PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD

PROYECTO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO – SNR 1401 2022

SERVICIOS OPERATIVOS, LOGÍSTICOS Y DE TRASLADO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS ARCHIVÍSTICOS TALES COMO: LA ORGANIZACIÓN, DIGITALIZACIÓN, TRASLADO Y DISPOSICIÓN FINAL DE ARCHIVOS MISIONALES DE LAS OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS (ORIP) SELECCIONADAS POR LA SNR

ORIP:

Barranquilla, Gacheta, La Mesa, Girardot, Agua de Dios y Cáqueza

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	FECHAA	FIRMA
REVISADO POR: Gerencia de Operaciones – Gerencia técnica Adjunta	2022/08/15	
APROBADO POR: OSCAR VALENCIA Gerente General	2022/08/18	

TABLA DE CONTENIDO

1 TABLA DE MODIFICACIONES 3
2 INTRODUCCIÓN 3
3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 3
4 OBJETIVOS DE PLAN DE GESTIÓN DE LOS REQUISITOS 3
4.1 OBJETIVO GENERAL 3
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3
5 DEFINICIONES, ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS 4
5.1 POLÍTICA DE CALIDAD DE PROCESOS & SERVICIOS S.A.S. 4
5.2 ABREVIATURAS 4
5.3 DEFINICIONES 4
6 PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 8
6.1 Hitos principales 8
6.2 Generalidades 9
6.3 Aseguramiento de la calidad 12
6.3.1 Elementos de entrada 12
6.3.2 Objetivos 12
6.3.3 Métodos 13
6.3.4 Métricas 13
6.4 Control de la calidad (Entregables) 17
6.4.1 Elementos de entrada 18
6.4.2 Objetivos 18
6.4.3 Métodos 19
6.4.4 Métricas 19
6.5 Matriz de Actividades del proyecto 21
6.6 Mejora Continua 22

1 TABLA DE MODIFICACIONES

Nº VERSIÓN MODIF.	FECHA MODIFIC.	MODIFICACIONES
1	18-8-2022	Generación del Documento.

2 INTRODUCCIÓN

El Plan de Gestión de la Calidad, incluye los procesos y actividades de la organización ejecutora que establecen políticas de calidad, los objetivos y las responsabilidades de calidad para que el proyecto satisfaga las necesidades para las que fue concebido.

3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El equipo de trabajo del proyecto está estructurado de acuerdo con los organigramas que se presentan en el plan de gestión de recursos.

4 OBJETIVOS DE PLAN DE GESTIÓN DE LOS REQUISITOS

Los objetivos generales y específicos del plan de gestión de la calidad, se presentan a continuación.

4.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar los requisitos y/o estándares de calidad para el proyecto y sus entregables, así como documentar cómo el proyecto demostrará el cumplimiento de estos.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Auditar los requisitos de calidad y los resultados de las mediciones de control de calidad, para asegurar que se utilicen las normas de calidad y las definiciones operacionales adecuadas.

- Asignar trabajo a los equipos utilizando los paquetes de trabajo, es decir que en esta fase cada líder de proceso deberá tener claro cuáles son sus actividades y por cuales debe responder, es decir, cada líder debe tener clara su asignación de responsabilidades para con el proceso.

- Registrar los resultados de la ejecución de las actividades de control de calidad, a fin de evaluar el desempeño y recomendar los cambios necesarios.

5 DEFINICIONES, ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

5.1 POLÍTICA DE CALIDAD DE PROCESOS & SERVICIOS S.A.S.

PROCESOS Y SERVICIOS S..AS., establece la política de calidad alineada a los requisitos especificados en la NTC ISO 9001:2015 y las directrices corporativas, proporcionando un marco de referencia para los objetivos de calidad especificados en el inciso 6.2 de la norma en vigencia. Consultar el documento (DR-GC-02 Política de calidad).

La organización asume la responsabilidad de comunicar la política de calidad a todo el personal incluyendo las partes interesadas, asegurando que la misma se entiende, se aplica y está disponible en los siguientes mecanismos de difusión, tablero de información ubicado en la recepción de las oficinas, red interna corporativa y página web de la empresa. Cuando la página web presente modificaciones en su estructura el área de tecnología o desarrollo dejará público a las partes una ventana de mantenimiento, conservando la visibilidad de la política.

5.2 ABREVIATURAS

- **DOFA:** Debilidades - Oportunidades - Fortalezas y Amenazas.
- **NTC:** Norma Técnica Colombiana.
- **PHVA:** Planear - Hacer - Verificar – Actuar.
- **PYS:** PROCESOS Y SERVICIOS S.A.S.
- **SGC:** Sistema de gestión de la calidad.

5.3 DEFINICIONES

- **Acción Correctiva.** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Alta Dirección.** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan el más alto nivel una organización.
- **Ambiente de trabajo.** Todas las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **Auditor Interno de Calidad.** Es el responsable de inspeccionar y verificar si se cumple o no los lineamientos de la norma en vigencia.
- **Auditoría.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia y evaluarla de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de establecidos para la revisión e inspección.
- **Auditoría Interna**. Actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

- **Base de datos.** Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.
- **Calidad.** Es la totalidad de las características de un producto o servicio que le confieren aptitud para satisfacer necesidades establecidas e implícitas.
- **Caracterización de procesos**. Herramienta usada para describir cómo funciona un proceso y así dar cumplimiento a los requisitos de la norma.
  Componentes:
  - ✓ Actividades: Es el conjunto de elementos secuenciales que conforman un proceso.
  - ✓ Entradas: Una o más actividades pueden requerir un elemento para dar inicio a una actividad o proceso.
  - ✓ Salidas: Son los elementos transformados resultantes de un proceso.
  - ✓ Clientes: Es quien recibe el elemento resultante del proceso.
  - ✓ Recursos: Son los elementos con los cuales se llevan a cabo las actividades del proceso.
  - ✓ Proveedores: Suministran elementos necesarios para efectuar el proceso.
  - ✓ Responsable: Es el encargado del proceso.
  - ✓ Documentos: Información como medio de soporte relacionada al proceso.
  - ✓ Control: Control de los atributos para la salida de lo que se va a entregar.
  - ✓ Certificación. Actividad mediante la cual un organismo reconocido acreditado como evaluador de la conformidad e independiente de las partes interesadas, proporciona una garantía escrita de que un producto, un proceso o un servicio es conforme con las exigencias especificadas.
- **Cliente.** Persona que demanda los servicios o productos que presta una Organización - unidad administrativa.
- **Codificación.** Es el código que se le asigna a los documentos con el fin de identificar y ubicar la información documentada.
- **Competencias**. Atributos personales y aptitudes demostradas para aplicar un conocimiento.
- **Conformidad**. Satisfacción del cumplimiento de un requisito que puede ser reglamentaria, profesional, interna o del cliente.
- **Control.** Evaluación de la conformidad mediante observación y juicio acompañados si necesario de medidas, pruebas o calibración.
- **Control de la calidad.** Son las técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para satisfacer los requisitos de calidad de un producto o servicio.
- **Corrección.** Corresponde al tratamiento inmediato que se toma para eliminar una no conformidad detectada.
- **Documento referencia.** Son los documentos que transfieren al lector a profundizar y detallar la información en un escrito aparte. Por lo general están codificados con la inicial "DR" y son objeto de modificación y control de cambios.
- **Eficiencia.** Consiste en obtener el máximo resultado posible con unos recursos determinados, o en mantener con unos recursos mínimos la calidad y cantidad adecuada de un determinado servicio/producto.

- **Estructura organizacional.** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- **Evidencia de auditoría.** Registros, declaraciones de hechos u otra información pertinente para verificar que se respeten los criterios de auditoría.
- **Formato.** Es un documento elaborado para consignar el resultado de una actividad o tarea. Una vez diligenciado se denomina registro.
- **Gestión de la calidad.** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **Gestión de proyectos.** Planificación, organización, seguimiento y control de todos los aspectos de un proyecto.
- **Hallazgo**. Es la conclusión que se obtienen de la auditoría, por lo general son el resultado de la evidencia recopilada. Esos hallazgos pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de la auditoría, u oportunidades de mejora.
- **Información documentada.** Información y documento de soporte, establecidos por la NTC ISO 9001:2015.
- **Informe de auditoría.** Documento donde se presenta el resultado de la auditoría, dirigido a la gerencia y al responsable del proceso auditado. Es la base para la toma de acciones correctivas.
- **Instructivo de trabajo.** Es la descripción clara y concisa de los detalles y pormenores de cada actividad que se describe.
- **Lineamiento estratégico.** Elementos del más alto nivel de la Estrategia Organizacional, cuyo propósito es alinear el comportamiento de todos los miembros de la Organización hacia un horizonte y visión compartida. Están conformados por la MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES.
- **Manual de calidad.** Representa la guía del sistema de gestión de la calidad, contiene la estructura de la NTC ISO 9001 y la forma como la empresa cumple con los requerimientos de ella.
- **Manual de procedimientos.** Instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.
- **Mapa de procesos.** Es la representación gráfica de la operación de la entidad.
- **Mejora continua.** Consiste en la mejora sistemática y continua de los procesos y del rendimiento operativo mediante el uso de metodologías apropiadas.
- **Mejora de la calidad.** Parte de la gestión orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- **No conformidad.** Incumplimiento de un requisito.
- **Plan de acción de mejoramiento.** Acciones que se implementaran para solventar las no conformidades y observaciones presentadas en el informe de auditoría.
- **Política de calidad.** Directivas e intenciones generales de una organización relacionadas con la calidad tal cual son oficialmente formuladas por la dirección.
- **Proceso.** Conjunto de trabajos, tareas, operaciones correlacionadas o interactivas que transforma elementos de entrada en elementos de salida utilizando recursos.
- **Proceso estratégico.** Dirigen el rumbo y toma de decisiones de la organización.
- **Proceso misional.** Definen la operación de cada línea de negocio.

- **Proceso de apoyo.** Sirven de soporte o ayuda a los procesos de prestación del servicio.
- **Producto.** Resultado esperado de un proceso, ya sea material o inmaterial como el servicio. El producto puede ser interno o externo al cliente de la organización.
- **Proveedor.** Organismo o persona que proporciona un producto. Ejemplo: productor, distribuidor, minorista, distribuidor, proveedor de servicios. Un proveedor puede ser interno o externo a la organización
- **Proyecto**. Conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de fin, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo limitaciones de tiempo, costo y recursos.
- **Registro.** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.
- **Reproceso.** Volver a procesar el producto con el fin de corregir inconsistencias halladas.
- **Requisito.** Necesidad o expectativa que pueden ser expresadas, normalmente implícitas o impuestas. Puede haber requisitos del usuario, de la norma, internos de la organización, reglamentarios y legales, entre otros.
- **Riesgo.** Posibilidad de que se produzca un contratiempo o algo sufra perjuicio o daño.
- **Satisfacción del cliente.** Percepción del cliente sobre el nivel de satisfacción de sus exigencias. La falta de reclamos no significa necesariamente un nivel elevado de satisfacción.
- **Sectores Vulnerables.** Persona o grupo que por sus características de desventaja (Edad, sexo, estado civil, nivel educativo, origen étnico, situación o condición física y/o mental), requieren de un esfuerzo adicional para incorporarse al desarrollo y a la convivencia.
- **Sistema de gestión de la calidad.** Dirigir y controlar una organización con respecto a calidad.
- **Trazabilidad.** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- **Verificación.** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva, para señalar que se han cumplido los requisitos especificados.
- **GDC:** Gobierno De Colombia.
- **SNR:** Superintendencia de Notariado y Registro.
- **ECM:** Gestor de Contenido Empresarial.
- **AGN:** Archivo General de la Nación.
- **TRD:** Tablas de Retención Documental.
- **TVD:** Tablas de Valoración.
- **XMP:** Extensible Metadata Platform o Plataforma Extensible de Metadatos.
- **PMP:** Project Management Professional.
- **ORIP:** Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos.

6 PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.1 Hitos principales

PROCESOS & SERVICIOS S.A.S., estimado un porcentaje de cumplimiento de este plan de gestión de la calidad, el avance expresado en tiempo de duración del contrato de cinco meses.

NOMBRE DEL PROYECTO		SIGLAS DEL PROYECTO	% CUMPLIMIENTO
PROYECTO: ORGANIZACIÓN, DIGITALIZACIÓN, TRASLADO Y DISPOSICIÓN FINAL DE ARCHIVOS MISIONALES DE LAS OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS (ORIP).		**P&S-SNR 1401**	**0%**
ACTIVIDADES DE CONTROL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD			
Actividades de Control de la Calidad	Identificar los requisitos y/o estándares de calidad para el proyecto y sus entregables, así como documentar cómo el proyecto demostrará el cumplimiento de estos.		En proceso de ejecución.
	Auditar los requisitos de calidad y los resultados de las mediciones de control de calidad, para asegurar que se utilicen las normas de calidad y las definiciones operacionales adecuadas.		En proceso de ejecución.
	Asignar trabajo a los equipos utilizando los paquetes de trabajo, es decir que en esta fase cada líder de proceso deberá tener claro cuáles son sus actividades y por cuales debe responder, es decir, cada líder debe tener clara su asignación de responsabilidades para con el proceso.		En proceso de ejecución.
	Registrar los resultados de la ejecución de las actividades de control de calidad, a fin de evaluar el desempeño y recomendar los cambios necesarios.		En proceso de ejecución.
PROCEDIMIENTOS RELEVANTES DE LA CALIDAD			
Presentado en el Plan de Calidad de Procesos & Servicios y referido al control de calidad en la ejecución de las diferentes actividades. (Descrito Anteriormente).			En proceso de ejecución.
La calidad se garantiza por los miembros del grupo de trabajo que se integran en las diferentes instancias del proceso, se mantienen y actualizan los requerimientos de la SNR permanentemente garantizando que se transmitan a los interesados con la oportunidad y condiciones necesarias de certificar la ejecución de forma exitosa			En proceso de ejecución.
Los mecanismos de monitoreo y control que deben implementarse para asegurar el cumplimiento de la calidad señalado en este aparte se encuentran detallados en el método formal de proyectos, que			En proceso de ejecución.

internamente tiene implementado PROCESOS Y SERVICIOS S.A..S, en atención a su política de aseguramiento de la calidad.	

6.2 Generalidades

La Gestión de la Calidad busca garantizar la satisfacción del cliente siendo la clave para alcanzar el éxito del proyecto.

La política de la calidad del proyecto está enmarcada en: El cumplimiento del alcance, en el tiempo definido, con la calidad esperada con presupuesto establecido.

Los procesos de gestión de la calidad del proyecto se agrupan en: La planificación de la calidad, el aseguramiento de calidad, el control de calidad y los planes de mejoramiento. En la ilustración 1, se presenta la Gestión de la Calidad en Función de las Restricciones Operativas para el proyecto.

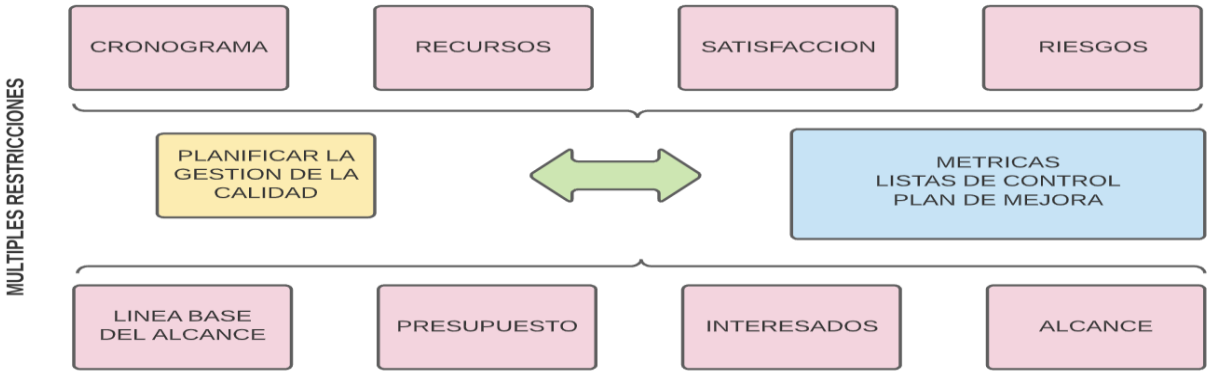


Ilustración 1: Gestión de la Calidad en Función de Restricciones Operativas

Los planes de mejoramiento son un instrumento aseguran y garantizan el cumplimiento de los requisitos de los interesados. Cuando se presenta una situación que afecta el normal desarrollo de lo esperado, se determina un plan de acción para que la situación presentada se elimine o se mitigue. Este plan consolida las acciones requeridas para corregir las situaciones encontradas dentro del proyecto.

La gestión de la calidad es un tema fundamental para la Dirección del Proyecto y cada involucrado velará por el cumplimiento de los siguientes principios: La responsabilidad

sobre nuestros actos, La prevención de situaciones antes que la inspección de errores, La satisfacción del cliente y La mejora continua.

La dirección del Proyecto sería la responsable de trabajar los estándares de calidad en la prestación de los servicios, el seguimiento, la mejora continua y la retroalimentación del proyecto.

El control de calidad es el conjunto de actividades que se realizan dentro de los procesos con el fin de verificar que este se encuentra dentro de los parámetros requeridos por el cliente final. Esta verificación se realiza delimitando un intervalo de comportamiento aceptable frente a las especificaciones definidas y un plan de acción en caso de no estar dentro del intervalo.

La gestión de la calidad es un proceso cíclico que permanente involucra las siguientes labores: Recolección de datos, Análisis de datos, Comparación de datos con un patrón de comportamiento o estándar y Conclusiones y recomendaciones.

Adoptamos la política de calidad de la empresa que busca mejorar la satisfacción del cliente mediante la entrega de productos y servicios con altos estándares.

Los documentos, procedimientos y registros estarán enmarcados por el Sistema de Gestión de la Calidad de PROCESOS Y SERVICIOS SAS, incluyendo la identificación, la elaboración, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención, la disposición final y control, las acciones preventivas, correctivas y de mejora, el Control de los productos no conformes y las auditorías internas de calidad.

El aseguramiento de la Calidad es determinado por la continua monitorización de los procesos, garantizando que las mejores prácticas, los estándares y la mejora se desarrolle consistentemente a lo largo del ciclo de vida del proyecto.

La gestión de la Calidad (Compuesta por el control sobre el entregable y el aseguramiento sobre los procesos) permite detectar no conformidades en los procesos y productos, y así planificar las acciones correctivas para asegurar que la mejora continua prevenga los resultados indeseados.

El gerente del proyecto es responsable del control de la calidad y el aseguramiento de la calidad y debe involucrar a todo el personal a su cargo desde el principio del proyecto.

Se constituirá un comité de calidad compuesto por los integrantes del equipo de trabajo y un representante del cliente. Este comité se reunirá cada dos (2) semanas, y son los responsables de verificar las métricas de calidad establecidas para el proyecto.

Corresponde al Gerente del proyecto aplicar el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) para identificar y definir las acciones necesarias que aseguren que se cumplen con las 4 macro-restricciones del proyecto.

Teniendo en cuenta la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 se establece la política de tratamiento de datos de procesos y servicios remítase al documento (DR-RT-01 política de tratamiento de datos personales).

En el documento DR-GC-04, se explica la metodología utilizada por la organización para identificar, analizar las causas y efectos, clasificar y exponer los tratamientos para abordar los riesgos, basándose en los procesos que pueden afectar los requisitos reglamentarios, normativos y/o del cliente, con el objeto de prevenir o disminuir los efectos no deseados y aumentar los efectos deseables.

Las acciones, se planifican de tal manera que el responsable de cada proceso con su grupo de trabajo y apoyado por el área de calidad, puedan gestionar de forma eficaz el riesgo en sus actividades, por lo anterior, se determina como prioridad alta al momento de la evaluación.

Por lo anterior las acciones para abordar los riegos y oportunidades, se planifican de la siguiente manera:

Qué	Integrar e implementar las acciones para abordar las riesgos positivos y negativos, así como la evaluación de la eficacia de estas acciones.
Cómo	Consolidar en la matriz de riesgos (identificación, tratamiento y seguimiento) Evaluación culitativa y cuantitativa Diligenciamiento de la matriz de oportunidades, Reclasificación del riesgo
Cuando	Para la matriz de riesgos se hará trimestral, salvo cuando se evidencia una materialización de un riesgo

Dónde	En la matriz de riesgos (DR-GC-04), infraestructura física de Procesos y Servicios SAS.
Quién	Gerente del proyecto es responsable de la calidad y de los procesos con sus grupos de trabajo.
Para qué	Para evaluar la eficacia del tratamiento a los riesgos, aumentar los efectos deseables y disminuir los efectos no deseados.

El gestión de la calidad se evidencia en la evaluación de los informes de gestión, en las auditorías internas y en la evaluación de los indicadores y las métricas.

En la “MATRIZ DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO”, se consolidan la Matriz de Entregables, los requisitos y la EDT.

6.3 Aseguramiento de la calidad

El plan de aseguramiento de la Calidad va a mantener monitoreadas las actividades de calidad y de los documentos producidos para que cumplan los estándares esperados oportunamente para el proyecto, y así se determinen los resultados para evaluar el desempeño integral del proyecto.

Es importante resaltar que el aseguramiento de la calidad se realiza durante todo el proyecto tomando como referente principal la EDT, verificando permanentemente la ejecución del proyecto para validar, verificar y convalidar de los resultados y dejar registro del seguimiento a las desviaciones y la emisión y presentación de los informes respectivos. En caso de presentarse discrepancias con los tiempos y planes esperados se toman las acciones correctivas involucrando a las partes interesadas.

6.3.1 Elementos de entrada

- Requisitos
- EDT
- Cronograma de actividades

6.3.2 Objetivos

OBJETIVOS
Garantizar el cumplimiento de las actividades, procedimientos y procesos definidos en el alcance

Cumplir efectivamente los acuerdos de nivel de servicio
Mantener la satisfacción del cliente

6.3.3 Métodos

Medida de Control	Entregable / Actividad / Activo	Estándares cubiertos	Metodología	Tamaño de la muestra	Periodicidad
Auditoría Interna	Procesos y procedimientos	Alcance y los requisitos	Comparativo entre los requisitos una lista de verificación de los objetivos de cada proceso o procedimiento	Selección de un determinado proceso a discreción del gerente del proyecto	Mensual
Auditoría Interna	Documentos	Alcance y los requisitos	Revisión detallada	Todos los documentos	Por demanda
Auditoría Interna	Plan de gestión del cronograma	Cumplimiento de cronograma	Monitoreo al GANTT del proyecto.	N/A	Periodica
Auditoría Interna	Plan de gestión del alcance	Cumplimiento del alcance	Monitoreo al EDT	N/A	Periodica
Auditoría Interna	Plan de gestión del costo	Cumplimiento de presupuesto	Monitoreo a los gastos del proyecto.	N/A	Periodica

Auditoría interna: La organización y/o el gerente del proyecto debe programar auditorías internas a toda la organización, de modo que se evalúe cada uno de los procesos, en conformidad y eficacia del SGC de acuerdo con los requisitos especificados en las normas vigentes en la organización, el manual y documentos que hacen parte del SGC.

6.3.4 Métricas

El objetivo de las métricas es dar a conocer el estado del proyecto de una forma rápida y efectiva. Los resultados de las métricas permiten tomar acciones de mejora en caso de que los resultados no cumplan con los valores mínimos establecidos. En la tabla 2, se pueden observar las métricas de calidad que se aplican al proyecto:

Las métricas de calidad inicialmente se proyectan en la fase de estimación y a medida que se avanza en la ejecución del proyecto, se recalculan y se comparan con las estimaciones anteriores para controlar el avance del mismo.

En la tabla 2, “MÉTRICAS DE CALIDAD PARA EL ASEGURAMIENTO”, se observan las métricas definidas para el control de la calidad de los entregables.

MATRIZ DE METRICAS (INDICADORES DE ASEGURAMIENTO)

Sec	Desc.	Paquete de trabajo relacionado	Requisito	Métrica	Unidad de Medida	Rango crítico	Obtención	Comunica	Frecuencia de medición	Frecuencia de reporte	Estado de la metrica
1	SV%	1.0.1. Plan de gestión	Triple restricción	Variación del cronograma	Porcentual	(>-5%;<0%) (>-10%;<-5%) (<-10%;>=-100%)	(Valor ganado - Valor planeado) / Valor planeado	Informe de gestión	Mensual	Mensual	Aprobado
2	SPI	1.0.1. Plan de gestión	Triple restricción	Índice de desempeño del cronograma	Porcentual	(>95%;<100%) (>80%;<95%) (<80%;>=0%)	Trabajo realizado / trabajo planeado	Informe de gestión	Mensual	Mensual	Aprobado
3	CV %	1.0.1. Plan de gestión	Triple restricción	Variación de los costos	Porcentual	(>-5%;<0%) (>-10%;<-5%) (<-10%;>=-100%)	(Valor ganado - Costo real) / Costo real	Informe de gestión	Mensual	Mensual	Aprobado

4	CPI	1.0.1. Plan de gestión	Triple restricción	Índice de desempeño de los costos	Porcentual	(>95%;<100%) (>80%;<95%) (<80%;>=0%)	Valor ganado / Costo real	Informe de gestión	Mensual	Mensual	Aprobado
5	IRO	1.0.1. Plan de gestión	Riesgos	Riesgos materializados	Cantidad de riesgos materializados	(>0;<2) (>2;<5) (>5;<∞)	Conteo de los riesgos manifestados	Informe de gestión	Semanal	Mensual	Aprobado
6	NC	1.0.1. Plan de gestión	Requisitos	Numero de no conformidades	Cantidad de quejas manifestadas	(>0;<2) (>2;<5) (>5;<∞)	Conteo de las inconformidades manifestadas	Informe de gestión	Semanal	Mensual	Aprobado
7	ESC	1.0.1. Plan de gestión	Requisitos	Encuesta de satisfacción	Porcentual	(>95%;<100%) (>90%;<95%) (<90%;>=0%)	Análisis de las encuestas de servicio al cliente	Informe de gestión	Mensual	Mensual	Aprobado

Tabla 1: Métricas de Calidad para Aseguramiento

6.4 **Control de la calidad** (Entregables)

Protocolo de Aceptación

El plan de control de calidad se hará de la siguiente manera:

- Se realiza la recepción de cada entregable a satisfacción, por medio de un acta firmada por el director del proyecto, en la que se relaciona la información del producto, las fechas programadas, el responsable de la entrega y las observaciones respecto al entregable.
- Los resultados de las métricas especificadas en el Plan de Gestión de Calidad se reportarán al equipo encargado de la gestión de calidad, y este será responsable de preparar un informe al director del proyecto.
- El informe que agrupa el resultado de las métricas se socializará por parte del gerente del proyecto con los interesados, con una periodicidad mensual.
- En las reuniones de seguimiento, se realiza el debido análisis de la documentación y entregables recibidos en el periodo y se determinan las acciones a tomar.
- Las acciones para tomar en virtud de un entregable se implementan a través de un plan de acción escrito que se considera parte esencial de la mejora continua.

Criterios de Aceptación

Se revisará para cada entregable una revisión detallada para determinar si cumple con las expectativas de los interesados. En caso de que algún entregable no haya sido recibido a satisfacción, se informará al responsable de la entrega, para que en un plazo no superior a quince (15) días, se presente un nuevo informe del estado del entregable.

Una vez recibido, evaluado y aceptado un entregable, se socializará para determinar una nueva acta de recibido a satisfacción. Estas actividades se realizarán hasta que se cumpla con la totalidad de los objetivos del proyecto.

Análisis de producto terminado

Cada entregable es sujeto a la confrontación con las especificaciones definidas y el resultado de esta se evidencia se observa en la tabla 2, “ANALISIS DE PRODUCTO TERMINADO”.

ANALISIS DE PRODUCTO TERMINADO		FECHA
		RESPONSABLE
ENTREGABLE		
RESULTADO DE LA INSPECCION		
DESCRIPCION DEL DEFECTO	ESPECIFICACION	RESULTADO INSPECCION
OBSERVACIONES		
APROBADO	RESPONSABLE	
RECHAZADO		

Tabla 2: ANALISIS DE PRODUCTO TERMINADO

6.4.1 Elementos de entrada

- Especificaciones técnicas y operativas de los servicios ofertados.
- Objetivos de calidad definidos y aprobados por los interesados.
- Protocolo de muestreo

6.4.2 Objetivos

OBJETIVO
Garantizar un producto conforme, a través del pensamiento basado en el control y minimización del riesgo
Cumplir efectivamente los acuerdos de nivel de servicio
Mantener la satisfacción del cliente
Adoptar esquemas de productividad Disminuir las salidas no conformes

6.4.3 Métodos

Medida de Control	Entregable / Actividad / Activo	Estándares cubiertos	Metodología	Tamaño de la muestra	Periodicidad
Inspección	Organización de expedientes	Cumplimiento especificaciones tecnicas	Inspección por muestreo de las unidades terminadas	Aplicación del protocolo de muestreo	Diario
Inspección	Digitalización, Digitación e indexación	Cumplimiento especificaciones tecnicas	Inspección por muestreo de las unidades terminadas	Aplicación del protocolo de muestreo	Diario
Inspección	Equipos de digitalización	Certificado de calidad de los equipos	Convalidación del estado	Todos los equipos	Periodica

6.4.4 Métricas

En la tabla 3, “MÉTRICAS DE CALIDAD PARA EL CONTROL”, se observan las métricas definidas para el control de la calidad de los entregables.

MATRIZ DE METRICAS (INDICADORES DE CONTROL)

Sec	Desc.	Paquete de trabajo relacionado	Requisito	Métrica	Unidad de Medida	Rango crítico	Obtención	Comunica	Frecuencia de medición	Frecuencia de reporte	Estado de la metrica
1	ORGANIZACIÓN EXPEDIENTES	ORGANIZACION	ORGANIZACION	Cantidad de expedientes	Numerico	>8000 >6000 <6000	Reporte del auxiliar	Informe producción	Diario	Semanal	Aprobado
2	DIGITALIZADO	DIGITALIZACION E INDEXACION	DIGITACION E INDEXACION	Cantidad de carcteres	Numerico	>500 >300 <300	Reporte del auxiliar	Informe producción	Diario	Semanal	Aprobado
3	INTERVENIDO	ALISTAMIENTO Y PRIMEROS AUXILIOS	ALISTAMIENTO Y PRIMEROS AUXILIOS	Cantidad de expedientes	Numerico	>1200 >1000 <1000	Reporte del auxiliar	Informe producción	Diario	Semanal	Aprobado
4	ENTREGADO	ETIQUETADO DE CAJAS	ENTREGA DE LAS A FUNZA	Cantidad de cajas	Numerico	>320 >250 <250	Reporte del auxiliar	Informe producción	Diario	Semanal	Aprobado

Tabla 3: Métricas de Calidad para Control

6.5 Matriz de Actividades del proyecto

En la tabla 4, “MATRIZ DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO”, se agrupa para cada paquete de trabajo, actividad o entregable, la gestión proyectada de calidad. Los atributos de la matriz son los siguientes:

- Proyecto: Identificación del proyecto dentro de la organización.
- Sec.: Consecutivo.
- Descripción: Descripción del ítem a realizar.
- Tipo de ítem: Actividad / Requisito / Entregable
- Gestión de calidad: Aseguramiento / Control
- Estandar aplicable: Estándar o norma de calidad aplicable (si existe)
- Actividades de prevención: Actividades de prevención dispuestas
- Medida de control: Actividades de control que aseguraren el nivel de calidad requerido
- Recurso asignado: Responsables directos de las actividades y el control
- Cronograma: El plazo para las actividades y las fechas de entregables.
- Presupuesto: El presupuesto para ejecución.
- Resultado esperado: Que se espera como producto del ítem.
- Riesgos evidenciados: Los riesgos evidenciados en el proyecto.

MATRIZ DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO								Fecha **31/12/21**			
								Respon sable			
SEC	**DESCRIPCION**	**TIPO**	**GESTION**	**ESTANDAR APLICABLE**	**ACTIVIDADES DE PREVENCION**	**MEDIDA DE CONTROL**	**RECURSO ASIGNADO**	**CRONOGRAMA**	**PRESUPUESTO**	**RESULTADO ESPERADO**	**RIESGOS EVIDENCIADOS**
1	**PLANEACIÓN**										

Tabla 4: MATRIZ DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

6.6 Mejora Continua

El plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman dentro del proyecto para mejorar su rendimiento. El objetivo principal del plan de mejoras es la normalización de la ejecución del proyecto en los términos de tiempo, alcance, calidad, riesgos, entre otros.

Las medidas de mejora serian sistemáticas y planificadas cuidadosamente para poder llevarse a la práctica constatando sus efectos en el proyecto. “Hacer lo mismo, de la misma forma, no tiene por qué producir cambios de mejora, pero incluso no se tiene la certeza de que incorporando ciertas medidas y llevando a efecto las acciones previstas se vayan a alcanzar los objetivos previstos. Hace falta llevarlas a la práctica y comprobar su efecto”. (Que es un Plan de Mejora, (Navarra.es))

Para realizar el plan de mejora es necesario tener claramente definido el origen del problema, para lo cual se utilizarían las herramientas anteriormente enumeradas. Luego, se definen los aspectos a mejorar, concretando el tiempo y las acciones específicas con las personas implicadas. Los efectos fijados en el plan de gestión de la calidad y el control de la calidad del proyecto serán evaluados para identificar todos los aspectos claves en el desarrollo del proyecto para poder:

- Determinar si su variabilidad se mantiene dentro de los márgenes aceptables
- Comprobar la efectividad del proceso (indicadores satisfactorios)
- Verificar si los usuarios están satisfechos
- Verificar si se mantienen los niveles de eficiencia previstos
- Convalidar que los indicadores demuestran una mejor utilización de recursos

En la tabla 5, “PLAN DE MEJORA” se puede observar el formato para el plan de mejora:

- Aspecto a Mejorar: Corresponde a las debilidades identificadas.
- Actividades del Plan de Acción: Tareas o eventos destinados al cumplimiento del plan de acción.

- Indicador de Logro: Son parámetros de medida por medio de los cuales se determina el cumplimiento del plan de acción.
- Valor Actual del Indicador de Logro: Corresponde a la situación actual en que se encuentra el indicador de logro definido para la actividad.
- Meta: Corresponde al compromiso de cumplimiento de la actividad (Deben ser objetivos SMART y estar directamente relacionados con el plan de acción).
- Medio de Verificación (evidencia): Corresponde a la evidencia que permite comprobar que la actividad del plan de acción se llevó a cabo.
- Recursos: Son los recursos (monetarios, horas hombre, espacios físicos, etc.) necesarios para el logro de una actividad.
- Responsable: Corresponde a la persona responsable de realizar la actividad.
- Fecha Inicio: Fecha en la cual se debe comenzar la actividad.
- Fecha de Término: Fecha en la cual se debe finalizar la actividad.
- (Formato – Plan – D – Mejora.pdf (UCV.cl)).

PLAN DE MEJORA

FECHA	
RESPONSABLE	

SEC	ASPECTO A MEJORAR	PLAN DE ACCION	ACTIVIDADES	INDICADOR DE LOGRO	VALOR ACTUAL INDICADOR	META	MEDIO DE VERIFICACION	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA TERMNACION

Tabla 5: PLAN DE MEJORA