



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>Código:</b>	<b>16, 369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>8-03-2022</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión:</b>	<b>05</b>		

### {OBJETIVO DEL PROCESO

Gestionar las actividades relacionadas con la administración del Sistema de Gestión de Calidad.

#### LÍDER DEL PROCESO

Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad

#### RESPONSABLES DEL PROCESO

Auditor Interno de Calidad

Secretaria

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (1)

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Unidad solicitante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de Cambio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de Documentos y Registros</li> <li>• Actualización de Procedimientos, Ficha de Proceso y Manual de Calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de Documentos y Registros                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Lista Maestra / documentos modificados</li> </ul> </li> </ul>	Unidad solicitante
Líder de Proceso Auditor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de Oportunidad de mejora completada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestional las No Conformidades y Acciones correctivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones correctivas                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Acciones implementadas</li> </ul> </li> </ul>	Líder de Proceso
Jefa de la Oficina de Gestión Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías Internas de Calidad                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plan Anual de auditorías internas y revisiones del sistema</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestional el programa de Auditorías Internas de Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías Internas de Calidad                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Solicitud de Oportunidad de Mejora</li> <li>○ Informe de Auditoría.</li> </ul> </li> </ul>	Líder de Proceso Gerente General



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>Código:</b>	<b>16, 369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>8-03-2022</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión:</b>	<b>05</b>		

### DOCUMENTOS APLICABLES

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Realizar cambios al Manual de Calidad	P-G.G.-O.G.C.- 01	Cierre de Solicitudes de Oportunidades de Mejora	P-G.G.-O.G.C.- 04
Realizar cambios o modificaciones a los procedimientos de las unidades administrativa	P-G.G.-O.G.C.- 02	Codificación y Control de formularios utilizados en la institución	P-G.G.-O.G.C.- 05
Confeccionar una Solicitud de Oportunidad de Mejora	P-G.G.-O.G.C.- 03	Control de los Indicadores de Gestión	P-G.G.-O.G.C.- 06
Gestión de Riesgo	P-G.G.-O.G.C.- 07		

### REGISTROS QUE SE CONSERVAN

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Solicitud de Oportunidad de mejora (SOM)	16,351-20	Ficha de Proceso	16,369-18
Solicitud de Cambio	16,353-20	Tablero de Indicadores de Gestión	16,371-18
Control de formatos utilizados en las unidades Administrativas	16,355-14	Programación de Auditorías Interna, Externa y Revisión Gerencial	16,732-18
Hoja de Verificación de Auditoría	16,356-17	Control de Indicadores de Gestión	16, 373-20
Hoja de Devolución de documentos	16,365-18	Informe de Seguimiento a las Solicitudes de Oportunidades de Mejoras	16,375-22
Plan de Acción	16,366-13	Control de entrega de atención de las Solicitudes de Oportunidades de mejoras a las unidades administrativa	16,376-22
Informe de Indicadores de Gestión de Zolicol (Ficha técnica)	16,367-16		



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>Código:</b>	<b>16, 369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>8-03-2022</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión:</b>		<b>05</b>	

### INDICADORES ESTABLECIDOS

NOMBRE	MÉTRICA	ME-TA	FRECUENCIA
N/A	N/A	N/A	N/A

### RIESGOS IDENTIFICADOS

NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	CONTROLES	ACCION	RESPONSABLE
Fallas en el análisis de causa	Que el dueño del proceso no realice el correcto análisis de la NC identificada.	Jefe del Departamento	Desconocimiento	<p>Insatisfacción de los clientes</p> <p>Incumplimiento de los requerimientos del sistema de gestión de calidad</p>	Preventivo	Entrenamiento al personal en Análisis Causas Raíz - Coaching a cada dueño de procesos durante la realización del analisis de la NC por parte de la Jefa del Sistema de Gestión de Calidad	Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad
Contagio de los auditores por Covid-19	Que los auditores se contagien por Covid-19 y no pueden cumplir con la programación de auditorías internas en la institución y las reuniones de comité mensual	Covid-19	Pandemia a nivel internacional	<p>Incumplimiento en la aplicación del programa de auditoría interna de calidad.</p> <p>Ausencia de auditores en las reuniones mensuales de comité</p> <p>Incumplimiento con los deberes de la Norma ISO 9001:2015</p>	Preventivo	<p>Coordinar reuniones mensuales con los auditores vía Zoom para la planificación de las auditorías inernas de calidad</p> <p>Comunicar al personal de zolicol por correo la feha de aplicación de la auditoría interna de calidad en la institución</p> <p>Aplicar la auditoría con los auditores seleccionados tomando en cuenta las medidas de seguridad establecidas por el MINSA.</p>	Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>Código:</b>	<b>16, 369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>8-03-2022</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión:</b>	<b>05</b>		

<p>Incumplimiento en la entrega de Indicadores de Gestión y Atención de las Solicitudes de Oportunidades Mejoras</p>	<p>Que los Jefes líderes de proceso no entreguen a tiempo los indicadores de gestión</p>	<p>Jefes de Departamentos</p>	<p>Olvido falta de compromiso</p>	<p>Incumplimiento en los requerimientos del sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Levantamiento de hallazgos de no conformidades por los auditores externos</p> <p>No se analizan los Indicadores de Gestión y las oportunidades de mejoras que puedan darse en beneficio de la institución</p> <p>No se logra hacer la mejoras a los procesos por la no atención de las Solicitud de Oportunidad de Mejora</p>	<p>Preventivos</p>	<p>Recordar vía correo a Directores y Jefes, el compromiso de la entrega de Indiadores de Gestión.</p> <p>Seguimiento vía correo a los líderes de procesos en la atención de las Solicitudes de Oportunidades de Mejoras</p>	<p>Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad</p>
--	--	-------------------------------	---------------------------------------	--	--------------------	--	---

COMUNICACIÓN				
MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR
Programa de auditoría interna	Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad	Memorando Correo electrónico	Según la programación	Gerencia / Directores / Jefes de departamento
Solicitud de oportunidad de mejora	Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad/Gerente General	Memorando	Cuando sean identificadas	Gerencia / Directores / Jefes de departamento
Publicación de procedimientos	Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad	Memorando Correo electrónico	Cuando se relicen creaciones o cambios a los documentos del sistema	Gerencia / Directores / Jefes de departamento

PARTES INTERESADAS			
PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	CONTROL (SEGUIMIENTO / REVISION)	REQUERIMIENTO DEL SGC
N/A	N/A	N/A	N/A