| **PROCESO** | **GESTION CALIDAD** | **TIPO DE PROCESO** | **E** | **C** | **M** | **A** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **X** |  |  |
| **OBJETIVO** | Establecer, implementar y mantener el SGC de la CGS y mejorar continuamente la eficacia eficiencia y efectividad de todos sus procesos. |
| **PROCESOS ENTRADAS:** | **ENTRADAS** | **ACTIVIDADES** | **SALIDAS** | **PROCESOS DE SALIDA** |
| TODOS LOS PROCESOSPARTES INTERESADAS | * Acciones correctivas y preventivas
* Peticiones, quejas y reclamos que le aplican a la CGS
 | **PLANEAR*** Identificar los procesos del SGC, su secuencia e interacción, criterios, métodos y estructura documental para apoyar su operación y control
* Asegurar la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos de la CGS
* Identificar los aspectos legales y reglamentarios que aplican a cada proceso del SGC.
* Identificar los riesgos para todos los procesos del SGC
* Establecer programa de auditorías internas
* Establecer los objetivos de calidad y su aplicación en los procesos.
* Identificar las entradas para el informe consolidado de revisión por la dirección

**HACER*** Establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar el logro de los objetivos de la entidad
* Establecer el Nomograma de la CGS y garantizar su permanente actualización
* Hacer seguimiento al índice de satisfacción de clientes
* Realizar auditorías internas al SGC
* Mantener la integridad del SGC
* Coordinar la implementación de los planes de tratamiento de riesgos de todos los procesos de la CGS
* Coordinar el seguimiento, análisis y la mejora continua de todos los procesos de la CGS
* Estructurar y presentar el informe consolidado de revisión por la dirección

**VERIFICAR*** Realizar seguimiento al proceso

**ACTUAR*** Tomar acciones de mejoramiento
 | * Resultados de auditorías internas al SGC.
* Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
* Estado de las acciones correctivas y preventivas.
* Resultado de las actividades de revisiones anteriores
* Cambios que podrían afectar el S.G.C.
* Recomendaciones para la mejora.
* Retroalimentación del cliente
* Riesgos identificados para la entidad
* Respuesta a peticiones, quejas y reclamos que le aplican a la CGS
 | TODOS LOS PROCESOSPLANEACION ESTRATEGICAPARTES INTERESADAS |

| **PROCESO** | **GESTION CALIDAD** | **TIPO DE PROCESO** | **E** | **C** | **M** | **A** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **X** |  |  |
| **OBJETIVO** | Establecer, implementar y mantener el SGC de la CGS y mejorar continuamente la eficacia eficiencia y efectividad de todos sus procesos. |
| **RECURSOS:****HUMANOS:** Secretario General, Profesional Especializado**INFRAESTRUCTURA:** Oficina de Planeación / Calidad | **RESPONSABLES:*** Profesional Especializado – Planeación y Calidad
 | **PROCESOS DE SOPORTE:**Todos los procesos |
| **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:*** Auditorías internas integradas.
* Auditoria de la AGR
* Seguimiento a las acciones correctivas y preventivas.
* Seguimiento a indicadores de gestión
* Seguimiento a los resultados de la Revisión por la Dirección.

**INDICADORES DE GESTION:*** Efectividad En La Satisfacción De Clientes
* Resultados De Los Registros De Mejoramiento
* Quejas
* Reclamos
* Índice De Mejoramiento Continuo
* Consolidado De Mejoramientos Continuos
 | **REGISTROS DE CONTROL**REGQ-01-01 Acta de ReuniónREGQ-01-02 Oficios REGQ-02-01 Desempeño de procesos y conformidad del servicioREGQ-03-01 Mejoramiento Continuo REGQ-04-01 Plan de mejoramiento SGC REGQ-04-02 Acta Aprobación Plan EstratégicoREGQ-09-01 Mapa de Riesgos REGQ-10-01 Informe Consolidado de Mejoramiento Continuo RECT-01-01 Programa de AuditoriasRECT-02-01 Cronograma de Auditoria RECT-03-01 Modelo Estándar de Control InternoRECT-04-01 Plan de Auditoria RECT-05-01 Lista de Verificación RECT-06-01 Reporte de Auditoria RECT-07-01 Control Asistencia Auditoria REGQ-17-01 Registro de PQRSRECO-08-01 EvaluacionesMAGQ-01-01 Manual de Calidad | **DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y SOPORTE**Norma NTCGP 1000Modelo Estándar de Control Interno - MECINorma NTC ISO 9001.Norma NTC ISO 9000.Norma NTC ISO 9004.Manual de Calidad, MAGQ-01Procedimiento de auditorías internas integradasProcedimiento de Gestión de RiesgosProcedimiento de control de documentos y registros, Procedimiento de acciones correctivas y preventivas, PRGQ-02 |