



Universidad
Surcolombiana

Hola soy *Calidoso* y estoy aquí para contarte lo que debes saber sobre nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

GESTIÓN DE CALIDAD UN COMPROMISO DE TODOS

El mejoramiento continuo del Sistema de Gestión De Calidad, nos permite ser más eficaces, eficientes y efectivos.

La CALIDAD es:

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



SC 7384-1



GP 205-1



CO-SC 7384-1

¿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.**



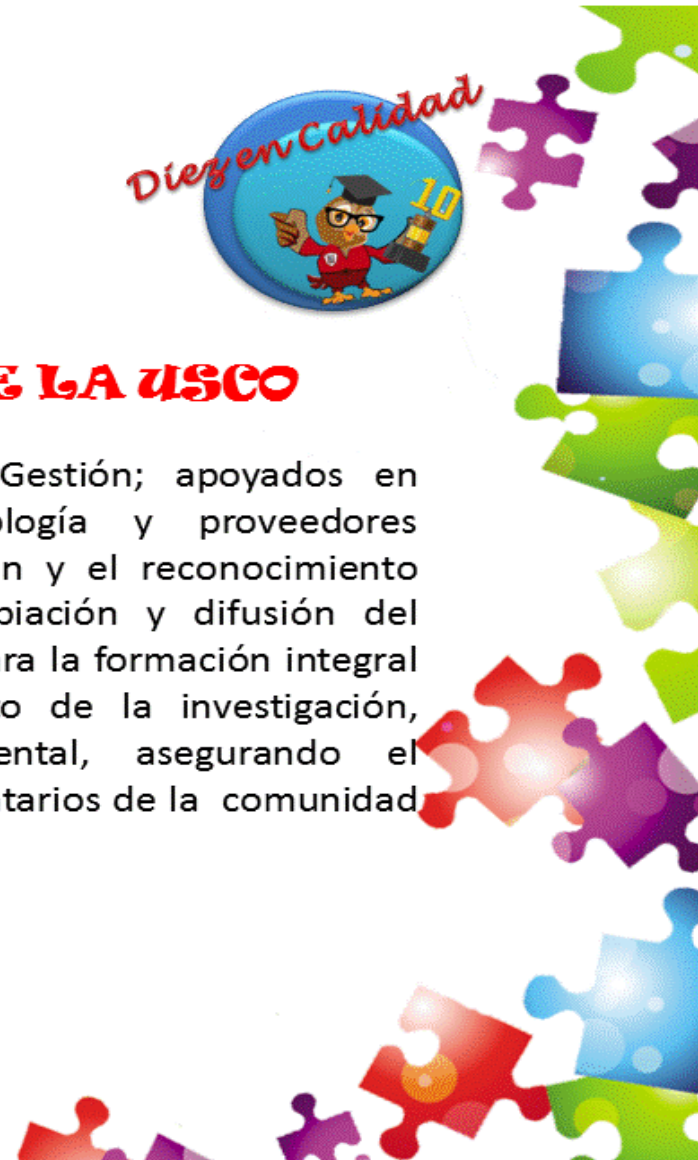


POLÍTICA DE CALIDAD DE LA USCO

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.



Sistema Gestión de Calidad
Un Compromiso De Todos





10 de Gestión de la Calidad de la Principios

1. Organización enfocada al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque en los procesos
5. Enfoque sistémico de la gestión
6. Mejoramiento continuo
7. Enfoque en evidencias Para la toma de decisiones
8. Relaciones de beneficio Mutuo con los proveedores
9. Coordinación, cooperación y articulación
10. Transparencia

Mejoramiento Continuo del Desempeño



¡GESTIÓN DE CALIDAD UN COMPROMISO DE TODOS!

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

Repasemos los 10 Principios de Calidad

1. Enfoque hacia el cliente

La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

2. Liderazgo

Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.



Repasemos los 10 Principios de Calidad

3. Participación activa del personal

Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.



4. Enfoque en los procesos

En las entidades existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5. Enfoque del sistema para la gestión

El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

Repasemos los 10 Principios de Calidad

6. Mejoramiento Continuo

Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

7. Enfoque en evidencias para la toma de decisiones

En todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios

Las entidades y sus proveedores son interdependientes ; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.



¡GESTIÓN DE CALIDAD UN COMPROMISO DE TODOS!

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

Repasemos los 10 Principios de Calidad

9. Coordinación, cooperación y articulación:

El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

10. Transparencia

La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.



¡GESTIÓN DE CALIDAD UN COMPROMISO DE TODOS!

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

Sabias que!!



**El sistema de gestión de
calidad, evalúa el desempeño
Institucional en términos de
calidad y satisfacción del
cliente en la prestación de los
servicios.**

***¡GESTION DE CALIDAD UN COMPROMISO
DE TODOS!***



SC 7384-1



GP 205-1



CO-SC 7384-1



Sabias que!!



El **Sistema de Gestión de Calidad**, es una herramienta de gestión sistemática que evalúa el desempeño Institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

Según la Norma NTCGP1000 se deben documentar los siguientes procedimientos:



- ✓ Control de documentos
- ✓ Control de los registros
- ✓ Auditoría interna
- ✓ Control del Producto y/o Servicio no Conforme
- ✓ Acción correctiva
- ✓ Acción preventiva

¡GESTIÓN DE CALIDAD UN COMPROMISO DE TODOS!



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



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 y lo encuentras en el siguiente vínculo:

http://www.usco.edu.co/contenido/SGC-USCO/05.EV_GESTION_DE_LA_CALIDAD/EV-CAL-PR%2004%20CONTROL%20DE%20DOCUMENTOS%20DEL%20SGC.pdf

Las novedades a la documentación (creación, eliminación, cambio de versión) las debes reportar a la Oficina de Gestión de Calidad diligenciando el formato **EV-CAL-FO-17** SOLICITUD ELABORACION, MODIFICACION O ELIMINACION DE DOCUMENTOS INTERNOS DEL SGC que se encuentra en el siguiente vínculo:

http://www.usco.edu.co/contenido/SGC-USCO/05.EV_GESTION_DE_LA_CALIDAD/EV-CAL-FO-17%20SOLICITUD%20ELABORACION,%20MODIFICACION%20O%20ELIMINACION%20DE%20DOCUMENTOS%20INTERNOS%20DEL%20SGC.pdf

¡GESTIÓN DE CALIDAD UN COMPROMISO DE TODOS!

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



Que es un registro !!

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de Actividades ejecutadas.

Los registros deben permanecer legibles fácilmente identificables y recuperable.

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-04** CONTROL DE REGISTROS DEL SGC y lo encuentras en el siguiente vínculo:*

http://www.usco.edu.co/contenido/SGC-USCO/05.EV_GESTION_DE_LA_CALIDAD/EV-CAL-PR%2005%20CONTROL%20DE%20REGISTROS%20DEL%20SGC.pdf



¡ IMPORTANTE !

Revise la Documentación de su Proceso

Ingresar clic acá



Tenga en cuenta que lo que está documentado en la página web es de obligatorio cumplimiento.

Recuerde que cualquier cambio debe informarlo a la Oficina de Gestión de Calidad, diligenciando el formato

EV-CAL-FO-17

Y enviándolo por correo electrónico.



LIDERES PROCESOS SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

Para dar respuesta al numeral 8.2.3 de la norma NTCGP 1000:2009 «Seguimiento y Medición de los Procesos» se les recuerda efectuar la medición y análisis de los Indicadores de Gestión de Calidad en cada uno de los procesos con corte a: Diciembre de 2014, Enero y Febrero de 2015.

Sus indicadores los pueden consultar en el siguiente enlace:

<https://www.usco.edu.co/contenido/SGC-USCO/indicadores/>

IMPORTANTE !!!

Los invitamos a seguir reportando el resultado de esta medición al correo carlos.galindo@usco.edu.co, a mas tardar el tercer día hábil de cada mes.

La no medición y análisis de sus Indicadores ocasionará la documentación de una no conformidad a su proceso.

Anexo: Circular 001 del 2013.



Sistema Gestión de Calidad
Un Compromiso De Todos

RECUERDE!!!

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	
SOLICITUD, CONTROL DE MANTENIMIENTO Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	
CODIGO	AP-INF-FO-01
VERSION	6
VIGENCIA	2014
PAGINA	1 de 1
FECHA	DD MM AA HORA
SERVICIO REQUERIDO	
VIGILANCIA	ASEO MANTENIMIENTO TRANSPORTE ASEO MANTENIMIENTO PREVENTIVO
SOLICITANTE (aplica para servicio requerido)	
DEPENDENCIA	SEDE
SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE BIENES INSTITUCIONALES	Nombre No. Placa Inventario
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	
INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (uso exclusivo para el personal de Servicios Generales)	
FECHA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DD MM AA HORA
PERSONAL ASIGNADO	
SERVICIO DE TRANSPORTE	VEHICULO PLACA No. MODELO
ACTIVIDAD DESARROLLADA	
RECURSOS Y/O MATERIALES UTILIZADOS	
MOTIVIDAD	
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO	
EXCELENTE BUENO REGULAR MALO	
OBSERVACIONES	
Firma solicitante Personal que prestó el servicio Auxiliar Administrativo	

Al recibir un servicio del proceso de **GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA (Servicios Generales)** no olvide calificar la calidad del servicio prestado en el formato es **AP-INF-FO-01**, los tipos de servicios requerido pueden ser:

**MANTENIMIENTO
TRANSPORTE
VIGILANCIA
ASEO**

¡Su evaluación es importante para mejorar el servicio!



Sistema Gestión de Calidad

Un Compromiso De Todos