

Objetivo: Apoyar a todos procesos de institución y mantenimiento del sistema de gestión integral a través de un adecuado control de los documentos y registros, la realización de auditorías de calidad y seguimiento a la implementación de acciones de mejora que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

Alcance: Aplica desde la creación y control de los documentos, registros necesarios para el SGC, la planeación y ejecución de auditorías internas, el hallazgo de no conformidades, el diseño e implementación de planes de mejoramiento mediante la identificación de acciones.

<table><tr><th>PROCESO</th><th>ENTRADAS</th></tr><tr><td>TODOS LOS PROCESOS</td><td>1.Manual de calidad 2.Documentos y registros internos y externos 3.Resultados de la auditoria interna 4.Quejas y/o reclamos 5.Satisfacción del cliente 6.Servicios y/o producto no conforme 7.Necesidades tecnologicas de la institución. 8.Acciones correctivas y de mejora 8-Identificar la información a proteger</td></tr></table>	PROCESO	ENTRADAS	TODOS LOS PROCESOS	1.Manual de calidad 2.Documentos y registros internos y externos 3.Resultados de la auditoria interna 4.Quejas y/o reclamos 5.Satisfacción del cliente 6.Servicios y/o producto no conforme 7.Necesidades tecnologicas de la institución. 8.Acciones correctivas y de mejora 8-Identificar la información a proteger		<table><tr><th>PLANIFICAR</th></tr><tr><td>1-Planificar el mantenimiento y mejora del SGC 2.Planificar la aprobación de documentos y registros antes de su divulgación. 3.Planificar la realización de auditorias internas 4.Planificar la respuesta a quejas y/o reclamos 5.Programar seguimiento a la satisfacción del cliente 6.Planificar el seguimiento a las salidas no conformes 7.Identifica las necesidades tecnologicas 8.Programa el seguimiento a las acciones correctivas y de mejora. 9-Planifica la protección de la información.</td></tr><tr><th>HACER</th></tr><tr><td>.Normalizar los documentos generados en la empresa .Controlar los documentos de origen interno y externo .Velar por el control de documentos interno y externos .Evaluar los procesos y ajustes de documntos .Realizar seguimiento a la implemntación y cierre eficaz de las acciones .Elaborar plan e informe de auditoria interna de calidad .Revisar las causas de las salidas no conformes .Realizar las copias de seguridad de la información</td></tr><tr><th>VERIFICACIÓN</th></tr><tr><td>.El cumplimineto de control de documentos interno y externos .El cumplimiento y realización de auditorias .El seguimiento y cierre eficaz de las acciones Evaluar el mejoramiento continuo de los procesos del SGC.</td></tr><tr><th>ACTUAR</th></tr><tr><td>Toma de acciones para abordar los riesgos residuales Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora</td></tr></table>	PLANIFICAR	1-Planificar el mantenimiento y mejora del SGC 2.Planificar la aprobación de documentos y registros antes de su divulgación. 3.Planificar la realización de auditorias internas 4.Planificar la respuesta a quejas y/o reclamos 5.Programar seguimiento a la satisfacción del cliente 6.Planificar el seguimiento a las salidas no conformes 7.Identifica las necesidades tecnologicas 8.Programa el seguimiento a las acciones correctivas y de mejora. 9-Planifica la protección de la información.	HACER	.Normalizar los documentos generados en la empresa .Controlar los documentos de origen interno y externo .Velar por el control de documentos interno y externos .Evaluar los procesos y ajustes de documntos .Realizar seguimiento a la implemntación y cierre eficaz de las acciones .Elaborar plan e informe de auditoria interna de calidad .Revisar las causas de las salidas no conformes .Realizar las copias de seguridad de la información	VERIFICACIÓN	.El cumplimineto de control de documentos interno y externos .El cumplimiento y realización de auditorias .El seguimiento y cierre eficaz de las acciones Evaluar el mejoramiento continuo de los procesos del SGC.	ACTUAR	Toma de acciones para abordar los riesgos residuales Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora		<table><tr><th colspan="2">SALIDAS</th><th>PROCESO</th></tr><tr><td colspan="2">1. Mejoramiento del sistema de gestión de calidad 2.Control de documentos y registros. 3.Informe de auditoria interna 4.Cliente satisfecho 5.Resultados del plane de mejoramiento 6. Controlar servicios no conforme 7. Responder a las necesidades tecnologicas de la institución 8. Acciones correctivas y de mejora eficaz y no efica.</td><td>TODOS LOS PROCESOS</td></tr></table>	SALIDAS		PROCESO	1. Mejoramiento del sistema de gestión de calidad 2.Control de documentos y registros. 3.Informe de auditoria interna 4.Cliente satisfecho 5.Resultados del plane de mejoramiento 6. Controlar servicios no conforme 7. Responder a las necesidades tecnologicas de la institución 8. Acciones correctivas y de mejora eficaz y no efica.		TODOS LOS PROCESOS
PROCESO	ENTRADAS																					
TODOS LOS PROCESOS	1.Manual de calidad 2.Documentos y registros internos y externos 3.Resultados de la auditoria interna 4.Quejas y/o reclamos 5.Satisfacción del cliente 6.Servicios y/o producto no conforme 7.Necesidades tecnologicas de la institución. 8.Acciones correctivas y de mejora 8-Identificar la información a proteger																					
PLANIFICAR																						
1-Planificar el mantenimiento y mejora del SGC 2.Planificar la aprobación de documentos y registros antes de su divulgación. 3.Planificar la realización de auditorias internas 4.Planificar la respuesta a quejas y/o reclamos 5.Programar seguimiento a la satisfacción del cliente 6.Planificar el seguimiento a las salidas no conformes 7.Identifica las necesidades tecnologicas 8.Programa el seguimiento a las acciones correctivas y de mejora. 9-Planifica la protección de la información.																						
HACER																						
.Normalizar los documentos generados en la empresa .Controlar los documentos de origen interno y externo .Velar por el control de documentos interno y externos .Evaluar los procesos y ajustes de documntos .Realizar seguimiento a la implemntación y cierre eficaz de las acciones .Elaborar plan e informe de auditoria interna de calidad .Revisar las causas de las salidas no conformes .Realizar las copias de seguridad de la información																						
VERIFICACIÓN																						
.El cumplimineto de control de documentos interno y externos .El cumplimiento y realización de auditorias .El seguimiento y cierre eficaz de las acciones Evaluar el mejoramiento continuo de los procesos del SGC.																						
ACTUAR																						
Toma de acciones para abordar los riesgos residuales Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora																						
SALIDAS		PROCESO																				
1. Mejoramiento del sistema de gestión de calidad 2.Control de documentos y registros. 3.Informe de auditoria interna 4.Cliente satisfecho 5.Resultados del plane de mejoramiento 6. Controlar servicios no conforme 7. Responder a las necesidades tecnologicas de la institución 8. Acciones correctivas y de mejora eficaz y no efica.		TODOS LOS PROCESOS																				
<table><tr><th>DOCUMENTOS</th></tr><tr><td>Listado maestro de documentos</td></tr></table>	DOCUMENTOS	Listado maestro de documentos		<table><tr><th>RECURSOS</th><th>AUTORIDAD</th><th>RESPONSABILIDAD</th></tr><tr><td>.Recursos economico .Equipo tecnologico .Infraestructura</td><td>Director de operaciones</td><td>Coordinador de TI Asesor de calidad</td></tr></table>	RECURSOS	AUTORIDAD	RESPONSABILIDAD	.Recursos economico .Equipo tecnologico .Infraestructura	Director de operaciones	Coordinador de TI Asesor de calidad												
DOCUMENTOS																						
Listado maestro de documentos																						
RECURSOS	AUTORIDAD	RESPONSABILIDAD																				
.Recursos economico .Equipo tecnologico .Infraestructura	Director de operaciones	Coordinador de TI Asesor de calidad																				
<table><tr><th>REGISTROS</th></tr><tr><td>Listado maestro de registros</td></tr></table>	REGISTROS	Listado maestro de registros		<table><tr><th colspan="3">REQUISITOS GENERALES</th></tr><tr><td colspan="3">NTC:5555 4.1-4.2-8.2.2-8.2.3-8-4-8.5.1-8.5.1-8.5.3 , NTC:5581 4.2</td></tr></table>	REQUISITOS GENERALES			NTC:5555 4.1-4.2-8.2.2-8.2.3-8-4-8.5.1-8.5.1-8.5.3 , NTC:5581 4.2														
REGISTROS																						
Listado maestro de registros																						
REQUISITOS GENERALES																						
NTC:5555 4.1-4.2-8.2.2-8.2.3-8-4-8.5.1-8.5.1-8.5.3 , NTC:5581 4.2																						
<table><tr><th>DOCUEMNTOS EXTERNOS</th></tr><tr><td>Listado maestro de externos</td></tr></table>	DOCUEMNTOS EXTERNOS	Listado maestro de externos		<table><tr><th colspan="3">MEDICIÓN - INDICADORES</th></tr><tr><td colspan="3">% Desempeño de los procesos</td></tr></table>	MEDICIÓN - INDICADORES			% Desempeño de los procesos														
DOCUEMNTOS EXTERNOS																						
Listado maestro de externos																						
MEDICIÓN - INDICADORES																						
% Desempeño de los procesos																						