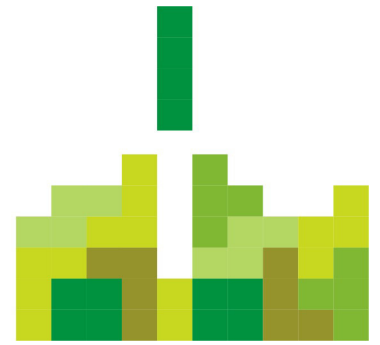




UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

# Sistema Integrado de Gestión



Boletín Informativo No. 12 - Noviembre 28 de 2012 - SIG



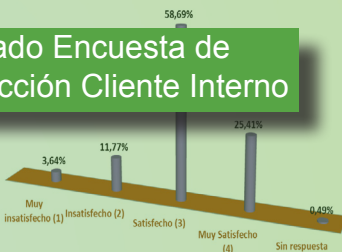
Informe Preliminar de la Auditoría de Seguimiento de Icontec



Integración  
Normas CNA y  
NTCGP-1000:2009

SATISFACCION INSTITUCIONAL  
CLIENTE INTERNO

Resultado Encuesta de  
Satisfacción Cliente Interno



Charlas Virtuales de Icontec



Próximo eventos encaminados a la mejora continua del SIG



*Nuestros esfuerzos estarán dirigidos a consolidar MEJORES PRÁCTICAS que den como resultado servicios de mejor Calidad y de esa manera incrementar la satisfacción de nuestros usuarios; “con la ayuda de TODOS lo obtendremos.*





## Informe Preliminar de la Auditoría de Seguimiento de Icontec

Como en el último año el sistema de gestión de calidad de la Universidad del Quindío, fue evaluado en auditoría de seguimiento por parte de icontec, con el propósito de verificar la eficacia de nuestro sistema e identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en los macroprocesos auditados.

En el año 2012, la auditoría se realizó el 20 y 21 de septiembre y fue acompañada por las ingenieras Martha Elena Buitrago Quintero y Esther Mejía Bernal auditoras con amplia experiencia en sistemas de gestión de calidad del icontec. De acuerdo al plan de auditoría en esta ocasión, se evaluaron los macroprocesos de direccionamiento, planeación estratégica, comunicación estratégica, gestión de calidad, docencia, proyección social, administración del campus, gestión financiera, gestión biblioteca, gestión documental y gestión jurídica, siendo auditados además en diferentes macroprocesos los numerales de la norma atención de quejas y reclamos, infraestructura, ambiente de trabajo, satisfacción de clientes, mejora continua e indicadores.

Algunos aspectos destacados del Sistema Integrado de gestión de acuerdo a informe preliminar durante el cierre de auditoría fueron:

- El informe de revisión por la dirección: Por la estructura y contenido de cada uno de los aspectos, facilitando el análisis de la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de gestión de Calidad y la toma de decisiones para la mejora.
- La respuesta del componente académico a la integración de los sistemas (guía de autoevaluación, norma NTC GP 1000 entendiéndolo como beneficio.

- Los avances en la integración del Sistema donde se entendió que todos los referentes buscan la mejora.
- El fortalecimiento del documento de diseño y desarrollo.
- El trabajo para unificar y simplificar formatos per-



mitiendo agilizar tareas.

- Considerar de la auditoría anterior de seguimiento los aspectos a mejorar
- El proyecto CRAI de la Biblioteca: Por la amplia disponibilidad de recursos virtuales que involucra, lo que permitirá el fortalecimiento académico e investigativo de la U.
- El plan de desarrollo físico, el cual establece claramente los lineamientos del qué hacer con indicadores a corto, mediano y largo plazo, y el seguimiento a los proyectos.
- El sistema de información para la administración del mantenimiento.
- La reducción de hallazgos de acuerdo a los informes de los entes de control.

Entre las oportunidades de mejora están:

- Promover la sensibilización en productores, el uso de las Tablas de Retención Documental para que agilice la implementación de la actualización y para descongestionar los archivos de gestión.
- Unificar criterios en la identificación de hallazgos, porque no se están priorizando correctamente la acción correctiva, acción preventiva y oportunidad de mejora y acogiéndose a los requisitos establecidos.



•Realizar seguimiento y eficacia de los compromisos establecidos en las actas (en las reuniones posteriores a su documentación).

•Revisar el decreto No. 4904 de diciembre 16 de 2009 (Por el cual se reglamenta la organización, oferta y funcionamiento de la prestación del servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano y se dictan otras disposiciones) y considerar su continuidad en el alcance de la certificación.

•Revisar y ajustar las metas de satisfacción del cliente, considerando si éstas son consistentes con procesos de mejora. Finalmente, se verificó la inexistencia de No confor-

midades relacionadas con indicadores, normograma y Tablas de Retención Documental.



El compromiso institucional después de esta actividad de seguimiento, es continuar trabajando en el fortalecimiento del mejoramiento continuo de todos los macroprocesos, a través de la respuesta oportuna y la participación activa en las actividades establecidas para el cierre de las no conformidades.

## Integración Normas CNA y NTCGP-1000:2009

La integración del Sistema de Calidad y los procesos de autoevaluación de los programas académicos se ha realizado con base en los lineamientos definidos en la norma NTC GP 1000 y en la Guía de Autoevaluación de CNA, con el objetivo de lograr la armonización y calidad entre sistemas, con procesos de mejoramiento continuo, lo que implica no solo el cumplimiento de los requisitos, sino la planificación y el establecimiento de un único sistema de gestión para la organización. Además tienen elementos en común que al ser aplicados de manera organizada y coordinada ayudan a alcanzar los objetivos específicos de cada sistema permitiendo optimizar el uso de recursos y evitar la duplicidad de esfuerzos y funciones y, finalmente, dar cumplimiento a las directrices de educación de calidad del Gobierno Nacional, que esté orientado a satisfacer las expectativas de nuestros usuarios.



el servicio educativo que ofrecen los programas y la institución, trabajando de una forma más eficaz, eficiente y efectiva tanto en los procesos académicos como administrativos.

Como se resultados de la integración de las normas se tiene los siguientes productos: La matriz de integración NTCG-1000 y Guía de Autoevaluación, la matriz de integración del sistema integrado (Macroproceso con la guía de autoevaluación), matriz de identificación y control del producto y/o servicio no conforme y el formato Plan de Mejoramiento.



Se espera que con la Articulación de la Norma NTC GP 1000 y la Guía de autoevaluación con fines de Acreditación se mejore la cultura de la calidad en la universidad, se conozcan las bondades del Sistema Integrado de Gestión para mejorar continuamente



# Formato Plan de Mejoramiento:



CÓDIGO: E-GC.02.F.01      VERSIÓN: 04      FECHA: 07/06/2012

CONSECUTIVO	FACULTAD / MACROPROCESO	PROGRAMA / MACROPROCESO	FUENTE	FACTOR / ESTÁNDARES DE CALIDAD / NORMATIVIDAD	CARACTERÍSTICA / REQUISITO	OTROS	DESCRIPCIÓN OPORTUNIDAD DE MEJORA

CAUSAS PRINCIPALES	ACTIVIDADES	INDICADOR	META	RESPONSABLES	FECHA DE CUMPLIMIENTO (dd/mm/aaaa)	SEGUIMIENTO Y OBSERVACIONES	ESTADO

Se resalta que este formato integrado es el resultado de una acción de mejora para integrar los planes de mejoramiento institucional y facilitar la documentación de acciones correctivas, preventivas y de mejora derivadas de los procesos de autoevaluación, calidad y control interno. Se documenta aquí las acciones por autocontrol y otras fuentes.

## Recomendación para la visualización de la actualización de documentos en el SIG

Se llama caché web a la caché que almacena documentos web (es decir, páginas, imágenes, etcétera) para reducir el ancho de banda consumido, la carga de los servidores y el retardo en la descarga. Un caché web almacena copias de los documentos que pasan por él, de forma que al hacer una petición pueda ser respondida por el propio caché.

Por esta razón, la visualización de documentos anteriores o que no muestran cambios o modificaciones se pueden presentar a la hora de hacer la solicitud de visualización de un documento. Si el caché web no se ha actualizado. Una opción realizarlo es la tecla F5 con el navegador abierto para refrescar el caché o manualmente desde las opciones del mismo, las rutas para hacerlo varían dependiendo del navegador.



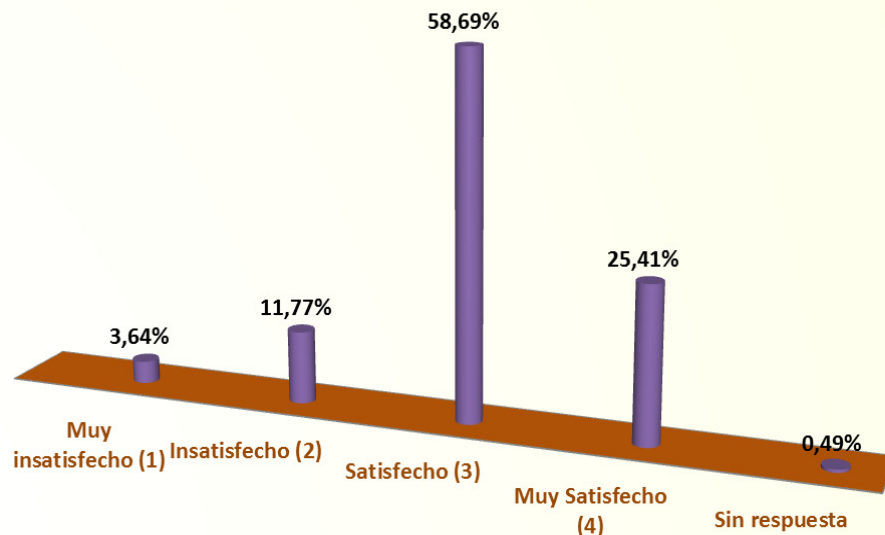
# Resultado Encuesta de Satisfacción Cliente Interno

Mediante la oficina de Planeación y Desarrollo, se realizó encuesta de satisfacción del cliente interno (funcionarios, administrativos y docentes), con el fin de medir el nivel de satisfacción de cada uno de los macroprocesos de la Institución y generar acciones de mejoramiento en la calidad del servicio que prestan los usuarios en la Institución. La encuesta de satisfacción incluyó 194 preguntas, con el siguiente resultado:



De acuerdo a la gráfica se puede evidenciar que el nivel de funcionarios que calificaron el servicio de muy satisfecho y satisfecho es del (59% y 25%), frente a los funcionarios que calificaron los servicios en niveles bajos de insatisfacción de los clientes internos es baja (4% y 12%) respectivamente. Lo anterior permitió concluir que los funcionarios que utilizan los servicios en los diferentes macroprocesos están satisfechos con el servicio que presta cada área de la Institución.

## SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL CLIENTE INTERNO



# Próximo Eventos encaminados a la Mejora Continua del SIG



## Taller en Indicadores de Gestión:

Los días 3 y 4 de diciembre el experto Ricardo Mauricio Ríos de Icontec orientará a líderes y auditores de calidad capacitación práctica, con el objetivo de establecer las pautas y parámetros a través de los cuales se diseñan indicadores para los sistema de gestión de calidad, con base en la eficacia, eficiencia y efectividad como herramienta de gestión.

*“La habilidad es lo que nos permite hacer muchas cosas.  
La motivaciones lo que nos determina las cosas que se hacen.  
La actitud es la que nos determina cuan bien se hacen.  
Para alcanzar la excelencia en lo que haces combina tus habilidades con motivación y actitud”. (Autor Anónimo)*

