

BOLETIN CALIDAD N º 5

Actualizado en 2021-06



ISO 9001

Sistema de Gestión de la Calidad

Mapa de procesos de la Universidad

Dpto. de Gestión de la Calidad



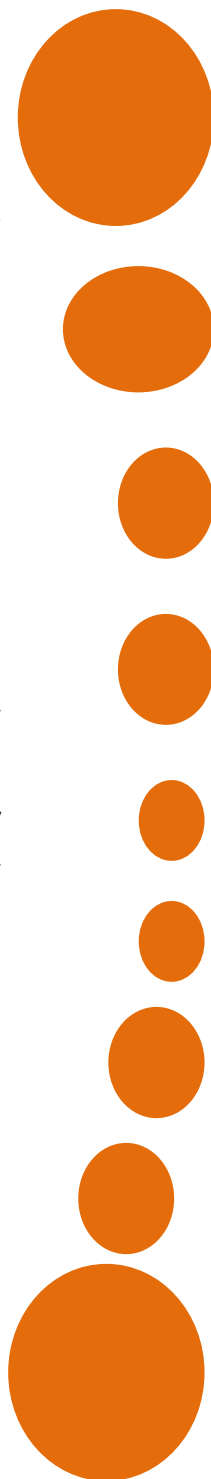
UNIVERSIDAD
SIMÓN BOLÍVAR

EDITORIAL

Hola!, esta es nuestra edición del boletín interno de Calidad, con el cual el Departamento de Gestión de la Calidad adscrito a la Vicerrectoría Administrativa, 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 integrada de gestión y los Objetivos del sistema de gestión, 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 de mejora.

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

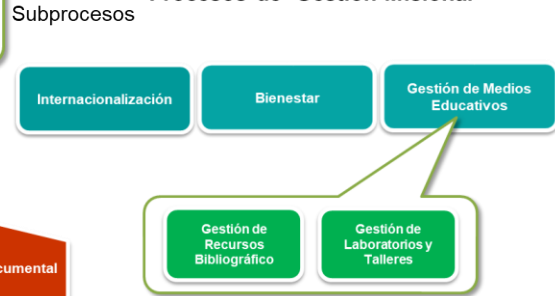


Los Procesos de la Universidad

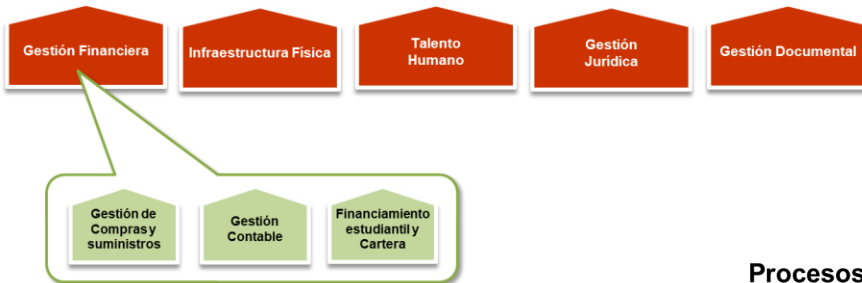
Procesos Estratégicos



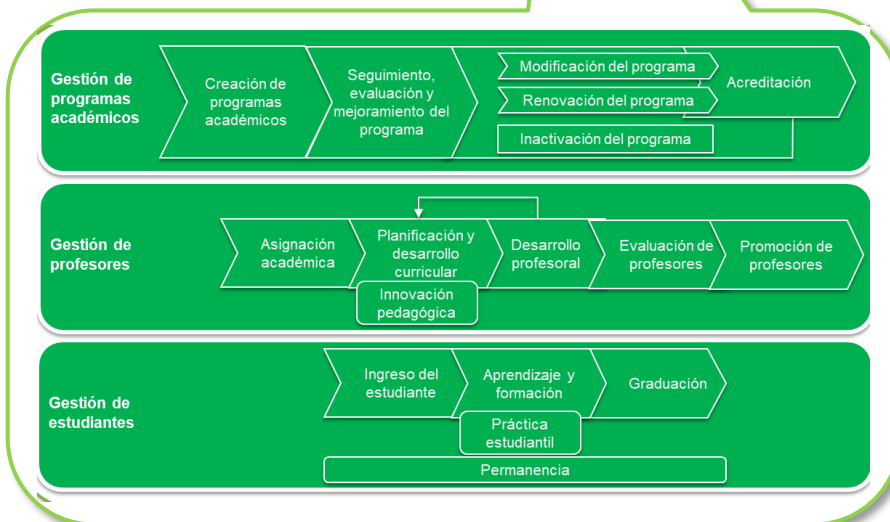
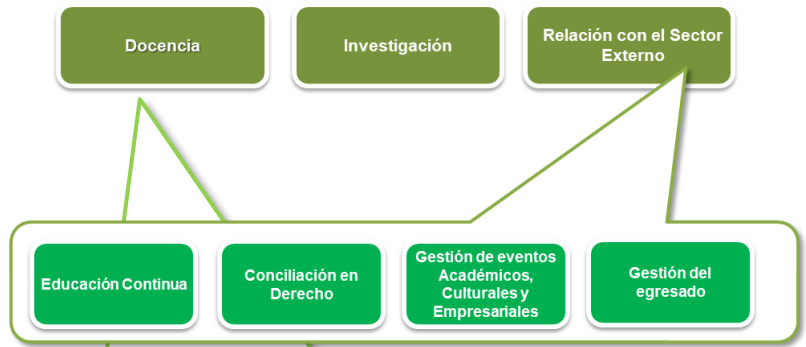
Procesos de Gestión Misional



Procesos de Apoyo



Procesos Misionales

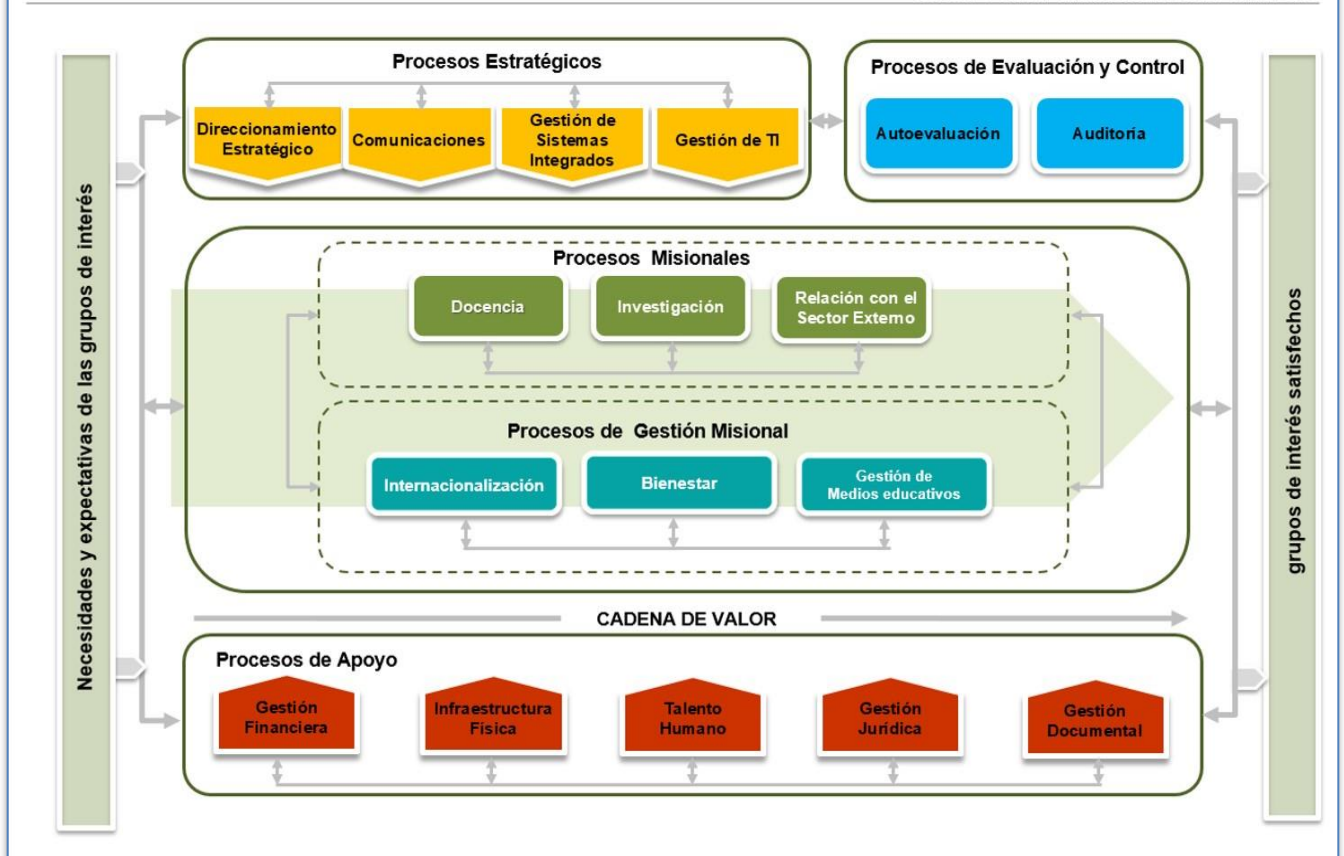


Los Procesos de la Universidad

Tipo de Proceso	Proceso	Subproceso
Procesos Estratégicos	Direccionamiento Estratégico	✪ Planeación Estratégica
		✪ Gestión de Riesgos
		Gestión Presupuestal
	Gestión de Sistemas Integrados	✪ Gestión de la Calidad
		Gestión de la SST
		Gestión Ambiental
	Comunicaciones	✪ Comunicaciones
Gestión de TI	✪ Gestión de TI	
Procesos Misionales	Docencia	✪ Gestión de Ingreso del estudiante
		Graduación
		Gestión de programas académicos
		Gestión de profesores
		Aprendizaje y formación
		Permanencia
	Relación con el Sector Externo	✪ Educación Continua
		✪ Conciliación en Derecho
		✪ Gestión de eventos académicos, empresariales y culturales
		✪ Gestión del Egresado
Investigación	Investigación	
Procesos de Gestión Misional	Internacionalización	Internacionalización
	Bienestar	✪ Bienestar
	Gestión de Medios Educativos	✪ Gestión de Recursos Bibliográficos
Gestión de Laboratorio y Talleres		
Procesos de Apoyo	Gestión Financiera	✪ Gestión de Compras y suministros
		Gestión Contable
		Financiamiento estudiantil y Cartera
	Infraestructura Física	✪ Infraestructura Física
	Talento Humano	✪ Talento Humano
	Gestión Jurídica	Gestión Jurídica
Gestión Documental	Gestión Documental	
Procesos de Evaluación y Control	Auditoría	Auditoría
	Autoevaluación	Autoevaluación

✪ Proceso incluido en el Alcance certificado del SGC

Mapa de Procesos



AUTOEVALUATE !

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