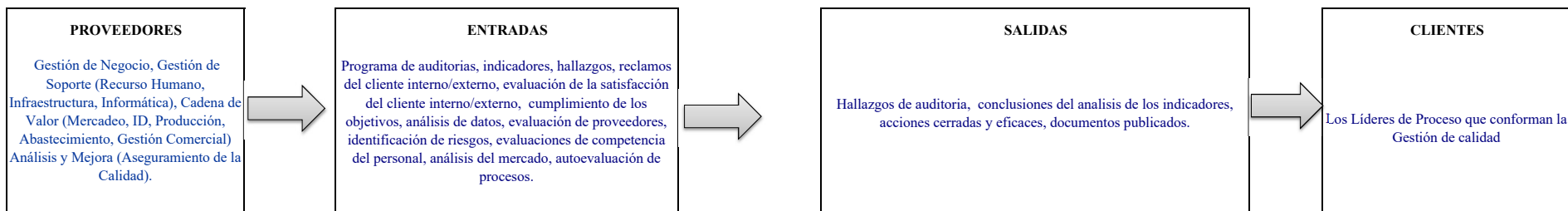
	FICHA DE PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				Código: FP-SGC-001-05	
Elaborado por: Secretaria Gerencia General	Revisado Por: Gestor de Calidad	Aprobado por: Representante de la Dirección	Vigencia 30/09/2023 Vencimiento 30/09/2025		Versión 5	Página *1/1

PROCESO: Gestión de Calidad
PROPOSITO: Implementar, medir y analizar todos los procesos para centralizar todas las oportunidades de mejora detectadas y de prevención, incluyendo no conformidades reales y potenciales a fin de aplicar acciones de mejora continua en la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad
Líder: Gestor de Calidad



Actividades	RRHH	Recursos / Información / Infraestructura	Documentación del Proceso	Indicadores
1. Auditorias de Calidad	Gestor / equipo auditor	Documentación del Sistema	PEO-SGC-05 Auditorias Internas	Auditorias Internas
2. Medición de indicadores	Líderes de procesos	Plantilla de indicadores	Sistema y reportes informaticos	Evaluación del SGC a través de Revisión por la Dirección
3. Análisis de la informacion medida	Líderes de procesos	Resultados de las mediciones	Cuadro de indicadores	Evaluación del SGC a través de Revisión por la Dirección
4. Divulgación política de calidad	Gestor de Calidad y líderes de proceso	Computadora, laptop	PEO-SGC-03 Política de Calidad y Objetivos de Calidad	Capacitaciones del Sistema de Gestión
5. Análisis de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo	Gestor de Calidad y líderes de proceso	Resultados de la Encuestas Interna y Externas	PEO-MK-02 Satisfacción del Cliente	Verificación de la Medición de la Satisfacción del Cliente
6. Análisis y Seguimiento de Quejas y Reclamos	Gestor de Calidad y líderes de proceso	Computadora, correo, scanner, teléfono	PEO-MK-08 Quejas y Reclamos	Quejas y Reclamos
7. Dar seguimiento para el cierre de las Acciones correctivas, de mejora y preventivas	Gestor de Calidad y líderes de proceso	Computadora, correo, PDF writer, intranet, frontpage	PEO-SGC-04 Mejora Continua	Mejora Contina
8. Control de documentos	Gestor de Calidad y líderes de proceso	Computadora, correo, PDF writer, intranet, frontpage	PEO-SGC-01 Control de Documentos y Control Maestro de Documentos	Control de Documentos
9. Control de Registros	Gestor de Calidad y líderes de proceso	Computadora, correo, PDF writer, intranet, frontpage	PEO-SGC-02 Control de Registros	Control de Registros
10. Revisar No Conformidades	Gestor de Calidad y líderes de proceso	Resultados de las auditorias internas y externas	PEO-SGC-05 Auditorias Internas	Auditorias Internas
11. Auditores Internos	Gestor de Calidad	Resultados de las auditorias internas y externas	PEO-SGC-06 Selección y Evaluación de Auditores Internos del Sistema de Gestión de Calidad	Auditorias Internas