

CONCEPTOS DE CALIDAD

Calidad: Grado en que los servicios de la institución cumplen con los requisitos, necesidades y expectativas de los usuarios de los mismos.

Caracterización: Documento que contiene la secuencia e interacción de un proceso, de acuerdo al enfoque por procesos y a las necesidades de la institución.

Documentos de origen interno: Documentos elaborados por la Institución, por ejemplo: caracterizaciones, procedimientos, instructivos, guías, manuales y formatos.

Formato: Documento o formulario utilizado para la recolección y registro de los datos resultantes de la ejecución de las actividades de los procesos.

Guía: Documento que tiene por finalidad orientar acerca de cómo realizar una actividad o tarea de un proceso.

Indicador: Herramienta estadística que permite medir el grado en que se ha cumplido un objetivo o una meta.

Instructivo: Documento que detalla las tareas específicas que se deben realizar para la ejecución de una determinada actividad.

Manual: Documento que establece las directrices, lineamientos y políticas para la ejecución de un proceso.

Mapa de procesos o Cadena de Valor: Representación gráfica de los procesos definidos por la institución su interrelación.

Normograma: Registro que contiene el conjunto de documentos elaborados por otras instituciones y que son utilizados para la gestión de los procesos como: leyes, normas, decretos, manuales entre otros documentos.

Objetivo: Fin, meta o propósito que se quiere lograr con un proceso, documento o indicador.

Proceso: Conjunto de actividades que interactúan entre sí, para transformar unos insumos en resultados que pueden ser productos o servicios. Existen tres tipos de procesos: estratégicos, misionales y de apoyo.

Procedimiento: Documento que describe las actividades de los procesos definiendo: qué, quién, dónde, cómo, cuándo y con qué recursos se deben realizar éstas, además de establecer la forma en que serán controladas y las evidencias resultantes de su ejecución.

Macroprocesos Estratégicos: Aquellos donde las actividades están orientadas al establecimiento de las directrices para la gestión institucional y su mejoramiento.

Macroprocesos Misionales: Aquellos donde las actividades están orientadas a la producción de los servicios que la institución presta a la comunidad en general.

Macroprocesos de Apoyo: Aquellos donde las actividades están orientadas a brindar herramientas para que los procesos misionales y estratégicos puedan llevar a cabo con éxito sus actividades.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas, éste se obtiene del diligenciamiento de un formato.

Sistema Integral de Calidad Claretiana: Herramienta para la Gestión Institucional que permite el crecimiento y fortalecimiento organizacional, mediante un modelo de operación por procesos estandarizados para la mejora continua.