

PREGUNTAS FRECUENTES CALIDAD

1. ¿Importancia del sistema de Gestión de Calidad en IES?

Un sistema de gestión de la calidad, es una herramienta de gestión, que permite a la Institución normalizar los procesos, promover una cultura de calidad, incrementar la satisfacción a los beneficiarios y generar confianza en los procesos.

2. ¿Cuáles han sido los beneficios de implementar un SGC en nuestra Institución?

- ✓ Organización en los procesos.
- ✓ Gestión del conocimiento Institucional
- ✓ Apoyo a la Acreditación Institucional y Acreditación de Programas.
- ✓ Visibilidad y cumplimiento de requerimientos de las entidades de control (DAFP, Contaduría y Contraloría General de la Nación, entre otros).
- ✓ Apoyo a las actividades de extensión, de aquellas Unidades que lo requieran.
- ✓ Cultura de mejora continua: revisión de procesos, acciones de mejora, adecuaciones, sistematización, modernización, revisión desde la Dirección de la Universidad
- ✓ Seguimiento a los tiempos de respuesta y trámites.
- ✓ Tratamiento de las quejas y reclamos
- ✓ Mayor conciencia sobre la calidad de los servicios ofrecidos
- ✓ Formación y capacitación: en temas de calidad y específica
- ✓ Gestión del Conocimiento Institucional
- ✓ Posicionamiento, imagen, confianza y transparencia.
- ✓ Referente a Nivel Nacional para el proyecto de Investigación, entre ellos “Metodología para la gestión por procesos en universidades colombianas acreditadas”, adelantado por la Universidad de Medellín y para el Proyecto

“Nivel de Implementación de los SGC para las universidades públicas de Colombia”, Universidad de Nariño.

- ✓ Reconocimiento del MEN (participación por el premio al mejor sistema de gestión de la calidad en las Instituciones Públicas de Educación Superior 2010 con puntaje obtenido 95,42 de 100 puntos)
- ✓ Respaldo en la oferta de servicios de extensión de los laboratorios y unidades.
- ✓ Iniciativas de vinculación (Consultorio Jurídico, Instituto de Lenguas, Laboratorios)
- ✓ Generación de una cultura de Calidad en las Sedes Regionales
- ✓ Acuerdo con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional USAID para asesorar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en los Juzgados de Bucaramanga.

3. ¿Cuáles son las certificaciones actuales de los sistemas de gestión en la Universidad al cumplir con altos estándares de calidad reconocidos en el mundo?

- a) NTC ISO 9001:2008
- b) NTC GP 1000:2009

Así mismo cuenta con la certificación IQNET a nivel Internacional

- c) NTC ISO 5906:2012, para el Centro Conciliación de la UIS

4. ¿Qué representa la renovación de la certificación para la UIS?

La Renovación del SGC, nos permite mostrar que dentro de la autonomía universitaria, día a día le apostamos a la alta calidad, a través del fortalecer de la cultura de autoevaluación y mejoramiento continuo y eficiencia administrativa y creando valor hacia la satisfacción de los beneficiarios; así mismo, con el logro de esta renovación se exalta la labor de toda la comunidad y su compromiso permanente con el mejor porcentaje del Institución.

5. ¿Qué representa el mapa de procesos de la Universidad?

De manera gráfica se muestra el que hacer universitario y la interacción de cada uno de los procesos, estratégicos, misionales, evaluación y apoyo, de tal forma se convierte en la memoria documental de la institución.

Encontrarás la descripción y ruta de las actividades y operaciones que diariamente se realizan en la labor académica y administrativa

6. **Cuál es la ruta de consulta del mapa de procesos de la universidad?**

Para consultar el Mapa de Procesos, se debe acceder a la intranet de la universidad e ingresar con las claves asignadas o ingresar registrando como usuario y clave la palabra público.

Para más información consulta La Cartilla de Inducción, ingresando a la página principal de la UIS, www.uis.edu.co y accediendo al Sistema de Gestión integrado

7. **¿Cuáles son los procesos estratégicos, misionales, evaluación y de apoyo en la Universidad?**

- ✓ **Procesos Estratégicos:** Están relacionados con la definición, difusión y establecimiento de políticas y estrategias académicas, financieras y administrativas, corresponden a los procesos de Dirección Institucional y Planeación Institucional
- ✓ **Procesos misionales,** son la razón de ser y la puesta de la institución, estos son, Docencia, Investigación y Extensión, en este último proceso misional se encuentra Instituto de Leguas, Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.
- ✓ **Procesos de Evaluación:** Están relacionadas directamente con los procesos de Seguimiento Institucional y Gestión de la Calidad Académica.
- ✓ **Procesos de Apoyo:** tienen la finalidad de contribuir al logro de las actividades misionales de la Universidad

8. **¿Cuáles son las siglas que representan cada uno de los procesos de la Universidad?**

DI	Dirección Institucional	CO	Contratación
PI	Planeación	FI	Financiero
SE	Seguimiento Institucional	CU	Gestión Cultural
CA	Gestión de la Calidad Académica	GD	Gestión Documental
FO	Formación	JU	Jurídica
INV	Investigación	RF	Recursos Físicos
EXT	Extensión	RT	Recursos Tecnológicos
EXT-IL	Ext-Instituto Lenguas	RI	Relaciones Interinstitucionales
EXT-CJ	Ext-Consultorio Jurídico	SI	Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones
AR	Admisiones y Registro	TH	Talento Humano
BI	Biblioteca	GA	Gestión Ambiental
BE	Bienestar Estudiantil	RF-BU/GU	RF-Bucarica/Guatiguará
CI	Comunicación Institucional		

9. Quién es el representante del SGI

El representante del SGI en la UIS es el Vicerrector Administrativo

10. ¿Dónde puedo realizar una petición, queja, recomendación, sugerencia o felicitación?

Con el fin que la comunidad Universitaria pueda expresar su opinión petición, queja, recomendación, sugerencia o felicitación con relación a las actividades académica y/o administrativa, pueda hacer uso de este módulo el cual se encuentra disponible en la página Web oficial: www.uis.edu.co, dando clic en la parte izquierda en [Quejas, Reclamos y Sugerencias](#). Para mayor información puede consultar el tutorial ubicado en Nuevas Versiones.

11. ¿Qué herramientas o mecanismos cuenta el proceso para su seguimiento y monitoreo?

- ✓ Grupo Primario
- ✓ Medición desempeño del proceso a través de indicadores
- ✓ Mejora continua (acciones)
- ✓ Instrumentos que evalúen la satisfacción del beneficiario
- ✓ Información auditoria interna y externa
- ✓ Revisión por la Dirección
- ✓ Módulo PQRS
- ✓ Otros.