|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETIVO** | Administrar y procurar la mejora continua del SGC de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA, gestionando o asesorando el diseño, determinación e implementación de los procesos, procedimientos y evidencias, bajo las Normas NTC GP 1000 y NTC ISO 9001 en su versión vigente, por medio de herramientas y métodos que garanticen la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión de la calidad en la entidad. |
| **ALCANCE** | Aplica a todos los procesos de la entidad que pertenecen al SGC y comprende desde la planificación del sistema hasta la mejora, verificando la eficiencia, eficacia y efectividad de las acciones tomadas. |

| **INSUMO** | | **PHVA** | **ACTIVIDADES** | **RESPONSABLE** | **RESULTADO** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROVEEDOR** | **ENTRADA** | **SALIDA** | **CLIENTE** |
| Alta Dirección  Todos los procesos  ISO  Ente Certificador  Partes Interesadas *(Estado)* | Direccionamiento Estratégico:   * Misión, * Visión, * Políticas * Objetivos * Plan estratégico * Plan de acción   Mapas de riesgos institucional y anticorrupción  Resultados indicadores periodos anteriores  Resultados encuesta de satisfacción Cliente  Documentos y registros del SGC  Normas ISO (9000-9001-19011) y GP (1000) en la versión vigente  Informe Auditoría de certificación/seguimiento  Informe AIC  Normatividad del Estado | **P** | Direccionar y adecuar el SGC a las disposiciones legales y Normas NTC ISO y NTC GP vigente, considerando Direccionamiento Estratégico  Elaborar las estrategias para la mejora y mantenimiento del SGC  Planificar la Gestión del SGC  Programar Auditorías internas de Calidad **“AIC”** y seguimiento a la mejora | Representante de la Dirección  Y funcionarios asignados | Planificación SGC   * Cronograma de actividades SGC * Programa de Auditorías Internas de Calidad **“AIC”** | Alta Dirección  Todos los procesos |
| Planificar la Formación en SGC:   * Reinducción del SGC * Actualización de normas ISO y GP * AIC * Acciones para la mejora (redacción e identificación de los diferentes tipos de acciones y no conformidades) | Representante de la Dirección Y funcionarios asignados  Líder proceso de Gestión Humana | Plan de Capacitación de SGC para los funcionarios | Alta Dirección  Funcionarios de la entidad  Auditores internos de calidad y administración del SGC |
| Alta Dirección  Todos los procesos  Funcionarios de la organización  Instituciones educación formal e informal de SGC  ISO  Ente Certificador  Partes Interesadas *(Estado)* | Planificación SGC:   * Cronograma actividades * Programa AIC * Normas NTC ISO y NTC GP vigente * Requerimientos de mejora   Actas de Comité Calidad  Revisión Gerencial  Informe indicadores  Documentos y registros del SGC  Informe Auditoría de Certificación/seguimiento  Informe de AIC  Informes de gestión del riesgo institucional y de anticorrupción | **H** | Participar y apoyar en el planteamiento del Direccionamiento Estratégico: (*misión, visión, principios, políticas, objetivos, planificación SGC*) y su actualización  Administrar el SGC:   * Gestionar y controlar la Documentación del SGC (*documentos y registros – depurar y mejorar)* * Gestionar Auditorías Internas de Calidad * Realizar y liderar las reuniones del comité de calidad * Atender la auditoria de certificación / seguimiento / renovación. * Levantar las no conformidades identificadas por el ente certificador * Hacer el seguimiento de: * Correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora * Medición de la percepción y satisfacción del cliente * Control de Producto No Conforme * Gestión por procesos *(actualización - implementación)* * Medición y análisis de datos de los procesos y productos *(indicadores)* * Socializar el SGC; sus modificaciones, actualizaciones e informes   Adelantar las acciones para mitigar los riesgos institucionales y anticorrupción del proceso  Dar cumplimiento al plan estratégico y al plan de acción del proceso.  Ejecutar los planes de mejoramiento que involucren el proceso SGC | Representante de la Dirección y funcionarios asignados | Manuales de Calidad y de procesos  Documentos y registros del SGC y procesos  Entrega y/o publicación de documentos, formatos  Documentos e informes AIC  Seguimiento a la Mejora  Avance e informe final de planes de mejoramiento que involucren el proceso GC  Documentos de ICONTEC diligenciados  Informes de Gestión y de riesgos institucionales y de anticorrupción del proceso | Alta Dirección  Todos los procesos  Ente Certificador  Auditores internos de calidad |
| Alta Dirección  Todos los procesos  Ente Certificador  Auditores internos de calidad | Planificación SGC   * Cronograma de actividades SGC * Programa de Auditorías Internas de Calidad **“AIC”**   Manuales de Calidad y de procesos  Documentos y registros del SGC y procesos  Entrega y/o publicación de documentos, formatos  Documentos e informes AIC  Seguimiento a la Mejora  Avance e informe final de planes de mejoramiento que involucren el proceso GC  Documentos de ICONTEC diligenciados  Informes de Gestión y de riesgos institucionales y de anticorrupción del proceso | **V** | Seguimiento a:   * Cumplimiento de lo planeado en el SGC * Gestión documental (estado, control) * Mejora continua, (correcciones, acciones correctivas y preventivas) del SGC, su implementación, eficacia, eficiencia y efectividad * Auditorías Internas de Calidad AIC * Desempeño del SGC (cumplimiento indicadores) junto a la Revisión por la Alta Dirección al SGC | Representante  De la Dirección  Y funcionarios asignados | Informes para revisión de la Dirección  Oportunidades de mejora | Alta Dirección  Todos los procesos  Funcionarios  Ente certificador |
| Alta Dirección  Todos los procesos  Funcionarios  Ente certificador | Informes para revisión de la Dirección  Oportunidades de mejora | **A** | Implementar correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora según los resultados obtenidos en la verificación.  Recomendar mejoras sobre el desempeño de los procesos | Representante  De la Dirección Y funcionarios asignados | Acciones de Mejora, Correcciones, Acciones Correctivas y preventivas | Alta Dirección  Todos los procesos  Funcionarios  Ente certificador |

| **Responsable: Dirección Técnica de Planeación** | | |
| --- | --- | --- |
| **SEGUIMIENTO Y CONTROL** | Cumplimiento de los procesos (matriz de calidad) | **INDICADOR(ES)** |
| Resultados de Auditoria del ente certificador manteniendo el SGC y la certificación | Aplican los indicadores expresados en el plan de acción de cada vigencia, condensados en la matriz de calidad. |
| Seguimiento a la mejora |

| **DOCUMENTOS SOPORTE** | **REGISTROS** | |
| --- | --- | --- |
| **INTERNA** | RPE-01 Matriz - Plan Estratégico  RGC-01 Listado Maestro de Documentos  RGC-02 Listado Maestro de Registros  RGC-03 Listado Maestro de Documentos Externos  RGC-04 Solicitud de Elaboración, Codificación y/o Actualización y Anulación de Documentos  RGC-05 Acta de Recolección y Destrucción de Documentos Obsoletos  RGC-06 Reporte de Inclusión de Documentos Externos  RGC-07 Entrega o Publicación de Documentos, Formatos y Otros del SGC  RGC-08 Comunicación de Eventos del SGC  RGC-09 Acta de Comité de Calidad  RGC-10 Informe Indicador  RGC-11 Solicitud implementación corrección, acciones correctivas yo preventivas y oportunidades de Mejora  RGC-12 Programa Anual de Auditorias al SGC  RGC-13 Plan de Auditoría Interna de Calidad  RGC-14 Lista de Verificación Auditoría Interna de Calidad  RGC-15 Acta de Apertura y/o Cierre de la Auditoría Interna de calidad | RGC-16 Informe de Auditoría Interna de Calidad  RGC-17 Evaluación Auditoría Interna de Calidad  RGC-18 Evaluación Auditores  RGC-19 Competencias Auditores Internos  RGC-20 Retroalimentación Auditores Internos de Calidad  RGC-21 Seguimiento a la Mejora  RGC-22 Cronograma del SGC |
| Documentos   * MC-01 Manual de calidad * MP-02 Manual de Procesos   Procedimientos:   * PGC-01 Gestión y Control Documental * PGC-02 Gestión de la Mejora * PGC-03 Auditorías Internas de Calidad * PGC-04 Gestión y control del Producto y/o servicio No Conforme   Instructivos   * IGC-01 Auditores Internos de Calidad *(selección y Evaluación)*   Guías y Especificaciones: N/A |
| **EXTERNA** |
| NTC GP 1000:2009  NTC ISO 9001:2008  NTC ISO 9000:2005  NTC ISO 9004:2009  NTC ICO 19011:2011 |
| **GESTION DEL RIESGO** |
| Mapa de Riesgos Institucional  Mapa de Riesgos Anticorrupción |

| **REQUISITOS A CUMPLIR** | |
| --- | --- |
| **LEGALES** Remítase al Normograma (RGJ-04) | |
| **NORMA NTC ISO 9001:2008 Y NTC GP 1000:2009** | |
| 4 Sistema de Gestión de la Calidad  4.1 Requisitos Generales  4.2 Gestión Documental  5 Responsabilidad de la Dirección  5.3 Política de Calidad  5.4 Planificación  5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación  5.5.2 Representante de la Dirección  5.5.3 Comunicación Interna | 8. Medición, Análisis y Mejora  8.1 Generalidades  8.2 Seguimiento y Medición  8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos  8.2.4 Seguimiento y Medición del producto y/o servicio  8.4 Análisis de datos  8.5 Mejora |