

BOLETIN CALIDAD N º 5

Actualizado en 2017-01



ISO 9001

Sistema de Gestión de la Calidad

Mapa de procesos de la Universidad

Dpto. de Gestión de la Calidad



UNIVERSIDAD
SIMÓN BOLÍVAR

EDITORIAL

Hola!, esta es nuestra quinta edición del boletín interno de Calidad, con el cual el Departamento de Gestión de la Calidad adscrito a la División de Planeación, le entrega a la comunidad educativa los conceptos y las herramientas que les facilitan la comprensión y el participar activamente en los procesos que conducen a la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001.

En la edición anterior presentamos la Política de la Calidad y los Objetivos de la calidad, los cuales no tienen que memorizarse pero sí deben ser entendidos, e interiorizados por todos los miembros de la Universidad pues, además de guiarles en su accionar diario, pueden ser objeto de auditoría ya sea por auditores internos o externos. En esta oportunidad presentaremos otro aspecto clave y que también debe ser conocido e interiorizado por todos los miembros de la Universidad: el **Mapa de Procesos**. Pues bien...

¡Comencemos!



Mapa de Procesos de la Universidad

¿Qué es un Proceso?

Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, agregando valor en esa transformación. Estas actividades requieren la asignación de variedad de recursos en personas, equipos, metodologías, tecnología, materiales.



Figura 1. Proceso genérico

Además debes saber ...

- ✓ Los elementos de entrada y los resultados previstos pueden ser tangibles o intangibles.
- ✓ Cada proceso tiene su cliente y demás partes interesadas (internos o externos a la Universidad).
- ✓ Todos los procesos deben estar alineados con los objetivos de la Organización y estar diseñados para aportar valor a la Organización.
- ✓ La eficacia y eficiencia del proceso pueden evaluarse, mediante el necesario control interno propio que debe tener cada proceso, a través de revisiones externas al proceso como las Auditorías Internas de Calidad, las Auditorías Externas o las Revisiones por la Dirección.
- ✓ Debe utilizarse un sistema que permita recopilar datos para proporcionar información sobre el desempeño del proceso, los cuales deben ser analizados a fin de *determinar si es necesario tomar acciones correctivas o preventivas.*

Tipos de procesos típicos que se pueden identificar

Las Organizaciones tienen que definir el número y los tipos de procesos necesarios para cumplir sus objetivos. Aunque éstos son únicos para cada organización, se pueden identificar procesos típicos tales como:

Procesos para el direccionamiento de una organización.

Aquellos relativos a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos corporativos, provisión de la comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos para el funcionamiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad, y la obtención de los resultados deseados de la organización.

Procesos de apoyo para la gestión de la asignación de los recursos

Aquellos que se requieren para proporcionar los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos de realización y consecuente logro de los objetivos de calidad y de los resultados deseados de la organización.

Procesos de realización.

Incluyen todos los procesos que proporcionan los resultados deseados por la organización.

Procesos de medición, análisis y mejora.

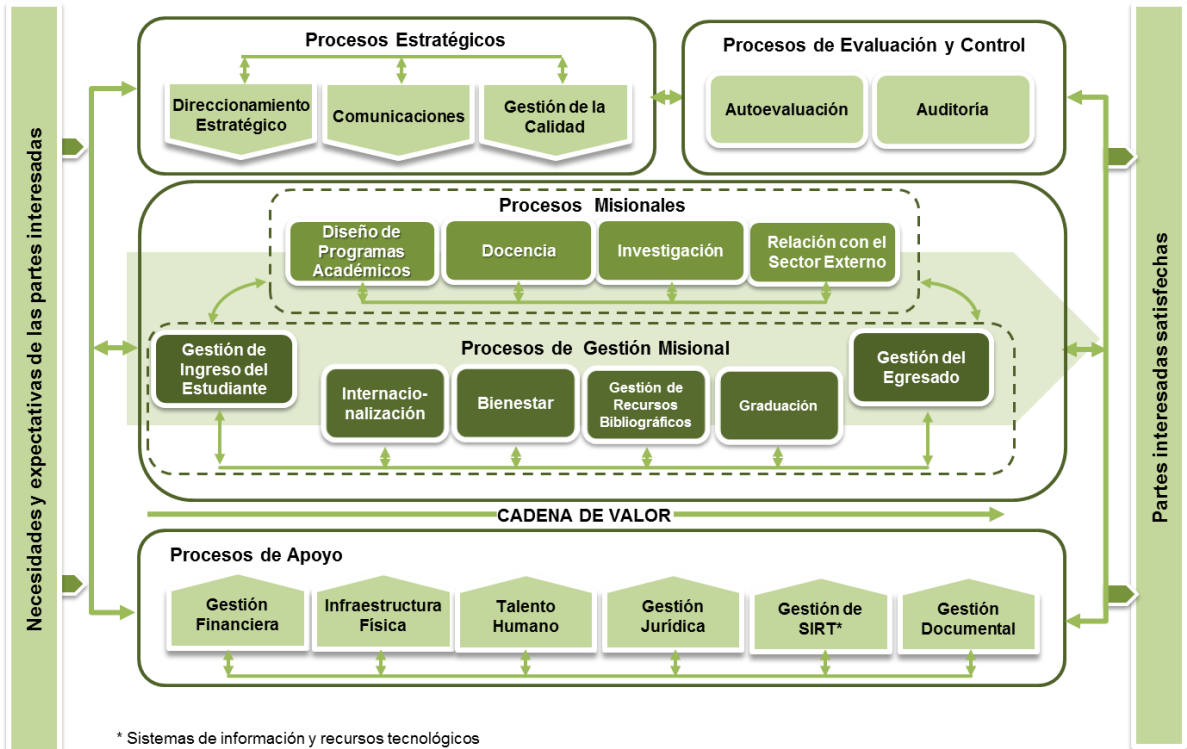
Aquellos necesarios para medir y recopilar datos para realizar el análisis del desempeño de los procesos y tomar decisiones sobre la mejora de la eficacia y la eficiencia. (medición, ajuste, seguimiento, auditoría, análisis del desempeño y mejora). Los procesos de medición por lo están documentados como una parte integral de los procesos de dirección, de apoyo y de realización; mientras que los procesos de análisis y mejora con frecuencia se tratan como procesos autónomos que interactúan con otros procesos, reciben elementos de entrada de los resultados de las mediciones y envían resultados para la mejora de esos procesos.

Tipos de procesos en la Universidad

Procesos Estratégicos	Procesos de Evaluación y Control
Procesos Misionales	Procesos de Gestión Misional
Procesos de Apoyo	



Los Procesos de la Universidad



Procesos Estratégicos

Dirección Estratégico	✳
Gestión de la Calidad	✳
Autoevaluación	
Comunicaciones	

Procesos Misionales

Diseño de Programas Académicos	
Docencia	
Relación con el Sector Externo	✳
Investigación	

Procesos de Gestión Misional

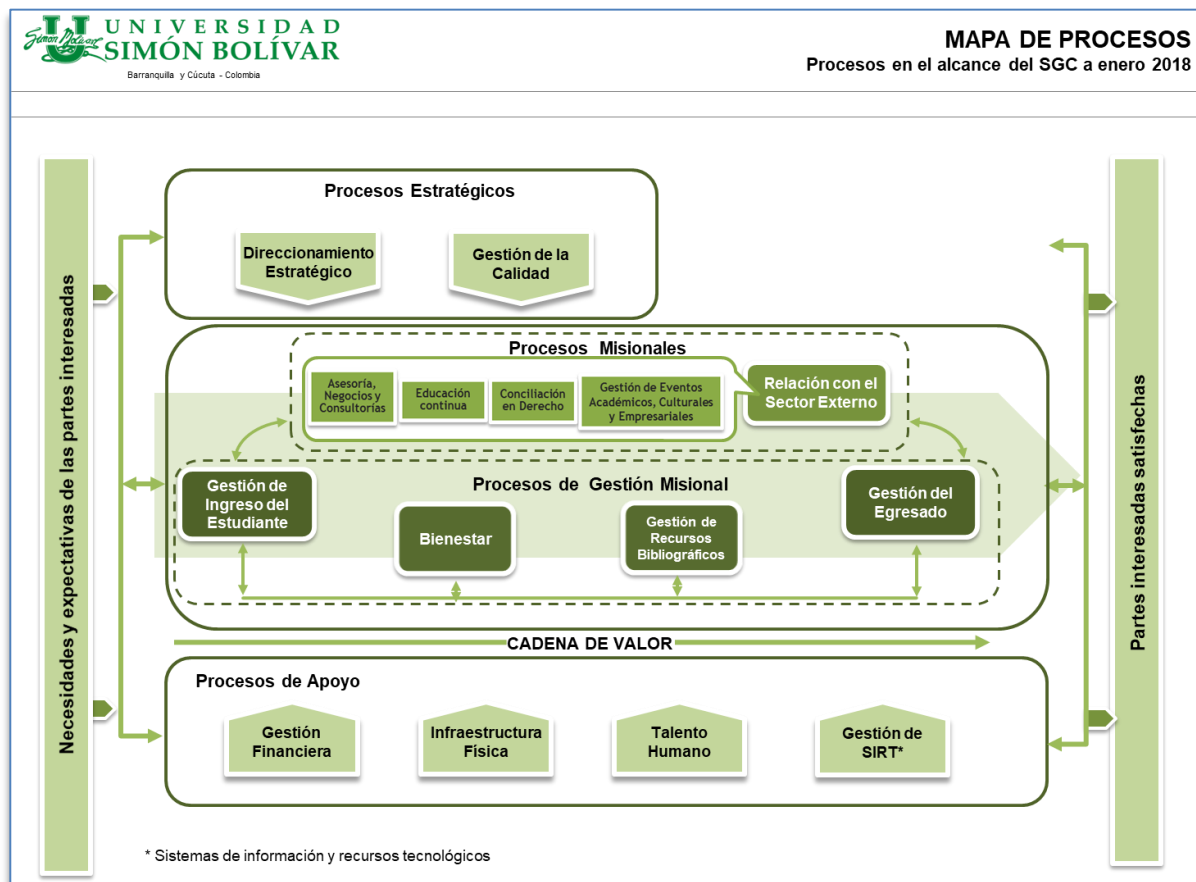
Gestión de Ingreso del Estudiante	✳
Internacionalización	
Bienestar	
Gestión de Recursos Bibliográficos	✳
Graduación	
Gestión del Egresado	✳

Procesos de Apoyo

Gestión Financiera - Compras	✳
Infraestructura Física	✳
Talento Humano	✳
Gestión Jurídica	
Gestión Sistemas de Información y Recursos Tecnológicos	✳
Gestión Documental	

✳ Proceso incluido en el Alcance actual del SGC

Los Procesos de la Universidad



AUTOEVALUATE !

1. ¿Cuáles son los tipo de proceso de la Universidad?
2. ¿Cuáles son los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad?
3. ¿Cuáles son los procesos incluidos en el alcance actual del SGC de la Universidad?

Hasta una próxima entrega !