



Universidad
Externado
de Colombia
135
Años

Capacitación general ISO 9001:2015

Oficina de Aseguramiento de la Calidad de la Secretaría
General

www.uexternado.edu.co

¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad?

Ventajas de implementar ISO 9001:2015

Síntesis de la norma ISO 9001:2015

Mapa de procesos Universidad Externado de Colombia

Contexto de la Universidad (factores internos y externos; partes interesadas)

Principales cambios de la ISO 9001:2015

Enlace de consulta de información del sistema

Política de calidad

Objetivos de calidad

CONTENIDO

- ❑ Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.
- ❑ El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes.
- ❑ El SGC posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo.
- ❑ Un SGC proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios

Fuente: ISO 9000:2015

¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad?

- Ayuda a que las diferentes operaciones de la organización trabajen de forma interrelacionada para lograr un objetivo común.
- Mejora la organización interna.
- Ayuda con el alineamiento de la política y los objetivos de calidad del sistema de gestión de la calidad con la estrategia del negocio.
- Ayuda a la integración de otros sistemas de calidad.
- Ayuda a brindar productos y servicios que cumplan con los requisitos del cliente.
- Ayuda a aumentar la satisfacción con el cliente.
- Ayuda a abordar riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- Mejoran el desempeño del negocio y mejoran la competitividad.
- Estar certificado brinda una ventaja competitiva con la relación a su competencia.

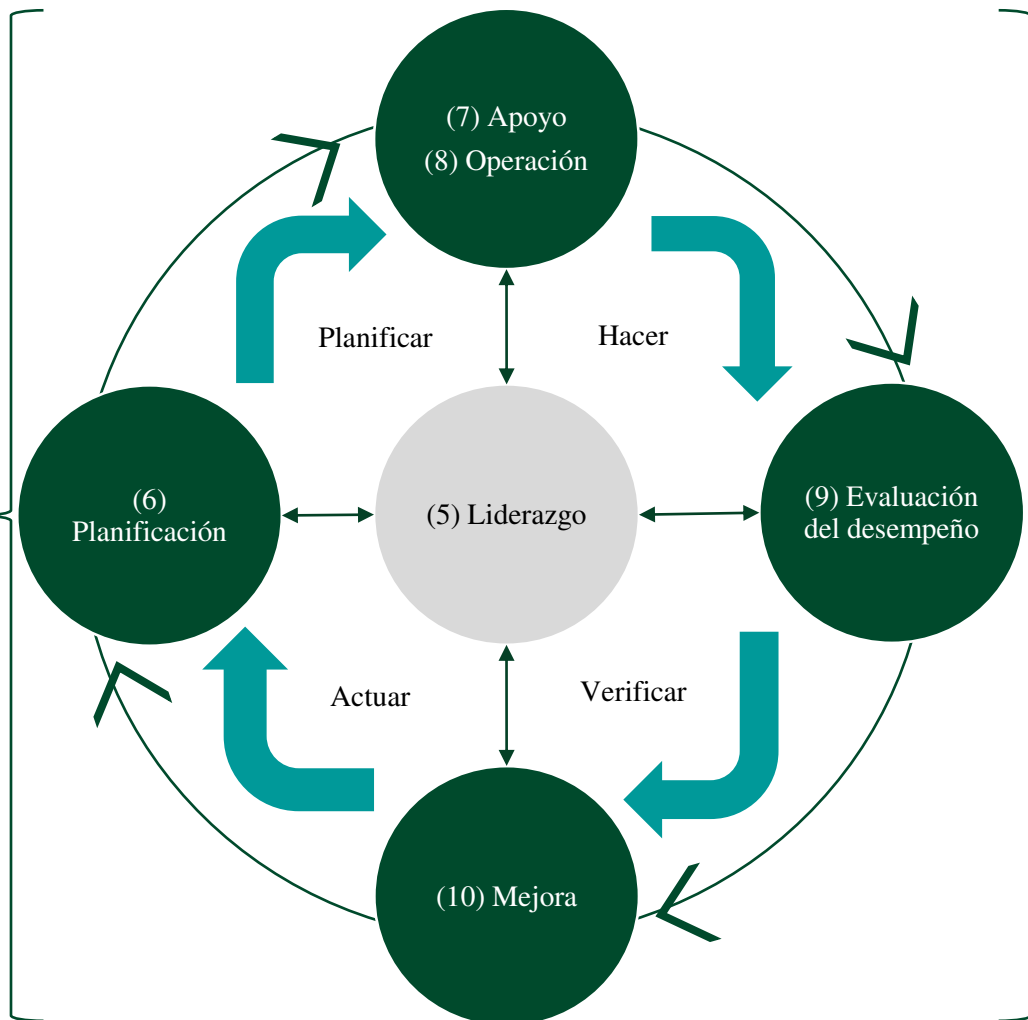
Ventajas de implementar ISO 9001:2015

ENTRADAS

PROCESO -
TRANSFORMACIÓN

SALIDAS

- ✓ (4) Organización y contexto.
- ✓ Requisitos del cliente.
- ✓ (4) Necesidades y expectativas de partes interesadas.



Enfoque PHVA

- ✓ Satisfacción del cliente.
- ✓ Resultados del SGC.
- ✓ Productos y servicios.

Estructura de la norma ISO 9001:2015

www.uexternado.edu.co

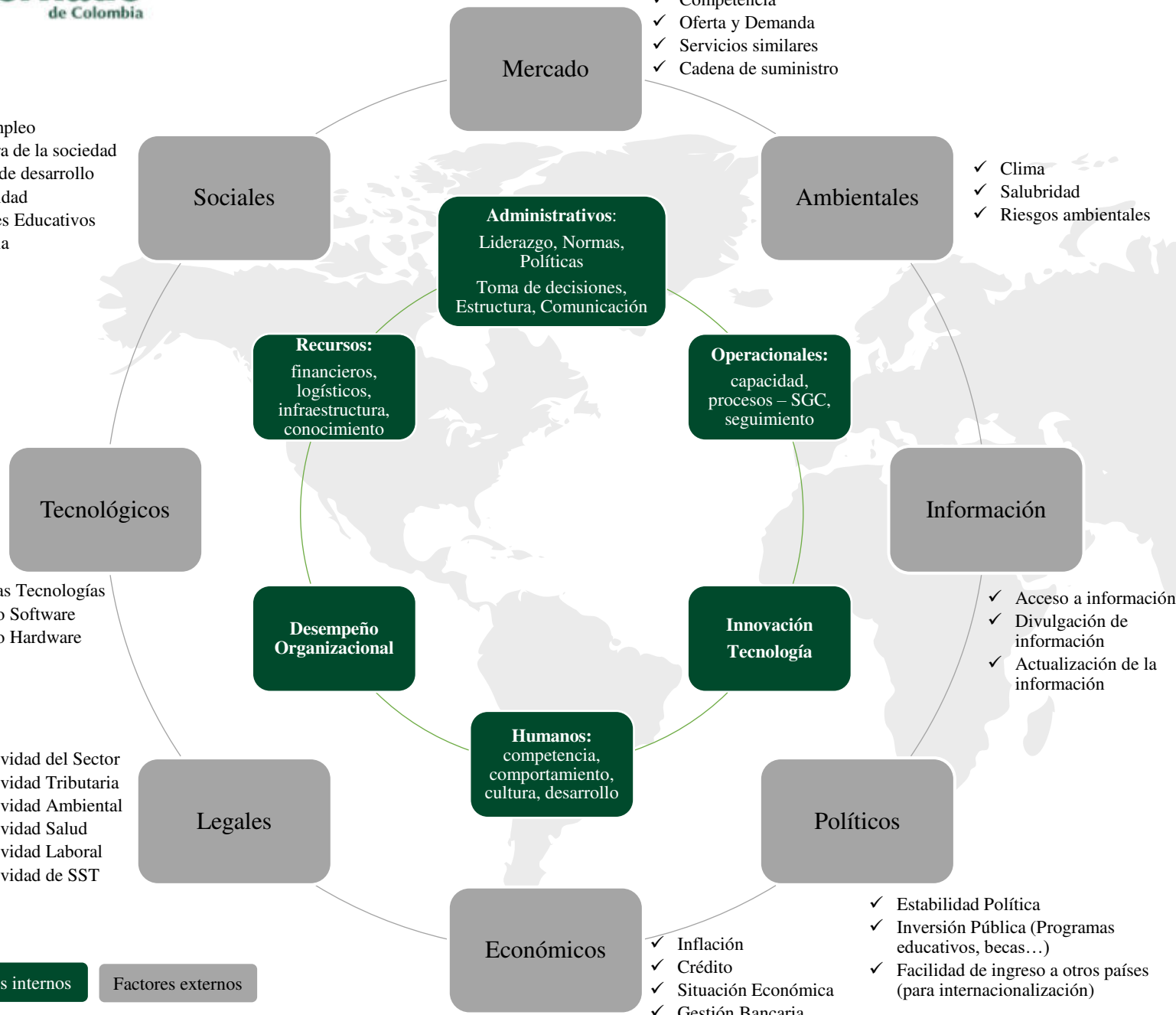


Mapa de procesos Universidad Externado de Colombia

- ✓ Desempleo
- ✓ Cultura de la sociedad
- ✓ Nivel de desarrollo
- ✓ Seguridad
- ✓ Niveles Educativos
- ✓ Familia

- ✓ Competencia
- ✓ Oferta y Demanda
- ✓ Servicios similares
- ✓ Cadena de suministro

- ✓ Clima
- ✓ Salubridad
- ✓ Riesgos ambientales



- ✓ Nuevas Tecnologías
- ✓ Nuevo Software
- ✓ Nuevo Hardware

- ✓ Acceso a información
- ✓ Divulgación de información
- ✓ Actualización de la información

- ✓ Normatividad del Sector
- ✓ Normatividad Tributaria
- ✓ Normatividad Ambiental
- ✓ Normatividad Salud
- ✓ Normatividad Laboral
- ✓ Normatividad de SST

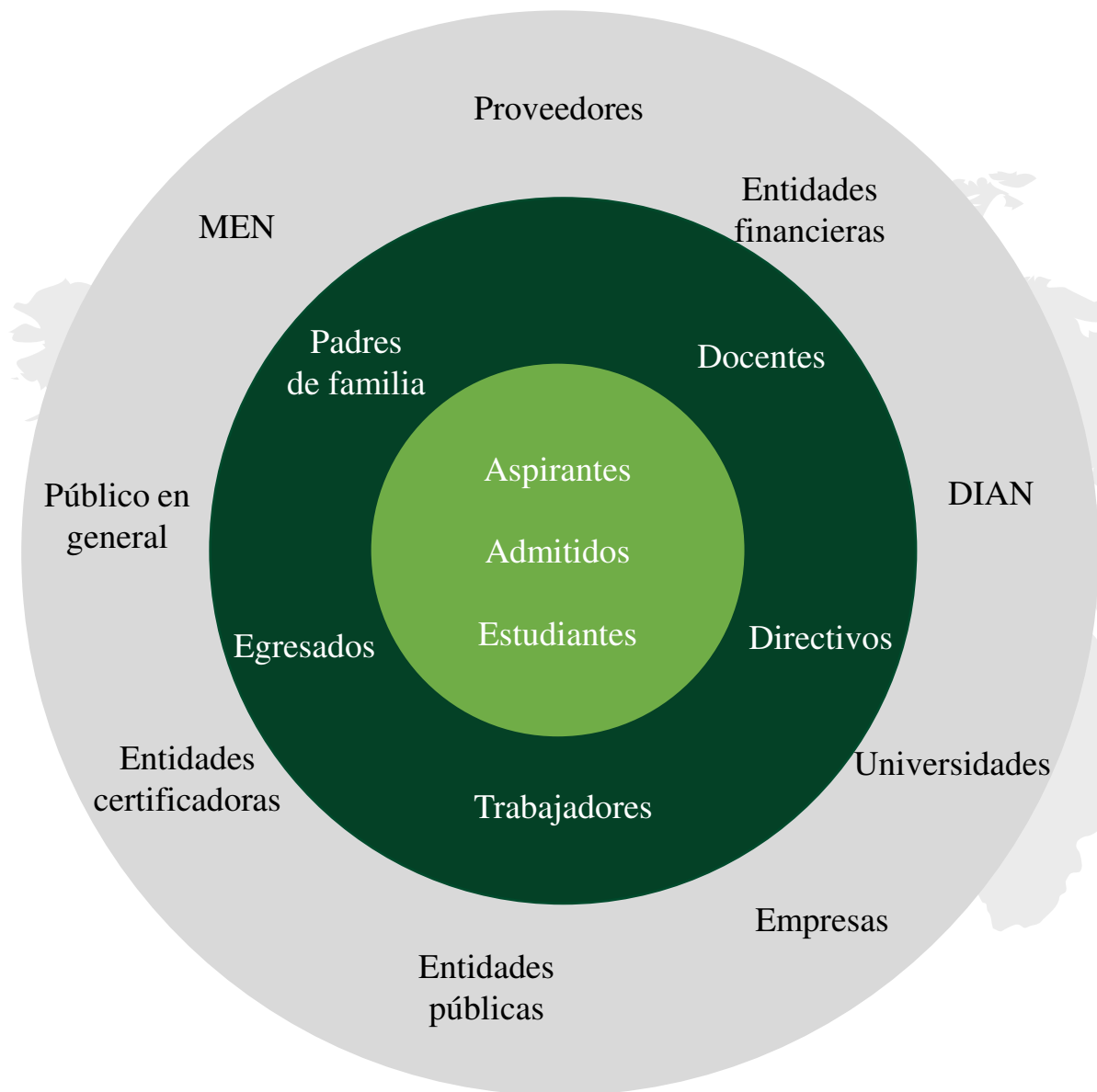
- ✓ Inflación
- ✓ Crédito
- ✓ Situación Económica
- ✓ Gestión Bancaria

- ✓ Estabilidad Política
- ✓ Inversión Pública (Programas educativos, becas...)
- ✓ Facilidad de ingreso a otros países (para internacionalización)

Factores internos Factores externos

Contexto de la Universidad:

Factores internos y externos



Contexto de la Universidad:

Partes interesadas



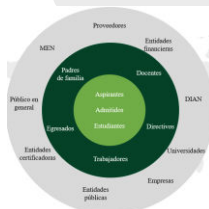
Mayor énfasis en planeación

Mejor aplicación para empresas de servicios



Reforzar el enfoque basado en procesos

Considerar el contexto y las partes interesadas cuando se determinan los requisitos de los servicios



Orientar hacia la determinación y manejo del riesgo de los servicios, el establecimiento de oportunidades y la satisfacción del cliente

Principales cambios de la ISO 9001:2015

Ingrese a la página web de la Universidad [Aseguramiento de la Calidad - Universidad Externado de Colombia \(uexternado.edu.co\)](http://uexternado.edu.co), allí encontrará la información relacionada con el Sistema de Gestión (capacitación del SGC, política y objetivos de calidad, contexto, alcance, auditorías internas, entre otros.)

Nota: tenga en cuenta que, con el fin de asegurar el conocimiento de la Universidad, la información del sistema será evaluada en cualquier momento.

Enlace de consulta de información del sistema

Definición política de calidad: conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, expresadas formalmente por la Alta Dirección.

Fuente: ISO 9001:2015

La UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA, de acuerdo con su concepción humanística y abierta, ofrece educación de la mejor calidad, basada en la excelencia de sus docentes e investigadores, en la internacionalización y en la investigación científica, y está comprometida con el cumplimiento de las normas, el mejoramiento continuo de sus procesos, el desarrollo del talento humano y el suministro y uso eficiente de recursos financieros, tecnológicos y logísticos para garantizar un ambiente propicio para educar, satisfacer las expectativas de la Comunidad Externadista y entregar a la sociedad ciudadanos íntegros, capaces de aportar sus conocimientos al servicio del país.

Definición objetivo de calidad: algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Fuente: ISO 9001:2015

- ❑ Promover el uso eficiente de los recursos necesarios para que se lleve a cabo una labor educativa con base en las premisas establecidas en la misión de la Universidad y velar por la efectividad de su ejecución.
- ❑ Suministrar y desarrollar el talento humano necesario para llevar a cabo las actividades académicas y administrativas correspondientes.
- ❑ Ofrecer educación de la más alta calidad y alcanzar y mantener los más altos niveles de certificación.
- ❑ Mejorar continuamente los procesos para alcanzar la efectividad que garantice la prestación de óptimos servicios a la comunidad Externadista.
- ❑ Llevar a cabo el seguimiento necesario para facilitar el mejoramiento continuo y la consolidación y el mantenimiento de una cultura orientada hacia la calidad.

Objetivos de calidad

ESPACIOS PARA LA LIBERTAD



Universidad
Externado
de Colombia

135
Años

GRACIAS

www.uexternado.edu.co