

PLAN de la CALIDAD

PROCESOS

ELEMENTO

Gestión del servicio.

¿ Quiénes son los usuarios y partes interesadas del proceso?

Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas y planificar los medios para satisfacerlas.

Inventario de trámites y servicios

Trámites prioritizados

DOCUMENTO/SOPORTE

- Caracterización de usuarios y partes interesadas con necesidades y expectativas
- Protocolo de servicio.
- Matriz de trámites y Servicios.
- Guía de priorización de trámites y servicios.
- Hojas de vida de Trámites y Servicios.
- Resultados de encuestas desatisfacción.
- Informes QRS.

ELEMENTO

Identificar los riesgos y oportunidades del proceso

Aplicar la matriz DOFA para el análisis de contexto del proceso.

y determine los riesgos y oportunidades.

DOCUMENTO/SOPORTE

- Guía para la Administración de Riesgos operativos por procesos.
- Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Guía básica de mejora.

ELEMENTO

Recursos ¿CON QUÉ?

¿Qué se requiere?: ¿Infraestructura, Sistemas de información, Normativa, Recursos de funcionamiento o de inversión?

¿Qué información es necesaria para la gestión?

¿Qué requisitos se requiere?

DOCUMENTO/SOPORTE

- Conocer la normativa del proceso - Normograma del proceso.
- Equipos especiales para la operación incluyendo hardware y software.
- Infraestructura tales como edificios, espacios de laboratorios, equipo entre otros y servicios asociados especiales para la operación.
- Recursos de transporte, si aplica en el proceso.
- Sistemas de Información y de comunicaciones utilizados por el proceso.
- Matriz de requisitos del proceso.

ELEMENTO

Personal involucrado ¿CON QUIÉN?

¿Con quién se va a gestionar el proceso? Competencia de las Personas.

¿Quién usa los recursos y qué competencia requieren?

DOCUMENTO/SOPORTE

- Perfil de cargos
- Manual de funciones
- Estructura funcional - Equipos de gestión
- Plan de capacitación

ELEMENTO

Entradas Insumos e información

¿Qué requiere el usuario?

¿Qué va ser procesado? Identificar los insumos o información que requiere el proceso para desarrollar las diferentes etapas.

¿De qué proceso o Ente proviene? Identificar qué procesos o Entes provee los insumos o la información que requiere el proceso para desarrollar las diferentes etapas.

DOCUMENTO/SOPORTE

- Caracterización del proceso.
- Identificar los insumos y quién los entrega.
- Caracterización de usuarios y partes interesadas con necesidades y expectativas.

ELEMENTO

Gestión documental.

Procedimientos y métodos ¿CÓMO?

¿Cómo se realizan los productos o servicios?

Implementar los medios para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesados.

DOCUMENTO/SOPORTE

- Identificar la información documentada que soporta las actividades el proceso. (Manuales, guías, procedimientos, protocolos, instructivos, formatos, métodos)
- Procedimiento de control de documentos.
- Procedimiento de Quejas, reclamos y sugerencias.
- Procedimiento de Encuestas de satisfacción.
- Protocolos de Pruebas y Ensayos para el proceso de Gestión de Laboratorios.
- Protocolos que apliquen del Sistema de Gestión Ambiental.SGA.
- Protocolos que apliquen del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, SST.
- Protocolos del sistema de Gestión de Seguridad de la Información.SGSI.

ELEMENTO

Salidas Productos e información

Qué recibe el usuario? Identificar los productos o salidas de las actividades que desarrolla el proceso

Qué resultó? Verificar que los resultados estén de acuerdo a lo planificado

A qué proceso se envía? Identificar a qué proceso, usuario o parte interesada le interesa el producto.

Mantener comunicación permanente con los usuarios y partes interesadas

DOCUMENTO/SOPORTE

- Tratamiento de las salidas no conformes en los productos o en los servicios
- Caracterización de procesos.
- Procedimiento Organización Archivos de Gestión.
- Identificar los productos del proceso y como lo necesita el usuario o parte interesada.
- Estos deben estar de acuerdo a las tablas de retención documental, TRD.
- Analizar las fallas de las salidas del proceso y tomar acciones en las de mayor frecuencia.

ELEMENTO

Medición y análisis del proceso

¿Cómo realizar seguimiento al proceso y a los productos resultantes?

¿Cómo medir la eficacia y eficiencia del proceso?

¿Cuáles inidcadores de gestión usar en el proceso?

¿Cuáles estadísticas son necesarias en el proceso?

DOCUMENTO/SOPORTE

- Lineamientos de informes de gestión
- Procedimiento de Revisión por la Dirección.
- Resultados de encuesta de satisfacción si aplica
- Procedimiento Quejas, reclamos y sugerencias
- Orientaciones para el seguimiento y medición de los procesos
- Hojas de vida de indicadores
- Protocolo para identificar las estadísticas de los procesos.
- Análisis de los resultados de las mediciones de la gestión.
- Gestión de los riesgos.
- Eficacia de los planes de mejoramiento.

ELEMENTO

Mejoramiento del proceso

Definir acciones derivadas de cualquier fuente de mejora: Auditorias internas y/o externas, resultados de Quejas y Reclamos, resultados del desempeño del proceso, resultados de autoevaluación, entre otros.

Documentar los planes de mejora en el modulo problema y acciones en el sistema de Información dispuesto para ello. Realizar seguimiento y monitoreo a las acciones definidas y a los resultados de las mediciones

DOCUMENTO/SOPORTE

- Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora
- Procedimiento de auditoria interna
- Planes de mejoramiento
- Informes mensuales de QRS
- Informes de autoevaluación
- Informes de diagnostico
- Informes de auditorias (internas, externas, ONCI)
- Informes de resultados de la medición de indicadores
- Analisis periodicos de cambios en el proceso y toma de decisiones

ELEMENTO

POLÍTICAS

Todos los procesos deben conocer las políticas de:

Política de Gestión y Calidad.

Politica de Riesgos.

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Politica de Seguridad de la Información.

Política del sistema de Gestión Ambiental y otros.

DOCUMENTO/SOPORTE

- <http://siga.unal.edu.co/index.php/siga/modelo-de-gestion>