

MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS

[Versión 1.0]

ELABORADO POR: UNIDAD DE GESTIÓN DE CALIDAD.



CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1.0		

UNIDAD DE GESTIÓN DE CALIDAD GADP ESMERALDAS

MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

Versión: 1.0

Página

PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

INFORMACIÓN BÁSICA

Proceso:	Proceso Gestión De Calidad
Código del Proceso:	PRO.GC.01
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Administrar, Fomentar, Construir, desarrollar acciones para satisfacer los requerimientos del cliente interno y externo, con el fin de mejorar su calidad de vida, enmarcado en las competencias y funciones otorgadas legalmente, trabajando con su personal competente y comprometido al cumplimiento de su Sistema de Gestión de Calidad, Sistema Integrado de Gestión, la normativa legal y la mejora continua de sus procesos. <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Presupuesto Asignado/ Procesos GADPE <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Decretos❖ Resoluciones❖ Información❖ Solicitudes❖ Norma ISO 9001:2015❖ Decretos❖ Resoluciones❖ Necesidades Cliente Interno-Externo <p>SUBPROCESOS:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Administración del Sistema de Gestión de la Calidad❖ Administración del Sistema Integrado de Gestión❖ Reingeniería de Procesos y Mejora Continua

Productos/Servicios del Proceso:

- ❖ Encuestas Diagnostico
- ❖ Informe de mejora continua
- ❖ Política de Calidad
- ❖ Informe de Auditorias de Cumplimiento
- ❖ Reporte de satisfacción de las Partes Interesadas
- ❖ Metodología de Análisis y Solución a Problemas
- ❖ Informe de Revisión de la alta Dirección
- ❖ Informe de Buzón de Sugerencia.
- ❖ Capacitación en temas inherentes a la Unidad de Gestión de la Calidad
- ❖ Informe de Controles y Seguimientos a los Proyectos GADPE.
- ❖ Política SIG
- ❖ Actualización de Estructuras Orgánicas Por Procesos
- ❖ Diseño de Procesos y Procedimientos.

Tipo de Proceso:

Adjetivo

Responsable del Proceso:

Coordinador(a)

Tipo de cliente:

Interno

Marco Legal:

- Constitución de la República del Ecuador Art. 52, Art. 53, Art. 320, Art. 227, Art. 336
- Carta Iberoamericana para la Calidad en la Gestión Pública
- Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017
- Ley del Sistemas Ecuatoriano de la Calidad
- Ley Orgánica del Servicio Público
- Rectoría de la Calidad en el Servicio Pública en Ecuador
- Norma ISO 9001:2015
- Norma ISO 14001:2015
- OHSAS 18001:2007
- Norma ISO 45001:2018

LINEAMIENTOS DEL PROCESO

El proceso de Gestión de Calidad requiere considerar los siguientes puntos dentro de su proceso:

- Toda documentación que ingresa al proceso deberá gestionarse a través de la Secretaria de la Unidad de Gestión de la Calidad.
- Se aplicaran los lineamientos de conformidad a lo establecido en el Marco Legal.

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Calidad.- Características inherentes que contiene un producto o servicio.

Alta Dirección.- Persona o Grupo de Personas que dirige y controla una organización.

Participación Activa.- Tomar parte en una actividad, evento o situación

Compromiso.- Participación activa en, y contribución a las actividades para lograr objetivos compartidos.

Organización.- Persona o Grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

Contexto de la organización.- Combinación de cuestiones internas y externas que puedan tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo de sus objetivos.

Parte Interesada.- Persona u organización que pueda afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Proveedor.- Organización que proporciona un producto o un servicio.

Proveedor externo.- Proveedor que no es parte de la organización.

Función Metrológica.- Unidad funcional con responsabilidad administrativa y técnica para definir e implementar el sistema de gestión de las mediciones.

Mejora.- Actividad para elevar el desempeño

Mejora Continua.- Actividad recurrente para elevar el desempeño.

Gestión.- Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión de Calidad.- Gestión con respecto a la calidad.

Planificación de la Calidad.- Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesario y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.

Aseguramiento de la Calidad.- Parte de la gestión de la calidad orientada proporcionar confianza en que se cumplirá.

Control de la Calidad.- Parte de la gestión de la calidad, orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Mejora de la Calidad.- Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Gestión de la Configuración.- Actividades coordinadas para dirigir y controlar la configuración.

Gestión de Proyectos.- Planificación, organización, seguimiento, control e informes de todos los aspectos de un proyecto.

Proceso.- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Requisito.- Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Requisito Legal.- Requisito Obligatorio especificado por un organismo legislativo.

No conformidad.- Incumplimiento de un requisito.

Conformidad.- Cumplimiento de un Requisito.

Capacidad.- Aptitud de un objeto para realizar una salida que cumplirá los requisitos para esa salida.

Trazabilidad.- Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

Confiabilidad.- Capacidad para desempeñar como y cuando se requiera

Innovación.- Nuevo o Cambiado que crea o redistribuye valor.

Objetivo.- Resultado a Lograr.

Producto.- Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

Servicio.- Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Desempeño.- Resultado medible.

Riesgo.- Efecto de la incertidumbre.

Eficiencia.- Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Eficacia.- Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Datos.- Hechos sobre un objeto

Información.- Datos que poseen significado.

Información Documentada.- Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

PDOT.- Plan de Ordenamiento Territorial

PEI.- Plan Estratégico Institucional

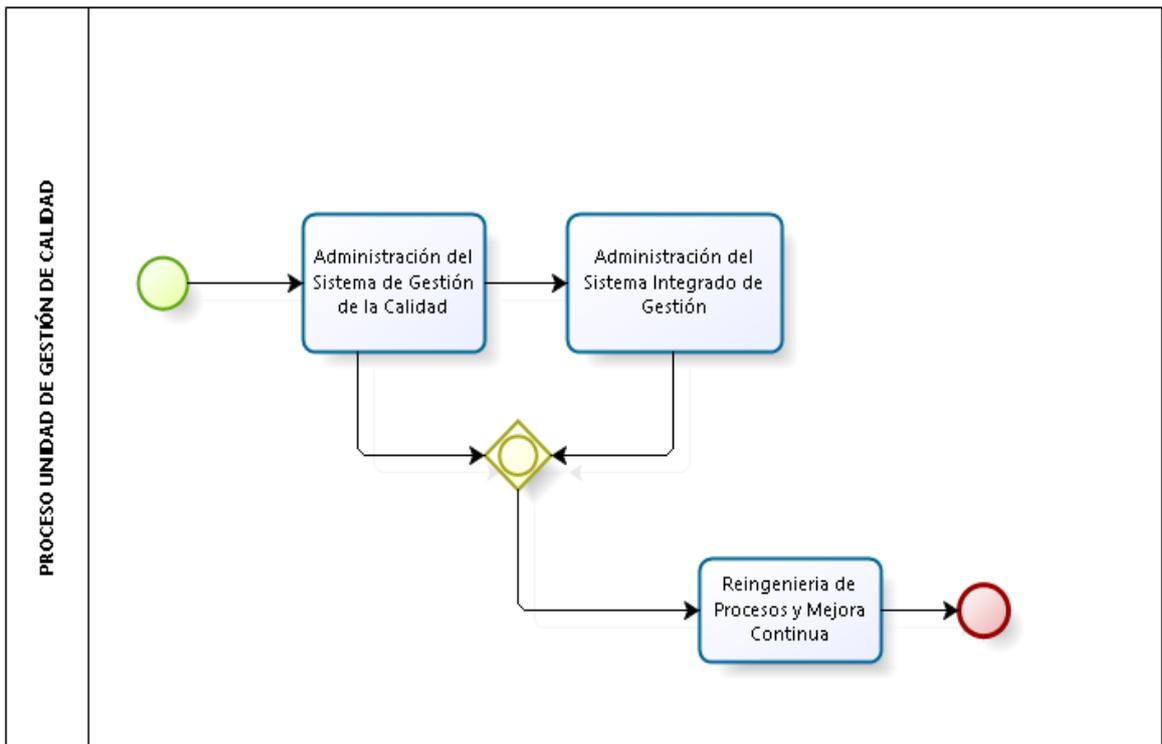
PPA.- Plan Plurianual

PAC.- Plan Anual de Compras

POA.- Plan Operativo Anual

*Todos los Términos y definiciones se pueden encontrar en la Norma ISO 9000:2015

MAPA DE INTERRELACIÓN DEL PROCESO



INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

Los indicadores de gestión definidos para el proceso de Gestión de Calidad son los siguientes:

No.	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Responsable de Medición	Fuente de la Medición	Frecuencia de Medición
1	Satisfacción del Cliente	$\frac{\text{Clientes Satisfechos}}{\text{Clientes Atendidos}} * 100\%$	Porcentaje	Coordinador de Gestión de la Calidad	Especialista de Administración de Gestión de la Calidad	Trimestral
2	Aptitud de los Servidores en Gestión de Calidad	$\frac{\text{Servidores por encima de la media}}{\text{Total de Servidores}} * 100\%$	Porcentaje	Coordinador de Gestión de la Calidad	Especialista de Administración de Gestión de la Calidad	Semestral
3	Eficacia POA	$\frac{\text{Actividades ejecutadas}}{\text{Actividades Planificadas}} * 100\%$	Porcentaje	Coordinador de Gestión de la Calidad	Coordinador de Gestión de la Calidad	Trimestral
4	Reingeniería de Procesos	$\frac{\text{Procesos Mejorados}}{\text{Procesos Planificados}} * 100\%$	Porcentaje	Coordinador de Gestión de la Calidad	Especialista en Reingeniería de Procesos y Mejora Continua	Semestral
5	Auditoría SIG	$\frac{\text{\#Auditorías SIG ejecutadas}}{\text{\#Auditorías SIG planificadas}} * 100\%$	Porcentaje	Coordinador de Gestión de la Calidad	Especialista de Administración del Sistema Integrado de Gestión	Semestral
6	Capacitaciones	$\frac{\text{\#Capacitaciones Dictadas}}{\text{\#Capacitaciones Planificadas}} * 100\%$	Porcentaje	Coordinador de Gestión de la Calidad	Unidad de Gestión de Calidad	Semestral.