



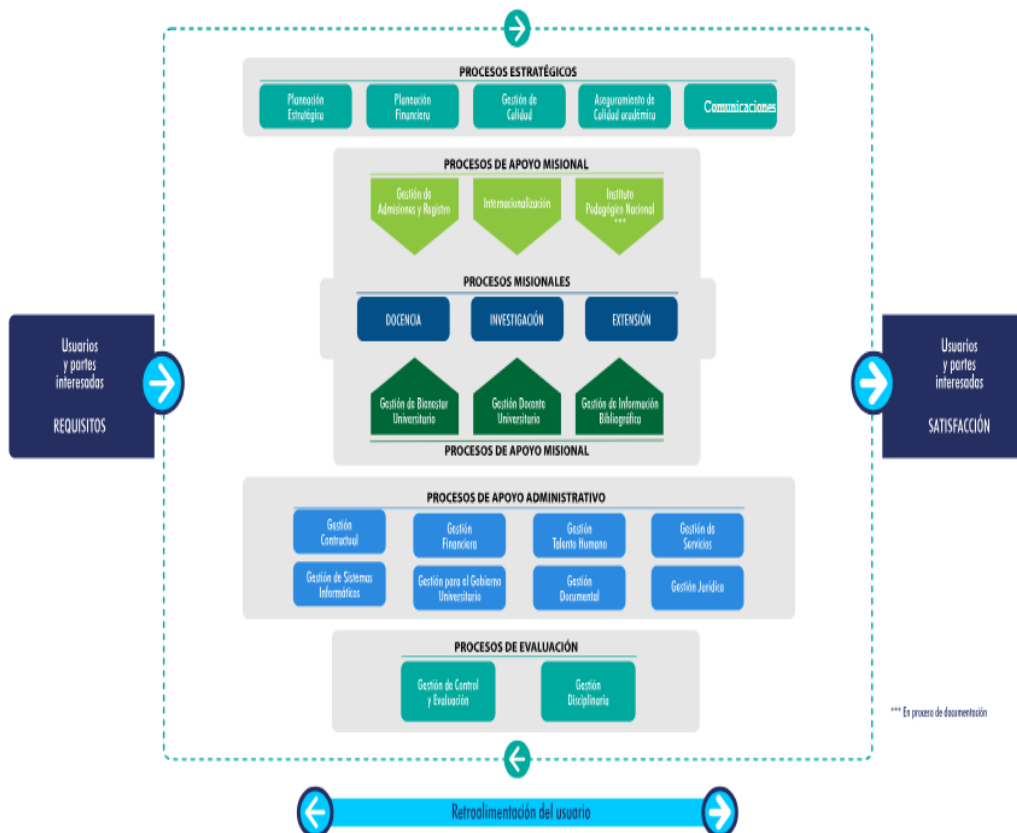
¡Vive la Semana de la Calidad y sé parte del cambio!"

Prepárate...Aquí encontraras información básica y útil para nuestra semana.



Hito 1. Mapa de Procesos.

La Universidad Pedagógica Nacional, estableció un Sistema Integrado de Gestión - SIG en el que se contempla el mapa de procesos, herramienta que ayuda a identificar y evidenciar la secuencia e interacción entre los procesos por medio de los diferentes niveles, tales como el Estratégico, Misional, Apoyo Misional, Administrativos y de Evaluación. Proporcionando la documentación de los procesos para mejorar la eficiencia de los mismos: <https://sistemadegestionintegral.upn.edu.co/mapas-de-procesos/>





Aquí algunas definiciones:

Sistema de Gestión integral: Conjunto de elementos de la Universidad interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos

Sistema: Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan

Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan entre sí, que transforman elementos de entrada en resultados (o salidas), y en el cual pueden intervenir partes internas y externas.

Ficha de caracterización: Documento que detalla de forma sistemática los elementos clave de un proceso, como su objetivo, responsables, entradas, salidas, recursos, proveedores y clientes.

Diagrama de flujo: Permite la visualización gráfica de la secuencia lógica; así como reglas, normas o lineamientos operacionales que se determinan en forma explícita, para facilitar la toma de decisiones, la cual debe ser conocida y comprendida por todas las partes interesadas y los involucrados en el procedimiento.

Documentos: Los documentos en un sistema de gestión de calidad permiten no sólo brindar instrucciones para saber el cómo hacerlo sino también dan la posibilidad de soportar las actividades que se realizan en el cumplimiento de la misión

Facilitador de proceso: funcionarios responsables de agilizar la gestión de las dependencias en el cumplimiento de los requisitos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del SGI. Es el enlace con los gestores del Sistema.

Líderes de proceso: Funcionarios de nivel directivo o asesor, responsable de la ejecución, sostenibilidad y mejoramiento de los procesos a su cargo.

Articuladores: funcionarios responsables de articular la información de los procesos en cabeza de las Vicerrectorías.

Normograma: Herramienta que recopila y organiza la normativa aplicable a una entidad o proceso, permitiendo su fácil comprensión y consulta



Hito 2. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.



Hito 3. Administración y/o Gestión de Riesgo y Oportunidades

La administración del riesgo es un proceso sistemático para identificar, analizar, evaluar, manejar y monitorear eventos que pueden afectar positiva o negativamente el logro de los objetivos de la universidad. Su propósito es establecer estrategias y acciones para controlar y asegurar el cumplimiento de metas, lo que a su vez fortalece el control interno y fomenta una cultura de autocontrol en la entidad. Las etapas para la administración del riesgo son: Identificación, Evaluación, Tratamiento y Seguimiento. Aquí algunas definiciones:

Gestión del Riesgo: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.

Riesgo: Efecto que se causa sobre los objetivos de las entidades, debido a eventos potenciales.

Probabilidad: se entiende como la posibilidad de ocurrencia del riesgo.

Impacto: las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

Consecuencia: los efectos o situaciones resultantes de la materialización del riesgo que impactan en el proceso, la entidad, sus grupos de valor y demás partes interesadas.

Causa: todos aquellos factores internos y externos que solos o en combinación con otros, pueden producir la materialización de un riesgo.

Control: Medida que permite reducir o mitigar un riesgo.



Hito 4. Indicadores.

Los indicadores son la expresión cuantitativa o cualitativa observable que permite describir compartimientos, características a través de unas variables las cuales se comparan con periodos anteriores o bien frente a una meta o compromiso, permite evaluar su desempeño a través del tiempo ya que se toma como referencia para la toma de decisiones en los procesos de la alta dirección y planeación.

Tipología del Indicador:

Indicadores de Gestión: La función principal de estos indicadores es cuantificar los recursos físicos, humanos y financieros utilizados en el desarrollo de las acciones; y mide la cantidad de acciones, procesos, procedimientos y operaciones realizadas durante de la etapa de implementación.

Indicadores de Producto: miden los bienes y servicios que son generados y entregados, cumpliendo los estándares de calidad definidos, como consecuencia de la transformación de los insumos a través de un proceso de producción.

Indicadores de resultado: Los indicadores de resultado son aquellos que cuantifican los efectos relacionados con la intervención pública; dichos efectos pueden ser incididos por factores externos y no necesariamente se producen directamente por la intervención pública.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Eficacia: grado en el que se realizan las actividades planeadas y se logran los resultados planeados.

Efectividad: medida en que la gestión permite el logro de los resultados planeados con un manejo óptimo de los recursos.

Calidad: relacionados con la prestación del servicio.

Hito 5. Planes de Mejoramiento.

Plan de Mejoramiento es considerado como el instrumento que conlleva a un conjunto de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora consolidadas, producto de la identificación y gestión de hallazgos y/u oportunidades de mejora, mediante el ejercicio de autoevaluación y/o evaluación independiente.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la inspección o verificación realizada y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Autoevaluación: Actividad que permite a cada proceso institucional, medir la efectividad de los controles en los procesos y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas y resultados a su cargo y tomar las medidas correctivas que sean necesarias al cumplimiento de los objetivos previstos por la Entidad.

Acción Correctiva (AC): Conjunto de actividades realizadas para eliminar la(s) causa(s) de un hallazgo detectado. Estas actuaciones se generan producto de los procesos de autoevaluación existentes en la entidad y evaluación independiente.

Acción de Mejora: Actividades realizadas en forma recurrente para aumentar la capacidad en el cumplimiento de los requisitos y objetivos institucionales.



Análisis de Causa raíz: Identificación, mediante la aplicación de diferentes metodologías, de las situaciones que originaron un hallazgo real o potencial.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Hito 6. Salidas No conformes

Las Salidas no conformes son acciones tomadas para identificar, separar o desechar o recoger o reclasificar el producto o servicio no conforme para evitar su uso no intencionado o el inicialmente previsto o incluso tomar acciones que eviten la continuidad de los fallos, se identifican como producto o Servicio No Conforme dependiendo cada organización para determinar que el producto o servicio pueden presentar no cumplimientos con los mínimos estándares de calidad definidos por las partes interesadas. Aquí algunas definiciones:

Atributo: Aquella característica diferencial que posea el producto o servicio como rango distintivo de otro producto similar y cuyo proceso de elaboración y condiciones finales de calidad, cumplan las normas establecidas en el protocolo correspondiente.

Tipos de Tratamiento: a) Corrección: puede ser un reproceso o una reclasificación. b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios; c) información al cliente.

Característica: Rasgo diferenciador.

Hito 7. Contexto

El contexto se refiere al análisis de todas las condiciones y factores internos y externos que pueden influir en la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos estratégicos. Aquí algunas definiciones:

Factores internos: Se refiere a las capacidades, recursos, cultura, conocimientos y procesos propios de la organización.

Factores externos: Incluye elementos del entorno como el mercado, la competencia, la legislación, la tecnología, los aspectos sociales, económicos y ambientales, entre otros.

Amenazas: Circunstancias externas que entorpecen o ponen en peligro el cumplimiento del objetivo del Proceso e institucional.

Debilidades: Deficiencias propias del proceso o la entidad que impiden que alcance los objetivos deseados. Al tratarse de factores internos son controlables y pueden ser reducidos y modificados para reducir su impacto.

Fortalezas: Capacidad del proceso para lograr sus objetivos. Pueden ser tangibles o intangibles y contribuyen al cumplimiento de la misión institucional.

Oportunidad: Situación o evento favorable que puede surgir del contexto interno o externo de una organización y que, si se aprovecha adecuadamente mediante acciones estratégicas.

**"La UPN, Construyendo calidad en cada detalle, porque somos una
Universidad que cuida su porvenir"**