

PROCESO ESTRATÉGICO

DETERMINACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDADY POLÍTICA DE IMPARCIALIDAD E INDEPENDENCIA

DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES

IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS

PLANIFICACIÓN
-Riesgos y oportunidades
- Objetivos
- Cambios
- Recursos

PROCESO SOPORTE

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

COMUNICACIÓN

GESTIÓN DE EQUIPOS, SISTEMAS, REDES, Y AMBIENTE DE TRABAJO

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

COMPRAS

PROCESOS OPERATIVOS

PREPARACIÓN DEL SERVICIO

EVALUACIÓN

EXANTE

SEGUIMIENTO

EXPOST

EVALUACIÓN INDIVIDUAL

EVALUACIÓN POR PARES

EVALUACIÓN POR COMISIÓN

CIERRE DEL SERVICIO

GESTIÓN DEL PANEL DE EVALUADORES

GESTIÓN DE LA IMPARCIALIDAD, INDEPENDENCIA Y CONFIDENCIALIDAD

PROCESO DE SEGUIMIENTO Y MEJORA

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

AUDITORÍA INTERNA

GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE CLIENTES

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS

GESTIÓN DE NC, ACCIONES CORRECTIVAS, PROPUESTAS DE MEJORA, OBJETIVOS DE MEJORA, CONTROL DE PROVEEDORES, Y CONTROL DE CAMBIOS EN EL SGC