



NOMBRE DEL PROCESO		GESTION CALIDAD		RESPONSABLE DEL PROCESO		COORDINADOR DE CALIDAD	
OBJETIVO DEL PROCESO		Los relacionados en los OBJETIVOS DE CALIDAD DG-RG-17		ALCANCE		Inicia con la planeación de actividades de control y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad y termina con la verificación de las acciones implementadas	
REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS			REQUISITOS QUE CUMPLIR CON LAS NORMAS TECNICAS			EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS	
Cumplir con la normatividad legal y la normatividad relacionada en cada caracterización.			ISO 9001: Literales NTC 5581 4.1/4.2/4.4/ 4.8 / 4.8.3 NTC5555 5.2-5.3-5.4,1-5.5,2-5.5,1-5.6-7,5,1-8,2,1-8,2,2-8,2,3-8,2,4-8,3-8,4-8,5,1-8,5,2-8,5,3			Clientes: Cumplimiento de la promesa de valor Jefes de Procesos: Acompañamiento y apoyo al Sistema de Gestion de Calidad	
RECURSOS PARA EL PROCESO		Recursos Humanos: Ver organigrama de Direccion gerencial Recursos Físicos: Equipos de Oficina (Computadora, Impresora, Mobiliario). Ambiente de Trabajo: Condiciones adecuadas, optimas en orden y aseo.		DOCUMENTOS RELACIONADOS		1. Contexto interno y externo. 2. Direccionamiento estrategico 3. Cuadro de mando integral	
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES		
		1.PLANEAR	2.HACER				
Ente certificador Comité de Calidad Gestión Gerencial	Misión - Visión - Política de Calidad - Objetivos de Calidad ISO 9001/NTC 5581/NTC 5555 PEI						
Secretaria de Educación	Necesidades de Normalización	Diseñar métodos e instrumentos para determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes.	Determinar las expectativas y necesidades de los estudiantes. Medir el nivel de satisfacción del cliente. Realizar seguimiento al tratamiento de servicio no conforme.	Tratamiento de PQRS Mantenimiento Sistema de Gestión de Calidad.	Estudiantes, Clientes, Secretaría de Educación		
Estudiantes	Información sobre necesidades y expectativas de los clientes. Buzón de quejas, sugerencias y reclamos	Establecer el plan de auditorias. Revisión de documentos y actualización.	Realizar seguimiento a los indicadores de gestión. Ejecutar el plan de auditorias de calidad. Analizar e implementar las necesidades del Sistema de Gestión de Calidad para ser documentadas.	Desempeño de los procesos. Resultados indicadores, toma de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora	DIRECCION GENERAL Todos los procesos		
Todos los procesos	Evaluación de indicadores y estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, solicitudes de elaboración y modificación de documentos.						





PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
		4.ACTUAR	3.VERIFICAR		
Compras	Equipos, materiales y servicios	Tomar acciones para cerrar No Conformidades de Hallazgos de Auditoría Aplicar herramientas de control y mejoramiento continuo Implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora	Evaluar la eficacia del proceso, a través de los indicadores de Gestión propios. Riesgos de cada proceso Auditorías internas de calidad. Quejas, reclamos, sugerencias o manifestaciones de satisfacción. Indicadores de procesos. Revisión de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Servicio no conforme.	Plan de auditorías ejecutado Ejecución y seguimiento de Auditorías Informe de Hallazgos de Auditoría Acciones correctivas, preventivas y de mejora Informe para revisión por la dirección	Todos los procesos DIRECCION GENERAL
CONTROLES			Ver Cuadro de mando integral		
RIESGOS			Ver Matriz de Gestion de Riesgos y Oportunidades GC-RG-11		