

MAPA CONCEPTUAL DEL SGC DE TOPSEC CAPACITACIÓN SPA

Elaborado el 14AGO2020 V1

INICIO	MANUAL	POLITICA	OBJETIVOS	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS	INSTRUCTIVOS	DESCRIPTORES	INDICE	
1	INDICE	POLITICA DE LA CALIDAD	INDICADORES	PROCESO ESTRATEGICO (DIRECTOR)	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS (3-PRO-423)	ESTRUCTURA DE LOS DOCUMENTOS (4-INT-423)	DIRECTOR	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN	
2	INTRODUCCIÓN, PROPÓSITO ALCANCE, TERMINOS Y DEFINICIONES	PRINCIPIOS	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS		REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (4-INT-501)	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN (AREA CALIDAD)	Registros del Director (DIR-500)	
3	HISTORIA, MISION Y VISIÓN	Brindar Servicios de capacitación, orientados a satisfacer las necesidades y demandas de los usuarios, participantes y otras partes interesadas, de acuerdo al cumplimiento con los permisos legales para tales efectos.	1. MANTENER UNA TASA DE RECLAMOS DE CLIENTES Y ALUMNOS INFERIOR AL 20% DURANTE EL AÑO	5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	CONTROL DE LOS REGISTROS (3-PRO-424)	COMO GESTIONAR EL TALENTO HUMANO (4-INT-601)	ENCARGADO DE SERVICIOS (AREA SERVICIOS)	Tablero de indicadores (DIR-503)	
4	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS			8 MEDICION ANÁLISIS Y MEJORA		DESCRITORES DE CARGO (4-INT-602)	AUDITOR INTERNO (AREA CALIDAD)	REGISTROS DEL SERVICIO	
5	MAPA DE PROCESOS			PROCESO OPERACIONAL (ENC SERV)	AUDITORIA INTERNA (3-PRO-822)	COMO GESTIONAR AL CLIENTE (4-INT-701)	RELATOR (AREA SERVICIOS)	Trazabilidad (700-703)	
6	ORGANIGRAMA Y AUTORIDADES DEL OTEC			7 GESTIÓN DEL CLIENTE		COMO DISEÑAR UN CURSO (4-INT-702)		Encuestas del alumno participante (700-701)	
7	REQUISITOS DEL SISTEMA			7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN	PRODUCTO NO CONFORME (3-PRO-830)	COMO IMPARTIR UNA ACTIVIDAD (4-INT-703)		Escuestas cliente mandante (700-702)	
8	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	Proporcionar recursos adecuados materializados en equipamiento pertinente, relatores idóneos, infraestructura acorde con las necesidades solicitadas por los usuarios, participantes y otras partes interesadas y evaluación permanente de nuestros proveedores.	2. EVALUAR CADA REQUERIMIENTO DE CAPACITACIÓN PARA OBTENER UNA APROBACIÓN SUPERIOR AL 90% DEL CLIENTE	PROCESO SOPORTE		COMO DISEÑAR UNA PROPUESTA (4-INT-704)		REGISTROS DE LA CALIDAD	
9	DECLARACIÓN DE LA POLITICA DE LA CALIDAD			3. EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LOS RELATORES Y PROVEEDORES DURANTE EL AÑO PARA MANTENER ESTANDAR DE CALIDAD	6 GESTIÓN DE PROVEEDORES RELATORES	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS (3-PRO-852-3)	COMO GESTIONAR A LOS PROVEEDORES (4-INT-705)		Registros de la gestión de la calidad (CAL-800)
10	OBJETIVOS DE LA CALIDAD			6 GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA		COMO GESTIONAR EL SGC (4-INT-706)		DAD45 V.04 INN 2019	
11	GESTIÓN DE LOS RECURSOS			4. DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES Y MEJORARLA CONTINUAMENTE RESPECTO DEL SERVICIO PRESTADO CON UN MINIMO DE 80% DE ACCIONES	6 GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE				DAD54.V02 INN 2020
12	REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN	Compromiso permanente con la mejora continua en nuestra organización, sustentando la calidad del servicio de capacitación mediante la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	POLITICA DE CALIDAD						
13	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA								
14	OTROS REQUISITOS DE LA NCH 2728/2015								
15	CERTIFICACIONES								
16	REVISIONES								