

**EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS DE
LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL BASADA EN LA NORMA TÉCNICA
COLOMBIANA ISO 9001:2008**

**DALIA KATHERINE JIMENEZ ROMERO
BLANCA KATHERINE OJEDA FORERO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

**EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS DE
LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL BASADA EN LA NORMA TÉCNICA
COLOMBIANA ISO 9001:2008**

**DALIA KATHERINE JIMENEZ ROMERO
BLANCA KATHERINE OJEDA FORERO**

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar el título de
Ingeniero de Sistemas**

**ASESOR:
ING. FRANCISCO NICOLAS SOLARTE SOLARTE**

**COASESOR
ING. MANUEL BOLAÑOS GONZÁLES**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1^o del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Febrero de 2012

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por habernos dado la vida y estar siempre a nuestro lado brindándonos la sabiduría y las fuerzas necesarias para afrontar los obstáculos que se nos presentan en nuestras vidas.

A nuestras familias, por el constante apoyo y amor que nos brindan y por ser quienes han luchado día a día a nuestro lado para formar las personas que hoy en día somos.

Al Ingeniero Francisco Nicolás Solarte, por su colaboración y compromiso con la culminación de este proceso.

A la Universidad de Nariño Virtual y sus funcionarios, por su colaboración y acogida generosa.

A nuestros maestros y amigos, por la amistad, las enseñanzas y el apoyo sincero que siempre recibimos de ellos.

DEDICATORIA

Este logro lo dedico a Dios por haberme dado la vida y la sabiduría, a mis padres por darme la fortaleza de salir adelante gracias por haber creído en mí, por haber estado siempre ayudándome en los momentos más difíciles de mi carrera, a ti papá porque con tu esfuerzo y tenacidad me enseñaste a valorar lo que la vida me ha brindado, a ti mamá por ser tan comprensiva por darme tu amor y sobre todo por enseñarme que lo más importante en la vida es que la familia este unida gracias a los dos los amo.

A mis hermanos Julio y Greis que me apoyaron siempre con sus palabras y su amor ayudándome a culminar esta etapa en mi vida.

A mi amiga Blanca Ojeda mil palabras no bastarían para agradecerle su amistad, su apoyo, comprensión y sus consejos en los momentos más difíciles.

A mis Tíos Primos y amigos, gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

DALIA KATHERINE JIMENEZ ROMERO

DEDICATORIA

Este triunfo se lo dedico a Dios y a mis padres, porque creyeron en mí y me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

De igual manera se lo dedico a mis hermanos Carolina y Daniel, gracias a la confianza que siempre nos hemos tenido; por el apoyo y su cariño incondicional.

Por último pero no menos importante a mi amiga Katherine, porque a pesar de todas las dificultades que se nos presentaron siempre tenía una voz de aliento para salir adelante.

BLANCA KATHERINE OJEDA FORERO

RESUMEN

El Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001: 2008, es una herramienta que permite a las Entidades mejorar el desempeño de los procesos y su capacidad de proporcionar servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

La necesidad de evaluar los procesos en la Universidad de Nariño Virtual, surge a partir de la búsqueda de la mejora continua, la respuesta a las exigencias del mercado y, principalmente, a la satisfacción de las necesidades de los clientes. Las herramientas que brinda la NTC ISO 9001:2008 son la alternativa adecuada, ya que enfocan la institución hacia la satisfacción del Estudiante bajo un enfoque basado en procesos y permite incluir a la Universidad de Nariño Virtual en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad implementado por la Universidad de Nariño, disminuyendo la desventaja creada frente a otros campus virtuales de diferentes regiones del país que ya han implementado dicha Norma.

Para el desarrollo del proyecto, se parte del diagnóstico de la Universidad Virtual que contempla dos aspectos: la determinación del grado de cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001: 2008 y la caracterización de la situación actual de la Universidad, esto con el fin de determinar los procesos y procedimientos con sus responsables, para establecer las posibles mejoras que pueden apoyar a la mejora continua. Complementariamente, se determina y mide el cumplimiento por parte de la Institución de las necesidades y expectativas de los Estudiantes y Docentes, esto permitirá tener un referente de satisfacción para el planteamiento de acciones de mejora.

Caracterizados los procesos, subprocesos, procedimientos e información documental, se procedió a planificar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad para la Unidad Académica, definiendo métodos para medir la eficiencia, eficacia o efectividad del proceso. Igualmente, se realiza recomendaciones para la formulación del Plan de Mejoramiento, que contempla la planificación en la ejecución de acciones correctivas y de mejora en aspectos administrativos y académicos para que la Universidad de Nariño Virtual dirija su gestión hacia el desarrollo de la docencia, a través del establecimiento de políticas que apunten al logro de la satisfacción del Estudiante y del personal que trabaja en él.

Posteriormente, se hace una exposición detallada de la gestión documental aplicable al proceso, especificando los formatos propios de la Universidad de Nariño Virtual, anexando un breve instructivo para que facilite su implementación.

Finalmente, se realiza una evaluación general de la presente investigación, donde se identifican los hallazgos negativos y positivos en cuanto a la implementación y cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001, generando recomendaciones para el planteamiento de acciones de mejora.

ABSTRACT

The Quality Management System based on the Colombian Technical Standard NTC ISO 9001: 2008 is a tool that allows organizations to improve process performance and its capacity to provide services that satisfies the needs and expectations of its customers

The need to evaluate the processes in the Virtual University of Nariño, comes from the search of continuous improvement, the answered to the market demands and, mainly, to the satisfaction of customer needs. The tools given by the NTC ISO 9001:2008 is the appropriate alternative, because sets the focus of the institution on student satisfaction with a based on processes and allows to include the Virtual University of Nariño in the Integrated Quality Management implemented by the University of Nariño, reducing the disadvantage against other established virtual campuses in different parts of the country that have already implemented the standard.

To develop the project, starts with the diagnosis of the Virtual University which have two aspects: determining the degree of commitment with the requirements of the NTC ISO 9001: 2008 and characterization of the current status of the University, this in In order to determine the processes and procedures with its responsibility to establish the possible improvements that can support continuous improvement. Additionally, it identifies and measures the commitment of the institution's needs and expectations of students and teachers; this will be a benchmark of satisfaction for the planning of improvement actions.

Once characterized the processes, subprocesses, procedures and documentary information, we proceeded to plan the design of the Quality Management System for the Academic Unit, defining methods to measuring the effectiveness, efficiency or effectiveness of the process. Likewise, makes recommendations for the formulation of the Improvement Plan, which includes planning the implementation of corrective actions and improvements in administrative and academic for the University of Nariño Virtual direct their management to the development of teaching, through the establishment of policies aimed at achieving the satisfaction of students and staff who work there.

Finally, there is a detailed exposition about the documental management applicable to the process, specifying the formats of Virtual University of Nariño, attaching a brief instruction to facilitate its implementation

GLOSARIO DE TÉRMINOS

A continuación se definen algunos términos para el mejor entendimiento de la norma y el siguiente trabajo:

- Acción correctiva: conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- Acción preventiva: conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- Auditoría interna: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.
- Cliente: organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- Efectividad: medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- Eficacia: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
- Sistema: conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.
- Mejora continua: acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- Enfoque basado en procesos: identificación y gestión sistemática de los procesos funcionales en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "Enfoque basado en los procesos".
- Política de la calidad de una entidad. Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.

- Proceso: conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- Producto: resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- Servicio: acto social que ocurre en contacto directo entre el cliente y representantes de la empresa de servicio.
- Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- Sistema de gestión de la calidad para entidades: herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	22
1. MARCO DE REFERENCIA.....	28
1.1 MARCO CONTEXTUAL.....	28
1.1.1 Historia universidad de Nariño virtual.....	28
1.1.2 Identificación de prestación de servicios:.....	30
1.1.3 Mercadeo.	31
1.1.4 Promoción y publicidad:	31
1.1.5 Plataforma estratégica Universidad de Nariño	33
1.1.6 Plataforma estratégica Universidad de Nariño virtual	36
1.1.7 Planeación del sistema de gestión de calidad en la Universidad de Nariño virtual.	37
1.1.7.1 Política de calidad.	37
1.1.7.2 Objetivos de calidad.	38
1.1.7.3 Identificación de los procesos.	40
1.2 MARCO TEÓRICO	41
1.2.1 Sistema de gestión de calidad.	41
1.2.2 Normas técnicas de calidad ISO 9000.	43
1.2.3 Normas ISO 9001.	45
1.2.3.1 Principios de un sistema de gestión de calidad.....	46
1.2.3.2 Elementos fundamentales de la ISO 9001.....	46
1.3 MARCO CONCEPTUAL.	52

1.3.1	Efectividad.....	52
1.3.2	Eficacia.....	52
1.3.3	Eficiencia.....	53
1.3.4	Mejora continua.....	54
1.4	MARCO LEGAL	54
2.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	56
2.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	56
2.2.	FUENTES Y TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN ...	56
2.2.1	Fuentes primarias.	56
2.2.2	Diseño de la muestra:	57
2.2.3	Determinación de la muestra.	57
2.2.4	Tratamiento de la información.....	58
3.	DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	60
3.1.	DIAGNÓSTICO INTERNO.....	60
3.1.1	Encuesta	60
3.1.1.1	Encuesta dirigida a los estudiantes.....	60
3.1.1.2	Encuesta dirigida a los docentes.....	69
3.1.2	Identificación de líderes de proceso o responsables de actividades/procedimientos.	78
3.1.3	Matriz de evaluación interna basado en la NTC ISO 9001.	78
3.1.3.1	Análisis por capítulo de la norma ISO 9001:	94
3.2	NIVELES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	99
3.2.1	Mapa de procesos.....	100
3.2.2	Despliegue de procesos Universidad de Nariño virtual:.....	102

3.2.2.1	Caracterización del proceso formación académica virtual.	102
3.2.2.2	Caracterización de los subprocesos	110
3.2.3	Indicadores de gestión.	115
3.3	ESTRUCTURA DOCUMENTAL.....	115
3.3.1.	Control de documentos.	116
3.3.1.1	Manual de calidad.	123
3.3.1.2	Caracterización de procesos ó subproceso.	124
3.3.1.3	Procedimientos.	124
3.3.1.4	Manual de procedimientos	124
3.3.1.5	Instructivos.	126
3.3.1.6	Formatos.	126
3.3.2	Documentos externos	126
3.3.3	Control de registros	127
3.4.	RECOMENDACIONES PARA ELABORAR EL PLAN DE MEJORAMIENTO	128
3.4.1	Fuentes de mejora.	128
3.4.1.1	Acciones correctivas.	128
3.4.2	Metodología para elaborar el plan de mejoramiento.	129
3.4.2.1	Conformación del equipo de mejoramiento.....	130
3.4.2.2	Definir e identificar problemas.....	130
3.4.2.3	Priorizar problemas.	130
3.4.2.4	Analizar las causas.	130
3.4.2.5	Establecer acciones.	130
3.4.2.6	Ejecutar las acciones.	130

3.4.2.7. Verificar los resultados.....	131
3.4.2.8. Definir nuevos proyectos.....	131
3.4.3 Recomendaciones y hallazgos para elaborar el plan de mejoramiento.	131
3.4.3.1 Personal docente.....	131
3.4.3.2 Estudiantes:	131
3.4.3.3 Infraestructura física y tecnológica:.....	132
3.4.3.4 Aspectos administrativos:.....	133
3.5 DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS	133
4. CONCLUSIONES	192
5. RECOMENDACIONES	194
BIBLIOGRAFIA	196
NETGRAFIA.....	197
ANEXOS	198

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Segmentación por estrato.....	32
Figura 2. Ubicación Funcional en la Universidad de Nariño	33
Figura 3. Mapa de procesos Universidad de Nariño.....	35
Figura 4. Organigrama Universidad de Nariño virtual.....	36
Figura 5. Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en proceso.	43
Figura 6. Estructura documental de un sistema de gestión de calidad.....	47
Figura 7. Modelo de procesos de un sistema de gestión de calidad.	50
Figura 8. Modelo de efectividad total.....	51
Figura 9: Niveles del sistema integrado de gestión de calidad	99
Figura 10. Modelo de proceso	100
Figura 11. Mapa de procesos propuesto	101
Figura 12. Diagrama general del proceso formación académica virtual	109
Figura 13. Estructura documental.....	116
Figura 14. La ruta de la calidad	129

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Características generales de la población objetivo.....	31
Tabla 2. Normas de apoyo serie ISO 9000.....	45
Tabla 3. Tipología de indicadores.....	52
Tabla 4. Ejemplo de indicadores de efectividad.....	52
Tabla 5. Indicadores de eficacia	53
Tabla 6. Indicadores de eficiencia	54
Tabla 7. Población de estudiantes y tutores	57
Tabla 8. Líder de proceso Universidad de Nariño virtual	78
Tabla 9. Matriz de evaluación interna basado en la NTC ISO 9001	79
Tabla 10. Diagnostico NTC ISO 9001:2008 por numeral.....	90
Tabla 11. Despliegue de procesos Universidad de Nariño virtual.....	102
Tabla 12. Caracterización del proceso formación académica virtual	105
Tabla 13. Caracterización del subproceso planeación académica virtual.....	110
Tabla 14. Caracterización del subproceso admisión a estudiantes	111
Tabla 15. Caracterización del subproceso docencia virtual	112
Tabla 16. Caracterización del subproceso gestión administrativa	113
Tabla 17. Caracterización del subproceso apoyo técnico virtual	114
Tabla 18. Listado maestro de documentos.....	120
Tabla 19. Símbolos del diagrama de flujo.....	125

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Proporción de encuestados por programa académico.....	61
Gráfico 2. Grado de satisfacción estudiantil con la variable tutores virtuales	61
Gráfico 3. Satisfacción de los factores que componene la variable tutores virtuales.....	63
Gráfico 4. Percepción estudiantil con la variable material bibliográfico	64
Gráfico 5. Percepción del estudiante por cada factor de la variable material bibliográfico	65
Gráfico 6. Resultado de la percepción del estudiante sobre el desempeño de la plataforma virtual.....	66
Gráfico 7. Satisfacción estudiantil con los factores de la variable plataforma virtual.....	67
Gráfico 8. Percepción estudiantil por cada factor de la variable servicio administrativos.	68
Gráfico 9. Resultados satisfacción con la universidad de Nariño virtual	69
Gráfico 10. Nivel académico de los docentes encuestados	70
Gráfico 11. Resultados de los ítems en la variable programa virtual.....	71
Gráfico 12. Planes de mejoramiento	72
Gráfico 13. Percepción sobre la capacitación docente.....	73
Gráfico 14. Percepción de la variable capacitación docente.	73
Gráfico 15. Apoyo Institucional en actividades de capacitación docente.	74
Gráfico 16. Resultado espacios físicos y de trabajo.....	74
Gráfico 17. Satisfacción docente sobre los espacios físicos y de trabajo	75
Gráfico 18. Actualización bibliográfica.....	76

Gráfico 19. Resultados de satisfacción con la plataforma virtual 77

Gráfico 20. Estado actual de Universidad de Nariño virtual, con respecto al cumplimiento de la NTC ISO 9001:2008..... 94

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Carpeta Universidad de Nariño virtual	199

INTRODUCCIÓN

La Calidad en la educación superior es y ha sido una preocupación constante de las Instituciones para asegurar niveles básicos de Calidad en las propuestas educativas. En este sentido, en Latinoamérica se han puesto en marcha diversos sistemas de evaluación y acreditación del sistema universitario para mejorar la educación superior y como instancia de regulación y control: en el caso Colombiano estas políticas podrían resumirse, así: se evalúan los programas a través de CONACES, tanto en lo que hace a su creación como funcionamiento y, de manera optativa, se puede pedir también la acreditación de Alta Calidad emitida por el CNA. En segundo lugar, para la evaluación y acreditación de instituciones funcionan también los parámetros de la CONACES y del CNA. Y en cuarto lugar, a través de la Ley 872 de 2003 por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad, permite a las Instituciones Universitarias – especialmente del sector público – diseñar un sistema de aseguramiento de la calidad basado en las normas y parámetros de la ISO, y que algunas Instituciones han unificado con las anteriores políticas para diseñar un Sistema Integrado que persigue como fin fundamental mejorar el desempeño institucional, en términos de calidad y de satisfacción social en la prestación de los servicios educativos.

En cuanto al aseguramiento de la calidad en la educación virtual, el Ministerio de Educación, a través del ICFES y del CNA ha considerado que las regulaciones que se aplican a los programas de educación a distancia son validos para los programas virtuales: la primera referencia normativa de aseguramiento de la Calidad se encuentra en la Ley 30 de 1990 y la ley 65 de 1993. El CNA, por su parte, ante la necesidad de evaluar programas de educación para acreditación previa, tanto en la modalidad a distancia como en la virtual, construyó indicadores alusivos a la calidad de éstos en el año 2002 y conformó una comisión de expertos de varias universidades para preparar estándares propios para acreditación de alta calidad de programas a distancia y virtuales. “El decreto 2566 de 2003 contempla los casos relacionados con programas a distancia. Y, finalmente, ASESAD, la Asociación de Instituciones con Programas de Educación Superior a Distancia, elaboraron una propuesta para la evaluación, con miras a acreditación, de estos programas”¹.

¹ Bernardo Restrepo G. PH D. Consideraciones sobre el aseguramiento de la Calidad en la Educación Virtual. Agosto 2005.

Ante todo, hay que decir que, en términos generales, los estándares básicos establecidos en todo el mundo como universales de la calidad de la educación superior son válidos también para los programas de educación virtual, con las debidas adaptaciones requeridas por esta modalidad.²

La Universidad de Nariño, en cumplimiento de disposiciones legales como el decreto 1295 de 2010 por cual se reglamenta el registro calificado que trata la ley 1188 de 2008, posee el 100% de sus programas con este registro y actualmente la mayoría de los programas cuentan con Acreditación de Alta Calidad o están en proceso de obtenerla. Igualmente las once (11) facultades en los programas de pregrado poseen la certificación ISO 9001: 2008, NTC GP 1000: 2009 y el certificado internacional IQNET y actualmente avanza hacia la Acreditación Institucional de Alta Calidad, a través del diseño de un Sistema de Administración de Calidad integrado en la Educación, donde las Normas Técnicas de Calidad se integren con los modelos para la calidad en la Educación, todo ello para la mejora de los procesos internos e incrementar la satisfacción de los Estudiantes y sus partes interesadas.

La educación virtual en la Institución empieza a consolidarse una vez el Consejo Superior Universitario mediante la emisión del acuerdo No. 063 del 07 en el año 2005, por ende se establece la Universidad de Nariño Virtual como una unidad académica donde se contribuye a modificar la forma de elaboración, adquisición y transmisión del saber y el conocimiento, además el acceso a la educación superior bajo nuevas políticas, enfoque académico y organizacionales. Logrando que cada persona pueda satisfacer sus necesidades de aprendizaje aprovechando al máximo su esfuerzo.

Un campus virtual es un espacio exclusivo para los alumnos de los cursos de la Universidad de Nariño Virtual tales como: Pre ICFES Virtual, siembra de cacao, formación y certificación internacional en competencias básicas para el uso de TIC, construcción del técnico profesional en Cacao, y está orientado a facilitar su experiencia de capacitación a distancia. Ofrece información adicional, contacto interactivo de los alumnos con los docentes y entre los mismos alumnos para compartir sus experiencias, ofrece también acceso a informes, notas, artículos y libros escogidos por el Consejo Académico como material adicional al utilizado para el curso.

² Fundación Universitaria Católica del Norte. Educación Virtual. Reflexiones y Experiencias. Agosto de 2005.

Entre los distintos procesos de la Universidad de Nariño Virtual se encuentran los procesos académicos, administrativos, creación de módulos y financieros.

El propósito de este proyecto es evaluar los procesos administrativos y académicos que maneja la Universidad de Nariño Virtual bajo la NTC ISO 9001: 2008 para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad y establecer planes de mejoramiento.

La primera parte describe el planteamiento del desarrollo del proyecto en general: se identifica el objetivo general y específico, el planteamiento del problema y su justificación. Igualmente, se presenta el marco contextual, donde se caracteriza el entorno de desarrollo del proyecto, las bases teóricas, legales y conceptuales, además se identifica el método y tipo de investigación que sustenta su ejecución.

La segunda parte, que es el desarrollo de la investigación, inicia con el análisis de la situación actual o diagnóstico interno de la Unidad Académica: este contempla el análisis en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO y por otro lado, la presentación de los resultados de las encuestas aplicadas a estudiantes y docentes bajo los parámetros definidos para cada uno.

Posteriormente, se plantea los niveles del Sistema de Gestión de Calidad aplicados a la Universidad Virtual, identificando los procesos, subprocesos, actividades y procedimientos que interactúan en él. Igualmente, se hace una presentación de la estructura documental que sustenta el proceso, el cual está compuesto por los documentos, registros y documentos legales aplicables a la misión de la Universidad Virtual.

La tercera parte, plantea algunas recomendaciones para la construcción del plan de mejoramiento para el proceso, identificando a partir de los hallazgos del diagnóstico interno factores y situaciones que pueden ser mejoradas, a partir de las determinaciones fijadas por la norma técnica ISO 9001.

Finalmente, se realiza una exposición detallada de los diferentes formatos identificados al interior del proceso y de algunos que se deben implementar, anexando un breve instructivo que facilite su comprensión y utilización.

TEMA DE INVESTIGACIÓN

Título:

EVALUACION DE LOS PROCESOS ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL BASADA EN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008

Modalidad:

El presente trabajo de grado corresponde a la modalidad de Trabajo de Investigación dado que se encuentra enmarcado en una de las líneas de investigación aprobadas por el programa de Ingeniería de Sistemas.

Línea de investigación:

Este proyecto corresponde a la línea de investigación denominada Sistemas Computacionales y la temática que la soporta es Auditoria de Sistemas.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del problema:

La Universidad de Nariño Virtual, se proyecta hacia la región como un ente que posibilita el acceso a la educación a todas las regiones y le ofrece personal capacitado para solucionar las necesidades del entorno. Sin embargo, no cuenta con una estructura de funcionamiento basada en procesos y éstos aún no han sido evaluados bajo la Norma ISO 9001:2008; para tal fin se debe identificar los procesos académicos y administrativos que se generan en esta dependencia y tomar las medidas necesarias para asegurarse que se cumplan los objetivos de calidad y los requerimientos especificados en dicho estándar. Igualmente al no contar con sistemas de medición y evaluación, tanto en la eficacia, eficiencia, o efectividad de los procesos y servicios y la inexistencia de un referente de satisfacción de los estudiantes, no permite diseñar acciones correctivas, preventivas, conducentes al diseño de planes de mejoramiento.

Igualmente, la exclusión de los programas y servicios académicos de la Universidad de Nariño Virtual dentro del alcance de la certificación de la Institución bajo la norma ISO 9001:2008, pone de manifiesto la necesidad de evaluar, diseñar

e implementar dentro de la Universidad de Nariño Virtual los lineamientos fijados por la Norma Técnica de Calidad, gestionando además de la certificación, la mejora de los procesos y principalmente, la satisfacción de los estudiantes: siendo estos los principales usuarios de los servicios académicos.

Formulación del problema:

¿Cómo lograr que los procesos académicos y administrativos de la Universidad de Nariño Virtual cumplan con lo establecido en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 mediante una evaluación que permita establecer planes de mejoramiento?

OBJETIVOS

Objetivo general

Evaluar los procesos académicos y administrativos de la Universidad de Nariño Virtual basada en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 del 2008, que permitan establecer planes de mejoramiento para superar los problemas que se presentan actualmente.

Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico que permita identificar los problemas en los procesos académicos y administrativos de la Universidad de Nariño Virtual.
- Identificar los ítems claves de la Norma ISO 9001:2008 para evaluar los procesos académicos y administrativos en los que se basa la Universidad de Nariño Virtual
- Diseñar los formatos que permitan la documentación y seguimiento de los procesos académicos y administrativos de la Universidad de Nariño Virtual.
- Elaborar las recomendaciones para establecer un plan de mejoramiento para los procesos académicos y administrativos.

Justificación:

En la actualidad se puede ver que el uso de las tecnologías para educación virtual se está ampliando a gran velocidad alrededor de todo el mundo, gracias a las grandes ventajas que esto representa tanto para docentes como para alumnos, debido a su facilidad de uso y sin la necesidad de cumplir horarios rígidos de trabajo. Además, en el continuo avance de las telecomunicaciones, en específico la internet, permite el acceso a estas tecnologías sin importar la ubicación geográfica y sin que esto afecte de modo alguno el trabajo académico y colaborativo.

La Universidad de Nariño Virtual, proporciona características para complementar y mejorar la enseñanza y el aprendizaje, ayuda a organizar la comunidad y el trabajo colaborativo.

Este proyecto servirá para dejar bases que permitan la implementación de un sistema de gestión de calidad, buscando más adelante una certificación bajo la Norma ISO 9001:2008 en la Universidad de Nariño Virtual. Se escoge esta dependencia porque aquí se manejan las bases fundamentales para la educación virtual en la Universidad de Nariño logrando así que sea más competitiva académicamente.

Del mismo modo, la implementación del sistema de gestión de calidad permitirá elevar índices de productividad, lograr mayor eficiencia y brindar un servicio educativo de calidad. Además, facilitará adoptar un modelo de administración participativa, tomando como base central el talento humano, desarrollando el trabajo en equipo, para alcanzar la competitividad y responder de manera acertada a la creciente demanda de servicios de óptima calidad, cada vez más eficientes, y de mejor calidad. Complementariamente, un sistema de gestión de calidad incentiva las buenas prácticas de gestión, afianza la competitividad y proporciona información clara a los Estudiantes y partes interesadas, de manera que puedan tomar decisiones de demanda basados en los resultados de la certificación.

Se contribuiría al aseguramiento de la calidad del servicio y el incremento de la satisfacción del cliente de manera directa. La Universidad de Nariño Virtual al no iniciar con la implementación de esta Norma está en desventaja frente a otros campus virtuales de diferentes regiones del país que ya han implementado dicha Norma.

1. MARCO DE REFERENCIA

1.1 MARCO CONTEXTUAL

1.1.1 Historia Universidad de Nariño virtual. La Universidad de Nariño Virtual, es una unidad académica creada por el Honorable Consejo Superior, mediante acuerdo No. 063 del 07 de septiembre de 2005, enfocada como proyecto cultural y estratégico para los próximos años. Proyecto que busca conformar un espacio y lugar desde donde se contribuya, de una parte, siendo esta la principal, a modificar la forma de elaboración, adquisición y transmisión del saber y el conocimiento, y, de otra a ampliar el acceso a la educación superior bajo nuevas políticas y enfoque académicos y organizacionales. No hay que olvidar, sin embargo, que estas nuevas tecnologías no hacen que los docentes dejen de ser indispensables, sino que modifica su papel en relación con el proceso de aprendizaje.³

La Universidad de Nariño Virtual, viene trabajando desde el 2005, con el proyecto de Educación Alternativa, bajo los parámetros de la Ley 742 de 2002, decreto 216 de 2003 y Ley 118 de 2008; comprometida con el propósito de generar oportunidades de desarrollo cultural, económico y social, de las diferentes comunidades del Departamento de Nariño, a través de posibilitar el acceso a la educación superior, con criterios de pertinencia y calidad.

En este sentido, uno de los principales proyectos que se viene desarrollando, comprende la articulación con la Educación Media y la educación para el trabajo y el desarrollo humano, que pretende garantizar el acceso de estudiantes de los grados 10 y 11, hacia programas profesionales por ciclos propedéuticos, desarrollando de forma simultánea las competencias necesarias para su posterior inserción al mercado laboral. En el 2009 y con el apoyo del Fondo de Fomento a la Educación Media (FEM) del Ministerio de Educación Nacional, se vincularon un total de 242 estudiantes pertenecientes a 13 instituciones de educación media del Municipio de Pasto, en los programas de Técnico profesional en administración financiera, Técnico profesional en Agroturismo y Técnico profesional en Guianza Turística, en convenio con reconocidas universidades del país.

³ Tomado de página web: http://uvirtual.udenar.edu.co/?page_id=7. 13 de junio de 2011

El éxito alcanzado en 2009, permitió continuar proyectando la ampliación de la cobertura educativa a otros Municipios del Departamento de Nariño, logrando así en el 2010, pasar de 242 estudiantes con que se contaban inicialmente, a más de 1700 estudiantes en formación técnica profesional; igualmente, se establecieron convenios adicionales con la Universidad de Cartagena y Universidad del Tolima, con lo cual se logró dar apertura a seis nuevos programas, seleccionados de acuerdo a las necesidades de la región. Hoy por hoy, se cuenta con aproximadamente 62 instituciones de educación media beneficiadas, logrando desconcentrar la oferta educativa y haciendo presencia en no menos del 70% de los municipios del Departamento de Nariño.

El proyecto “RED DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LA EDUCACIÓN DEL PACÍFICO COLOMBIANO”, implantado por la Universidad de Nariño VIRTUAL, en el Municipio de Tumaco desde el año 2008; el cual fue seleccionado como una de las experiencias significativas de la educación superior en Colombia y, presentado en el foro nacional de la calidad educativa 2010 “Aprendiendo con el Bicentenario” del Ministerio de Educación Nacional.⁴

Una definición al significado de la Universidad de Nariño Virtual plantea que es el lugar de encuentro construido en el ciberespacio cultural, abierto a todas las personas interesadas en la formación, entendida como la construcción de sentidos de vida, la validación de los saberes, la investigación científica, tecnológica y estética. Es ante todo un espacio metafórico, no es por lo tanto, un espacio que se puede reconocer con los signos convencionales con que se reconoce un espacio de la “realidad”. Es ante todo, un espacio de comunicación abierto por la interconexión mundial a través de las tecnologías de la Información y la Comunicación que se construye en Red.

En la actualidad esta unidad académica gestiona la oferta educativa en modalidad virtual, con programas diseñados en competencias laborales y por ciclos propedéuticos, programas conducentes a títulos de Formación Técnica Profesional, Tecnológica y Profesional, así como en postgrados, mediante el establecimiento de alianzas estratégicas con el sector productivo, el sector gubernamental y el sector académico.⁵

⁴ Anuario Estadístico Universidad de Nariño 2010. Oficina de Planeación

⁵ Tomado de página web: http://uvirtual.udenar.edu.co/?page_id=7. 13 de junio de 2011

La Universidad de Nariño Virtual tiene su sede en la Ciudad de Pasto, Universidad de Nariño, Sede Panamericana, Bloque 6. Los principales órganos de administración son la Vicerrectoría Académica, el Director Ejecutivo de la Universidad Virtual y el Consejo de Administración⁶; éste último se encuentra integrado por 7 miembros: el Vicerrector Académico o su delegado, el Director Ejecutivo Universidad de Nariño Virtual, dos representantes de Directores de Departamento programas presenciales, dos representantes de profesores de los programas de educación virtual y dos representantes estudiantiles.

1.1.2 Identificación de prestación de servicios:

- **Oferta de educación para el trabajo y desarrollo humano:** Para el periodo 2011 la Universidad de Nariño Virtual oferta los siguientes programas técnicos y tecnológicos en modalidad virtual:

Diplomado

- Diplomado diseño de cursos para entornos virtuales.
- Diplomado en gerencia y gestión ambiental.

Cursos para el ascenso en el escalafón

- Web 2.0, TIC y plataformas virtuales – Las mediaciones para el aprendizaje colaborativo en la escuela

Oferta educativa

Oferta libre:

- Técnico profesional en servicios recreativos y de guianza turística.
- Técnico profesional en agroindustria alimentaria.
- Tecnología administración financiera por ciclos.

Oferta fondo FEM:

- Técnico profesional en gestión pública.
- Técnico profesional en servicios recreativos y de guianza turística.

⁶ Acuerdo N° 063 de 7 de Septiembre de 2005. Consejo Académico Universidad de Nariño.

- Técnico profesional en agroindustria alimentaria.

1.1.3 Mercadeo. La Entidad ha identificado como características generales de su población objetivo, la siguiente tabla: (ver tabla 1)

Tabla 1. Características generales de la población objetivo.

Ítem	Rango	Observaciones
Estrato	1 – 2 y 3	
Edad ⁷	Mínima: 17 años Máxima: 27 Años	

Sin embargo, la Universidad de Nariño Virtual, no cuenta formalmente con un estudio de mercadeo donde se establezcan las estrategias de mercadeo ni una caracterización detallada de su población objetivo.

- **Precio:** Como objetivo fundamental de la U. Virtual, se ha determinado el conseguir que cada persona pueda satisfacer sus necesidades de aprendizaje de una manera práctica, eficiente y la cual le permita aprovechar al máximo su tiempo y esfuerzo. De esta manera, se ha determinado un precio estándar, con base en los costos generados por cada uno de los programas. Más que un beneficio económico, para un grupo determinado de la población, el objetivo primordial se fundamenta en la contribución que pueda hacer al desarrollo integral de la región, mediante la formación de sus habitantes.

Segmentación por estrato en la cual se pudo notar las características generales de su población objetivo. Ver figura 1.

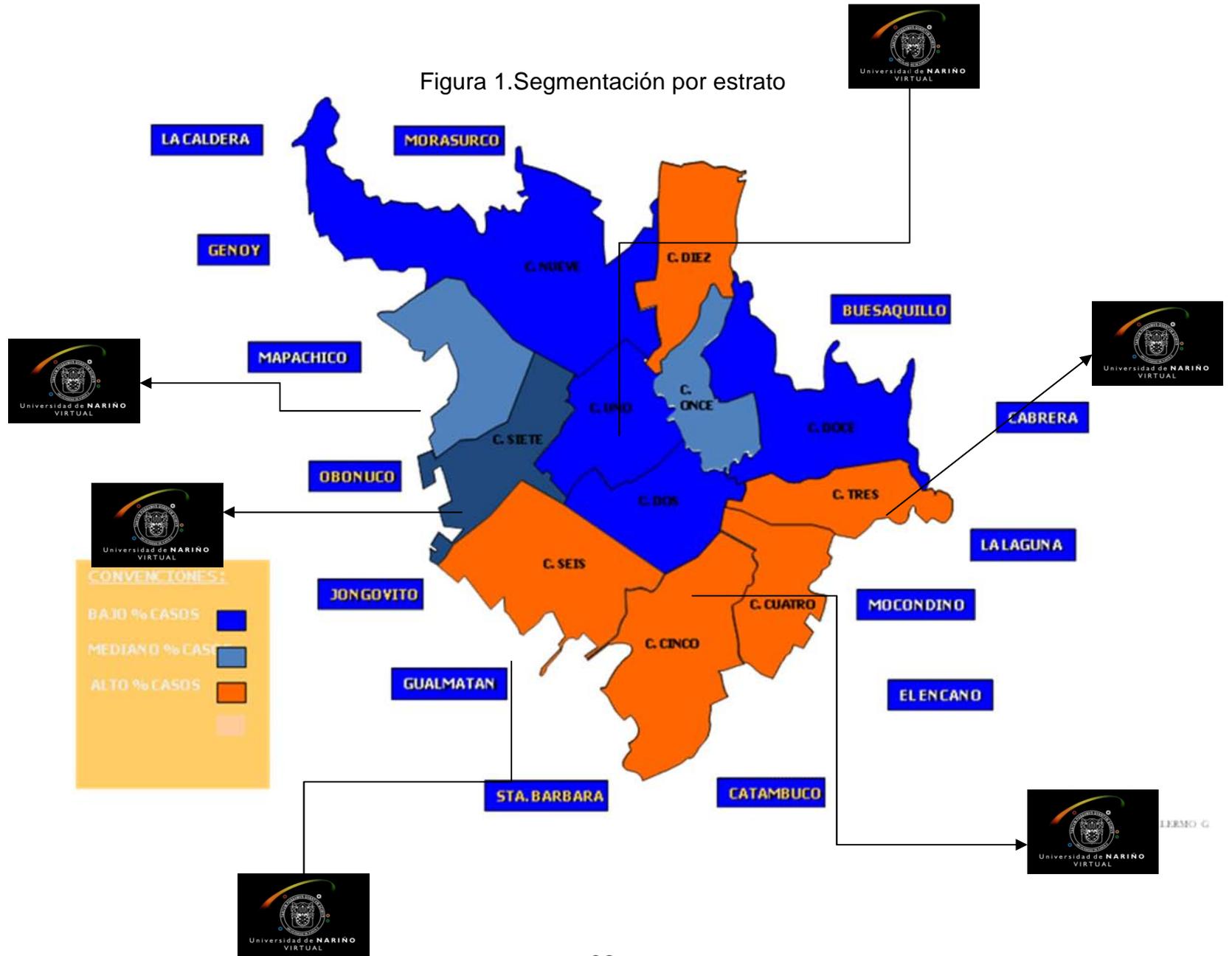
1.1.4 Promoción y publicidad:

Medios:

- ✓ Radio (Evento Radial)
- ✓ Televisión
- ✓ Vía electrónica (Correos- Banners Publicitarios) (Bases de datos Funcionarios Udenar)
- ✓ Afiches
- ✓ Volantes
- ✓ Información, asesoría
- ✓ Llamadas telefónicas, visitas a domicilio.

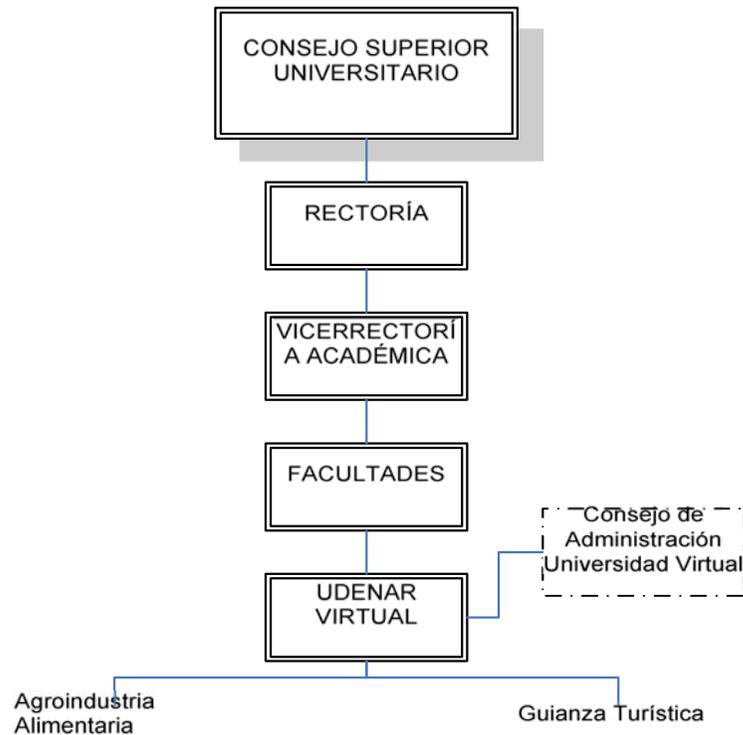
⁷ Según la oferta Educativa del Semestre B del Año 2009

Figura 1. Segmentación por estrato



1.1.5 Plataforma estratégica Universidad de Nariño (ver figura 2)

Figura 2. Ubicación Funcional en la Universidad de Nariño



- Misión Universidad de Nariño.⁸

La Universidad de Nariño, desde su autonomía y concepción democrática y en convivencia con la región sur de Colombia, forma seres Humanos, ciudadanos y profesionales en las diferentes áreas del saber y del conocimiento con fundamentos éticos y espíritu crítico para el desarrollo alternativo en el acontecimiento mundo.

- Visión Universidad de Nariño 2020

La Universidad de Nariño, entendida como un acontecimiento en la cultura, es reconocida por su contribución, desde la creación de valores humanos, a la paz, la

⁸ Disponible en la página web http://www.udenar.edu.co/?page_id=9

convivencia, la justicia social y a la formación académica e investigativa, comprometida con el desarrollo regional en la dimensión intercultural.

- Política de calidad Universidad de Nariño

La Universidad de Nariño, como entidad pública, democrática, autónoma y coherente con el plan de desarrollo, se compromete a satisfacer las necesidades de la comunidad estudiantil, garantizando una formación académica e investigativa con proyección social; promueve para ello una cultura de calidad, sustentada en el desarrollo del talento humano, el autocontrol y el mejoramiento continuo de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, con eficiencia, eficacia y efectividad.

- Objetivos de calidad Universidad de Nariño⁹

1. Brindar a la sociedad, profesionales con alto sentido humano y ciudadano, capaces de contribuir al desarrollo local y regional, desde su ciencia y su saber.
2. Mejorar permanentemente la calidad en la docencia, investigación y proyección social de la Universidad.
3. Garantizar a la Comunidad Universitaria información veraz, clara y oportuna, que facilite su interacción con la entidad.
4. Impulsar la acreditación social e institucional de alta calidad.
5. Incrementar el nivel de satisfacción en la Comunidad Universitaria con el compromiso de los servidores públicos en la prestación de los servicios internos de la Universidad.
6. Consolidar una cultura de autocontrol, mejoramiento continuo, aseguramiento de la calidad de los procesos del sistema integrado de gestión.
7. Propender por el mejoramiento de la calidad de vida de los estudiantes, mediante la participación en programas, culturales, deportivos, socioeconómicos, de desarrollo humano y de promoción y prevención en salud. (ver figura 3)

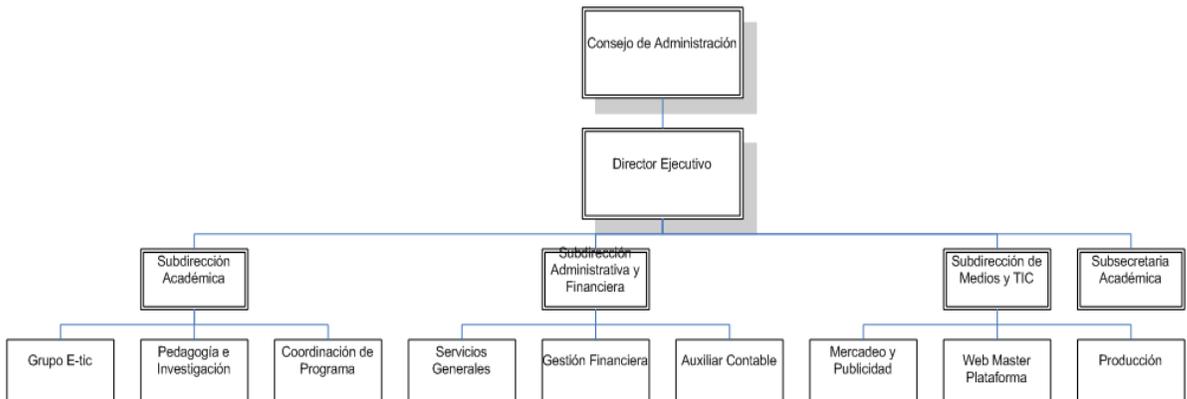
⁹ FUENTE: Sistema integrado de gestión de calidad. Universidad de Nariño 2011.

Figura 3. Mapa de procesos Universidad de Nariño



1.1.6 Plataforma estratégica Universidad de Nariño virtual (ver figura 4)

Figura 4. Organigrama Universidad de Nariño Virtual



- Misión:

La Universidad de Nariño VIRTUAL, fundamentada en la Equidad, Pertinencia y Calidad, construye un escenario para la auto- formación de profesionales integrales, para aprender a vivir con nuevas éticas y nuevas estéticas, a través de la construcción y gestión del conocimiento en red y en la red, en alianza estratégica de Universidad- Empresa- Estado.

- Visión:

En el 2015, la Universidad de Nariño VIRTUAL, habrá incrementado su oferta educativa pertinente, con programas de formación en pregrado, postgrado y formación continuada; posibilitando el acceso a la educación, a todas las regiones; igualmente será reconocida por el liderazgo en sus procesos de Articulación con la Educación Media y la Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, contribuyendo a la creación de una educación productiva, pertinente y comprometida con el desarrollo económico social con equidad.

1.1.7 Planeación del sistema de gestión de calidad en la Universidad de Nariño virtual. La planificación del Sistema de Gestión de Calidad, se define como el conjunto de políticas encaminadas a satisfacer las necesidades de los Estudiantes y partes interesadas, la cual debe estar direccionada al cumplimiento de la planeación estratégica de la Institución (Plan de Desarrollo, Misión, Visión, y Planes Indicativos) y hacia la definición de la plataforma estratégica de la Universidad Virtual (misión, visión, objetivos), buscando siempre que los servicios educativos ofrecidos satisfacen las necesidades y expectativas (requisitos) de sus Estudiantes; para tal fin la Entidad debe establecer la política y objetivos de calidad Institucionales, para el cumplimiento de su misión y visión.

1.1.7.1 Política de calidad. Para asegurarse que todos los integrantes de la Institución están comprometidos con la calidad, la alta dirección debe definir y publicar la política de la calidad de institución. “ésta define los objetivos de calidad para todos los empleados, y ayuda a demostrar el compromiso de la alta dirección con la calidad”¹⁰.

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- Es adecuada al objeto para el cual fue creada la entidad;
- Es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el Sistema de Control Interno, los planes estratégicos establecidos.
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de sus clientes, de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, y dentro del marco de su función, de contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente;
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
- Se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y
- Se revisa para su adecuación continua.¹¹

¹⁰ La Calidad Total en Acción. Lesley M-F; Malcolm M-F. Ed. Folio. Barcelona. 1994 pág. 108

¹¹ Gestión de la Calidad en el Sector Público. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Bogotá. ICONTEC 2009. (NTCGP 1000:2009)

Política de calidad Universidad de Nariño actual:

“La Universidad de Nariño, como entidad pública, democrática, autónoma y coherente con el Plan de Desarrollo, se compromete a satisfacer las necesidades de la Comunidad Estudiantil, garantizando una formación académica e investigativa con proyección social; promueve para ello una cultura de calidad, sustentada en el desarrollo del talento humano, el autocontrol y el mejoramiento continuo de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, con eficiencia, eficacia y efectividad”.

Se recomienda que se trabaje bajo esta Política de Calidad, puesto que en ella se ve reflejado el quehacer académico, investigativo y de proyección social de la Universidad de Nariño Virtual, siendo adecuada a la visión, misión, servicios educativos virtuales ofertados y a los compromisos que la Entidad realizará.

1.1.7.2 Objetivos de calidad. Según la NTCGP 1000:2009, los objetivos de calidad se definen como “algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad”, la política de calidad está relacionada y se cuantifica por medio del cumplimiento de los objetivos de calidad.

Así, intenciones generales declaradas en la Política de Calidad como eficiencia, eficacia y efectividad, se llevan a valores que sean cuantificables mediante indicadores que permitan mostrar que la entidad está mejorando continuamente su Sistema de Gestión de Calidad.

En la formulación de los objetivos de calidad se tiene en cuenta las siguientes consideraciones:

- La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluidos aquellos necesarios para cumplir los requisitos para la prestación del servicio, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la entidad.
- Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

- Cuando una entidad establezca y revise sus objetivos de calidad, debe considerar el marco legal que lo circunscribe y los recursos financieros, humanos y operacionales con los que cuenta.¹²
- Objetivos de calidad Universidad de Nariño
- Brindar a la sociedad, profesionales con un alto sentido humano y ciudadano, capaces de contribuir al desarrollo local y regional, desde su ciencia y su saber.
- Mejorar permanentemente la calidad en la docencia, investigación y proyección social de la Universidad.
- Garantizar a la Comunidad Universitaria información veraz, clara y oportuna, que facilite su interacción con la Entidad.
- Impulsar la acreditación social e institucional de alta calidad.
- Incrementar el nivel de satisfacción en la Comunidad Universitaria con el compromiso de los servidores públicos en la prestación de los servicios internos de la Universidad.
- Consolidar una cultura de autocontrol, mejoramiento continuo, y aseguramiento de la calidad de los procesos del sistema integrado de gestión.
- Propender por el mejoramiento de la calidad de vida de los Estudiantes, mediante la participación en programas, culturales, deportivos, socioeconómicos, de desarrollo humano, y de promoción y prevención en salud.

Se recomienda, replantear el primer objetivo de calidad, que de acuerdo a la naturaleza de la Universidad Virtual y a tipo de formación brindada, quedaría del a siguiente manera:

¹² Gestión de la Calidad en el Sector Público. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Bogotá. ICONTEC 2009. Pág. 30.(NTCGP 1000:2009)

- *Brindar a la sociedad, profesionales, técnicos y tecnólogos, con un alto sentido humano y ciudadano, capaces de contribuir al desarrollo local y regional, desde su ciencia y su saber.*

Los demás objetivos de calidad, se retoman como lo plantea la Institución, puesto que se acoplan a la naturaleza de la Universidad Virtual.

1.1.7.3 Identificación de los procesos. Se define a un proceso cómo el conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados, y para su identificación se tienen en cuenta las siguientes consideraciones:

- Los elementos de entrada para un proceso son generalmente salidas de otros procesos.
- Los procesos de una entidad son generalmente planificados y puestos en procesos.
- Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente *proceso especial*.
- Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes:

Procesos estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Procesos de apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

Procesos de evaluación¹³: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la

¹³ Los procesos de control y evaluación, son aplicables a las Entidades Públicas, según lo estipula la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000: 2009.

eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.¹⁴

1.2 MARCO TEÓRICO

El presente proyecto está orientado a realizar un estudio y evaluación de los procesos académicos y administrativos de la Universidad de Nariño Virtual utilizando el estándar ISO 9001:2008 para establecer planes de mejoramiento y cumplir con los estándares que demanda la certificación de calidad. En este capítulo se describen los conceptos teóricos y técnicos de la calidad, que incluyen las normas que estandarizan los requisitos de un Sistema; finalmente se presentan un glosario de términos que facilita la comprensión del trabajo presentado.

1.2.1 Sistema de gestión de calidad. La Calidad ha tenido diferentes enfoques a lo largo de la historia: durante la revolución industrial en el Siglo XIX, el Control de la Calidad Total se enfocaba en los *productos* y eran responsabilidad del productor directo, ya que éste era el encargado principal de los procesos de producción. Posteriormente, y gracias al *taylorismo*, los procesos de control de calidad, fueron asumidos por grupos específicos y especializados dentro de la empresa, quienes señalaban cuales eran los estándares de aceptación de los productos realizados por los trabajadores.

Este método de medición no fue funcional y continuo cuando la producción en serie apareció, por lo que el control de la calidad se enfocó en métodos estadísticos que medían la cantidad de productos defectuosos que salían, en un periodo determinado.

Aunque el control de la Calidad total venia evolucionando, fueron los japoneses quienes asimilaron y adaptaron estos métodos norteamericanos a la empresa japonesa, proponiendo el Control de la Calidad Total en toda la Organización; de aquí en adelante la Calidad dejó de ser una tarea de un grupo determinado de expertos y paso a ser una responsabilidad continua de todos los miembros de la organización en cualquier nivel de ella y con la aparición de organismos

¹⁴Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. DAFP Red Universitaria de Extensión en Calidad. Bogotá, D.C. Junio de 2007. Universidad de Antioquia 2.007. p 11.

normalizadores y las normas técnicas, hoy en día la calidad no solo es aplicable en los productos si no también a los *servicios* y a cualquier tipo de empresa o institución, pública o privada.

La Calidad se enfoca hacia el cliente; la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental en las entidades comprender cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas¹⁵.

Un Sistema de Gestión de Calidad, está enfocado hacia los procesos, identificando la red de procesos que existen al interior de la empresa. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso¹⁶. Este enfoque destaca la importancia del cumplimiento de los *requisitos*, la obtención de resultados de los procesos, la medición y la cultura de la mejora continua basada en hechos y datos para la toma de decisiones.

Una organización, debe además identificar a sus clientes internos para el aseguramiento de la calidad; los empleados son también clientes y proveedores de otros procesos al interior de la Empresa, respondiendo así a la interacción y comunicación permanente entre los procesos que producen un servicio o un producto.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad presenta varias oportunidades para una organización: le permite enfocarse en el cliente y sus necesidades, actuar ante los riesgos mediante acciones preventivas, mejorar el uso de los recursos disponibles, identifica y previene posibles problemas y servicios/productos no conformes, permite la medición y la evaluación y suministra un método para preparar a la Organización para los desafíos planteados por el mercado.

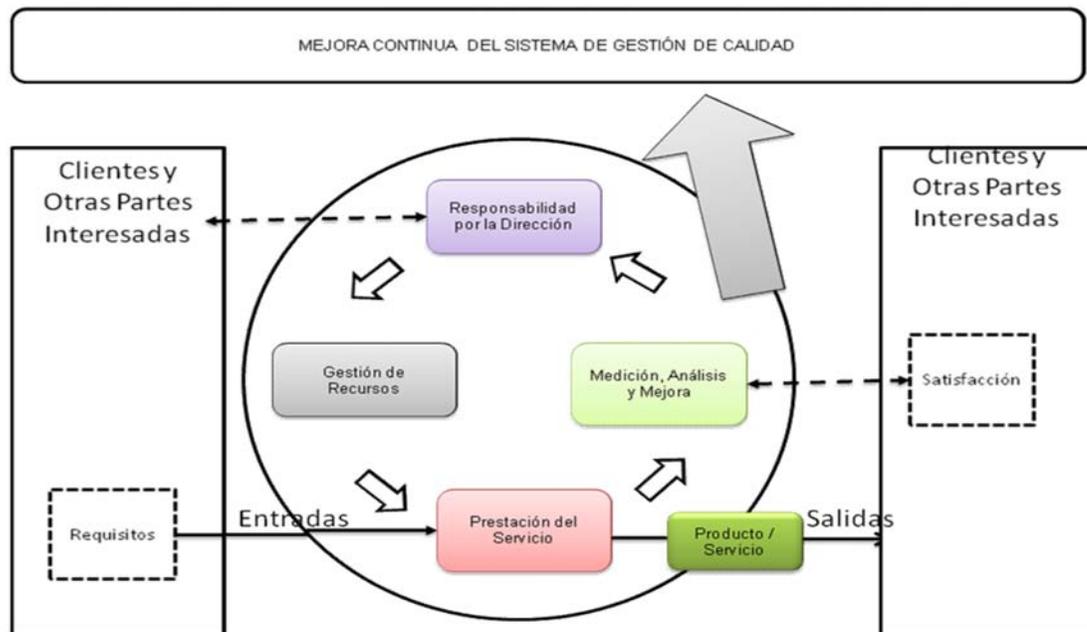
En la Figura 5, se ilustra el modelo del Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos. En él se identifican los vínculos y la interacción entre los procesos, y la importancia que tienen los Clientes y las partes interesadas para definir los

¹⁵ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008. p. 10

¹⁶ Norma Técnica para la Gestión Pública. 1000:2009. p 9.

requisitos como elementos de entrada en el diseño del servicio. Igualmente, el seguimiento a la Satisfacción del Cliente requiere la evaluación por parte de la Entidad de la información relativa a la percepción del cliente acerca del cumplimiento de los requisitos por parte de la Entidad. (ver figura 5)

Figura 5. Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en proceso.



1.2.2 Normas técnicas de calidad ISO 9000. La ISO, es una organización internacional de normalización y estandarización, presente, a través de diferentes institutos de normalización, en más de 156 países. En Colombia, ICONTEC es el instituto de normalización de mayor reconocimiento, siendo el encargado de la normalización y evaluación de los Sistemas de Gestión de Calidad.

Las normas ISO 9000, son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de calidad, que inicio aproximadamente en el año de 1987, siendo de gran aceptación a nivel global y hoy muchas de ellas son requisito obligatorio para cualquier Organización, que garantiza la calidad de sus productos y servicios. La familia ISO 9000, guían el desempeño de una Organización en cuanto a su operación y diseño, desarrollo y prestación del servicios, incluyendo en la norma guías y herramientas para su implementación y evaluación, así como métodos de auditoría.

A continuación se clasifican y se definen los elementos de la serie de normas de la familia ISO 9000¹⁷:

- ISO 9000. Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario

Establece un punto de partida para comprender las normas e incluye la terminología utilizada en las normas ISO 9000.

- ISO 9001. Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos

Esta norma especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. La norma ISO9001 es la más completa de la familia ISO, contiene las exigencias necesarias para que una empresa diseñe y desarrolle la producción, instalación y servicio postventa de productos o servicios.

- ISO 9004. Sistemas de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.

Esta norma proporciona la metodología para el mejoramiento del Sistema de gestión de calidad, a través de mantener un nivel de satisfacción del cliente adecuado. La ISO 9004, abarca tanto la eficiencia del Sistema como su eficacia.

- ISO 19011 – Directrices para la auditoría ambiental y de la calidad.

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre la realización de auditorías de sistemas de gestión ambiental y de la calidad, así como sobre la gestión de los programas de auditoría. Entre los usuarios de esta Norma Internacional se incluye a auditores, organizaciones que implementan sistemas de gestión ambiental o de la calidad, y organizaciones implicadas en la certificación de auditores o formación, certificación/registro de sistemas de gestión, acreditación o normalización en el área de la evaluación de la conformidad

- Otras normas básicas de apoyo de la Serie ISO 9000 (ver tabla 2)

¹⁷ Selección y uso de la tercera edición de las normas ISO 9000. Documento: ISO/TC 176/N 613 Octubre 2000 – ISO.

Tabla 2: Normas de apoyo serie ISO 9000

NORMA	TITULO
ISO 10005: 1995	Directrices los planes de calidad
ISO 11006: 1997	Directrices para la Calidad en la gestión de proyectos
ISO 10007: 1995	Gestión de la Calidad. Directrices para la gestión de la configuración.
ISO 10012 – 1 : 1997	Requisitos de aseguramiento de la calidad en los equipos de medición. Parte 1: Sistema de confirmación metrológica de los equipos de medición.
ISO 10012 – 2: 1997	Requisitos de aseguramiento de la calidad en los equipos de medición. Parte 2: Directrices para el control de la medición de los procesos.
ISO/TR 10013: 2000	Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad.
ISO/TR 10014: 19998	Directrices para la gestión de los efectivos económicos de la calidad.

1.2.3 Normas ISO 9001. La norma ISO 9001, plantea un método de trabajo para cualquier tipo empresa que quiera lograr la certificación demostrando su capacidad de satisfacer al cliente; la ISO9001 se considera de aplicación genérica y no se propone establecer uniformidad en la estructura y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de las diferentes organizaciones, puesto que reconoce que el diseño e implementación está influenciado por:

- Marco legal aplicable a la Organización.
- entorno de la Empresa, cambios y riesgos asociados.
- necesidades cambiantes del cliente.
- objetivos
- productos/servicios que ofrece.
- los procesos que emplea y
- el tamaño y la estructura de la Empresa. ¹⁸

Esta norma propone la mejora de los aspectos organizativos de una empresa, promoviendo la adopción de un enfoque basado en procesos, desarrollando, implementando y mejorando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

¹⁸ Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. NTCGP 1000:2009 P. 9

Este enfoque ofrece como ventaja el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos dentro del sistema organizacional (mapa de procesos), así como sobre su combinación e interacción (proveedores - entradas y salidas-clientes).

1.2.3.1 Principios de un sistema de gestión de calidad. Se han identificado los siguientes principios de calidad, que pueden ser utilizados por la Alta Gerencia, para conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño. Los 8 principios básicos de la norma ISO 9001, son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación de todo el personal
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque de Sistema hacia la gestión.
- Mejora Continua
- Enfoque en hechos para la toma de decisiones.
- Relaciones benéficas con los proveedores.¹⁹

1.2.3.2 Elementos fundamentales de la ISO 9001. A continuación, se presenta una descripción de los elementos principales de la norma:

- **Responsabilidad de la dirección:** la alta gerencia debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo y mejora del sistema de gestión de calidad en la Organización. Para ello debe formular la *Política de Calidad y los Objetivos de Calidad*, asegurándose que todos los integrantes de la organización la entiendan, comprendan e implementen en toda la empresa, llevando a cabo las *revisiones y auditorias*, para identificar mejoras del Sistema y para asegurarse de que el Sistema de Gestión de Calidad está debidamente implementado y que sigue satisfaciendo las exigencias de la norma.

De igual manera, debe definir el papel y las responsabilidades de las funciones que afectan la calidad, a través de un organigrama organizacional y especificaciones de los puestos de trabajo (manual de funciones). En él se debe definir un *gestor de la calidad*, dotado de la autoridad, los recursos y la responsabilidad suficiente para implementar y mantener el Sistema.

¹⁹ Disponible en internet: http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_2000_gestion_calidad.html

- **El sistema de calidad:** la empresa debe estructurar y estudiar el sistema de gestión de calidad que va a implementar, este sistema debe estar plenamente *documentado*. La documentación del Sistema de Gestión de Calidad, se debe realizar para asegurarse que se aplica un sistema de procedimientos normalizados para controlar la calidad del servicio. Los tipos de documentación se representan en la figura 6.

El manual de calidad describe el modo en que la Organización asegura la calidad e implementa su Sistema de Gestión de Calidad ajustado a los requisitos de la norma. La caracterización describe los procesos y el modo en que funcionan bajo un enfoque basado en procesos. Los procedimientos definen con detalle los métodos y controles adoptados en toda la organización para asegurar la calidad; incluyen los procedimientos obligatorios, los institucionales y los necesarios para asegurar el diseño, fabricación, y venta. Cuando se considere oportuno se debe diseñar instructivos que definen los procedimientos para realizar tareas o procesos específicos. (Ver figura 6)

Figura 6. Estructura documental de un sistema de gestión de calidad



La documentación del sistema de calidad, es fundamental para una eficaz implementación y para su posterior mejoramiento, por lo tanto se debe definir el método de control en cada nivel, al igual de las relaciones entre los documentos, para asegurarse de identificar los cambios de versión y los efectos que éstos puedan ocasionar.

- **Proveedores y revisión de contratos:** la evaluación de proveedores es fundamental para asegurar la calidad del servicio que se espera proporcionar. Dicha evaluación debe proporcionar información acerca que la empresa (proveedor) es capaz de satisfacer todas las especificaciones antes de aceptar el pedido.

- **Control del diseño del servicio:** como requisito de la norma plantea la necesidad de controlar el proceso de diseño, a través de la documentación de las etapas que cubran las siguientes actividades: *planificación del diseño; entradas para el diseño del servicio; salidas del proceso de diseño; verificación del diseño y modificaciones al diseño.*

- **Control de documentos:** la documentación del Sistema de gestión de Calidad debe asegurar que todas las actividades se llevan de una manera controlada; esto implica la existencia de un sistema que asegure la documentación para que cualquier documento de la empresa tenga fácil acceso, y se ofrece en cada momento la versión actualizada, para evitar confusiones y errores.

- **Enfoque hacia el cliente:** la Organización, debe establecer en primera instancia quiénes son sus clientes y cuáles son sus requisitos y necesidades actuales o futuras, puesto que bajo un SGC la razón de ser de la Organización es prestar servicios u ofrecer productos orientados a satisfacer a sus clientes.

Tipos de clientes:

Clientes externos (usuario final). Es quién se beneficia del producto final. “Son los que pagan las facturas” que la Organización emite, por la prestación de un servicio o la adquisición de un producto; las empresas solo sobreviven gracias a cubrir las necesidades de sus clientes externos.

Clientes externos (clientes potenciales). Son aquellos que no usan normalmente el producto pero pueden llegar a hacerlo.

Partes interesadas. Son aquellas entidades, personas o grupos que tienen algún interés en el funcionamiento de la Organización, puede ser la sociedad, proveedores, socios, entidades de control, etc.

Clientes internos. La entidad está compuesta por una red de procesos relacionados y que interactúan constantemente, donde el resultado de un proceso,

es el insumo de otro proceso necesario para realizar su tarea. “Solo satisfaciendo las especificaciones (internas) de cada uno de estos procesos se puede cubrir las necesidades del cliente externo”

- **Enfoque basado en procesos:** Un proceso es una serie de actividades interrelacionadas que transforman entradas (input) en salidas (output). La Organización está compuesta por una red de procesos que trabajando articuladamente generan valor. El principal reto de la organización, está en el cambio de paradigma cultural de la organización del modelo funcional hacia un modelo que trabaja por procesos, siendo fundamental orientar a sus empleados y directivos en el cambio cultura hacia el modelo que rompe las cadenas y las barreras funcionales de las dependencias y que se orienta en función de la satisfacción de los requisitos de los clientes.

La administración centrada en procesos, implica tener definido el mapa de procesos presentes en la Empresa, puesto que éstos son la arquitectura en la que está soportada la organización para entregar valor a sus clientes.

Los procesos se pueden clasificar según la ISO 9001, en tres tipos:

Procesos gerenciales o estratégicos: estos procesos se realizan para brindar dirección a toda la organización y establecer la estrategia corporativa.

Procesos de realización o misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser

Procesos de apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

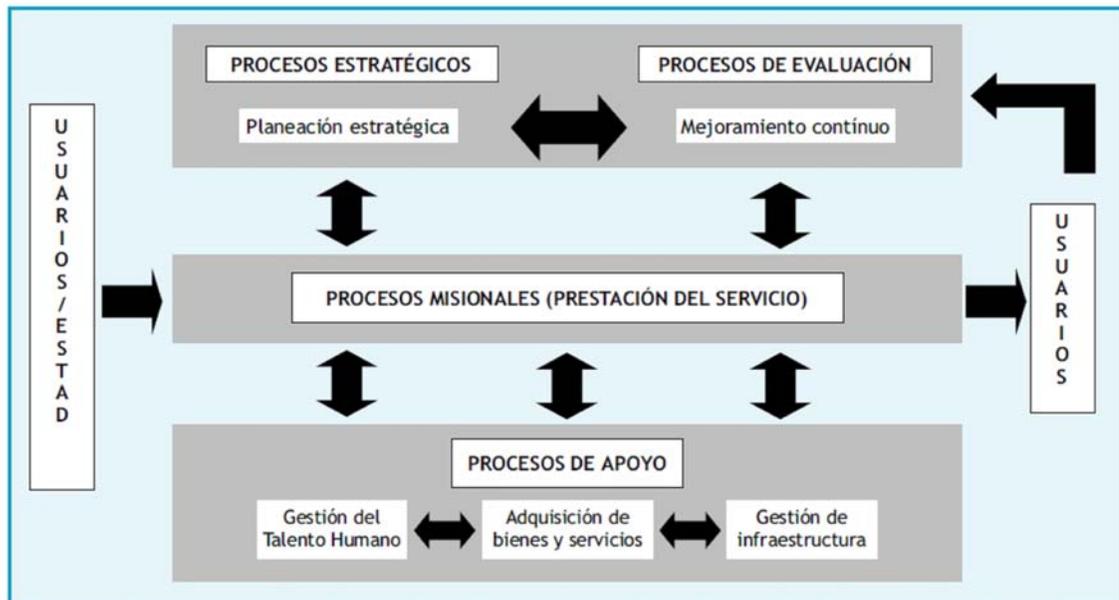
Para las entidades públicas, la Norma técnica de calidad en la gestión pública NTC GP 1000: 2009, adiciona otro tipo de proceso al sistema:

Proceso de evaluación²⁰: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la

²⁰ Departamento Administrativo de la Función Pública. DAFP. Guía de diseño para implementar el Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC GP 1000: 2004. Bogotá. Universidad de Antioquia. Junio de 2007. p12.

eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales. (Ver figura 7)

Figura 7. Modelo de procesos de un sistema de gestión de calidad.



Otros elementos fundamentales en la implementación de un sistema de gestión de calidad son:

- Productos Proporcionados por el Cliente
- Control y mejoramiento de los procesos
- Equipos de inspección, medida y prueba
- Control del producto/servicio no conforme.
- Medidas correctivas
- Control de Registro de calidad.
- Auditorías internas de calidad.
- Formación de los funcionarios.
- Técnicas estadísticas
- Mejoramiento continuo.

Para finalizar, se puede afirmar que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades entre sí. Para esto, la norma está enfocada hacia la aplicación y gestión de un sistema de procesos, que

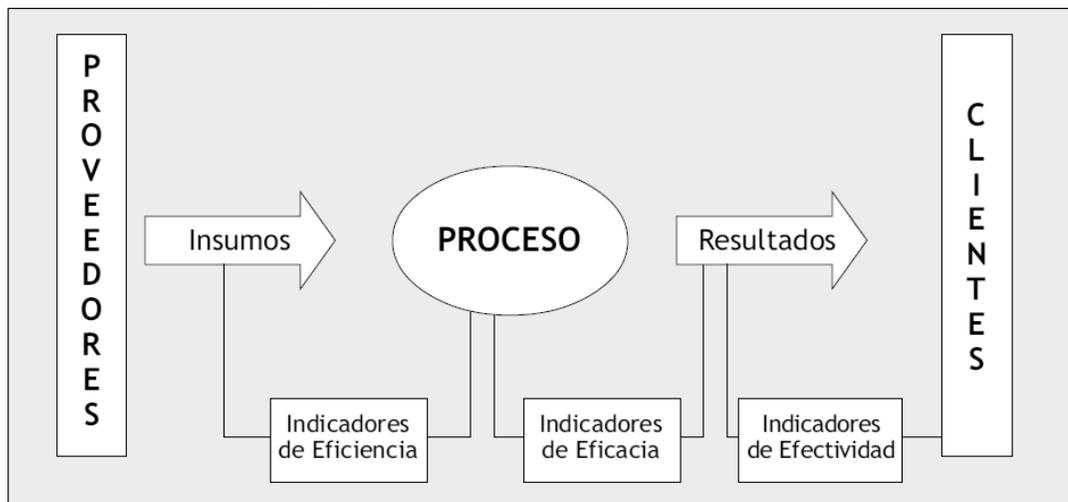
tiene como ventaja del control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales del sistema.²¹

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de calidad, enfatiza en la importancia de la comprensión y cumplimiento de los requisitos, la necesidad de considerar los procesos en términos que porten valor, la obtención de resultados de desempeño y eficacia del proceso y la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivos.

1.3 MARCO CONCEPTUAL

Los indicadores no se construyen con una lluvia de ideas sino que se definen bajo el pensamiento estratégico de la entidad, el cual debe orientar el quehacer de cada uno de sus procesos y responsables de la gestión. En el gráfico siguiente, se explica el modelo de la efectividad total. (Ver figura 8)

Figura 8. Modelo de efectividad total



Para la definición de indicadores, los procesos deben ser vistos con el enfoque de efectividad total, de tal forma que sean identificados sus insumos, resultados y clientes, y así poder determinar las mediciones de la gestión de los mismos procesos, así: (Ver tabla 3)

²¹ Norma técnica Colombiana NTC – ISO 9001 : 2000

Tabla 3. Tipología de indicadores.

EFICIENCIA (RECURSOS)	EFICACIA (ATRIBUTOS)	EFFECTIVIDAD (IMPACTO)
• Mano de Obra	• Calidad	• Rendimiento
• Materia Prima	• Oportunidad	• Productividad
• Máquinas y Equipos	• Amabilidad	• Cobertura
• Tiempos	• Confiabilidad	• Participación
• Gastos		

Por lo tanto, y siendo la medición el aspecto clave para la intervención de los procesos, ésta debe reunir los atributos de pertinencia, precisión, oportunidad, confiabilidad y economía de forma tal que sea entendible para quienes hace uso de ella.

1.3.1 Efectividad. Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Estos indicadores permiten a los responsables evaluar el cumplimiento del propósito del sistema en estudio, es decir el impacto que se ha logrado acorde con los objetivos propuestos; este impacto se mide en términos de rendimiento frente a lo programado, la productividad según su capacidad instalada, cobertura y participación, entre otros aspectos, así: (Ver tabla 4)

Tabla 4. Ejemplo de indicadores de efectividad.

Ejemplo: (Productividad)	Ejemplo: (Cobertura)
$\frac{\text{No. de entidades con MECI implementado}}{\text{No. de entidades asesoradas en MECI}}$	$\frac{\text{Total Población Beneficiada}}{\text{Total Población Objetivo}}$

1.3.2 Eficacia. Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Estos indicadores les deben permitir a los responsables de los procesos evaluar la calidad de su gestión en términos de los atributos propios de sus resultados.

Cada vez que se formulen estos indicadores se pretenderá evaluar un atributo de los resultados del proceso, así: (Ver tabla 5)

Tabla 5. Indicadores de eficacia

CASO-1:	CASO-2:
$\frac{\text{No. de instrumentos desarrollados}}{\text{No. de instrumentos proyectados}} \times 100$ <p>Interpretación: Porcentaje de cumplimiento</p>	$\frac{\text{No. de conceptos técnicos emitidos}}{\text{No. de solicitudes radicadas}} \times 100$ <p>Interpretación: Porcentaje de cumplimiento</p>
$\frac{\text{No. Actividades Realizadas}}{\text{No. Actividades Programadas}} \times 100$ <p>Interpretación: Porcentaje de cumplimiento</p>	$\frac{\text{No. Trámites racionalizados}}{\text{No. Trámites a racionalizar}} \times 100$ <p>Interpretación: Porcentaje de cumplimiento</p>

1.3.3 Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.²² Estos indicadores deben permitir a los responsables de los procesos evaluar su gestión frente a la optimización de los recursos.

Cada que se estructure un indicador de eficiencia, éste debe relacionar un recurso versus el número de unidades o actividades realizadas con el fin de poder evaluar los consumos de dicho recurso. La formulación del indicador depende del lenguaje que se quiera tener en la entidad. (Ver tabla 6)

²² NTC ISO 9001:2008.

Tabla 6. Indicadores de eficiencia

CASO-1:	CASO-2:
Horas-Hombre Laboradas Usuarios Atendidos <i>Interpretación:</i> Tiempo invertido para atender a un usuario	Usuarios Atendidos Horas-Hombre Laboradas <i>Interpretación:</i> Número de usuarios atendidos en una hora

1.3.4 Mejora continua. Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

Mejorar continuamente el desempeño organizacional implica que los estándares de desempeño sean cada vez más exigentes, que en lo posible se vaya más allá de los requisitos de los clientes y que esto se vea reflejado en unos indicadores de gestión que demuestren la mejora en términos de eficiencia, eficacia y efectividad

1.4 MARCO LEGAL

- **Ley 749 De Julio 19 2002** Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior en las modalidades de formación técnica profesional y tecnológica y sus decretos reglamentarios.
- **Ley 872 de 2003.** Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- **Ley 1188 de Abril 25 de 2008** Por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones.
- **Acuerdo 02 de 1 de diciembre 2006** Por el cual se adoptan nuevas políticas para la acreditación de los programas de pregrado e instituciones.

- **Decreto 4110 De 2004** Por el cual se reglamenta la ley 872 de 2003 y se adopta la norma técnica de calidad en la gestión pública
- **Decreto 1599 de mayo 20 de 2005** Por el cual se adopta el modelo estándar de control interno para el estado colombiano.
- **Decreto 4485 De 2009** por medio de la cual se adopta la actualización de la norma técnica de calidad en la gestión pública.
- **Decreto 1295 de Abril 20 de 2010** Por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior.
- **Resolución 3010 Mayo 22 De 2008** Por la cual se reconoce el registro calificado a programas acreditados en alta calidad.
- **NTCGP 1000: 2009** Norma técnica de calidad en la gestión pública. Sistema de gestión de la calidad. Para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.)

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El enfoque de la investigación es el cuantitativo debido a que se recolectará toda la información pertinente para el estudio de los procesos y procedimientos que se realizan en la Universidad de Nariño Virtual y esta información será medida bajo la escala del estándar de calidad de la Norma ISO 9001:2008, la metodología será de tipo descriptiva que ayudará a detallar cada uno de estos procesos y de tipo analítica porque permitirá conocer más del objeto de estudio, con lo cual se podrá analizar, explicar y comparar los procesos con lo establecido en dicha Norma, lo que contribuirá en la realización del plan de mejoramiento de la Universidad de Nariño Virtual.

2.2. FUENTES Y TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

2.2.1 Fuentes primarias. Para obtener un análisis preliminar de la situación se utilizará las diferentes clases de fuentes de información, tales como:

Observación directa: tomando información y datos directamente con los funcionarios y la población directa, mediante charlas y encuentros sin necesidad de cuestionarios o entrevistadores.

Cuestionario: es un método descriptivo con el que se pretende diagnosticar el nivel de cumplimiento por parte de la Entidad de los requisitos exigidos por la norma. Para ello se utiliza procesos de interrogación que permitirá obtener mediciones cuantitativas sobre el grado de cumplimiento por cada numeral y capítulo de la norma.

La encuesta: método descriptivo en el que se pueden detectar ideas, necesidades, preferencias, hábitos de uso. Una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

Se aplicará encuesta de satisfacción a una muestra representativa de Estudiantes, como “clientes” de los servicios prestados, y a docentes, como actor fundamental en el proceso de enseñanza, con el ánimo de obtener resultados que posteriormente servirán para la identificación de debilidades y la formulación de planes de mejoramiento.

2.2.2 Diseño de la muestra:

Población (Ver tabla 7)

Tabla 7. Población de estudiantes y tutores

PROGRAMAS OFERTA LIBRE	No. ESTUDIANTES	SEMESTRE	TUTORES
TP Agroindustria Alimentaria	70	1	3
TP Guianza Turística	12	1	3
Tecnología Administración Financiera	22	1	3
TP Agroturismo	50	3	1
TP Servicios recreativos y de guianza	14	3	1

PROGRAMAS ARTICULACION	No. ESTUDIANTES	SEMESTRE	Tutores
TP Gestión Publica	398	2	6
TP Concentrados para peces y especies menores	35	2	1
TP Productos acuícolas y pesqueros	52	2	1
TP Operaciones Turísticas	90	2	1
TP Agroturismo	78	2	1
TP Servicios Recreativos y de Guianza	41	2	1
TOTAL ESTUDIANTES	862		
TOTAL TUTORES	22		

2.2.3 Determinación de la muestra. Para determinar se emplea la siguiente formula

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2 (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

En donde:

= Nivel de confianza

N= Universo o población
p= Probabilidad a favor
q= Probabilidad en contra
e= Error de estimación (Precisión en los resultados)
n= Número de elementos (Tamaño de la muestra)

Para estudiantes

Reemplazando:
= 0.25
N= 862
p= 0.5
q= 0.5
e= 10%

n= 86 Encuestas para estudiantes

Para tutores

Reemplazando:
= 0.25
N= 22
p= 0.5
q= 0.5
e= 10%

n= 18 Encuestas para tutores

2.2.4 Tratamiento de la información. Una vez terminada la tarea de recoger la información pertinente, se procede a organizarla en relación a las variables de estudio de tal forma que facilite su presentación y sustentación del tema.

Una vez recolectada la información a través de las herramientas diseñadas (encuesta, cuestionario) se procede a realizar las siguientes operaciones que permitirán minimizar los errores debidos al muestreo y mejorar la calidad de los datos:

- Depuración: en esta fase permite comprobar que los cuestionarios están completos y una primera revisión de las inconsistencias que puedan detectarse en la información recogida.
- Codificación: Consiste en la asignación de un código numérico a cada una de las respuestas existentes en el cuestionario.

- La tabulación: refleja los resultados obtenidos en cada una de las preguntas que integran el cuestionario. Esta tabulación de resultados generales se denomina habitualmente “distribuciones marginales” y cuantifica los aspectos relacionados en las encuestas aplicadas a la población objetivo.

- Análisis estadístico: el objetivo de este tipo de análisis es obtener de medidas representativas de cada una de las variables analizadas y conocer el grado de variabilidad de su distribución.

- Resultados. Se reflejarán con una ordenación lógica, agrupando los resultados por áreas de información de manera que los resultados se refieran a unidades temáticas.

3. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. DIAGNÓSTICO INTERNO

Para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad se requiere que el funcionamiento integral de la organización sea el mejor y esté orientado a satisfacer las necesidades de los Usuarios (Estudiantes); para conseguirlo es necesario, previo al diseño del SGC, realizar un diagnóstico de la Institución y del proceso, a fin de detectar los aspectos a mejorar y cumplir con los requisitos y expectativas planteadas. El diagnóstico se realizó aplicando las siguientes herramientas: encuesta dirigida a los estudiantes, encuesta dirigida a los docentes, descripción de las generalidades de la dependencia y un análisis de la situación actual respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

3.1.1 Encuesta

3.1.1.1 Encuesta dirigida a los estudiantes. Para la identificación de las necesidades de los estudiantes se elaboró una encuesta directamente acerca de varios aspectos relacionadas con los programas académicos. El formato utilizado se puede ver en el anexo 1.

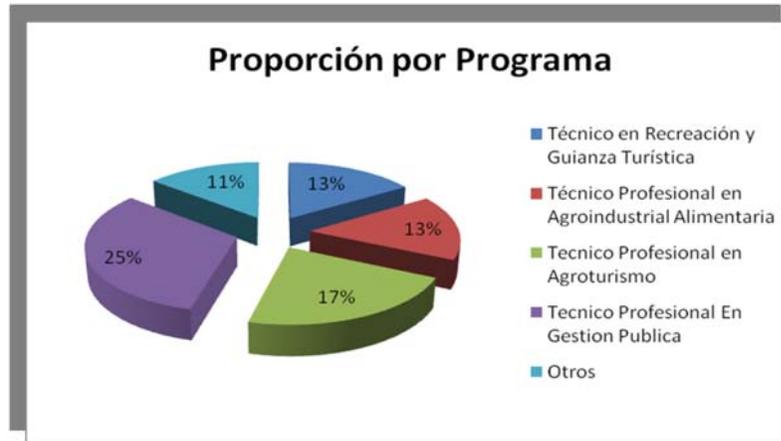
Definición de los usuarios

La Universidad de Nariño Virtual esencialmente tiene un tipo de usuario externo que son los estudiantes que actualmente está cursando un programa técnico o tecnológico a través de su plataforma virtual. A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta dirigida hacia ellos.

Resultados obtenidos

Se identificaron 4 variables claves de la calidad académica virtual, los cuales se evaluaron por parte de los estudiantes de diferentes semestres y programas académicos: Docentes o Tutores Virtuales, Material Bibliográfico, Plataforma Virtual y Servicios Administrativos. Los resultados se obtenidos se pueden ver en las siguientes gráficas:

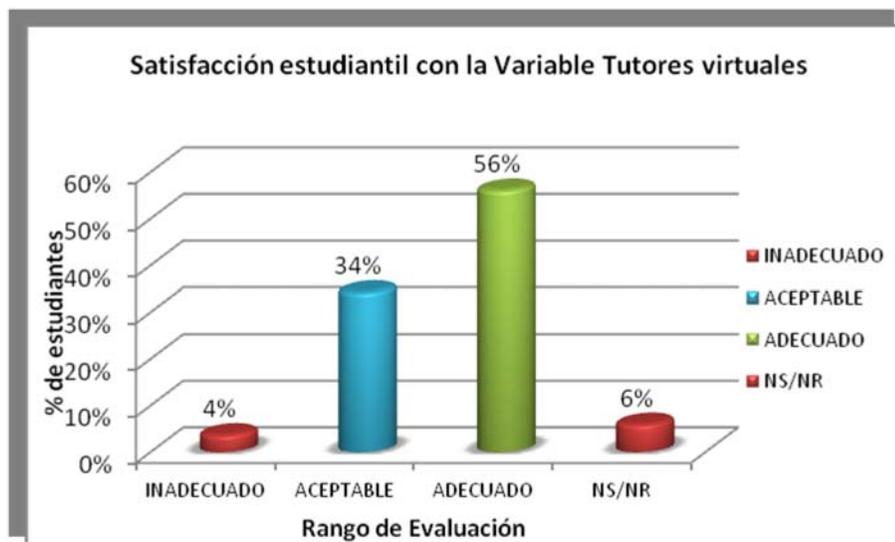
Gráfico 1. Proporción de encuestados por programa académico.



Los programas técnicos con mayor participación dentro de los resultados, hacen referencia a los Estudiantes del Técnico Profesional en Gestión Pública, que representa el 25% de los encuestados. En segundo lugar, se encuentran los estudiantes del Técnico profesional en Agroturismo con una participación del 17%; igualmente es importante la participación de los estudiantes del Técnico en recreación, y Agroindustria alimentaria. (Ver gráfico 1)

VARIABLE 1: TUTORES VIRTUALES

Gráfico 2. Grado de satisfacción estudiantil con la variable tutores virtuales



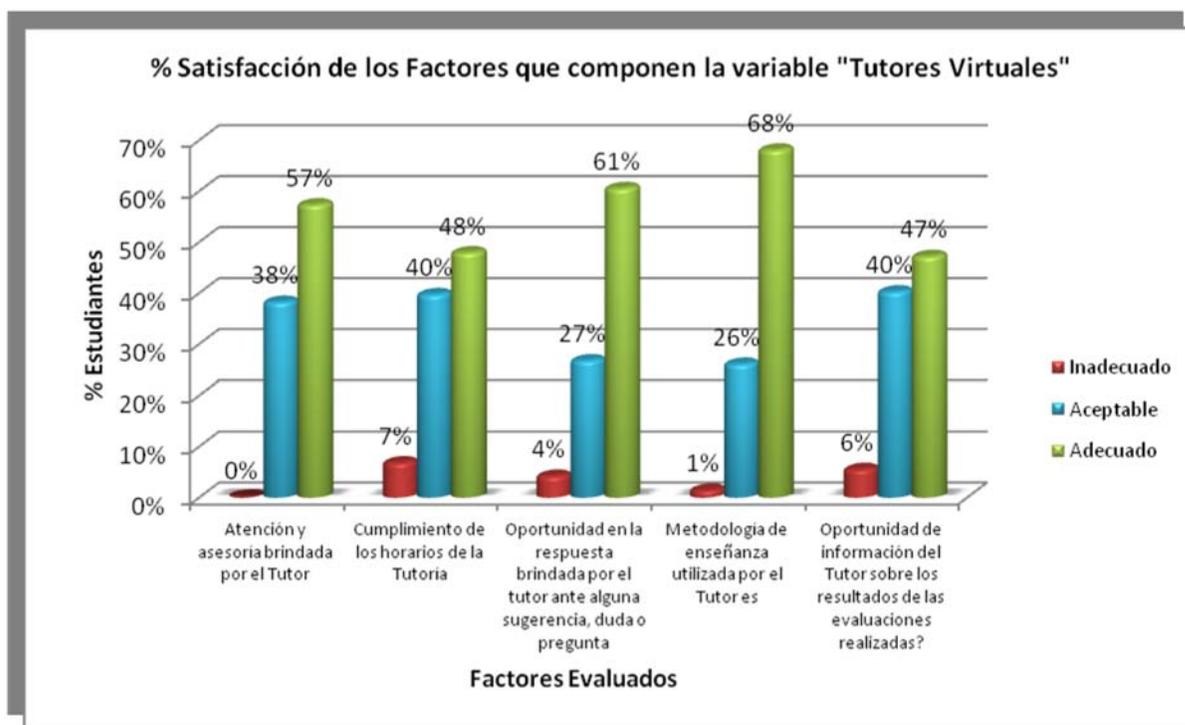
En la gráfica anterior, se evalúa por parte de los estudiantes, a la Variable “Tutores Virtuales”, la cual está compuesta por los factores siguientes:

- Atención y asesoría brindada por el Tutor;
- Cumplimiento de los horarios de la Tutoría
- Oportunidad en la respuesta brindada por el tutor ante alguna sugerencia, duda o pregunta
- Metodología de enseñanza utilizada por el Tutor
- Oportunidad de información del Tutor sobre los resultados de las evaluaciones realizadas.

El promedio de las evaluaciones realizadas por los estudiantes encuestados, demuestran que esta variable es adecuada para el 90% de los Estudiantes; y únicamente el 4% afirma que se debe mejorar y la evalúan como inadecuada. Este resultado demuestra el grado de satisfacción estudiantil con la educación virtual impartida, puesto que son los tutores los responsables, en gran medida, de generar características de calidad en el proceso enseñanza-aprendizaje. (Ver gráfico 2)

Los resultados de los factores que componen esta variable se presentan a continuación. (Ver gráfico 3)

Gráfico 3. Satisfacción de los factores que componen la variable tutores virtuales

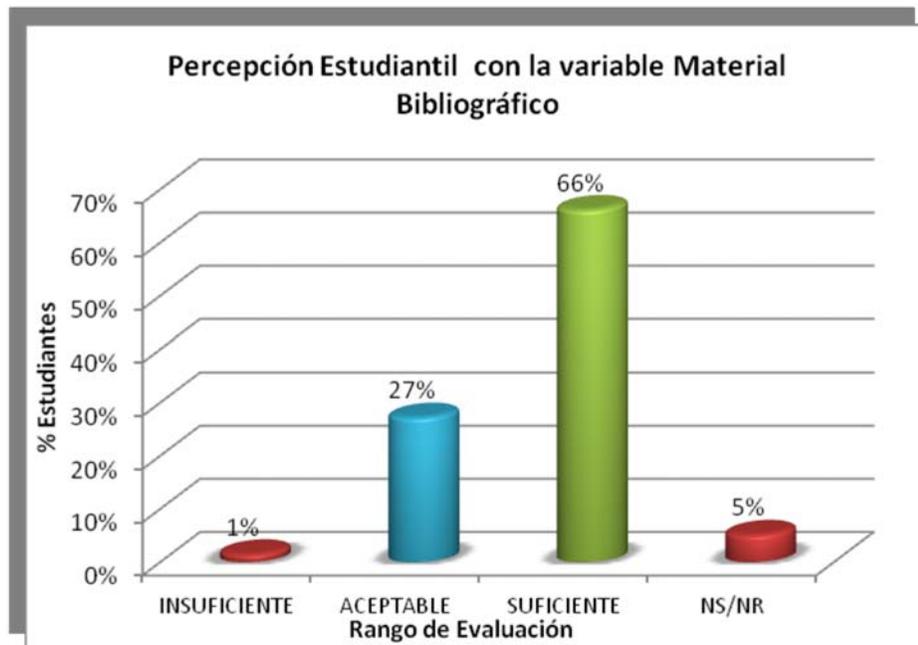


Como se observa en el gráfico anterior, los factores más destacados y que contribuyen para que la variable "Tutores Virtuales" se destaque por su adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes es la **metodología de enseñanza** utilizada por los tutores, al igual que la **oportunidad en la respuesta brindada por el tutor** ante alguna sugerencia o duda surgida en el proceso de aprendizaje. Estos dos factores, son de gran importancia puesto que por un lado, facilitan el aprendizaje al utilizar eficazmente herramientas didácticas, de lenguaje y actitudes personales y profesionales, y por otro lado, a los estudiantes les permiten reforzar lo aprendido en el desarrollo de cada módulo, al facilitar los canales de comunicación con el tutor para la respuesta ante las dudas que surgen en el proceso educativo. Sin embargo, es conveniente prestar atención al **cumplimiento del horario** por parte del del tutor, puesto que el 7% de los estudiantes manifiestan es inadecuado, además que es el que presenta una baja satisfacción, solo del 48%. De igual manera es conveniente revisar los tiempos en la **oportunidad de comunicación sobre los** resultados de las evaluaciones por parte de los docentes; estos dos factores influyen directamente en la prestación del servicio educativo y se deben tratar a través de la formulación de acciones que

permitan una mayor efectividad en los tiempos, tanto en el horario como en la oportunidad de respuesta frente al resultado de las evaluaciones.

VARIBLE 2: MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

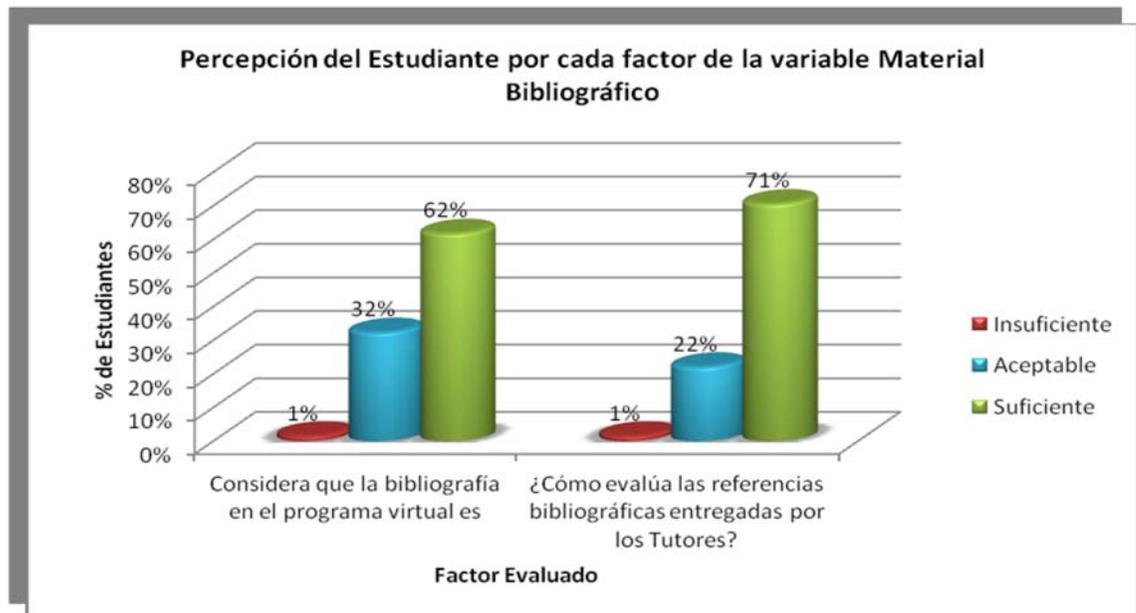
Gráfico 4. Percepción estudiantil con la variable material bibliográfico



La variable “Material Bibliográfico” está compuesta por dos factores: Estado de la bibliografía en el programa virtual y referencias bibliográficas entregadas por los Tutores. Según la percepción del estudiante, 93% de ellos la califican como **Adecuada** (Aceptable mas Suficiente) y únicamente el 1% de los encuestados afirman que es Insuficiente. (Ver gráfico 4)

Los resultados de los factores que componen esta variable se presentan a continuación: (Ver gráfico 5)

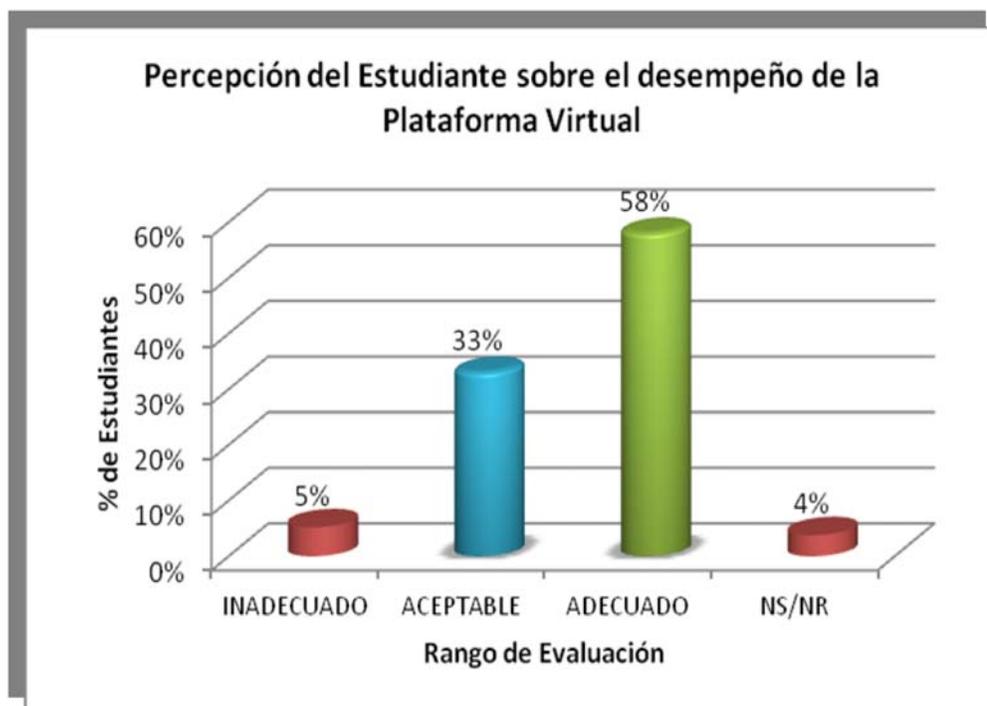
Gráfico 5. Percepción del estudiante por cada factor de la variable material bibliográfico



Para los estudiantes encuestados, el material bibliográfico es suficiente y aceptable tanto en la bibliografía existente en el programa virtual aproximadamente en el 94%, así como en las referencias bibliográficas entregadas por los Tutores en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje: el 22% afirma que es Aceptable; el 71% como Suficiente y únicamente el 1% como insuficiente. Esta situación lleva a la conclusión que la educación en la universidad virtual la convierte es una educación moderna y actual, puesto que permite conocer las últimas novedades a través del internet, acceso a bases de datos, bibliotecas en línea y a otros sistemas de información, alejándose un poco de la educación tradicional, y fortaleciendo el proceso de enseñanza fundamentado en una adecuada bibliografía.

VARIABLE 3. PLATAFORMA VIRTUAL

Gráfico 6. Resultado de la percepción del estudiante sobre el desempeño de la plataforma virtual



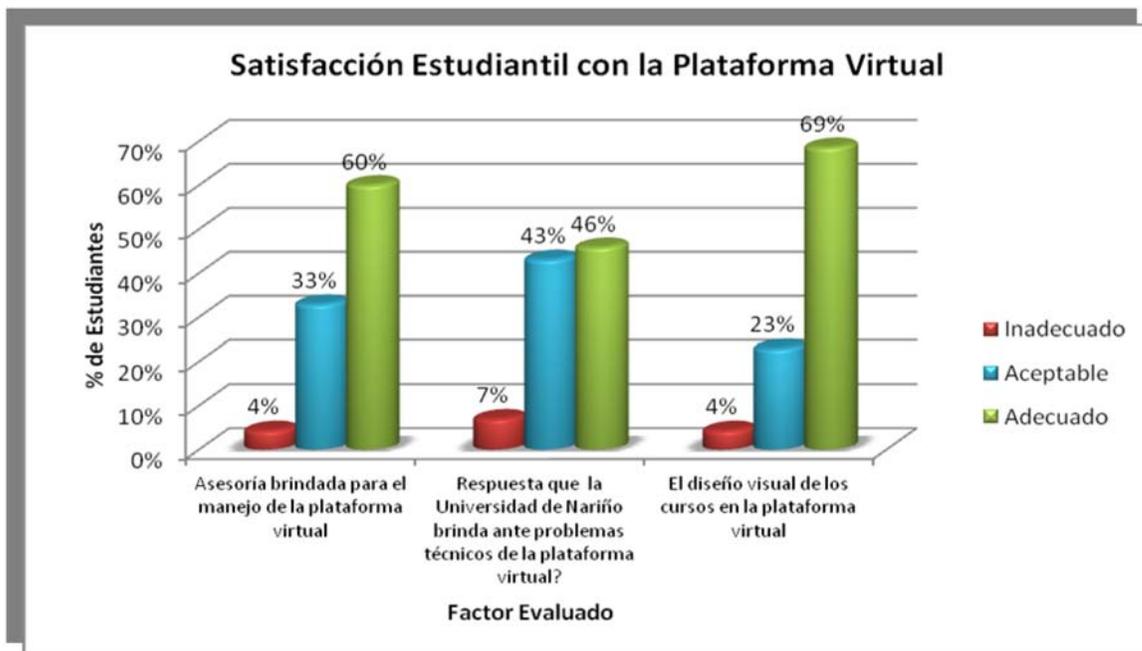
La variable “Plataforma Virtual” es un aspecto fundamental en el desarrollo de la formación académica, pues es a través de ésta donde interactúan los actores del proceso formativo y además es el medio para la transmisión de los contenidos; el promedio de las evaluaciones realizadas por los estudiantes encuestados, demuestran que esta variable es adecuada para el 91% de los Estudiantes; y únicamente el 5% afirma que se debe mejorar y la evalúan como inadecuada. (Ver gráfico 6)

Esta variable está compuesta por los siguientes factores:

- Asesoría brindada para el manejo de la plataforma virtual
- Respuesta que la Universidad de Nariño brinda ante problemas técnicos de la plataforma virtual
- El diseño visual de los cursos en la plataforma virtual

Los resultados de los ítems que componen esta variable se presentan a continuación. (Ver gráfico 7)

Gráfico 7. Satisfacción estudiantil con los factores de la variable plataforma virtual.



A partir del gráfico anterior se puede inferir que es una fortaleza para los estudiantes, el diseño visual de los cursos en la plataforma virtual, lo que permite sea más atractivo y ameno el desarrollo de las clases virtuales; de igual manera se considera adecuada la asesoría brindada para el manejo de la plataforma, para lo cual se han diseñado varias herramientas que le facilitan al estudiante su interacción virtual y mejorar el proceso formativo.

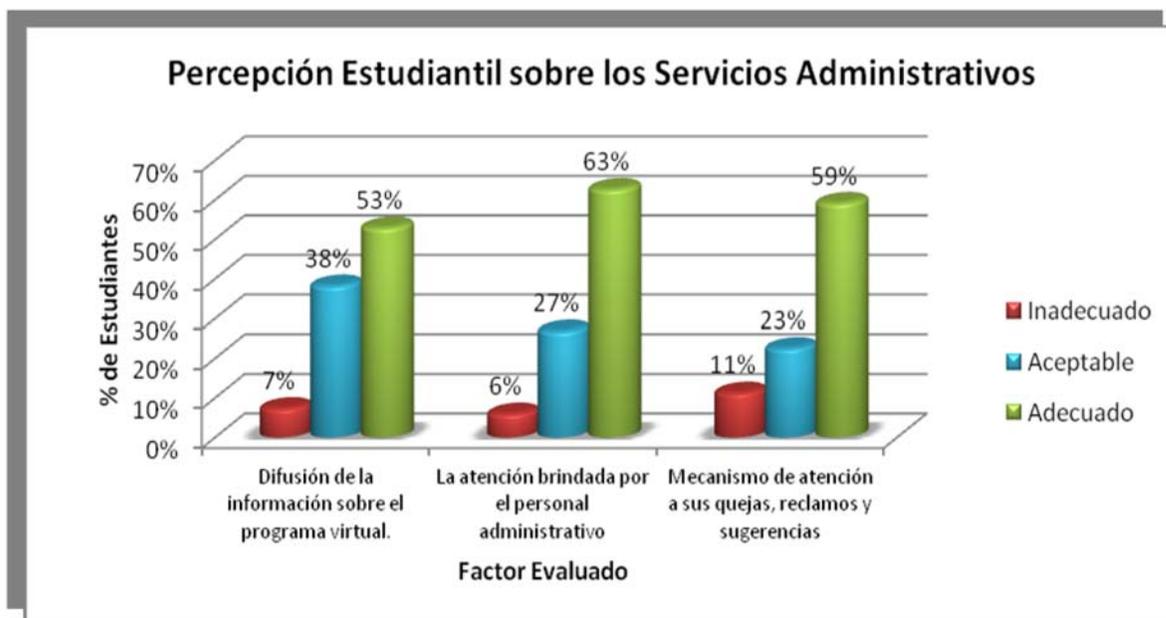
Por otro lado, es recomendable mejorar y prestar mayor atención en la oportunidad del tiempo de respuesta ante los problemas técnicos presentados; el formular acciones que permitan mejorar este tiempo, facilitará el acceso a los diferentes módulos y cursos virtuales y de esta manera generar mayor satisfacción en el estudiante.

VARIABLE 4. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

En el gráfico siguiente se evalúan los factores que afectan la satisfacción en la parte de soporte y asesoría administrativo. Si bien, esta variable no es propia del

proceso formativo, si es soporte fundamental para que los procesos misionales se desarrollen de manera adecuada. A continuación, se presentan los resultados de esta variable: (Ver gráfico 8)

Gráfico 8. Percepción estudiantil por cada factor de la variable servicio administrativos.



Los factores que componen la variable “Servicios Administrativos” son los siguientes:

- Difusión de la información sobre el programa virtual.
- La atención brindada por el personal administrativo
- Mecanismo de atención a sus quejas, reclamos y sugerencias

Los estudiantes encuestados afirman que es necesario mejorar los mecanismos de atención a sus quejas, reclamos y sugerencias, puesto que el 11% de ellos afirman que éste es inadecuado; la mejora de este factor permitirá determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los estudiantes, relativas a la información sobre el programa virtual, consultas, pedidos, sugerencias y retroalimentación constante con el estudiante. Igualmente se debe generar acciones en procura de mejorar la difusión de la información sobre el programa virtual, puesto que el 7% de ellos la considera inadecuada y el 38% como aceptable.

De manera contraria, el 90% de los estudiantes considera aceptable y adecuado la atención brindada por el personal administrativo, contra un 6% que la considera inadecuada.

Gráfico 9. Resultados satisfacción con la universidad de Nariño virtual



El porcentaje de satisfacción de los Estudiantes con el proceso formativo es alto, y está sustentado en la calidad de su talento humano, la adecuada administración de la plataforma virtual y el suficiente material bibliográfico ofrecido por el programa y el docente. En cuanto al grado de insatisfacción, el cual es bajo, puede estar relacionado con el cumplimiento de horarios de la tutoría, la oportunidad en la información sobre el resultado de las evaluaciones, la respuesta ante las dificultades presentadas en el manejo de la plataforma virtual, el mecanismo de atención ante las quejas, reclamos y sugerencias, por lo que se deben plantear acciones correctivas para mejorar estas valoraciones. (Ver gráfico 9)

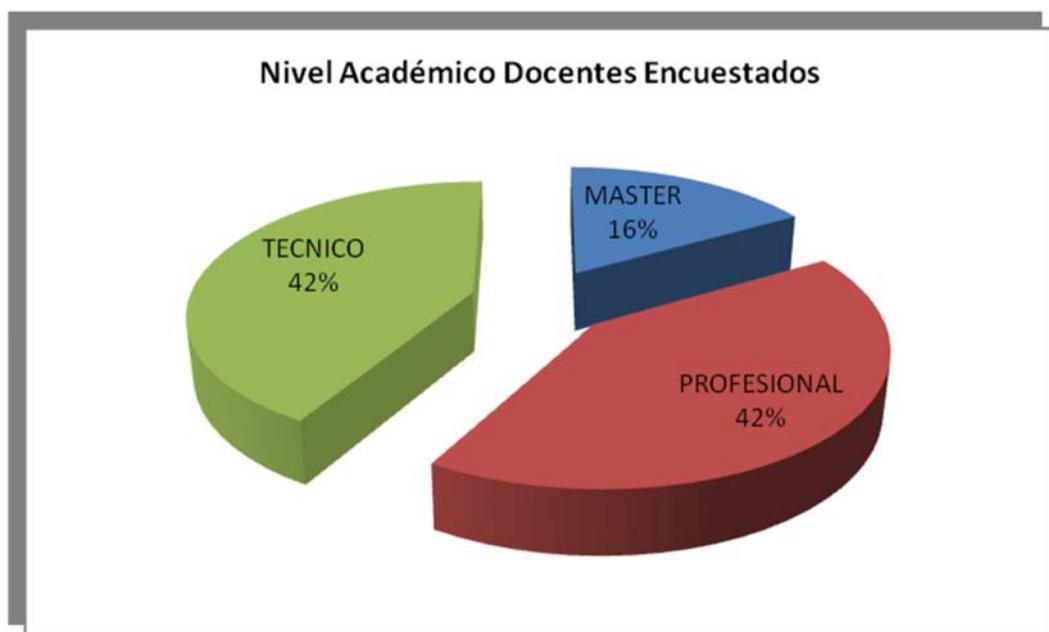
3.1.1.2 Encuesta dirigida a los docentes. Es bien sabido que la calidad de la educación superior correlaciona en un 50% con las características del profesorado y su desempeño en las funciones sustantivas de la universidad: docencia, investigación, proyección social y colaboración internacional. Por consiguiente, la evaluación de la calidad en programas virtuales debe abordar características como la formación en el saber enseñado y en el manejo de ambientes virtuales de aprendizaje; competencias en diseño y desarrollo curricular en la virtualidad;

acompañamiento a los estudiantes en el manejo de herramientas virtuales (foros, chats, correos...) y superación del aislamiento; competencias investigativas y promoción del aprendizaje autónomo.²³

Resultados obtenidos

Se identificaron 4 variables claves de la calidad académica virtual, los cuales se evaluaron por parte de los docentes (ver anexo 2): Programa Virtual, Capacitación Docente, Espacios Físicos y de trabajo y Bibliografía. Los resultados obtenidos se pueden ver en las siguientes gráficas: (Ver gráfico 10)

Gráfico 10. Nivel académico de los docentes encuestados



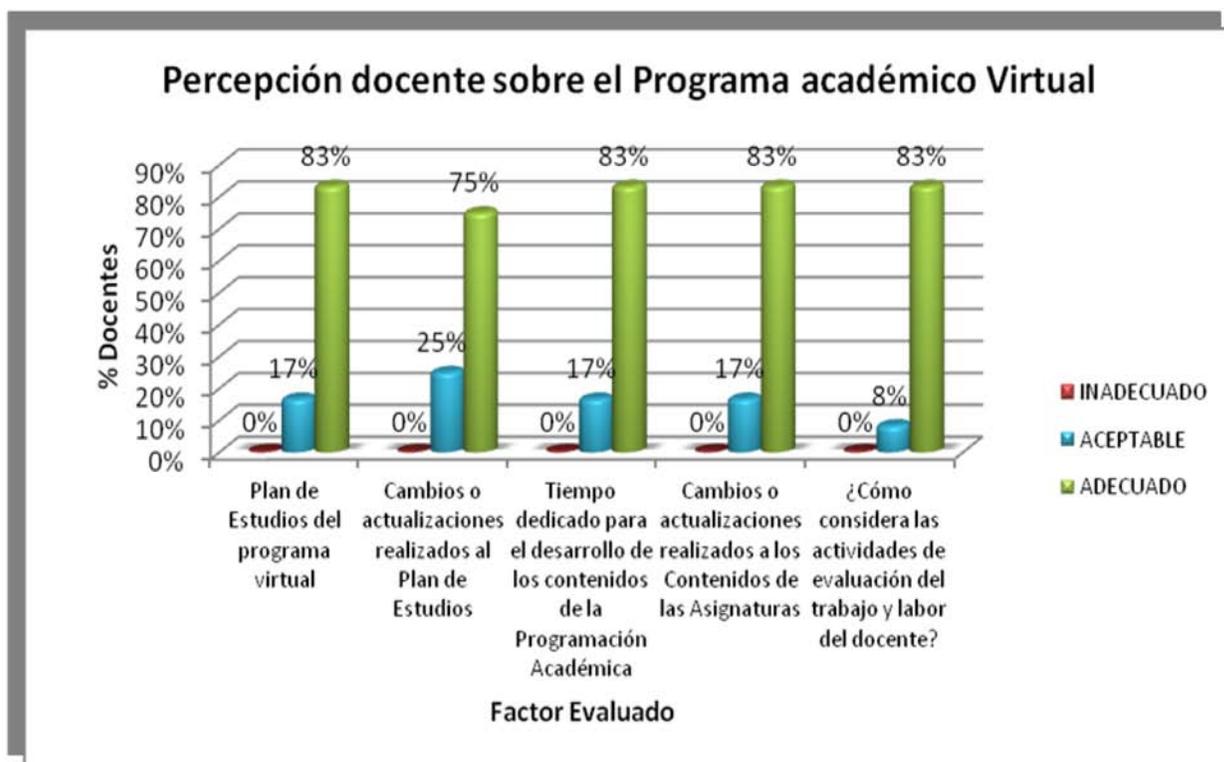
El nivel académico de los docentes encuestados, pertenecen el 42% al nivel profesional al igual que al nivel Técnico que presenta el mismo porcentaje de participación. Los docentes con Máster, representan la menor proporción dentro del total, con el 16% sobre el total de la muestra. (Ver gráfico 10)

²³Restrepo, Bernardo, G. PH D. Consideraciones sobre el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Virtual. Agosto 2005

VARIABLE 1: PROGRAMA VIRTUAL

Esta variable evalúa diferentes factores que componen un programa virtual en su parte académica. Los resultados se presentan a continuación:

Gráfico 11. Resultados de los ítems en la variable programa virtual



La variable evaluada “Programa Virtual”, está compuesta por los ítems plan de Estudios del programa virtual; cambios o actualizaciones realizados al Plan de Estudios; tiempo dedicado para el desarrollo de los contenidos de la Programación Académica; cambios o actualizaciones realizados a los contenidos de las asignaturas, evaluación del trabajo y labor del docente y planes de mejoramiento, resultado de la evaluación docente.

Es importante resaltar que el 100% de los docentes encuestados no consideran inadecuado ninguno de los ítems del Programa Virtual: siendo los cambios o actualización al plan de estudios el ítem con menor grado de satisfacción; el 75% la considera adecuado. Los demás ítems fueron evaluados como adecuados por el 83% de los docentes.

Gráfico 12. Planes de mejoramiento



El programa virtual al que está adscrito el docente, y en general la Universidad Virtual, cuenta con un alto porcentaje de satisfacción: según los tutores encuestados, es adecuada la planificación académica realizada tanto en el Plan de Estudios y su actualización periódica, como en la programación y actualización del contenido de cada asignatura. Igualmente, son importantes las actividades de evaluación del trabajo y labor docente, lo que permite y contribuye al mejoramiento del proceso de enseñanza-aprendizaje, a través de la formulación de planes de mejoramiento resultado de la autoevaluación.

VARIABLE 2: CAPACITACIÓN DOCENTE

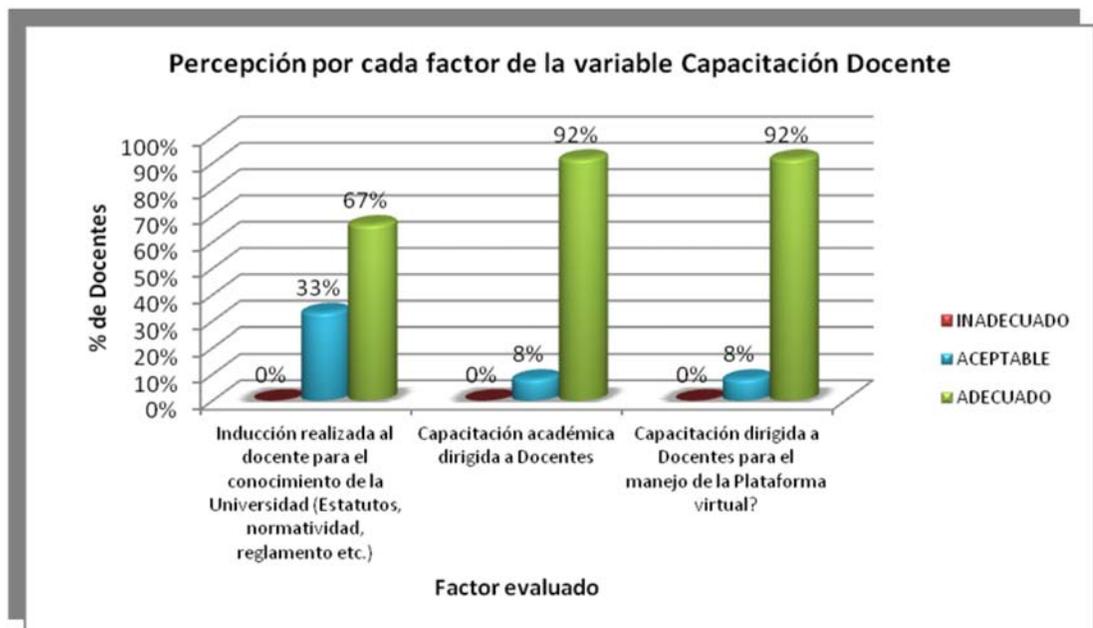
La variable “Capacitación a Docentes” está compuesta por los factores: inducción a la Universidad, capacitación académica, capacitación en el manejo de la plataforma virtual y la participación en congresos, pasantías, estancias u otras.

Como se observa en el gráfico siguiente, se encontró que la Universidad Virtual es fuerte en esta variable, puesto que el 83% de los docentes encuestados afirmó que es Adecuada y el 17% Aceptable. Es importante reconocer que el personal docente en una institución representa el 50% de la calidad académica ofrecida, por lo que es fundamental tener un plan de capacitación que le permita cumplir adecuadamente con las funciones sustantivas de la universidad: docencia, investigación, proyección social. (Ver gráfico 12)

Gráfico 13. Percepción sobre la capacitación docente



Gráfico 14. Percepción de la variable capacitación docente.



Como lo muestra la gráfica anterior, la capacitación brindada a los docentes para el manejo de la plataforma virtual es adecuada, lo que permite una mayor efectividad para el desarrollo de los contenidos temáticos. De otro lado, para los docentes, se debe mejorar el proceso de inducción a la universidad, al igual que el apoyo para su participación en diferentes eventos académicos, como parte de su cualificación para una mayor efectividad y mejora del proceso de enseñanza. (Ver gráfico 13 y 14)

Gráfico 15. Apoyo Institucional en actividades de capacitación docente.



Como parte del proceso de cualificación y actualización docente, en procura del mejoramiento del proceso enseñanza–aprendizaje, es fundamental la participación en diferentes eventos como congresos, simposios, etc. Como lo muestra el Gráfico anterior, la Universidad propicia y apoya estos espacios de capacitación, sin embargo es necesario seguir ampliando la cobertura a todos los docentes, puesto que 25% de ellos afirma que se debe mejorar, para brindar una mejor calidad académica en cada programa ofrecido. (Ver gráfico 15)

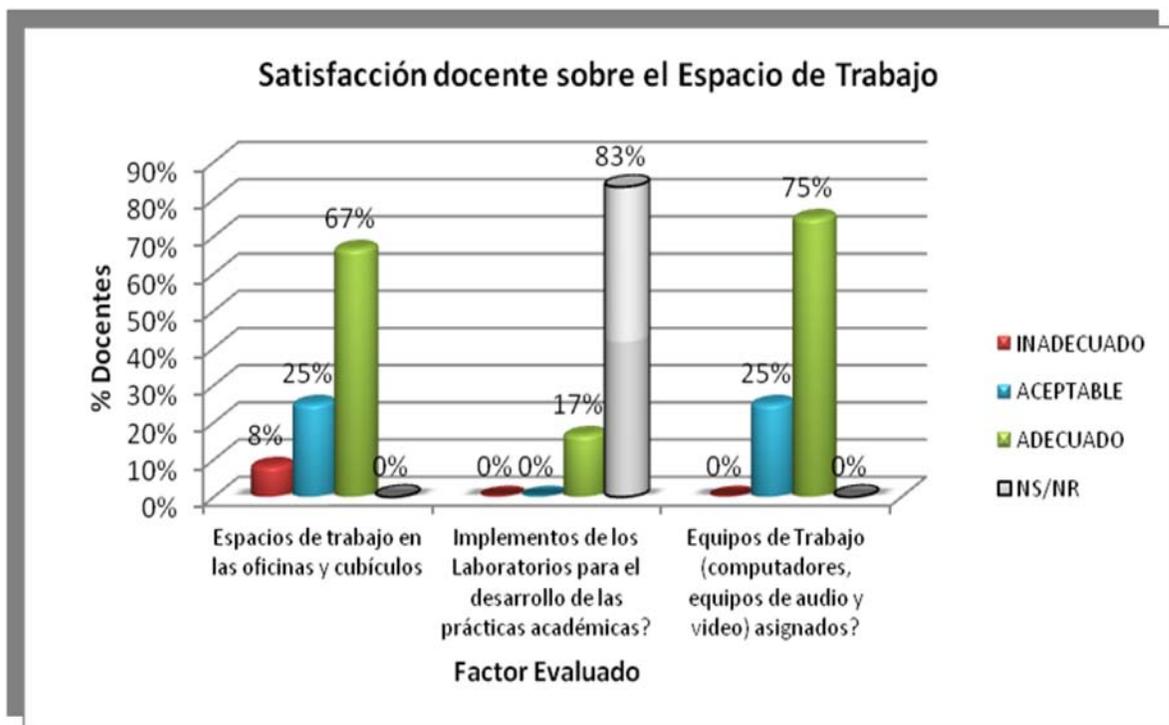
VARIABLE 3. ESPACIOS FÍSICOS Y DE TRABAJO

Gráfico 16. Resultado espacios físicos v de trabajo



La infraestructura física y de trabajo, que tiene que ver fundamentalmente con espacios de trabajo en las oficinas y cubículos, implementos de los laboratorios para el desarrollo de las prácticas académicas y los equipos de trabajo (computadores, equipos de audio y video) asignados al docente, se evaluaron de manera satisfactoria: el 53% de ellos afirma que es adecuado, el 17% aceptable y únicamente el 3% afirma que es inadecuado. A pesar de estos resultados, es necesario seguir trabajando en la consolidación de espacios adecuados de trabajo, acompañados de programas de Salud Ocupacional, con el fin de generar ambientes satisfactorios para que el docente desarrolle su práctica de la mejor manera. (Ver gráfico 16)

Gráfico 17. Satisfacción docente sobre los espacios físicos y de trabajo

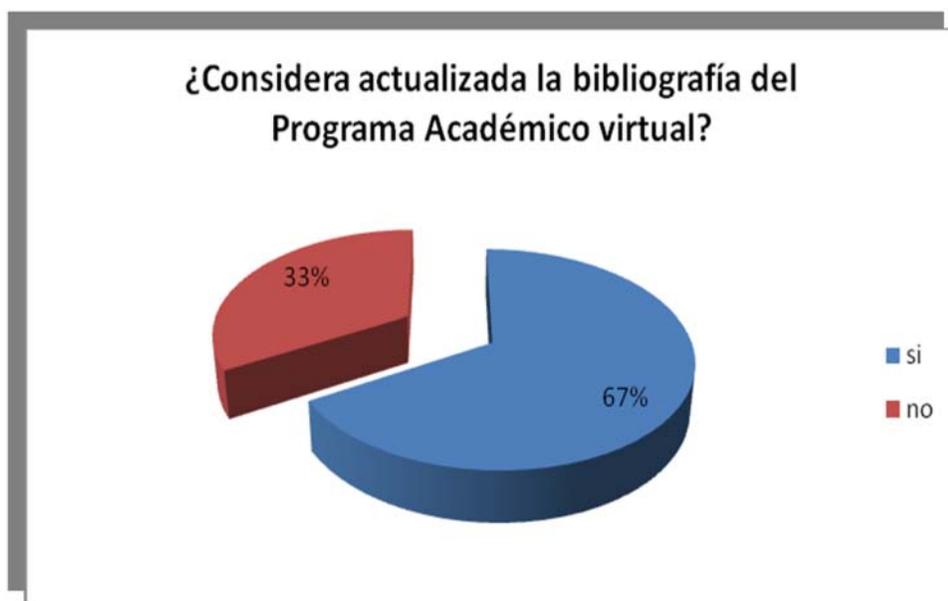


Consecuentemente con lo anterior, la gráfica 17, muestra que el comportamiento de los factores es adecuado: en el caso de los equipos de trabajo el 100% de los docentes afirma que es satisfactorio, lo cual es una gran fortaleza, dado que el escenario del desarrollo de la práctica docente es virtual y éste debe contar con las mejores facilidades y la tecnología para hacerlo. Para los implementos de laboratorio, dado que no todos los programas desarrollan éste tipo de temáticas los docentes no la evaluaron, sin embargo de los que respondieron, todos

afirmaron que este factor es satisfactorio. Por otro lado, y como ya se mencionó anteriormente el mayor índice de insatisfacción lo tienen los espacios de trabajo asignados a los docentes, por lo tanto se debe establecer un plan de mejoramiento para mejorar este factor. (Ver gráfico 17)

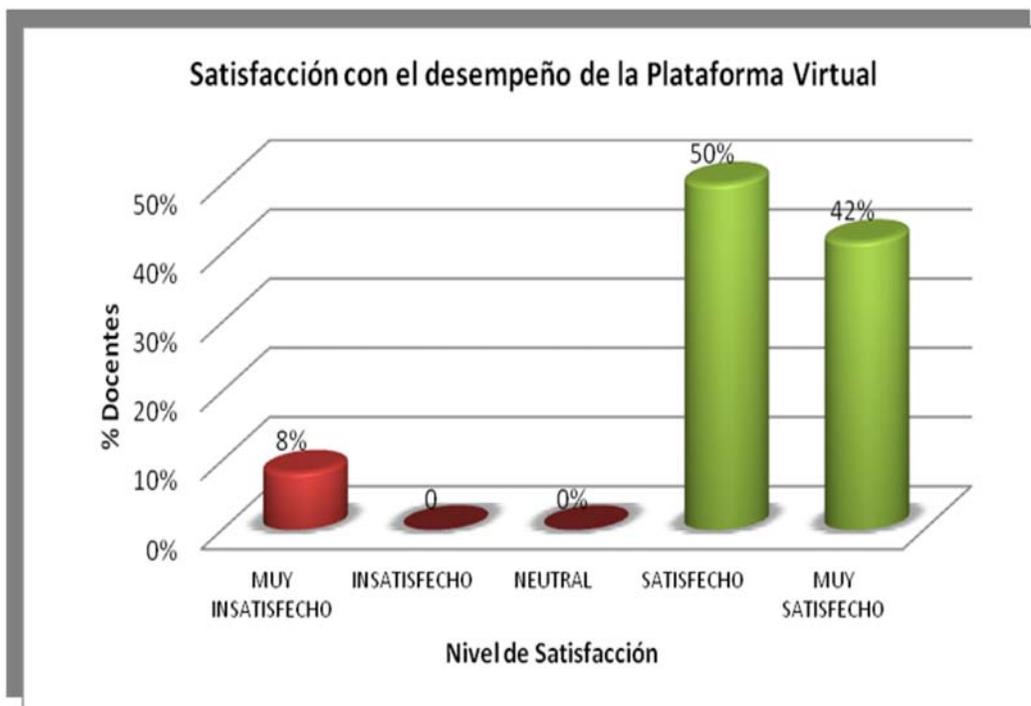
VARIABLE 4 BIBLIOGRAFIA

Gráfico 18. Actualización bibliográfica



El Gráfico 18, muestra una tendencia para mejorar en cuanto a la actualización bibliográfica, puesto que el 33% de los docentes afirman que ésta es desactualizada en sus programas académicos. Este factor es importante fortalecer, con el fin que los estudiantes y docentes puedan acceder a las nuevas tendencias y actualizar los contenidos temáticos de las asignaturas. (Ver gráfico 18)

Gráfico 19. Resultados de satisfacción con la plataforma virtual



El nivel de satisfacción general de los docentes se relaciona con los espacios de trabajo asignados para los docentes en el desarrollo del proceso formativo, siendo adecuados, al igual que las herramientas y los equipos de trabajo, tanto en número como en calidad tecnológica.

Desde el punto de vista de los docentes se debe revisar la actualización del material bibliográfico existente en la Universidad Virtual, el cual influye directamente en la calidad de la formación académica de los educandos y la posibilidad de acceder a las nuevas tendencias en el campo académico de cada disciplina. Sin embargo, de manera general el índice de satisfacción docente es del 82%, lo cual es sobresaliente para afianzar la cultura de la calidad al interior de la unidad académica. (Ver gráfico 19)

3.1.2 Identificación de líderes de proceso o responsables de actividades/procedimientos. (Ver tabla 8)

Tabla 8. Líder de proceso Universidad de Nariño virtual

Nombre del Cargo	Proceso/Área
Director Ejecutivo	Administrativa
Subdirector Académico	Administrativa/Académica
Subdirector Administrativo y Financiero	Administrativa
Subdirector de Medios de la Información y la Comunicación.	Administrativa
Secretaria Académica	Administrativa/Académica
Coordinador de Articulación	Académica
Coordinador de programas	Académica
Coordinador Contable Presupuestal	Administrativa
Coordinador de Mercadeo	Administrativa
Coordinador de Producción de Medios Audiovisuales	Administrativa
Web Máster Para Manejo de Plataforma	Administrativa/Académica
Diseñador Gráfico	Administrativa/Académica
Docentes	Académica

3.1.3 Matriz de evaluación interna basado en la NTC ISO 9001. La evaluación del estado actual de la Universidad de Nariño Virtual, con respecto al cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC – ISO 9001: 2008, se obtuvo los siguientes resultados:

La escala de valoración para cada uno de los requisitos:

0 = No Aplica

1 = No Existe

2 = En Desarrollo

3 = Implementado

4 = Por Mejorar

5 = Auditado

Según la calificación, la herramienta determina el color según la criticidad del estado: rojo si la calificación es menor a 3, anaranjado si es menor a 4 y verde cuando la evaluación es superior a 4. Así mismo, la herramienta permite identificar el estado de cada literal, numeral y capítulo de la norma para establecer y evaluar cuál es el estado de la Universidad Virtual con respecto al cumplimiento de la Norma. (Ver tabla 9 y 10)

Tabla 9. Matriz de evaluación interna basado en la NTC ISO 9001

<p>DIAGNÓSTICO NTC GP ISO 9001:2008 UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL</p>
--

Numeral Norma	REQUISITOS NTC ISO 9001:2008	EVALUACIÓN	OBSERVACIONES
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
4.1	REQUISITOS GENERALES		
A	Se han identificado los procesos necesarios para el SGC, su secuencia e interacción y su aplicación	2	La Universidad de Nariño cuenta con un manual de calidad. sin embargo la Udenar virtual no ha adaptado ni identificado los procesos/procedimientos según el SIGC, a pesar de tenerlos identificados
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN		
4.2.1	Generalidades		
A	Se ha documentado una política de calidad y unos objetivos de calidad, así como un manual de calidad y los procedimientos requeridos por esta norma	2	Existe para la universidad de Nariño. no se ha implementado los procedimientos obligatorios (control de documentos; control de registros; auditorías internas; servicio no conforme; acciones correctivas; preventivas)
4.2.2	Manual de Calidad		
A	Se ha documentado el manual del sistema de gestión y el mismo incluye la descripción de la interacción de los procesos	3	Existe para la Universidad de Nariño.
4.2.3	Control de los documentos		
A	Se cuenta con un procedimiento documentado que indica cómo se administran y controlan los documentos de la Universidad Virtual.	2	Por implementar lo estipulado por la institución
4.2.4	Control de registros		
A	Se cuenta con un procedimiento documentado que indica cómo se administran y controlan los registros que demuestran el funcionamiento de la Universidad Virtual.	2	Por implementar lo estipulado por la institución

Numeral Norma	REQUISITOS NTC ISO 9001:2008	EVALUACIÓN	OBSERVACIONES
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN		
A	Se ha comunicado la importancia de satisfacer requisitos legales y reglamentarios del cliente.	4	
B	La alta dirección asegura la disponibilidad de recursos	4	Institucionalmente se asignan recursos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, por lo que se evidencia el compromiso de la dirección
5.2	ENFOQUE AL ESTUDIANTE		
A	Se han determinado los requisitos del Estudiante y los reglamentarios para los diferentes programas académicos.	2	No se han determinado los requisitos especificados por el estudiante de la Universidad de Nariño Virtual
5.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD		
A	Se cuenta con una política para el sistema de gestión y la misma es adecuada al propósito de la organización	3	Existe la Política de Calidad y es adecuada a la Universidad de Nariño. Se debe relacionar la misión de la Unariño virtual
B	La política ha sido comunicada y se ha garantizado su entendimiento en todos los niveles de la entidad.	4	La Política se ha comunicado a través de diferentes medios televisión, ejemplares impresos, pagina web.
5.4	PLANIFICACIÓN (SISTEMA DE CALIDAD)		
5.4.1	Objetivos de la calidad		
A	Los objetivos del sistema de gestión, se han desplegado en las funciones y niveles pertinentes dentro de la Universidad.	1	Es necesario determinar a cual objetivo de calidad contribuye la U virtual
5.4.2	Planificación del SGC		
A	Se cuenta con una metodología para asegurar que se mantiene la integridad del S.G.C. cuando se planifican e implementan cambios en la entidad	3	La planificación no está incluido los Servicios ofrecidos por la Universidad de Nariño Virtual
5.5.1	Responsabilidad y autoridad		
A	Se han definido las funciones, responsabilidades y autoridades de los servidores de la entidad y han sido comunicadas	4	Se cuenta con un Manual de Funciones y Competencias Interno y el Organigrama
5.5.2	Representante de la dirección		
A	Se ha establecido formalmente el representante de la dirección para designar miembro de la dirección con responsabilidad y autoridad	5	Se ha designado el representante por la Alta Dirección de la Institución para el Sistema Integrado de Gestión de Calidad

Numeral Norma	REQUISITOS NTC ISO 9001:2008	EVALUACIÓN	OBSERVACIONES
5.5.3	Comunicación interna		
A	Se han establecido los procesos de comunicación dentro de la entidad	5	A través del centro de comunicación están establecidos los procesos, métodos y canales de comunicación. televisión, radio, prensa.
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
5.6.1	Generalidades		
A	Se revisa el SGC a intervalos planificados	4	Se ha desarrollado la Revisión por la dirección, sin embargo, en esta no se ha incluido los resultados e indicadores de evaluación de la U virtual
5.6.2	Información de entrada para revisión		
A	¿Se tiene claridad de los temas que se deben analizar al realizar la revisión por la dirección?	3	Se ha desarrollado la revisión por la dirección, sin embargo, en esta no se ha incluido los resultados e indicadores de evaluación de la U virtual
5.6.3	Resultados de la revisión		
A	Los resultados de la revisión gerencial incluyen acciones asociadas a la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, así como la mejora del servicio y la necesidad de recursos	1	Se ha desarrollado la revisión por la dirección, sin embargo, en esta no se ha incluido los resultados e indicadores de evaluación de la U virtual
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS		
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS		
A	Se han determinado y proporcionado recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del SGC	4	Institucionalmente se asignan recursos para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, por lo que se evidencia el compromiso de la dirección
6.2	TALENTO HUMANO		
6.2.1	Generalidades		
A	Se han definido perfiles que incluyan criterios de educación, formación, habilidades y experiencia	4	Se cuenta con un Manual de Funciones y Competencias Interno.
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación		
A	Se ha realizado la evaluación de competencias de los servidores públicos con respecto a los perfiles establecidos	4	Se realiza a nivel Institucional la evaluación de competencias, la oficina encargada en el área de Recursos Humanos.
6.3	INFRAESTRUCTURA (INSTALACIONES)		

Numeral Norma	REQUISITOS NTC ISO 9001:2008	EVALUACIÓN	OBSERVACIONES
A	Se ha determinado, proporcionado y manteniendo la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos con el desarrollo de los Programas Académicos (Edificios, espacio de trabajo, servicios asociados)	4	Se cuenta con la siguiente infraestructura para prestar los servicios académicos virtuales -Aula Virtual - Aulas de Informáticas UdeNar - Servidores 3 - Storage - Teras 3 No se cuenta con un plan de mantenimiento, preventivo o correctivo de la infraestructura física o tecnológica.
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO		
A	Se ha determinado y gestionado el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio (Programa de salud ocupacional)	3	Institucionalmente, existe el programa de Salud Ocupacional, sin embargo es necesario que los trabajadores de la U virtual accedan a estos servicios.
7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO		
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO		
A	Se planifican los procesos de Prestación del servicio	3	Cada Coordinador de Programa realiza la planificación de los diferentes servicios educativa. No se ha implementado el procedimiento para estandarizar la planificación.
B	Se cuenta con los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de prestación del servicio se planifican	3	Cada Coordinador de Programa realiza la planificación de los diferentes servicios educativos. No se ha implementado el procedimiento para estandarizar la planificación.
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL ESTUDIANTE		
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio.		
A	Se han determinado los requisitos para los servicios Educativos (especificados por el Estudiante por la Entidad y los legales)	2	Existen identificados los requisitos legales, sin embargo no se evidencia los requisitos especificados por el Estudiante y/o la Entidad
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo		

Numeral Norma	REQUISITOS NTC ISO 9001:2008	EVALUACIÓN	OBSERVACIONES
A	Se revisa la capacidad de cumplir con los requisitos del servicio Educativo antes de comprometerse con el Estudiante	2	Existen identificados los requisitos legales, sin embargo no se evidencia los requisitos especificados por el Estudiante y/o la Entidad
7.2.3	Comunicación con los Estudiantes		
A	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los Estudiante.	4	Institucionalmente, se ha establecido un procedimiento para la atención de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, igualmente para las dificultades en la prestación del Servicio (ver Servicio No Conforme) Además existe el Consejero Estudiantil, que permite una comunicación eficaz con el Estudiante.
D	Se cuenta con mecanismos para la recepción y atención de las quejas y reclamos de los Estudiantes.	2	La U virtual, cuenta con el correo electrónico soportevirtual@udenar.edu.co para la atención de las quejas y problemas de los Estudiantes. Igualmente, si el Estudiante tiene problemas con algún módulo entonces se puede comunicar con cada tutor a través del email facilitado por él o vía telefónica. Este trámite lo puede realizar de manera presencial en las oficinas de la U Virtual. A pesar que existe responsabilidades en la Administración de estos canales de atención de quejas, no existe un procedimiento definido para cada uno de los casos, ni se genera evidencia de las quejas recibidas, ni de la respuesta brindada ni tampoco de la satisfacción del Estudiante con la respuesta a su QRSyF
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO		
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo		

Numeral Norma	REQUISITOS NTC ISO 9001:2008	EVALUACIÓN	OBSERVACIONES
A	Se planifica y controla el diseño y desarrollo de los servicios Educativos de la Universidad Virtual	2	Se evidencia que cada programa planifica el diseño de los Servicios educativos a través de Proyecto Educativo del Programa y el Plan de Estudios. No existe un procedimiento documentado que identifique los requisitos en caso de existir desarrollo y/o cambios del Plan de Estudios.
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo		
A	Se identifican los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio Educativo	1	No existe un procedimiento o método documentado y definido que identifique los requisitos de entrada para realizar el desarrollo y/o cambios del Plan de Estudios.
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo		
A	Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo que pueden verificarse respecto a los elementos de entrada	1	No existe un procedimiento o método documentado y definido que identifique los requisitos de entrada para realizar el desarrollo y/o cambios del Plan de Estudios.
B	Se especifican las características del servicio educativo que son esenciales para su uso seguro y correcto	2	No existe un procedimiento o método documentado y definido que identifique los requisitos de entrada para realizar el desarrollo y/o cambios del Plan de Estudios.
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo		
A	Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado y se mantienen registros de las mismas	2	No existe un procedimiento o método documentado y definido que identifique los requisitos de entrada para realizar el desarrollo y/o cambios del Plan de Estudios, ni la periodicidad de esos cambios.
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo		
A	Se hace verificación según lo planificado para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada y se dejan registros	2	No existe un procedimiento o método documentado y definido que identifique los requisitos de entrada para realizar el desarrollo y/o cambios del Plan de Estudios, ni la periodicidad de esos cambios.
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo		

Numeral Norma	REQUISITOS NTC ISO 9001:2008	EVALUACIÓN	OBSERVACIONES
A	Se hace la validación según lo planificado para asegurar que el Servicio Educativo, resultante sea capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación o uso previsto	2	No existe un procedimiento o método documentado y definido que identifique los requisitos de entrada para realizar la validación del desarrollo y/o cambios del Plan de Estudios. Sin embargo, es el MEN a través de pares académicos quienes revisan y aprueban.
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo		
A	Se identifican los cambios del diseño y desarrollo durante todas las etapas y se conservan registros de los mismos	2	No existe un procedimiento o método documentado y definido que identifique los requisitos de entrada para realizar el desarrollo y/o cambios del Plan de Estudios.
7.4	CONTRATACIÓN		
7.4.1	Proceso de contratación		
A	Se evalúan y seleccionan los proveedores en función de su capacidad con cumplir los requisitos de la entidad	5	Institucionalmente existen métodos para el Registro y Evaluación de los Proveedores
7.4.2	Información de las compras		
A	Los solicitantes describen con claridad los requisitos del producto o servicio	5	Institucionalmente existen métodos para el Registro y Evaluación de los Proveedores donde se especifica el producto y las características que debe cumplir
7.4.3	Verificación de los productos comprados		
A	Se ha establecido e implementado la inspección u otras actividades para asegurar que el producto o servicio comprado cumple con los requisitos especificados	5	Institucionalmente existen métodos para el Registro y Evaluación de los Proveedores donde se especifica el producto y las características que debe cumplir
7.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO		
7.5.1	Control de la prestación del servicio		

Numeral Norma	REQUISITOS NTC ISO 9001:2008	EVALUACIÓN	OBSERVACIONES
A	Se mantienen bajo control todas las condiciones durante la prestación del servicio	4	<p>Para el manejo de la Plataforma Virtual por parte del Estudiante, existe el Módulo Introductorio Virtual, donde se facilita la documentación y la explicación soporte al Estudiante para el acceso a los módulos (subir un archivo, mandar un correo descargar archivos etc.).</p> <p>A través de la Plataforma Virtual, se evidencia el cumplimiento del Plan de Estudios y los temas vistos por los Estudiantes.</p> <p>Sin embargo, cuando la asesoría o clase se realiza de manera presencial, no se genera un registro que evidencie el cumplimiento de la temática abordada.</p> <p>Cuando un tutor no puede asistir a una práctica, se dispone de un Tutor soporte que es el encargado de reemplazarlo en el caso de incumplimiento.</p>
7.5.2	Validación de los procesos de prestación del servicio		
A	Se validan aquellos procesos de prestación del servicio donde los servicios resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento	2	<p>En la Evaluaciones Académicas, la Pedagoga es la responsable de validarlas antes de aplicarlas a los Estudiantes.</p> <p>Académicamente, la validación de los Planes y PEP se la realiza a través de la acreditación por parte del MEN.</p> <p>Sin embargo el seguimiento a Egresados es bajo, lo que no permite realizar una validación efectiva del impacto de la educación impartida.</p>
7.5.3	Identificación y trazabilidad		
A	Se identifica el servicio por medios adecuados a través de todo el proceso de prestación del servicio.	3	<p>Se identifica los registros que permiten trazabilidad en la prestación del servicio.</p> <p>En el caso de notas, estas quedan registradas en la Plataforma Virtual y son de fácil acceso.</p>
7.5.4	Propiedad del Estudiante		

Numeral Norma	REQUISITOS NTC ISO 9001:2008	EVALUACIÓN	OBSERVACIONES
A	Se tienen establecidas disposiciones para cuidar los bienes que son propiedad del Estudiante, mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma y se conoce que hacer en caso de pérdida o daño	2	
7.5.5	Preservación del Servicio		
A	Se preserva la conformidad del Servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto	3	A través de la Plataforma Virtual, se evidencia el cumplimiento del Plan de Estudios y los temas vistos por los Estudiantes.
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
A	Se han identificado los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del Servicio con los requisitos determinados y existen condiciones para su verificación o calibración, así como disposiciones para manipularlos	2	
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		
8.1	PLANIFICACIÓN		
A	Se han planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios	2	No se ha determinado los indicadores para realizar seguimiento, medición, análisis y mejora.
8.2	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO		
8.2.1	Satisfacción del Estudiante		
A	Se realiza seguimiento de la información relativa a la percepción del Estudiante, con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad	2	No se realiza seguimiento de la satisfacción del estudiante con los servicios académicos ofrecidos
8.2.2	Auditoría interna		
A	Se llevan a cabo en forma periódica auditorías internas al SGC	1	No se realizan auditorías internas de Calidad
B	Existe un procedimiento de auditorías internas	1	Existe un procedimiento, pero en el alcance no está la formación académica virtual
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos		
a	Se cuenta con indicadores para realizar seguimiento a la gestión de los procesos	2	No se evidencia el cálculo de Indicadores de eficiencia, eficacia o efectividad, ni de su análisis y

Numeral Norma	REQUISITOS NTC ISO 9001:2008	EVALUACIÓN	OBSERVACIONES
			decisiones tomadas con base en ellos.
8.2.4	Seguimiento y medición del Servicio		
A	Se mide y hace seguimiento de las características del Servicio para verificar que se cumplan los requisitos del mismo	2	
8.3	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME		
A	La entidad se asegura que el Servicio que no sea conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional	2	No se identifica ni se lleva registro de los problemas o novedades ocurridas en el desarrollo de la prestación del servicio (Servicio No conforme), ni de las acciones implementadas para eliminar esos problemas o sus causas.
B	Definir procedimientos documentados sobre los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del Servicio no conforme	4	Existe en la institución un procedimiento definido para la identificación y tratamiento del Servicio no Conforme, pero no se implementa en la Dependencia.
8.4	ANÁLISIS DE DATOS		
A	Se determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC, incluyendo datos generados del seguimiento, medición o cualquier otra fuente pertinente	2	
8.5	MEJORA		
8.5.1	Mejora continua		
A	Se mejora continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de la política de calidad, del análisis de datos y el uso de acciones correctivas y preventivas.	2	
8.5.2	Acción correctiva		
A	Se toman acciones correctivas para eliminar la causa de no conformidades, que sean apropiadas a los efectos de éstas, se tiene un procedimiento documentado que describe dicha metodología	2	Existe el procedimiento para la Universidad, pero no se ha implementación en la U Virtual
8.5.3	Acción preventiva		

Numeral Norma	REQUISITOS NTC ISO 9001:2008	EVALUACIÓN	OBSERVACIONES
B	Se toman acciones preventivas para eliminar la causa de no conformidades potenciales, que sean apropiadas a los efectos de éstas, se tiene un procedimiento documentado que describe dicha metodología	2	Existe el procedimiento para la Universidad, pero no se ha implementación en la U Virtual

Tabla 10. Diagnóstico NTC ISO 9001:2008 por numeral.

CAPITULO NTC ISO 9001:2008	NUMERAL NTC ISO 9001:2008	Numer al Norma	LITERAL NTC ISO 9001:2008	PUNTA JE LITERA L	INTERPRETACI ON	PUNTAJ E NUMER AL	INTERPRETACI ON	PUNTAJ E CAPITU LO	INTERPRETACI ON	PUNTA JE SISTEM A	INTERPRETACI ON
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	REQUISITOS GENERALES	4.1	REQUISITOS GENERALES	2	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE	2,1	INSUFICIENTE	2,8	INSUFICIENTE
	GESTION DOCUMENTAL	4.2.1	Generalidades	2	INSUFICIENTE	2,3	INSUFICIENTE				
		4.2.2	Manual de Calidad	3	ADECUADO						
		4.2.3	Control de los documentos	2	INSUFICIENTE						
		4.2.4	Control de registros	2	INSUFICIENTE						
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	4	SATISFACTO RIO	4,0	SATISFACTO RIO	3,1	ADECUADO		
	ENFOQUE AL CLIENTE	5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	2	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE				
	POLÍTICA DE LA CALIDAD	5.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD	3,5	ADECUADO	3,5	ADECUADO				
	PLANIFICACIÓN (SISTEMA DE CALIDAD)	5.4.1	Objetivos de la calidad	1	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE				
		5.4.2	Planificación del SGC	3	ADECUADO						
	Responsabilidad y autoridad	5.5.1	Responsabilidad y autoridad	4	SATISFACTO RIO	4,7	SATISFACTO RIO				
		5.5.2	Representante de la dirección	5	SATISFACTO RIO						
		5.5.3	Comunicación interna	5	SATISFACTO RIO						
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	5.6.1	Generalidades	4	SATISFACTO RIO	2,7	INSUFICIENTE				
		5.6.2	Información de entrada para revisión	3	ADECUADO						
		5.6.3	Resultados de la revisión	1	INSUFICIENTE						
GESTIÓN DE LOS RECURSOS	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	4	SATISFACTO RIO	4,0	SATISFACTO RIO	3,8	ADECUADO		
	TALENTO HUMANO	6.2.1	Generalidades	4	SATISFACTO RIO	4,0	SATISFACTO RIO				

CAPITULO NTC ISO 9001:2008	NUMERAL NTC ISO 9001:2008	Numer al Norma	LITERAL NTC ISO 9001:2008	PUNTA JE LITERA L	INTERPRETACI ON	PUNTAJ E NUMER AL	INTERPRETACI ON	PUNTAJ E CAPITU LO	INTERPRETACI ON	PUNTA JE SISTEM A	INTERPRETACI ON
		6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	4	SATISFACTO RIO						
	INFRAESTRUCT URA (INSTALACIONE S)	6.3	INFRAESTRUCT URA (INSTALACIONE S)	4	SATISFACTO RIO	4,0	SATISFACTO RIO				
	AMBIENTE DE TRABAJO	6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	3	ADECUADO	3,0	ADECUADO				
REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	3	ADECUADO	3,0	ADECUADO	2,8	INSUFICIENT E		
	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio	2	INSUFICIENT E	2,3	INSUFICIENT E				
		7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	2	INSUFICIENT E						
		7.2.3	Comunicación con los Estudiantes	3	ADECUADO						
	DISEÑO Y DESARROLLO	7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	2	INSUFICIENT E	1,8	INSUFICIENT E				
		7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	1	INSUFICIENT E						
		7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	1,5	INSUFICIENT E						
		7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	2	INSUFICIENT E						
		7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	2	INSUFICIENT E						
		7.3.6	Validación del	2	INSUFICIENT E						

CAPITULO NTC ISO 9001:2008	NUMERAL NTC ISO 9001:2008	Numer al Norma	LITERAL NTC ISO 9001:2008	PUNTA JE LITERA L	INTERPRETACI ON	PUNTAJ E NUMER AL	INTERPRETACI ON	PUNTAJ E CAPITU LO	INTERPRETACI ON	PUNTA JE SISTEM A	INTERPRETACI ON
			diseño y desarrollo		E						
		7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	2	INSUFICIENT E						
	CONTRATACIÓN	7.4.1	Proceso de contratación	5	SATISFACTO RIO	5,0	SATISFACTO RIO				
		7.4.2	Información de las compras	5	SATISFACTO RIO						
		7.4.3	Verificación de los productos comprados	5	SATISFACTO RIO						
	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7.5.1	Control de la prestación del servicio	4	SATISFACTO RIO	2,8	INSUFICIENT E				
		7.5.2	Validación de los procesos de la prestación del servicio	2	INSUFICIENT E						
		7.5.3	Identificación y trazabilidad	3	ADECUADO						
		7.5.4	Propiedad del Estudiante	2	INSUFICIENT E						
		7.5.5	Preservación del Servicio	3	ADECUADO						
CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	2	INSUFICIENT E	2,0	INSUFICIENT E					
MEDICION ANALISIS Y MEJORA	GENERALIDADES	8.1	GENERALIDADES	2	INSUFICIENT E	2,0	INSUFICIENT E	2,2	INSUFICIENT E		
	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	8.2.1	Satisfacción del Estudiante	2	INSUFICIENT E	1,8	INSUFICIENT E				
		8.2.2	Auditoría interna	1	INSUFICIENT E						
		8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	2	INSUFICIENT E						

CAPITULO NTC ISO 9001:2008	NUMERAL NTC ISO 9001:2008	Numer al Norma	LITERAL NTC ISO 9001:2008	PUNTA JE LITERA L	INTERPRETACI ON	PUNTAJ E NUMER AL	INTERPRETACI ON	PUNTAJ E CAPITU LO	INTERPRETACI ON	PUNTA JE SISTEM A	INTERPRETACI ON
		8.2.4	Seguimiento y medición del Servicio	2	INSUFICIENTE						
	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	8.3	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	3	ADECUADO	3,0	ADECUADO				
	ANÁLISIS DE DATOS	8.4	ANÁLISIS DE DATOS	2	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE				
	MEJORA	8.5.1	Mejora continua	2	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE				
		8.5.2	Acción correctiva	2	INSUFICIENTE						
		8.5.3	Acción preventiva	2	INSUFICIENTE						

Gráfico 20. Estado actual de Universidad de Nariño virtual, con respecto al cumplimiento de la NTC ISO 9001:2008.



De los 51 ítems (literales de la norma) evaluados, se encontró que la Universidad Virtual no cumple con el 55% de los requisitos de la norma, el 20% es adecuado y necesita mejoramiento y únicamente el 25% cumple satisfactoriamente. El análisis por capítulo analizado se describe a continuación. La puntuación obtenida por cada literal se especifica en la Matriz de Diagnóstico. (Ver gráfico 20)

3.1.3.1 Análisis por capítulo de la norma ISO 9001:

Capítulo 4. Sistema de gestión de calidad

La Universidad de Nariño Virtual, no ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad, ni se encuentra incluida en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Nariño. Si bien, la institución cuenta con un Manual de Calidad, los servicios educativos que presta la U. Virtual no se encuentran en su alcance.

Aunque existen procedimientos institucionales que soportan cada uno de los elementos de la ISO 9001:2008, no se han implementado internamente en la Universidad. Virtual.

CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN:

Compromiso de la dirección: Existe el compromiso de la alta dirección institucional con la implementación y mejoramiento del Sistema integrado de Gestión de Calidad, y se ha realizado la comunicación en todos los niveles de la organización, incluida la Universidad Virtual y se asegura la disponibilidad de los Recursos.

Enfoque al estudiante: no se han determinado formalmente los requisitos de los Estudiantes para los diferentes servicios académicos ofertados por la Universidad Virtual, aunque se aseguran la disponibilidad de recursos. En cuanto a los requisitos reglamentarios estos se determinan a partir de los programas académicos aprobados.

Política de calidad: se cuenta con una política para el sistema de gestión y la misma es adecuada al propósito de la Universidad. Igualmente la política ha sido comunicada en todos los niveles de la Entidad. Sin embargo, no se ha determinado su interacción y articulación con la Universidad Virtual.

Planificación del sistema de gestión de calidad: los objetivos del sistema de gestión institucional, no han desplegado en las funciones y niveles de la Universidad Virtual.

Responsabilidad y autoridad: se han definido las funciones, responsabilidades y autoridades de los servidores de la entidad y han sido comunicadas.

Representante de la dirección: se ha establecido formalmente el representante de la dirección, que al semestre A 2011 es el Director de la Oficina de Planeación.

Comunicación interna: Se han establecido los procesos de comunicación tanto dentro de la entidad como hacia fuera de la misma. El responsable es el proceso de apoyo "Gestión de Comunicaciones".

Revisión por la dirección: institucionalmente se revisa el SGC a intervalos planificados, aunque no se incluye a la U. Virtual en los temas que se deben analizar para realizar la revisión por la dirección, ni tampoco en los resultado de la revisión se incluyen acciones asociadas a la mejora de los servicios ofrecidos por esta dependencia.

CAPITULO 6. GESTIÓN DE RECURSOS

Provisión de recursos: La institución ha determinado y proporcionado recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del SGC, puesto que la Institución se encuentra implementando y mejorando su sistema integrado de Gestión de Calidad.

Talento humano: a través del Manual de Funciones se han determinado y definido perfiles que incluyan criterios de educación, formación, habilidades y experiencia. Se ha realizado la evaluación de desempeño de manera semestral. No existe un Plan de Capacitaciones formalizado, sin embargo en convenio con el Ministerio de Educación Nacional, en el año 2010 se programaron unas capacitaciones para los tutores de la Unidad Académica. A nivel presupuestal, solo hasta ahora se ha considerado dejar un rubro para las capacitaciones del personal interno, sin embargo por la modalidad de contratación docente no se ha logrado desarrollarlo.

Infraestructura e instalaciones: La U. Virtual ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos con el desarrollo de los programas Académicos (Edificios, espacio de trabajo, equipos), al igual que el software para la prestación del servicio.

No existe un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos ni de la plataforma virtual formalmente establecidos; sin embargo se realizan acciones de mantenimiento correctivo de los servidores, equipos, software y de la plataforma virtual. Simultáneamente se realizan actualizaciones de vacunas y herramientas instaladas para evitar spyware y virus, al igual que de las herramientas de productividad y el sistema operativo

Ambiente de trabajo: Se ha determinado y gestionado el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio (La Universidad cuenta con un programa de salud ocupacional).

Capitulo 7. Prestación de los servicios educativos:

Planificación de la prestación del servicio.: Existe planificación en la prestación del servicio a través de los Planes de Estudio, labor académica y contenido curricular para los diferentes programas académicos ofrecidos, sin embargo no se

ha documentado esa planificación, ni establecido los requisitos mínimos del servicio conforme con la calidad.

Procesos relacionados con el estudiante: para la determinación de los requisitos relacionados con el Servicio, se tiene identificado los requisitos legales, y no los especificados por el Estudiante. La revisión de la capacidad de cumplir con los requisitos del servicio educativo antes de comprometerse con el Estudiante se realiza de manera informal y no se genera registro de esa actividad. Se ha determinado e implementado disposiciones para la comunicación con los Estudiantes a través de: correo electrónico soporteuvirtual@udenar.edu.co; a través de la plataforma Campus Virtual Udenar así: aspectos técnicos y de soporte con el web máster; temas administrativos o financieros con auxiliar administrativa y aspectos académicos en primera instancia directamente con el tutor, sino recibe una posible solución, con el coordinador académico del área. Sin embargo no existe un registro de las solicitudes recibidas ni de las respuestas enviadas a los estudiantes.

Diseño y desarrollo: aunque se planifica y controla el diseño y desarrollo de los servicios Educativos de la Universidad Virtual no existen un procedimiento, ni las etapas del diseño y desarrollo de los servicios educativos, y no se ha determinado las revisiones, verificaciones y validaciones respectivas.

No se identifican los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio Educativo, aunque se identifican cuáles son esos servicios. Internamente la U. Virtual realiza la revisión de sus Planes Educativos pero no está establecido formalmente.

Compras: institucionalmente, en el proceso de contratación se evalúan y seleccionan los proveedores en función de su capacidad con cumplir los requisitos de la entidad y se ha establecido e implementado la inspección u otras actividades para asegurar que el producto o servicio comprado cumple con los requisitos especificados

Prestación de los servicios educativos: Para la prestación del servicio se cuenta con la infraestructura tecnológica adecuada, manteniendo bajo control todas las condiciones durante la prestación del servicio educativo, igualmente se identifica el servicio por medios adecuados a través de todo el proceso de prestación del servicio. No se genera evidencia de la validación de aquellos procesos de prestación del servicio donde los servicios resultantes no pueden

verificarse mediante actividades de seguimiento, puesto que no se han establecido formalmente criterios de medición e indicadores para el proceso. Aunque se han identificado los dispositivos tecnológicos (equipos) necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del Servicio con los requisitos determinados, no se genera evidencia de su verificación o calibración, aunque se cuenta con manuales y procedimientos para manipularlos

Capítulo 8. Medición, análisis y mejora.

Planificación: aunque se realiza la medición, no se evidencia lo planificado e implementado en los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios.

Medición y seguimiento: en cuanto a la satisfacción del Estudiante, y aunque se mantiene un contacto virtual con él, no se realiza seguimiento de la información relativa a la percepción del Estudiante, con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Universidad Virtual. No se han realizado auditorías internas de calidad para verificar el cumplimiento de la dependencia con el Sistema de Gestión de Calidad, aunque existe ya una metodología institucionalizada. No cuenta con indicadores formalmente establecidos que permita realizar seguimiento a la gestión de los procesos y los funcionarios, ni tampoco se evidencia la medición y seguimiento de las características del Servicio educativo, para verificar que se cumplan los requisitos del mismo.

Control de servicio no conforme: la entidad cuenta con una metodología para la identificación y tratamiento del servicio no conforme, sin embargo la U. Virtual no se asegura que el Servicio que no sea conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

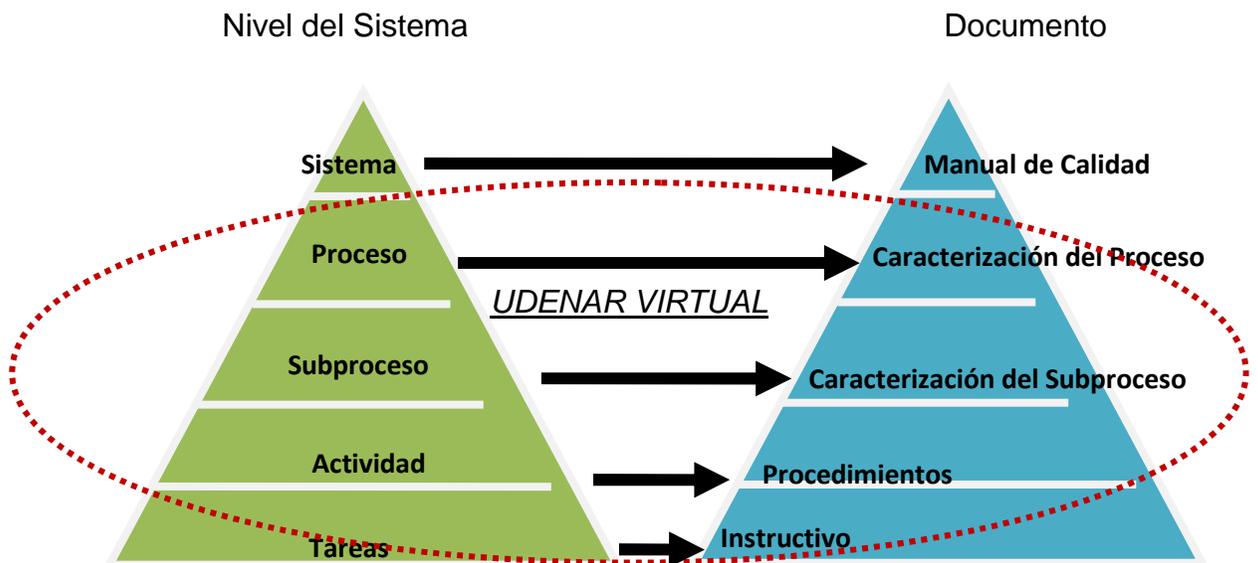
Mejora: no existen indicadores que permitan determinar la eficacia del proceso, ni tampoco se generan registros de las acciones correctivas, preventivas o de mejoras realizadas. No cuenta con un plan de mejoramiento para el proceso, ni con una matriz de riesgos.

3.2 NIVELES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para el diseño del sistema de gestión de calidad y la inclusión de la Universidad de Nariño Virtual en los requisitos de la norma ISO, se tendrá en cuenta los siguientes niveles del sistema y su correspondiente registro documental.

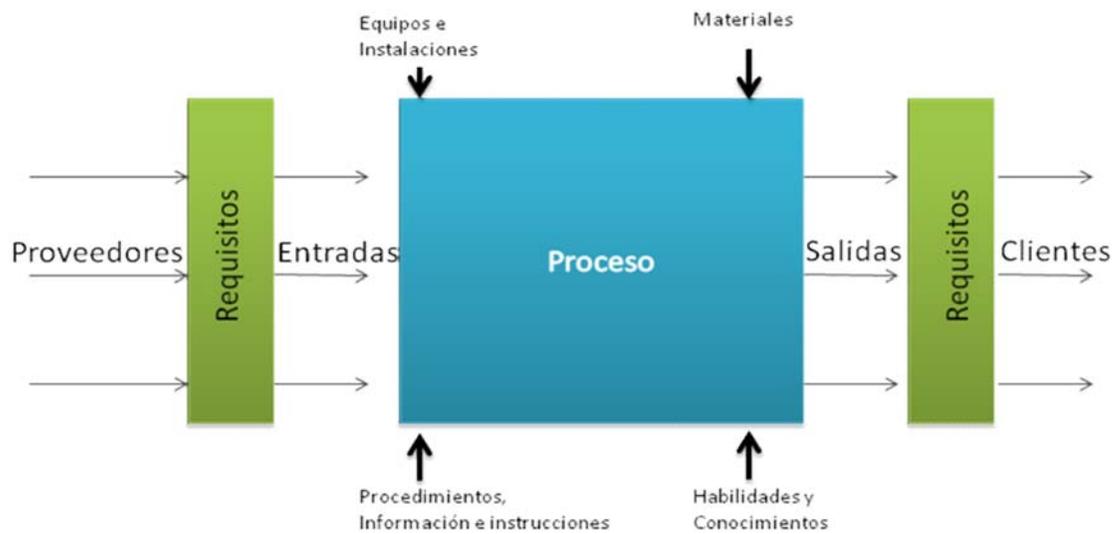
Se denomina “estructura documental” a la forma como se articulan e interrelacionan los documentos del SGC, para formar un sistema coherente, funcional y útil. (Ver figura 9)

Figura 9: Niveles del sistema integrado de gestión de calidad



La Universidad de Nariño virtual trabajará su sistema de gestión de calidad en los Niveles de Proceso, subproceso actividades y tareas; el nivel de “Sistema” abarca todo el Sistema Integrado de Gestión de Calidad diseñado por la Institución, y en este caso, el Manual de Calidad es el documento marco de referencia. (Ver Figura 10)

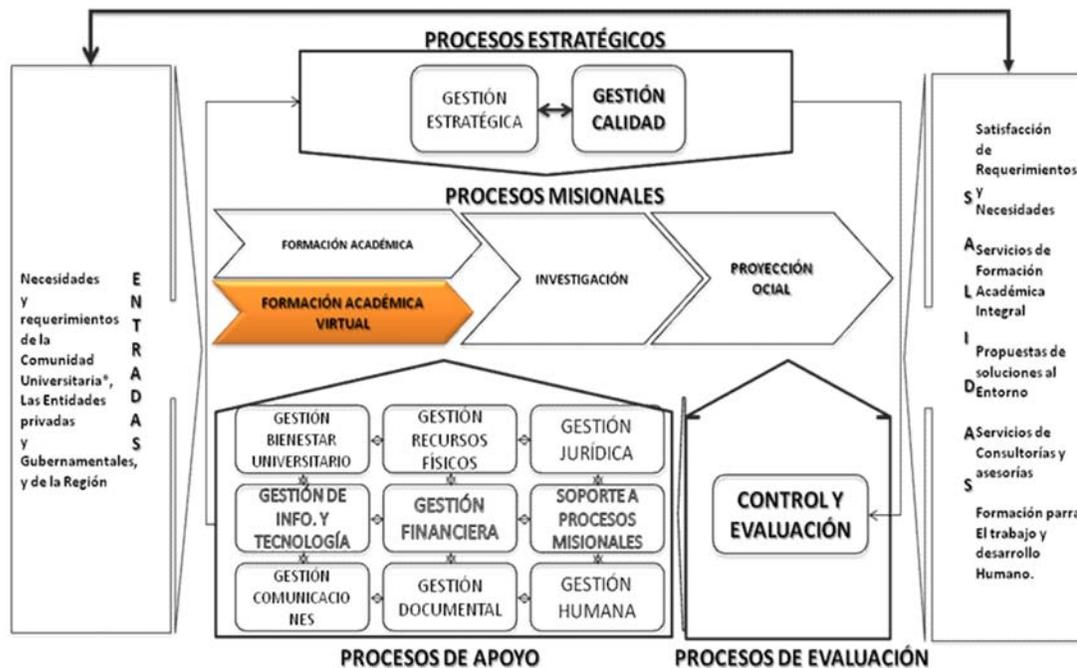
Figura 10. Modelo de proceso²⁴



3.2.1 Mapa de procesos. El mapa de procesos, es un diagrama general que muestra el funcionamiento de la Institución bajo un enfoque basado en procesos; en él están representados los diferentes procesos que conforman el sistema de gestión así como sus relaciones principales; dichas relaciones se indican gráficamente mediante flechas y formalmente mediante registros que representan los flujos de información entre cada uno de estos procesos.

²⁴ La Calidad Total en Acción. Lesley M-F; Malcolm M-F. Ed. Folio. Barcelona. 1994 pág. 40

Figura 11. Mapa de procesos propuesto²⁵



La Universidad de Nariño Virtual, se la ha identificado dentro del Mapa de Procesos de la Universidad de Nariño como un proceso misional denominado **Formación Académica Virtual**, que está íntimamente ligado al cumplimiento de su objeto fijado en la misión institucional; *“formar seres Humanos, ciudadanos y profesionales en las diferentes áreas del saber y del conocimiento”*, y que además interactúa constantemente con el proceso de INVESTIGACIÓN y de PROYECCIÓN SOCIAL, fijados igualmente como misionales dentro del Mapa de la Universidad de Nariño, a través de su grupo de investigación **e-tic** y de las diferentes labores de extensión social que desarrolla este proceso. (Ver figura 11)

²⁵ Basado en Mapa de Procesos Universidad de Nariño, tomado de pagina web: http://akane.udenar.edu.co/siweb/calidadudenar/?category_name=mapa-de-procesos

3.2.2 Despliegue de procesos Universidad de Nariño virtual:

Tabla 11. Despliegue de procesos Universidad de Nariño virtual

PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS/ ACTIVIDADES
FORMACIÓN ACADÉMICA VIRTUAL	PLANEACIÓN ACADÉMICA VIRTUAL	Diseño del Proyecto Educativo del Programa Virtual
		Programación de la Carga y Labor Académica
		Diseño y Publicación de los Módulos Virtuales
		Procedimiento de Selección y Contratación de de Docentes
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Gestión Contable y Financiera
		Tesorería
		Gestión de Mercadeo
	ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	Procedimiento Selección de Estudiantes
		Procedimiento Matrícula de Estudiantes
	DOCENCIA VIRTUAL	Prestación del Servicio Académico Virtual (Formación técnica, tecnológica)
		Procedimiento Tutorías
		Procedimiento de Atención de QRS
		Procedimiento evaluación personal docente
		Procedimiento Acreditación de Alta Calidad
		Procedimiento Desarrollo Pruebas saber pro
		Procedimiento Elaboración y Aprobación de Trabajos de Grado
		Procedimientos evaluación de estudiante
APOYO TÉCNICO VIRTUAL	Procedimiento Diseño y Publicación de los Módulos Virtuales	

A partir del Proceso Misional “Formación Académica Virtual”, se identifican 5 subprocesos que abarcan el quehacer de esta dependencia: la Planeación Académica Virtual; la Gestión Administrativa; Admisión de Estudiantes; Docencia Virtual y el Apoyo Técnico Virtual. (Ver tabla 11)

3.2.2.1 Caracterización del proceso formación académica virtual. Una vez que el proceso se ha identificado, se describen mediante una caracterización del proceso. Este documento desagrega el proceso en sus elementos fundamentales, según se expone a continuación:

- **Nombre del proceso:** representa la identificación que se hace dentro de la Entidad del proceso.
- **Objetivo del proceso:** describe de forma detallada el logro específico que se espera alcanzar con la ejecución del proceso.
- **Alcance del proceso:** identifica la actividad inicial y la actividad final del proceso, de tal manera que delimita y determina la interacción entre procesos.
- **Líder del proceso:** identifica el cargo del funcionario bajo cuya responsabilidad está el proceso y es quien debe asegurar que el proceso se lleve a cabo según se ha establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.
- **Subprocesos:** identifica como un conjunto de actividades secuenciales y que está dentro de un proceso.
- **Actividades:** una actividad se define como un conjunto de operaciones o tareas propias de un proceso, que bajo el sistema de gestión de calidad deben cumplir una secuencia y bajo el ciclo de mejoramiento continuo. (PHVA).
- **Entradas:** se refiere a los insumos, materias primas y/o información que se requiere para desarrollar el proceso.
- **Proveedores:** es una organización o persona que proporciona un producto y/o servicio. Los proveedores pueden ser internos cuando son otros procesos del SGC. Son proveedores externos cuando son entidades externas o personas que entregan algún insumo o materia prima para el proceso.
- **Salidas:** son los resultados que se obtienen al ejecutar las actividades del proceso.
- **Clientes:** se identifican dos clases de clientes: internos, cuando son los otros procesos. Y externos, referidos a los usuarios que reciben el servicio o producto.
- **Recursos:** se refiere a los recursos de Talento Humano, infraestructura y de ambiente de trabajo necesarios para desarrollar las actividades del proceso.

- **Documentos legales:** se refiere a los documentos que la entidad no genera y son externos a ella; generalmente son documentos normativos que regulan el desarrollo del proceso.
- **Documentos internos:** son aquellos documentos que la Organización genera para el normal desempeño de las actividades en cada uno de los procesos.
- **Registros:** son aquellos documentos que presentan resultados obtenidos y proporcionan evidencia de las actividades ejecutadas en los procesos.
- **Indicadores:** son aquellos parámetros de medición del proceso en cuanto a su eficiencia, eficacia o efectividad. (ver tabla 12)

Tabla 12. Caracterización del proceso formación académica virtual

OBJETIVO:	Formar técnicos y tecnólogos a través de los diferentes Programas, niveles y modalidades de Educación virtual.						
ALCANCE:	Desde la formulación del proyecto educativo del programa virtual, hasta la obtención del Título académico.						
TIPO:	Estratégico:		Misional:	X	De apoyo:		De control y evaluación:
LÍDER:	Director Universidad de Nariño Virtual						

PROVEEDORES	ENTRADAS:	SUBPROCESO	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Sociedad (Familia, Instituciones Educativas Municipales, Universidades Nacionales y Extranjeras Estudiantes Proceso Formación académica Virtual Docentes U. Virtual Subdir. Académica Docentes Estudiantes Ministerio de Educación Comisión Nacional de Acreditación	Necesidades y Expectativas Pensum Programa Contenido del curso Protocolo de diseño Resultados de Pruebas Hoja de Vida Solicitud de admisión al Semestre o Año Académico Requisitos de Acreditación y Re acreditación Lineamientos del CNA	PLANEACIÓN ACADÉMICA VIRTUAL	Formulación del Proyecto Educativo del Programa Virtual	P	Director Ejecutivo	Proyecto Educativo del Programa Registro Calificado del Programa Plan de Estudios	Sociedad, egresados y grupos de interés
			Programación Carga y Labor Académica	P	Secretario Académico	Carga y Labor Académica	Comunidad Estudiantil
			Diseño del Curso Virtual	P	Equipo pedagógico, Equipo de Producción.	Diseño y publicación de cursos virtuales	Ministerio de Educación.
			Selección de Docentes	P	Director Ejecutivo	Personal Docente Seleccionado	Proceso Control y Evaluación
		ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	Selección y Matricula de Estudiantes	H	Secretaria Académica	Estudiantes Matriculados	
		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Gestión Contable y Financiera Tesorería Gestión de Mercadeo	H	Subdirector Administrativo y Financiero	Presupuesto Estados Financieros Marketing y mercadeo.	
		DOCENCIA VIRTUAL	Prestación del Servicio Académico Virtual (Formación técnica, tecnológica)	H	Tutores, Secretaria Académica.	Hoja de Vida Académica de Estudiante Registro de Notas Nominación de Egresados Técnicos _ Tecnólogos Formados Trabajos y Tesis de Grado Acta de Grado - Título	

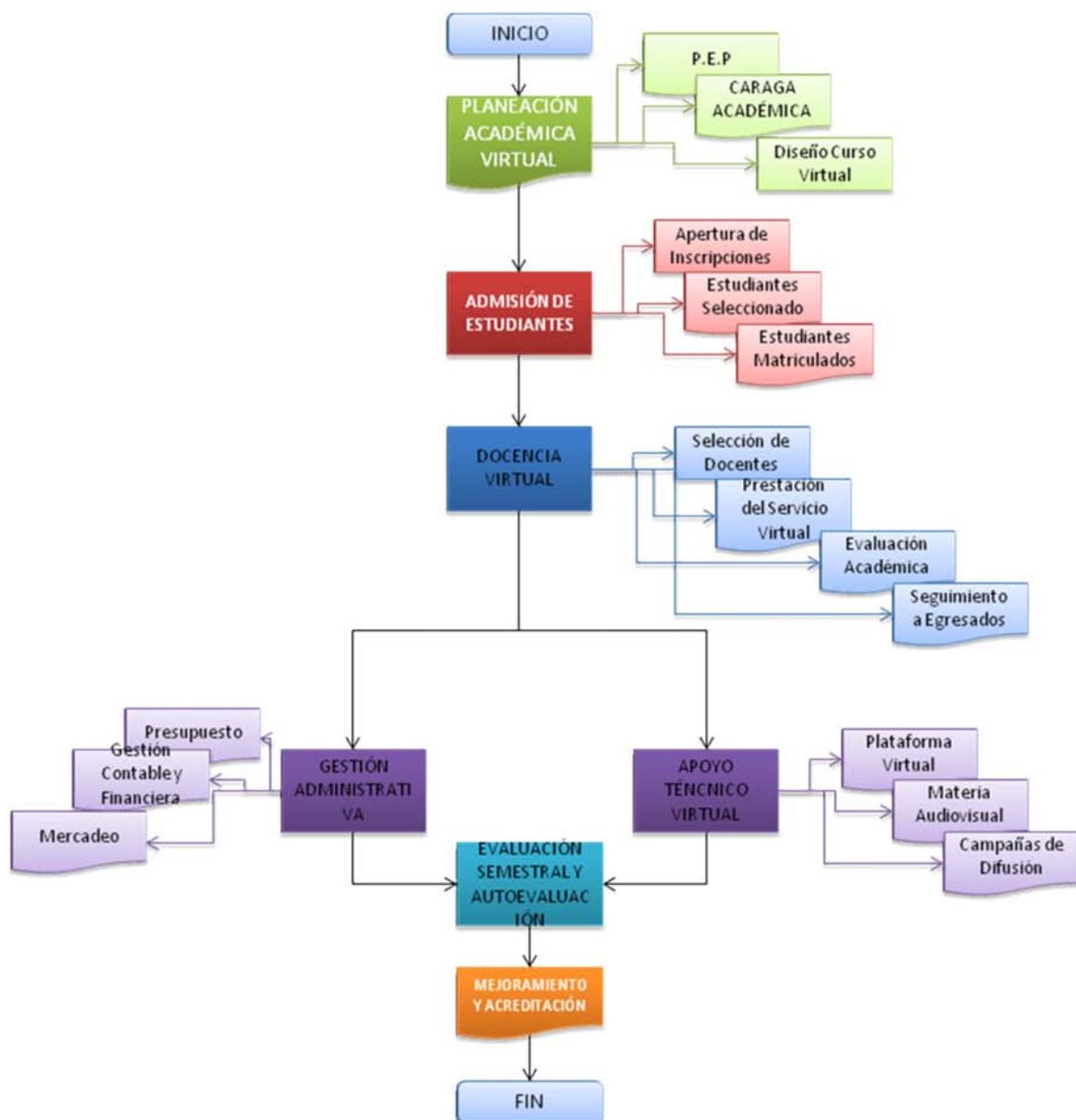
PROVEEDORES	ENTRADAS:	SUBPROCESO	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Todos los Procesos	Apoyo para el Desarrollo del proceso Misional	APOYO TÉCNICO VIRTUAL	Apoyo Técnico Virtual	H-V	Web Máster	Soporte técnico	
		DOCENCIA VIRTUAL	Evaluación Académica	V	Tutores Director ejecutivo	Informes de evaluación de Docentes/Tutores. Evaluación Estudiantil	
			Seguimiento a Egresados	V	Secretaria Académica	Base de Datos Egresados	
			Acreditación del Alta Calidad	V-A	Secretaria Académica Coordinadores de Programa	Resolución Acreditación MEN	
			Evaluación del Semestre y Mejoramiento	A	Coordinadores de programa	Plan de Mejoramiento Semestral	

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS	REGISTROS
<p>Talento Humano: Docentes Profesionales, Técnicos Y Auxiliares cualificados de acuerdo con las actividades de la dependencia a la que pertenecen. - Personal Administrativo</p> <p>Tecnológicos: Computadores, Internet, Plataforma Virtual</p> <p>Infraestructura Física: - Auditorio Virtual - Laboratorios - Aula de Informática</p> <p>Recursos Bibliográficos y de Información Recursos Financieros</p>	<p>Ver Listado Maestro de Documentos Externos</p>	<p>Acta de Grado Protocolo para la entrega de documentos por parte del experto en contenidos Proyectos Educativos de Programa (PEPS) Programas académicos por asignatura</p> <p>Procedimientos: Procedimiento Diseño y Publicación de los Módulos Virtuales Procedimientos evaluación de estudiante Procedimiento evaluación personal docente Procedimiento selección de estudiante Procedimiento Matricula de estudiante Procedimiento selección y contratación de Docentes Procedimiento Diseño del proyecto educativo Procedimiento Acompañamiento del Proceso Académico Procedimiento de Retiro y Reingreso Procedimiento Programación Carga Académica Procedimiento Elaboración y Aprobación de Trabajos de Grado Procedimiento de Atención de QRS</p>	<p>Formulario matricula Formato diplomado Formato preinscripciones</p> <p>Ver listado maestro de registros.</p>

PARÁMETROS DE MEDICIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
Nivel de satisfacción de los Estudiantes	(No. De Estudiantes que califican el servicio como Satisfactorio 4 y 5 /No. De Estudiantes encuestados)*10	Semestral
Índice de deserción estudiantil por periodo	(No. De Estudiantes que se retiran en forma definitiva del Proceso de Formación académica por periodo/No. De Estudiantes Matriculados por periodo)*100	Anual
Porcentaje de Docentes evaluados satisfactoriamente (Coevaluación, Autoevaluación, Evaluación de Director de Departamento, Evaluación por Estudiantes)	(No. De Docentes que cumplen con el nivel determinado como satisfactorio/Total de Docentes evaluados)*100	Semestral
Numero de Graduados por Periodo	No de Estudiantes Graduados por periodo	Semestral

Figura 12. Diagrama general del proceso formación académica virtual



3.2.2.2 Caracterización de los subprocesos. (Ver tabla 13)

Planeación académica virtual

Tabla 13. Caracterización del subproceso planeación académica virtual

OBJETIVO:	Coordinar las actividades de diseño y actualización curricular a través de la elaboración de procedimientos y metodologías, así como la asesoría y soporte en materia de planeación y diseño curricular.						
ALCANCE:	Desde la planeación de la apertura del programa académico, hasta su evaluación. Aplica para programas técnicos y tecnológicos.						
TIPO:	Estratégico:		Misional:	X	De Apoyo:		De Control y Evaluación
LÍDER:	Subdirector Académico.						

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Sociedad (Familia, Instituciones Educativas Municipales, Universidades Nacionales y Extranjeras) Estudiantes Docentes U. Virtual Ministerio de Educación Comisión Nacional de Acreditación Todos los Procesos	Necesidades y Expectativas	Planeación de la Apertura del Programa Académico Virtual	P	Director Subdirector Académico	Propuesta de Creación de Programa Académico Virtual	Sociedad, egresados y grupos de interés Comunidad Estudiantil Ministerio de Educación. Proceso Control y Evaluación
		Selección de Docentes	P	Director Ejecutivo	Personal Docente Seleccionado	
	Pensum Programa	Formulación del Proyecto Educativo del Programa Virtual	H	Subdirector Académico	Proyecto Educativo del Programa Registro Calificado del Programa Estructura Curricular	
	Contenido del curso Protocolo de diseño	Programación Carga y Labor Académica	H	Subdirector Académico	Carga y Labor Académica	
	Requisitos de Acreditación y Re-acreditación	Diseño del Curso Virtual	H	Web Máster Para Manejo de Plataforma Docentes	Diseño y publicación de cursos virtuales	
	Lineamientos del CNA	Evaluación del Programa	V	Director Subdirector Académico	Informes de evaluación de Docentes/Tutores.	
	Apoyo para el Desarrollo del proceso Misional	Mejoramiento	A	Director Subdirector Académico	Innovación y mejoramiento de Estructura Curricular y Plan de Estudios del Programa.	

Admisión a estudiantes (Ver tabla 14)

Tabla 14. Caracterización del subproceso admisión a estudiantes

OBJETIVO:	Definir los métodos y procedimientos para la admisión de los aspirantes a los programas académicos virtuales.						
ALCANCE:	Desde la definición de metodologías de admisión hasta la matrícula e inicio del programa académico.						
TIPO:	Estratégico:		Misional:	X	De apoyo:		De control y evaluación:
LÍDER:	Subdirector Académico						

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Sociedad (Familia, Instituciones Educativas Municipales, Universidades Nacionales y Extranjeras)	Necesidades y Expectativas	Definir los métodos para la selección y matrícula de Estudiantes	P	Director Subdirector Académico	Métodos y Procedimientos	Sociedad, egresados y grupos de interés Comunidad Estudiantil Proceso Control y Evaluación
		Apertura de inscripción al Programa Académico Virtual	P	Subdirector Académico	Apertura Programa Académico	
Estudiantes	Pensum Programa	Selección de Estudiantes	H-V	Subdirector Académico	Listado de Estudiantes Seleccionados	
Proceso Formación académica Virtual	Contenido del curso Protocolo de diseño	Matrícula de Estudiantes	H	Subdirector Académico	Estudiantes Matriculados	
Docentes U. Virtual	Solicitud de admisión al Semestre o Año Académico	Evaluación del proceso de Admisión a Estudiantes	V	Subdirector Académico	Informes de Evaluación	
Subdir. Académica Docentes						
Estudiantes						
Ministerio de Educación	Lineamientos del CNA					
Comisión Nacional de Acreditación	Apoyo para el Desarrollo del proceso Misional	Mejoramiento Continuo	V-A		Plan de Mejoramiento Semestral	
Todos los Procesos						

Docencia virtual (Ver tabla 15)

Tabla 15. Caracterización del subproceso docencia virtual

OBJETIVO:	Formar Profesionales a través de los diferentes Programas, niveles y modalidades de la Educación virtual ofertados por la Universidad de Nariño.						
ALCANCE:	Desde la selección de docentes, hasta la obtención del Título académico y seguimiento de los egresados.						
TIPO:	Estratégico:		Misional:	X	De apoyo:		De control y evaluación:
LIDER:	Director Universidad de Nariño Virtual/Secretario Académico						

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS	
Sociedad (Familia, Instituciones Educativas Municipales, Universidades Nacionales y Extranjeras) Estudiantes Proceso Formación académica Virtual Docentes U. Virtual Subdirector Académica Docentes Estudiantes Ministerio de Educación Comisión Nacional de Acreditación Todos los Procesos	Necesidades y Expectativas	Planeación académica	P	Director Ejecutivo	Proyecto educativo Planes de Estudio	Sociedad, egresados y grupos de interés Comunidad Estudiantil Ministerio de Educación.	
	Pensum Programa	Prestación del Servicio Académico Virtual (Formación técnica, tecnológica)	H	Secretaria Académica Tutores	Hoja de Vida Académica de Estudiante		
	Contenido del curso				Registro de Notas		
	Protocolo de diseño				Nominación de Egresados		
	Resultados de Pruebas	Listado de Estudiantes Matriculados	Retiro y reingreso de Estudiantes	H	Secretaria Académica		Informes de evaluación de Docentes/Tutores.
	Hoja de Vida		Evaluación Académica	V	Tutores Director Ejecutivo		Evaluación Estudiantil
	Requisitos de Acreditación y Reacreditación	Lineamientos del CNA	Seguimiento a Egresados	V	Coordinadores de Programa		Base de Datos Egresados
	Proyecto Educativo del Programa	Registro Calificado del Programa	Acreditación del Alta Calidad	V-A	Secretaria Académica Coordinadores De Programa		Resolución Acreditación MEN
	Plan de Estudios	Carga y Labor Académica	Evaluación del semestre y mejoramiento	A	Coordinadores de Programa		Plan de Mejoramiento Semestral Plan de Mejoramiento por docente
Apoyo para el Desarrollo del proceso Misional							

Gestión administrativa (Ver tabla 16)

Tabla 16. Caracterización del subproceso gestión administrativa

OBJETIVO:	Administrar de manera eficaz y eficiente los recursos humanos, financieros y materiales con los que cuenta la universidad de Nariño Virtual, dando un óptimo cumplimiento a todas las actividades encaminadas al logro de los objetivos establecidos dentro de la misma.						
ALCANCE:	Desde la formulación de políticas financieras hasta la evaluación de la implementación de los planes y programas administrativos.						
TIPO:	Estratégico:		Misional:		De apoyo:	x	De control y evaluación:
LIDER:	Subdirector Administrativo y Financiero						

PROVEEDORES	ENTRADAS:	ETAPAS	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Todos los Procesos Proceso Formación Académica Virtual Universidad de Nariño	Necesidades y Expectativas Información Presupuesto	Formulación de políticas, programas y planes financieros para la Universidad de Nariño Virtual.	P	Subdirector Administrativo y Financiero	Políticas Programas Planes de Trabajo	Todos los Procesos Proceso de Formación Académica Virtual Estudiantes Partes Interesadas Dirección
		Formulación del Presupuesto	P	Subdirector Administrativo y Financiero Coord. Contable y Presupuestal	Documento Presupuesto	
		Gestión Contable y Financiera	H	Subdirector Administrativo y Financiero Auxiliares Contables	Registros Contables Estados Financieros Informes Contables	
		Tesorería	H	Subdirector Administrativo y Financiero	Pagos Recaudo	
		Gestión de Mercadeo	H	Coordinador de Mercadeo	planes de marketing campañas publicitarias y de promoción	
		Evaluación Semestral	V	Subdirector Administrativo y Financiero Coord. Contable y Presupuestal	Informe de Evaluación	
		Mejoramiento Continuo del Proceso	A	Director	Plan de Mejoramiento	

Apoyo técnico virtual

Tabla 17. Caracterización del subproceso apoyo técnico virtual (Ver tabla 17)

OBJETIVO:	Garantizar el manejo eficiente y eficaz de los medios de información que tenga bajo su responsabilidad para el desarrollo material educativos, dando a conocer los diferentes programas académicos ofrecidos por la Universidad de Nariño Virtual.						
ALCANCE:	Desde la planeación audiovisual y comunicación hasta la evaluación y mejoramiento de la plataforma y los medios de comunicación utilizados.						
TIPO:	Estratégico:		Misional:		De apoyo:	X	De control y evaluación:
LÍDER:	Coord. De Producción de Medios Audiovisuales/ Web Máster						

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Sociedad (Familia, Instituciones Educativas Municipales, Universidades Nacionales y Extranjeras Estudiantes Proceso Formación académica Virtual Docentes U. Virtual Subdir. Académica Docentes	Necesidades y Expectativas	Planeación Audiovisual y Comunicación	P	Coord. Producción y Medios	Plan Audiovisual y de medios	Sociedad, egresados y grupos de interés Comunidad Estudiantil Procesos Misionales: Docencia Virtual Tutores
		Estructurar la plataforma Campus Virtual Udenar	P	Web Máster	Contexto de sistema Contexto de categoría de curso Contexto de curso Contexto de módulo Contexto de bloque Contexto de usuario Contexto de Recursos Contexto de Actividades: foros, diarios, cuestionarios, materiales, consultas, encuestas, tareas, salas de Chat	
		Elaboración del Material Audiovisual	H	Coord. Producción y Medios	Material Audiovisual elaborado	
	Contenido del curso	Apoyo y asesoría en materia audiovisual	H	Coord. Producción y Medios	Asesoría audiovisual a los cursos virtuales.	
		Difusión de las actividades que se realicen en la unidad académica a través de los medios de comunicación.	H	Coord. Producción y Medios	Campañas de difusión y marketing.	
	Protocolo de diseño	Apoyo en el Manejo de la Plataforma Virtual	H	Web Máster	Soporte técnico en la Publicación de los Módulos Administración Correo Electrónico Manejo de Base de Datos estándares educativos en la plataforma Campus Virtual Copias de Respaldo	
		Evaluar el Impacto del material Audiovisual y de la Plataforma Virtual	V	Director	Informes	
		Mejoramiento	A	Coord. Producción y Medios Web Máster	Planes de mejoramiento	

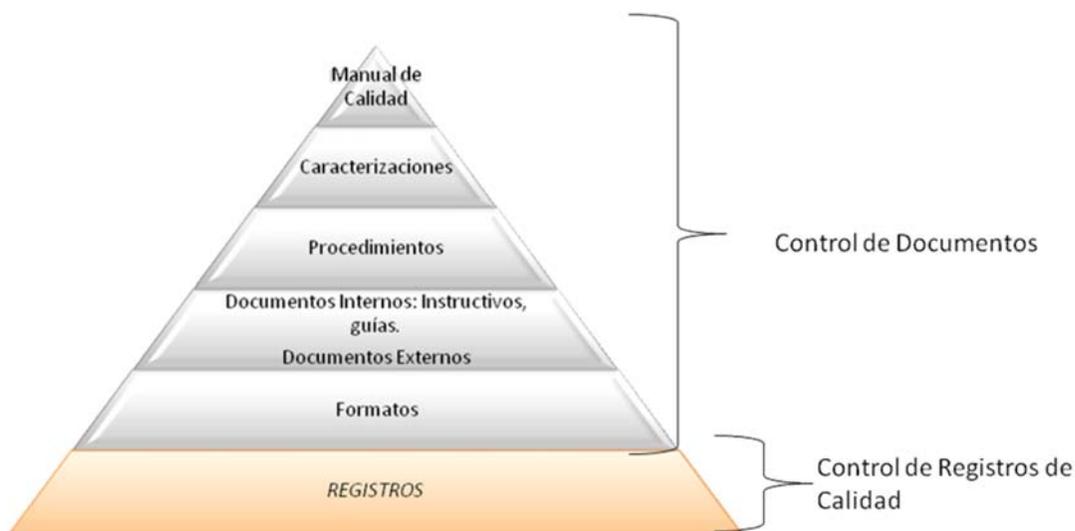
3.2.3 Indicadores de gestión. El Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Nariño asume la Gestión del Mejoramiento Continuo, a través de la adecuada administración de los Planes de Mejoramiento por Proceso y la Gestión de Indicadores como un mecanismo de autocontrol y mejoramiento continuo de los aspectos estratégicos de cada uno de los procesos académicos y administrativos de la entidad; mediante la utilización de instrumentos apropiados se identifican los factores críticos de cada proceso (Problemas u Oportunidades de Mejora); se construye y hace seguimiento periódico al Plan de Mejoramiento correspondiente; y se formula, calcula y se analiza permanentemente los indicadores convenientes, de tal manera que se viabilice la acertada toma de decisiones, y se evidencie el mejoramiento continuo de la gestión en los servicios.

De esta manera, se propicia el seguimiento a información estadística útil y la trazabilidad del desempeño de cada proceso, de tal manera que los directivos de la Universidad, apoyados en su equipo de trabajo, puedan orientar oportunamente las decisiones académicas y administrativas al cumplimiento de los objetivos misionales de la Universidad.

3.3 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

Se denomina estructura documental a la manera como se articulan e interrelacionan los documentos del SGC, para formar un sistema coherente, que genere valor y brinde soporte a la estructuración del sistema de gestión de calidad para la Institución.

Figura 13. Estructura documental



La documentación del Sistema de Gestión de Calidad, está sustentada en 6 niveles documentales, tal como se muestra en la figura 13, y generalmente puede contener lo siguiente.

- Manual del Sistema de Gestión de Calidad
- Procedimientos
- Instructivos y Guías
- Planes de Calidad
- Formatos
- Documentos externos
- Registros

3.3.1. Control de documentos. El planteamiento de la Norma ISO se enfoca en desarrollar la documentación necesaria para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos y la implementación y mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Para identificar la documentación de la Universidad de Nariño Virtual fue necesario comprender de manera global el funcionamiento de esta dependencia universitaria, gestionándola como un proceso: se identifica entradas, salidas, actividades que desarrolla, entre otras.

Con base en el análisis que se llevó a cabo se definieron los documentos críticos para el funcionamiento del sistema que garantizan la operación y control de los procesos y subprocesos.

La documentación fue planteada en el siguiente Listado Maestro de Documentos Internos que contiene la siguiente clasificación: Manuales de Funciones; Manuales de Procedimientos y la documentación correspondiente a cada uno. A continuación se presenta el Listado de documentos, con su correspondiente codificación.

El procedimiento establecido con el fin de determinar las actividades concernientes a la elaboración, aprobación, actualización, distribución y conservación de los documentos de la Universidad de Nariño, con el fin de disponer de la información de manera ágil y eficiente, contribuyendo a la correcta preservación de la documentación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad. Los Parámetros a cumplir en la elaboración de los documentos del SIGC son los siguientes.

a. Encabezado: hace referencia al control que la entidad ejerce sobre este documento y los demás determinados para el Sistema de gestión de calidad. Para la Universidad se estableció la Guía para la Elaboración y Control de Documentos y Registros en el cual se especifica que el encabezado de los documentos del SIGC se encuentra en todas las hojas que conforman el documento, excepto la portada, deben estar registrados en fuente tipográfica Arial tamaño 9 y debe tener el siguiente contenido:

- Extremo izquierdo.

Se encuentra el escudo de la Universidad de Nariño y el nombre de la Universidad en fuente tipográfica Humanst BT en la parte inferior del Escudo, tal como lo ordena el Manual de Identidad Visual Institucional de la Universidad.

- Centro.

Se registrará los nombres de la dependencia o Proceso, según sea el caso y del documento. De este modo, los documentos de uso general llevarán el texto "Sistema Integrado de Gestión de Calidad", los de uso por Proceso llevarán el nombre que los identifica y los de uso por Dependencia llevarán el nombre de la misma.

- Extremo derecho.

Se debe registrar los siguientes datos:

Código: conjunto de caracteres asignados por la Unidad de Archivo y Correspondencia, que se determina de acuerdo al proceso y tipo de documento de acuerdo al siguiente orden:

Documentos de uso por procesos: los documentos que son aplicables por Proceso se codificarán así: Las tres primeras letras corresponden al proceso, los dos siguientes al tipo de documento y los dos últimos al consecutivo.

Documentos de uso por dependencia: los documentos que son sustantivos de las funciones de cada dependencia y no son aplicables a otras, se codificarán de la siguiente manera: Los tres primeros dígitos corresponden a la dependencia, los tres siguientes al proceso, los dos siguientes al tipo de documento y los dos últimos al consecutivo.

Página: debe evidenciar el número de la página actual frente al número total de páginas. Por ejemplo: 1 de 10.

Versión: corresponde al número de publicaciones aceptadas del documento.

Vigente a partir de: se refiere a la fecha de aceptación de la versión del documento, la cual se registra de acuerdo al sistema internacional: año, mes, día; separados por un guion (xxxx-xx-xx), de este mismo modo se registrará en el cierre y en el control de cambios.

b. Cierre del Documento: Los datos contenidos en el Cierre de Documento nos permiten verificar quién lo creó, quién lo revisó y quién lo aprobó, de este modo se identifican los responsables del documento.

- Elaborado por. En esta casilla se registra el responsable de la elaboración o creación del documento, o autor del mismo.
- Revisado por. En esta casilla se registra el asesor del proceso y el Representante por la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión de Calidad.
- Aprobado por. En esta casilla se registra el nombre del Líder del Proceso, quien es el responsable de la verificación final del contenido de los

documentos. Dado el valor técnico de los Documentos, es necesario que aquellos que lo posean, se aprueben por el Director de la Dependencia respectiva. Cada una de estas casillas debe especificar cargo, nombre, firma y fecha en su respectiva columna.

Cabe resaltar que el uso de Firmas Digitales únicamente está autorizado para el Rector de la Universidad. La fuente tipográfica a utilizar en el cierre del documento es Arial tamaño 9, negrita y mayúscula inicial.

c. Contenido del documento. El contenido del documento debe ser claro, conciso, evitando redundancias y errores gramaticales y ortográficos, teniendo en cuenta que los documentos son la carta de presentación de la Universidad ante las entidades con las que se tiene relación. Por razones de variación en los formatos, se recomienda que la fuente sea Arial, el tamaño de fuente depende del tipo y tamaño del formato.

d. Control de cambios. El Control de Cambios consiste en una tabla que permite llevar control sobre las solicitudes de modificación del documento, cuántas veces se ha llevado a cabo las modificaciones y por qué se las realizó.

Los datos contenidos en el Control de Cambios son los siguientes:

- Versión. corresponde al número de versiones existentes del mismo Documento. Cabe resaltar que la última versión es la que se toma en cuenta para difusión.
- Fecha de aprobación. Corresponde a la fecha de aprobación de la versión que se encuentra.
- Descripción del cambio: Referencia de la razón por la cual fue modificado el documento (Ver tabla 18)

Tabla 18. Listado maestro de documentos

Código	Nombre	Versión	Fecha	Revisa	Aprueba
N.A	Manual de Funciones	1	2011-07-10	Director Universidad de Nariño Virtual	Director Recursos Humanos
UNV-FAV-CR	Caracterización del proceso formación académica virtual	3	2011-07-21	Asesor Sistema Integrado de Gestión de Calidad	Director Universidad de Nariño Virtual
FAV-CR-01	Caracterización del subproceso planeación académica virtual	1	2011-07-21	Asesor Sistema Integrado de Gestión de Calidad	Director Universidad de Nariño Virtual
FAV-CR-02	Caracterización del subproceso admisión a estudiantes	1	2011-07-10	Asesor Sistema Integrado de Gestión de Calidad	Director Universidad de Nariño Virtual
FAV-CR-03	Caracterización del subproceso docencia virtual	1	2011-07-10	Asesor Sistema Integrado de Gestión de Calidad	Director Universidad de Nariño Virtual
FAV-CR-04	Caracterización del subproceso gestión administrativa	1	2011-07-10	Asesor Sistema Integrado de Gestión de Calidad	Director Universidad de Nariño Virtual
FAV-CR-05	Caracterización del subproceso apoyo técnico virtual	1	2011-07-10	Asesor Sistema Integrado de Gestión de Calidad	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FAV-PR-01	Procedimiento diseño y publicación de cursos en la plataforma virtual	2	2011-07-29	Web Máster / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FAV-PR-02	Procedimiento selección y contratación de docentes	1	2011-07-29	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FAV-PR-03	Procedimiento inscripción y admisión a estudiantes	1	2011-07-29	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FAV-PR-04	Procedimiento matrícula de estudiantes	1	2011-07-29	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FAV-PR-05	Procedimiento evaluación de estudiantes	1	2011-07-29	Coordinador del Programa / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FAV-PR-06	Procedimiento evaluación de docentes	1	2011-07-29	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FAV-PR-07	Procedimiento tutoría	1	2011-07-29	Subdirector Académico /	Director Universidad de

Código	Nombre	Versión	Fecha	Revisa	Aprueba
				Asesor SIGC	Nariño Virtual
VA-FOA-PR-01	Procedimiento diseño y desarrollo del proyecto educativo	4	2011-01-17	Asesor Sistema Integrado de Gestión de Calidad	Vicerrector Académico
VA-FOA-PR-02	Procedimiento programación de carga y labor académica	4	2011-01-17	Asesor Sistema Integrado de Gestión de Calidad	Vicerrector Académico
VA-FOA-PR-04	Procedimiento acreditación de alta calidad	1	2011-01-13	Asesor Sistema Integrado de Gestión de Calidad	Vicerrector Académico
VAC-FOAPR-06	Procedimiento elaboración y aprobación de trabajos de grado	2	2011-01-24	Asesor Sistema Integrado de Gestión de Calidad	Vicerrector Académico
VAC-FOA-PR-08	Procedimiento desarrollo pruebas saber pro	1	2011-02-29	Asesor Sistema Integrado de Gestión de Calidad	Vicerrector Académico
UNV-FAV-PR-08	Procedimiento de atención a quejas, reclamos y sugerencias	1	29/07/2011	Asesor Sistema Integrado de Gestión de Calidad	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FAV-IN-01	Instructivo para pago de inscripciones y matrícula	1	29/07/2011	Subdirector de Medios de la Información y la Comunicación.	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FAV-IN-02	Instructivo para el acceso al campus virtual udenar	1	29/07/2011	Subdirector de Medios de la Información y la Comunicación.	Director Universidad de Nariño Virtual
DTH-GEH -FR-25	Desarrollo y evaluación de inducción y re inducción	1	11/02/2010	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Jefe de Recursos Humanos
DTH-GEH-FR-03	Control de documentos para vinculación	1	28/10/2009	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Jefe de Recursos Humanos
DTH-GEH-FR-13	Necesidades de talento humano	1	28-oct-09	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Jefe de Recursos Humanos
UNV-FR-01	Formulario de inscripción	1	29/07/2011	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual

Código	Nombre	Versión	Fecha	Revisa	Aprueba
UNV-FR-02	Listado de admitidos	1	29/07/2011	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FR-03	Formulario de matrícula	1	29/07/2011	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FR-04	Listado de estudiantes matriculados	1	29/07/2011	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FR-05	Formato de evaluación docente	1	29/07/2011	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FR-06	Plan de mejoramiento individual	1	29/07/2011	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FR-07	Formato de horarios de tutorías	1	29/07/2011	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FR-08	Acta de compromiso docente	1	29/07/2011	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FR-09	Programación académica de la tutoría	1	29/07/2011	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FR-10	Inscripción a inducción a estudiante	1	29/07/2011	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FR-11	Acta de compromiso docente	1	29/07/2011	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FR-12	Acta de reunión	1	29/07/2011	Asesor Sistema Integrado de Gestión de Calidad	Director Universidad de Nariño Virtual
FOA-FR-07	Programación temática asignatura	3	24/08/2010	Asesor Sistema Integrado de Gestión de Calidad	Vicerrector Académico
FOA-FR-13	Informe final de programas de asignatura	1	20/01/2011	Asesor Sistema Integrado de Gestión de Calidad	Vicerrector Académico
FOA-FR-05	Seguimiento al cumplimiento asignatura	3	18/01/2011	Asesor Sistema Integrado de Gestión de Calidad	Vicerrector Académico
VAC-FOA-FR-01	Carga académica	3	24/01/2011	Asesor Sistema Integrado de Gestión de Calidad	Vicerrector Académico

Código	Nombre	Versión	Fecha	Revisa	Aprueba
VAC-FOA-FR-02	Formato solicitudes concursos hora cátedra	1	22/02/2010	Asesor Sistema Integrado de Gestión de Calidad	Vicerrector Académico
VAC-FOA-FR-04	Solicitudes docentes de tiempo completo	1	22/02/2010	Asesor Sistema Integrado de Gestión de Calidad	Vicerrector Académico
UNV-FR-13	Formato aprobación jurado o asesor	1	29/07/2011	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FR-15	Formato de asignación de jurado o jurado de trabajo de grado	1	29/07/2011	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FR-16	Formato evaluación trabajo de grado	1	29/07/2011	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FR-17	Formato sustentación trabajo de grado	1	29/07/2011	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
FOA-FR-02	Registro información ECAES	1	29/07/2011	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FR-18	Formato de presentación de quejas, reclamos o sugerencias	1	29/07/2011	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FR-19	Tabla de control de quejas	1	29/07/2011	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual
UNV-FR-20	Informe estadístico de quejas	1	29/07/2011	Subdirector Académico / Asesor SIGC	Director Universidad de Nariño Virtual

3.3.1.1 Manual de calidad. El numeral 4.2.2 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública 1000:2009 establece que la Entidad debe mantener un manual de calidad, el cual puede variar en cuanto al detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular, y puede incluir:²⁶

- el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos, y

²⁶ NORMA TÉCNICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009. Página 18. 2010

- una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.3.1.2 Caracterización de procesos ó subproceso. Son los documentos que muestran los elementos de entrada, actividades, salidas, clientes, recursos, requisitos legales y documentación que componen cada proceso, las cuales fueron descritas en el numeral 9.3.4.

3.3.1.3 Procedimientos. Son los documentos del Sistema de gestión de calidad, y describen la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. En los procedimientos se definen, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.

3.3.1.4 Manual de procedimientos (anexo 3). Un procedimiento describe de forma clara los pasos para iniciar, desarrollar y concluir una serie de actividades secuencialmente establecidas en un proceso que da como resultado un producto o servicio.

Un procedimiento puede estar compuesto de la siguiente manera:

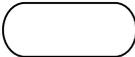
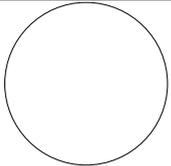
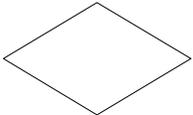
- **Objetivo:** Establece el propósito que tiene el Procedimiento.
- **Alcance:** Hace referencia al cubrimiento de las actividades del Procedimiento.
- **Responsable:** Determina al (los) funcionario(s) que es (son) responsable(s) de la implementación de las actividades que conforman el Procedimiento.
- **Proveedores:** Son las personas o entidades que proporcionan las entradas para el Procedimiento.
- **Insumos:** Elementos requeridos para el desarrollo del Procedimiento.
- **Resultados:** Producto o servicio que se obtiene del desarrollo del Procedimiento.
- **Quien recibe el resultado:** Persona o grupo de personas a quienes va dirigida la implementación del Procedimiento.
- **Requisitos Legales:** Hace referencia a las Normas o Actos Administrativos que indican la necesidad u obligatoriedad del Procedimiento o sus actividades.
- **Documentos que se deben utilizar:** Información que está evidenciada por medio de un soporte magnético o impreso, estos documentos pueden ser internos o externos a la Universidad.
- **Registros que se deben generar:** Documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencias de actividades desarrolladas. Los registros se originan por el diligenciamiento de Formatos.

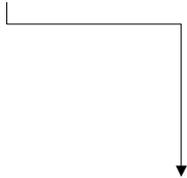
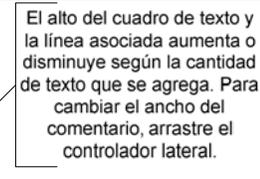
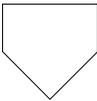
- **Indicador:** Magnitud utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos, en la ejecución de un proyecto, programa o actividad, resultado cuantitativo de comparar dos variables.
- **Fórmula:** Modelo establecido para expresar, realizar o resolver algo; en este caso, se refiere al Indicador.
- **Frecuencia:** Periodo durante el cual se aplicará la Fórmula del Indicador.

La segunda parte, es un diagrama de flujo donde se describen las tareas siguiendo con el ciclo PHVA para cumplir el objetivo del procedimiento.

A continuación se describen los símbolos utilizados en el Diagrama de Flujo. (Ver tabla 19)

Tabla 19. Símbolos del diagrama de flujo

SIMBOLO	SIGNIFICADO	DEFINICIÓN
	INICIO – FIN	Se utiliza para marcar el inicio y fin de las actividades que conforman el procedimiento.
	ACTIVIDAD	Representa la actividad que se lleva a cabo para el desarrollo correcto del Procedimiento.
	RESPONSABLE	Indica qué funcionario o qué dependencia es responsable de llevar a cabo la actividad mencionada
	DECISIÓN	Forma utilizada para determinar qué hacer cuando se presenta una toma de decisiones dentro de la actividad planteada, en ella se realiza la pregunta que genera las opciones o alternativas de la actividad dentro del desarrollo del procedimiento

SIMBOLO	SIGNIFICADO	DEFINICIÓN
	CONECTOR	Representa la unión entre símbolos, y marca al mismo tiempo el orden en que se deben desarrollar las actividades.
 <p>El alto del cuadro de texto y la línea asociada aumenta o disminuye según la cantidad de texto que se agrega. Para cambiar el ancho del comentario, arrastre el controlador lateral.</p>	DESCRIPTOR	Hace referencia a la descripción de actividades, observaciones o datos que se requieran para hacer más comprensible el procedimiento.
	CONECTOR DE PAGINA	Cuando el diagrama de flujo del Procedimiento es más extenso que una página, es necesario utilizar este símbolo para indicar la conexión a la página siguiente.
	DOCUMENTO	Cuando la actividad realizada genera un documento se utiliza este símbolo

3.3.1.5 Instructivos. Los instructivos de trabajo describen cómo se realiza una tarea. Los instructivos, aunque guardan semejanza a los procedimientos, se diferencian en que los primeros son interpersonales y se limitan a indicar o clarificar la manera de operar, utilizar o realizar una tarea específica. Generalmente este tipo de documentos de trabajo suelen estar asociados a la utilización de equipos, instalaciones o a actividades específicos que pueden incidir en la calidad del servicio.

3.3.1.6 Formatos. Este tipo de documento se utiliza para registrar la información después de realizar o ejecutar los procesos, actividades o procedimientos y generalmente, se convierte en el instrumento para recolectar las evidencias del Sistema de gestión de calidad.

3.3.2 Documentos externos (anexo 4). Procedimiento establecido con el fin de establecer controles para la identificación y control de los documentos externos que afectan al SIGC, con el fin de disponer de la información de manera adecuada, evitando el uso de documentos obsoletos, contribuyendo al mejoramiento continuo de los Procesos y Procedimientos.

Los Documentos Externos que afectan al SIGC, son:

- Documentos legales, entre ellos, la Constitución Política de Colombia, Leyes, Acuerdos, Decretos y Códigos Colombianos de diferente naturaleza.
- Manuales de funcionamiento, directrices y demás documentos que se relacionen con el manejo de equipos propios de la Universidad.
- Documentos generados por otras entidades y que tengan relación directa con las actividades y funciones realizadas por las diferentes Dependencias.
- Documentos implementados por una Dependencia pero que son generados por otra, como por ejemplo, las Resoluciones Rectorales o los Acuerdos del Concejo Superior Universitario que aplican a varias dependencias de la Universidad.

3.3.3 Control de registros (anexo 5). Procedimiento que establece las actividades necesarias para la identificación, el almacenamiento, la conservación, la recuperación, la retención y la disposición de los registros que se generan en cumplimiento de las funciones y procedimientos establecidos por el SIGC.

Los registros se generan de un Formato, por lo tanto, la elaboración, modificación y eliminación de los mismos está establecida en el numeral 9.4.1 del presente documento.

Diligenciamiento: El diligenciamiento de los Registros puede llevarse a cabo de manera digital o manual.

En los casos en que el formato se diligencie de manera manual, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Escribir con letra clara y legible
- Usar tinta indeleble
- Diligenciar todas las casillas que el formato solicita.
- Evitar tachones y enmendaduras.
- Cuando ocurra un error que requiera la anulación del documento debe tacharse con una sola línea diagonal y dejar constancia mediante la firma y fecha del funcionario responsable.
- Cuando una casilla del formato que requiera diligenciamiento, no se diligenció, debe trazarse una línea para evitar diligenciamientos posteriores de información.

Responsabilidad: Para identificar quién es el responsable de diligenciar el registro es necesario implementar la Línea de Responsabilidad que se encuentra al final de los formatos establecidos, dicha línea de responsabilidad contiene los siguientes datos, de acuerdo a la naturaleza de cada formato.

Los Registros se relacionan en un Listado Maestro de Registros, código, Formato en el que se registra los siguientes datos: Código, Nombre, Versión, Vigencia, Fecha de Vigencia, Ubicación o Dependencia, Lugar de Almacenamiento, Cargo del Responsable del Manejo del Archivo, Medio de Almacenamiento, Nivel de Acceso de la Información, Tiempo de Retención, Disposición Final y Observaciones.

3.4. RECOMENDACIONES PARA ELABORAR EL PLAN DE MEJORAMIENTO

A continuación se presentan algunas metodologías de trabajo para la solución de problemas en los procesos del SIGC con el fin de proporcionar efectividad en el tratamiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora que lleven al mejoramiento continuo y además se esbozan recomendaciones de donde puede partir la elaboración del Plan de Mejoramiento para la Universidad de Nariño Virtual.²⁷

3.4.1 Fuentes de mejora. La elaboración de un plan de mejoramiento conlleva el análisis completo de diferentes fuentes de mejora, que pueden partir de la formulación y análisis de acciones correctivas, acciones preventivas o iniciativas de mejora.

3.4.1.1 Acciones correctivas. Se inicia cuando un evento o problema identificado involucra altos costos, afecta el logro de las metas, afecta la imagen de la institución, origina pérdida de usuarios y/o cuando es recurrente.

Algunas fuentes son:

- No conformidades de Auditorías Internas y Externas
- Quejas, reclamos y sugerencias.
- Problemas y No conformidades
- Resultados de los Indicadores.

²⁷ Gestión de la calidad en el sector público. Norma técnica de calidad en la gestión pública. Bogotá. ICONTEC 2009. (NTCGP 1000:2009)

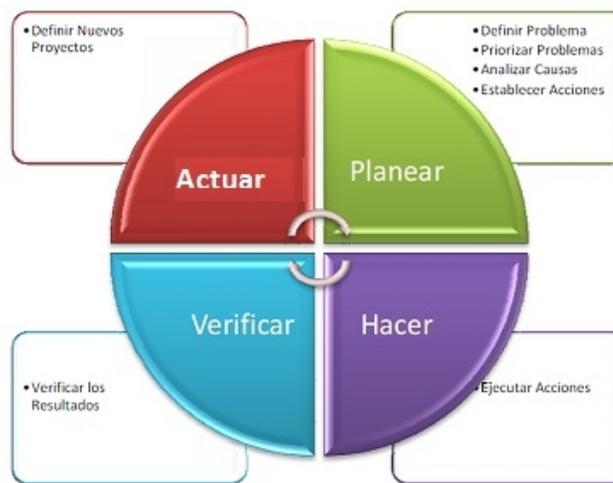
- Desempeño de los Proveedores.
- Evaluación y resultados de los niveles de satisfacción.
- Buzón de sugerencias.

3.4.1.2 Acciones preventivas. Algunas fuentes son:

- Acciones correctivas de otros procesos.
- Evaluación de los niveles de satisfacción.
- Observaciones de auditorías internas y externas.
- Tendencias de los análisis de los indicadores.
- Informes de entes de control.
- Reuniones de Comité de Calidad
- Revisión por parte de la Alta Dirección.
- Mapa de Riesgos.
- Identificadas por el personal.

3.4.2 Metodología para elaborar el plan de mejoramiento. Para la consolidación, formulación, y seguimiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones planteadas en el plan de mejoramiento se recomienda seguir el método de la RUTA DE LA CALIDAD, la cual se define como una secuencia normalizada de actividades, basadas en el ciclo PHVA, utilizadas para solucionar problemas o llevar a cabo proyectos de mejora en cualquier proceso de la Institución. (ver figura 14)

Figura 14. La ruta de la calidad



La metodología propuesta es la siguiente:

3.4.2.1 Conformación del equipo de mejoramiento. Es un EQUIPO DE TRABAJO que participa en el análisis y mejora de la calidad y productividad de los productos o servicios que se elaboran o prestan en un Proceso. Estos EQUIPOS se reúnen en forma regular en el lugar y horario de trabajo para identificar, seleccionar y analizar oportunidades, métodos y proyectos que afecten los procesos, utilizando para ello metodologías y herramientas estadísticas

3.4.2.2 Definir e identificar problemas

Sugerencias:

- Defina cuál es el problema y no cual sería la solución
- Concéntrese en el efecto, para que quede claro que es lo que se está desviando y no por qué se está desviando.
- Determine las razones.
- Describa correctamente el problema.

3.4.2.3 Priorizar problemas. Una vez identificada la situación actual, observando el problema desde diversas perspectivas y recolectando la mayor información posible acerca del mismo se prioriza los problemas. Algunas herramientas utilizadas para priorizar es la matriz de decisiones.

3.4.2.4 Analizar las causas. Es necesario identificar las causas que tienen mayor impacto en el problema o que le ocasionan mayor dificultad y sobre las cuales se va a trabajar. Algunos métodos sugeridos son: Diagrama Causa – Efecto; Diagrama Por qué – por qué; Diagrama de Pareto, etc.

3.4.2.5 Establecer acciones. Una vez analizadas las causas y los problemas y oportunidades de mejora determine las acciones para minimizar o eliminar las causas principales. La metodología sugerida es el Diagrama Como – Como, el cual busca identificar condiciones de solución, realizando un cuestionamiento del cómo se desarrolla una situación. Las acciones se establecen el formato de formulación de Plan de Mejoramiento.

3.4.2.6 Ejecutar las acciones. Una vez formuladas las acciones en el Plan de Acción/ Plan de Mejoramiento, es necesario ejecutarlas y llevar un registro de los resultados durante un periodo determinado.

3.4.2.7. Verificar los resultados. En todo proceso, proyecto y acción adelantada es necesario comprobar la efectividad de esas acciones desarrolladas, sobre los resultados tanto parciales como finales definidos en el Plan de Acción/Plan de Mejoramiento.

3.4.2.8. Definir nuevos proyectos. Consiste en revisar los resultados obtenidos con el fin de enriquecer la planeación y ejecución de un nuevo ciclo, ya sea para seguir el mismo proyecto – si no se han cumplido las metas – o comenzar uno diferente.

3.4.3 Recomendaciones y hallazgos para elaborar el plan de mejoramiento. A continuación se presentan algunos hallazgos identificados en el proceso de diagnóstico interno, tanto en la evaluación hecha por los estudiantes y docentes, como en el comparativo de cumplimiento con la NTC ISO. Además se realizan recomendaciones que la Universidad de Nariño puede retomar para elaborar el plan de mejoramiento:

3.4.3.1 Personal docente. Según los hallazgos en el diagnóstico interno, el 7% de los estudiantes está insatisfecho con el cumplimiento de los horarios de la tutoría. El numeral 7.5.1 de la NTC ISO, establece que la Entidad debe planificar y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: e) la implementación del seguimiento y de la medición, y f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del servicio. Se recomienda diseñar o fortalecer los mecanismos de seguimiento al cumplimiento del contenido programático de cada asignatura y del cumplimiento de lo planificado a la tutoría, además de fijar claramente la temática para cada una. igualmente, es conveniente hacer un seguimiento al cumplimiento temático y de horarios de la tutoría, haciendo uso de la tecnología y la plataforma virtual, donde se puede registrar el cumplimiento o no de lo planificado por el docente.

3.4.3.2 Estudiantes:

- El seguimiento a egresados, es una debilidad que la Universidad debe diseñar con el fin de garantizar una retroalimentación efectividad de la calidad de los programas académicos. El numeral 8.2.4 de la ISO, hace referencia al seguimiento y medición del servicio, establece que la entidad debe hacer el seguimiento y medir las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.

- La Universidad de Nariño Virtual debe fortalecer el proceso de Retención a los Estudiantes, puesto que ésta es una de las dificultades centrales de la educación virtual. La deserción puede ostentar cifras astronómicas entre el 40 y el 70%, aunque también se reportan tasas que fluctúan alrededor del 20% o 25%, por lo tanto el primer paso es identificar cual es el nivel de Deserción, para posteriormente implementar estrategias para prevenir o corregir el fenómeno desertivo. Las estrategias pueden estar coordinadas conjuntamente con el sistema de Bienestar Universitario.

3.4.3.3 Infraestructura física y tecnológica:

- Se recomienda revisar el mecanismo de respuesta y atención brindada a los Estudiantes ante los problemas técnicos de la plataforma virtual; el 7% afirma que éste es inadecuado. El numeral 5.2 de la ISO, afirma que La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del Estudiante (cliente) se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción.

Algunas pautas para mejorar pueden ser las siguientes, y si se realizan deben fortalecerse para mejorar la calidad del programa académico: el apoyo a docentes y estudiantes durante el desarrollo del respectivo programa académico en caso de problemas de orden técnico como ingreso a los chats, orientación para ingreso a la plataforma, problemas para bajar contenidos, etc. el cual se debe analizar y responder en menos de 24 horas todas las consultas; seguimiento permanente a los ingresos a la plataforma por parte de los estudiantes para detectar frecuencia de ingreso, ritmo de ingreso, abandonos temporales o definitivos. Múltiples cuadros se generan con esta información que sirve luego para evaluación y planeación institucionales; Al término de cada programa se generan cuadros de evaluación de la gestión docente y de la participación grupal.

- Según el diagnóstico interno, el 8% de los docentes consideran inadecuados los espacios de trabajo en las oficinas y cubículos. El numeral 6.4 de la ISO establece que la organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo. El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas). En este sentido, se recomienda que además de establecer espacios físicos de trabajo adecuado, se coordine

actividades conjuntamente con la Oficina de Salud Ocupacional, para mejorar el ambiente laboral del docente, puesto que de la calidad de éste depende en gran proporción la formación académica del estudiante.

3.4.3.4 Aspectos administrativos:

- Se recomienda mejorar el tratamiento de las quejas, reclamos, sugerencias y peticiones de los estudiantes, puesto que el 11% de ellos afirman que éstos son inadecuados. El numeral 7.2.3 en el literal c) de la NTC ISO establece que la entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

La metodología utilizada debe incluir desde el diseño de los mecanismos para su identificación (buzones, correos, a través de la web, etc.), la respuesta, hasta la retroalimentación del Estudiante ante la respuesta a su queja.

Por último, iniciar con los procesos de obtención del Registro Calificado y la Acreditación de los programas académicos, apoyados en las herramientas suministradas por el proceso de implementación de la NTC ISO, ayudaría a superar muchas dificultades administrativas y académicas en el cumplimiento de los requerimientos normativos, tanto de la ISO, como de los exigidos por la normatividad nacional en cuanto a educación.

3.5 DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS

Un Sistema de gestión de calidad eficaz asegura que todas las actividades se llevan a cabo de una manera controlada, de tal modo que todos saben lo que deben hacer. Para ello es preciso que existe una documentación adecuada sobre cómo deben realizarse las tareas.

Por otro lado y teniendo en cuenta que los registros pueden ser la única prueba de que se han aplicado a un servicio los procedimientos de calidad establecidos, es importante decidir la naturaleza de los registros que se requieren para demostrar este cumplimiento.

En este sentido, a continuación se presentan los diferentes formatos que se pueden utilizar en el proceso de formación académica virtual, anexando un breve instructivo que facilite su comprensión y utilización:

- ✓ **Formato listado de admitidos UNV-FR-02:** este documento se genera en el proceso de selección y admisión de estudiantes, para el periodo de admisión vigente.

 Universidad de Nariño	UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL	Código: UNV-FR-02
	LISTADO DE ADMITIDOS	Versión: 01
		Páginas: 1 de 1
		Vigente a partir de: 29/07/2011

PERIODO A - 2012 - PASTO

PROGRAMA: Programa al que fue Admitido

FECHA: Código del Aspirante

HORA: Nombre del Aspirante Puntaje Obtenido en la selección Código del ICFES Estudiante

N°	CODIGO	IDENT.ICFES	NOMBRE	PUNTAJE	OBSERVACIÓN	CODIGO ICFES
					Anotaciones en el proceso de admisión.	

Sede Panamericana Teléfono: 7226774 – San Juan de Pasto – Nariño
<http://uvirtual.udenar.edu.co> - e-mail: uvirtual@udenar.edu.co

- ✓ **Formulario de matrícula UNV-FR-03.** Este documento se genera en el Proceso de matrícula, una vez el aspirante haya sido admitido a un programa académico vigente.

 Universidad de Nariño	UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL FORMULARIO DE MATRÍCULA	Código: UNV-FR-03
		Versión: 01
		Páginas: 1 de 2
		Vigente a partir de: 29/07/2011

Los datos consignados en éste formulario deben ser completos y verídicos.

IMPORTANTE

La Universidad de Nariño podrá invalidar todas las diligencias realizadas en el momento de descubrir falsedad en la información u omisión de datos.

Fotografía

Digite el nombre del programa al que fue admitido

PROGRAMA: _____

No. De Formulario	No. De Inscripción	Fecha
		<i>Fecha de Inscripción</i>

INFORMACIÓN PERSONAL									
APELLIDOS					NOMBRES				
Sexo		Estado Civil			Documento de Identificación			Expedido en	
M	F	S	C	O	No.				
Libreta Militar No.		Fecha y lugar de Nacimiento			Ciudad _____				
		Día	Mes	Año	Departamento _____				
					País _____				
Dirección Residencia			Teléfono Fijo		Ciudad	Dpto.	País		
Correo electrónico							Celular		
Pertenece a un grupo vulnerable					Si _____				
Cual					_____				
Victima de conflicto armado						Si _____		No _____	
Departamento _____					Municipio _____				

Hace referencia a población en situación de Discapacidad o desplazamiento



Universidad del
Nariño

UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL
FORMULARIO DE MATRÍCULA

Código: UNV-FR-03

Versión: 01

Páginas: 2 de 2

Vigente a partir de:
29/07/2011

Coloque el último
valor pagado.

Limitaciones como:
sordo, ciego, sillas
de rueda, etc.

El Estrato como lo
indica el recibo de
luz.

La Institución de Educación Media donde se graduó como bachiller es			
Oficial _____	Privada _____	Mixta _____	Otra _____
Valor de la Pensión _____			
Limitaciones físicas		Si _____ No _____	Cual _____
Clasificación Sisben		Estrato _____	Fecha graduación Bachiller _____

Número de Personas que conforman su grupo familiar (Incluido usted) _____	
Numero de aportantes _____	Ingresos Familiares \$ _____
Tipo de vivienda	
Propia _____	Arrendo _____
Anticres _____	Familiar _____

Nº de personas que
generan ingresos en la
familia.

Promedio Anual
de Ingresos

Nombre del Padre _____	
Nivel de Estudios	_____
Ocupación	_____

Nombre de la Madre _____	
Nivel de estudios	_____
Ocupación	_____

No. De Hermanos _____	Posición entre hermanos _____
No. De Hermanos con estudios superiores _____	

DOCUMENTOS A ANEXAR

1. FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN DEBIDAMENTE DILIGENCIADO
2. FOTOCOPIA - CÉDULA DE CIUDADANIA O TARJETA DE IDENTIDAD
3. FOTOCOPIA DEL CERTIFICADO DE GRADO NOVENO
4. FOTOCOPIA DEL CARNET DEL SISBEN (O DOCUMENTO QUE DEMUESTRE QUE ESTA AFILIADO A UN SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD)
5. CERTIFICADO MEDICO
6. 2 FOTOGRAFIAS 3x4

- ✓ **Listado de estudiantes matriculados. UNV-FR-04:** Registro de estudiantes matriculados a los diferentes programas de la Universidad de Nariño Virtual. Se genera una vez haya culminado el periodo de matriculas.

 Universidad de Nariño	UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL LISTADO DE ESTUDIANTES MATRICULADOS	Código: UNV-FR-04
		Versión: 01
		Páginas: 1 de 1
		Vigente a partir de: 29/07/2011

PERIODO A -2012

N°	CODIGO	NOMBRES	APELLIDOS	PROGRAMA
	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; display: inline-block;"> Código del Estudiante </div>			<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; display: inline-block;"> Programa al cual se matriculó </div>

- ✓ **Formato de evaluación docente. UNV-FR-05:** es un documento importante en el proceso de retroalimentación con el estudiante. Se genera una vez el estudiante evalúa al docente fundamentado en los ítems claves o en los factores de éxito, puestos a consideración.

 Universidad de Nariño	UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL FOMRATO DE EVALUACIÓN DOCENTE	Código: UNV-FR-05
		Versión: 01
		Páginas: 1 de 3
		Vigente a partir de: 29/07/2011

I. Información general

(Llene los espacios con la información solicitada)

Periodo Evaluado: _____

Nombre y apellido del Tutor: de identidad:	Programa al que Pertenece: Asignaturas:
---	--

Diligencia el nombre completo del docente tuto a evaluar.

Asignatura a Evaluar.

Evaluador Coordinador de programa	Director Universidad de Nariño Virtual
Nombre	Nombre
Firma	Firma
Cedula	Cedula
Fecha	Fecha



Universidad de
Nariño

UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL
FOMRATO DE EVALUACIÓN DOCENTE

Código: UNV-FR-05

Versión: 01

Páginas: 2 de 3

Vigente a partir de:
29/07/2011

II EVALUACION DEL DOCENTE EN SU DESEMPEÑO OCUPACIONAL

DESEMPEÑO OCUPACIONAL	ITEMS	ESCALA				
		siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Casi siempre	Nunca
		4	3	2	1	0
	1. es receptivo ante los planteamientos y sugerencias de sus supervisores					
	2. participa en actividades y reuniones del área al que pertenece					
	3. cumple con las tareas asignadas.					
	4. cumple con las normas y orientaciones de trabajo.					
	5. aporta ideas para la solución de problemas en su área de trabajo.					
	6. demuestra un comportamiento positivo hacia la labor docente.					
	7. es puntual en la entrega de notas a los estudiantes.					
	8. demuestra interés por superarse.					
	9. cumple con su horario de trabajo.					

Factores claves puestos a consideración del Estudiante para evaluar al estudiante.

Escala valorativa de los factores claves. Tiene que señalar solo una.

III EVALUACION DEL DESEMPEÑO DOCENTE EN EL PROCESO ENSEÑANZA - APRENDIZAJE

DESEMPEÑO OCUPACIONAL	ITEMS	ESCALA				
		siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Casi siempre	Nunca
		4	3	2	1	0
	1. destaca la importancia de los objetivos involucrados en la clase observada					
	2. dirige la enseñanza hacia el logro de los objetivos de la asignatura					
	3. demuestra dominio del contenido programático					
	4. relaciona el contenido de la asignatura con el contenido de otras asignaturas					
	5. resalta las aplicaciones prácticas del contenido del curso en la vida					



Universidad de
Nariño

UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL
FOMRATO DE EVALUACIÓN DOCENTE

Código: UNV-FR-05

Versión:01

Páginas: 3 de 3

Vigente a partir de:
29/07/2011

	ITEMS	ESCALA				
		siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Casi siempre	Nunca
		4	3	2	1	0
	profesional					
	6. presenta el contenido programático de manera clara y precisa					
	7. fomenta entre los estudiantes la reflexión y el espíritu crítico					
	8. mantiene el interés y la de los estudiantes durante la clase					
	9. promueve la interacción grupal					
DESEMPEÑO OCUPACIONAL	10. estimula el interés de los estudiantes por la asignatura					
	11. en el desarrollo de la clase evidencia una cuidadosa planificación					
	12. utiliza diversas estrategias metodológicas para el logro de los aprendizajes					
	13. utiliza recursos didácticos durante el desarrollo de la clase (ej. ilustraciones, material visual, y audiovisual)					
	14. promueve la formulación de conclusiones.					
	15. verifica el logro de aprendizaje					
	16. hace las debidas correcciones a los errores de los estudiantes					
	17. muestra receptividad ante los planteamientos y sugerencias de los estudiantes					
	18. trata a los estudiantes respetuosamente					

- ✓ **Plan de mejoramiento individual. UNV-FR-06.** Es un registro generado en el proceso de evaluación docente y se diligencia cuando el docente presenta dificultades en el ítem evaluado y plantea un plan de acción para superarlos.

 Universidad de Nariño	UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL		Código: FOA-FR-06
	PLAN DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL DE DESEMPEÑO ACADÉMICO DESPUÉS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DOCENTE		Página: 1 de 1
			Versión: 1
			Vigente a partir de: 2011-01-20

Nombre del Docente:		Identificación No.	
Asignatura:			
Programa Académico donde se ofrece la Materia:		Semestre :	
Código Profesor:		Código Asignatura:	Código Programa:
Periodo Académico en el que se ejecutará el Plan:			

DESCRIPCIÓN DE CARACTERÍSTICA(S) DE LA EVALUACIÓN DOCENTE QUE PRESENTA DEBILIDAD	SOLUCIONES PROPUESTAS (OPORTUNIDAD DE MEJORA)	FECHA PROPUESTA PARA SEGUIMIENTO
1. Ej. Cumplimiento con el horario de clase con resultado insatisfactorio en la evaluación realizada por el estudiante.	Cumplir con los horarios establecidos e implementar para el próximo periodo el Formato SEGUIMIENTO AL CONTENIDO PROGRAMÁTICO , lo anterior permitirá una relación más activa entre el docente y el estudiante como mecanismo de evidencia al cumplimiento académico en el Aula de Clase.	Semana 6 (DÍA-MES-AÑO)

OBSERVACIONES: _____

FIRMA DOCENTE: _____

FIRMA DEL DIRECTOR DEL PROGRAMA QUE AVALA EL PLAN: _____

FECHA DE SEGUIMIENTO AL PLAN : DIA-MES AÑO

✓

superar algunas dificultades de los estudiantes.

so de
fin de



Universidad de Nariño

UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL

FORMATO DE HORARIOS DE TUTORIA

Código: UNV-FR-07

Versión:01

Página: 1 DE 1

Vigente a partir de:

2011-07-29

Colegio:	
Rector Colegio:	
Municipio:	

Código Curso	Nombre Curso	Créditos	Grupo	Dia	Hora Inicio	Hora Final	Inducción					Salón	Sede	Habilitaciones	Supletorios	Nombre Coordinado	E-mail Coordinaci	Nombre Tutor	E-mail Tutor		
							MES	MES	MES	MES	MES										

Si aplica, se diligencia el código del curso

Digite el número del grupo.

Digite el día que se desarrolla el curso.

Identifique los meses que se va a realizar la

Si aplica, identifique si es Habilitación del c.

Si aplica, identifique si es Supletorio del curso.

- ✓ **Acta de compromiso docente. UNV-FR-08.** Este documento se genera en el proceso de evaluación docente, y es el resultado de la socialización de la evaluación cuando existan dificultades y debilidades. Generalmente esta acta de compromiso va acompañada del formato de Plan de Mejoramiento.

 Universidad de Nariño	UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL	Código: UNV-FR-08
	ACTA DE COMPROMISO PARA ENTREGA DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE DESEMPEÑO ACADÉMICO	Página: 1 de 1
		Versión: 1
		Vigente a Partir de: 2011-01-21

Fecha: _____

Yo, _____

Identificado(a) con cédula de ciudadanía Número: _____ expedida en _____ declaro que por parte de la dirección del programa de _____ en la fecha recibí los resultados de mi evaluación docente.

Me doy por enterado(a) de los aspectos positivos y de aquellas debilidades oportunidad de mejora, aspectos y actividades que deberán consignarse en el **Plan de Mejoramiento Individual de Desempeño Académico** y entregarse a la dirección del programa dentro de los 5 días hábiles posteriores a esta notificación de resultados.

 FIRMA DEL DOCENTE

 FIRMA DEL DIRECTOR DE PROGRAMA

- ✓ **Plan de mejoramiento UNV-FR-09:** Este documento se utiliza para planificar, controlar el avance y verificar la eficacia de las acciones emprendidas, sean de mejora, correctivas o preventivas.

 Universidad de Nariño	UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL			Código: UNV-FR-09
	PLAN DE MEJORAMIENTO			Página: 1 de 1
				Versión: 1
				Vigente a partir de : 2011-07-29

PROCESO: _____

APERTURA DE LA ACCIÓN					PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES			CONTROL DEL AVANCE				CONTROL DE LA EFICACIA						
#	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA -OPORTUNIDAD DE MEJORA	FUENTE DE LA ACCIÓN	FECHA APERTURA DE LA ACCIÓN	TIPO	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN	SOLUCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	FECHA PROPUESTA DE CIERRE (aaaa-mm-dd)	% EJECUCIÓN	FECHA REAL DE CIERRE (aaaa-mm-dd)	RETRASO DÍAS	CONTROL DE DEMORA DE ACCIONES	JUSTIFICACIÓN DE RETRASO MAYOR	FECHA DE CONTROL (aaaa-mm-dd)	REVISIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES	EVIDENCIAS DE LOS RESULTADOS LOGRADOS CON LA ACCIÓN	REVISIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ACCIONES	ESTADO
1	DESCRIBA: Que pasa Quien esta involucrado Cuando pasa Como pasa	DESCRIBA: Cual es el origen de la acción	DESCRIBA: La fecha prevista para tener implantada la acción, con formato	Acciones Correctivas:	DESCRIBA: Que se espera lograr al aplicar las acciones propuestas.	DESCRIBA: Las acciones que se aplicarán para eliminar, o controlar la causa raíz del problema- oportunidad.		DESCRIBA		DESCRIBA La fecha real en la que se terminó de implantar la acción, con formato	0	Sin demora		El seguimiento debe hacerse cuando se tengan evidencias de la eficacia de la acción aplicada	DESCRIBA: Que examinó para evaluar si se lograron los resultados esperados al aplicar la acción	DESCRIBA: Que registros, hechos, o condiciones, permiten demostrar de manera objetiva los resultados de la acción	DESCRIBA: Si se lograron los resultados esperados al aplicar la acción:	SELECCIONE: ABIERTA: si los logrados no fueron satisfactorios
2				Acciones de Mejora:		Se pueden utilizar como guía los factores predominantes del proceso, conocidos como las 6 Máz.:		La fecha prevista para tener implantada la acción, con formato		DIA - MES - AÑO: 12 - ENE - 04	0	Sin demora				A- AÚN NO SE PUEDE VERIFICAR LA EFICACIA	CERRADA: si se alcanzaron los resultados esperados	
3		- la evaluación de la satisfacción -reclamos -productos no conformes -indicadores de gestión - sugerencias - otros...	DIA - MES - AÑO:	Acciones Preventivas.							0	Sin demora				B- SE IMPLEMENTÓ		
4											0	Sin demora				C- SE IMPLEMENTÓ Y FUE EFICAZ		
5											0	Sin demora						
6						- EL PERSONAL (MANO DE OBRA) - LOS MÉTODOS - LAS MÁQUINAS - EL MEDIO AMBIENTE					0	Sin demora						
7											0	Sin demora						
8											0	Sin demora						
9											0	Sin demora						
10											0	Sin demora						

- ✓ **Formato de Inscripción a la inducción. UNV-FR-10.** Este documento se genera para registrar el proceso de inducción ofrecido a los estudiantes que ingresan a esta modalidad de educación virtual.

 Universidad de Nariño	UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL	Código: UNV-FR-10
		Versión: 01
		Página: 1 de 1
	FORMATO DE DE INSCRIPCIÓN A LA INDUCCIÓN	Vigente a partir de: 2011-07-29

FECHA DE INDUCCIÓN	
PROGRAMA	
HORA:	

ITEM	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE COMPLETO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO FIJO	CELULAR	FIRMA DE ASISTENCIA
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						

CONSEJERO RESPONSABLE:		FIRMA:	
------------------------	--	--------	--

TUTOR RESPONSABLE:		FIRMA:	
--------------------	--	--------	--

- ✓ **Formato aprobación jurado asesor UNV-FR-13.** Es un registro generado en el proceso de formación académica, como requisito para acceder al título académico. En el se consigna la aprobación o no, del docente designado como jurado del trabajo de grado.

 UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL APROBACIÓN DE JURADO ASESOR	Código: UNV-FR-13
	Página: 1 de 1
	Versión: 01
	Vigente a partir de: 29/07/2011

Fecha: _____ Programa: **Programa Académico Virtual**

DE: (nombre tutor) _____
 PARA: Comité Curricular

Asunto: Aval de proyecto para: Jurado Sustentación de Trabajo de Grado
 Periodo académico 20____.

En cumplimiento de las funciones del Reglamento Académico **apruebo**
apruebo con correcciones **rechazo** el
 proyecto _____

" _____", para ser presentado ante Jurado para Sustentación .

Los integrantes del proyecto son:

PRIMER INTEGRANTE **Autores del Proyecto**

Identificación	
Nombre Completo	
Programa del que se graduará	
Celular	Correo Electrónico:

SEGUNDO INTEGRANTE **Autores del Proyecto**

Identificación	
Nombre Completo	
Programa del que se graduará	
Celular	Correo Electrónico:

Atentamente,

 Asesor

 Jurado

- ✓ **Formato de asignación de jurado de trabajo de grado UNV-FR-15.** Este registro se genera una vez se haya aprobado el anteproyecto presentado por los estudiantes aspirantes a obtener el título académico.

 Universidad de Nariño	UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL FORMATO DE ASIGNACIÓN DE JURADO DE TRABAJO DE GRADO	Código: UNV-FR-15
		Página: 1 de 1
		Versión: 01
		Vigente a partir de: 2011-07-29

Fecha:	Programa:
--------	-----------

DE: Comité Curricular
 PARA:(nombre tutor) _____

Asunto: Asignación como asesor jurado de Trabajo de Grado periodo académico 20____.

Mediante acta No.____ de fecha _____ de Comité de Investigación Formativa, se le notifica su asignación para asesorar , evaluar el proyecto " _____"
 _____", presentado por:

PRIMER INTEGRANTE

Identificación		
Nombre Completo		
Programa del que se graduará		
Celular		Correo Electrónico:

SEGUNDO INTEGRANTE

Identificación		
Nombre Completo		
Programa del que se graduará		
Celular		Correo Electrónico:

Atentamente,

 Director U.Virtual

 Decano o Líder de Programa

- ✓ **Formato de evaluación de trabajos de grado UNV-FR-15.** Este documento es un registro fundamental que evidencia los criterios para la evaluación del trabajo de grado presentado por los Estudiantes a obtener su título académico.

 Universidad de Nariño	UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL FORMATO DE EVALUACION TRABAJO DE GRADO	Código: UNV-FR-16 Página: 1 de 4
		Versión: 01
		Vigente a partir de: 2011-07-29

PROGRAMA :	
TITULO DEL TRABAJO DE GRADO:	

AUTORES	NOMBRE DE AUTOR 1:	
	NOMBRE DE AUTOR 2:	

ASESOR	NOMBRES Y APELLIDOS			
	NUMERO CEDULA		EXPEDIDA EN	
	NUMERO DE CELULAR		NUMERO TELEFONO FIJO.	

JURADOS	PRIMER JURADO			
	NOMBRES Y APELLIDOS			
	NUMERO CEDULA		EXPEDIDA EN	
	NUMERO DE CELULAR		NUMERO TELEFONO FIJO.	
	SEGUNDO JURADO			
	NOMBRES Y APELLIDOS			
NUMERO CEDULA		EXPEDIDA EN		
NUMERO DE CELULAR		NUMERO TELEFONO FIJO.		

Se define la escala de calificación para cada parámetro de evaluación de la tesis.

CRITERIOS TRABAJO ESCRITO			
	VALOR PARCIAL	CALIF. PARCIAL	CALIFICACION TOTAL
1. Claridad y coherencia conceptual			
2. Originalidad y grado de actuación en el tema			
3. Normas de presentación de trabajos escritos			
4. Planteamiento de Objetivos			
5. Conclusiones y Aportes			
TOTAL			

Sumatoria del promedio de Calificación Parcial.

APROBADO PARA SUSTENTACION: SI NO



Universidad de
Nariño

UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL
FORMATO DE EVALUACION TRABAJO DE GRADO

Código: UNV-FR-16

Página: 2 de 4

Versión: 01

Vigente a partir de:
2011-07-29

*Ítems y parámetros de
evaluación de la tesis.*

ANEXO

INTRODUCCIÓN	Si	No
Presenta en forma clara el tema abordado para la investigación		
Permite descubrir claramente el surgimiento de la idea por investigar		
Presenta claramente el proceso seguido durante el estudio		
Da fiel razón del contenido del documento		
Muestra los alcances, límites y pretensiones e impacto del estudio		
OBSERVACIONES		
Los puntos mencionados se desarrollan en perfecta claridad y coherencia.		

JUSTIFICACION	Si	No
Presenta claramente las razones que condujeron a la investigación		
Demuestra interés del estudio		
Demuestra novedad de la investigación en el contexto de la educación		
Expresa la utilidad de los hallazgos encontrados en el estudio		
OBSERVACIONES		
Los puntos mencionados se desarrollan en perfecta claridad y coherencia.		

DEFINICION DEL PROBLEMA	Si	No
En el planteamiento se identifica claramente la situación actual del problema que se investigó		
La pregunta y/o preguntas de investigación determinan claramente la situación estudiada		
OBSERVACIONES		
Los puntos mencionados se desarrollan en perfecta claridad y coherencia.		

OBJETIVOS	Si	No
Gramaticalmente presentan coherencia		
El planteamiento en ellos expresados es claro		
Guardan estrecha relación con el problema planteado		
El objetivo general es consistente con la formulación del problema		
Los objetivos específicos son consistentes con la sistematización del problema		
OBSERVACIONES		
Los puntos mencionados se desarrollan en perfecta claridad y coherencia.		
MARCO TEORICO	Si	No
Presenta y desarrolla la tesis propuesta por los autores		

 Universidad de Nariño	UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL FORMATO DE EVALUACION TRABAJO DE GRADO	Código: UNV-FR-16
		Página: 3 de 4
		Versión: 01
		Vigente a partir de: 2011-07-29

Existe soporte bibliográfico pertinente		
Presenta claramente la tendencia de pensamiento congruente con la tesis planteada		
Se da manejo bibliográfico de conformidad a las normas técnicas		
Demuestra manejo y dominio de afirmaciones, proposiciones, tesis, argumentos presentado por los autores que se citan		
OBSERVACIONES		

MARCO CONCEPTUAL	Si	No
Los conceptos presentados son pertinentes con la teoría desarrollada		
El desarrollo conceptual refleja apropiación y legitimidad de los autores de la investigación		
OBSERVACIONES		

ASPECTOS METODOLOGICOS	Si	No
Tipo de investigación		
Línea de investigación		
Método		
Estrategias y técnicas de recolección de información		
Formas de procesamiento de la información		
OBSERVACIONES		

PRESENTACION DE RESULTADOS	Si	No
Existe claridad en la presentación de los resultados		
Los resultados que se presentan son los contemplados en el problema y objetivos de la investigación		
El tratamiento dado a la información obtenida es pertinente y congruente con el planteamiento del problema y objetivos		
OBSERVACIONES		

CONCLUSIONES	Si	No
Presenta con claridad los planteamiento que se esgrimen		
Son congruentes con los objetivos planteados		
Proporciona un reflejo fiel de los planteado en el problema, objetivo y teoría		



Universidad de
Nariño

UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL
FORMATO DE EVALUACION TRABAJO DE GRADO

Código: UNV-FR-16

Página: 4 de 4

Versión: 01

Vigente a partir de:
2011-07-29

desarrollada		
Constituyen una respuesta clara al problema planteado		
OBSERVACIONES Los puntos mencionados se desarrollan en perfecta claridad y coherencia.		

OBSERVACIONES: _____ _____ _____ _____ _____ _____

- ✓ **Formato de sustentación de trabajo de grado. UNV-FR-17.** Registro generado cuando el (los) estudiante (s) realizan la sustentación del trabajo de grado. El resultado es una calificación basados en diferentes aspectos claves: claridad y coherencia; material de Apoyo; suficiencia en las Respuestas

 Universidad de Nariño	UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL FORMATO DE SUSTENTACION DE TRABAJO DE GRADO	Código: UNV-FR-17 Página: 1 de 1
		Versión: 01
		Vigente a partir de: 2011-07-29

PROGRAMA :
TITULO DEL TRABAJO DE GRADO:

FECHA DE SUSTENTACION: _____ HORA: _____

Factores de Evaluación	PRIMER ESTUDIANTE:	CALIFICACION	
		PRIMER JURADO	SEGUNDO JURADO
1. Claridad y Coherencia			
2. Material de Apoyo			
3. Suficiencia en las Respuestas			
	PROMEDIO		
	NOTA DEFINITIVA		
	SEGUNDO ESTUDIANTE:	CALIFICACION	
		PRIMER JURADO	SEGUNDO JURADO
1. Claridad y Coherencia			
2. Material de Apoyo			
3. Suficiencia en las Respuestas			
	PROMEDIO		
	NOTA DEFINITIVA		
	TERCER ESTUDIANTE:	CALIFICACION	
		PRIMER JURADO	SEGUNDO JURADO
1. Claridad y Coherencia			
2. Material de Apoyo			
3. Suficiencia en las Respuestas			
	PROMEDIO		
	NOTA DEFINITIVA		

- ✓ **Tabla de control de quejas UNV-FR-19.** Periódicamente el líder del proceso debe presentar el informe mediante la tabla de control de Q, R, S y F. En él se resumen las novedades presentadas en el proceso, identificando hasta el nivel de satisfacción del usuario que presenta la queja.

UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL TABLA DE CONTROL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: UNV-FR-19																									
	Página: 1 de 1																									
	Versión: 1																									
	Vigente a Partir de: 2011-07-29																									
PROCESO:	DEPENDENCIA O UNIDAD ACADEMICA:	INFORME MES:	AÑO:																							
No	FECHA DE REVISIÓN dd-mm-aa	FECHA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA dd-mm-aa	IDENTIFICACION													NOMBRES Y APELLIDOS (QUEJOSO)	NOMBRE Y APELLIDOS (SERVIDOR QUE ATENDIÓ) Y CARGO	¿Se ratifica? SI NO	Acción tomada y medio de Respuesta con el Quejoso	Responsable de la Respuesta y Fecha de la actividad dd-mm-aa	ACCIÓN					OBSERVACIONES
			NOVEDAD	MOTIVO																	Nivel de satisfacción de la respuesta					
			Q	R	S	F	Aten	Ser	Inf	Op	Com	AA	Infr.	Otro	¿Cual?				5	4	3	2	1			
1																										
2																										
3																										
4																										
5																										
6																										
7																										
8																										
9																										
10																										
11																										
12																										
13																										
14																										
15																										
16																										
17																										
18																										
19																										
20																										
21																										
22																										
23																										
24																										
25																										
26																										
27																										
28																										
29																										
30																										
TOTAL (INFORME MENSUAL)																										

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:		
NOMBRE:		
FIRMA:		
FECHA:		

- ✓ **Informe estadístico de quejas. UNV-FR-20.** Bimensualmente el líder del proceso tiene que reportar las quejas presentadas en el proceso, identificándolas por subproceso y dependencia. Este documento reporta de manera consolidada las quejas para un periodo determinado.

 Universidad de Nariño	UNIVERSIDAD DE NARIÑO VIRTUAL INFORME ESTADÍSTICO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: UNV-FR-20 Pagina: 1 Versión: 1 Vigente a Partir de: 2011-07-29																	
BIMESTRE: <input style="width: 50px;" type="text"/>	AÑO: <input style="width: 50px;" type="text"/>	Se identifica con "x" el motivo por el cual se presentó la quejal.																	
PROCESO/SUBPROCESO	DEPENDENCIA	NOVEDAD				MOTIVO						Nivel de				Total Proceso	OBSERVACIONES		
		Q	R	S	F	Aten	Ser	Inf.	Op	Com	Infr.	Otro	1	2	3			4	5
																		0	
																		0	
																		0	
																		0	
SUBTOTAL																		0	
TOTAL (INFORME SEMESTRAL)																		0	

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

- ✓ **Control de documentos para vinculación DTH-GEH-FR-03.** Este documento lo provee un proceso externo (Gestión Humana) y se utiliza para entregar información al personal contratado sobre los documentos que necesita para su vinculación a la Institución.

 Universidad de Nariño	DIVISIÓN DE GESTIÓN HUMANA	Código: DTH-GEH-FR-03
	CONTROL DE DOCUMENTOS PARA VINCULACIÓN	Página: 1 de 1
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 27/10/2009 15:43:00

APELLIDOS Y NOMBRES	DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN NÚMERO
DEPENDENCIA	TIPO DE VINCULACIÓN

DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA VINCULACIÓN	
1	Fotocopia Cédula de Ciudadanía o Extranjería
2	Fotocopia Libreta Militar (Hombres)
3	Formatos diligenciados para afiliación a salud, pensión y riesgos profesionales.
4	Certificación de Antecedentes Disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación
5	Fotocopia Pasado Judicial (D.A.S) – (Presentar original para validación)
6	RUT expedido por la DIAN (Sólo para servicios prestados)
7	Número de Cuenta Ahorros
8	Hoja de Vida (Formato Único Página Web de la Universidad de Nariño)

FECHA DE RECIBO			NOMBRE FUNCIONARIO RESPONSABLE	FIRMA
D	M	A		

¡ Bienvenid@ al Equipo de Trabajo Universidad de Nariño !

- ✓ **Necesidades de talento humano. DTH-GEH-FR-13.** Este documento registra la planeación de las necesidades de contratación para el proceso y la dependencia. Lo provee el proceso Gestión Humana y es responsabilidad del diligenciamiento el líder del proceso, cada vez que necesite contratar personal.

No.	PROCESO/SUBPROCESO	DEPENDENCIA	NIVEL	CARGO	FUNCIONES	NÚMERO DE SERVIDORES POR CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS SERVIDOR ACTUAL	CÉDULA DE CIUDADANÍA SERVIDOR ACTUAL	Código: DTH-GEH-FR-13										
									NÚMERO CDP	TIPO DE CONTRATO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	ASIGNACIÓN SALARIAL						
1																			
2	Identifique el proceso o subproceso que solicita la vinculación de personal	Identifique la dependencia que solicita la vinculación de personal	Identifique el nivel de del personal solicitado: Directivo, Asesor, profesional, técnico, asistencial	Identifique el cargo de del personal solicitado	Identifique las funciones generales.														
3																			
4																			
5																			
6																			
7																			
8																			
9																			
10																			
11																			
12																			
13																			
14																			
15																			
16																			
17																			
18																			
19																			
20																			

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Director de Dependencia	Directora División Gestión Humana	Vicerector Administrativo
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

- ✓ **Desarrollo y evaluación de la inducción o re inducción DTH-GEH –FR-25.** Este registro es generado una vez el personal es contratado y lo diligencia el personal nuevo o antiguo una vez haya culminado el proceso de inducción o re inducción.

 Universidad de Nariño	DIVISIÓN DE GESTIÓN HUMANA DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE LA INDUCCIÓN O REINDUCCIÓN	Código: DTH-GEH –FR-25 Página: 1 de 1 Versión: 1 Vigente a partir de: 11/2/2010
---	--	---

	SERVIDOR	INDUCTOR
DEPENDENCIA:		
CARGO:		
NOMBRE:		
FIRMA:		
FECHA:		

Marque con una (x) según corresponda

Inducción	Reinducción
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Por favor valore de forma cualitativa y cuantitativa, el cumplimiento de los factores referentes a la Inducción o Reinducción, considerando que 1 es la menor calificación, y 5 la mejor:

Factor	Cumplimiento	Calif.
1. Planeación Estratégica Universidad de Nariño (Misión, Visión, etc.)	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
2. Administración por Procesos (Procesos y procedimientos)	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
3. Espacio y herramientas del Puesto de Trabajo	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
4. Funciones y Competencias	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
5. Tareas pendientes del cargo	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
6. Documentos requeridos	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
7. Presentación ante el equipo de trabajo	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

Sumatoria: *Sume las calificaciones de cada factor*

Calificación Promedio: *Divida la sumatoria anterior, sobre 7 (factores)*

Observaciones

- ✓ **Presentación de la carga académica VAC-FOA-FR-01.** Antes de terminar el semestre el líder del proceso académico se diligencia el registro para los docentes por el tipo de vinculación y las materias que tiene a su cargo.

 Universidad de Nariño	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	Código: VAC-FOA-FR-01
	PRESENTACIÓN DE LA CARGA ACADÉMICA	Página: 1 de 4
		Versión: 3
		Vigente a Partir de 2011-01-24

Facultad:	
Departamento de:	
Periodo Académico:	

1. Docentes de Tiempo Completo

NOMBRE:								
CEDULA:								
VINCULACION:								
CATEGORÍA:								
DEPARTAMENTO:								
LABOR ACADEMICA							HORAS	
SEDE	CODG.	ASIGNATURA	GRUPO	PROGRAMA	SEMESTRE	I.H.SM	I.H.ST	
TOTAL								

NOMBRE:								
CEDULA:								
VINCULACION:								
CATEGORÍA:								
DEPARTAMENTO:								
LABOR ACADEMICA							HORAS	
SEDE	CODG.	ASIGNATURA	GRUPO	PROGRAMA	SEMESTRE	I.H.SM	I.H.ST	
TOTAL								

2. Docentes de Tiempo Completo Ocasional

NOMBRE:								
CEDULA:								
VINCULACION:								
CATEGORÍA:								
DEPARTAMENTO:								
LABOR ACADEMICA							HORAS	
SEDE	CODG.	ASIGNATURA	GRUPO	PROGRAMA	SEMESTRE	I.H.SM	I.H.ST	
TOTAL								

 Universidad de Nariño	VICERRECTORÍA ACADÉMICA PRESENTACIÓN DE LA CARGA ACADÉMICA	Código: VAC-FOA-FR-01
		Página: 2 de 4
		Versión: 3
		Vigente a Partir de 2011-01-24

NOMBRE:								
CEDULA:								
VINCULACION:								
CATEGORÍA:								
DEPARTAMENTO:								
LABOR ACADEMICA							HORAS	
SEDE	CODG.	ASIGNATURA	GRUPO	PROGRAMA	SEMESTRE	I.H.SM	I.H.ST	
TOTAL								

3. Docentes Hora Cátedra

NOMBRE:							
CEDULA:							
VINCULACION:							
CATEGORÍA:							
DEPARTAMENTO:							
SEDE	CODG.	ASIGNATURA	GRUPO	PROGRAMA	SEMESTRE	I.H.SM	I.H.ST
TOTAL							

NOMBRE:							
CEDULA:							
VINCULACION:							
CATEGORÍA:							
DEPARTAMENTO:							
SEDE	CODG.	ASIGNATURA	GRUPO	PROGRAMA	SEMESTRE	I.H.SM	I.H.ST
TOTAL							

I.H.SM Intensidad Horaria Semanal
 I.H.ST Intensidad Horaria Semestral

En la primera parte del cuadro deberá diligenciar los datos correctos y actualizados del docente.

Para llenar la casilla VINCULACION se deben tener en cuenta las siguientes modalidades: Tiempo Completo, Tiempo Completo Ocasional, Hora Cátedra, Hora Cátedra Servicios Prestados, Hora Cátedra Jubilado, Hora Cátedra Honorarios (cuando funcionarios de la Universidad asumen cátedras universitarias), Curso Especial.

Para la segunda parte del cuadro deberá tener en cuenta las siguientes observaciones:

SEDE

- Debe escribir la sede ó extensión en la cual se ofrecerá la asignatura.

CÓDIGO

- Debe colocarse el código según plan de estudios asignado por OCARA.

ASIGNATURA

- Debe colocarse el nombre de la asignatura tal como aparece en el Plan de Estudios aprobado por el H. Consejo Académico.
- Cuando se prevea la división de un grupo, deben anotarse como asignaturas diferentes distinguiéndolas por el grupo.

PROGRAMA EN EL CUAL SE OFRECE LA ASIGNATURA

- Debe escribir el nombre del programa como aparece registrado en el Sistema Nacional de Información del ICFES.
- Se deben utilizar las abreviaturas: Lic. para las Licenciaturas, Ing. para las Ingenierías.

SEMESTRE

- Deben utilizarse números arábigos ordinales por ejemplo 8^o y no 8 ni VIII.
- Deben ordenarse ascendentemente.

INTENSIDAD HORARIA

Debe consignarse la intensidad horaria semanal y total del semestre, según conste en el Plan de Estudios.

La asignación académica se realizará en el siguiente orden:

- Docentes de tiempo completo
- Docente tiempo completo ocasional
- Docentes Hora Cátedra por concurso

Cada grupo será organizado alfabéticamente por apellido.

- Todos los docentes de tiempo completo deberán aparecer en el documento de distribución de carga en el Departamento que se encuentra adscrito. Para aquellos docentes a quienes se le ha otorgado descarga, deberá indicar el acto administrativo correspondiente, como lo es el caso de Cargos Administrativos, Investigaciones vigentes, etc., de la misma forma los docentes que se encuentren en Comisión de Estudios o Año Sabático.
- La carga deberá presentarse por DEPARTAMENTO.
- Los profesores Hora Cátedra que hayan ganado concurso en más de un departamento, deberán estar adscrito sólo a uno de ellos.
- Si durante el desarrollo del semestre académico hay lugar a MODIFICACIONES O NOVEDADES dentro de la asignación de Carga Académica, deberá utilizarse este mismo formato VAC-FOA-FR-01, de igual manera dicha modificación deberá presentarse de manera clara y justificada a través del Acuerdo de la Facultad que avala dicha decisión.

- ✓ **Solicitud de concursos para docentes VAC-FOA-FR-02.** Este formato se diligencia cada vez que se necesite la vinculación de docentes al proceso formativo. La solicitud se realiza para la apertura de concurso.

 Universidad de Nariño	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	Código: VAC-FOA-FR-02
	SOLICITUD DE CONCURSOS PARA DOCENTES DE HORA CATEDRA	Página: 1 de 1
		Versión: 1
		Vigente a Partir de: 22/02/2010

DEPARTAMENTO: _____

1. ASIGNATURAS: _____

Materia que va a dictar el docente

INTENSIDAD HORARIA SEMANAL: _____

Nombre del Programa Académico

PROGRAMA AL CUAL SE OFRECERÁ: _____

SEDE: _____

Si aplica, señale la sede de la Universidad donde se dictará la asignatura.

TITULO REQUERIDO: _____

POSTGRADO REQUERIDO: _____

EXPERIENCIA: _____

Señale la experiencia en años.

2. ASIGNATURAS: _____

INTENSIDAD HORARIA SEMANAL: _____

PROGRAMA AL CUAL SE OFRECERÁ: _____

SEDE: _____

TITULO REQUERIDO: _____

POSTGRADO REQUERIDO: _____

EXPERIENCIA: _____

3. ASIGNATURAS: _____

INTENSIDAD HORARIA SEMANAL: _____

PROGRAMA AL CUAL SE OFRECERÁ: _____

SEDE: _____

TITULO REQUERIDO: _____

POSTGRADO REQUERIDO: _____

EXPERIENCIA: _____

 Firma
 Presidente Consejo de Facultad

- ✓ **Seguimiento temático a la asignatura. FOA-FR-05.** Este documento, diseñado para dar cumplimiento a la ISO en su numeral 7.1, lo diligencia el docente cada vez que un tema se haya expuesto a los estudiantes. El seguimiento corresponde únicamente al cumplimiento temático de la asignatura.

 Universidad de Nariño	FORMACIÓN ACADÉMICA SEGUIMIENTO TEMÁTICO DE LA ASIGNATURA	Código: FOA-FR-05
		Página 1 de 1
		Versión: 5
		Vigente a partir de: 2011-02-28

Departamento donde está vinculado el docente: _____ Programa donde se ofrece la asignatura: _____
 Periodo Académico: _____
 Docente: _____ Identificación No: _____
 Asignatura: _____
 Intensidad Horario Semanal _____ Créditos Académicos (Solo si aplica): _____

FECHA			DESARROLLO TEMÁTICA Y EVALUACIONES	FIRMA DOCENTE	OBSERVACIONES
AÑO	MES	DÍA			
			Se diligencia el tema visto.	Se coloca la firma, si el formato es físico, o el nombre del docente si es digital.	

Firma del Director de Programa donde se ofrece la asignatura: _____

- ✓ **Programación temática asignatura FOA-FR-07.** Este documento se diseña para planificar el desarrollo temático de cada asignatura. Lo diligencia el docente antes de iniciar el semestre o cuando se estime necesario.

	FORMACIÓN ACADÉMICA	Código: FOA-FR-07
	PROGRAMACIÓN TEMÁTICA ASIGNATURA	Página: 1 de 1
		Versión: 4
		Vigente a partir de:2011-01-18

1. IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA:

NOMBRE DEL DOCENTE:		IDENTIFICACIÓN No	
Correo Electrónico:		Se identifica la asignatura como aparece en el plan de estudios.	
NOMBRE DE LA ASIGNATURA O CURSO:			
Código de Asignatura:		Si aplica, se identifica el código de la asignatura.	
Semestre(s) a los cuales se ofrece:			
Intensidad Horaria Semanal ó	Teórica:	Práctica:	Adicionales:
Número de Créditos:			Horas Totales:
Fecha Última Actualización del programa temático: DIA-MES-AÑO		Revisión realizada por: NOMBRE DEL DIRECTOR DE PROGRAMA	

2. JUSTIFICACIÓN :

La justificación contiene una breve explicación de la importancia de la asignatura.

3. OBJETIVOS:

3.1 Objetivo General:

3.2 Objetivos Específicos:

-

4. METODOLOGÍA:

La metodología debe plantear las herramientas utilizadas para el desarrollo de la asignatura.

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

Los criterios deben plantear los componentes de la evaluación de la asignatura.

6. CONTENIDO DE LA ASIGNATURA

Horas ó Créditos	Tema ó Capitulo	Forma de Evaluación
3 horas		

7. PUNTO ADICIONAL Y OPCIONAL QUE APLICA A AQUELLOS PROGRAMAS QUE UTILIZAN OTROS FACTORES EN LA PROGRAMACIÓN TEMÁTICA POR ASIGNATURA, EJ. Competencias, habilidades, etc.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

FIRMA DOCENTE

- ✓ **Informe final sobre el desarrollo de la temática por asignatura FOA-FR-13.** Este documento registra al final de cada semestre el informe sobre el cumplimiento de la programación temática por cada asignatura. Igualmente el docente debe identificar el desempeño general de los estudiantes y las observaciones sugerencias

 Universidad de Nariño	FORMACION ACADÉMICA INFORME FINAL SOBRE EL DESARROLLO DE LA TEMÁTICA POR ASIGNATURA	Código: FOA-FR-13
		Página: 1 de 2
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 2011-01-20

1. INFORMACIÓN DEL CURSO O ASIGNATURA

Nombre del Docente:		Identificación No:	
Correo Electrónico:		Fecha:	
Asignatura:		Código de la Asignatura:	
Intensidad Horaria:		Semestre/Nivel:	
Número de Créditos:			

2. CUMPLIMIENTO EN EL DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS Y TEMÁTICAS

TEMÁTICA (S) APLICADA (S) Y CUMPLIDA (S) EN LA ASIGNATURA:	TEMÁTICA (S) NO CUMPLIDA (S) EN LA ASIGNATURA:

3. PROCESO DE EVALUACIÓN: (Describe las actividades evaluativas y su porcentaje respectivo para definir la nota final del curso)

Actividad	Porcentaje %
Total	100%

4. DESCRIPCIÓN DEL CURSO – DESEMPEÑO GENERAL DE LOS ESTUDIANTES (Describe el grupo de estudiantes ej. el total de estudiantes que asistieron a clases, que porcentaje cumplió con los compromisos académicos, cual fue el promedio del grupo, cual fue la nota máxima, la nota mínima, etc.)

--

5. DESARROLLO DE COMPETENCIAS (Describe que competencias desarrollo en sus estudiantes de acuerdo al área que usted planteo en el curso o asignatura)

Competencia	Aplicación
Ej. Investigación	
Liderazgo	



Universidad de
Nariño

FORMACION ACADÉMICA

**INFORME FINAL SOBRE EL DESARROLLO DE LA TEMÁTICA
POR ASIGNATURA**

Código: FOA-FR-13

Página: 2 de 2

Versión: 1

Vigente a partir de: 2011-01-20

6. AUTOEVALUACIÓN:

Describa sus conclusiones y fortalezas en el desarrollo del curso o asignatura

7. OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:

8. BIBLIOGRAFÍA O TEXTOS

(Relacionar que documentos se sugieren para adquisición o actualización del material bibliográfico):

Relacionar que documentos se sugieren para adquisición o actualización del material bibliográfico

FIRMA DOCENTE

SGC-FR-01 Acta de reunión. Este documento, es generado por el Sistema integrado de gestión de calidad, evidencia el desarrollo de las diferentes reuniones que tengan carácter ordinario, extraordinario y/o obligatorio.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			Código: SGC-FR-01		
				Página: 1 de 2		
	ACTA DE REUNIÓN			Versión: 3		
				Vigente a partir de: 24/08/2010		

Acta No.							
Tipo de reunión:	Ordinaria:	Extraordinaria:		Obligatoria:			
Proceso:	Identifique el proceso al que pertenece			Fecha reunión	Día	Mes	Año
Comité:							
Hora de inicio:	Si aplica, identifique el comité que realiza la reunión.			Próxima reunión	Día	Mes	Año
Lugar:							

Asistentes			
N°	Nombre	Cargo	Dependencia
1			
2			
3			
4			

Orden del día		
N°	Temática	Responsable
1		
2		
3		

Conclusiones	
N°	
1	
2	
3	
4	



Universidad de
Nariño

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ACTA DE REUNIÓN

Código: SGC-FR-01

Página: 2 de 2

Versión: 3

Vigente a partir de:
24/08/2010

N°	Tarea	Responsable	Plazo		
			Día	Mes	Año
1					
2					
3					
4					

Redacta las tareas y compromisos adquiridos durante la reunión, identificando el responsable y la fecha de cumplimiento.

Se da por terminada la reunión siendo las _____.

**FIRMA
NOMBRE**

Proyectó:

SGC-FR-03 Citación. Es un formato diseñado por el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, para estandarizar la documentación para la citación a las diferentes reuniones en la institución, exponiendo claramente la fecha, hora lugar, temática y asistentes a la misma.

 Universidad de Nariño	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Código: SGC-FR-03
			Página: 1 de 1
			Versión: 3
			Vigente a partir de: 24/08/2010

Citación No.		Fecha Citación	
Tipo de reunión: Ordinaria: <input type="checkbox"/> Extraordinaria: <input type="checkbox"/>			
Proceso:		Fecha reunión	Día Mes Año
Comité:		Lugar:	

Dirigida a:			
N°	Nombre	Cargo	Dependencia
1			
2			

Propuesta de Orden del día:		
N°	Temática	Responsable
1	Verificación de quórum	
2		
3		

Esperamos su puntual asistencia.

Atentamente.

FIRMA
NOMBRE

Proyectó:

Identifique los puntos que se van a tratar en la reunión.

Identifique el proceso al que pertenece

Si aplica, identifique el comité que realiza la reunión.

Identifica los asistentes citados a la reunión con el Nombre; Cargo y Dependencia.

SGC-FR-04 Manual del indicador. Formato diseñado para realizar una caracterización completa de cada indicador de eficiencia, eficacia y/o efectividad formuladas para el proceso. Además de los datos generales del indicador, se debe diligenciar los resultados y la evolución del mismo.

 Universidad de Nariño	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SGC-FR-04
	MANUAL DEL INDICADOR:	Página: 1 de 1
		Versión: 3
		Vigente a partir de: 21/06/2010

DATOS DEL INDICADOR	
1. PROCESO:	<i>Proceso al que pertenece el indicador.</i>
2. LÍDER:	
3. OBJETIVO DEL PROCESO:	
4. NOMBRE DEL INDICADOR:	
5. ATRIBUTO A MEDIR:	<i>Identifica la característica de calidad del proceso que se va a medir; impacto, percepción, etc.</i>
6. OBJETIVO DE CALIDAD AL CUAL CONTRIBUYE	
7. TIPO DE INDICADOR:	<i>Puede ser: Eficiencia eficacia o efectividad.</i>
8. FRECUENCIA:	<i>Periodicidad de medición (ej. Mensual, semestral, anual etc.)</i>
9. PERIODO DE CALCULO:	<i>Señale el periodo en el cual va a calcular el indicador. Ej. Último mes antes de finalizar cada Año.</i>
10. TENDENCIA ESPERADA:	<i>Puede ser; aumento o disminución.</i>
11. META:	<i>La meta debe ser cuantitativa.</i>
12. OBJETIVO DEL INDICADOR:	<i>Señale el objetivo que persigue el cálculo de este indicador.</i>
13. RANGO Y FORMA DE INTERPRETACIÓN:	<i>Señale el rango en el que el indicador se puede desempeñar y la forma de interpretarlo. Para este efecto se toma en cuenta la meta propuesta. ej: Adecuado = Mayor o igual a la meta. Aceptable = igual a la meta Inadecuado = menor a la meta</i>
14. FÓRMULA:	<i>Identifica la fórmula de calcular el indicador y las variables que participan en su construcción.</i>
15. MANERA QUE PODÍA SER GRAFICADO:	<i>Señale la forma de la grafica: diagrama de bloque, línea de tendencia, etc.</i>
16. PUNTO DE REGISTRO:	<i>Identifica el momento en el cual se registra los datos que componen las variables del indicador.</i>
17. RESPONSABLE DEL CALCULO	
18. INSTRUCTIVO:	<i>Señale brevemente la forma de calcular el indicador, la metodología utilizada, cálculo de la muestra, etc.</i>

RESULTADOS - EVOLUCIÓN DEL INDICADOR	
19. FECHA DE CALCULO:	
20. RESULTADO DEL INDICADOR:	<i>Resultado de aplicar la fórmula</i>
21. CALIFICACIÓN:	<i>Calificación otorgada según el RANGO DE INTERPRETACIÓN</i>
22. LECTURA DE LA EVOLUCIÓN DEL INDICADOR:	<i>Análisis de los resultados y el comportamiento del indicador.</i>
23. EVOLUCIÓN GRÁFICA:	<i>Grafica que señala el resultado y el comportamiento histórico del indicador.</i>

DATOS DE ELABORACIÓN			
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

SGC-FR-14 Tabla de requisitos de conformidad. Documento específico para los procesos misionales y señala los requisitos (características) de calidad y de conformidad de los servicios académicos que la entidad debe cumplir. Estos requisitos pueden ser los especificados por el estudiante, requisitos legales, o los especificados por la entidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD TABLA DE REQUISITOS DE CONFORMIDAD	Código: SGC-FR-14
		Versión: 1
		Página: 1 de 1
		Vigente a partir de: 11/05/2010

PROCESO: _____

No	SERVICIO O PRODUCTO	REQUISITOS DE CONFORMIDAD	CORRECCIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	COMPETENTE PARA AUTORIZAR O DETERMINAR LA CORRECCIÓN
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Identifique cuales son los servicios que ofrece el proceso. </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Por cada servicio se identifican los Requisitos o características de calidad. Por ejm: Para los servicios de formación académico un requisito de calidad puede ser Docentes Calificados. </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> para cada requisito de calidad se identifica una acción correctora en caso que ese requisito se incumpla. </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Para cada acción correctora se identifica quién es el responsable de autorizarla. </div>
2				
3				
4				
5				

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO			
NOMBRE			
FIRMA			
FECHA			

SGC-FR-16 Listado maestro de registros. Documento que hace parte del procedimiento Control de registros, y especifica los registros generados en el desarrollo de las actividades del proceso. Este formato identifica la ubicación, disposición, tiempo de retención y responsable de almacenar las evidencias y registros del proceso.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SGC-FR-16
	LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	Página:
		Versión: 2
		Vigente a partir de 11/05/2010

Proceso: _____

Código (Cuando aplica)	Nombre del Registro	Versión	Vigente		Ubicación ó Dependencia	Lugar de Almacenamiento	Responsable del Manejo del Archivo (Cargo)	Medio de Almacenamiento		Nivel de Acceso		Tiempo de Retención		Disposición Final				Observaciones	
			SI	NO				Impreso	Digital	General	Restringido	AG	AC	S	M	CT	E		

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

SGC-FR-18 Listado maestro de documentos externos. Documento que hace parte del procedimiento Control de Documentos y especifica los documentos externos (generalmente normas) que el proceso utiliza para su adecuado funcionamiento. En él se especifica el nombre del documento, entidad que lo emite, responsable y lugar de almacenamiento.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS	Código: SGC-FR-18 Página: Versión: 2 Vigente a partir de: 11/05/2010
---	---	---

Proceso: _____

Tipo de Documento	Nombre del Documento	Fecha de Expedición del Documento	Medio de Almacenamiento		Descripción	Título, Capítulo, Artículos y Aspectos del Documento que aplican al Proceso	Entidad que emite el Documento	Lugar de Almacenamiento	Número de Copias	Ubicación de Copias	Responsable de Actualización	Proceso, Procedimiento o documentos a los que aplica	Responsable del Archivo del Documento (Cargo)	Observaciones
			Impreso	Digital										

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

INFORME GENERAL DE EVALUACIÓN

A continuación se presenta un informe general sobre la evaluación de la investigación. Se describen las fortalezas encontradas a partir de las herramientas utilizadas (diagnostico, encuestas, entrevistas); igualmente se muestran los hallazgos identificados, en los cuales se describen las debilidades y vacios en la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001, al igual que los aspectos que se deben mejorar. Finalmente, se realizan una serie de recomendaciones, como aporte para consolidar este proceso de calidad al interior de la unidad académica.

HALLAGOS

a. FORTALEZAS

- ✓ Se considera al personal docente como una fortaleza en la Universidad de Nariño Virtual, el cual tiene características adecuadas en cuanto a su formación y experiencia; lo anterior permite inferir que la calidad del servicio educativo está asegurada en un gran porcentaje. Así lo afirma el docente Bernardo Restrepo²⁸ cuando plantea que “la calidad de la educación superior correlaciona en un 50% con las características del profesorado y su desempeño en las funciones sustantivas de la universidad”. Por consiguiente, la evaluación de la calidad en programas virtuales debe abordar características como la formación en el saber enseñado y en el manejo de ambientes virtuales de aprendizaje; competencias en diseño y desarrollo curricular en la virtualidad; acompañamiento a los estudiantes en el manejo de herramientas virtuales (foros, chats, correos...) y superación del aislamiento; competencias investigativas y promoción del aprendizaje autónomo.
- ✓ La infraestructura tecnológica, incluida la plataforma virtual de aprendizaje. Aspecto que se considera fundamental en el programa virtual, al igual que la planta tecnológica de la institución, es decir, los servidores y los equipos de computadores, al igual que el espacio físico para la administración del programa. En este aspecto es importante resaltar, que a partir de la encuesta

²⁸ El Doctor Bernardo Restrepo Gómez es profesor emérito de la Universidad de Antioquia, institución en la que ha trabajado durante 36 años en la docencia y la investigación de la educación.

realizada a los tutores (ver gráfico 16), más del 92% de ellos se encuentran satisfechos con el desempeño de la plataforma; estos resultados permiten concluir como fortaleza este aspecto en el proceso de enseñanza-aprendizaje al interior de la universidad virtual.

- ✓ El talento humano de apoyo administrativo y técnico que labora en la Universidad de Nariño Virtual; el cual a través de su labor permite sustentar la misión académica y de apoyo en aspectos técnicos. Este apoyo ha logrado agilizar la gestión de conexión de estudiantes y docentes a la plataforma, estar prestos a brindar asesorías, a solucionar sus dificultades, acompañar a los docentes en su gestión y fundamentalmente, han ayudado a superar las dificultades que la tecnología suele presentar. En este último aspecto, y según la encuesta realizada a los tutores, el 92% (ver gráfica 15) de ellos afirma que la capacitación para el manejo de la plataforma virtual es adecuado, lo cual muestra la fortaleza de este aspecto para el desarrollo de la función docencia.
- ✓ La disposición para implementar un Sistema de Gestión de Calidad por parte de las directivas de la Universidad de Nariño Virtual. Esta toma de conciencia por parte de la alta dirección sobre el papel que le corresponde en el aseguramiento de la calidad, asegura en gran medida el éxito en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Cabe resaltar que este compromiso además de ser una expresión oral o escrita que da inicio al diseño e implementación del sistema, está acompañado del fomento, en cada nivel jerárquico de la entidad, de una cultura de la calidad, además de proveer los recursos necesarios para hacerlo.

Por otro lado y de manera general, queremos resaltar las ventajas que se identifican en la educación virtual y que son propias en esta modalidad educativa, estando presentes también en la Universidad de Nariño Virtual, y que se pueden convertir en fortalezas:

- Accesibilidad, ya que no existen limitaciones geográficas puesto que se utiliza todas las potencialidades de la red de internet, de manera que los mercados de formación son abiertos, posibilitando el acceso de una multitud de usuarios o profesionales a las diferentes modalidades educativas,

- Eficiencia en la comunicación, ya que genera mensajes, conferencias, herramientas interactivas, conocimientos, imágenes, textos, sonido.etc., en forma simultánea para todos sus usuarios.
- Económica, porque por un lado no es necesario desplazarse hasta la presencia del docente o al aula de clase y por otro, es de menor precio en comparación con la educación presencial.
- Motivadora para el aprendizaje, puesto que elimina la infraestructura física y la sensación de estar “enclaustrado” en las cuatro paredes del aula; además que permite fijar el ritmo de estudios de acuerdo a los horarios más convenientes para el estudiante.
- Moderna y actual, puesto que permite conocer las últimas novedades a través del internet y los sistemas de información, alejándose un poco de la educación tradicional, considerándose al docente, como un facilitador del aprendizaje, más que el poseedor del conocimiento.

b. DEBILIDADES

- ✓ En cuanto a los Requisitos de la documentación, según el Diagnóstico interno respecto al cumplimiento de la norma ISO 9001 (ver tabla 10 y 11), se evidencia que existe un marco de gestión documental a nivel institucional: Manual de calidad, y algunas disposiciones en cuanto al control de documentos y al control de registros. Sin embargo, en la Universidad de Nariño Virtual no se evidencia la implementación del procedimiento documentado que indica cómo se administran y controlan los documentos, ni tampoco el procedimiento documentado que indica cómo se administran y controlan los registros que demuestran el funcionamiento de la Unidad académica.

De igual manera no se encuentran los Listados Maestros de Documentos internos y externos y el Listado Maestro de Registros: estos documentos son necesarios para llevar a cabo una adecuada gestión documental que permita la disposición de controles para la aprobación de los documentos antes de su emisión, revisión y actualización, identificación de los cambios, el estado de versión vigente, legibilidad y su identificación, al igual que controles para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos. En cuanto al control de los registros, permite la implementación de disposiciones para la

identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

En cuanto a la definición de tiempos de retención de los documentos y registros, es importante señalar que esta es una dificultad institucional pues aún no se los han definido y la institución da los primeros pasos hacia su consolidación con el apoyo de la unidad de Archivo, quien es la responsable de determinarlos.

- ✓ Según el diagnóstico interno, la unidad académica cuenta con un Manual de funciones, sin embargo este documento solo especifica las funciones para desempeñar el cargo al que pertenece, incumpliendo de esta manera el numeral 6.2 de la norma ISO 9001, según la cual, al personal que labore y realice trabajos que afecten directamente la prestación del servicio, se le debe especificar la competencia basada en criterios de: Educación, formación, habilidades y experiencia. En este sentido, la Universidad Virtual, debe determinar la competencia necesaria de los funcionarios (docentes y administrativos), a través de la actualización del Manual de Funciones bajo los anteriores criterios y además, propender porque los registros de educación, formación, habilidades y experiencia de cada funcionario, reposen de manera adecuada y actualizada en el área de Recursos Humanos.

Adicionalmente, la determinación de la competencia, abarca también la evaluación de desempeño del docente y se evidencia que la universidad de Virtual, no realiza esta evaluación de manera periódica para evaluar la calidad y competencia de los mismos.

- ✓ A través del documento Diagnóstico Interno respecto al cumplimiento de la ISO 9001 en la Universidad de Nariño Virtual (ver tabla 10 y 11) se observa que la unidad académica no ha determinado los requisitos relacionados con el Estudiante (cliente); Los requisitos, hacen referencia a las necesidades o expectativas establecidas u obligatorias por y para el Cliente, relacionados al servicio educativo que se ofrece. Este hallazgo coloca de manifiesto, el incumplimiento del numeral de la ISO 9001, 5.2 Enfoque al Cliente, el cual establece que la entidad debe “asegurarse que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen” con el fin de incrementar su satisfacción con el servicio recibido.

En cuanto a los requisitos del servicio, se puede afirmar que la Entidad debe determinar y revisar los siguientes tipos de requisitos: los requisitos especificados por el cliente; los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso de los servicios; los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio y cualquier otro requisito adicional que la entidad considere necesario.

Adicionalmente, no se evidencia la medición de la satisfacción del Estudiante a partir de estos **requisitos** determinados. Para realizar esta medida de desempeño del proceso, tampoco se han determinado los métodos para obtener y utilizar dicha información. Cabe anotar que para el seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las siguientes: encuestas de satisfacción, encuestas de opinión del usuario, felicitaciones, reclamos, entre otras.

- ✓ A través de observación directa, se evidencia que el área dispuesta para el área de trabajo en las oficinas de la Universidad de Nariño no es la adecuada, por cuanto que tutores, desarrolladores, web máster, diseñador gráfico y demás funcionarios están en un mismo lugar de trabajo y no existe una división clara de las áreas de trabajo. Esta situación coloca en riesgo de incumplimiento del numeral 6.3 Infraestructura y el numeral 6.4 Ambiente de trabajo, según los cuales la entidad debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. Además, se debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario y las condiciones adecuadas bajo las cuales se realiza el trabajo (incluyendo factores físicos y ambientales) para ofrecer un servicio de calidad, acorde con los requisitos del servicio. Complementariamente, se sugiere que aprovechando que existe el programa de Salud Ocupacional, es necesario que los trabajadores de la UN virtual accedan a estos servicios.

En cuanto al riesgo de incumplimiento del numeral 6.3 Infraestructura, se suma además que la Universidad de Nariño virtual no cuenta con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica, tanto software y hardware.

- ✓ Según la encuesta aplicada a los Estudiantes, evidencia que la respuesta brindada ante problemas técnicos de la plataforma virtual por parte de la Universidad, es inadecuada para el 7% de los encuestados; siendo este porcentaje uno de los más altos en los ítems evaluados. (Ver gráfico 7). Esta

situación coloca en riesgo de incumplimiento el numeral 7.5.1 de la NTC ISO 9001, que hace referencia al Control de la prestación del servicio, el cual afirma que la “entidad debe planificar y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas”. Igualmente, en la misma encuesta, se observa que el 11% de los estudiantes, considera inadecuado los mecanismos de atención a sus quejas o reclamos (ver gráfico 8), que sumado al anterior hallazgo, existe riesgo de no cumplimiento del numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente, el cual exige que la entidad debe “determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente”, las cuales pueden estar relacionadas con las consultas de cualquier tipo, información sobre el servicio, retroalimentación incluyendo las quejas, entre otras.

- ✓ A través de entrevista y el diagnóstico interno, se observa que cada Coordinador de Programa realiza la planificación de los diferentes servicios educativos, sin embargo no se ha implementado herramientas y métodos para estandarizar esa planificación. Igualmente, se identifica que no existe una herramienta donde el tutor pueda planificar adecuadamente el contenido temático a desarrollar durante el curso. Además no existe un procedimiento documentado que identifique y planifique las actividades en caso de existir desarrollo y/o cambios del Plan de Estudios. Esta situación coloca en riesgo el cumplimiento del numeral 7.3 referente al Diseño y desarrollo del servicio. Este numeral plantea que para los servicios educativos se debe planificar y controlar en su diseño y desarrollo.

Esto comprende, en primer lugar, la determinación de las etapas del diseño, la revisión, verificación, validación y la determinación de las responsabilidades y autoridades para cada una de ellas. En segundo lugar, se debe determinar los elementos de entrada necesarios para realizar el diseño; estos deben incluir requisitos de funcionamiento, legales, y cualquier otro necesario para el diseño de los planes de estudios.

En tercer lugar, y una vez estén diseñados los planes de estudio, se debe hacer la verificación de la coherencia con el punto estipulado anteriormente (cumplir con los requisitos de entrada) y además se debe proporcionar información apropiada, y especificar las características del servicio educativo, entre otros.

En cuarto lugar, se debe diseñar las etapas apropiadas para la revisión, verificación y validación de los planes de estudio, todo ello en las diferentes etapas del proceso de docencia.

Y en quinto lugar, se debe establecer el control a los cambios o actualizaciones que pueda sufrir los planes de estudio; estos deben identificarse y mantener los registros adecuados.

- ✓ A través de la herramienta de diagnóstico interno, se identificó que no se evidencia la determinación de los indicadores para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora del proceso y de los servicios ofrecidos. Igualmente, no se evidencia el cálculo de Indicadores de eficiencia, eficacia o efectividad, ni de su análisis y decisiones tomadas con base en ellos.

Complementariamente, no se realizan Auditorías Internas de Calidad, ni tampoco se identifica ni se lleva registro de los problemas o novedades ocurridas en el desarrollo de la prestación del servicio (Servicio No conforme), ni de las acciones implementadas para eliminar esos problemas o sus causas, a pesar que existe en la institución un procedimiento definido para la identificación y tratamiento del servicio no conforme, sin embargo no se implementa en la Dependencia. Este hallazgo plantea el incumplimiento del capítulo 8 de la norma ISO 9001, referente a la medición, análisis y mejora: por un lado, esto plantea el incumplimiento del numeral 8.2 referente al seguimiento de la satisfacción del cliente, auditorías internas y al seguimiento y medición de los procesos y del servicio; y por otro lado, permite el incumplimiento de los numerales 8.3 referente al control del servicio/producto no conforme y el numeral 8.4 referente al análisis de datos.

- ✓ A través del diagnóstico interno, se identifica que la asesoría o clase realizada de manera presencial, no se genera un registro que evidencie el cumplimiento de la temática abordada. Esta no conformidad afecta el numeral 7.5.1 referente al control de la prestación del servicio. En este sentido, la universidad debe diseñar un método para evidenciar la planificación, y prestación del servicio bajo condiciones controladas; estas condiciones incluyen, entre otras, la implementación del seguimiento, medición y la implementación de actividades de entrega y posteriores a la entrega del servicio educativo (cuando aplique).
- ✓ La NTC ISO 9001, establece que la institución debe adoptar un enfoque basado en proceso; en este sentido, y a través del diagnóstico interno, se

observó que la Universidad Virtual no ha adaptado ni identificado los procesos/procedimientos que la componen. Además, se puede afirmar que la dependencia no maneja los procedimientos obligatorios: Control de documentos, control de registros, auditorías internas, servicio no conforme, acciones correctivas, y acciones preventivas. En este sentido, este hallazgo va en desacuerdo de los siguientes requisitos de la norma:

- 4.2.2 Manual de calidad, referente al establecimiento de los procedimientos documentados para el sistema de gestión de calidad y una descripción de la interacción entre los procesos del SGC
- 4.2.3 Control de documentos
- 4.2.4 Control de registros
- 8.2.2 Auditoría Interna
- 8.3 Control del servicio no conforme
- 8.5.2 Acción correctiva
- 8.5.3 Acción preventiva

APORTES DE LA INVESTIGACIÓN

a. A NIVEL ESTRATÉGICO

- ✓ Se identificó los factores claves para la mejora continua: **docentes, bibliografía, plataforma virtual, tutores**. Igualmente se realizó la medición de satisfacción de los factores en Docentes y Estudiantes; estos resultados permiten identificar oportunidades de mejora y medir el grado de cumplimiento por parte de la entidad de estos factores. De igual manera, plantea el inicio para la identificación de los requisitos relacionados con el servicio académico ofrecido, cumpliendo con el numeral 7.2.1 de la norma, referente a los requisitos relacionados con el producto y con el numeral 8.2.1 referente a la satisfacción y medición de la satisfacción del cliente.
- ✓ El despliegue de las políticas y objetivos de calidad de la Universidad de Nariño, hacia la Universidad de Nariño Virtual, permitió ubicar a esta dependencia en el mapa de procesos (ver figura 11), identificar el objetivo de calidad al cual contribuye y cómo su quehacer ayuda al cumplimiento de la política de calidad y la misión institucional. En este sentido, se aporta al cumplimiento de los numerales, 4.2.2, referente a la descripción de la interacción entre los procesos; y al numeral 5.3 Política de calidad, en el

sentido que ésta sea apropiada al propósito de la Entidad y proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos de calidad.

Además, el diseño el modelo de gestión de calidad para implementar en la Universidad de Nariño Virtual, se encuentra acorde con las directrices del Sistema Integrado de Gestión de Calidad. Este modelo está compuesto de documentos, requisitos del cliente, procesos entre otros, que se exponen mas adelante.

b. A NIVEL DE PROCESOS

- ✓ El diagnóstico permitió identificar, diseñar y caracterizar los procesos y subprocesos existentes en la Universidad de Nariño virtual. Se identificaron 5 subprocesos que describen la misión y el quehacer de esta dependencia.

De manera general se identificó el proceso **Formación académica virtual**, como macro proceso, que persigue el objetivo de formar técnicos y tecnólogos a través de los diferentes Programas, niveles y modalidades de educación virtual. El cual está compuesto por 5 subprocesos:

- planeación académica virtual que tiene como objetivo coordinar las actividades de diseño y actualización curricular a través de la elaboración de procedimientos y metodologías, así como la asesoría y soporte en materia de planeación y diseño curricular.
- admisión a estudiantes; que se definió como objetivo el de definir los métodos y procedimientos para la admisión de los aspirantes a los programas académicos virtuales.
- docencia virtual; que tiene como objeto el de formar Profesionales a través de los diferentes Programas, niveles y modalidades de la Educación virtual ofertados por la Universidad de Nariño.
- gestión administrativa; que tiene como objetivo administrar de manera eficaz y eficiente los recursos humanos, financieros y materiales con los que cuenta la universidad de Nariño Virtual, dando un óptimo cumplimiento a todas las actividades encaminadas al logro de los objetivos establecidos dentro de la misma.
- apoyo técnico virtual; cuyo objetivo es garantizar el manejo eficiente y eficaz de los medios de información que tenga bajo su responsabilidad para el desarrollo de material educativo, dando a conocer los diferentes programas académicos ofrecidos por la Universidad de Nariño Virtual.

- ✓ La identificación de procesos y subprocesos, permitió diseñar la propuesta del Manual de Procedimientos, el cual contiene 13 procedimientos que describen el hacer de la unidad académica; de los cuales los siguientes estaban en versión borrador dentro de la unidad académica y se los rediseño, de acuerdo a los requerimientos del SGC y la realidad institucional, estos son:

- Procedimiento Diseño y Publicación de Cursos en la Plataforma Virtual
- Procedimiento Selección y Contratación de Docentes
- Procedimiento Inscripción y Admisión a Estudiantes
- Procedimiento Matrícula de Estudiantes
- Procedimiento Evaluación de Estudiantes
- Procedimiento Evaluación de Docentes

Igualmente se propone la implementación de los siguientes procedimientos:

- Procedimiento Tutoría
- Procedimiento de Atención a Quejas, reclamos y sugerencias

Finalmente, se adopta los siguientes procedimientos institucionales para ser aplicados, con algunas modificaciones, dentro de la universidad de Nariño virtual:

- Procedimiento Diseño y Desarrollo del Proyecto educativo
- Procedimiento Programación de Carga y Labor Académica
- Procedimiento Acreditación de Alta Calidad
- Procedimiento Elaboración y aprobación de trabajos de grado
- Procedimiento Desarrollo Pruebas saber pro

c. A NIVEL DOCUMENTAL

- ✓ Se identificó la documentación interna de la unidad académica, a través del Listado Maestro de Documentos Internos; esto permite identificar y controlar los documentos en cuanto a su actualización, creación, modificación o eliminación.

Los siguientes documentos fueron creados por la unidad académica en el desarrollo de su actividad misional y adaptados a los requisitos del SGC:

- Manual de Funciones
- Instructivo Para Pago De Inscripciones Y Matrícula
- Instructivo Para El Acceso Al Campus Virtual Udenar

- desarrollo y evaluación de inducción y re inducción

Los siguientes fueron diseñados resultado del desarrollo de la presente investigación:

- Caracterización del Proceso Formación Académica Virtual
 - Caracterización del Subproceso Planeación Académica Virtual
 - Caracterización del Subproceso Admisión a Estudiantes
 - Caracterización del Subproceso Docencia Virtual
 - Caracterización del Subproceso Gestión Administrativa
 - Caracterización del Subproceso Apoyo Técnico Virtual
 - Manual de Procedimientos
 - Listado Maestro de documentos
 - Listado Maestro de documentos externos.
 - Listado Maestro de registros.
- ✓ Se identificó los formatos y registros generados por la unidad académica a través del Listado Maestro de Registros; esto permite controlar, identificar y recuperar los registros generados, como parte de la evidencia de la conformidad con el Sistema de gestión de calidad.

Los siguientes formatos fueron diseñados resultado de esta investigación:

- UNV-FR-02 Listado De Admitidos
- UNV-FR-03 Formulario De Matrícula
- UNV-FR-04 Listado De Estudiantes Matriculados
- UNV-FR-05 Formato De Evaluación Docente
- UNV-FR-06 Plan De Mejoramiento Individual
- UNV-FR-07 Formato De Horarios De Tutorías
- UNV-FR-08 Acta De Compromiso Docente
- UNV-FR-09 Plan de Mejoramiento
- UNV-FR-10 Inscripción A Inducción A Estudiantes
- UNV-FR-13 Formato Aprobación Jurado O Asesor
- UNV-FR-15 Formato De Asignación De Jurado O Jurado De Trabajo De Grado
- UNV-FR-16 Formato Evaluación Trabajo De Grado
- UNV-FR-17 Formato Sustentación Trabajo De Grado
- UNV-FR-18 Formato De Registro De Peticiones, Quejas, Reclamos O Sugerencias
- UNV-FR-19 Tabla De Control De Quejas

- UNV-FR-20 Informe Estadístico De Quejas

Los siguientes formatos se identificaron al interior de la unidad académica:

- UNV-FR-01 Formulario De Inscripción
- UNV-FR-02 Listado De Admitidos
- UNV-FR-03 Formulario De Matrícula
- UNV-FR-05 Formato de evaluación docente
- UNV-FR-16 Formato evaluación trabajo de grado
- UNV-FR-17 Formato sustentación trabajo de grado

Los siguientes documentos, son los recomendados para implementar en la dependencia académica y son adaptados de los requerimientos institucionales:

- DTH-GEH-FR-03 Control de documentos para vinculación
 - DTH-GEH-FR-13 Necesidades de talento humano
 - DTH-GEH –FR-25 Desarrollo y evaluación de inducción y re inducción
 - VAC-FOA-FR-01 Presentación de la carga académica
 - VAC-FOA-FR-02 Solicitud de concursos para docentes de hora cátedra
 - FOA-FR-02 Registro de información personal y recepción de dineros saber pro
 - FOA-FR-05 Seguimiento temático de la asignatura
 - FOA-FR-07 Programación temática asignatura
 - FOA-FR-13 informe final sobre el desarrollo de la temática por asignatura
 - SGC-FR-01 Acta de reunión
 - SGC-FR-02 Control de asistencia (actualización de datos)
 - SGC-FR-03 Citación
 - SGC-FR-04 Manual del indicador
 - SGC-FR-14 Tabla de requisitos de conformidad
 - SGC-FR-16 Listado maestro de registros
 - SGC-FR-17 Listado maestro de documentos internos
 - SGC-FR-18 Listado maestro de documentos externos
 - SGC-FR-27 Control de asistencia
- ✓ Se identificó los documentos externos al proceso (normas, leyes, otros documentos) a través del listado Maestro de Documentos Externos. (ver anexo 6 Listado Maestro de documentos externos).

4. CONCLUSIONES

La implementación del sistema de gestión de calidad, permite aumentar la satisfacción del estudiante con los servicios académicos ofertados por la universidad de Nariño virtual; en este sentido, se identificaron situaciones y hallazgos que permitieron proponer acciones para construir el Plan de Mejoramiento. Igualmente, se integraron estos componentes hallados en la investigación en el cual se organizó un documento digital en Excel que contiene inmerso los formatos para que sean accesibles a todos (estudiantes, tutores entre otros) a través de la Plataforma Virtual, logrando con esto mejorar la eficiencia y optimizar la ejecución de las funciones.

Los resultados de evaluación por parte de los docentes y estudiantes de los servicios académicos prestados por la Universidad de Nariño Virtual fueron satisfactorios en los aspectos relacionados con el desempeño y capacidad del tutor, plataforma virtual, plan de estudios, capacitación docente. Sin embargo, las debilidades se expresan en la actualización del material bibliográfico, mecanismos de atención a las quejas de los estudiantes, y espacios de trabajo de los docentes.

Debido a la naturaleza de la actividad de la Universidad de Nariño Virtual, la cual está acorde a la misión institucional, un sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001, permitirá que la unidad académica realice una gestión transparente, eficaz y efectiva, además de mejorar los servicios académicos y fundamentalmente en la satisfacción del estudiante. Como consecuencia directa, redundará en el incremento de la demanda, mejora de los procesos académico – administrativos y en la disminución de los costos por la no-calidad.

A pesar que los intereses de la Universidad de Nariño Virtual no es de tipo económico, la unidad académica está en la capacidad de recibir recursos por los servicios que presta, dada la ventaja competitiva que generaría la implementación del Sistema de gestión de calidad y su posterior certificación, acompañado de estrategias de mercadeo y difusión de los servicios prestados, a nivel regional y nacional. Con respecto a esto último, las directivas deben evaluar la posibilidad de plantear una oferta de servicios educativos virtuales en trabajo coordinado con otras unidades académicas e investigativas de la universidad: facultades, programas y centros de investigación.

Los beneficios de la implementación del sistema de gestión de calidad se centran en el fortalecimiento del “buen nombre” de la institución, oportunidades de medición y mejoramiento de los procesos y de la satisfacción del Estudiante. Además los costos asociados por la no-calidad, re-procesos, los cuales no se pueden calcular al no existir registros ni datos asociados.

Es necesario por parte de la unidad académica realizar auditorías internas, llevar a cabo controles internos e implementar indicadores de gestión para lograr la prestación de un mejor servicio educativo.

Es necesario que la Universidad de Nariño Virtual siga las recomendaciones dadas por esta investigación para optimizar y mejorar los procesos que se llevan a cabo en esta dependencia.

Los hallazgos junto a las recomendaciones y aportes quedan a disposición de la Universidad de Nariño Virtual, para que más adelante puedan llegar a ser sistematizados los procesos y procedimientos.

5. RECOMENDACIONES

Vincular a la Universidad de Nariño Virtual en el sistema integrado gestión de calidad de la Universidad de Nariño, para obtener el certificado ISO 9001 en los servicios académicos, y que en las Auditorias de seguimiento programadas por el organismo certificador se incluya dichos servicios en el alcance del sistema. Esto implica que se debe implementar los procedimientos obligatorios del sistema integrado de gestión de calidad al interior de la universidad de Nariño virtual, entre ellos los procedimientos de control de documentos y control de registros; en este punto es importante el apoyo que pueda prestar la Unidad de archivo de la institución, para consolidar el proceso de gestión documental y el proyecto de determinación de tiempos de retención documental.

Modificar la estructura y contenido del actual manual de funciones de tal manera que en éste se determine la competencia de su talento humano, tanto administrativo como docente, a través de los siguientes criterios: Educación, formación, habilidades y experiencias, apropiadas al cargo. Además, es aconsejable verificar que los documentos que soportan esta competencia se encuentren disponibles y actualizados en la oficina de Recursos Humanos a través de la hoja de vida de cada funcionario, de lo contrario se deben actualizar.

Diseñar planes de mantenimiento correctivo y preventivo contando con el apoyo de las dependencias de Servicios Generales y el Aula de Informática, respectivamente, en cuanto al mantenimiento de la infraestructura física, al igual que la tecnológica (hardware como software).

Trabajar articuladamente con la oficina de salud ocupacional con el fin de generar un ambiente de trabajo bajo condiciones físicas y ambientales acorde a los requisitos de la prestación del servicio.

Realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora del proceso y de los servicios ofrecidos, para el diseño de Indicadores de eficiencia, eficacia o efectividad. en este proceso se recomienda mínimamente los siguientes indicadores de frecuencia semestral:

Nombre	Formula
Nivel de satisfacción de los Estudiantes	$(\text{No. De Estudiantes que califican el servicio como Satisfactorio 4 y 5} / \text{No. De Estudiantes encuestados}) * 100$
Índice de deserción estudiantil por periodo	$(\text{No. De Estudiantes que se retiran en forma definitiva del Proceso de Formación académica por periodo} / \text{No. De Estudiantes Matriculados por periodo}) * 100$
Porcentaje de Docentes evaluados satisfactoriamente (Coevaluación, Autoevaluación, Evaluación de Director de Departamento, Evaluación por Estudiantes)	$(\text{No. De Docentes que cumplen con el nivel determinado como satisfactorio} / \text{Total de Docentes evaluados}) * 100$
Numero de Graduados por Periodo	No de Estudiantes Graduados por periodo

Realizar un análisis adecuado de su comportamiento, basado en diferentes metodologías administrativas (lluvia de ideas, espina de pescado, 5 por qué s, etc.) y tomar decisiones con base en ellos para el mejoramiento del proceso o del servicio.

Consolidar el proceso de mejoramiento e implementar al interior de la unidad académica el procedimientos auditorías internas de calidad, donde se verifique el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001; adicionalmente, y al ser un proceso misional, se recomienda identificar los requisitos de los servicios, para con ellos implementar el procedimiento de Tratamiento del Servicio no conforme, identificando a través de los formatos propuestos, los problemas o novedades ocurridas en el desarrollo de la prestación del servicio. Estos resultados, sumado a los datos de los indicadores, nivel de satisfacción, quejas o reclamos y factores del mercado, le permiten identificar acciones de mejoramiento a través de la implementación de los procedimientos obligatorios acciones correctivas y/o preventivas, según aplique.

Capacitar al personal de la unidad académica y nombrar un gestor de calidad para que coordine la implementación del sistema de gestión de calidad y la realización de las auditorías internas de calidad.

Implementar de manera efectiva el sistema de gestión de calidad en la universidad virtual, por lo cual se recomienda solicitar asesoría a la oficina de planeación y desarrollo, a través del comité de calidad que cuenta con el personal adecuado para desarrollar este proceso.

BIBLIOGRAFIA

Departamento administrativo de la función pública. DAFP. Guía de diseño para implementar el sistema de gestión de calidad bajo la NTC GP 1000: 2004. Bogotá. Universidad de Antioquia. Junio de 2007.

ICONTEC. Norma técnica colombiana NTC – ISO 9000. Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario. 2008

_____. Sistemas de gestión de calidad. Requisitos ISO 9000. ICONTEC 2008.

_____. Norma técnica de calidad en la gestión pública. 1000. Gestión de calidad en el sector público. 2009.

_____. NTC ISO 19011. Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de calidad y/o ambiental.

Gestión de la calidad en el sector público. Norma técnica de calidad en la gestión pública. Bogotá. ICONTEC 2009. (NTCGP 1000:2009)

Guía de diseño para implementar el sistema de gestión de la calidad bajo la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. DAFP Red Universitaria de Extensión en Calidad. Bogotá, D.C. Junio de 2007. Universidad de Antioquia 2.007.

La calidad total en acción. Lesley M-F; Malcolm M-F. Ed. Folio. Barcelona. 1994

RESTREPO G, Bernardo. PH D. Consideraciones sobre el aseguramiento de la calidad en la educación virtual. Agosto 2005

Selección y uso de la tercera edición de las normas ISO 9000. Documento: ISO/TC 176/N 613 Octubre 2000 – ISO.

NETGRAFIA

http://uvirtual.udenar.edu.co/?page_id=7. 13 de junio de 2011

http://uvirtual.udenar.edu.co/?page_id=7. 13 de junio de 2011

http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_2000_gestion_calidad.html

http://akane.udenar.edu.co/siweb/calidadudenar/?category_name=mapa-de-procesos

<http://www.icontec.org.co/index.php?section=1>

ANEXOS

Anexo A. Carpeta Universidad de Nariño virtual

Los anexos están dispuestos en un D.V.D. Estos constan de gran parte de la información obtenida en la investigación, evidencias y el material de base para los hallazgos e informes de este documento.

- ANEXO1. Formato Encuesta a Estudiantes
- ANEXO2. Formato Encuesta Tutores
- ANEXO3. Manual de Procedimientos
- ANEXO4. Listado Maestro de Documentos Externos
- ANEXO5. Listado Maestro de Registros.