

<b>Proceso / Subproceso:</b>		Medición, Análisis y Mejora	<b>Código:</b> MP-MOP4	<b>Rev:</b> 02	<b>Fecha:</b> 20/06/2017
<b>Líder:</b>	Rector/a	<b>Responsable:</b>	Jefe/a del Depto. De Calidad Institucional		

### 4.- ¿Con qué?

(Materiales y equipo)

- Material y Equipo de Oficina
- Sala de Junta
- Equipo informático y Tecnológico.
- Disponibilidad presupuestal y financiera

### 3.- Entradas

- Norma ISO 9001:2008
- Lista de Registros de Servicio No Conformes
- Informe de Resultados de Objetivos de Eficacia y Eficiencia
- Proyectos de Mejora
- Requerimientos legales y normativos.

### 7.- ¿Qué tan eficaz?

(Indicadores de eficacia y eficiencia)

- Cumplimiento del 100% del Programa Anual de Auditorías y Revisión por la Dirección
- 100% de los procesos presentan Acciones correctivas o preventivas cerradas.
- 90% de Satisfacción de Clientes Internos y Externos

## 1.- Ciclo PHVA

- PLANEAR**
- Programa Anual de Auditorías y Revisión por la Dirección
  - Plan de Auditoría
  - Planeación de aplicación de Encuestas de Satisfacción de los Clientes Interno y Externo
- HACER**
- Ejecución del Plan de Auditorías internas
  - Aplicación de encuestas de Satisfacción de Clientes
  - Elaborar Acciones correctivas y/o preventivas de Auditorías Internas y Externas
  - Seguimiento del servicio no conforme
- VERIFICAR**
- Confiabilidad de los resultados de satisfacción de Clientes Internos y Externos
  - Seguimiento a las auditorías
  - Evaluar la efectividad de la acción correctiva y/o preventiva
  - Evaluar la efectividad de la acción de mejora
- ACTUAR**
- Aplicación del Procedimiento de acciones Correctivas, Preventivas
  - Elaboración del plan de acción de mejora donde existan áreas de oportunidad

### 5.- ¿Con quién?

(Competencia, habilidades y formación)

- Rector.
- Departamento de Calidad
- Líderes y Responsables de procesos.
- Equipo de Auditores Internos

### 2.- Salidas

- Resultados de Informes de Auditorías
- Resultados de Acciones Correctivas y Preventivas
- Resultados del Análisis de las Encuestas a Clientes Internos y Externos
- Desempeño de los Procesos
- Conformidad del Producto
- Resultados de Proyectos de Mejora

### 6.- ¿Cómo?

(Métodos, procedimientos y técnicas)

- PR-CAI-01 Procedimiento de Control de Documentos, Registros y Datos
- PR-CAI-02 Procedimiento de Elaboración de Documentos
- PR-CAI-03 Procedimiento de Auditorías Internas
- PR-CAI-04 Procedimiento de Control de Servicio No Conforme
- PR-CAI-05 Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
- PR-CAI-06 Procedimiento de Medición de Satisfacción Cliente Interno y Cliente Externo