INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA

Instructivo para la Administración y Seguimiento de los Equipos de Calidad del IPSFA

Gerencia General

Unidad de Desarrollo Organizacional

2017

Identificación

Autorizado:

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
GERENCIA GENERAL

René Antonio Díaz Argueta
Cnel. y Lic.
Gerente General

Presentado por:

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Ing. Luis Agustin Huezo Pavón
Jefe de la Unidad de Desarrollo Organizacional

Contenido

Pág.

I. Generalidades 1

A. Legislación Relacionada 1

B. Objetivo 1

C. Integración del Equipo de Calidad 1

II. Marco Regulatorio 2

A. Normas 2

1. Generales 2

2. Específicas 5

III. Descripción de Procedimientos y Metodologías 7

A. Gestión de Producto o Servicio No Conforme 8

IV. Misceláneos 12

A. Conceptos Aplicables 12

B. Disposiciones Finales 13

C. Bitácora de Cambios 13

D. Bitácora de Actualización 13

E. Anexos y Formularios 13

I. GENERALIDADES.

A. LEGISLACIÓN RELACIONADA.

El presente Instructivo está enmarcado en las siguientes leyes y disposiciones:

1. Ley del IPSFA.
2. Directiva para el Proyecto de Gestión por Procesos para el IPSFA.
3. Acta de la Sesión CD-21/2016 del 24 de junio de 2016.

B. OBJETIVO.

Regular el funcionamiento de los Equipos de Calidad, cuya función principal será el detectar problemas, analizarlos, proponer soluciones y llevarlas a la práctica mejorando de esa forma continua los procesos asignados.

C. INTEGRACIÓN DEL EQUIPO DE CALIDAD.

El Equipo de Calidad estará conformado por uno o dos Líderes del Proceso, Responsables de la Mejora Continua según la complejidad del proceso y por personal de la Unidad de Desarrollo Organizacional como coordinación y apoyo técnico; los cuales serán propuestos por la Unidad de Desarrollo Organizacional del Instituto, y nombrados mediante Resolución de Gerencia General.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

II. MARCO REGULATORIO

A. NORMAS.

1. Generales.

1.1. El Equipo de Calidad, deberá estar conformado por lo menos de 4 a 10 miembros como máximo.

1.2. El Equipo de Calidad, deberá reunirse ordinariamente una vez al mes, convocados por el Líder del Proceso señalando día, hora y lugar de la reunión; y se reunirán de forma extraordinaria cuando sean convocados por la Unidad de Desarrollo Organizacional o por cualquier miembro del Equipo de Calidad, con especificación del objeto de la reunión y con la debida anticipación.

1.3. En cada sesión, el Equipo de Calidad, elaborará un borrador Minuta en la que se transcribirá el contenido, acuerdo y decisiones tomadas en cada sesión; los miembros del Equipo de Calidad, podrán efectuar sus comentarios sobre dicho borrador, con los cuales se definirá la versión final del documento, la cual será firmada por los miembros que asistieron a la sesión a la que refiere la Minuta.

1.4. Los miembros del Equipo de Calidad deberán conocer el alcance, objetivos, pasos del proceso desde su inicio hasta su finalización, personal involucrado, plan de ejecución, documento formal y legal del proceso, ya que tendrán la responsabilidad de detectar problemas, analizarlos, proponer soluciones y llevarlas a la práctica.

1.5. Para la selección idónea de cada una de las personas propuestas para conformar el Equipo de Calidad, se deberá considerar la capacidad, conocimiento, experiencia y habilidad que posea la persona seleccionada.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

1.6. El Equipo de Calidad, será responsable de:

a) Asegurar que el proceso sigue la secuencia lógica de los pasos establecidos, documentados y legalizados, de acuerdo al documento establecido para tal fin.

b) Los objetivos y tareas del proceso deben explicarse de tal modo que queden comprendidas por todos.

c) Alcanzar un compromiso de los miembros del equipo con los objetivos y de asistencia a las reuniones.

d) Lograr confianza, aceptación y apoyo entre los miembros del equipo.

e) Aprovechar la capacidad, conocimiento, experiencia y habilidad de cada uno de sus miembros.

f) Ante posibles oposiciones saber conducir la situación y de fomentar soluciones constructivas.

g) Conocer los conceptos y técnicas de Gestión de la Calidad; aplicar procedimientos y herramientas adecuadas de toma de decisiones y de solución de problemas.

h) Asegurar la calidad de los productos/ servicios generados en el proceso; y debe de revisar de forma constante los entregables, con la finalidad de corregir las no conformidades.

i) Deberá de realizar revisiones técnicas formales con los responsables de los productos o servicios.

j) Asegurarse de que se realice la actividad de implementación de mejoras y se hagan según los estándares de calidad propuestos.

1.7. El Líder del Proceso, deberá asegurar que todos cumplan con su trabajo; y será responsable de dirigir reuniones, motivar al equipo, generar informes y verificar las metas e indicadores establecidos.

1.8. Los Responsables de la Mejora Continua, deberán dirigir la realización de las fases o etapas del proceso, siguiendo los estándares propuestos e integrar el trabajo de todos.

1.9. El Técnico UDO, deberá ayudar al equipo a conseguir las herramientas necesarias para que puedan realizar el trabajo y desarrollo del proceso; establecer estándares para obtener un trabajo uniforme, efectuar la planificación, recabar mediciones, resolver problemas, riesgos y moderar las revisiones de los procesos.

1.10. El Líder del Proceso, debe asumir el liderazgo del grupo, lo que en esencia representa crear un ambiente propicio para el logro de los objetivos del equipo; para ello deberá planificar, organizar y solucionar problemas, además deberá establecer directrices en un lenguaje claro y tras escuchar otras opiniones, lograr el consenso; comunicar eficazmente; involucrar al equipo para que se sientan partícipes de los planes y logros (lo que incluye delegar); y motivar a los restantes miembros del equipo para que con sus esfuerzos se logre lo deseado.

1.11. Los miembros de los Equipos de Calidad, serán responsables de:

a) Representar a su unidad dentro del Equipo de Calidad.

b) Participar en todas las actividades de los Equipos de Calidad.

c) Llevar a cabo actividades de mejoramiento de procesos en su unidad según requerimientos del Equipo de Calidad.

d) Obtener los recursos apropiados para las actividades que se llevarán a cabo en su unidad.

e) Respaldar el cambio o mejora.

f) Solucionar problemas relacionados con el proceso.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

2. ESPECÍFICAS.

2.1. Detección, análisis, acción correctiva y seguimiento de las No Conformidades.

2.1.1. Una vez identificada una No Conformidad, deberá redactarla en el formato establecido para tal fin, de forma que incluya como mínimo: la evidencia, que demuestra lo que se está haciendo mal; la descripción de la no conformidad de forma clara, fecha y nombre del empleado IPSFA que lo ha detectado.

2.1.2. El Equipo de Calidad, deberá realizar el análisis de la(s) causa(s) de la No Conformidad, utilizando técnicas de Gestión de la Calidad (Ishikawa, Pareto, etc.); determinando las causas que han tenido una relación más directa con la No Conformidad.

2.1.3. El Equipo de Calidad, deberá establecer un plan de acción, con la finalidad de actuar sobre las causas que están relacionadas a la No Conformidad, asignado responsables y plazos.

2.1.4. El Equipo de Calidad, deberá de dar seguimiento de las acciones emprendidas, de acuerdo a los planes de acción establecidos, indicando la evolución de las medidas propuestas (acciones correctivas y preventivas), incluyendo los empleados IPSFA que están involucrados y las fechas de estas acciones implantadas.

2.1.5. El Equipo de Calidad, deberá de verificar la eficacia y cierre de los planes de acción propuestos, determinando si cada una de las acciones han sido eficaces (si se obtenido el resultado esperado y si se ha eliminado/ controlado la causa de la No Conformidad).

2.1.6. Cuando la acción ha sido eficaz, se procederá a su cierre, indicando que ha sido eficaz, el nombre del empleado que hace el cierre y la fecha.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

2.1.7. Cuando la acción no ha sido eficaz, deberá indicar la No Conformidad que se ha abierto, posteriormente, procederá a su cierre, indicando que No ha sido eficaz, el nombre del empleado que hace el cierre y la fecha.

2.1.8. Cuando existan nuevas No Conformidades surgidas de los planes de acción propuestos por los Equipos de Calidad, se deberán de realizar un nuevo estudio de las causas, tomando como información de partida las causas y acciones ya identificadas e implantadas.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

III. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y METODOLOGÍAS

Nombre del procedimiento	***No. de pág.:***
A. Gestión de Producto o Servicio No Conforme	8

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

A. GESTIÓN DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

Establecer las actividades a seguir para la detección, análisis, acción correctiva y seguimiento de los Productos o Servicios No Conformes.

PARTICIPANTES.

- Personal de la UDO
- Equipos de Calidad
- Empleados IPSFA.

FORMULARIOS UTILIZADOS.

- Formulario 1: Lista de Control de Producto o Servicios No Conforme.
- Formulario 2: Reporte de No Conformidades.

FRECUENCIA DE USO.

- Diario.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

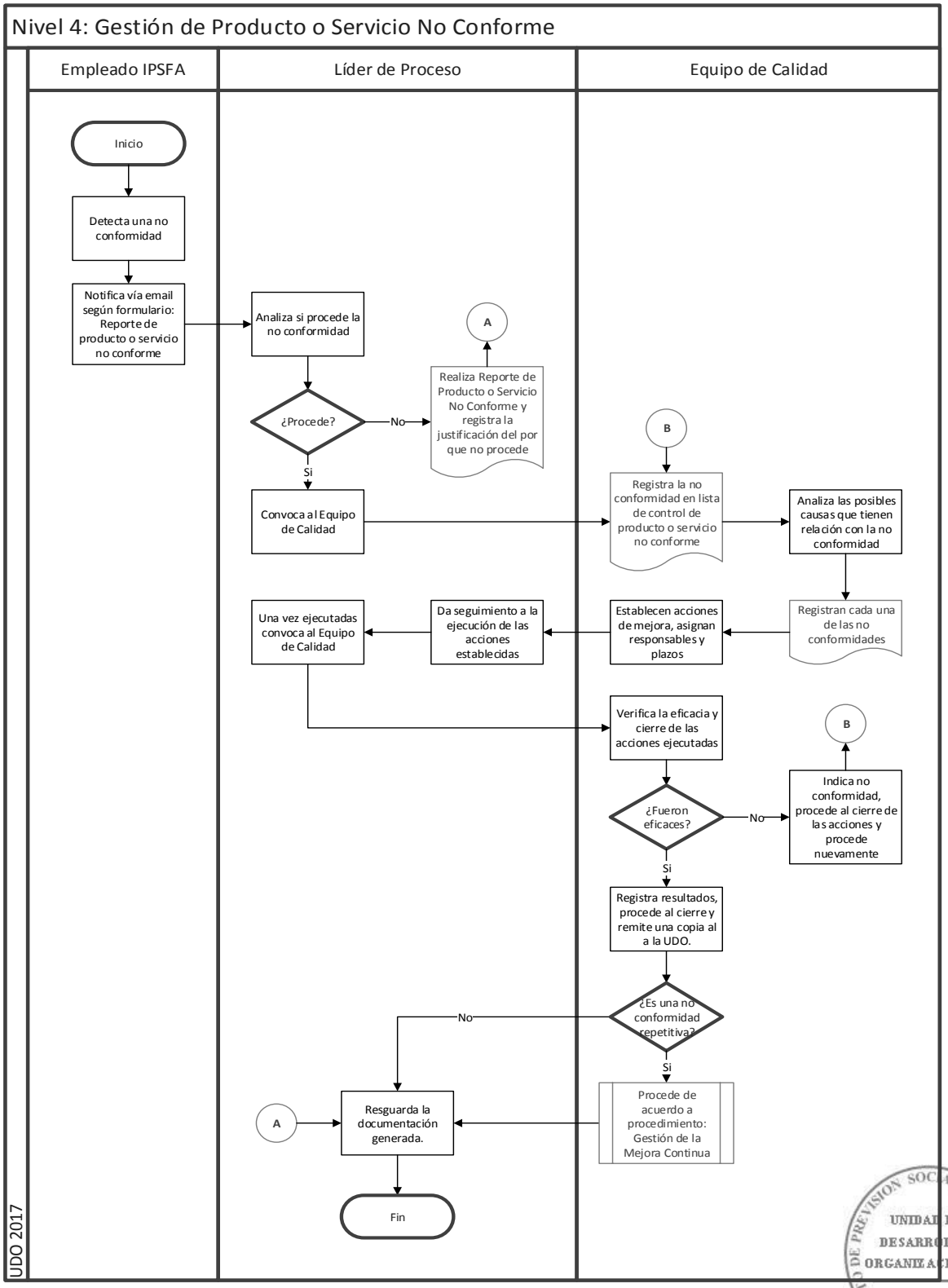
A. GESTIÓN DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.		**Inicio del Procedimiento.**
2.	Empleado IPSFA	Detecta un producto o servicio no conforme, notifica vía email según formulario 2 "FORM-18-GG-UDO-2016, Reporte de Producto o Servicio No Conforme" al Líder del proceso y al personal de la UDO.
3.	Líder de Proceso	Analiza si procede la no conformidad.
4.		¿Procede? Si, ir a paso: 6; No, ir a paso: 5.
5.		Registra la justificación del porque no procede, en Reporte de Producto o Servicio No Conforme. Ir a paso: 18.
6.		Convoca al Equipo de Calidad señalando día, hora y lugar de la reunión.
7.	Equipo de Calidad	Registra información de acuerdo a formulario 1 "FORM-17-GG-UDO-2016, Lista de Control de Producto o Servicio No Conforme".
8.		Analiza todas las posibles causas que tienen relación con la no conformidad y registran cada una de las no conformidades en formulario 2 "Reporte de Producto o Servicio No Conforme".
9.		Establece acciones de mejora, asigna responsables y plazos.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

10.	Líder de Proceso	Da seguimiento a la ejecución de las acciones de acuerdo a lo planificado, responsables y plazos establecidos, indicando la evolución de las medidas propuestas.
11.		Una vez ejecutadas las acciones, convoca al Equipo de Calidad para verificar la eficacia de las acciones tomadas.
12.	Equipo de Calidad	Verifica la eficacia y cierre de las acciones ejecutadas.
13.		¿Fueron eficaces? No, ir a paso: 14; Si, ir a paso: 15.
14.		Indica la no conformidad que se ha abierto, procede al cierre de las acciones, indicando que acción no han sido eficaces y procede nuevamente. Ir a paso: 7.
15.		Registra los resultados obtenidos, procede al cierre de las acciones, indicando que han sido eficaces y remite una copia a la UDO.
16.		¿Es una No conformidad repetitiva? No, ir a paso: 18; Si, ir a paso: 17.
17.		En caso de que la no conformidad se detecte nuevamente de forma repetitiva en el transcurso de 6 meses, se debe de proceder de acuerdo al procedimiento Pr_Sub_PD_3.2.3.1.3_Gestión de la Mejora Continua.
18.	Líder de Proceso	Resguarda toda la documentación surgida en el procedimiento.
19.		**Fin del Procedimiento.**

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL



UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

IV. MISCELÁNEOS.

A. CONCEPTOS APLICABLES.

1. **Calidad:** Capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad.

2. **Mejora Continua:** 1) Mejorar la eficacia de su sistema aplicando la política de calidad, los objetivos de calidad, resultados de las verificaciones de inspección, análisis de datos, acciones correctivas, preventivas y la revisión de la Dirección; 2) Decenas de pequeñas mejoras en los procesos.

3. **Proceso:** Secuencia de procedimientos para lograr un fin concreto.

4. **Proceso Bajo Control:** Es un proceso entendido, documentado y medido.

5. **Capacidad del Proceso:** Es el grado que tiene un proceso para cumplir con las especificaciones técnicas deseadas.

6. **Equipo de Calidad:** Equipos de personas de diferentes unidades, que elaboran propuestas de mejora para un proceso, las cuales son realizables y visibles a corto plazo, siguiendo una metodología rigurosa.

7. **Líder de Proceso:** Es la persona nombrada como encargado de garantizar que el proceso total sea efectivo y eficiente.

8. **No Conformidad:** Es un incumplimiento de un requisito del sistema, sea este específico o no.

9. **Responsable de la Mejora Continua:** es un facilitador, realizando tareas de consultor interno del Instituto, pero teniendo en cuenta que su función es apoyar la realización de actividades, dar soporte organizativo e incluso formar a personal.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

B. DISPOSICIONES FINALES.

1. El presente instructivo entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación, dejando sin efecto cualquier documento anterior a éste.
2. Toda modificación a su contenido, deberá ser canalizada a través de la Unidad de Desarrollo Organizacional (UDO).
3. Todo cambio realizado fuera de los procesos normales de trabajo establecidos, será responsabilidad exclusiva del jefe del departamento o gerente de área respectivo al aprobar dicho cambio; el cual deberá quedar debidamente documentado.

C. BITÁCORA DE CAMBIOS.

N°	FECHA	No. ACTA	MODIFICACIÓN REALIZADA	ANALISTA RESPONSABLE
2.	10/10/2017	N/A	Se actualiza la versión V: 2017-01 del Instructivo para la Administración y Seguimiento de los Equipos de Calidad del IPSFA.	Ing. Luis Agustín Huezo Pavón
1.	17/11/2016	N/A	Se crea el Instructivo para la Administración y Seguimiento de los Equipos de Calidad del IPSFA, V: 2016-01.	Ing. Luis Agustín Huezo Pavón

D. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN.

Elaborado por:

1. **Ing. Luis Agustín Huezo Pavón**
   Jefe de la Unidad de Desarrollo Organizacional
   Octubre de 2017.

2. **Ing. Luis Agustín Huezo Pavón**
   Técnico de Desarrollo Organizacional y Calidad
   Noviembre de 2016.

E. ANEXOS Y FORMULARIOS.

1. Listado de No Conformidades. (Formulario 1)
2. Reporte de Producto o Servicio No Conforme. (Formulario 2)

Formulario 1

LISTADO DE NO CONFORMIDADES

N°	No Conformidad	Origen	Fecha de detección	Estado	Plan de acción	Responsable	Fecha de finalización

FORM-17-GG-UDO-2016

UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Formulario 2

REPORTE DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
.....
.....
.....
Empleado: _____ Fecha: _____
Nombre y Firma

CAUSAS QUE PROVOCAN LA NO CONFORMIDAD
1 .....
2 .....
3 .....
4 .....
5 .....

ACCIONES A REALIZAR
1 .....
2 .....
3 .....
4 .....
5 .....
Miembro responsable del Equipo de _____ Fecha: _____
Nombre y Firma

VERIFICACIÓN Y CIERRE DE LAS ACCIONES
OBSERVACIÓN .....
.....
.....
.....
.....
Verificado por: _____ Fecha: _____
Nombre y Firma

FORM-18-GG-UDO-2016

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL No. 234

GERENCIA GENERAL DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA: San Salvador, veintitres de octubre de dos mil diecisiete.

CONSIDERANDO:

1. Que el artículo 40 de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del IPSFA, establece que: "Las políticas y reglamentos relativos al Sistema de Control Interno Institucional, deberán ser aprobadas por el Consejo Directivo del Instituto.
   Las normas, procesos y procedimientos administrativos, serán aprobados por la Gerencia General.
   El Consejo Directivo, niveles gerenciales y de jefatura, deberán cumplir y hacer cumplir todas las políticas y procedimientos establecidos, relativos al Sistema de Control Interno, a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Toda documentación que contenga las políticas, normas y procedimientos de control, deberán ser revisadas periódicamente, de tal forma que deberán estar actualizados y oficializados a través de la unidad competente y dependerá de la jefatura respectiva darlos a conocer al personal a su cargo y a quienes aplique."

POR TANTO:

De conformidad a lo establecido en el punto anterior, esta Gerencia General,

RESUELVE:

RESOLUCIÓN No. 234

Autorizar los documentos siguientes:

1. Instructivo para el Manejo del Fondo Circulante de Rezagos AFP´s, versión: 2017-01.
2. Instructivo para la Administración y Seguimiento de los Equipos de Calidad del IPSFA, versión: 2017-01.
3. Modificación al Manual de Organización y Funcionamiento del Departamento de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales, versión: 2017-01.
4. Plan de Contingencia de la Gerencia Financiera, versión: 2017-01.
5. Gestión de la Planilla Normal_Sub_PM_1.1.2.3, versión: 2017-01.
6. Actualización de Documentos Institucionales_Sub_PD_3.1.3.1, versión: 2017-01.

COMUNÍQUESE.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
GERENCIA GENERAL

Cnel. y Lic. René Antonio Díaz Argueta
Gerente General

Alameda Roosevelt y 55 Avenida Norte, San Salvador.
Tel.: 2260-3366
Fax: 2234-7216
Apartado Postal: 3128

Consulta de trámites:
TELEIPSFA
Tel.: 2260-6270

Sucursal San Miguel, Ruta Militar
Tel.: 2234-7290
Fax: 2669-5664

Sucursal Santa Ana, entre 6a. Av. Sur y 11a. Calle Poniente
Fax: 2234-7285

www.ipsfa.com