FICHA DE PROCESOS

¿Con qué recursos hacemos el trabajo?

Equipo	Instalaciones	Responsable
Computadora	Oficina	Coordinador de Gestión de Calidad
Impresora/Escáner	Sala de Juntas	Coordinador de Gestión de Calidad
Internet		Coordinador de Gestión de Calidad
Mobiliario y Equipo de Oficina		Coordinador de Gestión de Calidad
Papeleria		Coordinador de Gestión de Calidad

¿Quién participa en el proceso?

Personal	Conocimientos
Coordinador de Gestión de Calidad	Administración, Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 4500, Auditoría Interna.
Analista de Gestión de Calidad	Administración, normas ISO.
Auditores Internos	Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 4500, Auditoría

Entrada	Proveedor
Programa y plan de auditoría	Auditores Internos y externos
Acciones de Mejora (NC Y NCm)	Todas áreas
Información Documentada	Todas áreas
Encuestas de satisfacción	Estudiantes

GESTION DE CALIDAD:
Garantizar un sistema de Gestión Integral eficiente y eficaz a través de la mejora continua, generando servicios y procesos confiables, practicando auditorias internas para satisfacer las necesidades de los estudiantes, egresados, usuarios internos y demás partes interesadas.

Salidas	Clientes
Informe de Auditoria	Procesos Involucrados
Seguimiento de las acciones correctivas	Procesos Involucrados
Registro y Control de la Información documentada	Procesos Involucrados
Resultado de satisfacción	Estudiantes, Egresados, Usuarios Internos y partes interesadas

¿Con qué indicadores de desempeño?

Indicadores	Responsable	Unidad de medida	Objetivos y metas
% de cumplimiento de auditorías internas	Coordinador de Gestión de Calidad	% de cumplimiento	100%
% de cumplimiento de acciones correctivas	Coordinador de Gestión de Calidad	% de cumplimiento	80%
% de cumplimiento de salidas no conformes	Coordinador de Gestión de Calidad	% de cumplimiento	100%
% de Satisfacción de los Estudiantes	Coordinador de Gestión de Calidad	% de satisfacción	85%

¿Cómo realizamos el trabajo?

Información Documentada	Quién define	Quién autoriza
Procedimiento de control de la información documentada	Coordinador de Gestión de Calidad	Rector
Procedimiento de auditorías internas	Coordinador de Gestión de Calidad	Rector
Procedimiento de Satisfacción del Cliente y Atención de Quejas y Sugerencias	Coordinador de Gestión de Calidad	Rector
Procedimiento de acciones correctivas	Coordinador de Gestión de Calidad	Rector
Procedimiento de salidas no conformes	Coordinador de Gestión de Calidad	Rector
Normatividad y legislación universitaria	UNICH Gobierno Estatal	Gobierno Federal
Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 19011.		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
MTRA. ALMA GABRIELA SIU RODAS	DR. LUIS ADRIÁN MIRANDA PÉREZ	DR. JORGE LUIS ZUART MACÍAS
COORDINADORA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SECRETARIO PARTICULAR	RECTOR