

**NOMBRE DEL PROCESO:** GESTION DEL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

**OBJETIVO Y ALCANCE:** Asegurar el cumplimiento de los criterios definidos en el sistema unico de habilitación que aplican a la institución y el sistema de gestión de calidad p ara cada proceso, requisitos de ley y del cliente, evaluando el sostenimiento de los mismos , generando información para la toma de acciones por parte de la dirección y dueños de proceso y así contribuir al desarrollo organizacional y su mejora continua.



**DUEÑO DE PROCESO**

AUDITOR(A) CALIDAD

**PARTICIPANTES**

GERENTE GENERAL  
AUDITOR(A) CALIDAD  
DUEÑOS DE PROCESO E INVOLUCRADOS

**SEGUIMIENTO Y CONTROL**

PROGRAMA DE AUDITORIAS  
LISTA DE CHEQUEO  
PLAN DE AUDITORIA  
INFORME DE AUDITORIA  
ACCIONES PREVENTIVAS  
ACCIONES CORRECTIVAS  
ACCIONES DE MEJORA  
MATRIZ DE RIESGOS  
ESPECIFICACION PRODUCTO NO CONFORME POR PROCESOS  
PERFIL DE AUDITOR  
EVALUACION DE DESEMPEÑO DE AUDITORES

INDICADORES		
NOMBRE	FÓRMULA	META
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE AUDITORIAS	No de auditorias ejecutadas en el periodo/No de auditorias programadas	100
NIVEL DE HALLAZGOS EN AUDITORIA	No de hallazgos detectados en el periodo actual/ No de hallazgos detectados en el periodo anterior	<30
EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS	No de Acciones Correctivas abiertas en el periodo/ No de acciones correctivas cerradas en el periodo	<90
EFICACIA DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS	No de Acciones Preventivas abiertas en el periodo/ No de Acciones Preventivas cerradas en el periodo	<90

**REQUISITOS**

VER MATRIZ DE REQUISITOS DE LA NORMA VS PROCESOS NORMATIVIDAD

**RECURSOS**

COMPUTADOR  
PAPEL  
PERSONAL FORMADO  
INTERNET

**PROCEDIMIENTOS**

PROCEDIMIENTO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO  
PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS Y DE SEGUIMIENTO  
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA  
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y/O RIESGOS  
PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME