



AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: 60.045.01-146	Versión: 04	Fecha: 12/06/2020	Página 1 de 3
------------------------------	-----------------------	-------------	-------------------	---------------

<b>PROCESO</b>	PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y AMINISTRACIÓN DEL S.G.C.
<b>RESPONSABLE</b>	CECILIA VIRVIESCAS BONNET
<b>PERIODO</b>	ENERO – MARZO DE 2022
<b>FECHA</b>	ABRIL DE 2022

### 1. ANÁLISIS GENERAL DE LOS INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO

#### 1 INDICADOR - % AVANCE DEL PROGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN y/o MANTENIMIENTO DEL S.G.C.

Para el primer trimestre de la presente vigencia se puede evidenciar que el Sistema de Gestión de Calidad del Instituto se encuentra debidamente actualizado y al día en las actividades correspondientes, se realizó seguimiento al plan de mejoramiento y las actividades pendientes según el cronograma de actividades de calidad.

#### 2 INDICADOR - % EFICACIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO - HALLAZGOS DEL S.G.C. EN GENERAL

Las acciones planeadas para el presente trimestre fueron desarrolladas satisfactoriamente según el cronograma de calidad debidamente actualizado a corte 30 de Marzo de los corrientes.

### 2. RETROALIMENTACION DEL CLIENTE EN EL PROCESO

Desde la oficina de calidad se realiza el seguimiento conjunto con la Oficina asesora comercial a las PQRS y nivel de satisfacción al cliente, para lo que la oficina Comercial realiza el seguimiento y medición y la oficina de calidad toma las medidas respectivas de cara a la mejora de los servicios ofrecidos por el IDESAN.

### 3. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS DEL PROCESO

La oficina de calidad realiza el seguimiento trimestral al plan de mejoramiento institucional donde reposan todas las acciones, correctivas y de mejora que actualmente tienen los diferentes procesos del S.G.C., para el corte del presente trimestre se han adelantado las labores pertinentes acorde al cronograma de mejora en las diferentes acciones actualmente abiertas por lo que se encuentran al día los seguimientos y las acciones establecidas.

### 4. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DEL PROCESO Y NECESIDADES DE RECURSOS



Continuar con el seguimiento de las acciones, se requiere del cambio de la mentalidad por parte de los funcionarios para la entrega oportuna de indicadores de gestión.

## 5. MEJORA DEL SERVICIO EN RELACION CON LOS REQUISITOS DEL CLIENTE

Buscar la mejora continua en los diferentes procesos que permitan al instituto cumplir con los requisitos de nuestros clientes.

## 6. INFORME RELATIVO A LA ADMINISTRACIÓN Y GESTION DE LOS RIESGOS DEL PROCESO

Descripción del Riesgo	Riesgo	Control	Exposición RI	Exposición RR	Observación
Incumplimiento de la NTC-ISO 9001:2015 y MiPG.	R003-01 - Incumplimiento de la NTC-ISO 9001:2015 y MiPG.	C003-01 - S.G.C. Implementado	ALTO	BAJO	El Control de este riesgo se encuentra en bajo ya que actualmente contamos con la recertificación por 3 años más obtenida por la entidad ( <b>CO-SC3375-1</b> ) y se hará auditoria de mantenimiento en el mes de mayo
No aplicación de los ciclos de auditoría interna al sistema de gestión de calidad.	R003-02 - No aplicación de los ciclos de auditoría interna al sistema de gestión de calidad.	C003-02 - Cronograma de aplicación de la auditoría interna para el año	ALTO	BAJO	Se hizo el respectivo plan de auditoria interna con su cronograma, donde se les socializo a cada jefe de área dicho plan que se desarrollara en del presente año
Falta de competencia del auditor interno.	R003-03 - Falta de competencia del auditor interno.	C003-03 - Capacitación y actualización continua de competencias del personal	ALTO	BAJO	La exposición de este riesgo se encuentra en bajo ya que en octubre del año 2020 la entidad capacito a mas de 10 nuevos auditores con el Icontec donde se certificaron como auditores de la norma ISO 9001:2015 con énfasis en riesgo, actualmente estos funcionarios siguen prestando su conocimiento como auditores para la entidad.
Desactualización de los documentos de los procesos y del sistema de gestión de calidad.	R003-04 - Des actualización de los documentos de los procesos y del sistema de gestión de calidad.	C003-04 - Gestión del conocimiento	EXTREMO	BAJO	Se cuenta con una inducción y re inducción al SGC de la entidad a todos los funcionarios y Contratistas donde se les da el conocimiento sobre el sistema, también el listado maestro se encuentra a la fecha actualizado.



AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código: 60.045.01-146

Versión: 04

Fecha: 12/06/2020

Página 3 de 3

## 7. ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION PREVIAS

De la revisión por la dirección pasada quedaron algunas tareas que se han venido desarrollando acorde a las actividades y el cronograma estipulado para su desarrollo y puesta en marcha.

Revisado y aprobado por  
(jefe del area):  
CECILIA VIRVIESCAS  
BONNET