



Universidad de
Nariño

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: **GESTIÓN DE CALIDAD**

Código: OPD-SGC-CR

Página: 1 de 3

Versión: 4

Vigente a partir de:
2013-01-23

OBJETIVO:	Implementar, revisar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de Calidad –SIGC-, en función de la misión institucional, el mejoramiento continuo y la satisfacción de la Comunidad Estudiantil.					
ALCANCE:	Desde la identificación de la necesidad de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, hasta la toma de acciones que garanticen el Mejoramiento Continuo Institucional.					
TIPO:	Estratégico:	X	Misional:		De apoyo:	
LIDER:	Director de Planeación y Desarrollo					

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLES	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Todos los Procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo, de Control y Evaluación. Comunidad Universitaria y Partes Interesadas.	Requisitos, necesidades y expectativas de la Comunidad Universitaria y de los Grupos de Interés.	Diagnosticar el estado de la implementación del SIGC	P-H	-Director Oficina de Planeación y Desarrollo	Diagnóstico del Estado de la Implementación el SIGC	Todos los Procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo, de Control y Evaluación. Comunidad Universitaria y Partes Interesadas
	Informes de Revisiones del SGC, por parte de la Dirección	Programar las Actividades para la Implementación del SIGC	P	-Líderes de Procesos	Programa de Implementación del SIGC y/o Plan de Acción del Proceso de Gestión de Calidad	
	Planes de Acción	Implementar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad	H	-Director Oficina de Planeación y Desarrollo -Líderes de Procesos	Evidencias de las acciones tomadas	
	Resultados de los Indicadores	Controlar el Servicio No Conforme	V	-Director Oficina de Planeación y Desarrollo -Líderes de Procesos	-Programas de Auditorías - Planes de Auditorías - Informes de Auditorías	
	Planeación Estratégica Vigente	Programar y ejecutar las Auditorías Internas y Externas de Calidad	V	Audidores de Calidad	Documentos y Registros Controlados	
	Cambios en Legislación	Tomar Acciones (Correctivas, Preventivas y de Mejora)	A	-Director Oficina de Planeación y Desarrollo -Audidores de Calidad -Líderes de Procesos	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias tramitadas Indicadores calculados en los procesos	
	Cambios en Procesos				Sistema de Gestión de Calidad Implementado	
Cambios en Norma NTCGP 1000 : 2009						
Cambios en los requisitos de la institución						
Acciones de las organizaciones afines en el entorno						
Informes de PQR's						
Sugerencias, Derechos de petición y Tutelas						



Universidad de
Nariño

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: **GESTIÓN DE CALIDAD**

Código: OPD-SGC-CR

Página: 2 de 3

Versión: 4

Vigente a partir de:
2013-01-23

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS	REGISTROS
Talento Humano: -Auditores Internos -Líderes de Procesos -Servidores Públicos Tecnológicos: -Hardware -Software Infraestructura Física Información: -Bases de Datos -Información Primaria Recursos Financieros Presupuesto para la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad	Ver Listado Maestro de Documentos Externo	Ver Listado Maestro de Documentos Internos	Ver Listado Maestro de Registros

PARAMETROS DE MEDICION		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
Eficacia de los Planes de Mejoramiento de los procesos	Sumatoria Número de planes de mejoramiento que demuestran mejoramiento superior al 60%	Anual
Nivel de Satisfacción de la Comunidad Estudiantil con relación a los procesos de la Universidad de Nariño	Promedio de los niveles de satisfacción reportado por los procesos de la Universidad de Nariño.	Anual
Informe Estadístico de las PQRS' F de la Universidad de Nariño	Sumatoria de las PQRS' F presentadas a la Universidad de Nariño por periodo.	Anual
Nivel de Cumplimiento del Plan de Acción del Proceso de Gestión de Calidad	$(\text{Número de actividades cumplidas} / \text{Total de actividades programadas en el Plan de Acción}) \times 100$	Anual

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Técnico Planeación y Desarrollo	Técnico Planeación y Desarrollo Técnico Planeación y Desarrollo	Líder de Proceso- Representante de la Dirección y Director Oficina de Planeación y Desarrollo
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuellar	Jenny Lorena Luna Eraso Diana Mariela Molano Rodríguez	Raúl Alberto Quijano Melo
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADA	ORIGINAL FIRMADA	ORIGINAL FIRMADA
FECHA:	2013-01-23	2013-01-23	2013-01-23



Universidad de
Nariño

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: **GESTIÓN DE CALIDAD**

Código: OPD-SGC-CR

Página: 3 de 3

Versión: 4

Vigente a partir de:
2013-01-23

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No.	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	2010-02-26	Creación del Documento
2	2010-05-01	Cambio y actualización de Gestión de Calidad a Sistema Integrado de Gestión de Calidad -SIGC-
3	2010-09-24	Incorporación de Indicadores
4	2013-01-23	Incorporación de indicadores referentes a seguimiento de los planes de mejoramiento y del indicador referente a Nivel de Satisfacción de los Proceso, en específico a los procesos misionales.

COPIA NO CONTROLADA