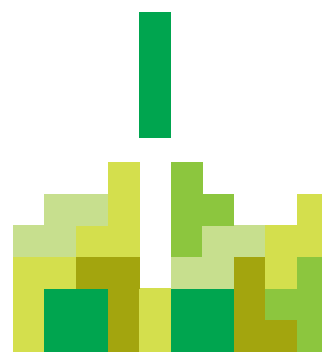




UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

# Sistema Integrado de Gestión



Boletín Informativo Nro. 11 Octubre de 2011

## Resultados de la Auditoría de seguimiento a la certificación en Gestión de Calidad de la Universidad del Quindío



Las “no conformidades menores” corresponden a observaciones repetitivas dentro de los procesos y las “no conformidades mayores” son incumplimientos parciales o totales a algún requisito de la norma y que pueden afectar al sistema y la satisfacción del cliente.

Como resultado de la evaluación al Sistema de Gestión de Calidad realizado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (Icontec) durante la auditoría de seguimiento a la certificación de calidad en las normas NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008, se resaltaron aspectos sobre la gestión que viene desarrollando la Universidad del Quindío en su ejercicio misional, conforme a las normas vigentes, lo cual facilita y promueve la prestación eficaz del servicio y la identificación de acciones y mecanismos de mejoramiento. La auditoría realizada en el mes de agosto y cuyo informe se recibió recientemente, estuvo a cargo de las ingenieras Martha Elena Buitrago Q. y Esther Mejía B., quienes tuvieron como enfoque la revisión de los avances en las mejoras, cambios y eficacia en la gestión de los macroprocesos **Direccionamiento, Planeación Estratégica, Comunicación Estratégica, Investigación, Docencia, Recursos Académicos, Gestión de Apoyo Académico y Bienestar Institucional.**

### Qué resultados se obtuvieron en la auditoría de seguimiento a la certificación?

Entre los aspectos que resaltan la auditoría está el compromiso de la alta dirección por una correcta utilización de los requisitos de las normas aplicables para el mejoramiento institucional, la actitud hacia la mejora de los diferentes macroprocesos, los logros que la entidad reconoce en cuanto a seguimiento y control a partir de la aplicación de los requisitos en las normas, la mejora en la trazabilidad de la información del Plan Estratégico, los Proyectos y rubros presupuestales, el suministro de información a los estudiantes en relación con el programa que se oferta, por el alcance, explicación de contenidos, de metodología y criterios de evaluación, facilitando la toma de decisiones, entre otros. Respecto a las auditorías internas de calidad se destacó el aumento en el número de auditores internos de calidad y la vinculación de varios líderes al proceso, la selección de auditores que se realizó considerando la independencia y conocimientos afines al proceso auditado, los elementos con que cuentan los registros de auditoría interna de calidad, que facilitan la elaboración del informe.

En cuanto a las oportunidades de mejora, se mencionan entre otras las siguientes:

- Promover una mayor autonomía en las acciones correctivas y preventivas con el fin de dinamizar el sistema de gestión.
- Agilizar la definición de acciones para los resultados de encuesta de satisfacción calificados como insatisfactorios en el mes de julio a fin de tomar las medidas necesarias de forma oportuna para incrementar de modo sostenido la satisfacción del cliente.
- Desarrollar estrategia para promover una mayor utilización por estudiantes y docentes de las ventajas y oportunidades de la virtualización.
- Profundizar en cuanto a la jerarquización de los procesos y su documentación, de tal manera que se visualicen los objetivos de la Gestión y su relación con el entorno a impactar.
- Asegurar el entendimiento por parte de los gestores de los procesos en relación con el significado de los indicadores, los datos de origen para su cálculo, la relación entre los mismos para aportar el resultado, el significado del resultado, para que las mediciones adquieran el valor que tienen para el



Hay que anotar, que como resultado de la auditoria se declararon tres no conformidades menores a los requisitos 7.2.3 Comunicación con el cliente (oportunidad y calidad en la respuesta de las PQR), 8.4 Análisis de datos (por la dificultad en el diligenciamiento e interpretación de indicadores) y 8.5.3 Acciones preventivas.

Es importante recordar, que en noviembre de este año se realizará nuevamente visita de 1 día, para verificar la eficacia de las acciones tomadas en relación con el incumplimiento del requisito 8.5.2 acciones correctivas (resultado de auditoría para certificación de 2010) y de esta manera mantener el certificado en calidad. Una de las actividades a realizar para fortalecer este aspecto es el taller en acciones correctivas, preventivas y de mejora, que se realizará para los líderes de macroprocesos y otros funcionarios el 3 y 4 de octubre de 2011.



La Universidad recibió la certificación del icontec en octubre de 2010, y anualmente este ente certificador realiza una auditoría de seguimiento para verificar que la Institución cuenta con un sistema que cumple los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO9001: 2008.

Finalmente, se anuncia en el informe que los aspectos por verificar en la siguiente auditoria (agosto de 2012), serán la documentación del Proceso de Gestión con el entorno, el proceso de compras y evaluación de proveedores, salud Ocupacional y plan de emergencias.

## **LOS COMPROMISOS DE LA AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO A LA CERTIFICACIÓN**

Después de realizar análisis de causas a las no conformidades menores encontradas por el Icontec, y la persistencia de la relacionada con acciones correctivas del año 2010, se establecieron las acciones, fechas y responsables relacionadas así:

<b>NO CONFORMIDAD</b>	<b>ACCIONES CORRECTIVAS Y RESPONSABLES</b>
Para la queja No 2745, no se da respuesta de fondo al problema del cliente.	<p>Socialización y aplicación del procedimiento "Trámite de quejas, reclamos y sugerencias" por parte de los responsables. <b>Fecha de implementación: : 12/09/2011</b></p> <p>Gestionar y convocar para capacitación en satisfacción del cliente a los responsables del procedimiento "Trámite de quejas, reclamos y sugerencias". <b>Fecha de implementación: : 2011-09-05</b></p> <p><b>Responsables: Gestión Humana /Gestión Documental</b></p>
El resultado de autoevaluación de control y gestión del proceso de Comunicaciones, no evidencia el análisis de la totalidad de datos que se incluyen para evidenciar la gestión. Las observaciones relacionadas con el ítem de "Contenido de la página web de comunicaciones actualizados", no se refieren al tema.	<p>Diseñar y Estructurar Diplomado en Competencias Gerenciales. <b>Fecha de implementación: 2011/12</b></p> <p>Implementar Diplomado en Competencias Gerenciales <b>Fecha de implementación: 2012/02</b></p> <p>Rediseñar el Formato de "Autoevaluación de Control y Gestión" <b>Fecha de implementación: 23/12/2011</b></p> <p>Actualizar el Formato de "Plan Anual de Gestión" <b>Fecha de implementación: 23/12/2011</b></p> <p><b>Responsables: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo, Vicerrectora Administrativa</b></p>





Viene de la pag. 2

NO CONFORMIDAD	ACCIONES CORRECTIVAS Y RESPONSABLES
La causa declarada como secundaria frente la situación problema documentada en la Acción Preventiva No 084, realmente expresa la misma situación potencialmente indeseable y los efectos.	Programar y realizar talleres prácticos para el fortalecimiento de los conceptos de acción correctiva y preventiva, así como el análisis de causas, efectos y las acciones a plantear para eliminar de raíz el problema real o potencial. <b>Fecha de implementación: 30/09/2011</b>
La no conformidad No 7 del año 2010, no quedó cerrada ya que se volvieron a encontrar deficiencias en el planteamiento de las acciones correctivas.	Realizar ajustes al procedimiento y registros de ACPM de tal forma que permita mayor claridad a los líderes en las fases, fuentes y metodología a seguir. <b>Fecha de implementación: 09/09/2011</b>  Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones preventivas y correctivas. <b>Fecha de implementación: 31/10/2011</b> <b>Responsables: Equipo SIG y Líderes de todos los macroprocesos</b>

## Así AVANZA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### El centro de sistemas y nuevas tecnologías (Gestión Tics) hacia la incorporación en el mapa de procesos institucional

El Sistema Integrado de Gestión continúa avanzando en la Universidad del Quindío, es así como el Centro de sistemas y nuevas tecnologías buscando la calidad de sus procesos y el reconocimiento social de toda la comunidad universitaria, se ha propuesto como objetivo principal para el segundo semestre del 2011 la documentación, socialización e implementación del Macroproceso de apoyo **Gestión TICS (Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación)**, es por esto que todos los profesionales del área se han comprometido para alcanzar el objetivo. Como apoyo del jefe del área, se contará



**Victor Hugo Zea R.**

con la implementación de las mañanas de calidad los días viernes y se trabajará con el acompañamiento de la oficina asesora de planeación y desarrollo. Hasta el momento se han presentado varios resultados concretos entre las cuales están la definición de la caracterización del macroproceso, el despliegue de procesos y la definición de políticas para continuar documentando de acuerdo a los criterios establecidos por el Sistema Integrado de Gestión.

Queremos destacar la dedicación y la cultura de flexibilidad de cambio de los integrantes del área de sistemas y nuevas tecnologías en la contribución para lograr el objetivo propuesto.

### Actualización de procedimientos

Se vienen desarrollando de manera satisfactoria la revisión y actualización de procedimientos en los macroprocesos Proyección Social, Gestión Jurídica, Gestión Financiera, Apoyo Académico y administración del Campus, en lo relacionado con educación continuada, viabilidad de convenios y contratos para la venta de servicios de extensión, convenios y pasantías, cobro persuasivo y coactivo, cancelación de reembolsos, solicitud de material pedagógico y adecuación de espacios. Las actividades se han realizado de forma participativa con los colaboradores de estos macroprocesos, lo cual ha sido de vital importancia para lograr los avances alcanzados.

### Satisfacción de usuarios

Con el objetivo de identificar la percepción de una muestra de directores de programas de pregrado sobre el procedimiento de preregistro de espacios académicos, se aplicó encuesta, cuyos resultados son la base para establecer acciones de mejoramiento que redunden en la prestación de un mejor servicio a los estudiantes.



# Laboratorios

Con el aval de la vicerrectoría de investigaciones y con el fin de participar en la convocatoria N° 544 de ciencias para el apoyo a la estandarización y acreditación de pruebas, se inició a partir de este semestre, el análisis de costos operacionales de las pruebas de laboratorios de la Universidad, a partir de herramienta diseñada en la oficina asesora de planeación y desarrollo. Como parte de este proceso, se hará presentación a funcionarios de laboratorios, sobre la norma NTC 17025 (Norma técnica colombiana sobre requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración), donde se expondrán las etapas necesarias para la acreditación de una prueba, y posteriormente los responsables elaboren los cronogramas para el montaje de las mismas.

## TIPS DE CALIDAD



### 10 Claves para lograr un buen trabajo en equipo

Autor: Alejandro Fariña

**1.** Sea paciente: no es fácil conciliar diferentes opiniones. Exponga sus puntos de vista y ponga especial atención de sus compañeros aun cuando no esté de acuerdo con sus opiniones.

**2.** Sepa reconocer cuando la idea de otro es mejor que la suya: recuerde que mas importante que nuestro orgullo, es alcanzar el objetivo común, el objetivo del equipo.

**3.** No critique a sus compañeros: no permita que los conflictos entre ustedes afecte al trabajo en equipo. Critique las ideas pero nunca a las personas.

**4.** Organice las tareas: organice su tiempo y aprenda a delegar en aquellos más capacitados que usted para determinadas tareas.

**5.** Realice sus tareas: no delegue en otros menos capacitados sus tareas, no demore la ejecución de las tareas, y por supuesto no las abandone. Es **SU** responsabilidad cumplir con sus funciones dentro del equipo.

**6.** Sea solidario: colabore y ayude a sus compañeros siempre que lo necesiten. De esta forma, usted no se sentirá mal, la próxima vez que sea usted quien necesite ayuda.

**7.** Dialogue y Negocie: cuando surja un conflicto o una insatisfacción, dialogue y negocie la solución, nunca imponga la suya propia sin haberla dialogado.

**8.** Planifique: establezca etapas y metas bien definidas, y compruebe regularmente si las metas del equipo están siendo alcanzadas.

**9.** Evite la estanciedad de ideas: escuche ideas y opiniones de terceros. El trabajo en equipo continuado produce la homogenización de ideas, busque nuevas fuentes de creatividad.

**10.** Aproveche la fuente conocimiento que es el trabajo en equipo: conviva, observe, escuche y aprenda de sus compañeros y miembros del equipo. Siempre podemos aprender algo de los demás.