

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE FORMACIÓN ACADÉMICA  
EN LA FACULTAD DE ARTES DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
SEGÚN LA NTCGP 1000:2009**

**JOHANA ANDREA ALVAREZ LOPEZ  
EDGAR HERNAN IBARRA BASTIDAS**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2012**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE FORMACIÓN ACADÉMICA  
EN LA FACULTAD DE ARTES DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
SEGÚN LA NTCGP 1000:2009**

**JOHANA ANDREA ALVAREZ LOPEZ  
EDGAR HERNAN IBARRA BASTIDAS**

**Trabajo de grado, modalidad Diplomado presentado como requisito parcial  
para optar al título de Administrador de Empresas**

**Docente Asesor:  
Esp. MARIA ANGELICA INSUASTY CUELLAR**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2012**

## **NOTA DE RESPONSABILIDAD**

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

Artículo 1<sup>ro</sup> 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 de tesis

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Febrero de 2012

## **RESUMEN**

El presente trabajo inicialmente tiene como objetivo principal hacer seguimiento al proceso de Formación Académica en la Facultad de Artes de la Universidad de Nariño según la NTCGP 1000: 2009, para dar cumplimiento a este objetivo se ha propuesto diagnosticar el estado actual del proceso de Formación Académica de la Facultad de Artes, basado en los requerimientos de la NTCGP 1000:2009, y de esta manera identificar las no conformidades dentro del proceso y finalmente diseñar un plan de mejoramiento para dar solución a las no conformidades detectadas.

Por lo tanto con este seguimiento del proceso de Formación Académica según la NTCGP 1000:2009 se contribuye a mantener un mejoramiento continuo del proceso misional y la necesidad de enfatizar en la actualización de la documentación y el seguimiento a su plan de mejoramiento.

Finalmente con el presente trabajo se pretende brindar a los directivos y funcionarios de la facultad, un mayor conocimiento y manejo de los diferentes formatos y la importancia de llevar sus respectivos registros, además de darle relevancia a la encuesta de satisfacción aplicada a los estudiantes de los diferentes programas de la facultad, y así mismo tener en cuenta las recomendaciones expuestas por las auditorías internas.

## **ABSTRACT**

The present work initially must like primary target make pursuit to the process of Academic Formation in the Faculty of Arts of the University of Nariño according to the NTCGP 1000:2009, to give fulfillment to this objective has seted out to diagnose the present state of the process of Academic Formation of the Faculty of Arts, based on the requirements of the NTCGP 1000:2009, and this way to identify the conformities with in the process and finally not to design an improvement plan to provide solution to the detected non conformities.

There fore with this pursuit of the process of Academic Formation according to the NTCGP 1000:2009 it is contributed to mainta in an improvement continuous of the missionary process and the necessity to emphasize in the update of the documentation and the pursuit to his plan of improvement.

Finally with the present work it is tried to offer to the managers and civil servants of the faculty, a greater knowledge and handling of the different formats and the importance of taking his respective registries, besides giving relevance to the survey of applied satisfaction to the students of the different programs from the faculty, and also considering the recommendations set out by the internal audits.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	
1. TEMA.....	13
1.1 DESCRIPCION DEL ENTORNO .....	14
1.2 DEFINICION DEL TEMA .....	14
2. PROBLEMA.....	15
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
3. OBJETIVOS.....	16
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	16
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	16
4. JUSTIFICACION.....	17
5. MARCO REFERENCIAL .....	178
5.1. MARCO TEORICO .....	18
5.1.1 Sistema Gestion de calidad .....	18
5.1.2 NTCGP 1000:2009. ....	19
5.1.3 Reseña Historica Universidad de Nariño. ....	20
6. METODOLOGIA .....	223
6.1 TIPO DE ESTUDIO.....	253
6.2 METODOS DE INVESTIGACION.....	23
6.2.1 Observacion y deducccion.....	23
6.2.2 Estadistico .....	23
6.3 TRATAMIENTO DE LA INFORMACION .....	23
6.3.1 Instrumentos utilizados para la investigacion.....	23
6.3.2 Fuentes y tecnicas .....	24
6.3.3 Presentacion de la Informacion .....	24
7. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.....	25
7.1 MISION .....	25

7.2	VISION.....	26
7.3	POLITICA DE CALIDAD .....	26
7.4	OBJETIVOS DE CALIDAD .....	26
7.5	PRINCIPIOS .....	27
7.6	VALORES.....	28
7.7	MAPA DE PROCESOS. ....	29
8.	CARACTERIZACION Y PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS .....	32
9.	DIAGNOSTICO.....	34
9.1	HALLAZGOS GENERALES .....	34
9.2	HALLAZGOS ENCUESTA DE SATISFACCION.....	36
9.2.1	Presentacion y analisis de Resultados. ....	36
10.	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	45
	CONCLUSIONES .....	48
	RECOMENDACIONES.....	49
	BIBLIOGRAFIA .....	50
	NETGRAFIA.....	51
	ANEXOS .....	522

## LISTA DE CUADROS

	<b>pág.</b>
Cuadro 1. Hallazgos según la NTCGP 1000:2009 .....	364
Cuadro 2. Poblacion a Encuestar.....	36
Cuadro 3. Plan de Mejoramiento.....	45

## LISTA DE FIGURAS

	<b>pág.</b>
Figura 1. Estructura Organizacional .....	25
Figura 2. Mapa de procesos – Universidad de Nariño .....	29

## LISTA DE GRAFICAS

	<b>pág.</b>
Grafica 1. Pregunta 1. ¿Cómo califica usted la Formacion Academica impartida por el programa? .....	37
Grafica 2. Pregunta 2. ¿Considera usted que los conocimientos adquiridos son acordes a las necesidades de la Region?.....	38
Grafica 3. Pregunta 3. ¿Cómo califica usted el cumplimiento de horarios del personal docente en el programa?.....	38
Grafica 4. Pregunta 4. ¿Cómo califica usted el material bibliografico existente en el programa? .....	39
Grafica 5. Pregunta 5. ¿Cómo califica usted las ayudas didacticas existentes en el programa? .....	40
Grafica 6. Pregunta 6. ¿Cómo califica usted las practicas academicas desarrolladas en el programa?.....	40
Grafica 7. Pregunta 7. ¿Cómo califica usted la atencion del personal administrativo del programa? .....	41
Grafica 8. Pregunta 8. ¿Cómo califica usted la atencion del personal administrativo de la Facultad?.....	41
Grafica 9. Pregunta 9. ¿Cómo califica usted la metodologia de enseñanza de los docentes del programa? .....	42
Grafica 10. Pregunta 10.¿Cómo califica usted la calidez de los docentes del programa? .....	43
Grafica 11. Pregunta 11. ¿De la Formacion Academica ofrecida por el programa que le gustaria que se mejore prioritariamente? .....	43

## LISTA DE ANEXOS

	<b>pág.</b>
ANEXO A. CARACTERIZACION .....	53
ANEXO B. ENCUESTA DE SATISFACCION .....	58

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se ha convertido en una necesidad primordial para cualquier organización ya sea privada o del estado, especialmente cuando se trata de la prestación de servicio de educación superior pública, las cuales en el contexto legal colombiano están obligadas a certificarse en calidad, así como también enfatizar en lograr la certificación en alta calidad para alcanzar un elemento diferenciador, valor agregado y competencia enfocada en una carrera por el logro de los objetivos institucionales en términos de satisfacción de los usuarios o beneficiarios, siendo entonces un tema de primer orden para el servicio de la educación, para desarrollar procesos transversales con criterios de eficiencia y calidad que promueven un impacto favorable tanto para los usuarios como también para mejorar la imagen institucional.

Por ello la universidad de Nariño, procurando el cumplimiento del marco normativo contemplado en la Ley 30 de 1992 y en la Ley 872 de 2003, que definen las normas básicas para el establecimiento de los sistemas de seguimiento y evaluación de la calidad en la Educación Superior, ha procedido al establecimiento del proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, lo cual a conllevado a mantener y mejorar la eficacia y adecuación de todos sus procesos, orientados a fortalecer al proceso misional de la Universidad que constituye la formación académica, además de conseguir la acreditación en el respaldo de sus procesos y servicio de educación superior en los diferentes programas académicos de las diferentes facultades .

Por ello el desarrollo del presente trabajo pretende realizar un seguimiento al proceso de Formación Académica basado en los requisitos de la NTCGP 1000:2009 para la Facultad de Artes de la Universidad de Nariño, realizando principalmente un diagnostico del estado actual del proceso de Formación Académica basado en los requerimientos de la norma, a si mismo identificar las no conformidades que se están presentando dentro del proceso y finalmente estipular un plan de mejoramiento que permita darle solución a las no conformidades detectadas. Esto con el propósito de promover, mantener y mejorar permanentemente la calidad en los diferentes programas, además de permitir enfocarse en la satisfacción de las necesidades de los usuarios y en el cumplimiento de sus requisitos

## **1. TEMA**

### **1.1 DESCRIPCION DEL ENTORNO**

El proceso de Formación Académica dentro de la Universidad de Nariño en las diferentes facultades de la institución comprende principalmente la formación integral de estudiantes a través de los diferentes programas, niveles y modalidades de Educación superior, esto desde la elaboración del proyecto educativo hasta la obtención del título académico.

Por lo tanto hay que tener presente la certificación, ya que es una actividad que respalda a la Universidad, en cada uno de sus procesos y servicios, y además a lograr cumplir con los requisitos definidos en normas y especificaciones técnicas.

Es por eso que se tiene como alcance del Sistema Integrado de Gestión de Calidad certificado el: “Diseño y prestación de servicio de Educación Superior en los Programas Académicos de las diferentes Facultades.

Para esto la universidad requiere programar y desarrollar los procesos necesarios para realizar el servicio de acuerdo con las necesidades de la Comunidad Estudiantil. Al hacerlo, deberá determinar, si corresponden los objetivos y los requisitos de calidad y en lo posible los del usuario, además de determinar procesos, documentos en apoyo de estos procesos, y el suministro de recursos adecuados para satisfacer estos requisitos.

De esta manera la adopción de un modelo de gestión de la Calidad, entendido como el conjunto de acciones orientadas a promover, gestionar y mejorar permanentemente la calidad en la Universidad, en sus programas académicos y su impacto en la formación de sus estudiantes, permitirá la estructuración de procesos evaluativos, así como la aplicación de planes de mejoramiento institucional, donde se enfatizan los requisitos de planificación.

### **1.2 DEFINICIÓN DEL TEMA**

El presente trabajo de grado en modalidad de Diplomado centra su estudio en la temática de: “*Sistema de Gestión de Calidad*”

## **2. PROBLEMA**

### **2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En las últimas décadas la educación superior se ha visto sujeta a diferentes oleadas de innovación y reformas en todo el mundo, con tendencias a ofrecer un servicio de calidad que evolucione la educación superior y se convierta en agente diferenciador, esta situación está originando un interés en todos los ámbitos por garantizar la calidad de la misma, y además por sentar bases para llevar a cabo reformas políticas en materia de educación superior cuyo principal objetivo es mejorar la calidad, de tal manera que en la actualidad la implementación del sistema de gestión de calidad en las universidades públicas de Colombia se ha convertido no solo en una necesidad primordial, sino en una obligación legal.

De esta manera la universidad de Nariño ha implementado un sistema de gestión de calidad que ha involucrado un camino hacia la acreditación en calidad, el cual ha logrado tres certificaciones importantes, adoptando un papel destacado en la estandarización de procesos, eficiencia y reconocimiento regional, garantizando el cumplimiento de los requisitos, no solo como institución sino también en sus programas académicos, en pro del mejoramiento continuo y mayor satisfacción de las necesidades de los usuarios. Sin embargo el camino no termina allí, se necesita un mejoramiento continuo de los diferentes procesos, especialmente el Proceso de Formación académica el cual hace parte del proceso misional de la universidad y contribuye a la formación integral de los estudiantes y dimensiona la metodología del aprendizaje.

Así como también existe la necesidad de mantener eficazmente estos procesos a través de un seguimiento que permita identificar las no conformidades y darle tratamiento eficaz a sus posibles causas, partiendo desde de un plan de mejoramiento que permite tomar acciones de mejora.

### **2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De que manera se puede contribuir al mejoramiento del proceso de Formación Académica en la Facultad de Artes, de tal manera que se logre un adecuado y efectivo funcionamiento para beneficio de la comunidad universitaria?

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Realizar un informe de seguimiento al proceso de Formación Académica, en la Facultad de Artes de la Universidad de Nariño, según la NTCGP 1000:2009.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ✓ Diagnosticar el estado actual del proceso de Formación Académica de la Facultad de Artes de la Universidad de Nariño, basado en los requerimientos de la NTCGP 1000:2009.
- ✓ Identificar las no conformidades dentro del proceso de Formación Académica
- ✓ Diseñar un plan de mejoramiento para el proceso de Formación Académica.

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

La Facultad de Artes de la Universidad de Nariño, debe mantener un mejoramiento continuo del proceso misional de formación académica, por lo tanto existe la necesidad de enfatizar en la actualización de la documentación y el seguimiento a su plan de mejoramiento. De esta manera, con el presente trabajo se pretende brindar a los directivos y funcionarios de la facultad, un mayor conocimiento y manejo de los diferentes formatos y la importancia de llevar sus respectivos registros, además de darle relevancia a la encuesta de satisfacción aplicada a los estudiantes de los diferentes programas de la facultad, y así mismo tener en cuenta las recomendaciones expuestas por las auditorías internas.

Por consiguiente, se estipula un plan de mejoramiento que permita darle solución a las no conformidades detectadas, y mejorar continuamente el resultado de sus acciones a través del seguimiento al sistema de gestión de calidad y las pautas y requerimientos basados en la NTCGP 1000:2009, además de la satisfacción de los estudiantes.

El seguimiento del sistema de gestión de calidad de la universidad, permite además poner en práctica los conocimientos adquiridos y el aporte significativo a la solución de las problemáticas del proceso de formación académica de la Universidad de Nariño.

## 5. MARCO REFERENCIAL

### 5.1 MARCO TEÓRICO

**5.1.1 Sistema Gestión de Calidad.** La calidad tiene diferentes concepciones y perspectivas, de acuerdo a Fontalvo<sup>1</sup>, la calidad es el conjunto de características inherentes a un producto o servicio que garantizan el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, la empresa y la sociedad.

Por otro lado, Cantú<sup>2</sup>, hace referencia a la norma ISO 8402 para definir el concepto de calidad como “la integración de características que determinan el grado de satisfacción de las necesidades del consumidor.”

Considerando las dos perspectivas planteadas, se define la calidad como el conjunto de características que satisfacen los requisitos de los clientes mediante la implementación de procesos eficientes que contribuyen al desarrollo de una empresa competitiva.

Para definir el concepto de sistema de calidad, Cantú<sup>3</sup>, se enfoca en integrar un conjunto de técnicas y procedimientos para la planeación, control y mejoramiento de las actividades de la organización.

Cuatrecasas, define este concepto como “el conjunto de procedimientos, procesos, recursos y responsabilidades que se establecen en la empresa para llevar a cabo la gestión de la calidad<sup>4</sup>”.

Finalmente, Fontalvo<sup>5</sup>, define al sistema de gestión de la calidad como la articulación de la estrategia, la estructura organizacional y los productos o servicios generados.

#### **Beneficios de los Sistemas de Gestión de Calidad<sup>6</sup>**

La implementación de los sistemas de calidad brinda los siguientes beneficios a la organización:

---

<sup>1</sup> FONTALVO, Tomas y VERGARA, Carlos. *La gestión avanzada de la calidad*. Eumed; ISBN 978-84-693-6481-9. España, 2010.p.176.

<sup>2</sup> CANTÚ, H. *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. McGraw-Hill; ISBN 978-970-1058-16-9 - México,2006. p. 356.

<sup>3</sup> CANTÚ, Op.Cit.p.360.

<sup>4</sup> CUATRECASAS, Luis. *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación*. 2da. Edición. ISBN 84-96426-38-6. Barcelona, 2001.p. 294.

<sup>5</sup> FONTALVO, Op. Cit. P.185

<sup>6</sup>Beneficios de los sistemas de gestión de calidad. Obtenido en: <http://www.sma.df.gob.mx/simat/pncalidad.htm>.(Consultado 25/11/2011:7:46 pm)

- ✓ Involucra y compromete a los trabajadores con la empresa.
- ✓ Aumenta el nivel de satisfacción y bienestar en los clientes.
- ✓ Minimiza y/o elimina el número de errores y reprocesos del sistema.
- ✓ Mejora el desempeño y la productividad de los trabajadores de la empresa.
- ✓ Maximiza el uso eficiente de los recursos (insumos, mano de obra y energía).
- ✓ Promueve, planifica y ejecuta el plan de mejora continua del sistema.
- ✓ Permite la reducción del tiempo de producción y de sus costos operativos.
- ✓ Mejora la administración y gestión de la información del sistema.

### **Principios del Sistema Gestión de Calidad:**

- ✓ Enfoque al cliente
- ✓ Liderazgo
- ✓ Participación del personal
- ✓ Enfoque de proceso
- ✓ Enfoque de sistema a la gestión
- ✓ Mejoramiento continuo
- ✓ Enfoque de toma de decisiones basada en hechos
- ✓ Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

**5.1.2 NTCGP 1000:2009.** La primera actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública<sup>7</sup>, tiene como objetivo primordial facilitar la interpretación e implementación de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como promover su implementación conjunta con el Modelo Estándar de Control Interno y de Desarrollo Administrativo. Por tanto, esta nueva actualización, no incluye nuevos requisitos ni reduce los de la versión 2004.

En este sentido, se precisa que la presente actualización introduce cambios para:

Aclarar los requisitos existentes en la primera edición de la norma (basados en la Versión 2008 de la norma NTC-ISO 9001, la versión 2005 de la norma NTC-ISO 9000 y en las lecciones aprendidas durante un primer periodo de uso de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Demostrar la compatibilidad entre el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno, resaltando los elementos comunes entre los dos sistemas.

**Definición de la NTCGP 1000: 2009<sup>8</sup>** En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma especifica los requisitos para la

---

<sup>7</sup> ATEHORTUA, Alfonso. Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo. Universidad de Antioquia; ISBN 978-958-714-158-0. Colombia 2008.p.20.

<sup>8</sup> Ibid., p.23.

implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

En esta medida, la implementación de la presente norma permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2008, puesto que ajusta la terminología y los requisitos de ésta a la aplicación específica en las entidades. Sin embargo, la presente norma integra requisitos y conceptos adicionales a los del estándar ISO.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí.

**Objeto de la norma.** Esta norma especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad aplicable a entidades obligadas por la Ley 872 de 2003, el cual se constituye en una herramienta de gestión 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.

**Campo de Aplicación.** Los requisitos son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las entidades dentro del alcance de la ley 872 de 2003, sin importar tipo, tamaño, producto o servicio.

**Estructura NTCGP 1000:2009<sup>9</sup>.** Este Sistema incluye de manera integral todos los procesos de la entidad que le permiten cumplir su función como:

- ✓ Determinar los procesos.
- ✓ Determinar secuencia e interacción de procesos.
- ✓ Determinar criterios y métodos para la operación y control de los procesos. (Eficaz y eficiente)
- ✓ Asegurar la disponibilidad de recursos e Información.
- ✓ Realizar seguimiento, medición (cuando sea aplicable) y el análisis de los procesos.
- ✓ Implementar acciones para alcanzar los resultados necesarios.
- ✓ Establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.

---

<sup>9</sup> ATEHORTÚA, Alfonso. Gestión y auditoria de la calidad para las organizaciones publicas: norma NTCGP 1000:2004 conforme a la ley 872 de 2003. Universidad de Antioquia; ISBN 958-655-903-3. Colombia. 2005. p.44.

**5.1.3 Reseña Histórica Universidad de Nariño.** La Universidad de Nariño cumple cien años como Institución de Educación Superior en Noviembre de 2004, sin embargo, su historia se remonta, según algunos historiadores nariñenses, al año de 1712 (26 de julio), cuando inició actividades académicas el “Colegio de la Compañía de Jesús” creado mediante cédula real del 1<sup>a</sup> de Julio de 1689 y dirigido por los padres jesuitas. Según otros investigadores, la Universidad de Nariño hunde sus raíces en 1827 (1<sup>o</sup> de Junio), fecha en que se creó por parte del Vicepresidente de la Nueva Granada, General Francisco de Paula Santander el primer Colegio Público, denominado primer Colegio Provincial; éste, en el año de 1833, adoptó el nombre de “Colegio de San Agustín” en honor a los padres Agustinos que lo regentaron por aquella época. Se Comparte esta hipótesis porque el Colegio de San Agustín fue el primero de carácter público en Pasto a diferencia del Colegio de la Compañía que tuvo el carácter de colegio privado, además de ser elitista.

El Colegio Santanderino de San Agustín fue, en consecuencia, el primer germen de la Universidad de Nariño, ahí comenzó su periplo para gloria de la región. En el año de 1835, el catedrático de filosofía Dr. Antonio José Chaves intelectual y político reconocido, instauró en el Colegio la cátedra de Derecho, hecho a considerarse como el comienzo de los estudios de jurisprudencia en el medio, y fecha que debe tenerse en cuenta para la historia de tan prestigiosa Facultad en el ALMA MATER nariñense.

En atención a la Ley del 16 de Mayo de 1840 se descentralizó la educación colocándola bajo los auspicios de las Cámaras de Provincia, en consecuencia, los Colegios Provinciales. En la ciudad de Pasto, el Colegio Providencial estuvo costeadado con fondos públicos, cabe destacar que en su plan de estudios se contempló por primera vez “las ciencias físicas y matemáticas”, por otra parte se resalta el hecho de que en 1853 el Colegio se constituyó como Universidad sin que hubiese formado profesionales. Se destacaron las cátedras de Derecho Civil y Economía Política. Durante el periodo comprendido entre 1859 y 1895 al Colegio Providencial se le denominó Colegio Académico, éste dejó una historia de grandes conquistas en el campo educativo, fue uno de los más importantes en el Estado Soberano del Cauca ya que su plan de estudios recogió los postulados de la política educativa del liberalismo radical centrada en el estudio de las Ciencias Naturales y Básicas; las Matemáticas, la Física, la Geometría, la Cosmografía, la Química ocuparon la atención de los profesores y estudiantes. Su filosofía fue auténticamente liberal, por ello, impulsó la educación laica lo que le ocasionó fuertes críticas por parte de la iglesia y de los sectores políticos tradicionalistas, éstos condenaron su currículo, sus prácticas y métodos y señalaron a los profesores como “ateos”, “impíos” e “irreligiosos”, al Colegio lo calificaron de “Rojo” por las ideas y el color del partido liberal. En el año de 1867, bajo la rectoría de José María Rojas Polo, se creó en el Colegio las Facultades de Jurisprudencia y Medicina, esta última aprobada por la Asamblea Legislativa del Cauca y sancionada por el Presidente Julián Trujillo. El primer Curso de Medicina lo inició el médico Manuel Francisco Erazo, el 11 de enero de 1868, la Facultad no alcanzó

a graduar a ningún médico porque el Colegio fue cerrado debido a las guerras civiles en las que se comprometió Pasto en aquel entonces. En las últimas décadas del siglo XIX, el Colegio fue objeto de reformas impulsadas por pedagogos extranjeros que llegaron a Pasto como Miguel Egas y Benigno Orbegozo quienes le dieron énfasis a la enseñanza de la Química, la Biología, la Astronomía. Fue tanta la importancia del Colegio Académico en esta época que tuvo de nuevo carácter de Universidad en 1889 concedida mediante decreto No. 726 del 11 de Septiembre refrendado por el Presidente Carlos Holguín. La Facultad de Jurisprudencia que se reabrió estuvo a la altura de las mejores Facultades del país en lo concerniente al Derecho Romano. En este año la hegemonía conservadora diseñó una educación y una pedagogía católica, por eso, al Colegio se le imprimió un carácter eclesial y se le impuso un pensum basado en el pensamiento clerical. A partir de 1895, el Colegio Académico tomó el nombre de Liceo Público de Pasto, el cual subsistió hasta 1903, esta Institución tuvo Facultades de Jurisprudencia, Matemáticas e Ingeniería, Filosofía y Letras y Clases de Comercio, las mismas unidades con las cuales fue creada la Universidad de Nariño en 1904.

Estos antecedentes permiten aseverar que el año de fundación 1904, es una de las tantas fechas importantísimas en el recorrido histórico de la Universidad, su vida no brotó de un día para otro, fue la síntesis de una larga experiencia cargada de vitalidad educativa, por eso nació con prestigio y reconocimiento porque tenía la impronta de los tiempos más significativos en materia de educación.

En el último lustro, la Universidad ha alcanzado un buen posicionamiento en la región, a través de la investigación, de sus extensiones y de la proyección social. A partir del 2008 y bajo el paradigma de “Pensar la Universidad y la Región”, se ha logrado construir el Plan de Desarrollo 2008-2020, de manera democrática y participativa y éste es y será el instrumento guía para que la Universidad pueda servir con mayor eficacia y calidad a la construcción de Región. Nariño es un Departamento que requiere la acción de la Universidad para: la construcción de ciudadanía, el fortalecimiento y creación de cultura, para la investigación de los problemas sociales, económicos, políticos, educativos, agropecuarios, de medio ambiente, infraestructurales, etc. y contribuir a la solución de los mismos. La “Reforma Profunda” de la Universidad se hará con base en los mandatos del “Plan de Desarrollo” que requiere de la inteligencia de sus estamentos para materializar, en la práctica, los cambios sustanciales en sus funciones de docencia, investigación y extensión. “Entregar Futuro” es la consigna que invita a la construcción de los grandes proyectos para la transformación institucional de acuerdo con los requerimientos del mundo contemporáneo y de la región nariñense.

## 6. METODOLOGÍA

### 6.1 TIPO DE ESTUDIO

El presente trabajo de grado es de tipo descriptivo ya que se pretende realizar un seguimiento al proceso de Formación Académica basada en la norma NTGP 1000:2009 en la Facultad de Artes de la Universidad de Nariño, realizando un análisis y evaluación del proceso mediante la recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos, para responder a las preguntas relacionadas con la identificación inicial de las problemáticas del proceso.

El diagnóstico situacional en el área de trabajo ha sido realizado a través de la recolección y análisis de información proporcionada por diferentes medios, observación directa, encuestas a usuarios, y conversatorios con personas involucradas en el proceso de Formación Académica, información publicada en la página Web de la universidad y documentos facilitados por el asesor interno.

### 6.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

**6.2.1 Observación y deducción.** En el desarrollo de este caso se efectuaron entrevistas informales con el Director de cada programa de la Facultad de Artes y la secretaria académica, además de realizar encuesta de satisfacción para los estudiantes de cada programa. Obteniendo información que permite identificar las falencias que presenta la facultad de Artes en el Proceso de Formación Académica.

**6.2.2 Estadístico.** Consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cuantitativos y cualitativos del proceso en seguimiento, donde el manejo de los datos tiene como propósito la comprobación, en una parte de la realidad, de una o varias consecuencias verificables deducidas en el trabajo de grado.

### 6.3 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

**6.3.1 Instrumento utilizado para esta investigación.** El trabajo de grado queda situado dentro de una metodología cuantitativa. Su carácter descriptivo y de relación entre variables hace que el cuestionario sea la herramienta más idónea para obtener los resultados más fiables. El cuestionario será utilizado para llegar al

mayor número de individuos objeto de la muestra, con el objetivo de conocer su situación real y sus distintas opiniones acerca del proceso de Formación Académica. Se tiene en cuenta una encuesta de satisfacción aplicada a los estudiantes de los diferentes programas de la Facultad de Artes, y la realización de una entrevista para los directores de programa.

### **6.3.2 Fuentes y técnicas para la recolección de información.**

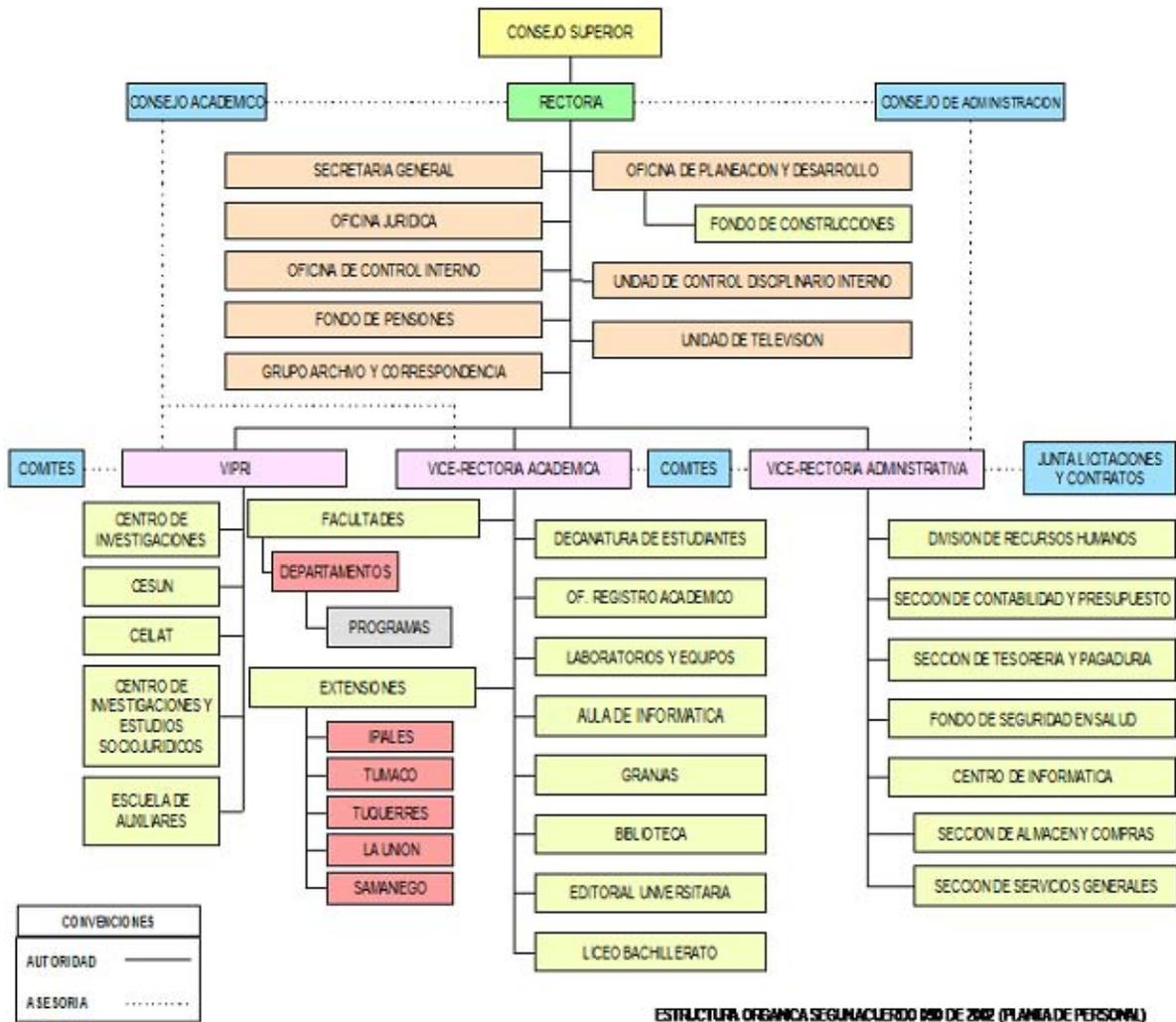
**a. Primarias:** La fuente principal la constituye la interacción directa con los directores y secretarías de los diferentes programas de la Facultad de Artes. Las técnicas primarias que se utilizaron son: La encuesta: diligenciada por los estudiantes de los diferentes programas de la Facultad de Artes y observación directa.

**b. Secundarias:** conformado por material relacionado con el sistema de gestión de calidad facilitado por la oficina de calidad de la Universidad de Nariño, de los cuales se tomaron en cuenta; La NTCGP 1000:2009, NTC- ISO 9001, NTC-ISO 19011, direcciones electrónicas, página web de la universidad de Nariño, informe de auditoría, carpeta de calidad de cada programa, además de diferentes textos y libros relacionados con los sistemas de gestión de calidad.

**6.3.3 Presentación de la información.** La información recopilada fue analizada y estudiada con el fin de brindar los mejores conocimientos en aspectos que hacen posible que el trabajo sea confiable.

## 7. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD UNIVERSIDAD DE NARIÑO

**Figura 1. Estructura Organizacional**



Fuente. Este estudio

### 7.1 MISIÓN

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.

## **7.2 VISIÓN**

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

## **7.3 POLÍTICA DE CALIDAD**

“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”.

## **7.4 OBJETIVOS DE CALIDAD**

1. 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.
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, y 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.

## 7.5 PRINCIPIOS

**Autonomía:** La Universidad de Nariño será autónoma para darse su propio gobierno, designar sus autoridades y expedir sus propios reglamentos, de acuerdo a la Constitución Política y las Leyes, con el propósito de cumplir sus fines en la formación humana, en el cultivo de las disciplinas y en la construcción de valor social.

**Participación y pluralismo:** En la Universidad de Nariño se fomentará el respeto por el otro, por la diferencia en todo aquello que tiene que ver con la ideología, la política, la cultura y los derechos humanos, es decir, la comunidad universitaria es participante en cuanto tiene voz y establece las decisiones de forma democrática y pluralista.

**Responsabilidad social:** la Universidad de Nariño será capaz de integrar el quehacer universitario y el entorno, en la búsqueda del desarrollo comunitario. Construir una Universidad con sentido de pertenencia para enfrentar las eventualidades del devenir complejo, mediante el cambio y la crítica en la producción y la apropiación de conocimientos y saberes para un diálogo creativo con la comunidad académica y la sociedad.

**Gestión con calidad humana:** La Universidad de Nariño asume el compromiso de trabajar en equipo, de manera coordinada, buscando la eficiencia y la eficacia de sus procesos, fundamentados en la mutua confianza, en la ética, la pertenencia y el respeto de los principios y valores de todos los colaboradores, sin perder de vista las exigencias y responsabilidades que se asume frente a la prestación del servicio de educación. Un trato cálido y cordial a nivel interno, para con los usuarios y la comunidad en general, hará de la Universidad de Nariño una institución con calidad humana.

**Justicia y equidad:** En la Universidad de Nariño, todas las personas gozarán de los mismos derechos y oportunidades, sin discriminación alguna y con observancia de la Constitución y la Ley.

**Democracia:** En la Universidad de Nariño la democracia se entiende no solo como forma de Gobernar sino también como forma de habitar en la Universidad.

## 7.6 VALORES

Los valores éticos de la institución reflejan los principios y filosofía que inspira, respeto y proyecta una institución y constituyen, por decirlo de alguna manera, su eje y guía para el ejercicio y desarrollo de sus funciones. En vista de ello, los valores que regirán las actuaciones individuales de nuestros servidores públicos son los siguientes:

**Honestidad:** comportamiento coherente entre el decir y el hacer, en relación al desempeño del trabajo, o del quehacer. Viene de la palabra honor, que es la cualidad moral que impulsa al hombre a comportarse de manera que se logre conservar su propia estimación y ser merecedor de la consideración y respeto ajenos.

**Integridad:** puede medirse en función de la adecuada conducta que debemos mantener en todo momento en la entidad, actuar con rectitud en el desarrollo de las labores o funciones encomendadas. La integridad exige que los funcionarios se ciñan a la norma o reglamento que guía sus actuaciones. La integridad es demostrar un comportamiento verdaderamente auténtico; tener coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace.

**Responsabilidad:** capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de sus actuaciones y omisiones. Ser servidor público implica una responsabilidad importante y serlo de la Universidad de Nariño la acrecienta por la proyección social que su función significa; por ende, cada funcionario debe reflejar en su trabajo y ejercicio cotidiano aparte del profesionalismo, los principios y valores que constituyen el fundamento de la institución educativa y el compromiso de proyectarlos hacia el medio social, que son su razón y fin últimos.

**Compromiso:** comprometerse va más allá de cumplir con una obligación, es poner en juego nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado, en cada proceso, visualizar la cadena de valor, los indicadores a alcanzar, y la gestión de calidad en la entidad.

**Servicio:** servir es ayudar a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, pero con valor agregado. Es decir, ofrecer al usuario un poco más de lo que espera. Las personas serviciales aparecen con una sonrisa y la mayor disposición para ayudar de la mejor manera posible y con recursividad.

**Profesionalismo:** los servidores públicos de la Universidad de Nariño, tienen la obligación de actuar de manera profesional, oportuna y eficaz aplicando todos los conocimientos y tecnologías a su alcance, e incorporar los avances científicos dentro de una concepción globalizada en la ciencia y tecnología en procura de satisfacer adecuadamente las necesidades de conocimiento y la solución de problemas que demanda la sociedad contemporánea.

**Sentido de pertenencia:** los funcionarios públicos de la Universidad de Nariño reconocemos y hacemos propios las orientaciones, proyectos, logros y resultados con el fin de garantizar el cumplimiento de nuestra labor educativa, propiciando planes de mejoramiento. La Universidad de Nariño garantiza, a la comunidad en general, que su labor educativa se realiza bajo los parámetros y normas legales vigentes, tanto externas como internas, que por, su autonomía, se expiden en procura del buen manejo de los recursos de la nación, provenientes de convenios, al igual que los propios.

**Dedicación y esfuerzo:** los servidores públicos de la Universidad de Nariño deben comprometerse a realizar sus trabajos y ejercer sus funciones con la dedicación y esfuerzo necesarios para cumplir las metas propuestas. Promover el espíritu de trabajar en equipo, de modo que exista colaboración entre todos los funcionarios.

**Figura 2. Mapa de procesos – Universidad de Nariño**



Diseño: Luis C. Portilla – Frank Fajardo - Mayo 2010  
Fuente. Este estudio

**DESCRIPCIÓN DE PROCESOS.** Según el tipo de Proceso, la Universidad de Nariño ha clasificado sus procesos en Estratégicos, Misionales, De Apoyo, y de Evaluación.

## **Procesos estratégicos**

- ✓ **Direccionamiento Estratégico:** Definir lineamientos para dirigir las actividades propias de la Universidad de acuerdo con su misión institucional.
- ✓ **Gestión de Calidad:** Implementa, revisa y mantiene el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, en función de la misión institucional, el mejoramiento continuo y la satisfacción de la Comunidad Estudiantil y los Grupos de Interés.

## **Procesos misionales**

- ✓ **Formación Académica:** Formar integralmente estudiantes a través de los diferentes Programas, niveles y modalidades de Educación Superior.
- ✓ **Investigación:** Producir conocimiento y contribuir a identificar y resolver problemáticas de la ciencia, las artes, la cultura, las humanidades y la tecnología a través de la investigación.
- ✓ **Proyección Social:** Establecer planes, programas y proyectos de interacción entre la comunidad universitaria y la región.

## **Procesos de apoyo**

- ✓ **Gestión Humana:** Gestionar de manera integral y efectiva el Talento Humano en función de la misión y la visión institucional.
- ✓ **Gestión de Comunicaciones:** Promover la comunicación oportuna y el intercambio informativo entre la institución universitaria, sociedad y grupos de interés, a través de medios que fortalezcan el conocimiento y la comprensión el direccionamiento estratégico de la Universidad de Nariño.
- ✓ **Gestión de Bienestar Universitario:** Realizar planes y programas encaminados a mantener y mejorar la calidad de vida de la Comunidad Universitaria.
- ✓ **Gestión de Información y Tecnología:** Administrar el sistema integral de Información y Tecnología con Herramientas óptimas para satisfacer las necesidades de la Institución y de los entes externos públicos y privados.
- ✓ **Gestión de Recursos Físicos:** Proveer de manera efectiva los recursos físicos que se requieran para el cumplimiento de la visión y misión institucional
- ✓ **Gestión Financiera:** Administrar los recursos financieros brindando información oportuna que permita una adecuada toma de decisiones.
- ✓ **Gestión Jurídica:** Asesorar a la Universidad de Nariño en los asuntos jurídicos de interés para la entidad.
- ✓ **Soporte a Procesos Misionales:** Garantizar el acceso a los diferentes servicios, recursos y tecnologías, necesarios para desempeñar las labores académicas, investigativas y de proyección social.
- ✓ **Gestión Documental:** Garantizar el manejo eficaz, eficiente y efectivo, de los documentos y comunicaciones oficiales de la Universidad de Nariño.

## **Procesos de evaluación**

- ✓ Control y Evaluación: Controlar y evaluar de manera efectiva el Sistema de Gestión de la Universidad, para optimizar la toma de decisiones y garantizar el cumplimiento de la misión institucional.

## 8. CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL PROCESO DE FORMACION ACADEMICA

### CARACTERIZACIÓN

En cuanto a la caracterización del proceso de Formación Académica, (Ver Anexo A)

### PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

Para garantizar el mantenimiento, revisión y mejora continua en eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integrado, la Entidad implementó el Proceso Estratégico de Gestión de Calidad, a cargo de la Oficina de Planeación, a través del Comité de Calidad mediante resolución No. 1208 de marzo de 2010. Para la consolidación y mantenimiento del SIGC, este proceso se apoya en la implementación de los procedimientos requeridos por la Norma NTCGP 1000:2009 y la Norma NTC ISO 9001: 2008, los cuales describen a continuación:

- ✓ **Procedimiento Control de Servicio o Producto no Conforme:** Código: SGC-PR-01, Vigente a partir de: 2011-03-01 Tiene por objeto definir la metodología para la identificación y el control de los Servicios o Productos No Conformes, que se presenten en la Universidad de Nariño, para prevenir su uso o entrega no intencional y minimizar los efectos negativos sobre la calidad del servicio o producto. Mediante la implementación de este procedimiento se cumple con el Numeral 8.3 de la NTC ISO 9001: 2008 y la NTCGP 1000: 2009.
- ✓ **Procedimiento Acciones Correctivas:** Código: SGC-PR-02, Vigente a partir de: 2010-11-11. Permite implementar acciones correctivas, encaminadas a eliminar las causas de las no conformidades en los procesos, corresponde al proceso de gestión de Calidad, y posibilita el cumplimiento al numeral 8.5.2. de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000: 2009 y la NTC ISO 9001: 2008.
- ✓ **Procedimiento Acciones Preventivas:** Código: SGC-PR-03, Vigente a partir de: 2010-11-11. Contribuye a prevenir la ocurrencia y a mitigar los efectos de las no conformidades potenciales, corresponde al proceso de Gestión de Calidad, y posibilita el cumplimiento al numeral 8.5.3. de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000: 2009 y la NTC ISO 9001: 2008.
- ✓ **Procedimiento Auditorías Internas de Calidad:** Código: SGC-PR-04, Vigente a partir de: 2011-01-2 Tiene por objeto establecer las actividades que realiza la Universidad de Nariño, para seleccionar y evaluar Auditores Internos y, planificar, ejecutar y hacer seguimiento a las Auditorías Internas al Sistema

Integrado de Gestión. Mediante la implementación de este procedimiento se cumple con el Numeral 8.2.2 de la NTC ISO 9001: 2008 y la NTCGP 1000: 2009.

- ✓ **Procedimiento Control de Documentos:** Código: SGC-PR-06, Vigente a partir de: 2011-09-13. Este procedimiento tiene por objeto describir la forma en que se elaboran, establecen, implementan y mantienen los documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC), en la Universidad de Nariño, de manera que contribuya a consolidar una cultura de trabajo eficiente y metódico. Mediante la implementación de este procedimiento se cumple con el Numeral 4.2.3 de la NTC ISO 9001: 2008 y la NTCGP 1000: 2009.
  
- ✓ **Procedimiento Control de Registros:** Código: SGC-PR-07, Vigente a partir de: 2010-11-11. Este procedimiento tiene por objeto describir la forma en que se elaboran, establecen, implementan y mantienen los registros del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC), en la Universidad de Nariño, de manera que contribuya a consolidar una cultura de trabajo eficiente y metódico. Mediante la implementación de este procedimiento se cumple con el Numeral 4.2.4 de la NTC ISO 9001: 2008 y la NTCGP 1000: 2009.
  
- ✓ **Procedimiento Control de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones:** Código: SGC-PR-05, Vigente a partir de: 2011-02-28. Este procedimiento tiene por objeto Resolver en forma oportuna las quejas, reclamos y sugerencias formuladas por los usuarios de la Universidad de Nariño. Mediante la implementación de este procedimiento se cumple con el Numeral 4.2.4 de la NTC ISO 9001: 2008 y la NTCGP 1000: 2009.

## 9. DIAGNÓSTICO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD FACULTAD DE ARTES DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO

La Universidad de Nariño ha implementado el sistema integrado de gestión de calidad con miras al mantenimiento de los tres certificados otorgados por ICONTEC en el mes de Marzo del año 2011, por lo tanto es muy importante fortalecer y mantener su implementación en sus diferentes procesos, por ello se ha realizado un seguimiento del proceso de Formación Académica mediante el informe de auditoria, mediante la observación que se ha realizado en cada programa y en la aplicación de las encuestas de satisfacción a los estudiantes de Arquitectura, Diseño Grafico Diseño Industrial y Licenciatura en Música encontrando lo siguiente:

### 9.1 HALLAZGOS GENERALES

Cuadro 1. Hallazgos según la NTCGP 1000:2009

Numeral NTCGP	HALLAZGOS FACULTAD DE ARTES
<b>4.2.1 - d)</b>	En la Facultad de Artes se evidencia, que la mayoría de sus programas cuentan con los procedimientos del Proceso de Formación Académica y el conocimiento de la participación dentro de los mismos, sin embargo en alguno de ellos se encontró que sus procedimientos estaban desactualizados.
<b>4.2.3</b>	Dentro de algunos programas de la facultad de artes se observa conocimiento de la aplicación del Procedimiento Control de Documentos, (código SGC-PR-06) y se maneja adecuadamente el Listado Maestro de Documentos, (código SGC-FR-17). Sin embargo algunos programas no tienen en cuenta todos los documentos que se deben tener del proceso de formación académica.
<b>4.2.4</b>	Se puede observar que dentro de algunos programas de la facultad de artes en cuanto la verificación de sus registros, se observa la no aplicación del Procedimiento de Control de Registros, (código SGC-PR-07) y a demás que no se maneja adecuadamente el Listado Maestro de Registros, (código SGC-FR-16).
	En la verificación de los registros correspondientes se observa que en el Proceso de Formación Académica, se da un adecuado tratamiento a las solicitudes estudiantiles, sin embargo, no cuenta con el análisis estadístico que favorece la toma de decisiones

<b>8.2.4</b>	<p>globales dentro de la mayoría de los programas de la facultad:</p> <p>Al respecto, el Programa que ha iniciado esta labor es el Departamento Maestría en Artes Visuales.</p>
<b>7.3</b>	<p>Se comprueba que los programas de la Facultad de Artes tienen conocimiento sobre el procedimiento de Formación Académica referente a "Diseño y Desarrollo del Proyecto Educativo del Programa", (código VAC-FOA-PR-01 Versión 4)</p>
<b>7.5.1 e) - f)</b>	<p>Dentro de la mayoría de los programas de la facultad de artes se controla el desarrollo de las asignaturas con el formato "Seguimiento Temático de la Asignatura" y registros similares; sin embargo, es necesario fortalecer este aspecto en el programa de Licenciatura en Música.</p>
<b>7.5.1 a) - b)</b>	<p>La Facultad de Artes no cuenta con los Programas por Asignatura debidamente codificados, controlados y actualizados.</p>
<b>8.3</b>	<p>En la mayoría de los programas de la Facultad de Artes existe debilidad en el registro y tratamiento de los servicios no conformes de acuerdo a lo definido en el procedimiento (SGC-PR-01), mediante los registros SGC-FR-43. SGC-FR-13</p>
<b>8.4</b>	<p>Dentro de la Facultad de Artes, no se evidencia análisis y toma de decisiones relacionado al cálculo de los indicadores que aplican al proceso de Formación Académica; al respecto, el programa que cumplen en su totalidad con este requisito es el programa de Artes Visuales.</p>
<b>8.5.3</b>	<p>En la Facultad de Artes, se evidencia que aún existe desconocimiento sobre el Mapa de Riesgos del Proceso Misional de Formación Académica, a excepción del programa de Artes Visuales, demostrando el registro de las acciones preventivas correspondientes.</p>
<b>8.5.2</b>	<p>En la Facultad de Artes se evidencia avances importantes en el Plan de Mejoramiento (código SGC-FR-09), sin embargo no se presentan las evidencias correspondientes al seguimiento para el periodo B de 2011. Las Unidades Académicas ejecutan acciones correctivas según su Plan de Mejoramiento, acorde a la Autoevaluación, sin embargo, hace falta fortalecer el control de registros de estas actividades.</p>

Fuente. Este estudio

## 9.2 HALLAZGOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APLICADAS A LOS DIFERENTES PROGRAMAS DE LA FACULTAD DE ARTES

Indicador: Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Artes de los programas de:

Arquitectura, Diseño grafico, Diseño industrial, Licenciatura en música.

La encuesta aplicada se realizo con el fin de medir el nivel de satisfacción correspondiente al proceso de Formación Académica.

### Población a Encuestar

La población a encuestar esta comprendida por el total de estudiantes matriculados en el periodo B – 2011 de los diferentes programas de la facultad de Artes por cada semestre académico; por lo tanto el universo es de tamaño finito, en consecuencia el tamaño de muestra, según las técnicas estadísticas debe ser de 32, 43, 37, 39 encuestas de los programas respectivamente, con un nivel de confianza del 95% y un error del 5%<sup>10</sup>

### Cuadro 2. Población a Encuestar

Programa:	Numero de Encuestas
Arquitectura	32
Diseño grafico	43
Diseño industrial	37
Licenciatura en música	39

Fuente. Este estudio

<sup>10</sup> Formula para tamaño de muestra en población finita:  $n = \frac{S^2}{\left(\frac{e^2}{Z^2} + \frac{1}{N}\right)}$

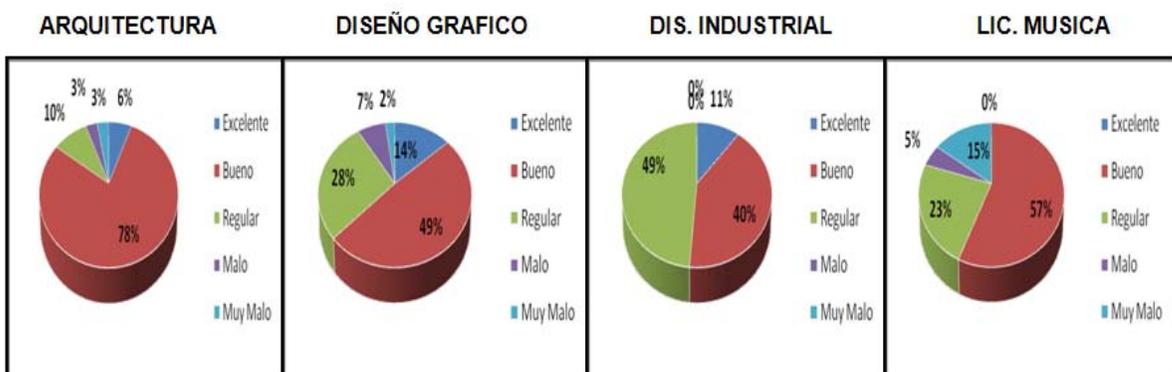
Donde: **Z**: Nivel de confianza (1,96) , **S**: Desviación estándar (0,40), **N**: Población total o universo, **e**: Margen de error de (0,05 o 5% nivel de error permitido)

## 9.2.2 Presentación y análisis de resultados

Por lo tanto se hace un breve análisis de lo más relevante en cuanto al proceso de Formación Académica de los programas de Arquitectura, Diseño grafico, Diseño industrial y Licenciatura en música.

### **Análisis detallado:**

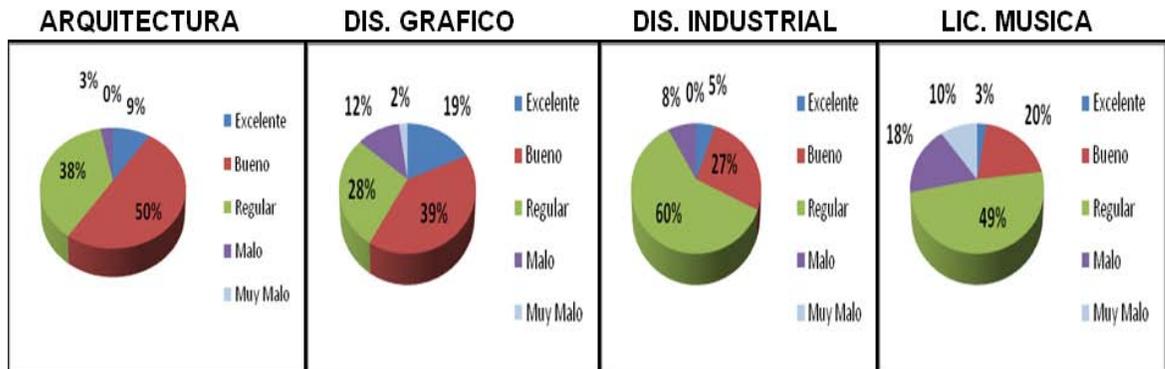
**Grafica1. Pregunta 1.** ¿Como califica usted la Formación Académica impartida por el programa?



Fuente. Este estudio

Los gráficos muestran que de la totalidad de estudiantes encuestados, la mayoría califican la Formación Académica de los diferentes programas de la facultad de Artes como buena, con un 78%, 49% y 57% respectivamente, en los programa de Arquitectura, Diseño Gráfico y Licenciatura en música, convirtiéndose en un aspecto positivo para la facultad, sin embargo existe un significativo 49% que lo califican como regular, especialmente en el programa de Diseño Industrial, indicando que todavía existen fallas y es necesario realizar mejoras para disminuir esta apreciación que es desfavorable para el programa. Así como también mejorar para los demás programas en aquellos porcentajes que lo consideran regular, malo y muy malo.

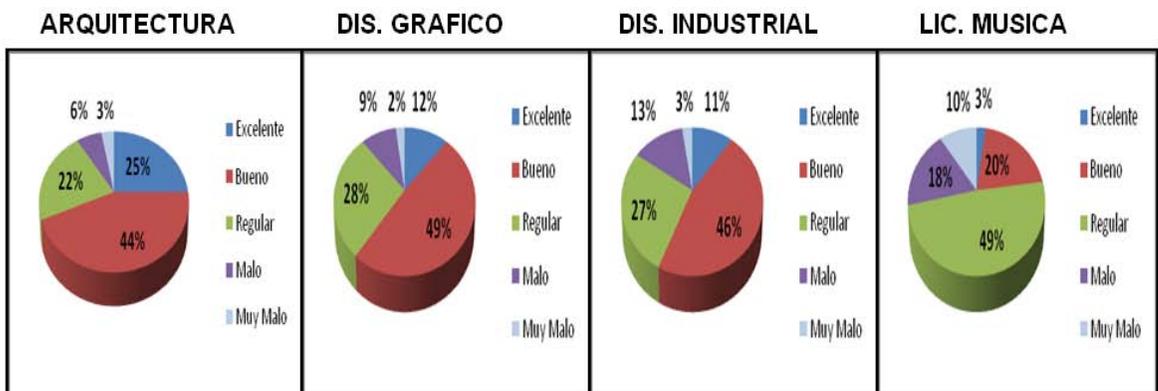
**Grafica 2. Pregunta 2.** ¿Considera usted que los conocimientos adquiridos son acordes a las necesidades de la Región?



Fuente. Este estudio

Los diferentes gráficos muestran en mayor porcentaje que los programas de Arquitectura y Diseño Gráfico lo consideran como bueno este indicador, con un 50% y 39%; sin dejar atrás porcentajes significativos que lo consideran como regular. Mientras que los programas de Diseño Industrial y Licenciatura en música coinciden en afirmar con superior porcentaje de 60% y 49% respectivamente, que se presenta de manera regular, además como lo muestra el gráfico de Licenciatura en música con tendencia a malo y muy malo con un 18% y 10% siendo un aspecto a considerar para el programa en cuestión.

**Grafica 3. Pregunta 3.** ¿ Como califica usted el cumplimiento de horarios del docente en su programa?

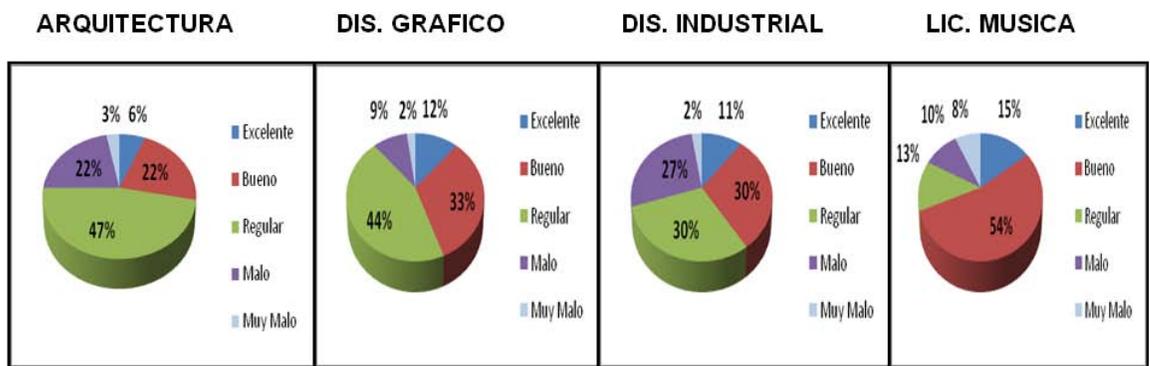


Fuente. Este estudio

Como se puede observar en los gráficos el cumplimiento de horarios por parte de los docentes es considerado como bueno por los estudiantes encuestados en los

programas de Arquitectura, Diseño Gráfico, y Diseño Industrial con un porcentaje representativo del 44%, 49% y 46% respectivamente, sin dejar de lado un porcentaje significativo del 25% excelente en Arquitectura, sin embargo un 49% es considerado como regular por el programa de Licenciatura en Música lo que indica que es necesario mejorar en este aspecto en la falta de compromiso por los docentes.

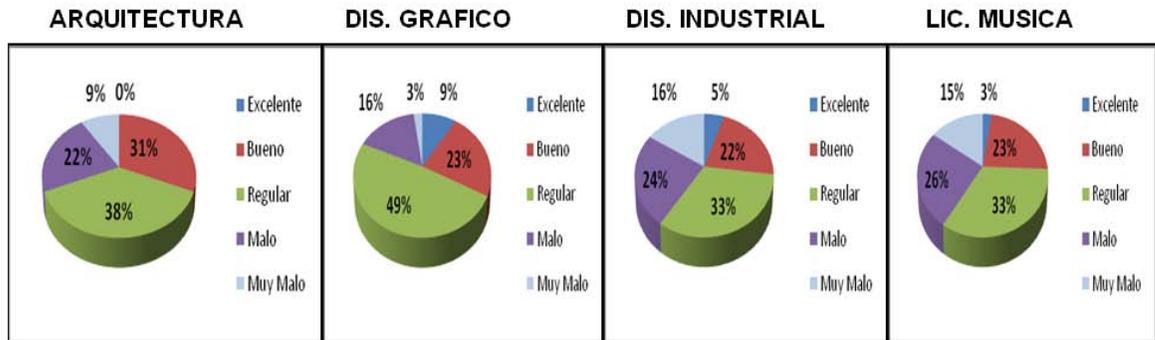
**Grafica 4. Pregunta 4.** ¿Como califica usted el material bibliográfico existente en el programa?



Fuente. Este estudio

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que para la mayoría de los encuestados de los diferentes programas consideran que el material existentes en sus programas es regular con un 47% 44% y 30% en los programas de Arquitectura, Diseño Grafico y Diseño Industrial, sin dejar de lado representativos porcentajes que lo consideran como malo en un 22% y 27% en Arquitectura y Diseño Industrial, sin embargo es considerado como bueno y excelente con un porcentaje significativo del 54% y 15% respectivamente en el programa de Licenciatura en Musica, lo cual es un aspecto muy favorable para el programa en contar con material bibliografico actualizados

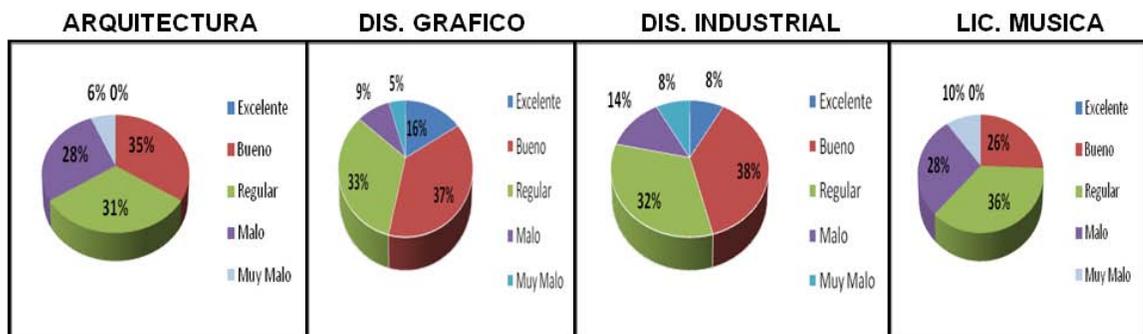
**Grafica 5. Pregunta 5.** ¿Cómo califica usted las ayudas didácticas existentes en el programa?



Fuente. Este estudio

En cuanto a las ayudas didácticas existentes en cada programa los gráficos nos muestran que la mayoría de los encuestados de los programas de la Facultad de Artes lo califican como regular con porcentajes del 38%, 49% y 33%, sin embargo también se pueden considerar porcentajes del 22%, 16%, 24% y 26% donde se considera como malo en los diferentes programas lo cual nos demuestra con estos porcentajes que es deficiente y necesita mejorarse con urgencia.

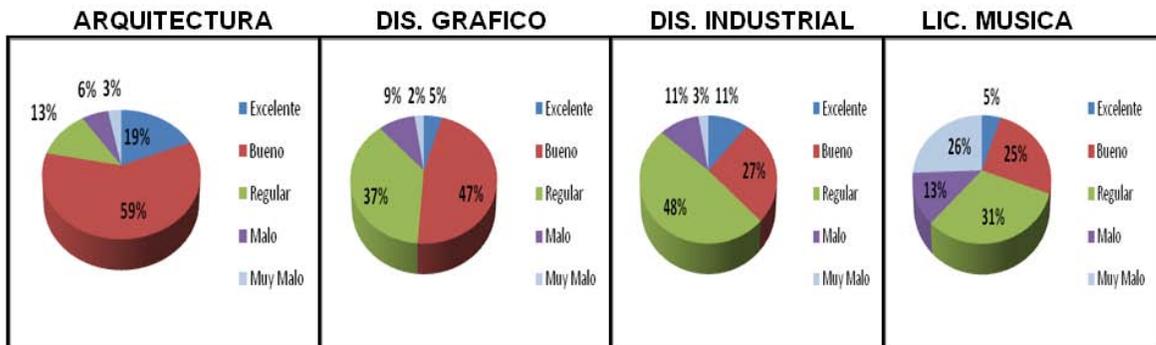
**Grafica 6. Pregunta 6.** ¿Cómo califica usted las practicas académicas desarrolladas en su programa



Fuente. Este estudio

Se puede observar en los gráficos porcentajes significativos del 35%, 37%, y 38% donde consideran las practicas académicas como buenas en los programas de Arquitectura, Diseño Gráfico, y Diseño Industrial, sin embargo las gráficas también nos muestran porcentajes considerables del 31%, 33%, 32% y 36% que lo califican como regular en todos los programas de la Facultad, esto debido a que existen pocas prácticas en los diferentes programas.

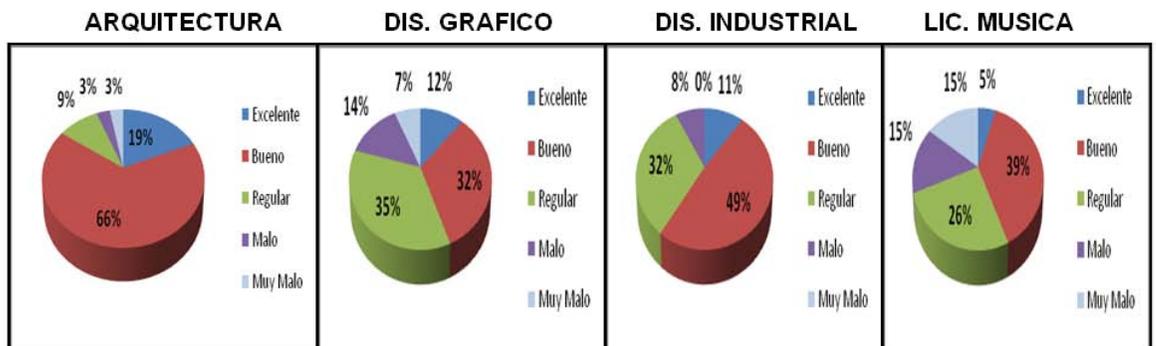
**Grafica 7. Pregunta 7. ¿Cómo califica usted la atención del personal administrativo del programa?**



Fuente. Este estudio

En cuanto la atención del personal administrativo de los programas se puede observar en las gráficas que el programa de Arquitectura y Diseño Gráfico lo consideran como bueno con unos porcentajes significativos del 59% y 47% respectivamente sin embargo en los programas de Diseño Industrial, y Licenciatura en Música es considerado como regular con unos porcentajes del 48% y 31% sin dejar de lado en el programa de Licenciatura en música con tendencia muy malo y malo con un 26% y 13% siendo un aspecto importante a considerar para el programa.

**Grafica 8. Pregunta 8. ¿Cómo califica usted la atención del personal administrativo de la Facultad?**

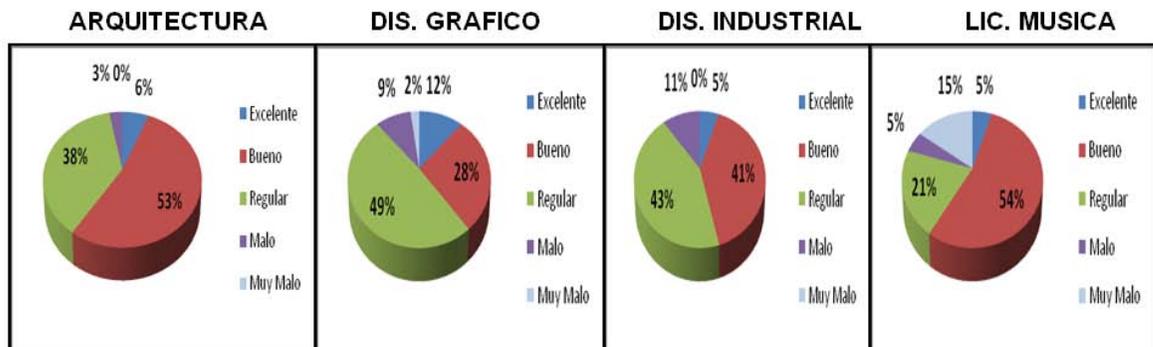


Fuente. Este estudio

En lo relacionado a la atención del personal administrativo de la facultad de artes los resultados obtenidos nos demuestran que la mayoría de los estudiante encuestados consideran este aspecto como bueno con porcentajes significativos

del 66%, 49% y 39% en los programas de Arquitectura, Diseño Industrial, y Licenciatura en Música respectivamente y con un porcentaje del 35% lo consideran como regular en el programa de Diseño Gráfico.

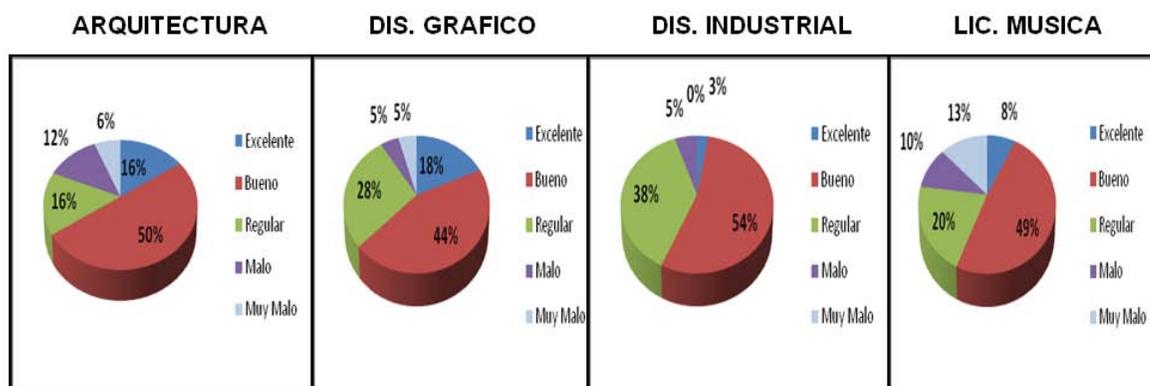
**Grafica 9. Pregunta 9.** ¿Cómo califica usted la metodología de enseñanza de los docentes?



Fuente. Este estudio

Los diferentes gráficos nos muestran que la mayoría de los estudiantes encuestados califican la metodología de enseñanza de los docentes como buena en los programas de Arquitectura y Licenciatura en música con un porcentaje representativo del 53% y 54% respectivamente, sin embargo en el programa de Diseño Industrial se lo califica como regular con un porcentaje del 43% seguido significativamente con un 41% considerado como bueno, y en el programa de Diseño Gráfico se lo califico con un porcentaje del 49% considerado como regular en este aspecto.

**Grafica 10. Pregunta 10.** ¿Cómo califica usted la calidez de los docentes del programa?



Fuente. Este estudio

En cuanto a la calificación relacionada con la calidez de los docentes de los diferentes programas se puede observar considerablemente que es calificada como buena con porcentajes muy significativos del 50%, 44%, 54% y 49% en los programas de Arquitectura, Diseño Gráfico, Diseño Industrial y Licenciatura en Música

**Grafica 11. Pregunta 11.** ¿De la Formación Académica ofrecida por el programa que le gustaría que se mejorara prioritariamente?

Esta última pregunta analizada en la encuesta hace alusión a propuestas de mejoramiento en la Formación Académica que a los estudiantes encuestados les gustaría que se realicen de manera prioritaria y urgente, es de anotar que esta pregunta no fue contestada por todos los estudiantes encuestados, sin embargo, hay propuestas de mejora en algunas variables con porcentajes significativos que deben tenerse en cuenta.

Entre las propuestas más relevantes en orden descendente según el porcentaje de encuestados se encuentran:

- ✓ Desactualización del Proyecto Educativo 17%
- ✓ Incrementar y mejorar las practicas académicas 10%
- ✓ Desarticulación docencia – investigación 12%
- ✓ Metodología de enseñanza 8%
- ✓ Deficiencia en la dotación de ayudas educativas, audiovisuales materiales
- ✓ y mobiliario de talleres, aulas y equipos de proyección 7%

✓ Docentes competentes de tiempo completo o de planta.	6%
✓ Bajo seguimiento a los horarios de atención de estudiantes	5%
✓ Inexistencia de perfiles docentes de acuerdo a los componentes del PEP	5%
✓ Ausencia de un espacio curricular de experimentación en las relaciones	
✓ entre Práctica Pedagógica, Proyección Social e Investigación	4%
✓ Ausencia de políticas de seguimiento académico respecto a la deserción	
✓ de estudiantes en los programas académico	4%
✓ Falta de proyección y afianzamiento de lazos de unión para firmar	
✓ Convenios a nivel regional y nacional.	4%
✓ Evaluación docente rutinaria y sin retroalimentación	3%
✓ Inadecuado seguimiento de los egresados del programa.	3%
✓ Actualización material Bibliográfico	3%

Teniendo en cuenta los aspectos mas relevantes que se encontraron en el Diagnostico como aspectos negativos dentro del proceso de Formación Académica se procede a desarrollar el plan de mejoramiento. Las soluciones que se plantean en el presente plan, hacen parte de la propuesta de mejoramiento con relación a los problemas analizados. De igual manera, conllevan al logro de los objetivos de calidad establecidos según el Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

## 10. PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO MISIONAL DE FORMACIÓN ACADÉMICA FACULTAD DE ARTES

**Cuadro 2. Plan de Mejoramiento**

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA -	TIPO	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN	SOLUCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
1. Desactualización del Proyecto Educativo de los Programas	Acción Correctiva	Modificaciones y ajustes al PEP	Realizar los análisis, discusiones y validaciones correspondientes	Director de Programa Comité Curricular	Actualización del proyecto educativo del programas durante el año en curso
2. Escases practicas académicas	Acción de mejora	Mayores practicas académicas en la carrera, Mayores recursos para la ejecución de las prácticas Articulación de la reglamentación con la naturaleza de las practicas de los programas de la facultas	Generación de un reglamento específico para el desarrollo de las practicas académicas en la facultad de artes	Consejo de la Facultad	Num.de Practicas Académicas realizada/Total Practicas programadas *100
3. Desarticulación docencia – investigación	Acción de mejora	Creación del sistema de investigación de la universidad que fomenté la generación de grupos de investigación	Creación del centro de Investigaciones Estéticas de la Facultad de Artes	Directores de Departamento y Decano	Grupos de investigación activos/ total de grupos de investigación.
4. Inadecuada metodología enseñanza-aprendizaje	Acción de mejora	Adecuada metodología por parte de los docentes de los diferentes programas.	Implementación de políticas de formación docente	Directores de Programa Comité Curricular	Cumplimiento de contenido de la asignatura en un 100%
5. Deficiencia en la dotación de ayudas educativas, audiovisuales materiales y	Acción de Mejora	Mayores recursos para las unidades programáticas.	Adjudicación de un rubro específico para dotación mantenimiento y suministro de talleres equipos y aulas	Oficina de planeación Udenar	Núm., de solicitudes de recursos por programa/ total de recursos aprobados

mobiliario de talleres, aulas y equipos					
6. Carencia de profesores de tiempo completo	Acción preventiva	Nombramiento de docentes de tiempo Completo y de medio tiempo.	Asignación presupuestal y cupos para convocatorias de docentes tiempo completo para la facultad de artes	Consejo Académico	Núm. de Profesores tiempo completo/Total de Profesores de Tiempo Completo*100
7. Bajo seguimiento a los horarios de atención de estudiantes.	Acción Correctiva	Implementar mecanismos de seguimiento al horario de atención de estudiantes	Diseñar e implementar la bitácora de seguimiento a estudiantes	Director de Programa	Núm. de estudiantes atendidos /total estudiantes atendidos *100
8. Inexistencia de perfiles docentes de acuerdo a los componentes del PEP	Acción Correctiva	Diseño de perfiles docentes según componentes del PEP	Hacer el estudio y diseño de perfiles docentes de acuerdo a cada uno de los componentes del PEP	Comité Curricular	Presentación del diseño de perfiles docentes por cada uno de los programas durante el 2012
9. Ausencia de un espacio curricular de experimentación en las relaciones entre Práctica Pedagógica, Proyección Social e Investigación.	Acción de Mejora	Creación del Laboratorio en Investigación y Experimentación en Pedagogía del Arte	Generar un espacio curricular de tipo experimental que permita el desarrollo de la investigación pedagógica a partir de la puesta en crisis de los conceptos, métodos y validaciones institucionales que han estructurado este campo investigativo, propiciando encuentros flexibles y problemáticos entre este, la práctica pedagógica y la proyección social.	Decano de la facultad Directores de Prog. Coordinador del Centro Cultural Palatino, docentes, Estudiantes egresados del Programa.	Nº de conversatorios realizados al mes por los directivos / Nº de funcionarios y estudiantes asistentes al conversatorio.  Nº de eventos programados por semestre / Nº de funcionarios asistentes a los eventos.

10. Ausencia de políticas de seguimiento académico respecto a la deserción de estudiantes en los programas académicos	Acción de Mejora	Seguimiento académico respecto a la deserción estudiantil	Implementación de políticas y reglamentos para el seguimiento de la deserción estudiantil	Directores de Programa	Núm. de alumnos desertores / Matrícula Inicial atendida *100
11. Falta de proyección y afianzamiento de lazos de unión para firmar convenios a nivel regional y nacional.	Acción de Mejora	Gestionar nuevos convenios que fortalezcan los procesos de formación académica evitando la dilatación de los procesos.	Firmar convenios para facilitar procesos como realización de postgrados, pasantías para estudiantes, intercambios con otras universidades, desarrollo de procesos investigativos.	Decano Director de Programa y Docentes	Realizar 9 nuevos convenios con otras universidades y entidades a nivel local y nacional durante el 2012
12. Evaluación docente rutinaria y sin retroalimentación	Acción preventiva	Revisión del instrumento de evaluación docente el cual deberá ajustarse a las circunstancias actuales con metas de mejoras semestrales para aquellos docentes que después de la evaluación presenten debilidades y calificaciones negativas.	Seguimiento de los resultados de la evaluación Docente por parte del Director de Programa. Ejecución de un Plan de Mejoramiento para aquellos docentes que presentan observaciones y evaluaciones negativas, dicho plan debe ser construido por iniciativa del docente y avalada por el Director de Programa.	Directores de Programa	Docentes evaluados satisfactoriamente /total docentes evaluados por programa  Docentes evaluados insatisfactoriamente /total docentes evaluados por programa
13. Inadecuado seguimiento de los egresados del programa.	Acción Preventiva	Realizar activamente un proceso de seguimiento a egresados de la Facultad de Artes.	Incorporar un seguimiento estadístico para identificar la ocupación y desempeño de los egresados de la Facultad de Artes.	Decano Director de Programa y Docentes	Núm., de egresados vinculados laboralmente/ total de egresados por promoción

Fuente. Este estudio

## CONCLUSIONES

Es muy importante implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno dentro de la Universidad de Nariño, con el propósito fundamental de adoptar herramientas que viabilicen el mejoramiento continuo de los servicios y la satisfacción de los Usuarios y Grupos de Interés de la Entidad, dando así cumplimiento a la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública (NTCGP 1000: 2009), y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000: 2005).

Todos los miembros que hacen parte de la Universidad de Nariño deben estar comprometidos en propender por el mejoramiento de los procesos, encaminados al cumplimiento de la Política de Calidad en las actividades cotidianas, y alcanzar los objetivos de calidad formulados para cumplir con la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

La certificación del sistema integrado de Gestión de Calidad, en la Universidad de Nariño se constituye en un elemento diferenciador en la prestación del servicio de Educación Superior en el Departamento, demostrando el valor del mejoramiento continuo como fin fundamental en la prestación del servicio académico en la institución, esto es una clara referencia de calidad y excelencia, lo cual le concede un valor agregado a la formación académica.

La presente Propuesta de Mejoramiento recoge el conjunto de acciones que se pretende adelantar en la Facultad de Artes de la Universidad de Nariño, tendientes a corregir los hallazgos negativos detectados en el Diagnóstico.

El sistema integrado permite que los riesgos detectados en cada proceso puedan reducirse en su frecuencia y en su impacto y de esta manera se fortalece en su eficacia, eficiencia y efectividad.

Por último la realización del diplomado en Gestión de Calidad nos ha permitido tener un mayor acercamiento de lo teórico a lo práctico y a contribuir con nuestros conocimientos al mejoramiento continuo del proceso de Formación académica de la Universidad de Nariño, lo cual desde la academia para nosotros es muy gratificante.

## RECOMENDACIONES

Generar un sentido de compromiso en los programas de la Facultad de Artes por parte de los diferentes directores de programa, y las secretarías académicas y demás funcionarios, en cuanto al mejoramiento del sistema de gestión de calidad del proceso de Formación Académica contribuyendo así a darle solución a las no conformidades dentro del mismo.

Mejorar el liderazgo del proceso de Formación Académica, con la generación y comunicación de políticas que impulsen cada día la gestión de calidad y el seguimiento efectivo de los diferentes procedimientos del proceso.

Fortalecer al interior de los programas de la Facultad de Artes, la implementación de los diferentes procedimientos Control de Documentos y Control de Registros.

Se recomienda a cada programa académico de la Facultad de Artes mejorar y hacer uso del procedimiento y formato para el tratamiento de los Servicios no Conformes (SGC-PR-01 y SGC-FR-43), para hacerle seguimiento y mejora a las no conformidades detectadas al igual mejorar el registro y tratamiento de las Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Tener presente en los diferentes programas de la Facultad hacer seguimiento y actualización al desarrollo temático de las asignaturas con los diferentes formatos propuestos y definidos en los Programas que hasta el momento se han logrado implementar.

Mejorar el análisis y toma de decisiones, de acuerdo a los resultados de los indicadores que aplican al proceso de Formación Académica.

Los directores de programa de la facultad de artes deben comprometerse en implementar acciones preventivas para mejorar la administración de los riesgos más importantes del proceso de Formación Académica.

Se recomienda a los diferentes directores de programa fortalecer el seguimiento al Plan de Mejoramiento, donde lo ideal es hacer actualizaciones periódicas para así dar cierre a actividades que se han propuesto mejorar, así mismo mejorar la gestión de las acciones correctivas.

Es muy importante hacer revisiones periódicas al sistema de gestión de la Calidad y de los indicadores de gestión para realizar los ajustes necesarios que garanticen el cumplimiento de los objetivos del proceso de Formación Académica

## BIBLIOGRAFIA

ATEHORTÚA, Alfonso. Gestión Y Auditoria De La Calidad Para Las Organizaciones Publicas: Norma NTCGP 1000:2004 Conforme A La Ley 872 De 2003. Universidad de Antioquia; ISBN 958-655-903-3. Colombia. 2005. 421p.

ATEHORTUA, Alfonso. Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo. Universidad de Antioquia; ISBN 978-958-714-158-0. Colombia 2008. 320.p.

CANTÚ, H. Desarrollo de una Cultura de Calidad. McGraw-Hill; ISBN 978-970-1058-16-9 -México, 2006. 356 p.

CUATRECASAS, Luis. Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación. 2da. Edición. ISBN 84-96426-38-6. Barcelona, 2001. 294p.

FONTALVO, Tomas y VERGARA, Carlos. La gestión avanzada de la calidad. Eumed; ISBN 978-84-693-6481-9. España, 2010. 276p.

MUNCH, Lourdes y ANGELES, Ernesto. Métodos y técnicas de investigación. Trillas; ISBN 968-24-36-26-5. Mexico, 1999. 158p.

## NETGRAFIA

BENEFICIOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD. Obtenido de:  
<http://www.sma.df.gob.mx/simat/pncalidad.htm>.

CERTIFICACIÓN EN CALIDAD NTCGP: 1000:2009. Obtenido de:  
[http://www.pasto.gov.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=851:certifican-en-calidad-a-la-contraloria-unicpal-de-pasto](http://www.pasto.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=851:certifican-en-calidad-a-la-contraloria-unicpal-de-pasto)

MECI 1000:2005. Obtenido de:  
<http://www.unicauca.edu.co/prlvmen/documentos/Normas%20Calidad/Manual%20de%20Implementacion%20MECI.pdf>.

NTCGP 1000:2009. Obtenido de:  
[http://www.accionsocial.gov.co/documentos/5147\\_NTCGP1000-2009.pdf](http://www.accionsocial.gov.co/documentos/5147_NTCGP1000-2009.pdf).

## **ANEXOS**

## ANEXO A. CARACTERIZACION

<b>OBJETIVO:</b>	Formar integralmente estudiantes a través de los diferentes Programas, niveles y modalidades de Educación Superior						
<b>ALCANCE:</b>	Desde la elaboración del Proyecto Educativo hasta la obtención del Título Académico						
<b>TIPO:</b>	Estratégico:		Misional:	X	De apoyo:		De control y evaluación:
<b>LÍDER:</b>	Vicerrector Académico						

PROVEEDORES	ENTRADAS:	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLES	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Sociedad (Familia, Instituciones Educativas Municipales, Universidades Nacionales y Extranjeras).	Requisitos y necesidades de la Comunidad Estudiantil y grupos de interés.	Elaboración y presentación del Proyecto Educativo ante el Ministerio de Educación		Director o Coordinador de Unidad Académica y Consejo Académico	Documentos Soporte a la Autoevaluación Informe de Autoevaluación	Sociedad, egresados y grupos de interés
Comunidad Estudiantil.	Solicitud de admisión al Semestre o Año Académico.		P		Plan de Mejoramiento fruto del proceso de Autoevaluación Proyecto Educativo del Programa Aprobación del Registro Calificado del Programa Estructura Curricular	Comunidad Estudiantil Ministerio de Educación. (SACES Y CONACES)
Ministerio de Educación. (SACES Y CONACES)	Reglamentación para la presentación de Programas Educativos.	Programación, Carga y labor académica		Director o Coordinador de Unidad Académica y Vicerrector Académico	Carga y Labor Académica Aprobada Calendario Académico Planes y programas académicos para el Semestre o Año Académico Listado de admitidos	Proceso Control y Evaluación
Todos los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo.	Requisitos de acreditación y reacreditación.		P			
CNA.	- Plan de Comunicaciones	Admisión, Matrícula y Registro Académico	H	Director de la Oficina de Control y Registro	Hoja de vida de los estudiantes	

<p>- Manual de Calidad</p> <p>- Desarrollo del Talento Humano</p> <p>- Programa de mejoramiento en la calidad de vida de la Comunidad Universitaria.</p> <p>- Estructura Curricular</p> <p>- Apoyo para el desarrollo de la Formación Académica</p> <p>Lineamientos del CNA</p>			Académico (OCARA)	<p>Registro de Notas</p> <p>Certificados y constancias</p> <p>Nominación de Egresados</p> <p>Seres humanos integralmente formados Trabajos y Tesis de Grado</p> <p>Acta de Grado</p>	
	Formación Académica (Técnica Profesional , Tecnológica y Profesional presencial y/o virtual; y Postgrado)	H	Director o Coordinador de Unidad Académica y Docentes	<p>Informe de Resultados de las Pruebas Saber Pro</p> <p>Informes de evaluación de Docentes y Directores de Departamento</p>	
	Evaluación Académica	V	Director o Coordinador de Unidad Académica y Comité Curricular	<p>Resolución de acreditación o Renovación de Acreditación del MEN</p>	
	Acreditación de Alta Calidad	V - A	Director o Coordinador de Unidad Académica y Consejo Académico	<p>Plan de mejoramiento</p> <p>Plan de ajuste semestral</p>	
	Evaluación de Semestre	A	Director o Coordinador de Unidad Académica		

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS	REGISTROS
<p><b>Talento Humano:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal Docente calificado</li> <li>- Profesionales, Técnicos y Auxiliares cualificados de acuerdo con las actividades de la dependencia a la que pertenecen.</li> <li>- Personal Administrativo</li> </ul> <p><b>Recursos Tecnológicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadores</li> <li>- Internet</li> <li>- Ayudas Audiovisuales</li> <li>- Equipos de Laboratorio</li> <li>- Maquinaria</li> </ul> <p><b>Infraestructura Física:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aulas de clase</li> <li>- Laboratorios</li> <li>- Aulas de Informática</li> <li>- Granjas</li> <li>- Auditorios</li> <li>- Escenarios deportivos</li> <li>- Escenarios culturales</li> </ul> <p><b>Información:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Bases de Datos</li> <li>-Información Primaria</li> <li>- Información secundaria</li> <li>- Información virtual</li> </ul> <p><b>Recursos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución Política de Colombia</li> <li>- Ley 30 de 1992 (Organización del servicio público de la Educación Superior) y sus decretos Reglamentarios</li> <li>- Ley 115 de 1994 (Ley General de Educación) y sus decretos Reglamentarios</li> <li>- Ley 715 de 2001 (Organización de la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros) y sus decretos Reglamentarios. Capítulo III, Art. 27.</li> <li>- Ley 749 de 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</li> <li>- Resoluciones del Ministerio para cada Profesión</li> <li>- Lineamientos para la Acreditación de Programas de Agosto de 2003 – CNA</li> <li>- Parámetros institucionales para la autoevaluación de los Programas con miras a la acreditación de alta calidad</li> <li>- Decreto 2566 de 2003 (condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior)</li> <li>- Estatuto General Universidad de Nariño (Acuerdo 194 de Diciembre 20 de 1993)</li> <li>- Acuerdo No. 095 de 2000 (Evaluación Docente)</li> <li>- Estatuto Estudiantil de Pregrado (Acuerdo 009 del 6 de Marzo de 1998)</li> <li>- Estatuto Estudiantil de Postgrado (Acuerdo 025 de Abril 27 de 2001 - VIPRI)</li> <li>- Estatuto Docente (Acuerdo 057 del 2004)</li> <li>- NTCGP 1000:2004.</li> <li>- Decreto 1295 de Abril 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.</li> </ul> <p><b>(Ver Listado Maestro de Documentos Externos – Normograma)</b></p>	<p>Proyectos Educativos de Programa (PEPS)</p> <p>Programas académicos por asignatura (Microcurrículo)</p> <p>Publicación de Artículos en revistas indexadas</p> <p>Acta de Grado</p> <p>Procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Diseño y Desarrollo del Proyecto Educativo del Programa <b>VAC-FOA-PR-01</b>"</li> <li>- "Programación, Carga y Labor académica <b>VAC-FOA-PR-02</b>"</li> <li>- "Evaluación Docente <b>VAC-FOA-PR-03</b>"</li> <li>- "Acreditación de Alta Calidad <b>VAC-FOA-PR-04</b>"</li> <li>- "Desarrollo de Prácticas Académicas <b>VAC-FOA-PR-05</b>"</li> <li>- "Desarrollo de Trabajos de Grado – Pasantía <b>VAC-FOA-PR-06</b>"</li> <li>- "Desarrollo de Prácticas Profesionales <b>VAC-FOA-PR-07</b>"</li> <li>- "Presentación y Evaluación del Examen de la Calidad Académica de la Educación Superior Pruebas Saber Pro <b>VAC-FOA-PR-08</b>"</li> <li>- "Inscripción y Admisión de aspirantes <b>RCA-FOA-PR-01</b>"</li> <li>- "Matrícula Académica <b>RCA-FOA-PR-02</b>"</li> <li>- "Registro Académico <b>RCA-FOA-PR-03</b>"</li> </ul> <p><b>(Ver Listado Maestro de Documentos)</b></p>	<p>Autoevaluación</p> <p>Resoluciones de Registro calificado</p> <p>Carga y labor académica</p> <p>Evaluación Docente</p> <p>Resoluciones de Acreditación</p> <p>Resoluciones de Renovación de Acreditación</p> <p>Proyecto de Prácticas Académicas</p> <p>Registro de Prácticas realizadas (Informes y Evaluación de las Prácticas)</p> <p>Trabajos de Grado</p> <p>Informes de prácticas profesionales</p> <p>Cronograma para la realización de las Pruebas Saber Pro y Resultados</p>

<b>bibliográficos e Información</b>  <b>Recursos Financieros</b>			Registro de calificaciones  Inscripción  Admisión  Matrícula  Sistematización de Plan de Estudios y Asignaturas  Hoja de Vida de Estudiantes  Proposiciones de Grado  Designación de Egresados distinguidos  Nominación de graduandos  (Ver Listado Maestro de Registros)
--	--	--	---

PARAMETROS DE MEDICIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
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
Índice de deserción estudiantil por periodo	(No. De Estudiantes que se retiran en forma	Semestral

	definitiva del Proceso de Formación académica por periodo/No. De Estudiantes Matriculados por periodo)*100	
Ranking Nacional de Pruebas Saber Pro para cada Programa	Posición obtenida a nivel nacional en las Pruebas Saber Pro	Anual
Porcentaje de variación en Resultados de pruebas Saber Pro año a año	(Promedio Saber Pro año actual – Promedio Saber Pro año anterior)/ Promedio Saber Pro año anterior*100	Anual
Nivel de satisfacción de la Comunidad Estudiantil	(No. De Estudiantes que califican el servicio como satisfactorio/No. De Estudiantes Encuestados)*100	Semestral

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO:</b>	Líder Formación Académica – Vicerrectora Académica Profesional Universitario	Director Oficina de Planeación y Desarrollo- Responsable de la Dirección	Líder Formación Académica – Vicerrectora Académica
<b>NOMBRE:</b>	Luz Estela Lagos Mora María Angélica Insuasty Cuellar	Víctor William Pantoja Bastidas	Luz Estela Lagos Mora
<b>FIRMA:</b>			
<b>FECHA:</b>	2011-05-10	2011-05-10	2011-05-10

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN No.</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO:</b>
1	2008-10-01	Creación del Documento
2	2010-02-22	Modificación y actualización de los campos relacionados a la Normatividad, Documentos y Registros de la caracterización y eliminación del indicador Porcentaje de Estudiantes que aprueban el periodo académico.
3	2011-02-10	Modificación del nombre del documento “Elaboración del Proyecto Educativo” (procedimiento que resume la primer a actividad de la caracterización) por el procedimiento “Diseño y Desarrollo del Proyecto Educativo del Programa. Incorporación del procedimiento “Presentación y Evaluación del Examen de la Calidad Académica de la Educación Superior Pruebas Saber Pro”
4	2011-05-10	Cambio del nombre de los indicadores relacionados a las Pruebas Saber Pro, puesto que anteriormente se relacionaban como Exámenes ECAES.

## ANEXO B. FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCION

Programa\_\_\_\_\_ Masculino O Femenino O

Marque con una equis (X) calificando los siguientes aspectos del Programa al cual usted pertenece, en un rango de 1 a 5 donde:

**5= Excelente 4=Bueno 3= Regular, 2= Malo 1= Muy Malo**

1. ¿Cómo califica Usted la Formación Académica impartida por el Programa al que pertenece?  
5\_\_\_\_\_ 4\_\_\_\_\_ 3\_\_\_\_\_ 2\_\_\_\_\_ 1\_\_\_\_\_
2. ¿Considera Usted que los conocimientos adquiridos en su programa académico, son acordes a las necesidades y expectativas de la región?  
5\_\_\_\_\_ 4\_\_\_\_\_ 3\_\_\_\_\_ 2\_\_\_\_\_ 1\_\_\_\_\_
3. Cómo califica Usted el cumplimiento de horarios del personal docente en su Programa Académico?  
5\_\_\_\_\_ 4\_\_\_\_\_ 3\_\_\_\_\_ 2\_\_\_\_\_ 1\_\_\_\_\_
4. ¿Cómo califica Usted el material bibliográfico existente en su Programa?  
5\_\_\_\_\_ 4\_\_\_\_\_ 3\_\_\_\_\_ 2\_\_\_\_\_ 1\_\_\_\_\_
5. ¿Cómo califica Usted las ayudas didácticas existentes en su Programa?  
5\_\_\_\_\_ 4\_\_\_\_\_ 3\_\_\_\_\_ 2\_\_\_\_\_ 1\_\_\_\_\_
6. ¿Cómo califica Usted las prácticas académicas desarrolladas en su Programa?  
5\_\_\_\_\_ 4\_\_\_\_\_ 3\_\_\_\_\_ 2\_\_\_\_\_ 1\_\_\_\_\_ (si califica menor de 3 explicar por qué)
7. ¿Cómo califica Usted la atención del personal administrativo del Programa al que pertenece?  
5\_\_\_\_\_ 4\_\_\_\_\_ 3\_\_\_\_\_ 2\_\_\_\_\_ 1\_\_\_\_\_
8. ¿Cómo califica Usted la atención del personal administrativo de la Facultad a la que pertenece?  
5\_\_\_\_\_ 4\_\_\_\_\_ 3\_\_\_\_\_ 2\_\_\_\_\_ 1\_\_\_\_\_
9. ¿Cómo califica Usted la metodología de enseñanza de los docentes de su Programa?  
5\_\_\_\_\_ 4\_\_\_\_\_ 3\_\_\_\_\_ 2\_\_\_\_\_ 1\_\_\_\_\_
10. ¿Cómo califica Usted la calidez de los docentes de su Programa?  
5\_\_\_\_\_ 4\_\_\_\_\_ 3\_\_\_\_\_ 2\_\_\_\_\_ 1\_\_\_\_\_
11. ¿De la Formación Académica ofrecida por su Programa que le gustaría que se mejore prioritariamente?  
\_\_\_\_\_

Gracias por su Colaboración!!!