

Gestión de Calidad les recuerda la metodología del concurso «Diez en Calidad»

Bases del concurso:

Semanalmente se enviarán Tip's de Calidad al correo electrónico Institucional de los funcionarios, al finalizar cada mes se desarrollará una evaluación de los temas expuestos, el concurso iniciará el mes de Marzo del 2015 y finalizará en el mes de Junio del 2015.

Anímate a Participar 



Cómo Participar:

Los funcionarios deberán responder la evaluación y enviarla lo más rápido posible debido que se seleccionarán las **Tres** primeras evaluaciones que estén correctamente diligenciadas, mensualmente se dará a conocer los preseleccionados que participaron en un último sondeo en el mes de Junio para elegir los ganadores y dar los incentivos correspondientes.

1. ¿QUE ES CALIDAD?

Según la Norma NTCGP 1000 el término calidad significa
“Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”

Nota: el término “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

En términos más sencillos calidad es:

- ✓ **Hacer las cosas bien desde la primera vez.**
- ✓ **Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.**
- ✓ **Prestar servicios que cumplan con los requisitos especificados.**



¡GESTIÓN DE CALIDAD UN COMPROMISO DE TODOS!

Oficina Asesora de Planeación
calidad-meci@usco.edu.co



2. POLÍTICA DE CALIDAD DE LA USCO

Mejorar continuamente nuestro Sistema de Gestión; apoyados en personal competente; infraestructura, tecnología y proveedores adecuados, que permitan la internacionalización y el reconocimiento globalizado, a través de la producción, apropiación y difusión del conocimiento científico, humanístico y técnico para la formación integral de ciudadanos profesionales, el fortalecimiento de la investigación, proyección social, y responsabilidad ambiental, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios de la comunidad educativa.



SC 7384-1



GP 205-1



CO-SC 7384-1

Sistema Gestión de Calidad

Un Compromiso De Todos

3.



4. GESTIÓN DOCUMENTAL



QUE ES UN REGISTRO

- ✓ Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.
- ✓ Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

NOTA 1 Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones acciones preventivas y acciones correctivas.

NOTA 2 En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

Para controlar los registros existe un procedimiento EV-CAL-PR-05 CONTROL DE REGISTROS DEL SGC

QUE ES UN DOCUMENTO

Información y su medio de soporte.

- ✓ El medio de soporte puede ser papel, magnético, electrónico, fotografía o una combinación de éstos.
- ✓ Los documentos deben de ser legibles y recuperables.

Para controlar los documentos existe un procedimiento EV-CAL-PR-04 CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SGC



SC 7384-1



GP 205-1



CO-SC 7384-1



5.

10.
Propender por la satisfacción de los usuarios a través del cumplimiento de los requisitos establecidos, legales, reglamentarios, Institucionales y de los usuarios en pro del mejoramiento continuo del sistema

1.

Garantizar personal competente fortaleciendo su formación, a través de programas de capacitación pertinentes

2.

Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura física, vehicular y tecnológica adecuada y necesaria

9.

Mitigar los impactos ambientales negativos y fomentar la protección del medio ambiente



OBJETIVOS DE CALIDAD

De acuerdo con la NTCGP 1000:2009 en el numeral 3.38
Objetivo de la calidad es: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

3.

Evaluar, seleccionar y reevaluar proveedores acorde con las necesidades y requerimientos de la institución

8.

Promover y fomentar los procesos de internacionalización de la Universidad Surcolombiana

Nota 1. Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad.

Nota 2. Los objetivos de la calidad se especifican, generalmente para los niveles y funciones de la entidad.

4.

Obtener y mantener las acreditaciones y certificaciones Institucionales pertinentes

7.

Fomentar y fortalecer la proyección social de la Institución

6.

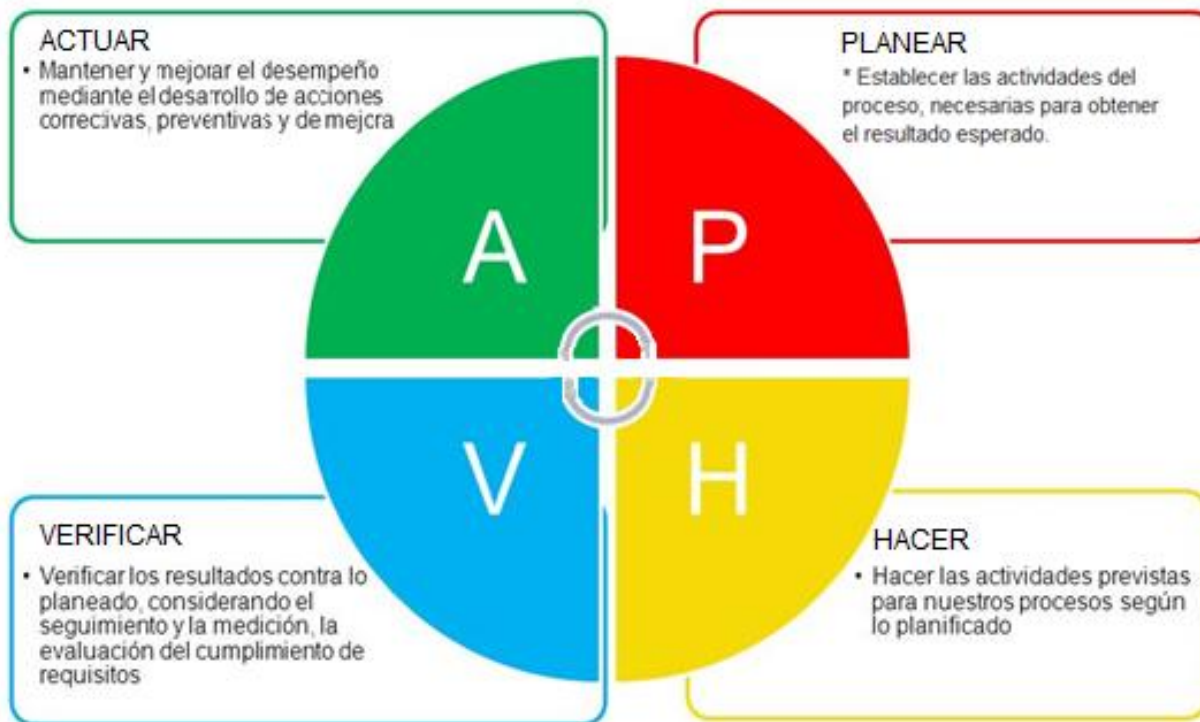
Fomentar y fortalecer la investigación a nivel regional y nacional

5.

Formar y lograr el reconocimiento Institucional a través de egresados competitivos

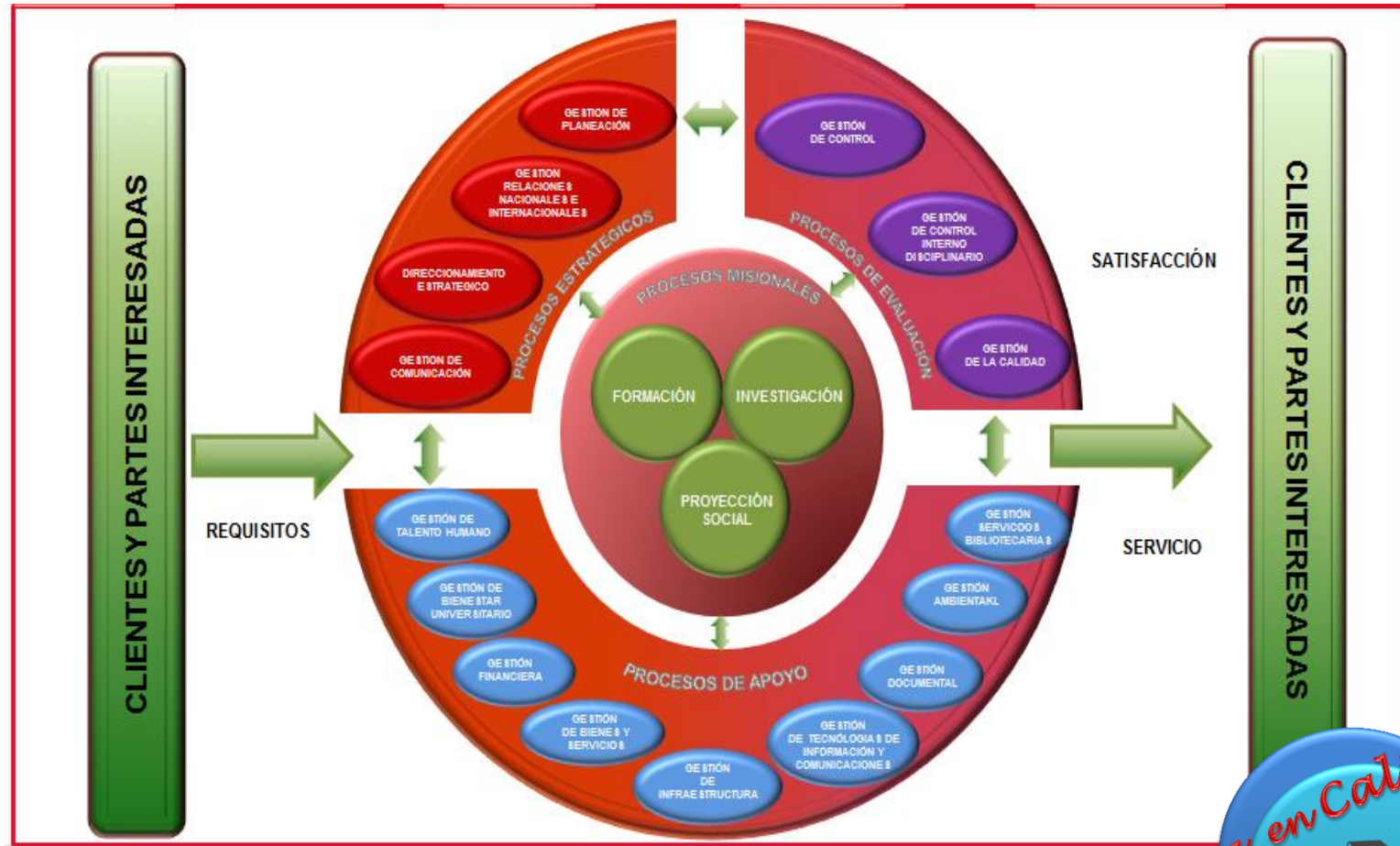


6. CICLO DE MEJORA CONTINUA PHVA



Diez en Calidad

7. MAPA DE PROCESOS UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA



8. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

De acuerdo con la NTCGP 1000:2009, se define:

Auditoría 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.

NOTA Las evidencias consisten en registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría, y que sea verificable.

Programa de auditoría: El conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.



9. MEJORA

De acuerdo con la NTCGP 1000:2009, se define:

MEJORA CONTINUA : Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.



CORRECCIÓN

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

NOTA 1 Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

NOTA 2 Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

ACCIÓN CORRECTIVA

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

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2 La acción correctiva se toma para evitar que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

NOTA 3 Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

ACCIÓN PREVENTIVA

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

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

NOTA 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para evitar que vuelva a producirse.

PROCESOS MISIONALES

(O de realización del producto o de la prestación del servicio): incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

PROCESOS DE APOYO:

Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

PROCESOS DE EVALUACIÓN:

Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

PROCESOS ESTRATÉGICOS:

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

TIPOS DE PROCESOS



11. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La Universidad debe aplicar métodos apropiados para demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles. Para el caso de nuestra Institución la herramienta son los indicadores de gestión.

¿QUÉ ES UN INDICADOR?

Es un valor que sirve para medir el comportamiento de variables, en función del nivel de logro de un objetivo o meta planificados.



Es una herramienta de control operativo y de gestión.

¿Importancia de los Indicadores?

Son una herramienta de planeación.
Permiten Evaluar el desempeño
Facilitan visualizar tendencias en el desempeño
Facilitan realizar monitoreo y seguimiento