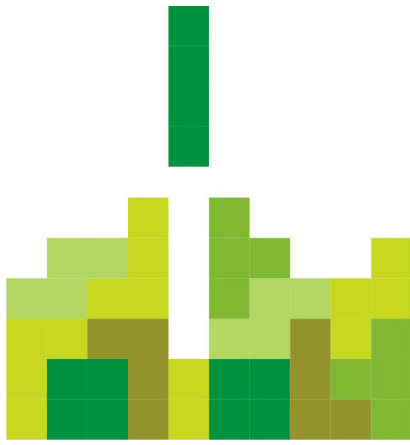




Sistema Integrado de Gestión



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

Junio 5 de 2014

Boletín Informativo No. 13

1.Convocatoria auditores internos de calidad 2014

El 27 de Febrero del 2014, se dio inicio por parte de la Alta dirección y el Equipo SIG a la convocatoria para seleccionar auditores internos de calidad, el objetivo de la selección fue vincular en el proceso de auditorías internas, funcionarios conocedores y comprometidos con la institución, como docentes, administrativos y estudiantes que fueran apoyo para la entidad, garantizando el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales, de la norma y organización, para entender y asumir la necesidad del seguimiento y la mejora del sistemas de gestión de la calidad.

Para la selección se tuvieron en cuenta varios criterios, entre ellos: Educación, cursos de calidad, auditorías realizadas, numero de horas en formación en auditorías y experiencia en años en procesos de auditoria, sin dejar a un lado el estudio de las hojas de vida y los atributos personales, conocimiento y habilidades.

El documento soporte para Auditorías internas de calidad es el procedimiento E.GC-03 del macroproceso gestión de calidad.



¿ QUIERES SER AUDITOR INTERNO DE CALIDAD DE LA INSTITUCION?

La calidad es cumplir con los requisitos del cliente (Philip B. Crosby).

ATRIBUTOS PERSONALES, CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES DE LOS AUDITORES DE CALIDAD

Los auditores deben cumplir con determinadas características entre las cuales se destacan:

Atributos Personales:

- **Mentalidad Abierta:** dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos.
- **Diplomacia:** poseer tacto en el trato con las personas.
- **Observador:** informado en forma constante y activa de los alrededores físicos y actividades.
- **Objetivo:** emitir juicios veraces, objetivos y de forma transparente
- **Confidencialidad:** deben respetar el valor y la propiedad de la información que reciben y no pueden divulgar información sin la debida autorización a menos que exista una obligación legal o profesional para hacerlo.

Conocimientos y Habilidades:

- Conocimiento de herramientas, métodos estadísticos y técnicas de calidad y su aplicación.
- Conocimiento de la Universidad del Quindío, su normatividad legal y otros requisitos aplicables.
- Conocimiento de la terminología, principios de la gestión de la calidad y su aplicación.
- Principios, procedimientos y técnicas de auditoria.
- Técnicas para recopilar información y establecer la veracidad y suficiencia de la misma.
- Enfoque basado en procesos.
- Mejora continua.

LA CALIDAD UN COMPROMISO DE TODOS

Inscripciones, preguntas o comentarios pueden ser enviados al correo electrónico calidad@uniquindio.edu.co o IP 851 (planeación).

2. Bienvenidos auditores internos



El miércoles 30 de abril de 2014, fueron citados al auditorio de la Biblioteca-CRAI, los auditores seleccionados para realizar las auditorías internas de calidad en la Institución, la agenda comprendía varios temas entre ellos:

1. Bienvenida por parte de la Representante la Alta Dirección (Dra. Clara Inés Aristizabal Roa – Vicerrectora Administrativa).
2. Socialización programa de auditoría 2014.
3. Aspectos a tener en cuenta en las auditorías.
4. Programa de Capacitación.
5. Armonización de las normas de calidad en la Universidad del Quindío.

Auditores nuevos Seleccionados para el 2014:

María Elvira Moreno B.	-	Macroproceso
Gestión Financiera		
Ana María Hernández A.	-	Macroproceso
Planeación Estratégica		
Ebert Arcila Jaramillo.	-	Macroproceso
Docencia		
Ramón Gutiérrez R.	-	Macroproceso
Docencia		
Diana Patricia Jiménez G.	-	Macroproceso
Docencia.		
Claudia Milena Prada C.	-	Macroproceso
Jurídica		
Jorge Alejandro Aldana G.	-	Macroproceso
Docencia		
Luz Ángela Naranjo O.	-	Macroproceso
Gestión Humana		
Ingrid Johanna Tabares G.	-	Macroproceso
Recursos Académicos		
Laura Giraldo M.	-	Macroproceso
Administración del Campus		
Sebastián Valencia	P.	-



Macroproceso Proyección Social.
Julio César Mosquera M. – Macroproceso
Docencia.

Johana Marcela Arias C. – Macroproceso
Gestión Financiera.

ASPECTOS A TENER EN CUENTA

Se resalta de los nuevos auditores, el compromiso y las ganas de hacer bien las cosas, los auditores deben de estar convencidos de que el servicio que prestarán será valioso y que se trata de una situación gana - gana para todos, donde la identificación de oportunidades de mejora y hallazgos serán fundamentales para el avance y la madures del sistema de calidad.

Por eso es muy importante que los auditores seleccionados sean de mente abierta respecto a lo que encontrarán durante la auditoria, que sean pacientes realizando la auditoría, siguiendo todos los pasos lógicos hasta su terminación antes de sacar conclusiones.

La situación más beneficiosa para cualquier empresa es que todos los empleados y/o funcionarios, tengan la oportunidad de ser integrantes de un equipo de auditoría y que todos los empleados sean auditados, el estar en ambos extremos de una auditoria, el círculo se cierra y hay equilibrio, Se amplía el conocimiento, la percepción y la experiencia y se estaría llegando a todo rincón de la Institución en donde las personas son el eje central de todo sistema de calidad.

Se debe de tener familiaridad con el sistema de administración de la calidad y sentirse a gusto con él, ser capaz de leer un procedimiento y luego observar la efectividad de lo que está escrito, siendo un entrevistador sensible y consistente, capaz de escribir un informe

preciso de lo que se dijo y se observó, tener toda la capacidad para escuchar. Es decir, saber extraer la información significativa de lo que se comente, donde por medio del razonamiento deductivo se pueda llegar a una conclusión lógica de una situación o problema presentado.

Auditores debemos de tener mucho cuidado en transformar una auditoria en un desastre, no debemos buscar el enfrentamiento, discutir, opinar e intimidar, acusar o atacar a individuos. Por otra parte debemos cuidarnos de lanzar ultimátum o amenazar con venganzas, buscar víctimas o aprovechar la auditoría para asuntos personales. Una buena auditoria no nos permitirá apegarnos a la agenda de la auditoría o convertirla en una cacería de brujas.

**Para ser un auditor eficaz, hay que asumir la siguiente cita de Rudyard Kipling :
Conservo a seis honestos servidores. Ellos me enseñaron todo lo que sé. Sus nombres son Qué, Por Qué, Cuándo, Cómo, Dónde y Quién.**

Por último no debemos olvidar las responsabilidades de los auditores:

- Actuar de acuerdo con los requisitos aplicables a la auditoria.
- Planificar y conducir en forma efectiva y eficiente las responsabilidades asignadas.
- Documentar las observaciones.
- Reportar los resultados de la auditoria.
- Verificar la efectividad de las acciones correctivas.
- Asegurar su confidencialidad.
- Preparar el plan de auditoria.
- Presentación del informe de auditoria
- Buen trato, Discreción, atención, Respeto, No juicios, Criterio.

3. Programa de Auditorías Internas 2014

UNIVERSIDAD DEL QUINDIO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
Código: E.GC-03.F.03	Código: E.GC-03.F.03	Versión: 05	Fecha: 14/05/2014	PROGRAMA DE AUDITORÍAS DE CALIDAD
OBJETIVOS DEL PROGRAMA - Determinar la conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos de las normas GP 1000:2009 e ISO 9001: 2008. - Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión para asegurar que la institución cumple con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios establecidos. - Evaluar la eficacia en la implementación y mantenimiento del sistema de Gestión. - Identificar oportunidades de mejora en el sistema de Gestión.		ALCANCE: Aplica a todos 18 macroprocesos de la Universidad del Quindío: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Seguimiento y Evaluación.		
CRITERIOS DE AUDITORÍA Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001: 2008, Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública (NTGCP 1000: 2009), Normatividad interna y externa aplicable a los macroprocesos, Políticas y requisitos de la institución aplicables a los macroprocesos, Requisitos del usuario/cliente, Manual de Calidad y operaciones, Manual de Procesos y procedimientos, Tablas de Retención Documental.				

			CALENDARIO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD 2014																								AUDITORÍA EXTERNA	AUDITORÍA IMPLEMENTADA		
MACROPROCESO	AUDITOR PRINCIPAL	 AUDITOR ACOMPAÑANTE	JUNIO												JULIO												SEPTIEMBRE			
			Lunes 3	Martes 10	Miércoles 11	Jueves 12	Viernes 13	Sábado 14	Domingo 15	Miércoles 18	Jueves 19	Viernes 20	Sábado 21	Miércoles 25	Jueves 26	Viernes 27	Martes 1	Miércoles 2	Jueves 3	Viernes 4	Sábado 5	Martes 8	Lunes 15	Martes 16	Miércoles 17	Jueves 18				
Direccionamiento	Gloria Patricia Villa M.	Margarita María Castro C.	X				R E U N I Ó N																					15-18 septiembre	NO	
Planeación Estratégica	Jairo Hernán Díaz A.	Maria Elvira Moreno B.									X																		15-18 septiembre	NO
Comunicación estratégica	Juan Carlos Londoño L.	Ana María Hernández A.				X																							15-18 septiembre	NO
Gestión de Calidad	Amparo Sanabria B.	Helber Anibal R.																					X						15-18 septiembre	NO
Docencia	Ebert Arcila Jaramillo	Nelly Restrepo S.									X																		15-18 septiembre	NO
Investigación	Juan Carlos Londoño L.	Ramón Gutiérrez R.												X															15-18 septiembre	NO
Proyección Social	Gustavo Adolfo Rincón B.	Diana Patricia Jiménez G.												X															15-18 septiembre	NO
Administración del campus	Alba Lucía Ríos T.	Juan Carlos Cabrera E. Claudia Milena Prada C.													X														15-18 septiembre	NO
Gestión Humana	José Luis Venegas N.	Amparo Sanabria B.																											15-18 septiembre	NO
Gestión de apoyo Académico	Marietta Velásquez R.	Jorge Alejandro Aldana G.														X						X							15-18 septiembre	NO
Gestión Financiera	Luz Adriana López D.	Alba Lucía Ríos T.							X																			15-18 septiembre	NO	
Gestión de Bienestar Institucional	Maria Cristina Posso E.	Luz Angela Naranjo O.				X																						15-18 septiembre	NO	
Gestión Biblioteca	Ingrid Johanna Tabares G.	Liliana Patricia Ospina M. Laura Giraldo M.																										15-18 septiembre	NO	
Gestión Recursos Académicos	Maribel Arias Z.	Martha Liliana Giraldo M. Sebastián Valencia P.										X																15-18 septiembre	NO	
Gestión Documental	Clara Inés Aristizábal R.	Luz Elena Peña G.																										15-18 septiembre	NO	
Gestión Jurídica	Nelly Restrepo S.	Deicy Lorena Acosta C.																										15-18 septiembre	NO	
Gestión TICs	Julio Cesar Mosquera M.	Marietta Velásquez R. Luz Adriana Hoyos M.																										15-18 septiembre	NO	
Control Interno	Victor Hugo Zea R.	Maribel Arias Z. Johana Marcela Arias C.		X																								15-18 septiembre	NO	
9 MACROPROCESOS	Maria Antonieta Tangarife O.																												NO	
% CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE AUDITORIAS AÑO 2014																													0%	

**Todos comprometidos
con las auditorías de
Calidad 2014**



4. Capacitación Auditores internos de calidad en Técnicas de auditoría integrada MECI 1000: 2005 – NTCGP 1000:2009



El 6 y 7 de mayo de 2014 se llevó a cabo por parte del ICONTEC la capacitación “Ejecución de auditoría interna In-situ a un Sistema de Gestión”. Y el 8 de mayo del mismo año “Redacción Informe de auditoría GP 1000”. Estas jornadas de capacitación se realizaron con una intensidad de 20 horas, El objetivo de un curso o capacitación en Calidad, es brindar los conocimientos básicos relacionados a la gestión de la calidad (NTCGP1000:2009, ISO 9001:2008). Uno de los principales factores es la capacitación de aquellas personas que no han tenido mucha experiencia en auditorías internas que carecen de herramientas necesarias para actuar con mayor eficacia y efectividad.

Los objetivos de la capacitación en calidad deben ser claros. Si toda la organización se alinea en un modo de pensamiento, sin duda los resultados serán los esperados.

Capacitar a un grupo de colaboradores que

ayudan a dinamizar el sistema Integrado de Gestión es un logro Institucional.



Próxima Capacitación:

Taller:

Mejora continua (técnicas para el análisis de problemas-acciones correctivas, preventivas y de mejora) a realizarse el 17 y



18 de julio de 2014. El facilitador Jorge Triviño, quien impartió taller de auditorías internas.

Objetivo:

- Dar a conocer los elementos principales para la medición, análisis y mejora continua de los procesos bajo el enfoque del SGC.
- Proveer un marco estructurado de solución de problemas y toma de acciones de mejora.
- Asegurar que los problemas sean debidamente definidos basándose en información concreta con base en el análisis de causas.
- Proveer técnicas para el análisis de causas (tanto para problemas simples como complejos).
- Asegurar que las soluciones sean sostenibles.
- Brindar herramientas para la medición, análisis y mejora del desempeño: (Diagrama Causa – efecto, Diagrama de Pareto, Análisis gráfico de situaciones, Histograma, Gráficos de control, Estratificación, Hoja de recolección de datos).