De 1993• Reglamento Interno de Trabajo.			<ul style="list-style-type: none">▪ Formato Programación de Capacitación▪ Formato de Asistencia Capacitaciones▪ Formato de Evaluación Desempeño del Personal.▪ Contrato de Trabajo▪ Lista de verificación de Datos (HV)	
DOCUMENTOS DE REFERENCIA O SOPORTE				
<ul style="list-style-type: none">• Manual de funciones y responsabilidades.• Guía selección de personal.• Hojas de vida.• Código sustantivo del trabajo – ley 141 de 1961 ley de seguridad social y pensiones – ley 100 de 1993				
		RECURSOS	RESPONSABLE	
		<ul style="list-style-type: none">• Económicos• Físicos• Recurso Humano	<ul style="list-style-type: none">• Gerente	
		MECANISMOS DE SEGUIMIENTO		
		<ul style="list-style-type: none">• Verificar el perfil del personal requerido.• Verificar el cumplimiento del programa de capacitación y entrenamiento.• Realizar seguimiento al cumplimiento de las responsabilidades.		

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA		PCM – MC – 01
			VERSIÓN : 01
	MANUAL DE CALIDAD		Página 27 de 38


CARACTERIZACIÓN				
NOMBRE DEL PROCESO: COMPRAS		TIPO DE PROCESO:	Gerencial	Prest. Serv.
			Apoyo X	C Y M
OBJETIVO: Establecer las actividades necesarias para la adquisición de productos y/o servicios que permitan el buen desempeño del S. G .C.				
PROCESOS DE ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS DE SALIDA
Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none">- Cotizaciones- Listado De Proveedores- Programas De Mantenimiento- Guía para la Selección, Evaluación de proveedores- Orden De Compra- Identificación de materiales a comprar- Disposiciones y directrices de calidad	<ul style="list-style-type: none">- Realización De Cotizaciones.- Toma Y Análisis De Información (cotizaciones)- Selección De Proveedor Adecuado.- Elaboración De Orden De Compra,- Verificar La Compra (Registro).- Evaluación De Proveedores- Reevaluación De Proveedores.- Identificar necesidad de recursos y posibles cambios que puedan afectar el proceso	<ul style="list-style-type: none">- Orden de Compra- Productos y servicios comprados.- Proveedores Seleccionados.- Cambios potenciales y medición del desempeño del proceso	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
RESPONSABLE	REQUISITOS	MECANISMOS DE MEDICIÓN	REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none">• Gerente• Encargado de Compras	<ul style="list-style-type: none">• Norma NTC-ISO 9001:2000. Numeral 7.4.1 - 7.4.2 – 7.4.3• Ley: N/A	<ul style="list-style-type: none">• Devoluciones en compras• Demoras en entregas• Desempeño de los proveedores• Cumplimiento de acuerdos pactados con proveedores.	<ul style="list-style-type: none">▪ Formato de Proveedores Seleccionados.▪ Formato de Evaluación de Proveedores.▪ Formato Orden de Compra▪ Formato para Cotización▪ Formato Listado de Proveedores	
DOCUMENTOS DE REFERENCIA O SOPORTE	RECURSOS	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO		
<ul style="list-style-type: none">• Norma NTC-ISO 9001:2000.• Procedimiento de Compras.• Guía para la Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores.	<ul style="list-style-type: none">• Económicos• Físicos:<ul style="list-style-type: none">- Computador- Cotizaciones- Archivo de proveedores- Internet- Catálogos• Recurso Humano	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones• Seguimiento a los proveedores• Seguimiento y verificación de los productos comprados.• Revisión de indicadores• Retroalimentación sobre el desempeño de los proveedores.		

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA		PCM – MC – 01
			VERSIÓN : 01
	MANUAL DE CALIDAD		Página 27 de 38

CARACTERIZACIÓN				
NOMBRE DEL PROCESO: <u>INFRAESTRUCTURA</u>		TIPO DE PROCESO:	Gerencial	Prest. Serv.
			Apoyo X	C Y M
OBJETIVO: Mantener los equipos en óptimas condiciones de funcionamiento				
PROCESOS DE ENTRADA	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS DE SALIDA
<ul style="list-style-type: none">- Planificación del Proyecto- Prestación del Servicio.- Ejecución y entrega del proyecto	<ul style="list-style-type: none">- Solicitud de Mantenimiento- Hoja de vida de equipos	<ul style="list-style-type: none">- Definir un programa de mantenimiento- Planificar el mantenimiento- Hacer el mantenimiento o solicitar la compra del servicio- Inspecciones de funcionamiento a los equipos.- Revisiones periódicas y mantenimiento a planta física	<ul style="list-style-type: none">- Equipos en buenas condiciones y perfecto funcionamiento.- Planta física en buenas condiciones y disponible para su uso permanentemente.	<p>Ejecución y Entrega del Proyecto</p>
RESPONSABLE	REQUISITOS	MECANISMOS DE MEDICIÓN		REGISTROS
<ul style="list-style-type: none">• Gerente• Directora Proy• Encargado de Equipos	<ul style="list-style-type: none">• Norma NTC-ISO 9001:2000. Numerales 6.3 – 7.6	<ul style="list-style-type: none">• Devoluciones en compras• Retrasos en obra por daño en algún equipo• Retrasos en operaciones administrativas por daño en algún equipo ó imperfección en planta física.		<ul style="list-style-type: none">• Formato de entradas - salidas de máquinas Equipos y Herramientas.• Hoja de vida de Máquinas y Equipos• Formato Programa de Mantenimiento• Paz y salvo de máquinas y herramientas para trabajadores• Inventario de máquinas y herramientas• Formato hoja de vida de equipos de computo
RECURSOS	DOCUMENTOS DE REFERENCIA O SOPORTE		MECANISMOS DE SEGUIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none">• Económicos• Físicos:• Recurso Humano	<ul style="list-style-type: none">• NTC ISO 9001: 2000• Manual y/o catálogo de los equipos• Guía de selección evaluación y reevaluación de proveedores• Procedimiento documentado control de documentos y registros.• Listado de proveedores		<ul style="list-style-type: none">• Auditorias internas• Revisión por la dirección• Cumplimiento del programa de mantenimiento	

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA		PCM – MC – 01
			VERSIÓN : 01
	MANUAL DE CALIDAD		Página 27 de 38

CARACTERIZACIÓN				
NOMBRE DEL PROCESO: <u>GESTION DE CALIDAD Y MEJORA</u>		TIPO DE PROCESO:	Gerencial	Prest. Servicio
			Apoyo	C Y M X
OBJETIVO: Asegurar la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad mediante la toma de acciones preventivas, de mejora o correctivas, identificando y controlando el producto no conforme, y realizar auditorias internas de calidad para determinar la eficacia del sistema de gestión de calidad con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000				
PROCESOS DE ENTRADA		ENTRADAS		ACTIVIDADES
Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad		<ul style="list-style-type: none">▪ Necesidad de toma de Acciones Preventivas▪ Producto no conforme generado en cualquier proceso del Sistema De Gestión De Calidad▪ Programa de Auditorias▪ Resultados de revisión por la dirección▪ Evaluación de los clientes▪ Acciones correctivas▪ Solicitud de creación, inclusión, actualización y anulación documentos▪		<ul style="list-style-type: none">- Identificar y dar tratamiento a los productos no conformes- Definir responsables de acciones correctivas, preventivas o productos no conformes- Dar seguimiento a la acción y cierre de acciones propuestas- Tomar acciones que permitan mejorar el SGC- Identificar no conformidades potenciales y reales y plantear acción- Programar Auditorias Internas- Analizar resultados- Realizar auditorias internas para analizar eficacia del SGCGestión de documentos externos- Gestión de documentos internos- Revisión, aprobación, identificación y actualización de los documentos- Controlar los registros, su distribución, almacenamiento, recuperación, disposición y retención- Elaboración del Manual de Calidad- Elaboración de los formatos
RESPONSABLE		SALIDAS		PROCESOS DE SALIDA
<ul style="list-style-type: none">• Comité de Calidad.• Coordinador de Calidad		<ul style="list-style-type: none">- Productos no conformes identificados y con un plan de acción- Informes de Auditorias- Planes de acción sobre acciones preventivas y correctivas- Programación de Auditorias Internas- Auditorias Internas con resultados▪ Mejora en el SGC▪ Listado maestro de documentos (Internos y Externos).▪ Manual de Calidad.▪ Registros del Sistema de gestión de Calidad▪ Control de Registros▪ Registros y documentos controlados▪		Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
MECANISMOS DE MEDICIÓN		RECURSOS		
Disminución de NO CONFORMIDADES Frecuencia: Cada seis meses		<ul style="list-style-type: none">• Económicos• Físicos:• Recurso Humano		

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA		PCM – MC – 01
			VERSIÓN : 01
	MANUAL DE CALIDAD		Página 27 de 38

CARACTERIZACIÓN			
NOMBRE DEL PROCESO: <u>GESTION DE CALIDAD Y MEJORA</u>	TIPO DE PROCESO:	Gerencial	Prest. Servicio
		Apoyo	C Y M X
OBJETIVO: Asegurar la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad mediante la toma de acciones preventivas, de mejora o correctivas, identificando y controlando el producto no conforme, y realizar auditorías internas de calidad para determinar la eficacia del sistema de gestión de calidad con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000			
<div>REGISTROS</div> <ul style="list-style-type: none">• Formato Control de Producto no Conforme.• Formato de Quejas y Reclamos.• Formato Programa de Auditoria• Formato Plan de Auditoria• Formato Lista de Verificación• Formato Informe de Auditoria• Formato Plan de Acción• Formato Acciones Correctivas• Formato Solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos• Formato Listado maestro de documentos Internos• Formato Listado maestro de documentos externos• Formato Listado Maestro de Registros	<div>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</div> <ul style="list-style-type: none">• Revisiones al proceso mediante auditorias internas de calidad• Revisiones por la Dirección• Seguimiento a las acciones tomadas• Informe de Acciones Correctivas y Preventivas• Verificar la actualización de los documentos• Revisión por la Dirección.• Informes de Auditorias.	<div>DOCUMENTOS DE REFERENCIA O SOPORTE</div> <ul style="list-style-type: none">• Norma NTC-ISO 9001:2000 Numerales 8, 8.3, 8.5.2, 8.2.2, 8.5.1, 8.5.3• Norma NTC-ISO 9001:2000 Numerales 4.2.3, 4.2.4• Procedimiento Control de producto No conforme• Procedimiento de Auditorias• Procedimiento Acciones Preventivas• Procedimiento Acciones Correctivas• Procedimiento Control de documentos• Procedimiento Control de registros• Instructivo para Elaborar Documentos	<div>REQUISITOS</div> <ul style="list-style-type: none">▪ Norma NTC-ISO 9001:2000 Numeral 8, 8.3, 8.5.2, 8.2.2, 8.5.1, 8.5.3▪ Norma NTC-ISO 9001:2000 Numerales 4.2.1- 4.2.2. - 4.2.3