

SISTEMA DE GESTIÓN

MATRIZ

PROCESO	REQUISITOS CLIENTES	EVIDENCIA	REQUISITOS LEGALES Y O REGLAMENTARIOS	EVIDENCIA
Servicio al cliente	Atención oportuna ante una PQSF	<ul style="list-style-type: none"> • Buzones • Aplicativo ALMERA • Correo electrónico • Llamada telefónica 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1480 del 2011 • Resolución 3687 del 2016 • Resolución 741 de 1997 • Ley Habeus Data 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención PQSF a través del aplicativo ALMERA • Encuestas de satisfacción
	Atención pertinente ante una PQSF			
	Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción de cliente • Indicadores de la satisfacción 		

Partes interesadas involucradas

Alta dirección
 Cliente
 Entes Gubernamentales
 Procesos

PLAN DE LA CALIDAD ISO 9001: 2015

REQUISITOS CLIO

REQ ISO 9001 - GTC 10002	EVIDENCIA	REQ ORGANIZACION	EVIDENCIA
<p>ISO 9001:</p> <p>5.1.2 Enfoque al cliente</p> <p>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</p> <p>8.2.1 Comunicación con el cliente</p> <p>8.7 control de salidas no conformes</p> <p>9.1.2 Satisfacción del cliente</p> <p>10.2.1 No conformidad y acción correctiva</p> <p>10.3 Mejora continua</p> <p>GTC 10002:</p> <p>7 Operación del proceso de tratamiento de las quejas</p> <p>8 Mantenimiento y mejora</p>	<p>Caracterización de procesos y procedimientos.</p> <p>Control de información documentada.</p> <p>Aplicativo ALMERA</p> <p>Matriz de salidas no conformes</p>	<p>Gestión del aplicativo ALMERA</p>	<p>Retroalimentación de la satisfacción a la respuesta</p>
		<p>Código de ética y de confidencialidad</p>	<p>Consentimiento informado</p>
		<p>Ampliación, mejoramiento y cumplimiento del portafolio de servicios</p>	<p>Análisis de mercados</p> <p>Convenios</p> <p>Contratos</p> <p>Actas de seguimiento</p>