

¿Qué más debo saber?

El sistema de gestión está fundamentado en el ciclo PHVA, aplicable a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. La mejora continua debe ser un propósito permanente en las organizaciones.

El esquema a seguir acorde con la nueva versión de la NTC-ISO 9001:2015 es la siguiente:

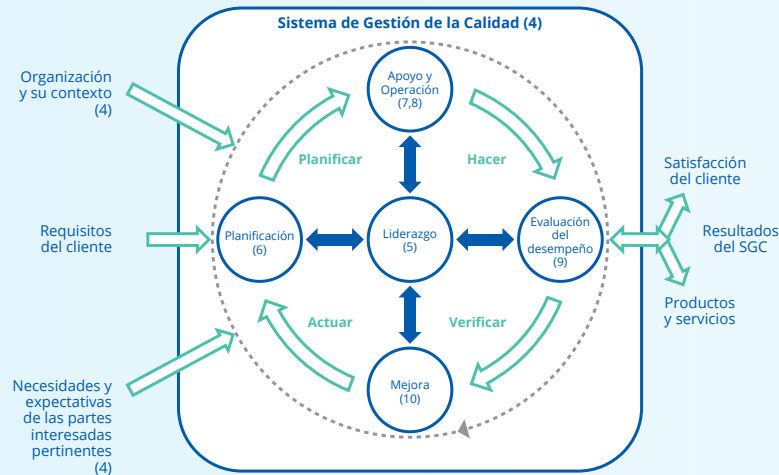


Figura 1. Representación del ciclo PHVA o ciclo de mejora continua.

Estructura de alto nivel

La nueva versión de la NTC-ISO 9001:2015 está conformada por diez capítulos, como sigue:

1.	Objeto y campo de aplicación
2.	Referencias normativas
3.	Términos y definiciones
4.	Contexto de la organización
5.	Liderazgo
6.	Planificación
7.	SopORTE
8.	Operación
9.	Evaluación del desempeño
10.	Mejora

Nuestro nuevo alcance

Diseño y desarrollo de planes de estudio y prestación de servicios de educación superior para programas de pregrado en Derecho e Ingeniería Industrial, Pregrado por ciclos propedéuticos en Administración de Empresas, Ingeniería de Sistemas, Contaduría Pública, Negocios Internacionales, Tecnología en Higiene y Seguridad en el Trabajo, servicios de extensión e investigación.



El Camino de la Calidad



Sistema de Gestión de la Calidad

Misión:

La Corporación Universitaria Americana, está comprometida con la formación de seres humanos integrales, competentes y emprendedores, mediante procesos de docencia, investigación y proyección social, manifiestos a nivel nacional e internacional, a través de propuestas académicas de alta calidad, sostenibles en diferentes niveles y modalidades de la educación Superior, para contribuir a la construcción de una sociedad más justa, equitativa e incluyente.

Visión:

En el 2025, la Corporación Universitaria Americana, será una institución con reconocimiento nacional e internacional, distinguida por la acreditación de alta calidad de sus programas e institucional y el aporte de egresados con excelente formación académica e investigativa que contribuyen al desarrollo sostenible del país.

Política de Calidad:

La Corporación Universitaria Americana, comprometida con el desarrollo de la cultura de la calidad, trabaja para mejorar continuamente sus procesos académicos y administrativos, basándose en el capital humano, flexibilidad curricular y recursos financieros que permiten el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción de nuestros clientes.

Objetivos de Calidad

1. Ampliar y fortalecer la oferta académica.
2. Fortalecer el desarrollo de la investigación en la Institución.
3. Alcanzar presencia y visibilidad internacional de los programas académicos y de la Institución.
4. Impulsar las actividades de extensión y proyección social.
5. Propender por el mejoramiento de las competencias del talento humano docente y administrativo de la Institución.
6. Promover una cultura de Autoevaluación que permita comprobar la eficiencia y la eficacia de los propósitos institucionales.
7. Propiciar espacios que contribuyan a la formación integral, convivencia y bienestar de la comunidad institucional.
8. Gestionar los recursos financieros, de infraestructura física y tecnológica necesarios para garantizar el adecuado funcionamiento de la institución.



Sistema de Gestión de Calidad
Dirección de Planeación y Calidad

Preguntas que podrían realizar en una auditoría y que todos debemos conocer y responder:

Las preguntas siguen un hilo conductor y se desarrollan de acuerdo a un PHVA, preguntas del PLANEAR, HACER, VERIFICAR Y ACTUAR:

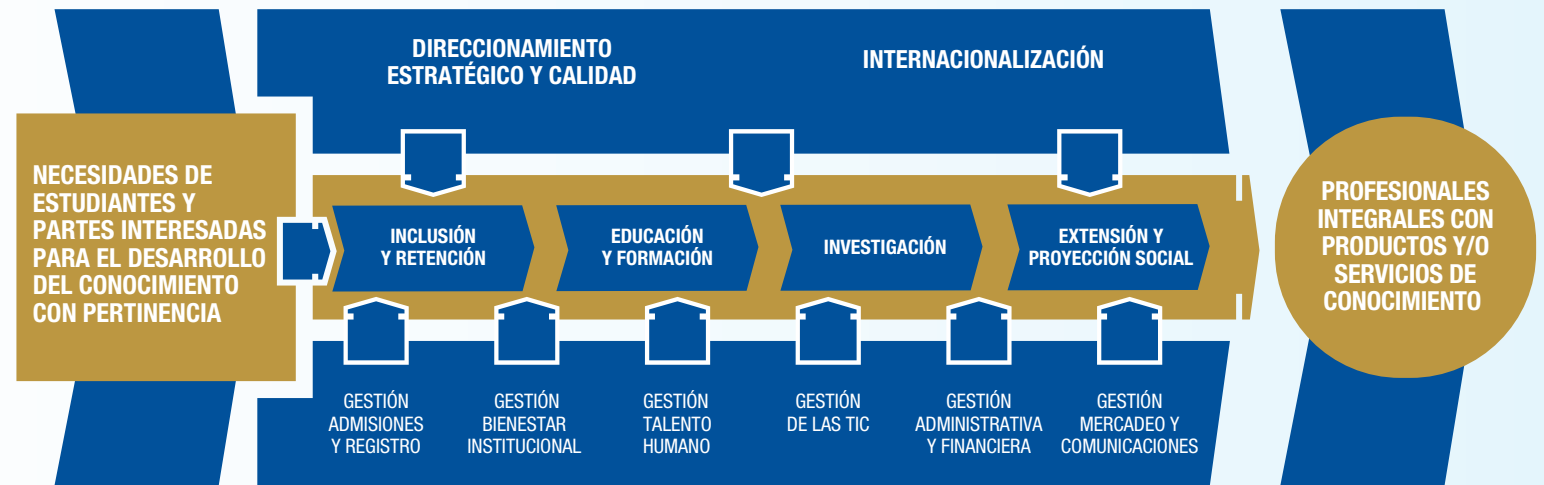
Preguntas del Planear:

- ¿Qué cargo tiene en la institución?
- ¿De qué manera accede usted a la información documentada del SGC? Indique cómo.
- ¿Con sus palabras, explíqueme la misión, visión y política de calidad de la Institución?
- ¿Cuál es el aporte que usted le hace a la misión, visión y política de calidad desde sus funciones?
- ¿Cómo contribuye al logro o alcance de los objetivos de calidad?
- ¿Explíqueme el alcance del SGC de la institución?
- ¿Cuántos procesos conforman el mapa de procesos de la Institución?
- ¿Su proceso es estratégico, misional o de apoyo?
- ¿Cuántos procedimientos tiene el proceso donde usted participa?
- ¿Cuántos formatos utiliza en el proceso donde participa?
- ¿Me permite observar el listado maestro de documentos y listado maestro de registros de su proceso? (Información documentada).
- ¿Cuál es el objetivo del proceso y a qué objetivo de calidad le apunta, muéstreme y explíqueme con sus palabras?
- ¿Cuáles son las actividades de planificación de su proceso, Cómo planifica su proceso?
- ¿Con que procesos interactúa?
- ¿Tiene identificados riesgos y oportunidades en el proceso? ¿A través de qué acciones aborda estos riesgos y oportunidades? ¿Qué registros evidencian estas acciones?

Preguntas del Hacer:

- ¿Cómo se ejecuta, efectúa o desarrolla el procedimiento X, Y o Z? (Información documentada del proceso). Aquí se efectúan preguntas de cómo se ejecutan las actividades y se solicitan registros como evidencias de acuerdo a los requisitos de las normas técnicas de calidad.
- En caso de procesos misionales:
- ¿Cómo realiza la planificación y control operacional del proceso?

Mapa de Procesos Corporación Universitaria Americana



Dirección de Planeación @2017

- ¿Cuáles son los principales canales o formas de comunicación e interacción con el cliente?
- ¿Me explica las etapas del diseño y desarrollo curricular?
- ¿Cómo se realiza la prestación del servicio; educativo (programas), investigación, extensión y proyección social (subprocesos), educación continuada? **Nota:** Leer la información documentada sobre la forma de hacer en cada proceso. Especial cuidado con la trazabilidad y registros de cada proceso.
- ¿Tiene identificadas salidas no conformes en el proceso? (Énfasis en los procesos misionales) solicitar evidencias del tratamiento dado al servicio no conforme identificado.
- ¿Cómo se gestiona el conocimiento organizativo en la institución, en el proceso?
- ¿Me explica las actividades que realiza la Institución posterior a la prestación del servicio? (Procesos Misionales).
- ¿Control de cambios en la prestación del servicio educativo, investigación, educación continuada, etc?

Preguntas del Verificar:

- ¿Cómo efectúa seguimiento y medición al proceso?
 - ¿Permítame los indicadores del proceso? (Se verifican resultados versus metas, si NO se cumplen las metas se deben registrar acciones, se observan y analizan datos, graficas, tendencias, estadísticas, proyecciones, etc.) Medición de la percepción de los estudiantes. Recepción y tratamiento de quejas, reclamos, peticiones, sugerencias y felicitaciones.
- Ejercicio de Revisión por la Dirección, revisar elementos de entrada y salida de la revisión por la Dirección.

Preguntas del Actuar:

- ¿Cuántas acciones correctivas, acciones preventivas u oportunidades de mejora tiene registradas en el proceso?, se observa cuidadosamente la forma de registrar las acciones, el cumplimiento del plan de acción y el cierre de la respectiva acción o acciones tomadas.
 - ¿Cuántas acciones están cerradas?, ¿Cuántas acciones están abiertas?, ¿Me permite el plan de mejoramiento del proceso? Por qué no se ha cerrado la acción?
- Se revisa la mejora continua del proceso y en general del sistema de gestión de calidad de la institución.