

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Código: CAR-GL
		Versión: 1
		Fecha: 13-09-2013
		Página 1 de 3

Identificación del Proceso:	GESTIÓN DE CALIDAD	Responsable:	COORDINADOR DE CALIDAD
Objetivo:	Mantener, controlar y Promover el mejoramiento continuo de los procesos, a través de la medición de indicadores de los mismos, para demostrar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional.		
Alcance:	El proceso aplica a todas las actividades contempladas en el S.G.C institucional; inicia con la planificación e implementación del mismo y termina con su mantenimiento y mejora continua.		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
		Planear	Hacer		
Comunidad académica Todos los procesos del S.G.C Secretaria de Educación Municipal Ministerio de Educación Nacional	Requisitos norma ISO 9001:2008 Política de calidad Necesidades e información de los procesos Requisitos de los clientes	Planeación del sistema de gestión de calidad.	Implementación del sistema de gestión de calidad	Informe de auditorías internas y externas. Acciones correctivas y preventivas. Planes de mejoramiento.	Comunidad Educativa Todos los procesos de sistema de gestión de calidad.
		Planeación de las auditorías internas.	Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad		
		Planificación de las revisiones por la Alta Dirección.	Reuniones del sistema de Gestión de Calidad		
		Plan de capacitación.	Análisis de causas de las no conformidades		
			Solución a quejas y reclamos		
			Identificación de acciones correctivas y preventivas		
		Actuar	Verificar		
		Acciones correctivas	Auditorías internas y externas		
		Acciones preventivas	Seguimiento a quejas y reclamos		
		Acciones de mejora	Seguimiento al servicio no conforme		
			Medición de la satisfacción del cliente		

Personal que Participa:	Rector, Comité de Calidad, Auditores Internos de Calidad.
--------------------------------	---



INSTITUCIÓN EDUCATIVA
JOSE IGNACIO LOPEZ

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

Código: CAR-GL

Versión: 1

Fecha: 13-09-2013

Página 2 de 3

RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS
TÉCNICOS	LOCATIVOS	
Equipos de Computo y de oficina (hardware, software, red) Equipos de Comunicación, insumos.	Oficinas	Manual de calidad Manual de funciones y responsabilidades Procedimientos de calidad Procedimientos de la dependencia Documentos internos de la Institución Normas que apliquen

REQUISITOS POR CUMPLIR	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
	PARAMETROS DE CONTROL	INDICADORES
Requisitos de ley: Ley 872 de 2003 Decreto 4110 del 9 de Diciembre de 2004 Decreto 2269 de 1993 Resolución 4434 de 8 de agosto de 2006 NTC-ISO 9001:2008	Informe para la revisión por la Dirección Seguimiento a la implementación y mejora del S.G.C Seguimiento a la resolución de quejas, reclamos y / o sugerencias	Ver Hoja de Vida de indicadores.
Requisitos de cliente: Satisfacción en la prestación del servicio	Encuestas de satisfacción del cliente	
Requisitos de la Institución Implementación y mejora del S.G.C		
Requisitos de la norma: Específicos : Capitulo 8 Generales :4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.4.2, 5.6.2, 6.1		

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Código: CAR-GL
		Versión: 1
		Fecha: 13-09-2013
		Página 3 de 3

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre: Jair Enrique Fúnez Herrera	Nombre: Jair Enrique Fúnez Herrera	Nombre: Álvaro Manuel Hoyos Romero
Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Rector
Fecha:09-01-2012	Fecha:09-01-2012	Fecha:10-01-2012