



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

GESTIÓN DE CALIDAD



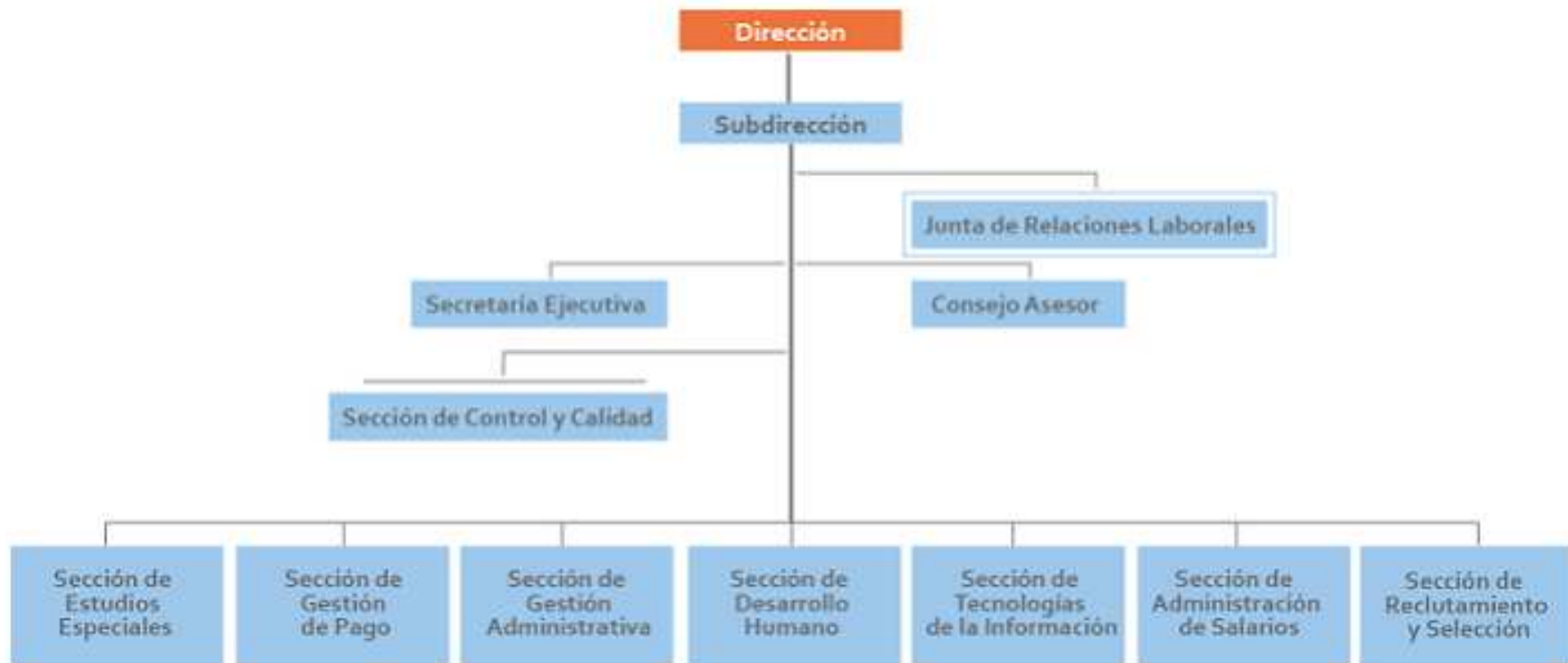


LINEAMIENTO CONSEJO UNIVERSITARIO UCR

El Proyecto de Gestión de Calidad se sustenta en el Artículo 8 de la Gaceta Universitaria #30-2004, donde el Consejo Universitario presenta los lineamientos para la implementación de un “Modelo Integral de Gestión de la Calidad en la Universidad de Costa Rica”.

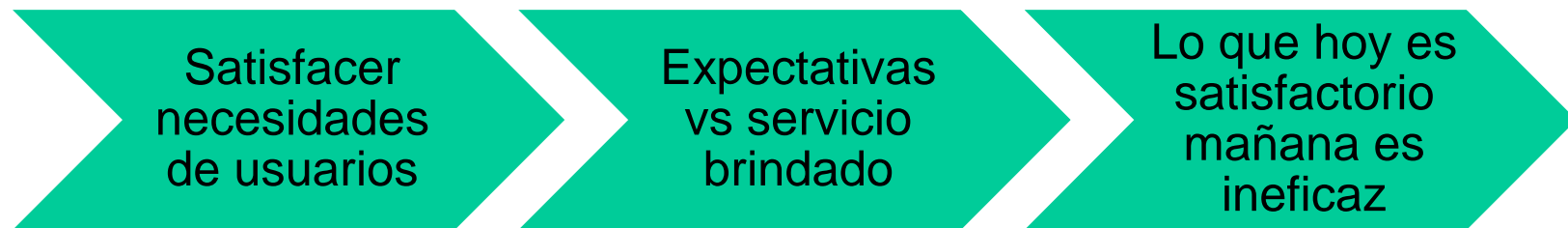


Organización



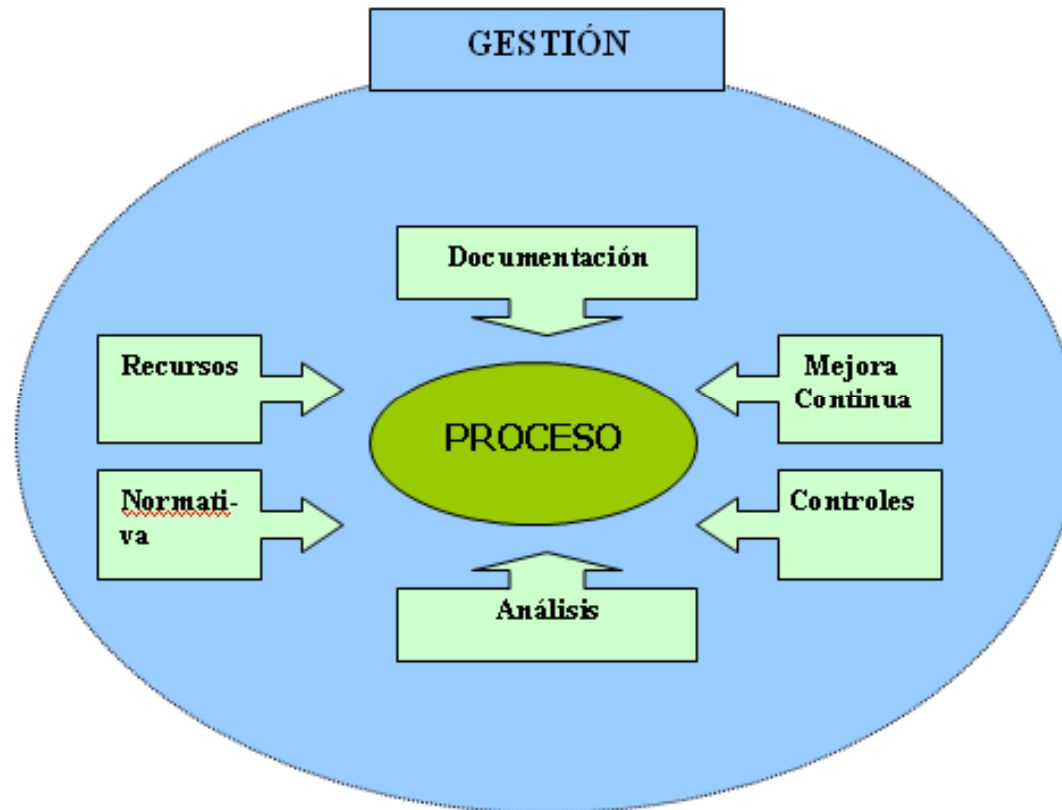


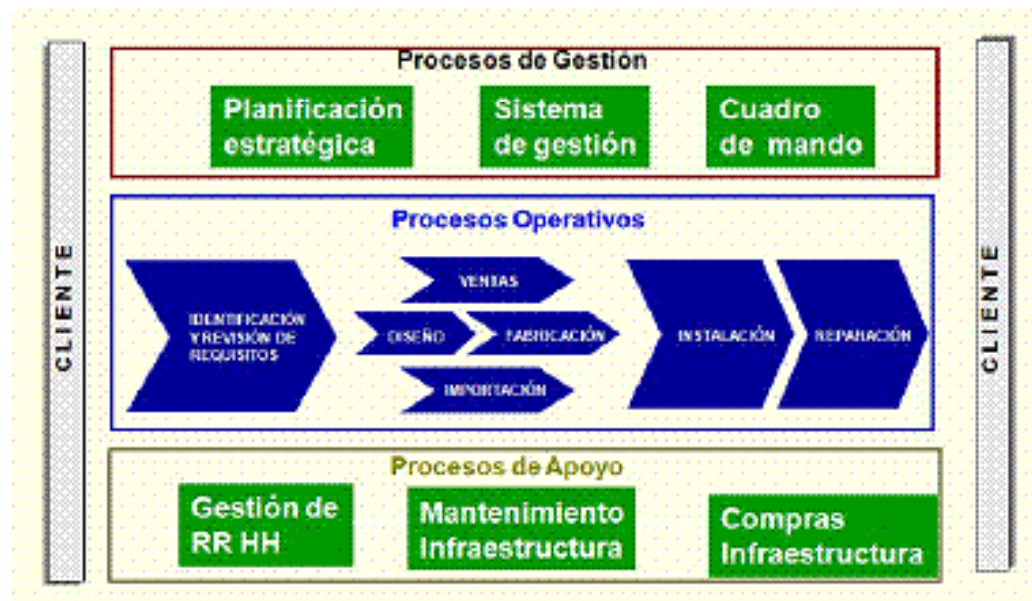
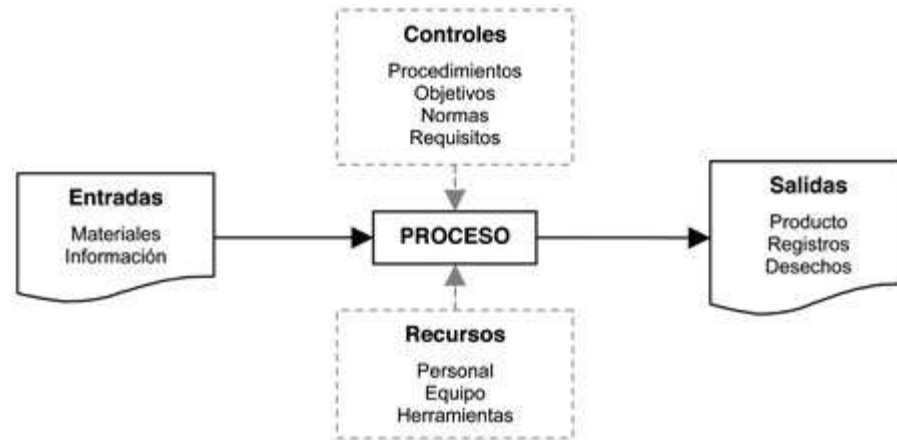
CONCEPTO DE CALIDAD





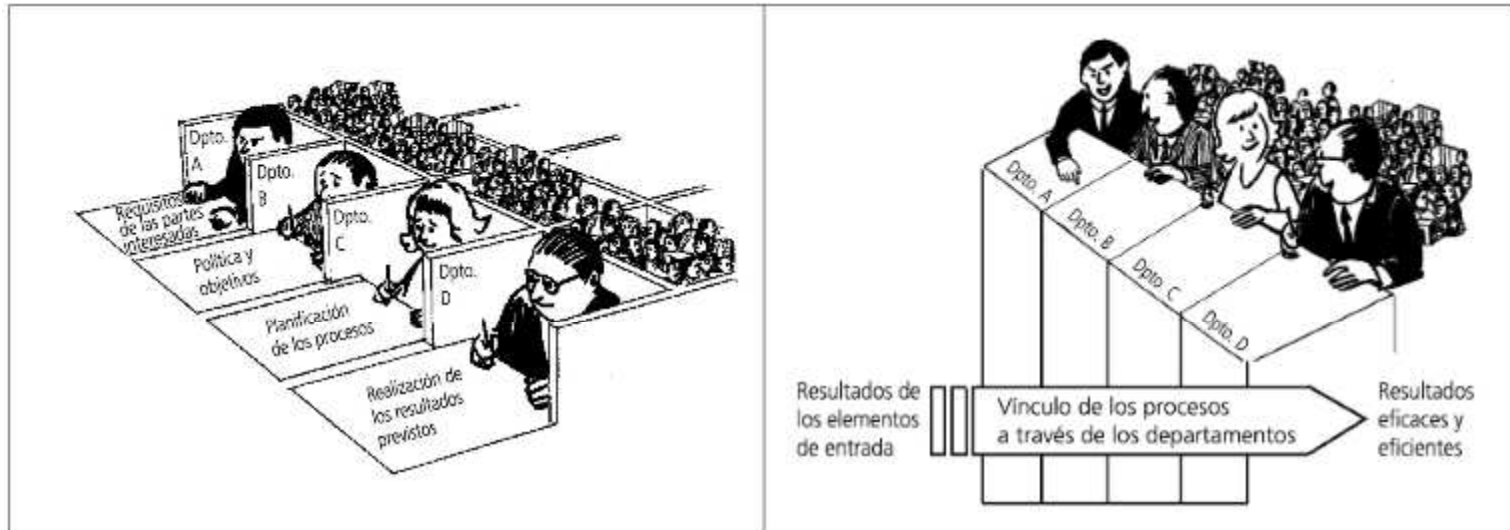
SISTEMA DE GESTIÓN





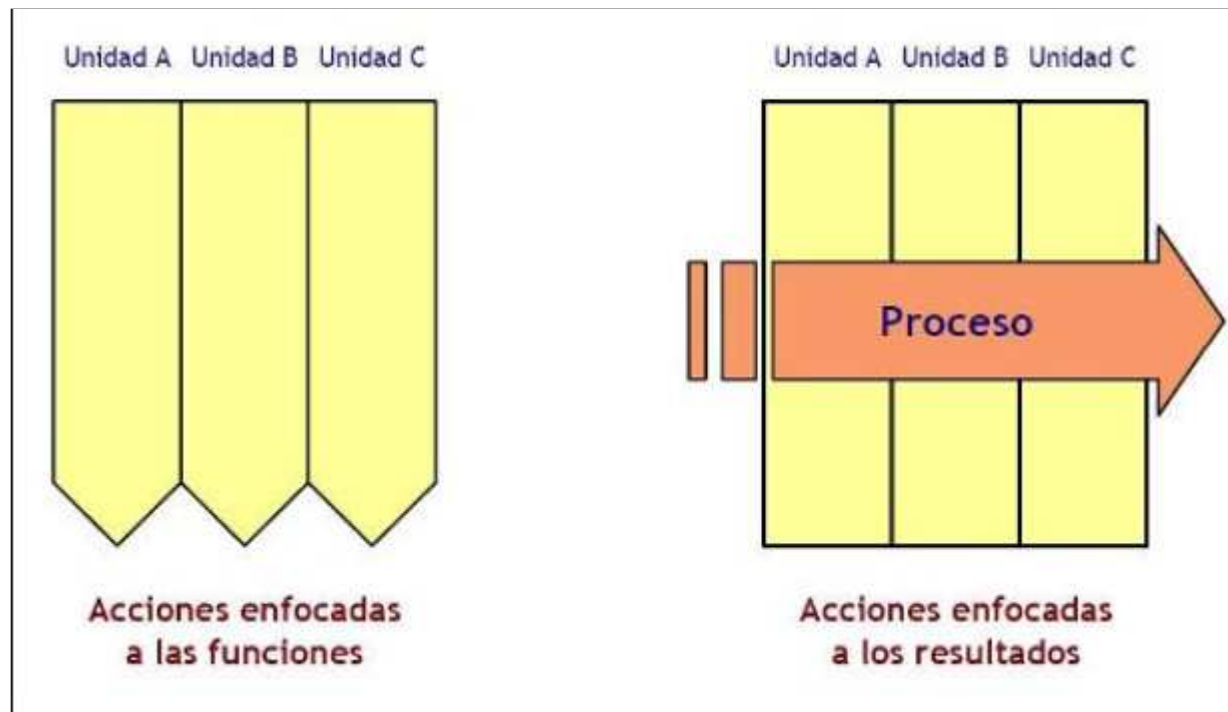


ENFOQUE BASADO EN PROCESOS





ENFOQUE BASADO EN PROCESOS





PILARES DE TRABAJO



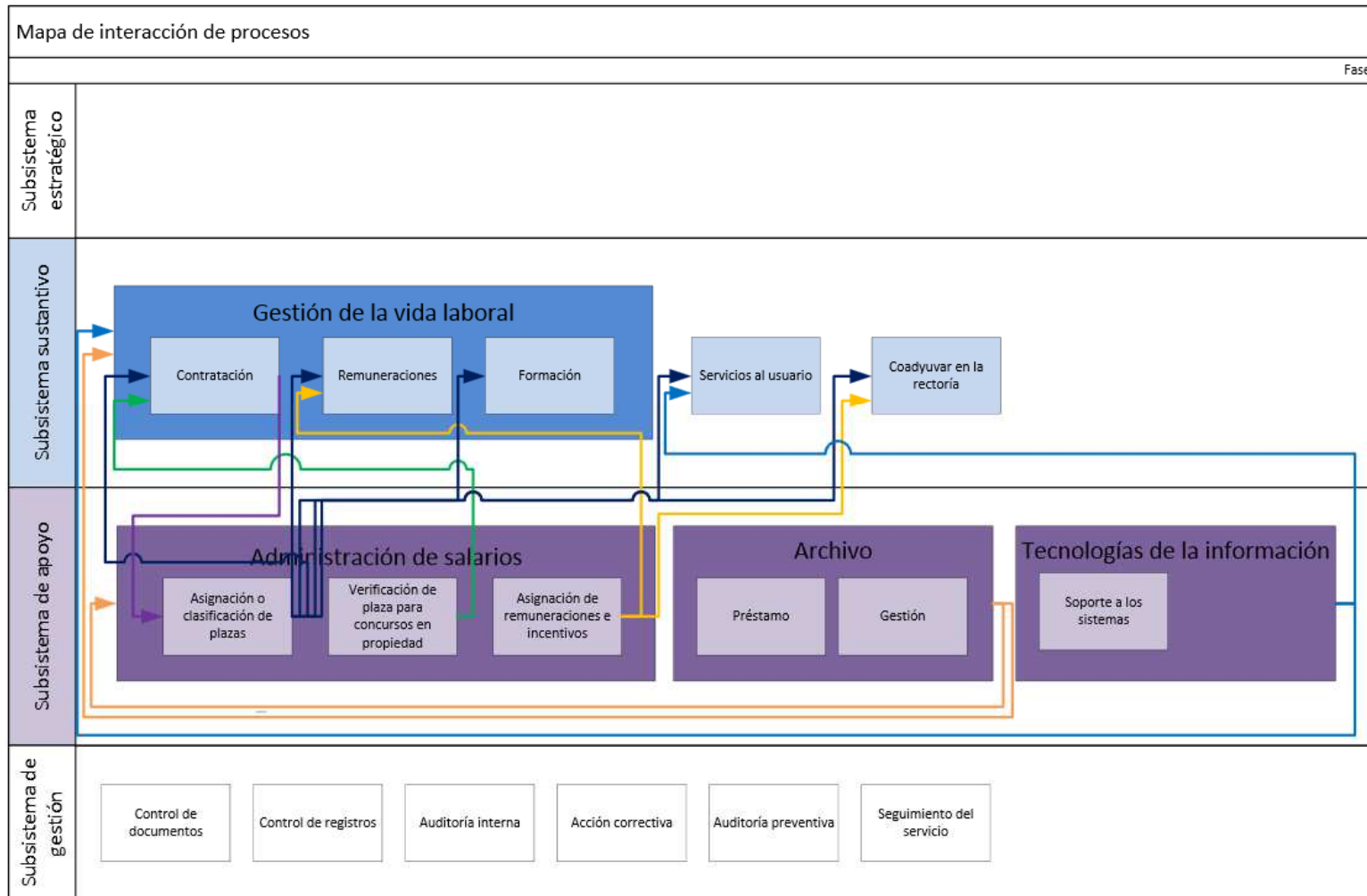


POLÍTICA DE CALIDAD

“La Oficina de Recursos Humanos se compromete a satisfacer las necesidades de nuestros usuarios gestionando de forma oportuna y confiable la contratación, permanencia y formación de la población laboral universitaria, a través de la aplicación de un sistema de gestión que garantice la mejora continua de los procesos.”

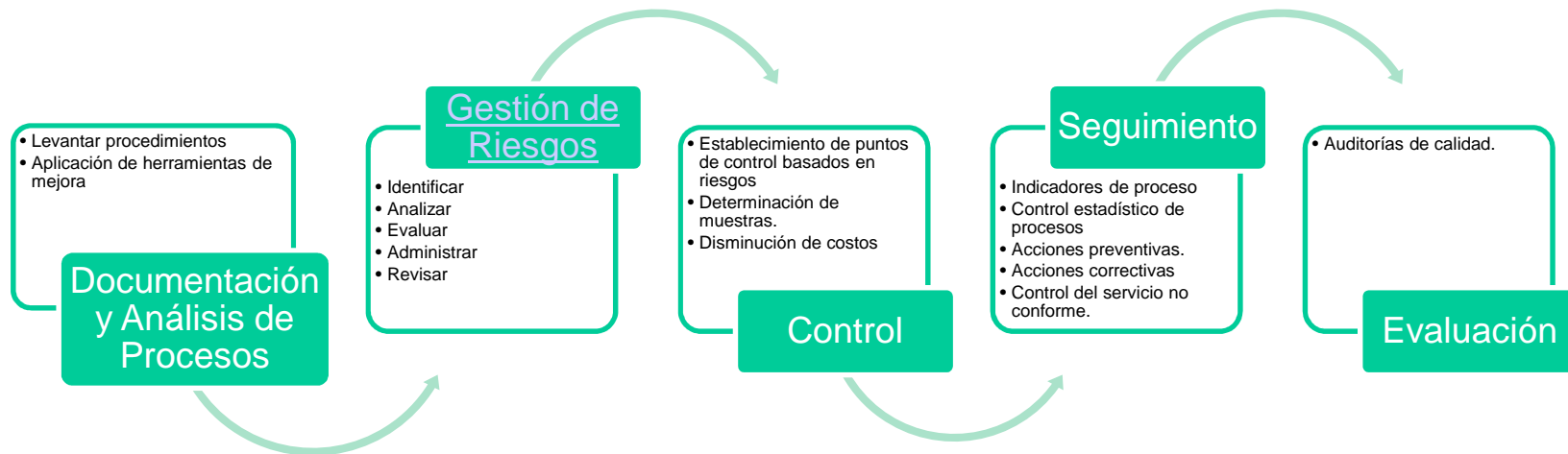


MAPA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS





MEJORA CONTINUA





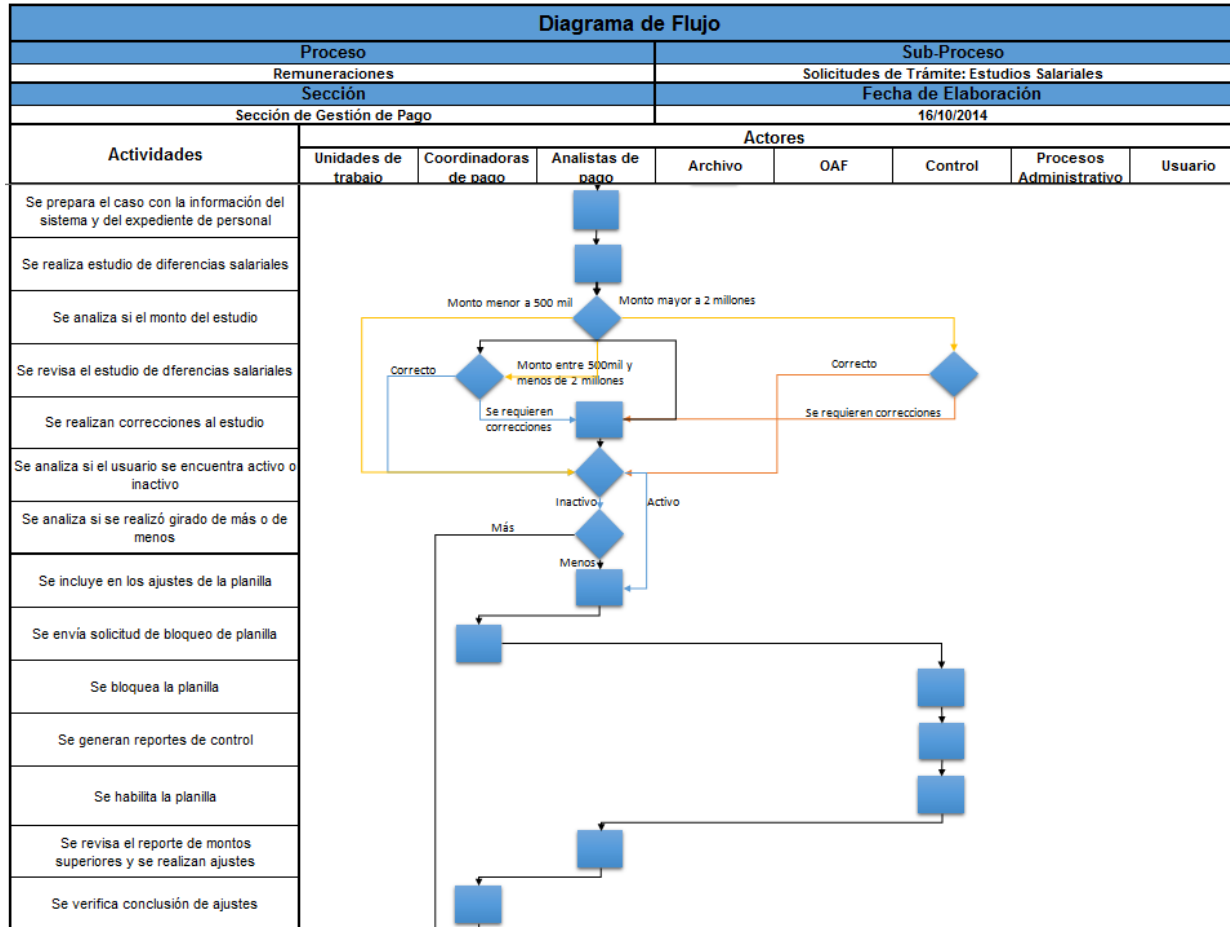
Documentación de Procesos

7 PROCEDIMIENTO

| Actividad | Responsable | Registro |
|--|---|--|
| 7.1 Solicitud de constancias o certificaciones | | |
| <p>7.1.1. Ingresa al Sistema de Planillas: "Plataforma de Servicios", "Solicitud de Constancia", "Agregar"</p> <p>7.1.2. Digita el número de identificación de la persona solicitante.</p> <p>7.1.3. Escoge Tipo de Constancia requerida.</p> <p>7.1.4. En casos de exfuncionarios muy antiguos, tiempos colaborados como horas asistente, estudiantes o Ad-Honorem que no se registran en el Sistema, Anexo FO0302 , indica fecha de entrega según plazos establecidos en el Sistema.</p> <p>7.1.5. Traslada Solicitud de Constancia escrita la persona coordinadora de Constancias.</p> | <p>Funcionario(a)s de Ventanilla Sección Procesos Administrativos</p> <p>Funcionario(a)s de Ventanilla Sección Procesos Administrativos</p> <p>Coordinador (a) Constancias</p> <p>Funcionario(a)s de Ventanilla Sección Procesos Administrativos</p> <p>Coordinador (a) Constancias</p> | <p>Sistema de Planillas</p> <p>Documento de identificación o autorización.</p> <p>Solicitud de Constancias</p> <p>Solicitud de Constancias</p> |



Análisis de flujos





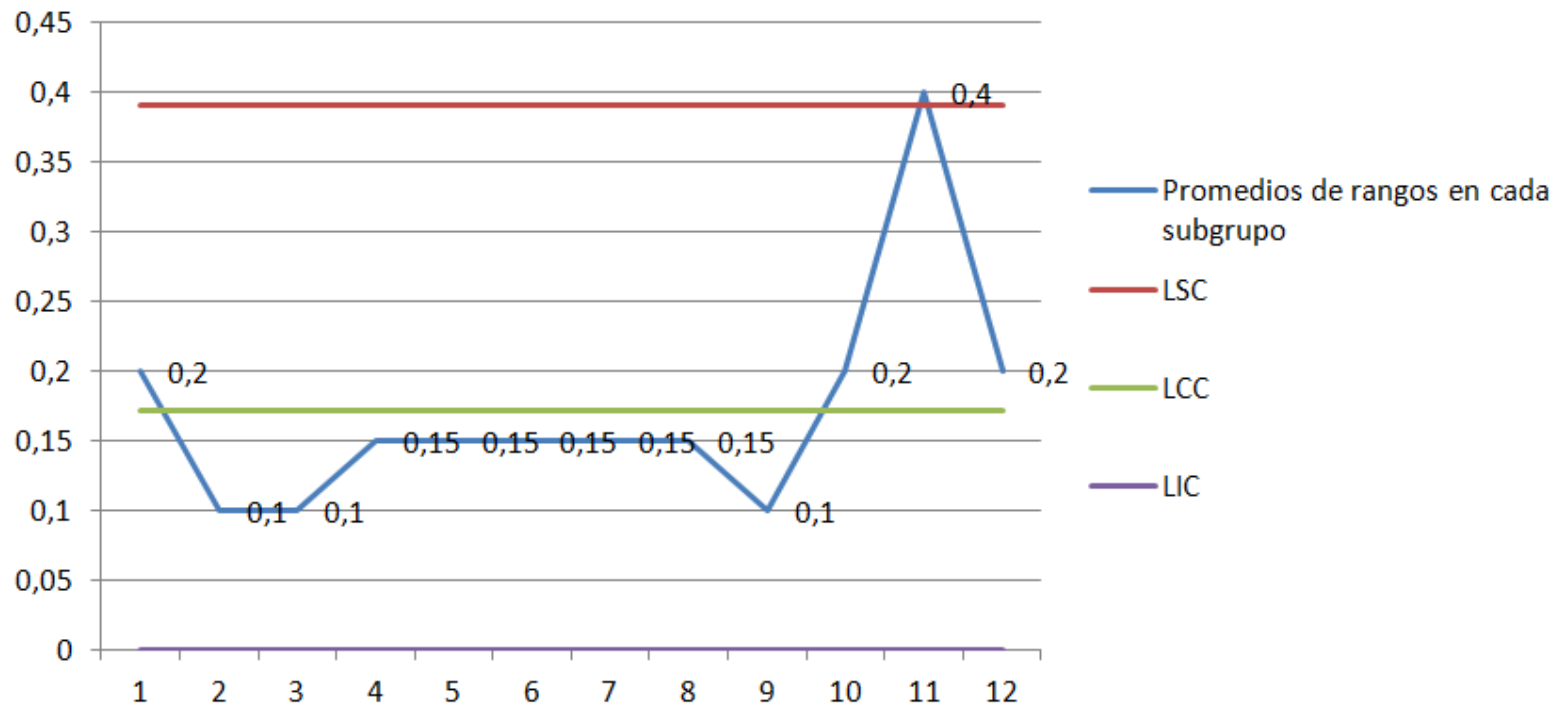
GESTIÓN DE RIESGOS





Control Estadístico de Procesos

Límites de control del proceso de acuerdo con R





COSTOS

- Desperdicio
- Reproceso o reelaboración
- Reinspección
- Análisis de fallas
- Tiempo muerto
- Perdidas en producción



COSTOS

- Ajuste por reclamaciones
- Devolución de trámites (servicios)
- Responsabilidad legal
- Costos indirectos



VENTAJAS

- Optimizar los resultados de la gestión.
- Comprender y satisfacer las demandas de los usuarios de la ORH.
- Análisis y mejora continua de los procesos.
- Facilitar el análisis y resolución de los casos específicos.
- Generar un mayor aprovechamiento sobre los recursos disponibles.
- Generar información relevante para el proceso de toma de decisiones.



OTRAS VENTAJAS

- Reducir los controles y auditorias.
- Generar confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos.
- Disminuir los costos.
- Estandarizar la manera de realizar las cosas y aportar una base informativa al usuario de la información.



Gracias!!!