| **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 PROCESOS  PARTES 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 PROCESOS  PLANEACION ESTRATEGICA  PARTES 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 Reunión  REGQ-01-02 Oficios  REGQ-02-01 Desempeño de procesos y conformidad del servicio  REGQ-03-01 Mejoramiento Continuo  REGQ-04-01 Plan de mejoramiento SGC  REGQ-04-02 Acta Aprobación Plan Estratégico  REGQ-09-01 Mapa de Riesgos  REGQ-10-01 Informe Consolidado de Mejoramiento Continuo  RECT-01-01 Programa de Auditorias  RECT-02-01 Cronograma de Auditoria  RECT-03-01 Modelo Estándar de Control Interno  RECT-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 PQRS  RECO-08-01 Evaluaciones  MAGQ-01-01 Manual de Calidad | **DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y SOPORTE**  Norma NTCGP 1000  Modelo Estándar de Control Interno - MECI  Norma NTC ISO 9001.  Norma NTC ISO 9000.  Norma NTC ISO 9004.  Manual de Calidad, MAGQ-01  Procedimiento de auditorías internas integradas  Procedimiento de Gestión de RiesgosProcedimiento de control de documentos y registros,  Procedimiento de acciones correctivas y preventivas, PRGQ-02 | | | | | |