



INSTITUCIÓN EDUCATIVA SIMÓN BOLÍVAR

Aprobado por Resoluciones Municipales N° 7880 de 1 de Diciembre de 2008 y 7873 de 21 de julio de 2010

"Formando con Calidad Humana y Comprometidos con el Cambio"

Código: EP-AM-01

Versión: 03

ESTRUCTURA DE PROCESO ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Página: 1 de 1

Fecha: 01/09/2017



¡Hagámoslo Bien!

MACROPROCESO:	ESTRATÉGICO			
PROCESO:	ANÁLISIS Y MEJORA.			
OBJETIVO:	Garantizar el mejoramiento continuo de la Institución, a través de seguimiento a la satisfacción de los padres de familia y estudiantes, a la atención de QRSR y la ejecución de auditoría internas.			
ALCANCE:	Incluye los siguientes temas: -Satisfacción de padres de familia y estudiantes -Quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y otros -Auditorías internas -Mejora continua -Control de documentos y registros.			
RESPONSABLE:	Docente líder del proceso.			
REQUISITOS NORMATIVOS:	ISO 9001:2015 7.5 - Información documentada 8.2.1 c - Comunicación con el cliente (quejas y reclamos) 9.1 - Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.2 - Auditoría interna 10 - Mejora			
PROVEEDOR	ENTRADAS	SUBPROCESOS	SALIDAS	CLIENTE
Matrícula y Registro.	Listado de estudiantes y acudientes que pertenecen a la institución.	Satisfacción del Cliente.	Resultados del nivel de satisfacción de acudientes y estudiantes (tabulación y análisis).	Todos los procesos.
Comunidad Educativa.	Registro de queja, reclamo, sugerencia o reconocimiento.	Quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y otros.	Respuestas a quejas, reclamos y sugerencias atendidas de manera eficaz. Socialización de los reconocimientos.	Comunidad Educativa. Todos los procesos.
Todos los procesos.	Documentación de los procesos. Direccionamiento estratégico.	Auditorías Internas.	Informe de Auditorías Internas (Hallazgos y conclusiones)	Todos los procesos.
Todos los procesos.	No conformidades, riesgos y oportunidades de mejora.	Mejora Continua.	Acciones preventivas, correctivas y de mejora implementadas y eficaces.	Todos los procesos.

Todos los procesos.	Necesidad de crear, modificar o eliminar un documento en el sistema de Gestión. Necesidades de controlar los registros.	Control de Documentos y registros.	Documentos y registros Controlados.	Todos los procesos.
SEGUIMIENTO Y CONTROL		INDICADORES		
<p>Realizar seguimiento a la implementación de acciones resultantes de la evaluación de satisfacción.</p> <p>Realizar seguimiento a la atención oportuna y eficaz de las quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p>Realizar seguimiento al cumplimiento del programa y plan de auditoría.</p> <p>Realizar seguimiento a la implementación y eficacia de acciones resultantes de auditoría interna.</p> <p>Realizar seguimiento a la implementación y eficacia de las acciones preventivas, correctivas y de mejora generadas en cada uno de los procesos.</p> <p>Verificar la vigencia e implementación de los documentos.</p> <p>Verificar que los registros sean controlados de acuerdo a lo establecido en el control de registros de cada proceso.</p>		<p>Nivel de Satisfacción de la Comunidad Educativa</p> <p>Eficacia de la Mejora Continua</p>		
RECURSOS				
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	INFORMACION		
<p>Líderes y participantes de los procesos</p> <p>Personal competente para desarrollar actividades de auditoría</p>	<p>Computador.</p> <p>Office.</p> <p>Página web</p> <p>Aplicaciones de mensajería instantánea</p> <p>Sistemas de Información</p> <p>Internet</p> <p>Archivador físico (documentos originales).</p> <p>Fólder para los registros.</p>	DOCUMENTOS	REGISTROS	
		<p>EP-AM-01 Estructura de Proceso Análisis y mejora.</p> <p>DA-AM-01 Guía para elaborar documentos.</p>	<p>F-AM-01 Encuesta de Satisfacción a la Comunidad.</p> <p>F-AM-02 Registro de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Reconocimientos y Otros.</p> <p>F-AM-03 Entrega y Recibo de Quejas, Reclamos, Sugencias, Reconocimientos y Otros.</p> <p>Base de Datos Tabulación de Encuestas de Satisfacción.</p> <p>Base de Datos de QRSR.</p> <p>Base de Datos de Auditoría.</p> <p>Base de Datos Mejora Continua.</p>	
REVISADO POR:		APROBADO POR:		
NOMBRE: ALEXANDRA RUIZ		NOMBRE: WALTER EUGENIO DEL VALLE MONTOYA		

FIRMA:

CARGO: LÍDER DE ANÁLISIS Y MEJORA

FECHA DE REVISIÓN: 01/09/2017

FIRMA:

CARGO: RECTOR

FECHA DE APROBACIÓN: 26/0//2017