



PROPUESTA DE MAPA Y CARACTERIZACION DE PROCESOS EN LA
EMPRESA CINAR SISTEMAS

JAIME MIGUEL CASTELBLANCO BEDOYA
MARIO ERASMO CAMPUZANO GARCES

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



PROPUESTA DE MAPA Y CARACTERIZACION DE PROCESOS EN LA
EMPRESA CINAR SISTEMAS

JAIME MIGUEL CASTELBLANCO BEDOYA
MARIO ERASMO CAMPUZANO GARCES

Informe final de diplomado para optar al título de Administración de Empresas

ASESOR
JULIO IGNACIO GARZON

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



“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado son responsabilidad exclusiva de sus autores.”

Artículo 1 del Acuerdo N324 de Octubre de 1966, emanado de Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.



Nota de Aceptación:

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, 2012.



A Dios por su constante compañía y fortaleza
A nuestras familias por su comprensión y apoyo incondicional
Y a nuestros amigos por su hermandad en todo momento
A nuestros profesores por el conocimiento impartido
A la Universidad de Nariño por ser nuestro segundo hogar y gestor de
conocimientos todos estos años



RESUMEN

En la actualidad la calidad es un tema de vital importancia a la hora de lograr una mejora continua, un alto nivel de competitividad y así lograr la preservación de las empresas en el tiempo, es por esto que la implementación de un Sistema de Gestion de Calidad es una herramienta primordial para alcanzar estos objetivos

El siguiente trabajo se realizó con el fin de mejorar el nivel de calidad en cuanto a servicios educativos ofrecidos por la institución Cinar Sistemas a través del desarrollo un mapa de procesos y sus caracterizaciones siendo esta parte fundamental en la implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la normatividad establecidas en la norma técnica ISO 9001: 2008



ABSTRACT

Nowadays quality is an issue of vital importance in the way to achieve continuous improvement, a high level of competitiveness and reach the preservation of the companies over time; this is why the implementation of a Quality Management System is a primary tool to reach these objectives

The following work was performed in order to improve the level of quality in terms of educational services offered by the institution Cinar Sistemas by developing a process map and the characterizations being the key part in implementing quality management system applying regulations set forth in the technical standard ISO 9001: 2008



CONTENIDO

	Pag.
INTRODUCCION.....	14
CAPITULO 1 GENERALIDADES.....	15
1.1 DEFINICION DEL TEMA.....	15
1.2 MARCOS.....	15
1.2.1 Marco teórico.....	15
1.3 EL PROBLEMA.....	17
1.3.1 Planteamiento del problema.....	17
1.3.2 Sistematización del problema.....	17
1.4 OBJETIVOS.....	17
1.4.1 Objetivo general.....	17
1.4.2 Objetivos específicos.....	17
1.5 JUSTIFICACION.....	18
1.5.1 Alcances y limitaciones.....	19
1.6 METODOLOGIA.....	19
CAPITULO II DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO. SITUACIONAL ACTUAL. UTILIZAR FORMATO SEGÚN NORMA.....	21
2.1 RESEÑA HISTORICA.....	21
2.2 DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL.....	22
2.2.1 Objetivos del diagnóstico.....	23
2.2.2 Características del diagnóstico.....	23



2.2.3 Resultados del diagnóstico.....	23
CAPITULO III. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	25
3.1 MATRIZ PERFIL COMPETENCIAS INTERNAS (PCI).....	25
3.2 MATRIZ EVALUATIVA DE FACTORES INTERNOS (MEFI).....	26
3.3 MATRIZ EVALUATIVA DE FACTORES EXTERNOS (MEFE).....	27
3.4 MATRIZ DOFA DE CINAR SISTEMAS.....	28
CAPITULO IV. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	30
4.1 MISION DE LA INSTITUCION.....	30
4.2 VISION.....	30
4.3 POLITICA DE CALIDAD.....	30
4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	30
4.5 PRINCIPIOS ETICOS.....	31
4.6 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL.....	32
4.7 MAPA DE PROCESOS.....	33
CAPITULO V. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. DOCUMENTACIÓN.....	34
5.1 CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS.....	35
5.1.1 Formato caracterización de gestión de calidad.....	35
5.1.2. Formato caracterización de gestión gerencial.....	37
5.1.3. Formato caracterización de gestión de información y comunicación.....	39
5.1.4. Formato caracterización de gestión de programas académicos.....	41
5.1.5. Formato caracterización de gestión de formación.....	43



5.1.6. Formato caracterización de gestión proyección social.....	45
5.1.7. Formato caracterización de gestión de recursos físicos y tecnológicos	47
5.1.8.Formato caracterización de gestión financiera.....	49
5.1.9.Formato caracterización de gestión humana.....	51
5.1.10 Formato caracterización de evaluación y control.	53
5.2 DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	55
5.2.1 Contenido del manual de procesos, registros y documentos de la institución cinar sistemas.....	55
5.2.2 Contenido del manual de funciones y requisitos de la institución cinar sistemas.....	56
5.3 INTEGRACIÓN DEL EQUIPO DE CALIDAD.....	57
CAPITULO VI. PROGRAMACIÓN DE AUDITORIA. PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA: GUIAS, INSTRUCTIVOS, FORMATOS.....	59
6.1 PROGRAMACION DE AUDITORIA.....	59
6.2 PLAN DE AUDITORIA.....	60
CAPITULO VII. PLAN DE MEJORAMIENTO.....	62
CONCLUSIONES.....	65
RECOMENDACIONES.....	66
BIBLIOGRAFIA.....	67
NETGRAFIA.....	68
ANEXOS.....	69



LISTA DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1. Matriz Perfil de Competencias Internas (PCI).....	25
Tabla 2. Matriz Evaluativa de Factores Internos (MEFI).....	26
Tabla 3. Matriz Evaluativa de Factores Externos (MEFE).....	27
Tabla 4. Matriz DOFA de Cinar Sistemas.....	28
Tabla 5. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.....	55
Tabla 6. Contenido del manual de procesos, registros y documentos de la Institución Cinar Sistemas.....	56
Tabla 7. Contenido del manual de funciones y requisitos de la Institución Cinar Sistemas.....	56



LISTA DE GRAFICAS

	Pag.
Grafica 1. Modelo de un sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos.....	16
Grafica 2. Organigrama Cinar Sistemas.....	32
Grafica 3. Diagrama de procesos Cinar Sistemas.....	33
Grafica 4. Formato caracterización de gestión de calidad.....	35
Grafica 5. Formato caracterización de gestión gerencial.....	37
Grafica 6. Formato caracterización de gestión de información y comunicación...39	
Grafica 7. Formato caracterización de gestión de programas académicos.....	41
Grafica 8. Formato caracterización de gestión de formación.....	43
Grafica 9. Formato caracterización de gestión de proyección social.....	45
Grafica 10. Formato caracterización de gestión de recursos físicos y tecnológicos.....	47
Grafica 11. Formato caracterización de gestión financiera.....	49
Grafica 12. Formato caracterización de gestión humana.....	51
Grafica 13 Formato de caracterización de evaluación y control.....	53
Grafico 14. Programación de auditoria.....	59
Grafico 15. Plan de auditoria.....	60
Grafico 16. Plan de mejoramiento.....	62



LISTA DE ANEXOS

	Pag.
Anexo A. Información Cinar Sistemas.....	70
Anexo B. Encuesta para establecer satisfacción del cliente.....	72
Anexo C. Formato de diagnóstico según la norma ISO 9001-2008.....	74
Anexo D. Listado maestro de registros.....	79



INTRODUCCION

Los Modelos de calidad han impulsado en las últimas décadas Sistemas de Gestión como la ISO 9001 a nivel del sistema Educativo, que llevan a la búsqueda de la excelencia y la confiabilidad en los resultados obtenidos.

Las instituciones educativas como eje primordial en el desarrollo de las regiones ha tomado mayor relevancia debido a la gran cantidad de cambios a nivel tecnológico y de requerimientos por parte de las organizaciones, además las competencia global ha conducido a la que las expectativas tanto por parte de los estudiantes como de las empresas respecto a la calidad de los servicios educativos sean cada vez más altas.

Habitualmente las características de los diferentes programas brindados por las instituciones educativas no garantizan en por si mismos que los requerimientos que tienen los alumnos sean completamente satisfechos y debido a esto se pueden presentar deficiencias en el sistema de organización para brindar y apoyar un proceso de enseñanza sólido y de calidad.

La implementación de un sistema de gestión de calidad es necesario dentro de todo tipo de institución y sobre todo en empresas que se dedican a la enseñanza – aprendizaje la norma ISO 9001:2008 garantiza que la institución educativa sea competente, mejore su desempeño a nivel de todos sus procesos para lograr la satisfacción y de igual manera cumpla con los requerimientos de sus alumnos de CINAR SISTEMAS



CAPITULO 1 GENERALIDADES

1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA

La presente opción de grado en modalidad de diplomado tiene como temática central:

“Una propuesta de mapa y caracterización de procesos en la empresa la institución CINAR SISTEMAS con base en la Norma Técnica de Calidad en Gestión, la Norma Técnica de Calidad ISO 9001: 2009

1.2 MARCOS

1.2.1 Marco teórico. Norma ISO 9001: La calidad se define como “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se relacionan con su capacidad para satisfacer determinadas necesidades”. Esto implica que se debe ser capaz de identificar los rasgos y características de productos y servicios que se relacionen con la calidad y que integren la base de su medición y control. La calidad total consiste de un conjunto de filosofías y sistemas de administración orientados al logro eficiente de los objetivos de la organización para garantizar la satisfacción del cliente e incrementar al máximo el valor ante los grupos con intereses en el negocio.

La norma ISO 9001, es un método de trabajo, que se considera tan bueno, que es el mejor para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor. La versión actual, es del año 2008, ISO 9001:2008, ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad, y es a lo que tiende, y debe de aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual.

La norma ISO 9001, mejora los aspectos organizativos de una empresa, que es un grupo social formada por individuos que interaccionan. Sin calidad técnica no es posible producir en el competitivo mercado presente y una mala organización, genera un producto de deficiente calidad que no sigue las especificaciones de la dirección.

ISO principios de la norma de calidad.

Estos sencillos principios, se consideran básicos en cualquier empresa que quiera perdurar en el mercado, aunque no se quiera obtener la certificación. Los 8 principios básicos de la norma ISO 9001 y de gestión de la calidad son:

- Organización enfocada al cliente
- Liderazgo
- Participación de todo el personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque del sistema hacia la gestión
- La mejora continua
- Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente benéficas con los proveedores.¹

Grafico 1 Modelo de un sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos



FUENTE: ICONTEC. Normas Técnica Colombiana Sistema de Gestión de la Calidad: Requisitos. Bogotá: ICONTEC, 2000.

1.3 EL PROBLEMA

Teniendo en la región una escasa oferta laboral, las pocas empresas que existen exigen un nivel de capacitación alto, además siendo la educación uno de los pilares más importantes para el desarrollo de la región y del país, el instituto para la formación y el trabajo CINAR SISTEMAS se preocupa para mantener el liderazgo entre las instituciones técnicas locales ofreciendo programas con alta calidad y que cumplan con los requerimientos del sector así mismo como con las expectativas de sus usuarios.

¹Obtenido de > http://www.buscarportal.com/articulos/ISO_9001_2008_gestion_Calidad.html (consultado en 15 de Noviembre de 2011, 11:00 AM)



El problema de cinar sistemas radica en que la institución no cuenta con un líder que oriente constantemente un sistema de Gestión de calidad ni tiene una filosofía de mejoramiento continuo guiada por la dirección. Además no cuenta con una planeación adecuada de calidad con la ISO 9001, ni una definición de procesos bien establecida, tampoco un mapa de procesos y caracterizaciones, entre otros requerimientos debido al tiempo y a los costos ejercidos dentro de la organización.

1.3.1 Planteamiento del problema. De acuerdo a lo descrito anteriormente se genera el siguiente planteamiento:

¿“Un diseño de mapa de procesos y caracterización de los mismos en la institución Cinar Sistemas permitirá que la institución brinde educación de calidad a sus alumnos”?

1.3.2 Sistematización del problema. De la anterior pregunta podemos desglosar estos otros planteamientos:

- ¿Implementar un SGC garantizara ser la mejor institución técnica de la región?
- ¿Se mejorara el proceso enseñanza aprendizaje al implementar mapa de procesos con sus respectivas caracterizaciones?
- ¿Se podrá garantizar el ingreso de los estudiantes a un entorno laboral tan altamente competitivo?
- ¿Se podrá garantizar el cumplimiento de la totalidad de los planes de estudio?
- ¿Se podrá contribuir al sector empresarial de la región?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general. Crear una propuesta de diseño de mapa de procesos con sus respectivas caracterizaciones dentro de la institución CINAR SISTEMAS mediante la norma ISO 9001- 2008

1.4.2 Objetivos específicos.

- Planear y diseñar la propuesta del mapa de procesos en la organización
- Diseñar la estructura organizacional misión y visión, y definir los objetivos de calidad.
- Formular caracterizaciones preliminares de procesos y actividades



1.5 JUSTIFICACION

Dentro del plan nacional de desarrollo existe como planteamiento dentro de lo que es el Desarrollo de competencias y formalización para la prosperidad el mejoramiento de la calidad de la educación y desarrollo de competencias, el cual tiene como propósito fundamental en los próximos cuatro años mejorar la calidad y la pertinencia de la educación, considerada el instrumento más poderoso para reducir la pobreza y el camino más efectivo para alcanzar la prosperidad.

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad al interior de una Institución Educativa se evidencia en la medida en que se obtienen grandes ventajas que van desde la satisfacción de la comunidad educativa representada por los estudiantes y sus familias, hasta la optimización del clima Institucional a partir del mejoramiento en los canales de comunicación tanto internos como externos, facilitando la realización de sus actividades y fortaleciendo la competitividad de la organización.

Así mismo, ésta implementación genera la necesidad de establecer un proceso de mejoramiento continuo, que se verá reflejado en la mejor percepción del cliente externo, lo que implica la contratación de personal altamente capacitado, que debe ser evaluado de forma periódica reduciendo la posibilidad de quejas y reclamos, permitiendo la solución y la prevención de problemas, propendiendo por una información oportuna y ágil, dando a la Institución un enfoque participativo donde se involucre a toda la comunidad educativa y donde el personal directivo se compromete a ejercer una alta participación y liderazgo al interior de la misma apuntando finalmente a lo más grande e importante el logro de los objetivos de calidad institucional.

Un elemento esencial en el proceso de formación de capital humano es la pertinencia, no solo en cuanto a su capacidad para desarrollar las competencias laborales (específicas y profesionales) sino en otras fundamentales que las soportan, como lo son las competencias básicas (matemáticas, comunicativas, científicas y ciudadanas), que incluyen en el uso y apropiación de los medios y las tecnologías de la información y la comunicación y el manejo de una lengua extranjera, que en conjunto, permite a los ciudadanos enfrentar los retos y la competitividad propias del siglo XXI²

Esta política estipulada en el PND responde a varias circunstancias, como la mayor participación social en la educación, diferentes necesidades así como intereses por parte de los estudiantes, un entorno laboral cambiante y cada vez más selectivo, dado que cada vez es más necesario tener niveles más avanzados

²Obtenido de > <http://www.dnp.gov.co/pnd.aspx> (consultado en 10 de Octubre de 2011, 10:00 AM)



de conocimientos generales y tecnológicos para poder adaptarse a las necesidades de la vida cotidiana.

Dentro de la creación de un sistema de gestión de calidad una propuesta de un mapa de procesos y sus respectivas caracterizaciones permitiría que la institución Cinar Sistemas inicie de manera correcta con una filosofía de calidad, identificando todos los procesos que intervienen en la de enseñanza - aprendizaje bajo los criterios estipulados en el Plan Nacional de Desarrollo, a través de unos adecuados procesos de ingreso, permanencia y egreso de los estudiantes. También se busca fomentar la cultura de servicio y la mejora continua, así como la constante capacitación del personal.

Siempre un gran cambio implican un gran esfuerzo y en el caso de implementación de un sistema de gestión de calidad aún más debido a que debe ser un esfuerzo grupal de la organización venciendo diferentes paradigmas que obstaculizan la transición a un estado deseable, más sin embargo al final todo se verá representando en un nivel de calidad óptimo y favorable para todos.

1.5.1 Alcances y limitaciones. La propuesta de mapa de procesos y de sus caracterizaciones cubrirá desde el proceso de admisión del estudiante hasta la vinculación del mismo

Se aplicara la metodología del teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001 y en específico la norma técnica NTC5555

Se elaborar el diagrama correspondiente al organigrama, objetivos de calidad, diagrama de procesos, incluyendo caracterizaciones preliminares y propuesta de documentos a implementar

La propuesta de documentación suministrada queda a disposición de la institución para el trabajo y el desarrollo humano Cinar Sistemas, quien evaluara su pertinencia y aplicabilidad.

1.6 METODOLOGIA

CUALITATIVO DESCRIPTIVO

Dentro de los aspectos metodológicos el tipo de estudio que se utilizo en este trabajo es cualitativo, entendido este como: “utiliza la recolección de datos, sin medición numérica para descubrir o afirmar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”. Podemos reconocer que este tipo de estudio se debe



implementar, analizar y mejorar documentación existente en el Sistema de Gestión de Calidad de la institución CINAR SISTEMAS

Además la metodología que se presenta en este trabajo es de manera práctica debido a que se desarrolló en una empresa real.



CAPITULO II DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO. SITUACIONAL ACTUAL. UTILIZAR FORMATO SEGÚN NORMA.

2.1 RESENA HISTORICA

Cinar Sistemas nació en Diciembre de 1.985. Su Fundador es Pedro Ortiz de la Espriella, Ingeniero de Sistemas de la Universidad Inca de Colombia en Bogotá.

En Febrero del 1.986 la Secretaría de Educación otorga la Licencia de Funcionamiento en el Programa de ANÁLISIS Y PROGRAMACIÓN DE SISTEMAS, inicialmente se contaba con tres computadoras cuya CPU se encontraba dentro del teclado y el monitor era un televisor en blanco y negro, se inició con un grupo de quince estudiantes quienes recibían formación en unas instalaciones con un área de 30 Mts Cuadrados, compartidos por el salón de clase y la oficina de administración. Fueron tiempos difíciles puesto que la demanda de la región era bastante limitada.

Cinar Sistemas se convierte en la Pionera en la Enseñanza de la Informática en Nariño, ningún otro Instituto ni universidad dictaba cursos de sistemas. En Junio de 1.986, se incrementa el número de estudiantes y se arrienda una pequeña casa ubicada en un barrio cerca al centro de la ciudad.

En diciembre de 1.986 ya se contaba con cerca de 30 alumnos, repartidos en horarios de mañana, tarde y noche, se amplía el laboratorio de computadores con cuatro microcomputadores APPLE IIC. En Agosto de 1.987 se toma en arriendo una vieja casona ubicada en el centro de la ciudad, donde se adecua para aula de clase. En ese mismo año se retiran tres socios quedando únicamente los hermanos Ana María Ortiz y Pedro Ignacio Ortiz de la Espriella.

En el año de 1.988 fue el despegue de la academia. El número de estudiantes fue cada vez mayor, se instala en la academia computadores compatibles con el IBM. En el año de 1.989 se compra el lote ubicado en la calle 13 No 24-83 cerca al centro de la ciudad (Sede actual), con un área aproximada de 1.200 Mts².

Las empresas de la región solicitaban personal capacitados en Cinar Sistemas para trabajar en áreas de Informática. En el año de 1.990 empieza la construcción de la nueva sede, diseñada específicamente de acuerdo a las normas establecidas por la Secretaría de Educación. La construcción de se terminó en diciembre de 1.993 con 1.000 Mts² de obra. La inauguración de la nueva sede fue un gran acontecimiento, aplaudido por diferentes estamentos tanto privados como oficiales de la región.



En la nueva sede se implantan los nuevos programas de SECRETARIADO COMERCIAL ENFOCADO A LOS SISTEMAS E INFORMÁTICA CONTABLE Y FINANCIERA constituyéndose en tres los programas ofrecidos a la comunidad y un nuevo reto para Cinar Sistemas. En octubre de 1.993 se realiza en Pasto las primeras olimpiadas de Informática organizada por la Asociación de Ingenieros de Sistemas (ACIS), con la participación de las universidades y academias de la Región, los alumnos de Cinar Sistemas ocuparon el primer puesto en dicha maratón. El cuatro de octubre de 1.995 se otorga a la Institución en la ciudad de Cali EL PREMIO NACIONAL AL DESARROLLO EMPRESARIAL 1.995.

En el año de 1.996 se adecua el Polideportivo y se instala la Biblioteca para el servicio de la comunidad estudiantil.

El 22 de Mayo del Año 2.003 la Cámara de Comercio de la Ciudad de Pasto con ocasión de la celebración de su Octogésimo Quinto aniversario resuelve reconocer y exaltar la labor desarrollada por la Institución Cinar sistemas en atención a su gestión empresarial en beneficio del sur de Colombia y su gente, entregar la Condecoración "MANOS LIDERES", por ser la Empresa más sobresaliente en el sector. El 26 de Noviembre de 2004 LA ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (ACOPI), otorga El Premio "ACOPI DE ORO" a Cinar Sistemas en reconocimiento a su liderazgo empresarial.

En la actualidad la institución cuenta con un reconocimiento local y regional por ser una institución consolidada, con planes de estudios acordes a las necesidades laborales del sector empresarial y por la implementación de medios informáticos que han permitido gran parte de la población mejorar sus capacidades cognoscitivas.³

2.2 DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL

Es indispensable realizar un diagnóstico al centro de formación técnica Cinar Sistemas a nivel integral para establecer como es su realidad tanto interna como externa, para esto se recolectara información acerca de la institución, sus necesidades y así como percepción externa con el fin de identificar sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que se le presentan al momento de iniciar el plan de mejoramiento.

Mirar anexo (A) y (B) que son encuestas que diagnostican de forma notoria la realidad de la organización y sus colaboradores

³Obtenido de ><http://www.cinarsistemas.edu.co/index.php/convenios/cinar/historia> (consultado en 5 de Diciembre de 2011,7:00 AM)



2.2.1 Objetivos del diagnóstico.

- Evaluar el papel, la eficiencia y la necesidades principales que tiene la institución
- Encontrar las deficiencias al interior de la organización así como las fortalezas y desarrollarlas
- Sensibilizar sobre la importancia de la buena ejecución de un diagnóstico como parte esencial de un proceso de mejoramiento dentro de las organizaciones

2.2.2 Características del diagnóstico. El modelo de diagnóstico empleado busca evaluar determinadas áreas dentro de la institución sobre la situación de la calidad. Se identificarán los puntos fuertes y débiles a este respecto y que requerirían tomar una serie de acciones en varios frentes. Finalmente se generará unas recomendaciones para la adecuada realización de un plan de implantación que aglutine las necesidades de mejora y políticas de calidad buscadas por la institución.

Aspectos Considerados: se realizará el diagnóstico a través de la utilización de:

Entrevista: con el fin de recoger información que puede ser investigada hasta sus mínimos detalles en una conversación personal con los miembros de una organización y confrontada posteriormente

Cuestionario: Permite recoger mayor cantidad de información de una manera rápida enfocándolo a la búsqueda de información precisa

Observación: aprovechando la condición de practicante y de ser un miembro más del grupo de trabajo, puede dar una apreciación desde un punto de vista externo al de la organización y compararlo con las condiciones internas

DOFA: permite enfocarse solamente hacia los factores claves para el éxito de la organización, permitiendo resaltar las fortalezas, las debilidades internas compararlo de manera objetiva y realista con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves

Matrices anexas como son la PCI, MEFE Y MEFI

Formato diagnóstico cinar sistemas de acuerdo a requerimientos de normas ISO, mirar anexo (C)

2.2.3 Resultados del diagnóstico. Para el alcance de un nivel competitivo óptimo, se hace fundamental el reconocimiento que brinda el tener una certificación en calidad, para tal propósito es necesario tener claros los procesos que se



desarrollan al interior de la organización así como sus subprocesos, sus relaciones con el objetivo de conseguir una optimización de la gestión, por ende la eficacia y eficiencia de los mismos y documentación pertinente, tanto como los equipos y responsables encargados de dichos procesos de su mejora continua a fin de superar todas sus debilidades y desarrollar sus fortalezas, para esto debe:

- PROPONER LA CREACION DE UN MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES.
- DESARROLLAR E IMPLICACION DE LAS PERSONAS: se deben establecer los mecanismos o procesos, que logren que se aproveche al máximo el potencial individual como colectivo de los individuos.
- RESPONSABILIDAD SOCIAL: se deben establecer normas y adoptar los requisitos legales y participando en las iniciativas sociales que se desarrollen en la comunidad.
- DESARROLLO DE ALIANZAS: la institución debe fortalecer los vínculos existentes y crear nuevos tanto con otras instituciones educativas así como con sus diversos proveedores.
- APRENDIZAJE, INNOVACION Y MEJORA CONTINUA: las actividades de la organización deben ser objeto de mejoras continuas ya que de esta manera no solo se beneficiaran los usuarios sino también la misma institución, a través de las fases del ciclo PHVA.
- TALENTO HUMANO, es pertinente tener un área funcional de gestión del talento humano, que permita el desarrollo individual de los colaboradores lo cual repercute directamente sobre la organización.

CAPITULO III. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

3.1 MATRIZ PERFIL COMPETENCIAS INTERNAS (PCI)

Tabla No 1. Matriz Perfil de Competencias Internas (PCI)

	Factores Internos	FORTALEZAS		DEBILIDADES		Impacto	
		Mayor	Menor	Mayor	Menor	Mayor	Me
PLANEACION							
OBJETIVOS		X				X	
POLITICAS ORGANIZACIONALES		X				X	
ORGANIZACIÓN							
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		X					X
DISTRIBUCION DE RESPONSABILIDADES					X		X
DIRECCION							
SEGUIMIENTO DE LA PLANEACION		X				X	
COMUNICACIÓN		X					X
SEGUIMIENTO DE LAS METAS		X				X	
CAPACIDAD COMPETITIVA							
DIVERSIFICACION DE CARRERAS		X				X	
TECNICAS			X				X
PRECIOS							
CAPACIDAD FINANCIERA							
DISTRIBUCION DEL PRESUPUESTO				X		X	
INVERSION PROPIA			X				X
INFRAESTRUCTURA							
AMBIENTE ORGANIZACIONAL		X				X	
INSTALACIONES		X				X	
VIA DE ACCESO			X				X
TALENTO HUMANO							
CAPACITACIONES				X		X	
MOTIVACION				X		X	
PERFIL DE LOS DOCENTES		X				X	

Fuente: Los Autores

3.2 MATRIZ EVALUATIVA DE FACTORES INTERNOS (MEFI)

Tabla No 2. Matriz Evaluativa de Factores Internos (MEFI)

Calculo de la Matriz MEFI, Análisis y comentarios a la Matriz			
Factores Internos claves	Ponderación	Calificación	resultado ponderado
Estructura Organizacional	0.03	4	0,12
Instalaciones	0.1	3	0,3
Ambiente organizacional	0.3	3	0.9
Distribución del presupuesto	0.12	2	0,24
Diversificación de carreras	0.15	4	0,6
Infraestructura de la empresa	0.1	4	0,4
Capacitaciones	0.054	2	0,108
Precios	0.146	3	0,438
Publicidad	0.06	3	0.18
TOTAL	1		2.2

Fuente: Los Autores

De las matrices PCI y MEFI podemos concluir que la institución CINAR SISTEMAS presenta las siguientes características:

Dentro de la empresa se puede inferir que cuenta con un clima laboral apropiado y un respeto total por cada uno de los integrantes de la organización. Posee una estructura organizacional acorde con la capacidad requerida por el ministerio de educación para brindar el proceso educativo, además de un portafolio amplio de carreras técnicas y tecnológicas avalados por la secretaria de educación.



Con relación a los precios la institución es competitiva, sin embargo, la competencia con mayor influencia en el mercado puede utilizar estrategias agresivas que disminuyan el consumo de los servicios prestados a la comunidad en general.

Para finalizar se observa que la institución cinar sistemas desarrolla una publicidad apropiada y presta un horario flexible para que las personas puedan estudiar y hacer otras actividades fuera de lo académico.

3.3 MATRIZ EVALUATIVA DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)

Tabla No 3. Matriz Evaluativa de Factores Externos (MEFE)

Calculo de la Matriz MEFE, Análisis y comentarios a la Matriz			
Factores Externos claves	Ponderación	Calificación	Resultado Ponderado
Financiamiento	0,32	3	0.96
Competencia	0,18	2	0.36
Deserción estudiantil	0,1	1	0.1
Proveedores	0.1	3	0.3
Desempleo	0,15	2	0.30
Gusto de los estudiantes	0,15	3	0.45
Total	1		2.47

Fuente: Los Autores

De la matriz MEFE podemos concluir que la institución CINAR SISTEMAS presenta las siguientes características:

El financiamiento: La institución cuenta con buenos créditos bancarios dentro del entorno económico permitiendo que en cualquier eventualidad pueda rápidamente salir de cualquier apuro y darle tranquilidad administrativa a la institución.



La competencia: Es una amenaza menor pues CINAR SISTEMAS tiene ya un reconocimiento generado a lo largo de los años brindando una educación con calidad, horarios flexibles y facilidades de pagos que hacen que la institución prevalezca sobre las otras opciones de estudios.

Deserción estudiantil y el desempleo: gran parte de los retiros forzados de los estudiantes se dan por problemas económicos y en esta región carente de industrias y de empresas las posibilidades de empleo son mínimas agravando la situación social de Nariño por esta razón estas dos variables son una amenaza determinante.

El gusto de los estudiantes: Es un ítem externo pero que tiene relación directa con las pretensiones de la institución a la hora de desarrollar su actividad educativa y tiene una importancia relativamente considerable.

3.4 MATRIZ DOFA DE CINAR SISTEMAS

Tabla No 4. Matriz DOFA de Cinar Sistemas

DEBILIDAD	OPORTUNIDAD
<p>No hay una mapa de procesos ni caracterizaciones</p> <p>No hay documentación de los procedimientos que se realizan en la Institución.</p> <p>No se tiene una planeación de las acciones a realizar.</p> <p>No está claro cómo están orgánicamente las áreas de la Institución.</p> <p>El personal no se actualiza constantemente.</p> <p>No se tiene un seguimiento de los egresados.</p> <p>La motivación por mejorar no es eficiente, por no ser continua dejando decaer lo que se inicia</p> <p>No existen líderes que estén pendientes y comprometidos en procesos de mejoramiento.</p> <p>No se ha capacitado al personal en relaciones humanas.</p> <p>No hay procesos de mejoramiento continuo ni filosofía de calidad</p>	<p>Los Empresarios brindan oportunidades de realizar prácticas a nuestros estudiantes de último nivel.</p> <p>El comercio solicita hojas de vida de nuestros egresados para emplearlos.</p> <p>Se ha realizado convenio con el Sena para capacitar a la clase menos favorecida.</p> <p>Se tiene convenio con una universidad para la formación profesional, dándonos a conocer más y a aprovechar sus tecnologías.</p> <p>Algunas Universidades aceptan que nuestros egresados puedan continuar su formación profesional reconociéndoles materias.</p>



FORTALEZA	AMENAZA
<p>La institución tiene un alto reconocimiento en la formación técnico laboral.</p> <p>Los directivos y administrativos tienen el interés en la formación de la calidad</p> <p>Docentes se encuentran capacitados adecuadamente</p> <p>Tenemos una infraestructura que ofrece un ambiente agradable para estudiar.</p> <p>Se actualiza en los equipos para ofrecer material didáctico.</p> <p>Se ofrece facilidades de pagos para la cancelación de matrículas.</p>	<p>Instituciones ofrecen facilidad de pago a menor valor.</p> <p>Existen Institutos que ofrecen programas en menor tiempo.</p> <p>Nivel de estabilidad económica es una de las causas por la que se retiran nuestros estudiantes.</p> <p>Competencias de mala fe por atraer alumnos a su institución difunden comentarios erróneos de nuestra institución.</p>

Fuente: Análisis matriz dofa ingeniero José Luis Santa cruz, cinar sistemas



CAPITULO IV. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

4.1 MISION DE LA INSTITUCION

“CINAR SISTEMAS como institución de formación, forma seres humanos integrales a través de servicios educativos con altos estándares de calidad para dar solución a las exigencias del medio laboral en su área de influencia”

4.2 VISION

“Para el año 2015 será reconocida por el ofrecimiento de programas educativos con altos estándares de calidad, por la contribución al desarrollo regional y por una variada oferta educativa de acuerdo a las nuevas tendencias y necesidades de la región, proyectando egresados de alto nivel competitivo y espíritu emprendedor”

4.3 POLITICA DE CALIDAD

Somos una institución técnico laboral para la formación del desarrollo humano. Formamos personas integrales y capaces de desempeñarse en diversos campos laborales, con un alto sentido humano para contribuir al desarrollo regional. Estamos innovando constantemente a nivel tecnológico como en los procesos de gestión del talento humano, ofreciendo una alta calidad en nuestros servicios para satisfacer las expectativas de los estudiantes y de la sociedad en general.

4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Establecer el mejoramiento en cada uno de los procesos institucionales mediante el ciclo PHVA.
- Desarrollar competencias cognitivas, ciudadanas y laborales a través de un currículo ajustado a las necesidades del estudiante y su entorno.
- Permitir el desempeño efectivo del personal, ubicándolo en su área de formación, facilitando su capacitación permanente.
- Incrementar las relaciones con el sector empresarial, comunidades educativas y la sociedad, con soporte en una educación con ciclos propedéuticos.
- Lograr la acreditación y reconocimiento institucional
- Generar una filosofía de mejoramiento continuo

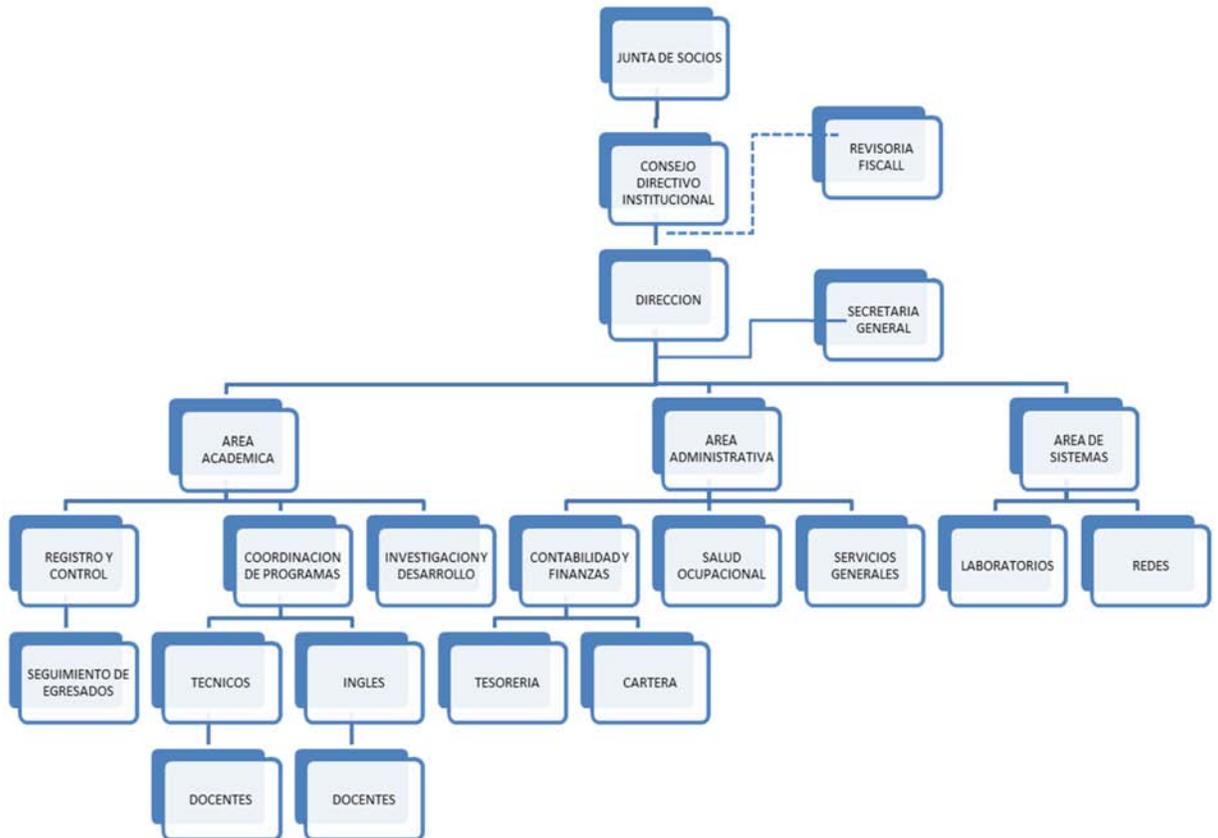
4.5 PRINCIPIOS ETICOS

- **Humanismo:** Su esencia es la formación integral del ser humano, mediante el respeto de sus derechos y el cumplimiento de las responsabilidades asumidas.
- **Coherencia:** La prioridad de las políticas, planes, proyectos y operaciones de docencia, proyección social y gestión de Cinar sistemas se define por su articulación al estudio y solución de los problemas relevantes del desarrollo de la Región y del País.
- **Autonomía:** Se expresa en la capacidad de la institución para determinar su propio desarrollo en un futuro deseable e incidir en la construcción de una nueva cultura.
- **Rigurosidad:** En Cinar sistemas, todos los procesos y operaciones se ejecutan de la mejor manera posible, utilizando para ello los mejores medios disponibles en la dimensión espacio temporal de eficiencia y eficacia.
- **Sostenibilidad:** Las soluciones a los problemas del desarrollo que presenta la institución Cinar sistemas son las que responden con mayor eficacia y equidad a las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer las posibilidades de desarrollo de las generaciones futuras en un ambiente sano.
- **Participación:** La institución es producto de la concertación y el trabajo comprometido de todos los integrantes de la comunidad académica en los procesos de desarrollo de la vida institucional; su mejoramiento es el sentido de todos los esfuerzos institucionales.
- **Democracia:** La institución orientará su dinámica en el ejercicio del poder garantizando el reconocimiento y aceptación de las diferencias, la oposición, el respeto al otro, como sustento de los procesos de toma de decisiones colectivas que garanticen la convivencia y la armonía institucional.
- **Solidaridad:** Los integrantes de la institución Cinar Sistemas cooperan en la creación de condiciones que hagan posible una vida digna y satisfactoria para sí mismos y para todas las personas de la región, del país y de la comunidad internacional.
- **Transparencia:** El Proyecto Educativo institucional se sustenta en acciones y procesos caracterizados por la seriedad, el rigor, la responsabilidad, la moralidad, la diaphanidad y la coherencia de todas y cada una de las operaciones pertinentes con su logro y su respectiva rendición de cuentas.
- **Equidad:** La institución Cinar fundamenta su acción en la igualdad de oportunidades en un marco de la justicia social que evite cualquier tipo de discriminación.

4.6 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

Grafico 2. Organigrama Cinar Sistemas

ORGANIGRAMA CINAR SISTEMAS



Fuente: Los Autores

AREA ACADEMICA: Es encargada de todos los procesos académicos desde la admisión y matriculas hasta los procesos de formación

AREA ADMINISTRATIVA: Se encarga de todos los procesos administrativos desde la gestión de calidad hasta los procesos de comunicación e información

AREA DE SISTEMAS: Son los procesos de apoyo desde la gestión financiera hasta gestión del talento humano

4.7 MAPA DE PROCESOS

Grafico 3. Diagrama de procesos Cinar Sistemas



Fuente: Los Autores

CAPITULO V. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. DOCUMENTACIÓN.



5.1 CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

5.1.1 Formato caracterización de gestión de calidad

Grafico 4. Formato caracterización de gestión de calidad

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLES	SALIDAS	USUARIOS
Comunidad educativa	Requerimientos de personal Acciones correctivas, preventivas y de mejora Encuestas de satisfacción Indicadores de gestión,	Planear las auditorías internas y planificación de las acciones del SGC	P	Coordinador de calidad	Planes de acción Informes de auditoría, informe de indicadores, informes de AC y AP	Todos los procesos Gestion Gerencial Gestion de talento
		Controlar los documentos y registros	H	Coordinador de calidad		
		Gestión de las auditorías internas	H	Coordinador de calidad		
		Gestionar Acciones correctivas, preventivas y de mejora	H	Coordinador de calidad		
		Evaluar la satisfacción del cliente	V	Coordinador de calidad		
		Realizar seguimiento, análisis y mejora de los proceso	A	Coordinador de calidad		

	CARACTERIZACION DEL PROCESO PROCESO DE CALIDAD		Código: PC – CR
			Página:35 de 78
			Versión: 1
			Vigente a partir de: 05/11/2011
OBJETIVO:	Evaluar el desempeño de los procesos y servicios para establecer oportunidades para la mejora continua		
ALCANCE:			
TIPO:	Proceso Estratégico		
LÍDER:	Coordinador de Calidad		



RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS	REGISTROS
Talento humano Recursos físico -Equipos de oficina	- A CUMPLIR DE LA NORMA ISO 9001:2008: 4.1, 4.2, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, capitulo 8	Procedimiento de auditoria interna Procedimiento de control de documentos y registros Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora Procedimiento de control del servicio no conforme	Informe para la revisión por la dirección, acta de revisión por la dirección

PARAMETROS DE MEDICIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
Efectividad del SGC	No de procesos mejorados/ total de procesos * 100	Semestral

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
CARGO:	Egresados Administración de Empresas	Coordinador del SGC
NOMBRE:	Mario Campuzano Jaime Castelblanco	
FIRMA:		
FECHA:	Febrero 2012	Febrero 2012

5.1.2. Formato caracterización de gestión gerencial

Grafico 5. Formato caracterización de gestión gerencial

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLES	SALIDAS	USUARIOS
Sistema de Gestión de calidad	Necesidades de recursos Informes de auditoría, informe de indicadores, informes de AC y AP	Formulación de la política y objetivos de calidad	P	Director general	Política y objetivos de calidad Recursos Oportunidades de mejora en procesos, productos, SGC. Indicadores de gestión, acciones correctivas, preventivas y de mejora	Todos los procesos Gestion Gerencial
		Gestionar los recursos para el SGC	H	Director general		
		Realizar revisión al proceso de gestión de calidad	V	Director general		
		Plantear correcciones al sistema de gestión de calidad	A	Director general		
RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS	REGISTROS			
Talento humano Recursos físico -Equipos de oficina	A CUMPLIR DE LA NORMA ISO 9001:2008: 4.1, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.6, 5.6.2, 5.6.3, 8.2.4	Estatutos Institucionales, Plan Anual de Trabajo, Normas ISO 9001 Requeridas, Manual de Procedimientos Preventivas y Correctivas	Informe gerencial			

	CARACTERIZACION DEL PROCESO PROCESO DE GESTION GERENCIAL	Código: PGC – CR
		Página: 37 de 78
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 05/11/2011
OBJETIVO:	Direccionar la organización hacia la calidad mediante la planificación, asignación de recursos y revisión del Sistema de Calidad para asegurar la implementación, mantenimiento, adecuación y mejora continua del mismo.	
ALCANCE:	Desde formulación de la política y objetivos de calidad hasta sus debidas correcciones	
TIPO:	Proceso Estratégico	
LÍDER:	Director general	



PARAMETROS DE MEDICIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
efectividad gerencial	No de proyectos planeados/ No de proyectos ejecutados *100	Semestral

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
CARGO:	Egresados Administración de Empresas	Asesor de calidad
NOMBRE:	Mario Campuzano Jaime Castelblanco	
FIRMA:		
FECHA:	Febrero 2012	Febrero 2012

5.1.3. Formato caracterización de gestión de información y comunicación

Grafico 6. Formato caracterización de gestión de información y comunicación

	CARACTERIZACION DEL PROCESO PROCESO DE GESTION DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN		Código: PGIC - CR
			Página: 39 de 78
			Versión: 1
			Vigente a partir de: 05/11/2011
OBJETIVO:	Permitir el flujo de información eficiente tanto a nivel interno como externo en todos los procesos y así ayudar a la toma de decisiones que ayuden a una mejora continua		
ALCANCE:	Toda la organización, desde la solicitud de información, pasando por la socialización a través de mecanismos establecidos y finaliza con la mejora del proceso		
TIPO:	Proceso Estratégico		
LÍDER:	Director general		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLES	SALIDAS	USUARIOS
Consejo directivo institucional Secretaría general Usuarios Consejo directivo institucional	PEI Solicitud de información Solicitudes, requerimientos de información Plan de medios de comunicación Derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias Encuesta de satisfacción	Definir la política de comunicación interna y externa de la entidad	P	Director general	Política información Información enviada a los destinatarios respectivos Procedimientos para administración de recursos tecnológicos Respuesta a derechos de petición quejas y reclamos Correspondencia recibida y entregada Procedimiento para realizar acciones correctivas	Todos los procesos Comunidad institucional
		Identificar las fuentes y necesidades para la información primaria y secundaria	H	Director general		
		Coordinar, administrar, mantener, las tecnologías de la comunicación	H	Director general		
		recibir y tramitar quejas y reclamos, así como la percepción, sugerencias, y solicitudes respecto a los servicios prestados Recibir radicar y distribuir la correspondencia	H	Director general		
		Recibir archivo y transferir documentos, asesorar administración de archivos, organizar, clasificar, identificar, mantener y disponer de un archivo general de gestión e histórico	V	Director general		
		Ejecutar acciones correctivas	A	Director general		

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS	REGISTROS
<p>Talento humano</p> <p>Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computadores - Impresoras - Internet <p>Desarrollo de software</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistemas gestores de bases de datos <p>Infraestructura física:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planta física <p>Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Para pago de Nómina 	<p>A CUMPLIR DE LA NORMA ISO 9001:2008: 4.1, 4.2, 8.2.3, 8.4, 8.5, 5.5.3, 7.2.3</p>	<p>Propuesta política de información y comunicación</p> <p>Procedimiento para administración de software</p> <p>Procedimientos para tramitar quejas, reclamos y solicitudes</p> <p>Procedimiento para entrega de comunicación externa e interna</p> <p>Procedimiento para administración de archivos, conservación, seguridad y recuperación de registros.</p> <p>Procedimiento para control de registros</p>	<p>Informe para conocer los métodos de solución de problemáticas</p>

PARAMETROS DE MEDICIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
Oportunidad de respuesta a solicitudes	Promedio aritmético de los días hábiles transcurridos en el trámite	semestral

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
CARGO:	Egresados Administración de Empresas	Representante de la dirección
NOMBRE:	Mario Campuzano Jaime Castelblanco	
FIRMA:		
FECHA:	Febrero 2012	Febrero 2012

5.1.4. Formato caracterización de gestión de programas académicos

Grafico7. Formato caracterización de gestión de programas académicos

	CARACTERIZACION DEL PROCESO PROCESO DE GESTION DE PROGRAMAS ACADEMICOS		Código: PGPA - CR
			Página: 41 de 78
			Versión: 1
			Vigente a partir de: 05/11/2011
OBJETIVO:	Brindar programas de formación técnico laboral por ciclos propedéuticos, que puedan responder a las necesidades de la región		
ALCANCE:	Inicia desde la identificación de necesidades de formación hasta adecuación de los programas educativos		
TIPO:	Proceso Misional		
LÍDER:	Director general		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLES	SALIDAS	USUARIOS
Cámara de comercio y empresas Coordinación academia Consejo directivo institucional Consejo directivo institucional Junta directiva institucional	Informes sobre demanda laboral según el sector económico Calendarios académicos anteriores PEI, histórico de horarios, aulas y disponibilidad docente Hojas de vida docentes y evaluación docente Oferta académica para el trimestre Necesidades de recursos de docentes y estudiantes Propuesta de creación, modificación, renovación de programas Desempeño laboral, encuestas de satisfacción, rendimiento de pasantes indicadores del proceso	Analizar necesidades del entorno laboral para mejoras en los programas Planear actividades académicas por periodo académico Planeación de horarios, aulas, docentes y carga académica Actualización de programas	P P P H	Director General Director General Director General Director General	Informe de demanda laboral y mejoras a los programas Asignación de horarios, aulas, docentes y carga academia Mejora en el proceso de enseñanza aprendizaje Programas académicos creados, modificados, renovados Indicadores del proceso Mejoras en la gestión de programas académicos	Todos los procesos Familias Instituciones que requieren capacitación Empresas Personas naturales Coordinación académica y dirección
	Elaborar y ejecutar actividades de promoción de los programas académicos ofrecidos	H	Director General			
	Evaluar programas académicos	V	Director General			
	desarrollar propuestas de mejoramiento	A	Director General			



RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS	REGISTROS
Talento humano Tecnológicos: - Computadores - Impresoras - Internet - Papelería	a cumplir de la norma iso 9001:2008 Normatividad del ministerio de educación Norma técnica NTC 5555	Estructura curricular Calendario académico trimestre Manual de funciones	Registro de asignación de horarios, aulas, docentes y carga académica

PARAMETROS DE MEDICIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
Mejoramiento de programas	Actualización de programas/ total de programas * 100	Anual

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
CARGO:	Egresados Administración de Empresas	Coordinador académico
NOMBRE:	Mario Campuzano Jaime Castelblanco	
FIRMA:		
FECHA:	Febrero 2012	Febrero 2012

5.1.5. Formato caracterización de gestión de formación

Grafico 8. Formato caracterización de gestión de formación

		CARACTERIZACION DEL PROCESO PROCESO DE GESTION DE FORMACION				Código: PGPA - CR Página: 43 de 78 Versión: 1 Vigente a partir de: 05/11/2011
OBJETIVO:	Formar con competencias laborales a los estudiantes de la institución					
ALCANCE:	Desde el ingreso a la institución, su formación hasta la terminación del proceso					
TIPO:	Proceso Misional					
LÍDER:	Director académico					
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLES	SALIDAS	USUARIOS
Secretaria y registro académico Coordinación académica Cuerpo Docente Consejo directivo institucional	Estudiantes legalmente matriculados Normatividad legal establecida Hojas de vida y perfil del área requerida Programa Académico Indicadores de satisfacción Calificaciones de los estudiantes Información de estudiantes egresados Mecanismo de evaluación docente Indicadores e informes del proceso	vinculación de estudiantes a la institución	P	Director Académico	Informe actualizado sobre estudiantes vinculados	Todos los procesos
		preparación de condiciones de calidad en cada programa	P	Director Académico	Requerimientos mínimos de calidad	Familias
		selección de docentes de acuerdo al perfil definido	P	Director Académico	Listado de docentes para el periodo académico	Empresas
		desarrollo de programas educativos	H	Director Académico	Actividades de formación y académicas	Coordinación académica y dirección
		motivación y permanencia de los estudiantes	H	Director Académico	Listado de notas actualizadas en sistema	
		registro de notas	H	Director Académico	Información condiciones de estudiantes egresados	
		Seguimiento a egresados	H	Director Académico	Informe de rendimiento académico	
		Análisis del rendimiento académico de los estudiantes	V	Director Académico	Implementación de acciones correctivas, preventivas y de	



		Evaluación docentes	V	Director Académico	mejoramiento del proceso	
		Evaluación institucional	V	Director Académico		
		Planes de mejoramiento del proceso	A	Director Académico		

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS	REGISTROS
Talento humano Tecnológicos: - Computadores - Impresoras - Internet - Papelería	Ley 115 de 1994 ley general de educación Ley 1188 del 2008 programas de educación superior NTCC 5555 Decreto 2566 del 2003 se establecen las condiciones mínimas de calidad para el ofrecimiento de programas académicos	Requisitos ntc5555 Asignación carga académica a docentes de acuerdo al perfil Procedimiento para seguimiento y control a los estudiantes Procedimientos de registro y control académico Planilla de control de clases	Registro de asignación de horarios, aulas, docentes y carga académica Nóminas de docentes Informes de auditorías

PARAMETROS DE MEDICION		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
Porcentaje egresados	$\frac{\text{total de estudiantes egresados}}{\text{total de estudiantes inscritos}} * 100$	Trimestral

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
CARGO:	Egresados Administración de Empresas	Coordinador académico
NOMBRE:	Mario Campuzano Jaime Castelblanco	
FIRMA:		
FECHA:	Febrero 2012	Febrero 2012

5.1.6. Formato caracterización de gestión proyección social

Grafico 9. Formato caracterización de gestión de proyección social

	CARACTERIZACION DEL PROCESO PROYECCION SOCIAL					Código: PS- CR
						Página:45 de 78
						Versión: 1
						Vigente a partir de: 05/11/2011
OBJETIVO:	Coordinar el seguimiento del egresado y su vinculación al entorno laboral					
ALCANCE:	Desde la planeación de las necesidades del entorno hasta la evaluación y mejoramiento del proceso					
TIPO:	misional					
LIDER:	Asesor de proyección social					
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLES	SALIDAS	USUARIOS
Planeación institucional	PEI	Realización de convenios institucionales			Relación de necesidades para la gestión del proceso	Planeación institucional y proyección social
Coordinaciones académicas	Relación de estudiantes egresados	Programar actividades de seguimiento a los egresados	P	Director y Asesor proyección social	Plan de acción del proceso y programa de actividades	Comunicad en general
Instituciones educativas	Solicitudes de necesidades del entorno	Planear proyectos sociales			Proyectos de emprendimiento	Egresados
Instituciones públicas y privadas	Planes de acción institucional	Coordinar la ejecución de proyectos y actividades de emprendimiento			Estudio y seguimiento a egresados	Coordinaciones académicas
Comunicad en general	Protocolo para elaboración de proyectos sociales	Hacer relación de egresados vinculados al medio laboral	H	Asesor proyección social	Base de datos	Talento humano
		Coordinar la ejecución de las actividades para los egresados			Informe de gestión	Seguimiento y control
		Revisar el cumplimiento del plan y la participación de los egresados en las actividades	V	Asesor proyección social		



		Verificar la vinculación de los egresados al entorno laboral	V	Asesor proyección social		
		Definir los planes de mejora de acuerdo a los resultados de los informes de gestión	A	dirección		

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS	REGISTROS
Talento humano -estudiantes en practica Docentes Egresados Físicos Equipos de oficina Logísticos de desplazamiento	Ley 1014 de 2006 ley de emprendimiento Ntc 5555 Acuerdos institucionales	Cuestionario a egresados Cuestionario a empleadores Formulario de oportunidad laboral Evaluación de proyectos sociales	Registro de egresados Estadísticas oportunidades laborales Formato de oportunidad laboral

PARAMETROS DE MEDICIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
Egresados vinculados al medio laboral	$Egresados/egresados\ vinculados\ al\ medio\ laboral * 100$	Semestral

	ELABORADO POR:	REVISADOPOR:
CARGO:	Egresados Administración de Empresas	Coordinador del SGC
NOMBRE:	Mario Campuzano Jaime Castelblanco	
FIRMA:		
FECHA:	Febrero 2012	Febrero 2012



5.1.7. Formato caracterización de gestión de recursos físicos y tecnológicos

Grafico 10. Formato caracterización de gestión de recursos físicos y tecnológicos

	CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION DE RECURSOS FISICOS Y TECNOLOGICOS	Código: GRFC- CR
		Página: 47 de 78
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 05/11/2011

OBJETIVO:	Facilitar el uso de los recursos físicos y tecnológicos en orden de cumplir los objetivos misionales
ALCANCE:	Desde el diagnóstico del estado de los recursos hasta el mejoramiento del proceso
TIPO:	Proceso de apoyo
LÍDER:	Jefe de Centro de Sistemas

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLES	SALIDAS	USUARIOS
Área de sistemas y mantenimiento Servicios generales Planeación institucional Gestión administrativa	Inventario de recursos físicos Requerimientos legales y necesidades propias para cumplir con la misión Calendario académico Novedades en recursos tecnológicos Programa de mantenimiento	Realizar diagnóstico sobre condiciones de recursos Necesidades para periodo académico Establecer condiciones mínimas para prestación del servicio a nivel físico y tecnológico Planear labores del personal de servicios generales, mantenimiento y sistemas	P	Jefe de Sistemas	Cronograma de actividades del periodo Informe de recursos físicos existentes y a proveer Inventario de equipos tecnológicos actualizados y su bitácora Relación de inventario Indicadores del proceso	Todos los procesos
		Mantenimiento de equipos tecnológicos Administración de Inventarios	H	Jefes de Dependencia involucrada	Plan de mejoramiento	
		Evaluación y seguimiento de procesos de mantenimiento de recursos	V	Jefe Servicios generales		



		Evaluación y seguimiento a uso de recursos físicos y tecnológicos	V	Jefe de servicios generales		
		Mejoramiento de la gestión de recursos físicos y tecnológicos	A	Jefe de Sistemas		

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS	REGISTROS
Fiscos - área de trabajo -Aulas -Laboratorios -Espacios comunes -Equipos tecnológicos Talento Humano -Facilitadores del proceso -Personal vinculado al proceso	Circulares emitidos por la dirección NTC-GP1000 NTC 5555	Procedimiento para dar de baja bienes Procedimiento para el mantenimiento, seguridad y adecuación de la infraestructura física Ingreso de activos fijos a la institución Procedimiento adecuación nuevos sistemas tecnológicos a la institución	Registro de compra de bienes Registro seguimiento a herramientas audiovisuales Registro Registro de mantenimientos a equipos tecnológicos

PARAMETROS DE MEDICIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
Satisfacción Alumnos	$(a/b) * 100$ a= alumnos satisfechos b=total alumnos	Trimestral

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
CARGO:	Egresados Administración de Empresas	Coordinador del SGC
NOMBRE:	Mario Campuzano Jaime Castelblanco	
FIRMA:		
FECHA:	Febrero 2012	Febrero 2012

5.1.8. Formato caracterización de gestión financiera

Grafico 11. Formato caracterización de gestión de financiera

	CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION FINANCIERA		Código: GF- CR
			Página: 49 de 78
			Versión: 1
			Vigente a partir de: 05/11/2011

OBJETIVO:	Administrar los recursos financieros correctamente para permitir un aprovechamiento adecuado de los mismo
ALCANCE:	Desde la creación de planes financieros hasta la presentación de informes trimestrales y establecimiento presupuestos acorde a las necesidades de la institución
TIPO:	Proceso de apoyo
LÍDER:	Jefe de Área de finanzas

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLES	SALIDAS	USUARIOS
Gestion administrativa, Procesos misionales, Gestión de dirección Contabilidad Gestión financiera	Plan de desarrollo	Creación de planes financieros para corto y mediano plazo	P	Jefe área financiera	Plan financiero Presupuesto elaborado Diario y registros en libros y consolidaciones bancarias Informes financieros Resultado estado de cuentas Plan de mejoramiento	Procesos misionales Usuarios Consejo directivo institucional Todos los procesos Consejo directivo institucional
	Plan de compras	Creación de presupuestos				
	Comprobantes de pago y recibos	Ejecución del presupuesto	H	Jefe Área financiera		
	Ingresos y cuentas por pagar	Registro de actividades financieras				
	Consolidado de información financiera	Manejo de tesorería				
		Verificación de estado de cuentas	V	Jefe Área Financiera		
		Realizar informes trimestrales de las operaciones financieras	V	Dirección Jefe área financiera		
	Establecer actividades correctivas sobre las operaciones	A	Director			

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS	REGISTROS
Fiscos - área de trabajo	Requisitos para facturas Decreto sobre tablas de retención en la fuente	Presupuestos Revisoría de cuentas	Facturas Cotizaciones



-Equipos de oficina Talento Humano Auxiliar de tesorería Director Personal Capacitador del proceso	Ley 38/89 Ley 79/94 Régimen de procedimiento tributario Derecho presupuestal Colombiano	Ordenes de Pago	Paz y Salvos Registro presupuestal
--	--	-----------------	---------------------------------------

PARAMETROS DE MEDICIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
Cumplimiento con el presupuesto	Presupuesto establecido- gastos realizados	Trimestral

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
CARGO:	Egresados Administración de Empresas	Coordinador del SGC
NOMBRE:	Mario Campuzano Jaime Castelblanco	
FIRMA:		
FECHA:	Febrero 2012	Febrero 2012

5.1.9. Formato caracterización de gestión humana

Grafico 12. Formato caracterización de gestión humana

	CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION DE TALENTO HUMANO		Código: GTH- CR
			Página: 51 de 78
			Versión: 1
			Vigente a partir de: 05/11/2011

OBJETIVO:	Suministrar y mantener el talento humano adecuadamente para realizar los trabajos que afectan la calidad del servicio
ALCANCE:	Desde la selección del personal hasta la evaluación y seguimiento del desempeño del personal
TIPO:	Proceso de apoyo
LÍDER:	Jefe de talento humano

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLES	SALIDAS	USUARIOS
Coordinación académica Dirección, coordinación académica Salud ocupacional Área talento humano	Necesidades, requisitos, responsables y condiciones específicas del cargo	Planear los requerimientos del personal Definir perfiles de cargos	P	Jefe de talento humano	Plan trimestral del personal	Docentes Estudiantes Personal vinculado a la institución
	Manual de funciones	Planear los requerimientos de personal			Informes sobre necesidades de contratación	
	Holas de vida	Realizar la vinculación	H	Jefe de talento humano	Perfiles requeridos de cargos	
	Personal vinculado a la institución	Realizar inducción a personal seleccionado			Listado de personal que ha recibido inducción o capacitación	
	Necesidades del talento humano institucional	Llevar a cabo planes de formación y capacitación				
	Planes institucionales	Evaluar el desempeño del personal	V	Jefe de talento humano		
		Revisión evaluación de desempeño	V	Jefe de talento humano		
	Establecer actividades correctivas sobre las operaciones	A	Director			

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS	REGISTROS
Fiscos - área de trabajo -Equipos de oficina Talento Humano	Decretos 4665 de 2007 plan nacional de capacitación y formación Manual específico de funciones y de competencias laborales Acuerdos de consejo directivo y consejo académico en materia de selección, vinculación, capacitación, formación ascenso y desvinculación	Procedimiento para vinculación de nuevo personal Manuales de perfiles de cargos	Formato de selección de personal Formato de inducción de



Auxiliar de tesorería Director Personal capacitado proceso	o retiro del talento humano Ley 1010 de 2006 acoso laboral Acuerdos, circulares y demás disposiciones del consejo directivo	Procedimiento para selección de personal Planes de capacitación	personal Registro de asistencia Formato de evaluación de desempeño
---	---	--	--

PARAMETROS DE MEDICIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
Eficacia del plan de contratación de Talento humano	Número de contratos ejecutados/ número de contratos programados *100	semestral
Eficacia del plan de formación	Número de actividades de formación ejecutadas/ número de actividades de formación programadas *100	semestral

	ELABORADO POR:	REVISADOPOR:
CARGO:	Egresados Administración de Empresas	Coordinador del SGC
NOMBRE:	Mario Campuzano Jaime Castelblanco	
FIRMA:		
FECHA:	Febrero 2012	Febrero 2012



5.1.10. Formato caracterización de evaluación y control

Grafico 13. Formato caracterización de evaluación y control

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLES	SALIDAS	USUARIOS
Todos los procesos	Procesos , Información, datos, indicadores	Planeación del Control y la Evaluación	P	Jefe de registro y control, coordinador del SGC	Sistema de Gestión controlado y evaluado Informes de Auditoría Informe de recomendaciones seguimiento y control Acciones preventivas correctivas y de mejora	Auditores internos Jefe de registro y control Todos los procesos Representantes de la dirección
	Convenios	Ejecución Auditorías de Control Interno: - Seguimiento a Planes de Mejoramiento -Evaluación de control y gestión	H	Jefes de Dependencias		
	Planes de Mejoramiento					
	Evaluaciones de Desempeño					
	Informe de auditoria	-Revisión del os requisitos del SGC -Revisión del cumplimiento de acciones en el plan de mejoramiento	V	Jefe de registro y control		
	Planes institucionales					
		Evaluación del Control	V	Jefe de registro y control		
		Mejora continua del proceso atravez de acciones correctivas, preventivas y de mejora	A	Jefe de registro y control		



Es necesario involucrar un listado maestro de registros ver anexo (D)

5.2 DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Cada vez que se implanta un sistema de gestión de calidad se tiene la obligación de llevar una documentación adecuada y pertinente a todos los procesos llevados a cabo al interior de la organización, sin embargo esta no debe ser un fin mismo, sino un medio que agregue valor al sistema de gestión de calidad implementado. Cada institución cuenta con autonomía al realizar su documentación siempre y cuando se cumpla con unos criterios básicos

Tabla 5. Documentación del sistema de Gestion de Calidad

DOCUMENTO	DESCRIPCION
Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad	Constituye la máxima expresión de la dirección de la organización educativa, con relación a los cuales son sus directrices respecto a la calidad, para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, las cuales constituyen lineamientos a seguir por parte de la institución educativa
Manual de Calidad	Es el documento principal en un Sistema De Gestión de Calidad, su función principal es aplicar las directrices dadas por las Normas ISO aplicadas
Procedimientos documentados requeridos en la norma NTC 5555	Estos documentos son evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad
Manual de Procesos, documentos y Registros	Se incluyen los procesos llevados a cabo por la institución en búsqueda de su misión y visión
Manual de Funciones y Requisitos	Incluye todas las características principales y requerimientos de cada cargo al interior de la institución

Fuente: NTC 5555

Manual de Procesos, registros y documentos

Para una correcta aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en la institución Cinar Sistemas, es imprescindible identificar los procesos llevados a cabo al interior de la institución con sus correspondientes subprocesos, para esto se toma la ayuda de la caracterización de procesos, donde están plasmados los procesos, subprocesos, registros, documentos, responsables, objetivos de cada procesos así como su alcance y limitación

5.2.1 Contenido del manual de procesos, registros y documentos de la institución cinar sistemas.



Tabla 6. Contenido del manual de procesos, registros y documentos de la Institución Cinar Sistemas

Documentación de Procesos	Presenta el marco teórico necesario para llevar a cabo la adecuada documentación de todos los procesos y subprocesos
Áreas Estratégicas Involucradas	Describe las áreas involucradas en el desarrollo de cada proceso
Diagrama de Procesos	Presenta un esquema de los procesos con sus relaciones
Procesos documentados	Describe cada procesos y subproceso dentro de la institución
Registros asociados a los procesos	Involucra todos los registros que son necesarios para la realización de los procesos y subprocesos
Documentos asociados a los procesos	Constituye los documentos adicionales para llevar a cabo los procesos y subprocesos

Manual de funciones

El manual de funciones constituye un elemento vital para establecer los alcances y limitaciones de cada cargo, es realizado por la institución a fin de establecer las responsabilidades y funciones de los colaboradores de la institución. Su objetivo primordial es describir con claridad todas las actividades de la institución y distribuir responsabilidades compartidas que no solo involucran tiempo sino también establecimiento de responsabilidades y requisitos.

5.2.2 Contenido del manual de funciones y requisitos de la institución cinar sistemas

Tabla 7. Contenido del manual de funciones y requisitos de la Institución Cinar Sistemas

Fuente de información	Especifica como se lleva a cabo el levantamiento de la información para realizar el manual de funciones
Cuestionario dirigido para cada cargo	Constituye en el elemento utilizado por parte de la dirección para realizar el análisis y descripción de cada cargo
Índice de cargos	Presenta todos los cargos disponibles en la institución
Descripción del cargo	Brinda la información básica del cargo, nombre,



	dependencia y jefe inmediato
Análisis del cargo	Descripción detallada, de requisitos, funciones, responsabilidades, personal a cargo y demás información pertinente a la adecuada realización de las funciones dentro del cargo

Diseño de los manuales

Para la realización de los manuales se deben tener claros y correctamente definidas ciertas condiciones como son una clara misión y visión, política de calidad, objetivos institucionales, que deben ir reflejadas en cada manual manteniendo los siguientes criterios:

- Interpretación de la norma técnica 5555 basada en la norma ISO 9001:2000
- Trabajo conjunto por parte del comité de calidad, revisando política y objetivos de calidad
- Definiciones de procesos principales al interior de la organización y subprocesos
- Realización de encuestas de satisfacción a los usuarios y docentes a fin de establecer los requisitos por parte de los usuarios y docentes
- Diseño de un formato estándar para todos los formularios, esquemas y demás documentos

5.3 INTEGRACIÓN DEL EQUIPO DE CALIDAD

La integración del comité de Calidad es una base para poder asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad se mantenga y se actualice constantemente de acuerdo a las variaciones del entorno y necesidades propias de la institución, para la integración del comité de calidad en la institución Cinar Sistemas la dirección asigno a:

- Pedro Ortiz de la Espriella, Director
- Gisella Checa, Coordinadora Académica
- Ana Ortiz de la Espriella, Salud Ocupacional
- José Luis Santacruz, Jefe de Registro y Control

Las funciones a cargo del equipo son:

- Verificar la operatividad del sistema de gestión de calidad
- Ayudar a la resolución de problemas que se presenten con la implementación del sistema



- Planear la implementación del Sistema de gestión de Calidad y verificar que se realicen correctamente cada uno de los procesos y subprocesos
- Asegurar la integración completa por parte de cada una de las áreas al interior de la organización en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad
- Definir acciones correctivas y preventivas
- Capacitar al personal en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad
- Difundir a los usuarios y demás participantes del propósito de imprimir el Sistema de Gestión de Calidad
- Definir el alcance y las limitaciones del SGC



CAPITULO VI. PROGRAMACIÓN DE AUDITORIA. PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA: GUIAS, INSTRUCTIVOS, FORMATOS.

6.1 PROGRAMACION DE AUDITORIA

En este punto es necesario decir que dentro de la institución CINAR SISTEMAS no se ha implementado un sistema de gestión de calidad con la norma ISO 9001-2008 por lo tanto los siguientes son ejemplos de cómo deben diligenciar este tipo de formatos de auditoría.

Grafico 14. Programación de auditoría

A	B	C	D
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD		Código: SGC-PAC-01
			Página: 1 de 1
	PROGRAMA DE AUDITORÍAS DE CALIDAD		Versión: 1
			Vigencia a partir de: 11/01/2012
Objetivo del Programa: Evaluar el nivel de implementación y de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001-2008			
Alcance del Programa: Todos los Procesos Estratégicos, Misionales, y de Apoyo de la institución CINAR SISTEMAS			
Recursos: -Equipo de Auditoría -Papelería -Software y Hardware			
Documentos de referencia: -Manual de Calidad -Normograma -Listados Maestros de Documentos Internos -Listados Maestros de Documentos Externos -Listados Maestros de Registros -Normatividad aplicable a los Procesos			
PROCESOS		FECHAS Y HORA	RESPONSABLE
Plan de Acciones de Correctivas No Conformidades mayores 1,2,3,4		05-nov-11	Equipo de Calidad
Plan de Acciones de Correctivas No Conformidades mayores 5,6,7,8 y 9		08-nov-11	Equipo de Calidad
Procesos Estratégicos, Misionales		16 al 26- Noviembre-2011	Equipo de Calidad
Procesos de Apoyo y control		5 al 9-Diciembre -2011	Equipo de Calidad
Observaciones: la presente propuesta de programación de auditoría debe tener la participación activa de las partes involucradas para que se evidencie un resultado real.			
ELABORADO POR:		APROBADO POR:	
CARGO:	Administrador de empresas	CARGO:	Director Planeación y Desarrollo
NOMBRE:	Mario Campuzano G	CARGO:	Víctor W. Pantoja
FIRMA:		CARGO:	
FECHA:	04/12/2011	FECHA:	04/12/2011



6.2 PLAN DE AUDITORIA

Grafico 15. Plan de auditoria

	PLAN DE AUDITORIA CINAR SISTEMAS	Código:
		Página:
		Versión:
		Vigencia a partir de:
Alcance del plan: Revisar y hacer seguimiento al cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2008, por parte del equipo de calidad en la institución CINAR SISTEMAS		

Criterios: Aplica al proceso de apoyo	
Auditor líder: Pedro Ortiz de la Espriella	Equipo de auditores: Gisela Checa, Coordinadora Académica Ana Ortiz de la Espriella, Salud Ocupacional José Luis Santa cruz, Jefe de Registro y Control

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD REQUISITO AUDITAR	POR / AUDITOR	CARGO NOMBRE	Y
2011-11-08	7:30 am	Presentación de la Institución a ICONTEC. Recorrido por las instalaciones de CINAR SISTEMAS	Pedro Pérez		
2011-11-08	10:15 am	Numerales de la norma 3. 4 4,1. 4,2	Pedro Pérez		
	12:30 pm	Receso			
2011-11-08	13:30 pm	Numerales 5 5,1 5,2 5,3 5,4 5,5 5,6	Pedro Pérez		
2011-11-08	15:00 pm	Numerales 6 6,1 6,2 6,3 6,4	Pedro Pérez		
2011-11-08	15:40 pm	Numerales 7 7,1 7,2 7,3	Pedro Pérez		



FECHA	HORA	PROCESO ACTIVIDAD REQUISITO AUDITAR	/ / POR	AUDITOR	CARGO NOMBRE	Y
2011-11-08	16:30 pm	Numerales 7,4 7,5 7,6		Pedro Pérez		
2011-11-08	17:30	Numerales 8 8,1 8,2 8,3 8,4 8,5		Pedro Pérez		
<p>Observaciones: Favor tener disponible los siguientes documentos: Manual del Sistema de Gestión de Calidad vigente; procedimientos requeridos en la norma ISO 9001:2008; información sobre satisfacción del cliente, quejas, reclamos; informe de auditorías internas; registro de revisiones por la dirección y requisitos legales aplicables entre otros.</p>						

CAPITULO VII. PLAN DE MEJORAMIENTO.

Grafico 16. Plan de mejoramiento

	INSTITUTO CINAR SISTEMAS	Código; ICS-PM-01
		Página: 1 de 1
	PLAN DE MEJORAMIENTO	Versión: 1
		Vigencia a partir de 2012/01/05
APERTURA DE LA ACCION		

No	Descripción del problema	Proceso	Tipo	Objetivo	Responsable	Plazo se
						Fecha de inicio
1	Necesidad de implementar un mapa de procesos y sus respectivas caracterizaciones	Estratégico	Acción de mejora	Crear un mapa de procesos con sus caracterizaciones dentro de la institución Cinar Sistemas	Equipo de calidad	15de noviembre 2011
2	No hay documentación de los procedimientos que se realizan en la Institución.	Estratégico	Acción de mejora	Establecer cómo se manejan las cargas y el flujo de información, para determinar normas y elaborar los manuales de cómo deben ser los procesos en los diferentes procesos que se realizan	Responsable de Áreas y Director de la Institución	5 de Diciembre de 2011
3	No está claro como está orgánicamente las áreas de la Institución.	Estratégico	Acción de mejora	Determinar bien la distribución que tiene la institución, cuáles son sus funciones y	Director y responsables de las áreas.	20 de diciembre de 2011



				quienes pertenecen y dependen de ella, para diseñar un organigrama y lo conozcan todos		
4	La competencia ofrece programas en menos tiempo.	Misional	Acción de mejora	Explicar e informar a las personas que estén interesadas en nuestros programas, los logros y beneficios que ganaran al capacitarse con nosotros adquiriendo conocimientos bien fundamentados.	Información, Coordinación Académica, Director.	16 de enero de 2012
Elaborador por:			Aprobado por:			
Cargo						
Nombre						
Firma						
fecha						

CONCLUSIONES

La implantación de un Sistema de Gestión de Calidad efectivamente ayudara a la institución a elevar su nivel competitivo así como mejorara el clima laboral, permitiendo que la institución se mantenga como líder en cuanto al ofrecimiento de carreras técnicas

El sistema de gestión de calidad que se debe implementar en la institución Cinar Sistema va acorde con la norma técnica 5555 basado en la ISO 9001:2000

Como parte del SGC se ha realizado un diagrama de procesos acompañado de sus respectivas caracterizaciones especificando subprocesos, responsables, delimitaciones, entradas salidas, esto teniendo en cuenta el enfoque fundamental de la norma como es el enfoque en procesos

Una vez implementado el mapa de procesos con sus respectivas caracterizaciones, este debe ser monitoreado constantemente a fin de asegurar su operatividad y sostenimiento en el tiempo, para realizar el monitoreo se han establecido una serie de indicadores que ayudan a la mejora continua de los procesos

RECOMENDACIONES

Como recomendación en cuanto a los procesos llevados a cabo al interior de la organización se recomienda la implementación de un proceso que incluya un alcance social ya que este también es requisitos dentro de las normas ISO

Es pertinente así mismo la creación de un área del talento humano que ayude a dar soporte veraz a los procesos

Es necesario antes de propender la implementación de SGC realizar una sensibilización con todos los colaboradores dentro de la institución a fin de ver la necesidad y utilidad de la implementación del Sistema de gestión de Calidad

Es necesario de igual manera realizar un seguimiento al mapa de procesos con el fin de desarrollar una mejor orientación humana dentro de la institución



BIBLIOGRAFÍA.

ENTREVISTA CON, Gisella Checa, Coordinadora Académica, Cinar sistemas, Pasto, 23 de Noviembre, 2:30 PM, 2011

ENTREVISTA CON, Pedro Ortiz de la Espriella, Director, Cinar sistemas, Pasto, 17 de Noviembre, 5:30 PM, 2011.

UNIVERSIDAD DE NARIÑO. Sistema integrado de gestión de calidad: Mapa de procesos. Pasto.

ZAPATA MONTERO, Luis Evelio. Manual teórico práctico para la elaboración y presentación de trabajos de investigación: Anteproyecto, proyecto, informe final y pasantía. Pautas metodológicas y escriturales para la realización del trabajo de grado. Primera edición. Pasto: 2009, 155 p.



NETGRAFIA

<http://recursosbiblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/texto/658562L155.pdf>
(consultado el 24 de noviembre del 2011 10:00 am)

http://www.utpl.edu.ec/iso9001/images/stories/NORMA_ISO_9001_2008.pdf (consultado el 12 de diciembre del 2011 4:00 pm)

www.monografias.com/ (consultado el 18 de enero del 2012 2:20 pm)



ANEXOS



ANEXO A

INFORMACION CINAR SISTEMAS

	<i>ENCUESTA INFORMACION INSTITUCIONAL</i>	Fecha: 11 /04/2011
	CINAR SISTEMAS	Versión: 1
		Página 69 de 78

1 CUANTO TIEMPO LLEVA LA INSTITUCION DE PERMANENECIA EN EL MERCADO?

2 COMO ES EL PROCESO DE VINCULACION QUE HACE LA EMPRESA PARA UN POSIBLE ASPIRANTE

- a. RECOMENDACIÓN
- b. CONVOCATORIA
- c. PROMOCION INTERNA
- d. AGENCIA DE EMPLEO
- e. Otra CUAL _____

3 QUE TECNICAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN REALIZA LA EMPRESA PARA VINCULACION A LA ORGANIZACION?

- a. Evaluación de hoja de vida
- b. Entrevista
- c. Prueba de conocimiento o habilidades
- d. Periodo de prueba
- e. Otra CUAL _____



4 LA EMPRESA DESARROLLA ALGUN TIPO DE INDUCCION ANTES DE INICIAR FORMALMENTE LA EJECUCION DE UN CARGO?

—

5 HAY UN MANUAL DE FUNCIONES PARA CADA CARGO EN LA EMPRESA?

SI___ NO___

6 CUENTA CON LOS RECURSOS NECESARIOS PARA REALIZAR DE MANERA EFICAZ SUS FUNCIONES ?

SI___ NO___

7 EN EL TIEMPO QUE LLEVA COMO GERENTE USTED A IMPLEMENTADO TECNICAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL

SI___ NO___ PORQUE

8 SABE DE LA IMPORTANCIA DE UNA SELECCIÓN, INDUCCION, MOTIVACION, CAPACITACION DEL PERSONAL

SI___ NO___

9 USTED CAPACITA PERIODICAMENTE A SUS EMPLEADOS

SI___ NO___

10 LA REMUNERACION QUE DA A LOS EMPLEADOS ES ACORDE CON LA LABOR QUE REALIZA DENTRO DE LA INSTITUCION?

SI___ NO___

11 HA PRESENTADO EVALUACIONES DE DESEMPEÑO EN TODOS LOS CARGOS DE LA INSTITUCION?

SI___ NO___

SI RESPONDIO QUE SI LA ANTERIOR PREGUNTA CONTESTE LA SIGUIENTE PREGUNTA

12 CON QUE FRECUENCIA HA PRESENTADO UNA EVALUACION DE DESEMPEÑO EN LA INSTITUCION?

ANEXO B

Encuesta para establecer satisfacción del cliente

	<p>CINAR SISTEMAS CENTRO DE FORMACION TECNICA</p>	<p>ENCUESTA PARA ESTABLECER SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA INSTITUCION</p>	Fecha: 11 /04/2014
			Versión: 1
			Página 71 de 78

Objetivo: evaluar la percepción de los estudiantes y definir los requisitos del cliente en cuanto al servicio prestado

Estimado estudiante en nuestro es nuestro interés mejorar cada día mas el servicio educativo que ofrecemos por tanto, le solicitamos el favor de calificarlo de uno (1) como insuficiente, dos (2) deficiente, tres(3) aceptable, cuatro (bueno o cinco(5) como excelente

Por favor responda que debemos mejorar.

1. Como se enteró de cinar sistemas
Radio Internet revistas o diario amigos otra
cual _____
2. La información que recibió acerca de los programas cuando se acercó a la institución fue:
Insuficiente deficiente aceptable bueno excelente
En que se debe mejorar?
3. El proceso de admisión y matrícula en términos de agilidad y servicio fue
Insuficiente deficiente aceptable bueno excelente
En que se debe mejorar?



4. La calidad de los programas académicos en cuanto a su contenido y aplicabilidad en el ambiente laboral es ¿
Insuficiente deficiente aceptable bueno excelente
En que se debe mejorar?

5. La institución logra una formación académica de calidad en los alumnos
Insuficiente deficiente aceptable bueno excelente
En que se debe mejorar?

6. Según lo que ha experimentado, la preparación académica de los docentes es satisfactoria?
Insuficiente deficiente aceptable bueno excelente
En que se debe mejorar?

7. La respuesta a sus solicitudes al interior de la institución es adecuada?
Insuficiente deficiente aceptable bueno excelente
En que se debe mejorar?

8. El servicio educativo que la institución proporciona es?
Insuficiente deficiente aceptable bueno excelente
En que se debe mejorar?

9. Los recursos físicos y tecnológicos son suficientes para su aprendizaje al interior de la institución
Insuficiente deficiente aceptable bueno excelente
En que se debe mejorar?

10. Los programas académicos proporcionados por cinar sistemas cumple con sus necesidades y expectativas en el momento de matricularse?
Insuficiente deficiente aceptable bueno excelente
En que se debe mejorar?

GRACIAS POR SU TIEMPO!

ANEXO C

FORMATO DEL DIAGNOSTICO SEGÚN NORMA ISO 9001-2008

					SI			
Ítem	Núm. ISO	REQUISITO	SI	NO	IDEA	DOCUMENTOS	IMPLEMENTADOS	REGISTROS
1	4.1	GENERALIDADES						
2	4.1	Podemos organizar lo que hacemos paso a paso			X			
3	4.1	Podemos agrupar varias cosas que hacemos bajo un mismo nombre y lo denominamos proceso ejemplo: proceso Gestion académica.		X				
4	4.2	DOCUMENTACIÓN						
5	4.2.2	Conocemos las reglas mínimas que rigen la calidad de nuestra Institución			X			
6	4.2.2	Poseemos un Manual de calidad?		X				

7	4.2.3	Para crear un documento en la Institución es necesario pedir autorización e igual sí se crea se da a conocer a todos los usuarios del mismo			X			
8	4.2.3	Nuestros documentos se elaboran de una misma manera			X			
9	4.2.3	Existe una lista de todos los documentos que tiene la institución		X				
10	4.2.4	Sabemos que lo que registramos en los documentos es útil para tomar decisiones			X			
11	5.1	DIRECTIVAS						
12	5.1	La dirección tiene un horizonte claro y éste se manifiesta en una misión, visión, política de la calidad y objetivos de la calidad		X				
13	5.1	Revisamos los objetivos e identificamos en éstos aquellos que más tienen relación con la calidad de nuestro servicio		X				
14	5.1	El horizonte institucional es de conocimiento de todos nosotros y para ello se ha fijado en carteleras, periódicos, porterías, folletos...		x				
15	5.1	Nuestros directivos revisan el desempeño de nuestra institución educativa y miran ¿Cómo vamos?			X			
16	5.4	PLANEACIÓN						
17	5.4.1	Nuestra Institución tiene unos objetivos claros y muchos de éstos aportan a lo deseado en la calidad del servicio educativo.			X			
18	5.4.2	Cuando se realiza algún cambio éste es planeado y sobre todo se entiende el porqué del mismo y se le comunica a los involucrados.			X			
19	5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN						
20	5.5.1	Cada uno de nosotros tenemos claras nuestras responsabilidades y no existen los "toderos".		X				

21	5.5.1	Existe una carta orgánica u organigrama			X			
22	5.5.2	Hay un líder en particular que ha sido seleccionado para que apropie, comparta y trabaje todo lo relacionado con la calidad de la Institución			X			
23	5.5.3	Nuestros directivos han establecido canales de comunicación que la hacen más ágil y efectiva.			X			
27	6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS						
28	6.1	Nuestra Institución inicia anualmente sus labores conociendo con anterioridad con qué recursos cuenta para éstas (tiene un presupuesto).			X			
29	6.2	RECURSOS HUMANOS						
30	6.2.2	Todos los que laboramos en la Institución estamos allí porque sabemos hacer lo que nos designaron			X			
31	6.2.2	Asistimos a capacitaciones y somos invitados todos por igual a las mismas		X				
32	6.2.2	Nuestras hojas de vida están archivadas y se propende por que las mantengamos al día		X				
33	7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO						
34	7.1	Se planifican los procesos para la realización del producto y la prestación del servicio			X			
35	7.1	Se han determinado los requisitos del producto/servicio			X			
36	7.1	Se han establecido los registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos por parte de los procesos de realización del producto y sus resultados		X				
37	7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE						
38	7.2.1 / 7.2.2	Sabemos con cuántos estudiantes puede nuestra Institución operar sin apuros			X			

39	7.2.3	Existen formas o mecanismos para establecer qué quieren nuestros clientes de nosotros y qué esperan éstos de la Institución Educativa.		X				
40	7.2.3	Hemos mejorado en el trabajo con nuestros clientes.			X			
41	7.3	DISEÑO Y DESARROLLO						
42		Sabemos y planeamos qué enseñar, cómo enseñarlo y cuando de acuerdo con lo requerido para formar para el trabajo			X			
43		Controlamos o revisamos de alguna manera la formación que impartimos.			X			
44	7.4	COMPRAS						
45	7.4.1	Sabemos qué proveedores pueden afectar a nuestros estudiantes con lo que nos venden		X				
46	7.4.1	A los proveedores les calificamos y con base en ésta nota decidimos o no continuar con ellos.		X				
47	7.4.1	Se tiene una metodología para seleccionar, registrar y calificar periódicamente a los proveedores que se han considerado críticos		X				
52	7.5	PRODUCCIÓN Y / O PRESTACIÓN DEL SERVICIO						
53	7.5.1	Sabemos cómo se realiza la prestación del servicio que ofrecemos y lo tenemos escrito en algún documento			X			
54	7.5.2	Conocemos la ubicación de nuestros egresados en el sector productivo			X			
55	7.5.3	Nuestros egresados se están desempeñando en el sector productivo y en lo que fueron formados.			X			
56	7.5.3	Conocemos las características de aquellos estudiantes que egresan de nuestros programas de formación (perfil del egresado).			X			
57	7.5.4	Cuidamos de lo que nuestros estudiantes traen para su formación y que es	X					

		propiedad de éstos.						
58	7.5.5	Cuidamos de que nuestro servicio educativo conserve sus características fundamentales (sello particular) en el tiempo.	X					
59	7.5.5	Tenemos escrito en algún documento cómo prestamos nuestro servicio educativo, qué se espera de éste y podemos comprobar que hemos logrado lo propuesto aquí.			X			
60	7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN						
61		Nuestros equipos de trabajo están en óptimas condiciones para nuestros estudiantes.	X					
64		Existe un responsable de mantener los equipos y herramientas de la Institución que son útiles para la formación en óptimas condiciones de trabajo	X					
65	8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN						
66	8.2.1	Realizamos seguimiento a la satisfacción de nuestros clientes con el servicio que le prestamos.		X				
67	8.2.2	Existe un procedimiento para auditorías internas de calidad			X			
71	8.2.3	Medimos el resultado de las acciones que realizamos en nuestra institución.			X			
74	8.2.4	Tenemos como medir y hacer seguimiento a la prestación del servicio			X			
78	8.3	CONTROL DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO NO CONFORME						
79	8.3	Atendemos las quejas de nuestros clientes y éstas la utilizamos para mejorar					X	
80	8.4	ANÁLISIS DE DATOS						

