

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

GESTION DE LA CALIDAD



CODIGO: GC-CRT-001

VERSION: 1.0

FECHA: 05/04/2019

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO (Estratégico)	OBJETIVOS ASOCIADOS AL SISTEMA DE GESTIÓN
Gestión de la Calidad	Aseguramiento de la calidad	Consolidar la cultura de la autoevaluación / autorregulación, en mejoramiento continuo e innovación	Fortalecer el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad bajo los lineamientos del Consejo
Gestion de la Calidad	Asegurannento de la calidad	Fortalecer el modelo de gestión de control interno	Nacional de Acreditación y la norma ISO 9001:2015

PROVEEDORES	ENTRADAS
Auditores internos Ente certificador Rector	Resultados de auditorías anteriores Resultados de las encuestas de satisfacción del cliente
Directores de programa C.N.A M.E.N	Informes de autoevaluaciones anteriores Evaluaciones externas Resoluciones M.E.M
Aseguramiento de la calidad	Informe de revisión por parte de la dirección

PROVEEDORES	ENTRADAS
Ministerio de Educación C.N.A. Entes certificadores	Requisitos Legales
Aseguramiento de la calidad	Programa de Auditorías Plan de Auditorías
Aseguramiento de la calidad	Metodología para la elaboración de informes de autoevaluación
Responsables de proceso	Riesgos y oportunidades identificadas
Responsables de proceso	Solicitud de cambio en los documentos de S.G.C.
Aseguramiento de la calidad	Informe de revisión por parte de la dirección

PROVEEDORES	ENTRADAS
Rector	Informe de revisión por parte de la dirección
Directores de programas	Informe de autoevaluación
Responsable por proceso	Indicador de gestión del proceso

		ACTIVIDADES
,	L A	Programar auditorías internas y externas
•	N E	Programar autoevaluaciones y evaluaciones de pregrado y posgrado
. [A	Programar revisión por la dirección

	ACTIVIDADES				
	Actualizar los requisitos legales				
	Realizar auditorías internas y externas GC-PRO-004				
H A C E R	Realizar autoevaluación y evaluación para programas de pregrado y posgrado				
K	Actualizar la matriz de riesgos y oportunidades GC-PRO-007				
	Actualizar la información documental del Sistemas de Gestión de la Calidad				
	Realizar la revisión por parte de la dirección GC-PRO-003				

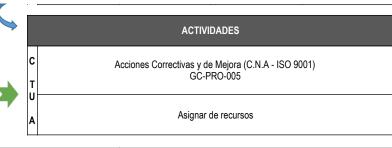
	ACTIVIDADES
V E R	Cumplimiento de los requisitos del sistema de calidad bajo la norma ISO 9001
F C	Cumplimiento de los lineamientos del modelo C.N.A. para programas de pregrado y posgrado
A R	Cumplimiento de los indicadores respecto de las metas

SALIDAS	CLIENTES
Programa de Auditorias Plan de auditorías	Auditores Responsables del proceso Rector
Programa de autoevaluación y evaluación para programas de pre y posgrado Plan de auditorías	Directores de programa
Citación para la revisión por la dirección	Rector Responsable del proceso

SALIDAS	CLIENTES
Matriz de requisitos legales actualizada	Rector Directores de programa
Informes de Auditorías	Responsable de los procesos Aseguramiento de la Calidad
Informe de autoevaluación y evaluación	Aseguramiento de la calidad Comité Central de currículo Consejo Académico C.N.A Director de programa
Matriz de riesgos actualizada	Control Interno
Documentos actualizados	Responsables de los procesos
Acta de revisión por la dirección Matriz de documentos actualizados	Rector

SALIDAS	CLIENTES
Resultado de auditorías Resultado de auditoría externa Acta de revisión por la dirección	Rector Responsables de procesos
Resultado autoevaluación Resolución del M.E.N.	Comité Central de Currículo Consejo Académico C.N.A
Matriz de correlación Acta de revisión por la dirección Informe de gestión	Rector Responsables de procesos

PROVEEDORES	ENTRADAS
Responsable por proceso	Propuestas de mejora
Responsable por proceso	Solicitud de recursos



SALIDAS	CLIENTES
Matriz de acciones correctivas y de mejoramiento del S.G.C. Plan de mantenimiento y mejoramiento para los programas de pre y posgrado	Rector Responsables de procesos
Presupuesto	Rector Aseguramiento de la Calidad

NUMERALES APLICABLES - NORMA ISO 9001:2015		NUMERALES FACTORES APLICABLES CNA/MEN	LEGALES - REGLAMENTARIOS
4.2	Comprensión de las necesidades expectativas de las partes interesadas	Factor 8. Procesos de autoevaluación y autorregulación	
4.4	SGC y sus procesos		
5.1	Liderazgo y Compromiso		
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades		
7.1	Recursos		
7.4	Comunicaciones		
7.5	Información Documentada		
9.1	Seguimiento, medición, analisis y evaluación		
10.2	No conformidad y Acción correctiva		
10.3	Mejora continua		

DOCUMENTOS APLICABLES		RECURSOS	
DOCUMENTOS EXTERNOS	DOCUMENTOS INTERNOS	FÍSICOS:	HUMANOS:
Norma ISO 9001 versión 2015	Ver:	Instalaciones Físicas	CARGOS:
Decretos Ministerio de Educación (Matriz requisitos legales MEN)	GC-FOR-003 Listado maestro de documentos Gestión de	Software y Hardware Asignados	Asesor de Rectoría en Planeación
Lineamientos M.E.N C.N.A.	la calidad		

Fecha de aprobación:	03/07/2019
Aprobó:	Aseguramiento de la calidad