**PROGRAMA 2:**

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

**PROYECTO 5: DISEÑO IMPLEMENTACIÓN Y SOSTENIMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 2005-2014.**

|  |  |
| --- | --- |
| **AÑO** | **RESULTADO OBTENIDO** |
| **2005** | S**e** inició el proceso de sensibilización, capacitación y consultorías por parte de la firma Bureau Veritas. |
| **2006** | -Se documentaron 51 procedimientos y 7 instructivos bajo el esquema estándar, 29 acuerdos de servicio, Matriz de Indicadores, 10 mapas de riesgo, el plan de capacitación y el plan de 2006  -Se implementaron los procedimientos mandatorios de la norma ISO9001:2000: Control de Documentos y Registros, Acciones correctivas y preventivas, Auditorías internas, Quejas y reclamos, medición de la satisfacción del usuario (aplicación de encuesta de satisfacción, grupos focales)  -Se realizó curso de auditores en julio de mejoramiento liderado por el proceso de Gestión Humana. |
| **2007** | * Se realizó auditoría de certificación encontrándose 3 no conformidades. * Se obtuvo la certificación ISO9001:2000 por la firma Bureau Veritas. |
| **2008** | * Aplicación de la encuesta de satisfacción a personal administrativo, estudiantes y docentes 2008   Se desarrolla el plan de trabajo nacional del Sistema de Gestión de Calidad (Dos ciclos de auditoria 2008, seguimiento a acciones correctivas, evaluación de auditores, evaluación de competencias del auditor, dos Revisiones Gerenciales, medición de indicadores, reuniones con grupos focales “Estudiantes de pregrado, posgrado, academia y usuario interno”, actualización de los mapas de riesgos, formulación y seguimiento de nuevas acciones preventivas, reuniones mensuales de comité de calidad, seguimientos a: acciones de mejoramiento, quejas y calificaciones del servicio). |
| **2009** | * Se recibió visita de Auditoría externa de seguimiento el 30 de junio/09 en Barranquilla y Pereira con NC=3 (Barranquilla) y Obs= 6. Implementándose las acciones correctivas y preventivas. * Se implementó en la Web el aplicativo de quejas con el apoyo de Gestión de Informática. * Se realizó capacitación en la actualización de la norma ISO9001:2008. * Se desarrolla el plan de trabajo nacional del Sistema de Gestión de Calidad (Dos ciclos de auditoria 2008, seguimiento a acciones correctivas, evaluación de auditores, evaluación de competencias del auditor, dos Revisiones Gerenciales, medición de indicadores, reuniones con grupos focales “Estudiantes de pregrado, posgrado, academia y usuario interno”, actualización de los mapas de riesgos, formulación y seguimiento de nuevas acciones preventivas, reuniones mensuales de comité de calidad, seguimientos a: acciones de mejoramiento, quejas y calificaciones del servicio). |
| **2010** | * Se realizó auditoria de recertificación se encontraron 2 no conformidades de 10 procesos auditados. Se obtuvo la Recertificación mediante la norma ISO9001:2008 con la firma SGC de Colombia. * Se Documentaron procedimientos académicas conjuntamente con las áreas académicas y liderazgo de la Rectoría Seccional * Se hizo alineación del listado maestro de documentos y registros, con la Tabla de Retención Documental (TRD) * Se hizo seguimiento a las acciones de mejoramiento   Se desarrolla el plan de trabajo nacional del Sistema de Gestión de Calidad (Dos ciclos de auditoria 2008, seguimiento a acciones correctivas, evaluación de auditores, evaluación de competencias del auditor, inducción al personal nuevo en el SGC, dos Revisiones Gerenciales, medición de indicadores, reuniones con grupos focales “Estudiantes de pregrado, posgrado, academia y usuario interno”, actualización de los mapas de riesgos, formulación y seguimiento de nuevas acciones preventivas, reuniones mensuales de comité de calidad, seguimientos a: acciones de mejoramiento, quejas y calificaciones del servicio). |
| **2011** | -Se hizo seguimiento a las acciones previstas en el plan de mejoramiento de acuerdo con PRE 154 del 29 de agosto de 2011.  - Seguimiento a servicios tercerizados  Se desarrolla el plan de trabajo nacional del Sistema de Gestión de Calidad (Dos ciclos de auditoria 2008, seguimiento a acciones correctivas, evaluación de auditores, evaluación de competencias del auditor, inducción al personal nuevo en el SGC, dos Revisiones Gerenciales, medición de indicadores, reuniones con grupos focales “Estudiantes de pregrado, posgrado, academia y usuario interno”, actualización de los mapas de riesgos, formulación y seguimiento de nuevas acciones preventivas, reuniones mensuales de comité de calidad, seguimientos a: acciones de mejoramiento, quejas y calificaciones del servicio). |
| **2012** | * Se continúa con el seguimiento a las acciones previstas en el plan de mejoramiento de acuerdo con PRE 154 del 29 de agosto de 2011. * Aplicación de encuesta de satisfacción * Se ajustaron 17 instructivos académicos conjuntamente con los procesos académicos y fueron enviados como propuesta para estandarización a la sede principal, * Trabajo conjunto con la sede principal mediante video conferencia para la estandarización de procedimientos en los procesos de: Registro, Gestión Humana y Bienestar.   Se desarrolla el plan de trabajo nacional del Sistema de Gestión de Calidad (Dos ciclos de auditoria 2008, seguimiento a acciones correctivas, evaluación de auditores, evaluación de competencias del auditor, inducción al personal nuevo en el SGC, dos Revisiones Gerenciales, medición de indicadores, actualización de los mapas de riesgos, formulación y seguimiento de nuevas acciones preventivas, reuniones mensuales de comité de calidad, seguimientos a: acciones de mejoramiento, quejas y calificaciones del servicio). |
| **2013** | * Desde la sede principal se contrató una firma para actualizar y estandarizar los mapas de riesgo y acciones preventivas, lo cual se trabajó en la seccional con cada proceso quedando (20 riesgos y 63 acciones preventivas) * Se hizo la compra de 4 kioscos o pantallas digitales para la calificación del servicio y quejas. * **Reunión Encuentro Nacional de Comité Gerencial**: Se realizó en la ciudad de Pereira los días 25, 26 y 27 de septiembre de 2013, donde se han venido realizando las tareas de la Seccional a los procesos de Calidad, Planeación, Sistemas y Jefatura de Personal, * Realización de Revisión Gerencial anual para evaluar los dos períodos de cada año. * **Actualización del Listado maestro de documentos y registros**: Conjuntamente con los procesos, se actualizó el listado maestro de documentos y registros y se enviaron las solicitudes de cambio correspondientes a la Sede principal * **Auditoría externa para recertificación ISO9001:2008:** Se recibió visita para la auditoría externa de recertificación el día 25 de junio de 2013, no se encontraron hallazgos. * **Inventario de instructivos, procedimientos y formatos académicos elaborados por la Seccional**: Se envió a la Sede Principal el inventario de instructivos, procedimientos y formatos académicos elaborados por la Seccional * **Implementación de la norma de calidad norma NTC 5906 en el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico**: La Coordinación de calidad apoya al Centro de Conciliación del consultorio jurídico en el proceso de implementación de la norma técnica de calidad NTC 5906. * **Seguimiento a Instructivos de la Presidencia Nacional**: Se hace seguimiento permanente al cumplimiento en la respuesta y la adopción de directrices dada en los Instructivos Nacional.   Se desarrolla el plan de trabajo nacional del Sistema de Gestión de Calidad (Dos ciclos de auditoria 2008, seguimiento a acciones correctivas, evaluación de auditores, evaluación de competencias del auditor, inducción al personal nuevo en el SGC, dos Revisiones Gerenciales, medición de indicadores, reuniones con grupos focales “Estudiantes de pregrado, posgrado, academia y usuario interno”, actualización de los mapas de riesgos, formulación y seguimiento de nuevas acciones preventivas, reuniones mensuales de comité de calidad, seguimientos a: acciones de mejoramiento, quejas y calificaciones del servicio). |
| **2014** | * Trazabilidad en pagos: Se elaboró informe de pagos a terceros en la seccional donde se determinaron tiempos y cuellos de botella en sitios determinados. Desde la sede principal, se ajustó el acuerdo de servicio bajando los tiempos de pago de 30 días a 17 días. * Revisión Gerencial anual de acuerdo a decisión nacional tomada concertadamente con las Seccionales de hacer una revisión anual para evaluar los dos períodos del año. * Acompañamiento en la implementación de la norma técnica de calidad NTC 5906 del Ministerio de Justicia: La Coordinación de calidad viene apoyando al Centro de Conciliación del consultorio jurídico en el proceso, de la misma manera se brindó apoyó en la auditoría realizada por el Ministerio de justicia en el mes de marzo de 2014. * Capacitación de nuevos auditores de calidad: Se capacitaron 28 auditores internos de calidad incluyendo los 6 activos, el asesor de acreditación y la asesora de aseguramiento de la calidad durante los días 1, 2 y 3 de abril de 2014. * Implementación de quejas y calificación del servicio a través de 4 pantallas digitales como una nueva herramienta para conocer la percepción del usuario. Se actualizó el árbol de servicios que fue incorporado en las pantallas digitales para PQR y calificaciones del servicio * Alineación de la encuesta de acreditación de programas con el SGC: Se trabajó conjuntamente con la Seccional Cali y el equipo de trabajo de planeación, acreditación y aseguramiento de la calidad, en la alineación de la encuesta de acreditación de programas con el Sistema de Gestión de Calidad. Se hizo prueba piloto para Ing. Civil y Contaduría Pública. * Procedimiento de Archivo: conjuntamente con la Seccional Cali (secretario seccional, Directora de archivo de Cali y Auxiliar de archivo de Pereira) en el mes de abril, se elaboró un procedimiento de archivo y se envió como propuesta para el estándar a la sede principal. * Acompañamiento a los procesos en la estandarización de procedimientos: Se brindó acompañamiento a los procesos de Gestión de Adquisiciones y suministros, Gestión de Informática, bienestar universitario, Gestión de Biblioteca, Gestión financiera, Servicios generales y Gestión Humana. * Acompañamiento a los procesos de Investigaciones y la ORI en la elaboración y actualización de Procedimientos – instructivos y formatos académicos de acuerdo a normatividad vigente * Acompañamiento a la Oficina de Planeación en la elaboración de la Caracterización de proceso de Planeación y elaboración y/o actualización de los procedimientos: * Aseguramiento de la calidad académica (se tienen tres) * Acreditación institucional (uno) * Planeación académica y administrativa PIDI (pendiente) * Sistemas de información y convocatoria docente * Gestión de proyectos (pendiente revisión por calidad) * Acompañamiento en la preparación de visitas de la Revisoría Fiscal y auditorias nacionales al igual que las respuestas enviadas:   + Gestión de informática: Formulación de acciones correctivas como resultado de la auditoría realizada por la revisoría Fiscal   + Gestión Humana: Elaboración de metodología unificada para dar respuesta a la Revisoría Fiscal en la auditoría de contratos, consolidación y envío de la misma.   + Auditoría de contratos por la Sede principal: alistamiento y acampamiento al proceso * Apoyo en información a líderes de factor de acreditación de programas: Se brindó apoyo y acompañamiento algunos líderes de factor del programa de Ing. Civil y Contaduría Pública. * Se desarrolla el plan de trabajo nacional del Sistema de Gestión de Calidad (Dos ciclos de auditoria 2008, seguimiento a acciones correctivas, evaluación de auditores, evaluación de competencias del auditor, inducción al personal nuevo en el SGC, dos Revisiones Gerenciales, medición de indicadores, actualización de los mapas de riesgos, formulación y seguimiento de nuevas acciones preventivas, reuniones mensuales de comité de calidad, seguimientos a: acciones de mejoramiento, quejas y calificaciones del servicio).   COMPROMISO DE RESULTADOS PARA LA VIGENCIA 2015   1. Indicadores: Se realizará trabajo conjunto con la Seccional Cali en la alineación de los indicadores (acreditación, SGC, PIDI) con la participación del equipo de planeación de la Seccional Pereira, Cali y Cúcuta para ser enviada a la sede principal como propuesta las tres seccionales.   Se tiene batería de indicadores elaborada por el Director de Planeación   1. Reformulación y creación de Acuerdos de servicio: Se realizará trabajo conjunto con la Seccional Cali. 2. Diseño de un Sistema administrativo de posgrados: A través de contratación externa se está trabajando en el Diseño de un Sistema administrativo de posgrados y sus protocolos que brinde una adecuada gestión y respuesta a las necesidades de la Seccional 3. Levantamiento de procedimientos de:  * Investigación (Pendiente trabajo en aula) * Planeación administrativa y académica (PIDI) * Sistema de posgrados * Revisión por parte del SGC de los procedimientos de la unidad de gestión de proyectos   RETOS (Objetivos de gestión) 2015   1. Implementación del SGC en los procesos académicos 2. Implementación , seguimiento y control de los proyectos del nuevo PIDI que tienen que ver con el SGC 3. Coadyuvar con la certificación del centro de conciliación del consultorio jurídico en la norma de calidad NTC 5609 de Minjusticia 4. Alinearnos con acreditación Institucional 5. Mapa de riesgos de contexto 6. Aplicación de encuesta de satisfacción y realización de grupos focales |