

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 interna, el hallazgo de no conformidades, el diseño e implementación de planes de mejoramiento mediante la identificación de acciones.

#### ENTRADAS

- 1.Manual de calidad
- 2.Documentos y registros internos y externos
- 3.Resultados de la auditoría interna
- 4.Quejas y/o reclamos
- 5.Satisfacción del cliente
- 6.Servicios y/o producto no conforme
- 7.Necesidades tecnológicas 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 auditorías 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 tecnológicas
- 8.Programa el seguimiento a las acciones correctivas y de mejora.
- 9-Planifica la protección de la información.

#### SALIDAS

1. Mejoramiento del sistema de gestión de calidad
- 2.Control de documentos y registros.
- 3.Informe de auditoría interna
- 4.Cliente satisfecho
- 5.Resultados del plane de mejoramiento
6. Controlar servicios no conforme
7. Responder a las necesidades tecnológicas de la institución
8. Acciones correctivas y de mejora eficaz y no eficaz.

#### 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 documentos
- .Realizar seguimiento a la implementación y cierre eficaz de las acciones
- .Elaborar plan e informe de auditoría interna de calidad
- .Revisar las causas de las salidas no conformes
- .Realizar las copias de seguridad de la información

#### DOCUMENTOS

Listado maestro de documentos  
(GC-FR-001)

#### RECURSOS

- .Recursos económico
- .Equipo tecnológico
- .Infraestructura

#### AUTORIDAD

Dependencia Jerárquica:  
Director Administrativo  
Supervisión de  
Personas: No aplica

#### REGISTROS

Listado maestro de registros (GC-FR-002)

#### VERIFICACIÓN

- .El cumplimiento de control de documentos interno y externos
- .El cumplimiento y realización de auditorías
- .El seguimiento y cierre eficaz de las acciones
- .Evaluar el mejoramiento continuo de los procesos del SGC.

#### REQUISITOS GENERALES

ISO 9001:2015  
4.4.6.1, 6.2.6.3, 7.5.8.5.3, 9.1.9.2, 10.1, 10.2, 10.3  
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

#### DOCUMENTOS EXTERNOS

Listado maestro de documentos de origen  
externos (GC-FR-003)

#### ACTUAR

Reprogramación y seguimiento de las auditorías  
Seguimiento y control de las acciones no eficaces

#### MEDICIÓN - INDICADORES

% Desempeño de los procesos