

2016

Plan de mejora Regulatoria – Ente
Costarricense de Acreditación



Justificación.

El artículo 21; de la ley 8279, define la competencia del ECA:

"Artículo 21.- Funciones. El ECA será el único competente para realizar los procesos de acreditación en lo que respecta a laboratorios de ensayo y calibración, entes de inspección y control, entes de certificación y otros afines" (Ley 8279, publicada el 21 de mayo del 2002, en el diario oficial La Gaceta N° 96).

El capítulo IV del reglamento de estructura interna y funcionamiento del ECA, indica:

De los evaluadores y expertos técnicos

Artículo 40.— De los Evaluadores y Expertos Técnicos. El ECA integrará el Cuerpo de Evaluadores y Expertos Técnicos, manteniendo un registro actualizado de cada uno.

La Comisión de Acreditación es la responsable de aprobar las incorporaciones al Cuerpo de Evaluadores y Expertos Técnicos.

El ECA cuenta con un sistema de gestión de calidad el cual incluye herramientas que le permiten un mejoramiento continuo en el servicio.

Estos evaluadores y expertos son los profesionales que realizan los procesos de evaluación para que el ECA pueda otorgar una acreditación a los OEC; es por ello que el ECA debe contar con profesionales capacitados, competentes y que se mantengan en la vanguardia en temas de calidad.

La propuesta de mejora presentada en este documento obedece a:

- ✓ Transformación en el manejo de la información, de expedientes físicos y digitales, de los perfiles de puesto del Cuerpo de Evaluadores y Expertos Técnicos del ECA (CEE-ECA).
- ✓ Acceso por medio de un único perfil a todas las áreas de competencia que un integrante pueda desarrollar.
- ✓ Agilización en el proceso de reclutamiento, el cual pasa de un proceso de presentación de documentos físicos a poder hacerlo personal e individualmente, vía web por medio de la plataforma, brindándole al usuario un empoderamiento del proceso desde el principio.
- ✓ El proceso de selección de los nuevos integrantes al Cuerpo de Evaluadores y Expertos Técnicos del ECA, se realiza de manera más eficiente y en un menor tiempo.
- ✓ Acceso permanente a la información actualizada de todo el registro y competencia técnica que los evaluadores y expertos técnicos del ECA han desarrollado a lo largo del tiempo.



Todo lo anterior, permite al ECA una mejora permanente de servicio al cliente en los procesos de reclutamiento y selección de los evaluadores y expertos, así como el mantenimiento actualizado de expedientes e información de cada integrante al CEE del ECA.

Con lo anterior se pretende lograr en menor tiempo de respuesta en el proceso de mantenimiento de expedientes del CEE, un mejor servicio.

Parte 1: Hoja de Ruta

HOJA DE RUTA			
Trámite o servicio: Procedimiento ECA-MC-P21 Gestión del CEE			
Descripción de la reforma: Mayor eficacia en las etapas de reclutamiento y selección de evaluadores: 1- Automatización del trámite, permitiendo facilidad y agilización para el usuario. 2- Reducción en los plazos de envío y respuesta, permitiendo en tiempo real la comunicación entre las partes. 3- Aseguramiento de la información, ofreciendo mayor seguridad al usuario sobre el manejo de sus datos y apropiación de su proceso de postulación.			
Fuente: Gestoría de Calidad e integrantes al cuerpo de evaluadores y expertos técnicos del ECA.			
Plazo de implementación:			Impacto: Eficacia en el acceso a consultas, mantenimiento y actualización de la información de expedientes, tanto a evaluadores y expertos dentro del CEE, como también a futuros postulantes.
Inicio	Final	Duración	
01 de Octubre 2015	16 de Diciembre del 2016	347 días	
Líder: MSc. Maritza Madríz Picado.			
Equipo que acompaña/participa: Gestoría de Calidad, Encargado de TI, integrantes del CEE.			

Próximos pasos: Inducción a integrantes del CEE – ECA sobre el manejo de la herramienta para digitalizar expedientes.
Revisión de la documentación relacionada para el reclutamiento, selección y mantenimiento de expedientes del CEE.
Divulgación ante los interesados sobre la nueva herramienta para la sistematización de expedientes, proceso de reclutamiento y selección de evaluadores y expertos técnicos.

Requerimiento en recursos: Inducción, capacitación y formación profesional del personal del ECA y evaluadores.
Equipo de cómputo.

Parte 2: Planificador del proyecto.

No.	Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	DURACIÓN (días hábiles)	Porcentaje de avance
						40 %
1.	Revisión de requerimientos para la elaboración herramienta de digitalización de expedientes del CEE-ECA.	Encargada del CEE	01.10.2015	01.11.2015	31	100%
2.	Elaboración de Herramienta de digitalización de expedientes.	Encargado de TI	01.11.2015	01.12.2015	30	100%
3.	Diseño de pruebas de calidad de la herramienta	Encargada del CEE y Secretarías de Acreditación	06.01.2016	06.03.2016	60	0 %



ENTE COSTARRICENSE DE ACREDITACION

Tel: 2296-0789 / Fax: 2232-6593

<http://www.eca.or.cr>

4.	Divulgación y capacitación ante los evaluadores del CEE del ECA sobre herramienta de digitalización.	Encargada del CEE y Encargado de TI	06.03.2016	06.04.2016	31	0 %
5.	Puesta en funcionamiento de la herramienta de digitalización de expedientes.	Evaluadores y expertos técnicos	06.04.2016	16.12.2016	254	0 %

Diagrama de Grant:

