



Sistema Integrado de Gestión



Boletín Informativo Nro. 6

Julio 07 de 2010

EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD : RESPUESTA A LOS DESAFÍOS DE LA SOCIEDAD



En el mes de Agosto la Universidad del Quindío recibirá la visita de auditoría de certificación del Icontec para ratificar nuestro compromiso con la calidad a través de la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG). El reto es inmenso para todos los miembros de la comunidad universitaria, pero hemos trabajado intensamente para la meta de la certificación con el compromiso de directivos, docentes y personal administrativo. La incorporación de la cultura de la calidad en todos nuestros procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de seguimiento y evaluación, ha permitido mejoras significativas, incorporación de la cultura del servicio y comunicación entre las áreas en búsqueda de respuestas a los desafíos de la sociedad.

La obtención de la certificación traerá consigo mayores compromisos, ya que la calidad es un proceso inacabado. Entre los principales retos que nos esperan están la consulta y retroalimentación permanente con nuestros usuarios a través de encuestas de satisfacción y fortalecimiento de nuestro sistema de PQR (peticiones, quejas y reclamos), la evaluación del desempeño de áreas, funcionarios y docentes, el mejoramiento en los procesos de selección de personal, la rendición de cuentas por parte de todas las áreas y servidores públicos, la disminución de trámites, el mejoramiento de nuestros sistemas de información y comunicación, la disminución y control de riesgos en todos los procesos, el mejoramiento de la infraestructura física y la incorporación de la cultura de la planeación, el autocontrol y autoevaluación en cada uno de nuestros procesos y actividades.

El seguimiento a nuestras acciones en todos los niveles a través de un sistema de indicadores que evidencien la eficacia, eficiencia y efectividad, permitirá un mayor control social sobre la gestión institucional, de las áreas y de servidores.

Los documentos articuladores del Sistema Integrado de Gestión (SIG) como la política y objetivos de calidad, el [Código de Ética y Bioética](#), el [Código de buen Gobierno](#), el manual de calidad, la política de comunicaciones, entre otros, serán divulgados con intensidad en los próximos meses para que todos continuemos en el camino a ofrecer servicios educativos de calidad para responder a los desafíos de la sociedad. Continuaremos las "tomas" de las dependencias con UQUI, nuestra mascota de calidad para promocionar el SIG, los valores institucionales y el compromiso institucional con el mejoramiento continuo.



ESTRUCTURA MECI Y GP1000:2009 -S I G (I Parte)

El MECI (Modelo Estandar de Control Interno) y La NTCGP (Norma Técnica de la Calidad de la Gestión Pública) integran todos los aspectos de la organización, ya que la calidad y el control deben estar presentes en todas las áreas, procesos y actividades de cada una de la entidades (incluyen aspectos como políticas, objetivos, estrategias, estructura orgánica, procesos y procedimientos, desarrollo tecnológico y del talento humano).

Ambos sistemas deben ser considerados de manera secuencial y complementaria, además son el vehículo para el logro de los objetivos propuestos en la Institución dada su complementariedad, es decir, son un instrumento orientado a facilitar la gestión y el Control.

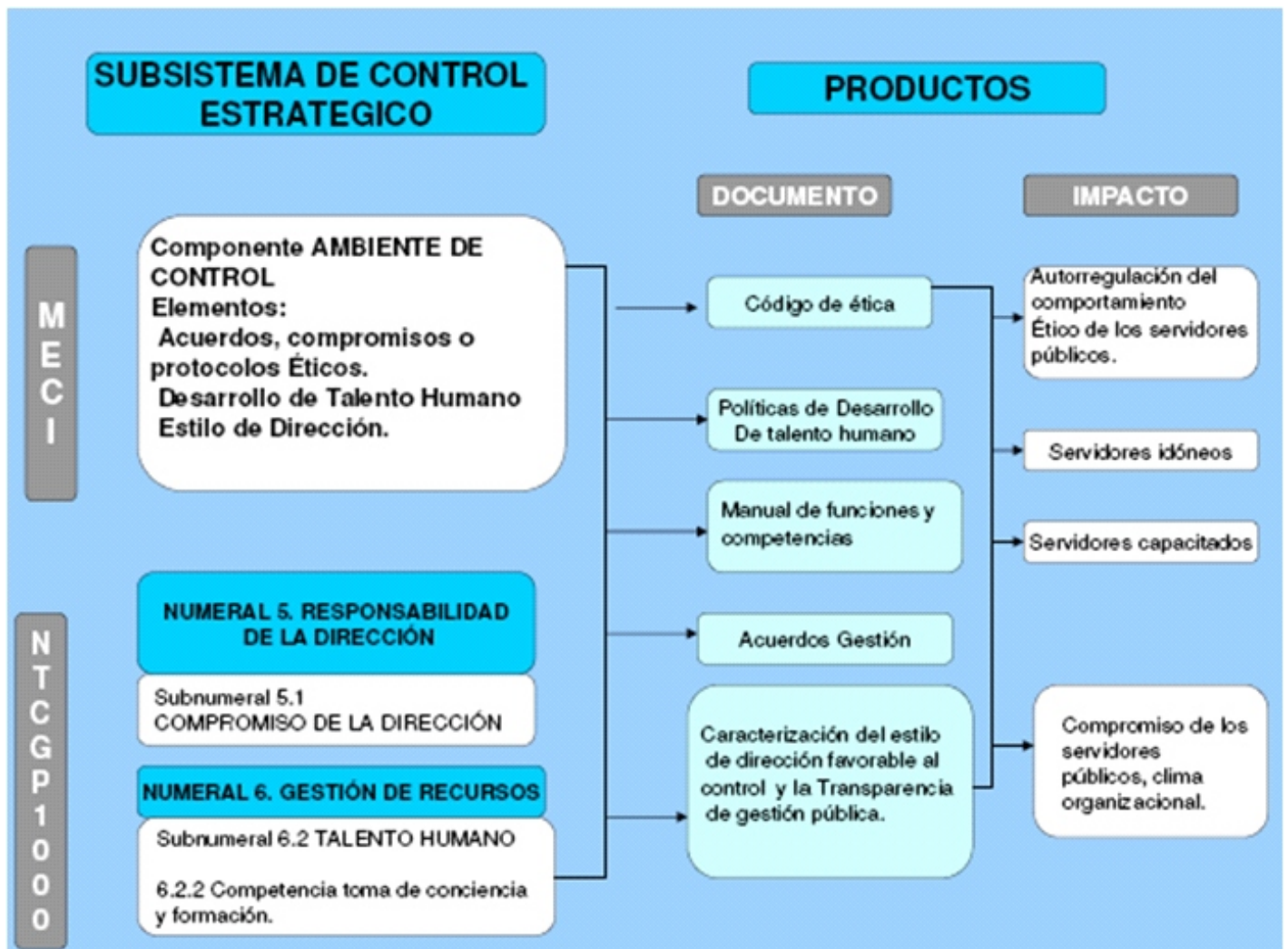
En su estructura, El MECI está compuesto por 3 Subsistemas, 9 Componentes y 29 elementos.

La NTCGP plantea 242 requisitos normativos, divididos en 8 capítulos 3 generales y 5 específicos

A continuación se relacionan los Subprocesos, Componentes, los numerales de la norma y a su vez los productos exigidos en la implementación del Sistema Integrado de Gestión (tomado del DAFP):



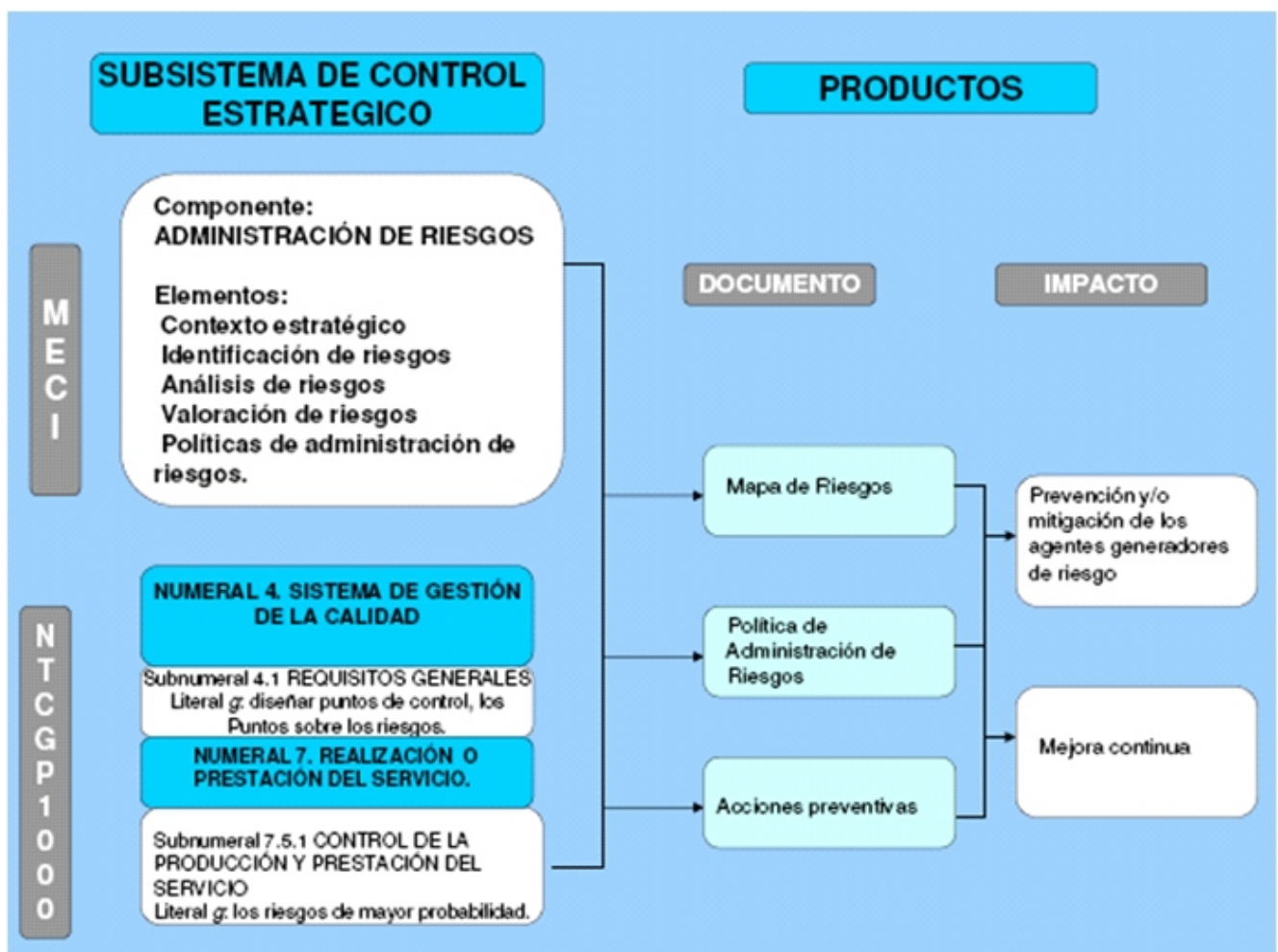
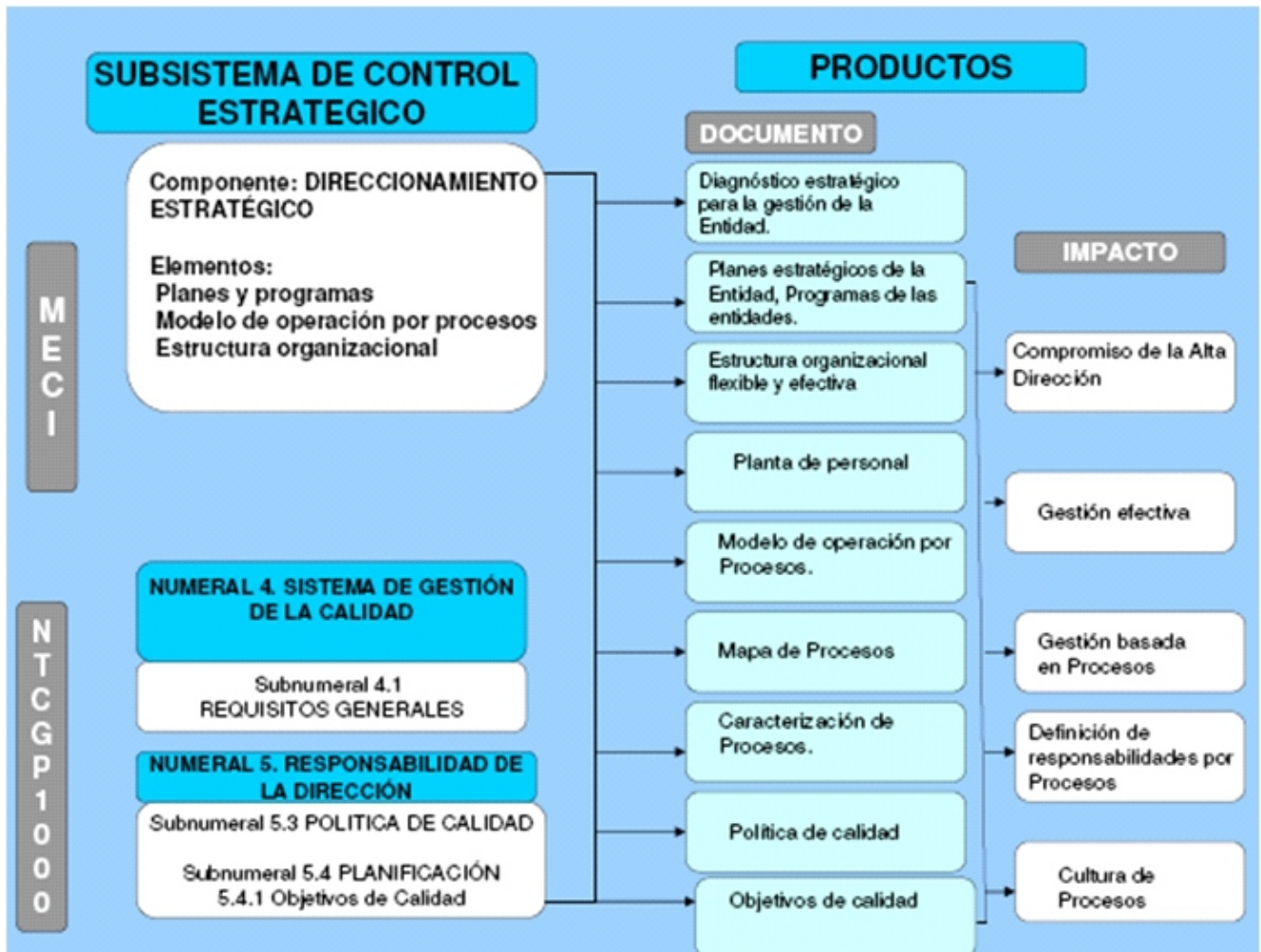
1.- SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO





Viene de la pag. 2

ESTRUCTURA MECI Y GP1000:2009 (I Parte)





GLOSARIO DE TÉRMINOS (I Parte)

ACCIONES CORRECTIVAS: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la (s) causa (s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

ACCIONES PREVENTIVAS: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la (s) causa (s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

ACCIÓN DE MEJORA: Acción orientada a la búsqueda de nuevas oportunidades en lugar de esperar que surjan los problemas.

AMBIENTE DE TRABAJO: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

AUDITORIA INTERNA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

CALIDAD: La calidad debe ser entendida como el cumplimiento de los requisitos del cliente y la aptitud de uso del producto o servicio que se le pueda brindar al mismo. La Norma ISO la define como "el grado en que un conjunto de características inherentes cumple unos requisitos".

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: Es una descripción de las características y servicios de un proceso, basados en el ciclo Deming de mejoramiento continuo (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), permite visualizar mediante un diagrama sus elementos esenciales y el establecimiento de las interrelaciones con otros procesos.

CERTIFICACIÓN: La certificación es el reconocimiento internacional, al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con el cual se satisfacen los requisitos de estudiantes, la sociedad y el Estado.

CICLO PHVA: Es una metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como: **Planificar:** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir

resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la entidad. **Hacer:** implementar los procesos. **Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados. **Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

ISO: Organización Internacional para la estandarización. La ISO es una red de los institutos de normas nacionales de 157 países que produce las normas para certificar y mejorar los estándares de calidad.

MECI: El Modelo Estándar de Control Interno, MECI, es una herramienta de gestión que busca unificar criterios en materia de control interno para el sector público, estableciendo una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación.

NTCGP 1000:2009: Es la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, la cual, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

POLITICA DE CALIDAD: Mediante este documento la Alta Dirección de una entidad pública establece su Compromiso con el sistema de gestión de la calidad.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG): El Sistema Integrado de Gestión estructura la gestión de la Institución a partir de la implementación e integración de los siguientes modelos: el Sistema de Gestión de la Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno MECI y la Acreditación. Esta herramienta, permite además de dirigir, mejorar continuamente el desempeño Institucional, incrementando por lo tanto los niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos con relación a la presentación de los servicios que se generan.

¡ IMPORTANTE !

Líderes y Funcionarios de Macroprocesos

Son ustedes ahora los responsables de actualizar y mejorar toda la información relacionada con el Macroproceso al cual pertenecen (Riesgos, Indicadores, Procedimientos, formatos, etc) cuando lo consideren necesario, utilizando para ello el procedimiento y formato establecido de creación, actualización o inclusión de documentos.