

¿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:

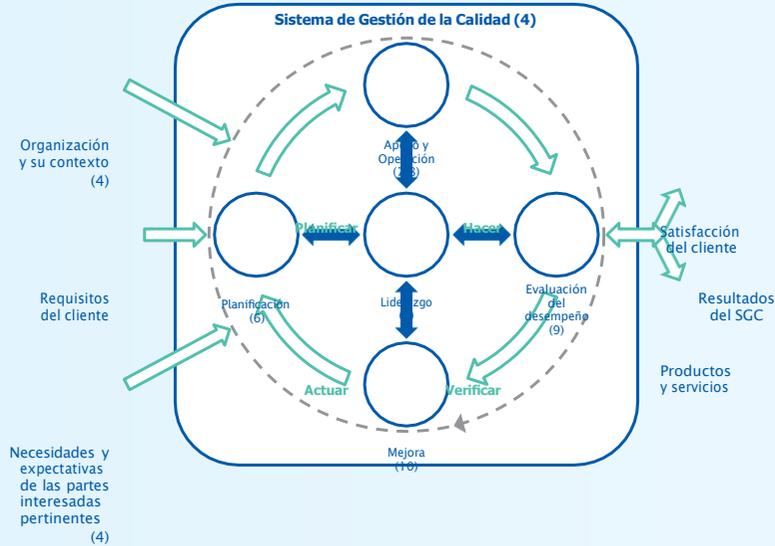


Figura 1. Representación del ciclo PHVA o ciclo de mejora continua.

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 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 de Administración de Empresas, Ingeniería de Sistemas, Contaduría y Negocios Internacionales, Tecnología en Higiene y Seguridad en el Trabajo, Servicios de extensión e Investigación y Servicios de Bienestar Institucional (Desarrollo Humano, Deporte y Cultura, Salud Integral, Desarrollo Social e Inclusión).



Sistema de Gestión de la Calidad

Misión:

La Corporación Universitaria Americana está comprometida con la formación de seres humanos integrales, autónomos, competentes, innovadores 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 de formación y modalidades acorde a las tendencias globales de la Educación Superior, para contribuir al desarrollo de una sociedad más justa, equitativa e incluyente.

Visión:

En el 2030, La Americana será reconocida como una institución innovadora, incluyente, globalizada y de alta calidad, con el aporte de egresados competentes, autónomos y críticos, que impactan positivamente el desarrollo sostenible de la sociedad.

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.

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:

¿Cuál es la estructura orgánica que orienta el programa?

¿Quiénes lo conforman?

¿Con qué periodicidad o frecuencia se reúne el comité o equipo que direcciona el programa?

¿Cuál es el contexto actual del programa?

- Fortalezas
- Oportunidades
- Debilidades
- Amenazas

¿Qué tanto ha cambiado el contexto del programa vigencias anteriores y la actual?

¿Dónde tiene registrada la información del contexto?

¿Me la explica, por favor?

¿Cuál fue la última renovación del programa, fecha?

¿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 desde sus actividades al cumplimiento de la misión, visión y política de la calidad?

¿Cómo contribuye desde sus actividades al logro o alcance de los objetivos de la calidad? ¿Conoce los objetivos de la calidad? ¿Dónde me los puede enseñar?

¿Explíqueme el alcance del SGC de la institución? ¿Dónde lo puedo observar?

¿Cuántos procesos conforman el mapa de procesos de la institución? ¿En número, lo recuerda?

¿Conoce el mapa de procesos de la Institución? me lo enseña, por favor

¿Su proceso es estratégico, misional o de apoyo?

¿Cuántos procedimientos tiene el proceso donde usted participa?

¿Cuántos formatos utiliza en el proceso donde participas?

¿Me permite observar el listado maestro de documentos y listado maestro de registros de su proceso? Opcional. (Información documentada)

¿Cuál es el objetivo del proceso y a qué objetivo de la calidad le apunta, me explica con sus palabras?

¿Cuáles son las actividades de planificación de su proceso, Cómo realiza la planificación de su proceso?

¿Con qué proceso o procesos interactúa?

¿Dispone la organización de una metodología para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo?

Matriz de contexto, riesgos y oportunidades

¿Ha detectado la organización todos los factores externos que afectan al desempeño de la organización?

¿Ha detectado la organización todos los factores internos que afectan al desempeño de la organización?

¿Tienes identificados riesgos y oportunidades en el proceso? ¿A través de qué acciones aborda estos riesgos y oportunidades?

¿Qué riesgos y oportunidades tienen mayor probabilidad de ocurrencia e impacto en el proceso, subproceso o programa? (nivel de riesgo).

¿Qué controles y acciones se han implementado?

¿Considera que las acciones y controles implementados han sido eficaces?

¿Se ha presentado algún cambio en su proceso? En caso de que se haya presentado, ¿Cómo fue gestionado el cambio?

Preguntas del Hacer:

CAPÍTULO 8: OPERACIÓN:

Aquí se efectúan preguntas de cómo se ejecutan las actividades y se solicitan registros como evidencias de acuerdo con los requisitos de las normas técnicas de calidad.

En caso de procesos misionales:

¿Cómo realiza la planificación y control operacional del proceso/servicio/programa?

¿Qué se tiene en cuenta en la planificación del proceso/servicio/programa?

¿qué documento utiliza para la planificación de las actividades del proceso/programa/subproceso?

Evidencia de la planificación: **Forma de planificación**

8.3 Diseño y Desarrollo (Nuevos programas, Renovación de programas y cambios en los registros calificados – Académico – Pregrado - Posgrado). Las etapas del requisito 8.3 es aplicable al CEC.

¿Me explica las etapas del diseño y desarrollo curricular?

-Elementos de entrada

-Diseño - Cambios en el diseño

-Salidas

-Controles - Revisión, verificación y validación

Nota: Se escoge un programa nuevo o renovado que esté en el alcance y se observa las diferentes etapas del diseño y desarrollo curricular acorde con el requisito 8.3 de la NTC ISO 9001:2015 y se compara con el procedimiento documentado con que cuenta la Institución.

Procedimiento de diseño y desarrollo y los registros de cada etapa

8.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO BAJO CONDICIONES CONTROLADAS

¿Cómo se realiza la prestación del servicio educativo (programas), investigación, extensión y proyección social (subprocesos), educación continuada? controles implementados. realizar trazabilidad con una muestra en particular

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.

¿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?

Pregunta programas:

¿Cómo realiza usted las actividades de planeación del programa? ¿que se tiene en cuenta para su planeación? ¿Quienes participan?

- ¿Dónde se registra la información relacionada con el programa?
- Enseñar, mostrar, explicar

¿Cuántos estudiantes tiene el programa actualmente?

¿Cuántos estudiantes por semestre cursan o estudian actualmente?

¿Cuántos estudiantes han egresado del programa cumpliendo el ciclo profesional?

¿Cuántos estudiantes se encuentran en prácticas? ¿Qué tipo de prácticas realiza?

¿Cómo se lleva a cabo el trabajo articulado con la oficina de prácticas?

¿Cuántos docentes tiene el programa?

- nivel de competencia de los docentes: magister, doctores, especialistas, etc.

Preguntas del Verificar:

¿Cómo efectúa seguimiento y medición al proceso?

¿Permitame los indicadores del proceso? (Se verifican resultados versus metas, si NO se cumplen las metas se deben registrar acciones, se observan y analizan datos, gráficas, 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.

Evidencia: Indicadores del proceso/programa

Preguntas del Actuar:

¿Cuántas acciones correctivas, acciones preventivas u oportunidades de mejora tienen 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, subproceso, programa y en general del sistema de gestión de calidad de la institución.

Evidencia: Plan de mejoramiento/acciones de mejora

