



### CARACTERIZACION DE PROCESOS

PROCESO: **GESTION DE CALIDAD**

OBJETIVO: Gestionar la mejora continua de la eficacia del sistema de Gestión de Calidad

DOCUMENTOS DE APOYO  
PROCEDIMIENTOS DEL SGC  
INFORMES  
TABULACION DE ENCUESTAS  
INDICADORES DE GESTION

RESPONSABLE DESEMPEÑO  
COORDINADOR DE CALIDAD Y RECTORA

ISO 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4  
ISO 7.1, 7.2, 7.4, 7.5  
ISO 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

**ENTRADAS**  
Resultados de auditorías internas  
Encuestas de satisfacción al Cliente  
Resultados de la medición de los objetivos de calidad  
Recomendaciones para la mejora  
**PROVEEDOR**  
Todos los procesos  
Recursos  
Infraestructura  
Personal competente

**ACTIVIDADES**  
Programación, re-programación y ejecución de auditorías  
Análisis de la información recopilada  
Determinación de las Causas  
Determinar Acciones Correctivas Y Preventivas  
Determinación de recursos necesarios  
Seguimiento de las acciones  
Documentos controlados  
Reunión de comité de calidad

**SALIDAS**  
Programa anual de auditorías  
Consolidado de ACYM  
Informes  
Actas de comité  
Planes de acción  
**CLIENTE**  
Todos los procesos

Normas/procedim./instruct.  
PROCEDIMIENTOS  
CONTROL DOCUMENTOS  
CONTROL REGISTROS  
ACCIONES CORRE. Y PREV.  
AUDITORIAS INTERNAS  
PRODUCTO NO CONFORME  
MEDICION Y ANALISIS  
REV. GERENCIAL

**RECURSOS**  
Personal competente y capacitado  
Infraestructura  
Financieros (presupuesto para el mantenimiento y mejoramiento del proceso)

**INDICADORES**

**REGISTROS**  
PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS  
NOTA DE VERIFICACION  
SUPLENTE DE MUESTREO  
ACCIONES CORRECTIVAS  
ACCIONES PREVENTIVAS  
SEGUIMIENTO INDC. ISO 8.5  
BUCHETIAS

**RESPONSABLE SEGUIMIENTO**  
coordinador de calidad