



Universidad
Católica
de Manizales

UCM
.edu.co

Dirección de Aseguramiento de la Calidad
Dirección de Planeación y Evaluación



Universidad
Católica
de Manizales



SESIÓN DE TRABAJO IMPLEMENTACIÓN DEL SIG

1. Reflexión (Gestión del cambio)
2. Características y lógicas del SIG UCM
3. Estructura del SIG
4. La mejora continua del SIG (NO CONFORMES, QUEJAS Y RECLAMOS AUDITORIA INTERNA, HERRAMIENTAS DE MEJORAMIENTO)
5. Proyección SIG Fase 01 (condiciones para la acreditación institucional – certificación de procesos



Universidad
Católica
de Manizales



Sistema Integrado
de Gestión



autoevaluación

camino a la excelencia



1. REFLEXIÓN

Marco teleológico

Gestión curricular
PEU - PEF - PEP

Sistema de Gestión de la calidad

ISO 9001: 2008
Mejoramiento continuo

SAIA
Sistema de Gestión Documental

Control de registros institucionales
Flujos de trabajo

SIPS
Sistema Institucional de Proyección Social

Normas, actividades, recursos, programas e instancias que dinamizan la gestión social e interinstitucional, la extensión y la proyección social de la UCM.

SII
Sistema Institucional de Investigaciones

Políticas, principios, fundamentos, normas, actividades, recursos, programas e instancias que dinamizan la gestión de la investigación en la UCM

SCI
Sistema de Control Interno

Evaluación a la gestión integral de procesos institucionales.

S I G Sistema Integrado de Gestión

SGPD
Sistema de Gerencia del Plan de Desarrollo

Seguimiento a la gestión institucional (PDI - plan de gestión)
Monitoreo y seguimiento a indicadores

SAC
Sistema de Aseguramiento de la Calidad

Gestión de la información institucional
Gestión de nuevos programas y renovación de RC
Autoevaluación y acreditación pregrados, posgrados
Autoevaluación y acreditación institucional

2. LÓGICAS

Ayudenos a Mejorar



**2. PREGUNTAS
FRECUENTES**

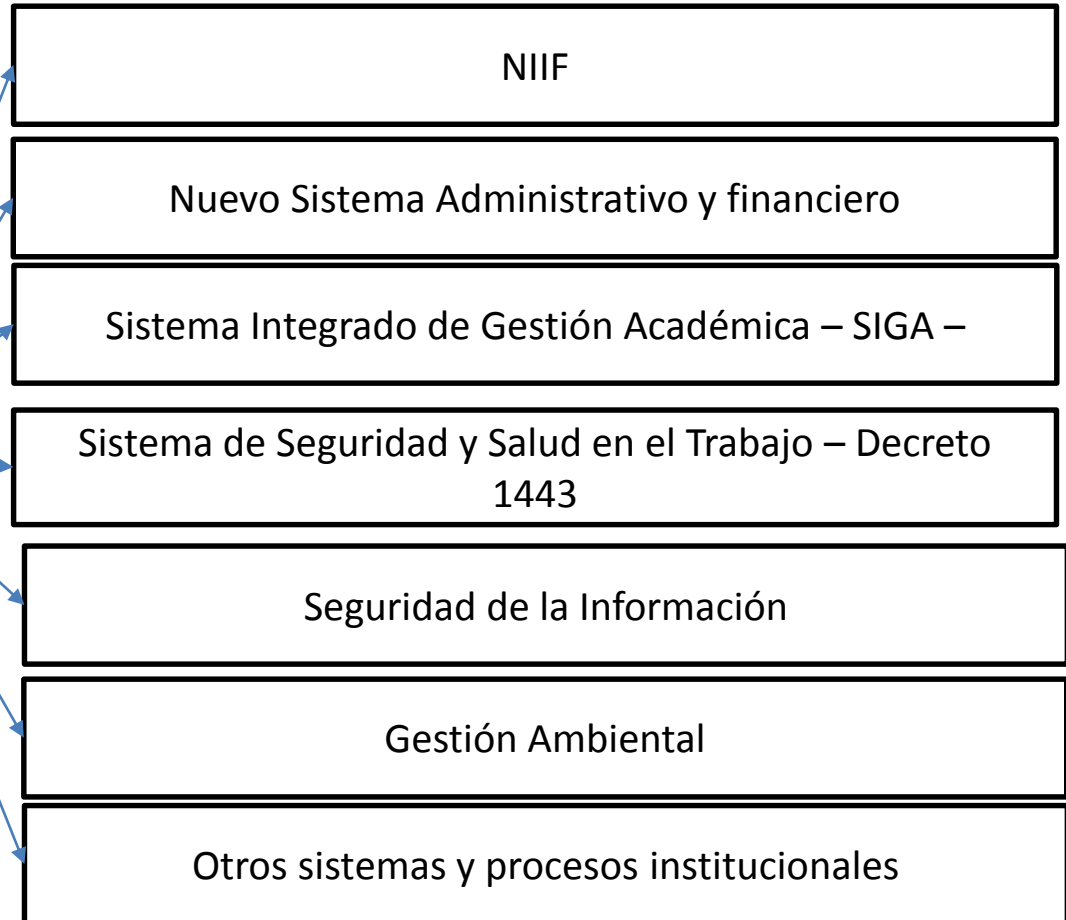


Universidad
Católica
de Manizales



Sistema Integrado
de Gestión

FASE 02
SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN
Periodo rectoral 2016



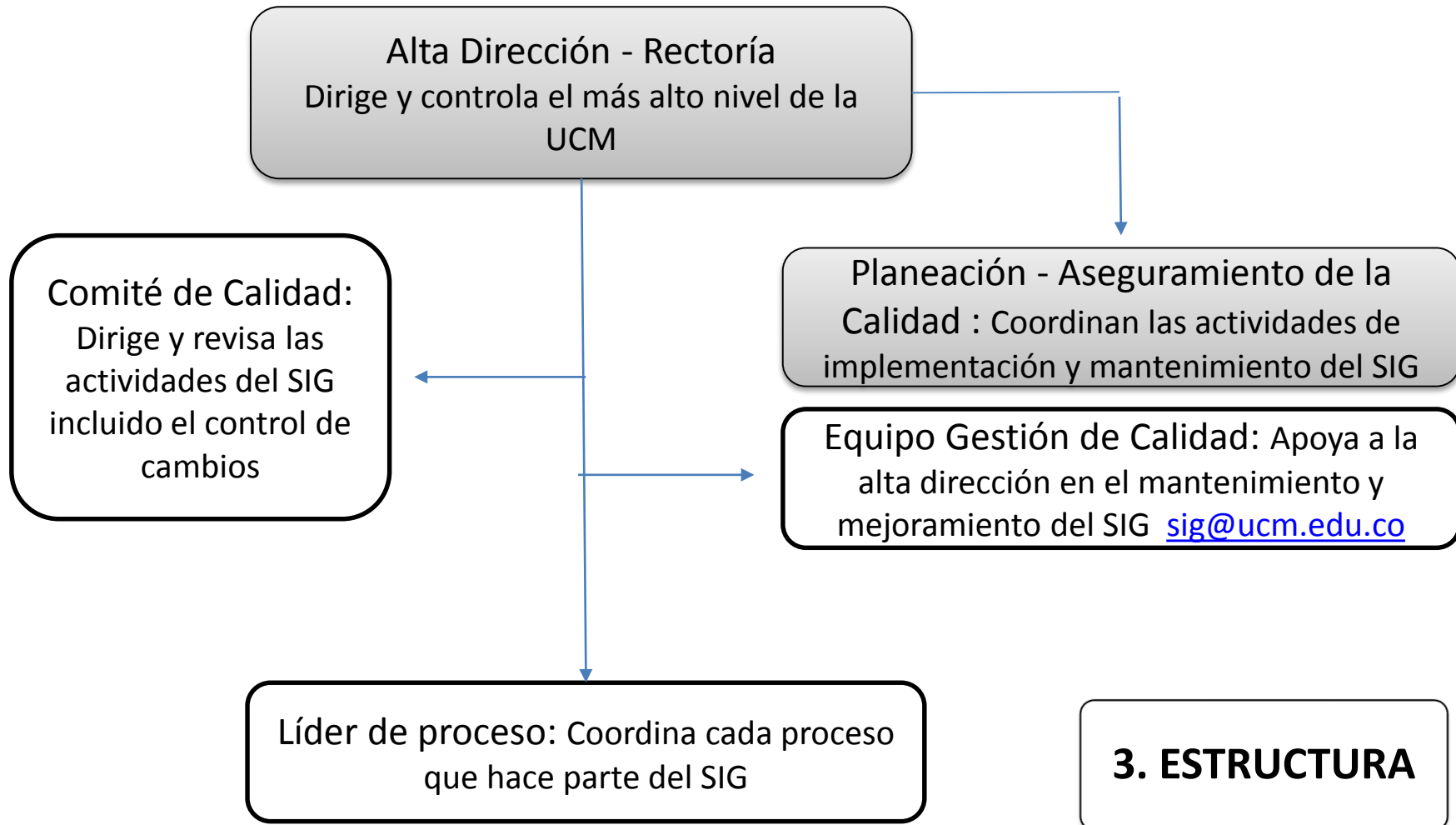
2. PROYECCIÓN



Universidad
Católica
de Manizales



Sistema Integrado
de Gestión



3. ESTRUCTURA



Universidad
Católica
de Manizales



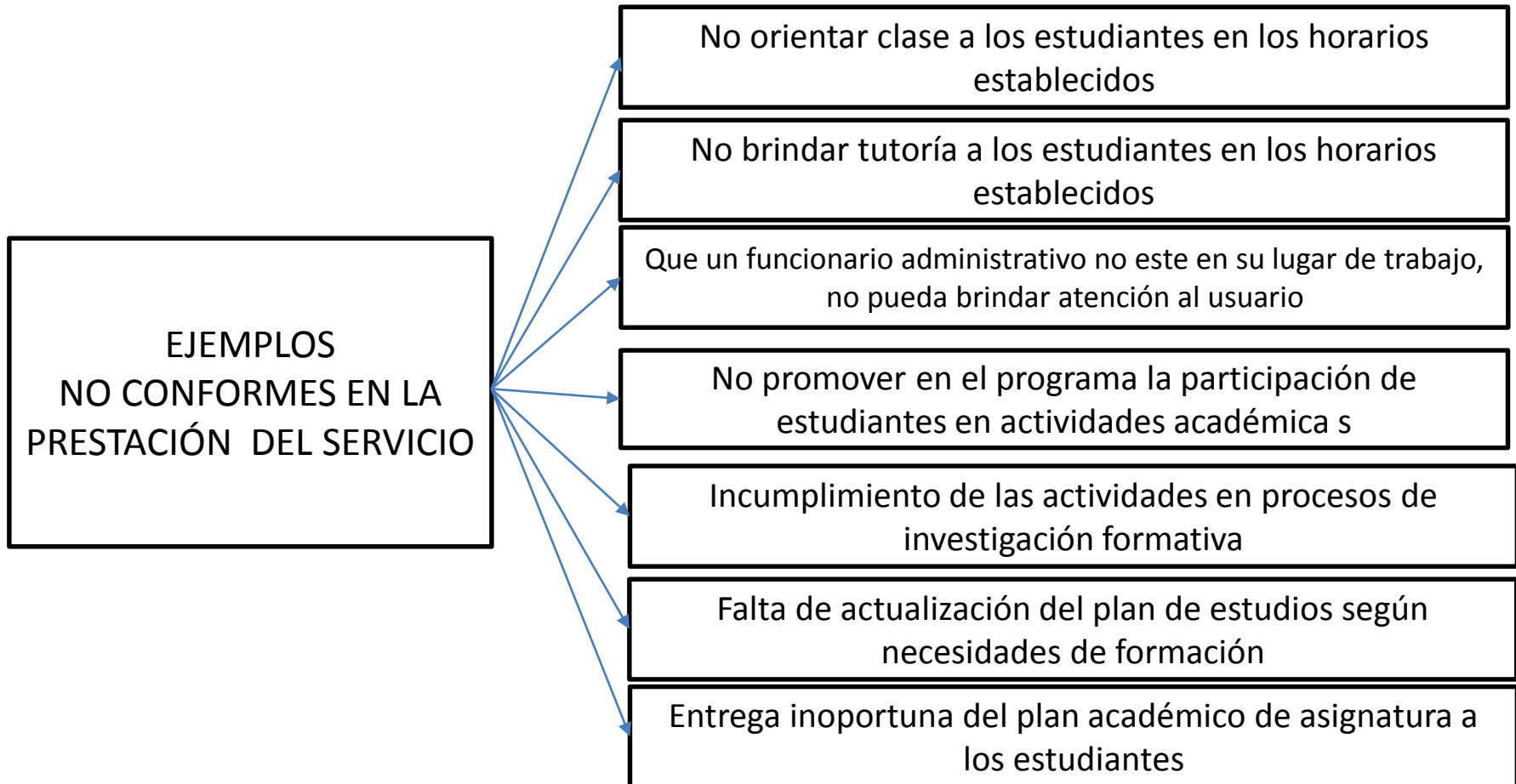
**4.LA MEJORA
CONTINUA**

NO CONFORMES

Todo servicio prestado por la UCM a sus usuarios, que no cumple con las características o condiciones establecidas (Requisitos, caracterizaciones, procedimientos)



EJEMPLOS NO CONFORMES



NO CONFORMES





Universidad
Católica
de Manizales

① P Q R S F

LA AUDITORIA INTERNA





改

KAI

Mejora

善

ZEN

Continua

改善

KAIZEN = Mejora Continua

1 Lluvia de ideas

Forma de pensamiento creativo encaminada a que todos los miembros de un grupo participen libremente y aporten ideas sobre un determinado tema.



METODOLOGIA

Definir claramente el problema.

Formar un Equipo Interdisciplinario.

Debe tener un Líder de discusión y un asistente para tomar notas.

Cada persona aporta una causa, realizar listado

Elegir la Causa Raiz del problema

Cada persona aportar una idea solución, realizar listado y llegar a una decisión

RECOMENDACIONES

Los problemas se anotan como se presentan.

Asegurar que los problemas presentados son reales, no potenciales, anticipados u opiniones personales.

La lista debe ser distribuida

Anote las palabras del que aporta la idea, no las interprete.

No critique las ideas de los demás.

2 Los cinco Porque?

Técnica sistemática de preguntas utilizada en la fase de análisis para buscar posibles causas de un problema. Normalmente es necesario preguntar cinco veces. Una vez que sea difícil para el equipo responder al "porqué", el origen del problema habrá sido encontrado.

Se puede apoyar los 5 por que utilizando la técnica de las 5 W

What / QUE? descripción del problema

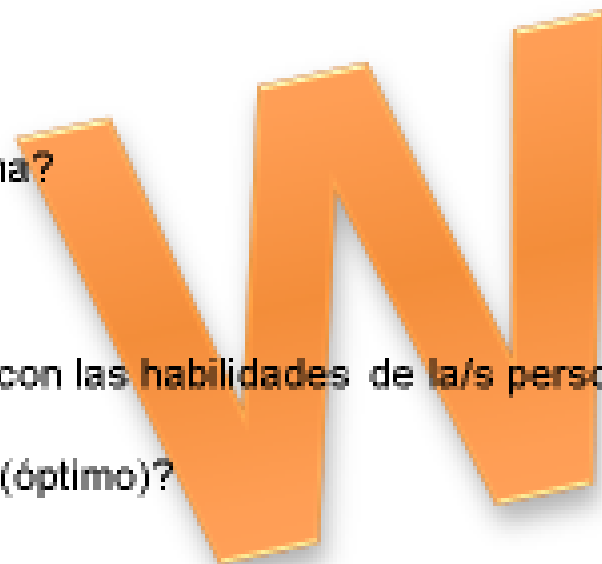
When / CUANDO? ¿Cuándo está Ud. viendo el problema?

Where / DONDE? ¿Dónde está viendo los problemas?

Who / QUIEN? ¿A quién le sucede? ¿está relacionado con las habilidades de la/s personas?

How / COMO? ¿Cómo se diferencia del estado normal (óptimo)?

Why / POR QUE? ¿Por qué sucede el problema?



3

Diagramas de causa - efecto

Grafico que relaciona el efecto (problema) con sus causas potenciales (ramas sub espinas). También se denomina diagrama espina de pescado.

