



Universidad
Externado
de Colombia
135
Años

Capacitación general NTC 5906:2012

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 NTC 5906:2012

Síntesis de la norma NTC 5906:2012

Mapa de procesos Universidad Externado de Colombia

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

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?

- Garantiza que la prestación del servicio por cuenta de los Centros de Conciliación y/o Arbitraje responda a criterios mínimos de calidad.
- Mejora la organización interna.
- 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.
- Permite la estructuración de los Centros de Conciliación y/o Arbitraje y una mejora importante en el servicio que hoy prestan.
- Brinda mayor confianza del ciudadano hacia la institucionalidad, pero particularmente hacia las figuras de la Conciliación y el Arbitraje, contribuyendo sustancialmente al fortalecimiento de la Justicia Alternativa.
- Mejoran el desempeño del negocio y mejoran la competitividad.

Ventajas de implementar NTC 5906:2012

Objetivo: facilitar la conciliación y el arbitraje en condiciones de calidad como mecanismos MASC (Métodos Alternativos de Solución de Conflictos)

3. Requisitos para la Entidad Promotora y Centro de Conciliación o Arbitraje

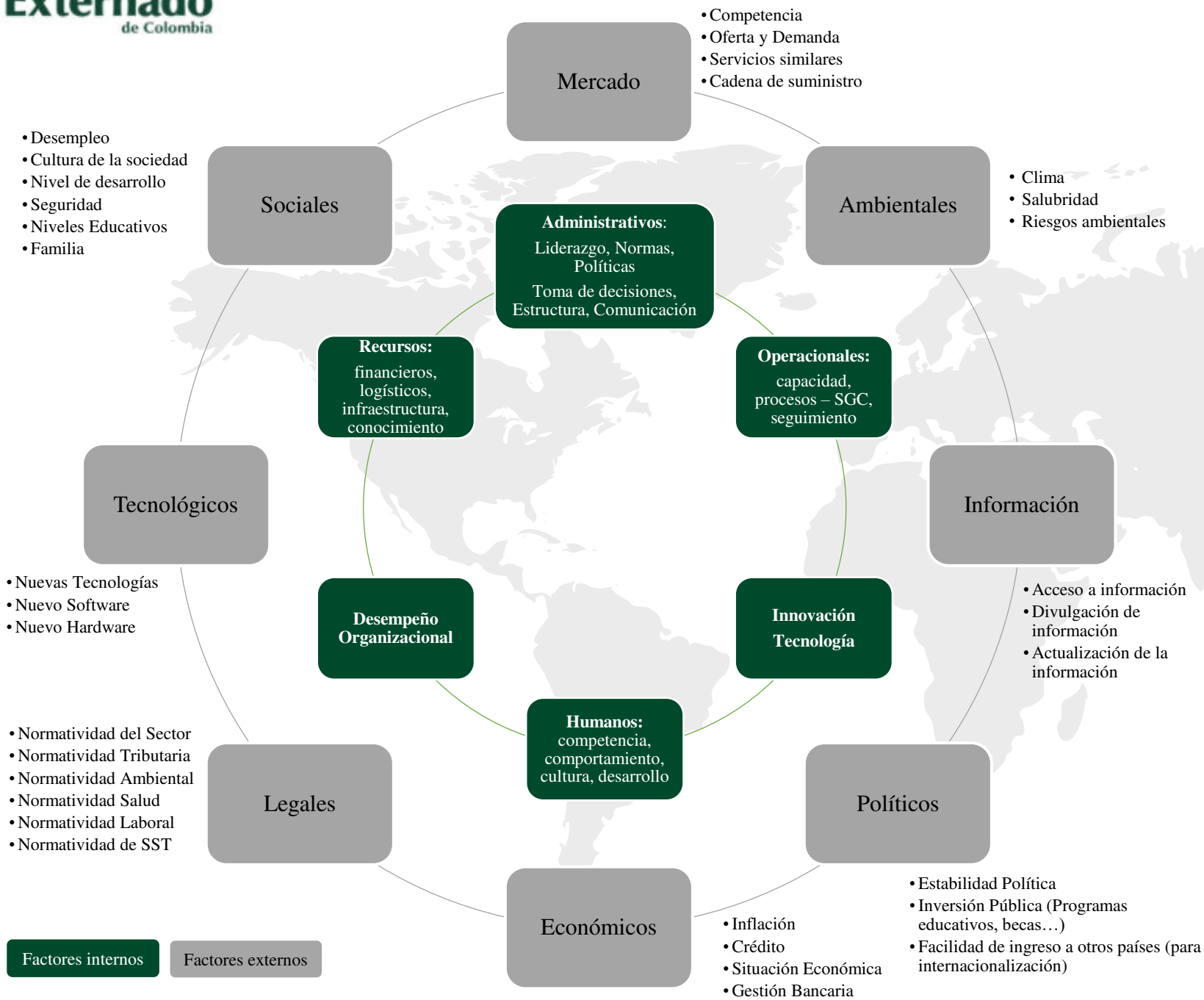
- Procesos
- Revisar que se cumplan los procesos
- Asegurar imparcialidad, funcionamiento y claridad
- Población objetivo
- Responsabilidades del director
- Planificación
- Infraestructura
- Recurso humano
- Comunicación (MASC, PQRS, información al usuario)
- Prestación del servicio de conciliación (Solicitud, programación, audiencia, documentación, archivo)

4. Evaluación y Mejoramiento

- Evaluar cumplimiento de lo planificado vs. lo ejecutado
- Establecer y mantener procedimiento para atención de quejas
- Evaluar la satisfacción del usuario sobre la prestación del servicio
- Evaluar el desempeño de los conciliadores
- Analizar la información anterior y establecer NO conformidades actuales y potenciales de la prestación del servicio
- Evaluar causa de NO conformidades
- Tomar acciones preventivas y correctivas
- Evaluar el resultado de estas acciones
- Comunicar las acciones tomadas y su resultado
- Mantener documentadas las actividades realizadas al respecto

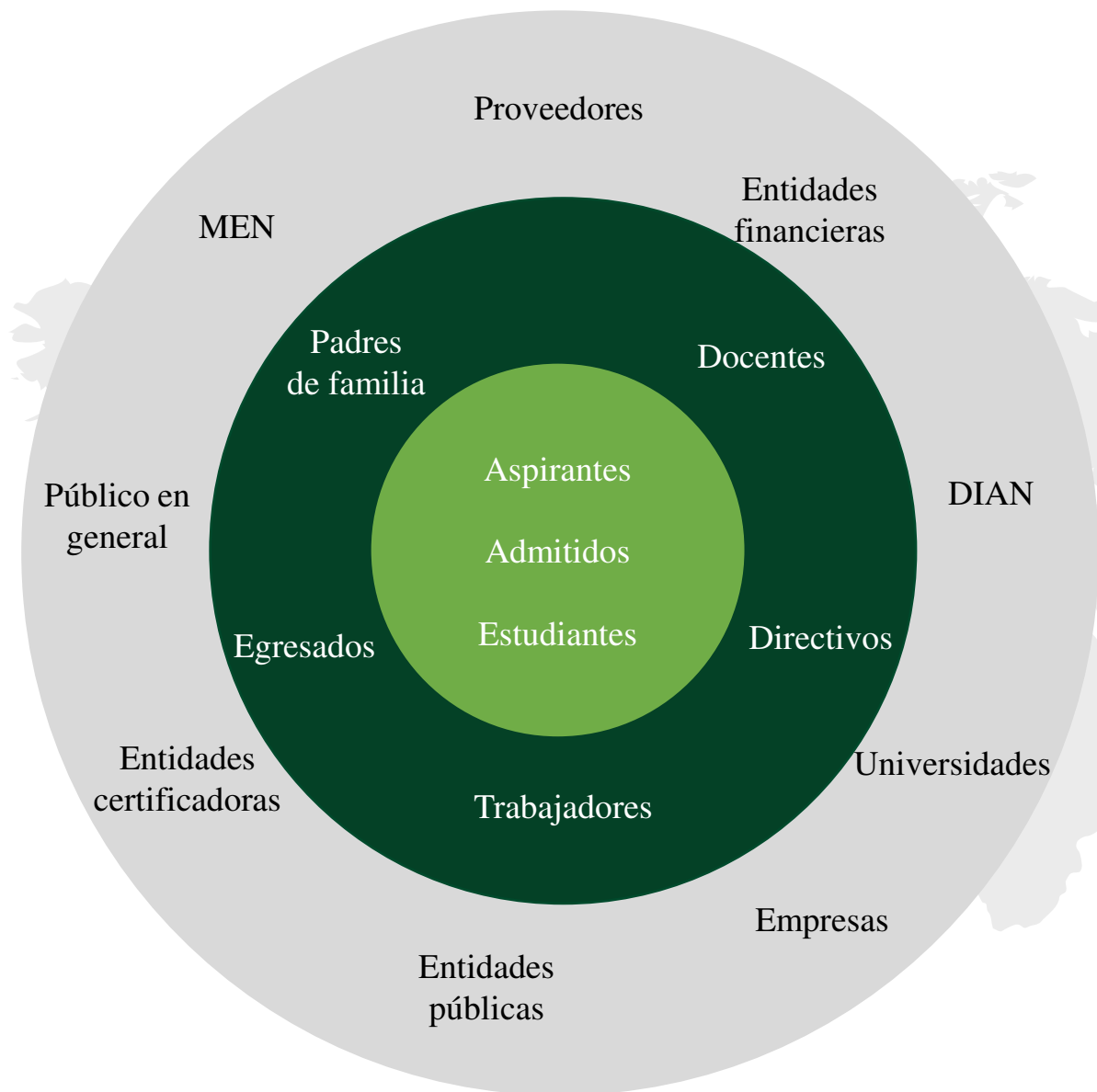


Mapa de procesos Universidad Externado de Colombia



Contexto de la Universidad:

Factores internos y externos



Contexto de la Universidad:

Partes interesadas

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 de 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 de 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.

ESPACIOS PARA LA LIBERTAD



Universidad
Externado
de Colombia

135
Años

GRACIAS

www.uexternado.edu.co