

### 1.- Ciclo PHVA

### 5.- ¿Con quién?

(Competencia, habilidades y formación)

### 4.- ¿Con qué?

(Materiales y equipo)

- Material y Equipo de Oficina
- Sala de Junta y proyectores
- Equipo informático y Tecnológico.
- Disponibilidad presupuestal y financiera

#### PLANEAR

- Programa Anual de Auditorías y Revisión por la Dirección
- Programa de actividades cuatrimestrales

#### HACER

- Control de documentos, registros y datos
- Organizar y coordinar auditorías
- Seguimiento a las acciones correctivas
- Coordinar la aplicación de encuestas de Satisfacción del Cliente Interno y Externo
- Control estadístico de salida No Conforme
- Elaboración y/o actualización de la matriz de riesgos del proceso
- Elabora matriz de riesgos y oportunidades del SGC
- Identificar cumplimientos de no conformidades.
  - Difusión del Sistema de Gestión
  - Organizar la agenda de reuniones de Revisión por la Dirección
  - Elaborar la presentación para la reunión de Revisión por la Dirección
  - Integración de indicadores del SGC
  - Elaboración de minuta y seguimiento al cumplimiento de acuerdos
  - Generar y mantener registros de las revisiones.
  - Atención a órganos de Auditorías tanto internas como externas en base a lo que establece el SGC.
  - Gestión y seguimientos de cambios en el sistema

- Rectoría
- Coordinación de Planeación y Evaluación Institucional
- Líderes y Responsables de Procesos.
- Equipo de Auditores Internos
- Equipos de Auditores Externos

### 3.- Entradas

- Información de los procesos
- Emisión o cambios de documentos y registros
- Informe de Auditoría externas
- Reportes de Auditorías internas
- Reporte de Servicios no conformes
- Evidencias del cumplimiento de acuerdos
- Requerimientos legales y normativos.
- Matriz de riesgo por proceso

### 2.- Salidas

- Documentos y registros actualizados.
- Plan de Control para la Salida No Conforme
- Tablero de indicadores de procesos
- Resultados del cumplimiento de los objetivos de calidad
- Reportes de Auditorías internas
- Informes de Auditorías Internas
- Consolidado de Acciones Correctivas atendidas en el periodo
- Análisis de las Encuestas aplicadas al Cliente Interno y Externo
- Matriz de riesgo del proceso
- Minuta de acuerdos
- Plan de comunicación

### 7.- ¿Qué tan eficaz?

(Indicadores de eficacia y eficiencia)

- Porcentaje de actualización de las Listas Maestras.
- Porcentaje del cumplimiento del Programa de Auditorías.
- Porcentaje de Ejecución de Acciones Correctivas cuatrimestralmente.
- Porcentaje de Ejecución de Acciones de Mejora cuatrimestralmente.
- Porcentaje de salidas no conformes atendidas mensualmente.
- Cumplimiento de aplicación de encuesta de satisfacción del cliente externo al 100% de la muestra
- Porcentaje de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno.
- Porcentaje de clientes internos muy satisfechos y satisfechos.
- Porcentaje de clientes externos muy satisfechos y satisfechos.
- Cumplimiento de las Revisiones por la Dirección
- Índice de ejecución de acuerdos de la Revisión por la Dirección.
- Porcentaje de cumplimiento de las acciones planeadas cuatrimestralmente.
- Gestión y control de las acciones de cambios.
- Cumplimiento de ejecución de las actividades del Plan de actividades de cambios.

#### VERIFICAR

- Lista Maestra de Documentos y registros
- Lista maestra de distribución y control de documentos externos
- Lista de distribución de copias controladas
- Reportes de Auditorías
- Informe de Auditorías
- Reportes de acciones correctivas
- Reportes de Acciones de Mejora
- Base de datos de las encuestas aplicadas de Satisfacción del cliente interno y externo
- Cumplimiento de la integración de Indicadores de los procesos
- Lista de asistencia reuniones operativas del SGC
- Actualización del SGC en la página de la universidad
- Control de cambios

### 6.- ¿Cómo?

(Métodos, procedimientos y técnicas)

- PR-CAI-01 Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos, Registros y Datos
- PR-CAI-02 Procedimiento de Auditorías Internas
- PR-CAI-03 Procedimiento de Acciones Correctivas,
- PR-CAI-04 Procedimiento de Control de Salida No Conforme
- PR-CAI-05 Procedimiento para la Medición de Satisfacción del Cliente Interno y Externo
- PR-CAI-06 Procedimiento para la Gestión de riesgos y Oportunidades
- PR-CAI-07 Procedimiento para la Revisión por la Dirección
- PR-CAI-08 Procedimiento para la Comunicación del SGC.
- PR-CAI-09 Procedimiento para la Gestión de Cambios