

**INFORME DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
SEGÚN ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 EN LA OFICINA DE ADMISIONES
REGISTRO Y CONTROL (OCARA)**

LUIS ANDRES TREJO ROSERO

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
SEGÚN ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 EN LA OFICINA DE ADMISIO
REGISTRO Y CONTROL (OCARA)**

LUIS ANDRES TREJO ROSERO

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

**Asesora:
Esp. MARIA ANGELICA INSUASTY**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN 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^{ro} 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

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	10
1. GENERALIDADES	12
1.1 TEMA DEL INFORME	12
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.3 OBJETIVOS	12
1.3.1 Objetivos generales.....	12
1.3.2 Objetivos específicos:.....	12
1.4 JUSTIFICACION	12
1.4.1 Justificación metodológica.....	12
1.4.2 Justificación práctica	13
1.5 METODOLOGIA.....	13
1.5.1 Método de la investigación.	13
1.5.2 Fuentes y técnicas de información.	14
1.5.3 Edición y presentación de la información	14
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	16
2.1 RESEÑA HISTÓRICA	16
2.2 FIGURA JURÍDICA	17
2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	17
2.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	17
2.5 MAPA DE PROCESOS	19
3. DIAGNOSTICO	20
3.1 INTERPRETACIÓN DE INFORMACIÓN.....	20

3.2	ANÁLISIS DE ENCUESTA GENERAL.....	23
4.	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	24
4.1	ANÁLISIS DOFA DEL SERVICIO AL USUARIO DE OCARA	24
4.2	ESTRATEGIAS DOFA	25
5.	PLAN DE ACCION	26
5.1	NATURALEZA Y ALCANCE DEL PLAN DE ACCIÓN	26
5.2	OBJETIVOS DEL PLAN DE ACCIÓN	26
5.3	SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	27
5.4	HERRAMIENTA PARA SU REPORTE	27
5.5	ORDEN DE IMPLEMENTACIÓN	29
5.6	DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.....	29
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	32
6.1	CONCLUSIONES.....	32
6.2	RECOMENDACIONES	32
	BIBLIOGRAFÍA	33
	NETGRAFIA.....	34
	ANEXOS	35

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. OFICINA DE CONTROL, ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO ENCUESTA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE OCARA CON RESPECTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA DEPENDENCIA	36
ANEXO B. TABLAS Y GRAFICAS SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCION PARA LAS VARIABLES RELACIONADAS CON: A.) Atención prestada por los funcionarios de OCARA Y B.) Información entregada por OCARA	38
ANEXO C. CARACTERIZACION	47
ANEXO D. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	66

RESUMEN

La adopción de un SGC constituye una decisión estratégica de la alta Dirección de la universidad, cuyo diseño e implantación están influenciados por las diferentes necesidades, los propósitos particulares, los productos o servicios que proporciona, los procesos que emplea, y el tamaño y estructura de la organización.

ABSTRACT

The adoption of a QMS is a strategic decision of top management of the university, whose design and implementation are influenced by varying needs, particular purposes, products or services provided, processes used, and the size and structure the organization.

INTRODUCCION

Los propósitos que mueven a una organización a involucrarse en un proyecto destinado a implantar el SGC, habitualmente comprenden obtener una ventaja competitiva, diferenciarse de la competencia, demostrar su preocupación por la calidad, iniciar un proyecto dirigido a cumplir con la exigencia de los usuarios.

Una vez lograda la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la universidad de Nariño con el propósito de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus Estudiantes y Partes, es necesario revisar como, este proceso ha contribuido a la organización, e identificar aquellos aspectos que han mejorado, cuales representan una oportunidad para mejorar y que nuevos problemas se han presentado después de haber implementado el SGC ,según la norma ISO 9001-2008.

Por lo antes mencionado, el siguiente trabajo se realiza con el fin de dar un seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad en la Oficina De Registro Académico (OCARA) de la universidad de Nariño. Capaz de generar resultados que permitan identificar las claves para un adecuado plan de intervención organizacional.

Para hacerlo se hará una revisión del actual plan de mejoramiento y se analizará las actividades que en este están planteadas y que deben seguirse para alcanzar la calidad en el servicio, luego verificar cuales se han llevado a cabo y cuáles no, analizándolos factores que han impedido la realización o terminación de las actividades. Seguidamente se estudiarán la caracterización de los procesos de OCARA, la cual describe los aspectos más significativos de cada proceso como son su objetivo, alcance, insumos, actividades y resultados. Para actualizarlos en caso de que sea necesario y su aplicabilidad, a través de conocimientos y herramientas de un Sistema de Gestión de la Calidad que cumpla con los requerimientos del usuario.

Luego se realizará un diagnóstico, donde se identificarán las falencias de la Oficina De Registro Académico que minimizan la satisfacción de la comunidad estudiantil, basándose en este se toman nuevas medidas para prevenir o corregir cualquier problema que se haya encontrado en OCARA. Que no cumpla con los parámetros de la norma.

Combinando los segmentos anteriores se desarrollará una actualización al plan de mejoramiento, este permite tener de una manera organizada, anticipada y planificada las acciones de mejora. Su implantación y seguimiento debe ir orientado a aumentar la calidad de la enseñanza universitaria para que sea claramente percibida por su destinatario final, atendiendo a la necesidad del

usuario, haciendo una descripción de las actividades que se están llevando a cabo para dar solución a las no conformidades encontradas en el diagnóstico. Este constituye el resultado del seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad realizado a OCARA, según la norma ISO 9001-2008.

Finalmente, se realizara conclusiones y recomendaciones con el fin de mejorar la atención y comunicación con los estudiantes y partes interesadas en la Oficina De Registro Académico, incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión.

1. GENERALIDADES

1.1 TEMA DEL INFORME

El presente trabajo de grado en la modalidad de Diplomado centra su estudio en:
“Informe de seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad en OCARA”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el marco de la globalización y la estandarización de los procesos y procedimientos que en el mundo se vienen implementando, tanto en instituciones públicas y privadas, se presenta como una necesidad llevar a la oficina de OCARA hacia la ruta de la calidad teniendo como base los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 y la NTCGP: 1000:2009 que busca un mejoramiento continuo garantizando la satisfacción de la comunidad estudiantil.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivos generales. Realizar el seguimiento del plan de acción de la Oficina De Registro Académico (OCARA), según la norma ISO 9001-2008 y la NTCGP 1000. 2009.

1.3.2 Objetivos específicos:

- Diagnosticar la situación actual de los procesos organizacionales de OCARA en función del Sistema de Gestión de Calidad implementado en la universidad.
- Identificar los factores críticos de la dependencia para ejecutar el plan de mejoramiento satisfactoriamente.
- Proponer el plan de mejoramiento para la dependencia.

1.4 JUSTIFICACION

1.4.1 Justificación metodológica. La plataforma metodológica que se adoptara garantiza un eficiente seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad en OCARA,

puesto que los lineamientos y parámetros a seguir son aquellos que contempla la norma mediante la cual se estandarizan los procesos y procedimientos propios de la Universidad de Nariño, es decir la norma NTCGP 1000: 2009; además de la norma ISO 9001:2008.

1.4.2 Justificación práctica. Debido al crecimiento de las diferentes exigencias del usuario, cada día se requiere la prestación de mejores servicios en todos los aspectos. De igual manera, es necesario que las entidades privadas como públicas no sean ajenas al compromiso de enmarcar sus procesos y servicios en un Sistema de Gestión de la Calidad que les garantice a todos y cada uno de sus beneficiarios servicios que satisfagan sus expectativas.

El seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad ofrece una mejora continua de los servicios que ofrece la Oficina De Registro Académico proporcionando así:

- Atención amable y oportuna a sus usuarios.
- Transparencia en el desarrollo de procesos.
- Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en concordancia a leyes y normas vigentes.
- Reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones.
- Integración del trabajo bajo el enfoque de procesos.
- Adquisición de insumos acorde con las necesidades.
- Delimitación de funciones del personal.

1.5 METODOLOGIA

1.5.1 Método de la investigación. El presente trabajo muestra un tipo de estudio descriptivo procurando brindar una percepción del funcionamiento del SGC en OCARA. Los estudios descriptivos llegan finalmente a conclusiones generales construidas por medio de abstracciones, que dan cuenta de los hechos observados y se llaman generalizaciones empíricas, estas pueden ser tomadas como presunciones teóricas o hipótesis para explicar hechos.¹ Y según Hernández “los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables con los que tiene que ver”.²

¹CyTA. Biblioteca Virtual “Estrategias De Investigación”. consultado en : <http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/eltrabajodetesis/estrategia.htm>

² ESTRATEGIA METODOLOGICA. consultado en : http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/oropeza_c_f/capitulo4.pdf

El método escogido es Inductivo – Deductivo lo que “Quiere decir que va desde la descomposición hasta la construcción, es decir del menor al mayor; esto se hace con esquemas lógicos, que son realizados mentalmente, basados en conocimientos teóricos.”³ Este método acepta la existencia de una realidad externa y postula la capacidad del hombre para percibirla a través de sus sentidos y entenderla por medio de su inteligencia.⁴

El proceso estadístico es cualitativo el cual plantea, por un lado, que observadores competentes y cualificados puedan informar con objetividad, claridad y precisión acerca de sus propias observaciones de mundo social, así como de las experiencias de los demás. Por otro, permite que los investigadores se aproximan a un sujeto real, un individuo real, que está presente en el mundo y que puede, en cierta medida, ofrecernos información sobre sus propias experiencias, opiniones, valores, etc. Por medio de un conjunto de técnicas o métodos como las entrevistas, las historias de vida, el estudio de caso, el análisis documental, el investigador puede fundir sus observaciones con las observaciones aportadas por los otros.⁵

1.5.2 Fuentes y técnicas de información. *Fuentes primarias:* La información recolectada, analizada y procesada; mediante fuentes primarias, facilitada por la oficina de calidad de la Universidad de Nariño, además se hará un análisis del estado actual por medio de encuestas, entrevistas formales con preguntas abiertas y observaciones.

Fuentes secundarias: Las fuentes secundarias se presentan mediante libros, internet, fotos y documentos suministrados por la Universidad; todo esto realizado con ficheros bibliográficos personales (ambientes personalizados de aprendizaje).

Toda la información será debidamente avalada por la Universidad de Nariño responsable y documentada para evidenciar dicha información.

1.5.3 Edición y presentación de la información. Para la presentación de la información se utilizó normas ICONTEC puesto que es el sistema más difundido en Colombia y proviene del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y

³ ENCONTEXTO. “método Inductivo Y Método Deductivo”. consultado en: <http://encontexto.com/view/122-metodo-inductivo-y-metodo-deductivo>

⁴ EXACTAS ORG. “metodología de la investigación” Consultado en: http://www.exactas.org/modules/UpDownload/store_folder/LCC/T-512_Metodologia_de_la_Investigacion/a.pdf

⁵ Gregorio Rodríguez, Javier Gil, Eduardo García. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. obtenido en: <http://tecnoeduka.110mb.com/documentos/investiga/articulos/rodriguez%20gil%20garcia%20cap3.pdf>

Certificación. Combina los lineamientos de la International Organization for Standardization (ISO) y el sistema latino.⁶

También se utilizaron herramientas como tablas y graficas esto hará el informe menos complejo y más fácil de entender.

Tabla: donde se guardan los datos recogidos. Las tablas se componen de dos estructuras:

Campo: Corresponde al nombre de la columna. Debe ser único y además de tener un tipo de dato asociado.

Registro: Corresponde a cada fila que compone la tabla. Allí se componen los datos y los registros. Eventualmente pueden ser nulos en su almacenamiento. En la definición de cada campo, debe existir un nombre único, con su tipo de dato correspondiente. Esto es útil a la hora de manejar varios campos en la tabla, ya que cada nombre de campo debe ser distinto entre sí.⁷

Gráficos estadísticos: Los gráficos son medios popularizados y a menudo los más convenientes para presentar datos, se emplean para tener una representación visual de la totalidad de la información. Los gráficos estadísticos presentan los datos en forma de dibujo de tal modo que se pueda percibir fácilmente los hechos esenciales y compararlos con otros. Tipos de gráficos estadísticos a utilizar: Barras, y Circulares.⁸

Para la sustentación se utilizaran diapositivas

Diapositivas: Imagen fotográfica positivada sobre el mismo soporte transparente de la película, destinada a ser proyectada. Las diapositivas se utilizan principalmente para hacer presentaciones sobre contenidos donde la calidad de la imagen es un factor importante.⁹

⁶ PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA. "NORMA ICONTEC" .CALI. Consultado en: http://centrodeescritura.javerianacali.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=84:norma-icontec&catid=45:referencias-bibliograficas&Itemid=66

⁷ WIKIPEDIA. "TABLA (BASE DE DATOS)". consultado en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Tabla_\(base_de_datos\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Tabla_(base_de_datos))

⁸ WIKIPEDIA. "GRÁFICOS ESTADÍSTICOS". consultado en: http://maralboran.org/wikipedia/index.php/Gr%C3%A1ficos_estad%C3%ADsticos

⁹ VIU RECURSOS." Diapositivas". consultado en: http://cv.uoc.edu/UOC/a/moduls/90/90_156/programa/main/viu/rec_form/viu50.htm

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

Los orígenes de la Universidad de Nariño se remontan al año de 1712, cuando se estableció el Colegio de la Compañía de Jesús gracias a numerosas campañas y donaciones de la comunidad, la cual logró reunir la suma de 43.000 patacones para la construcción del colegio, en el mismo sitio donde hoy se encuentra la sede de la Universidad, en el centro de la ciudad. En el colegio mencionado, fue notable la enseñanza de latinidad, lengua española e historia eclesiástica.

Al finalizar la década de 1850, el plantel tomó el nombre de Colegio Académico, éste se constituyó en el centro educativo de mayor importancia en la región. Sin embargo, su existencia estuvo estrechamente ligada a las contiendas que surgieron en numerosas ocasiones durante la segunda mitad del siglo XIX, debido a las diferentes concepciones frente a la necesidad de: modernización del país, secularización de la sociedad, separación iglesia-estado y, oficialización de la educación laica, obligatoria y gratuita.

En 1867, mediante ley 205 del mes de agosto, se estableció la enseñanza de Medicina en el Colegio Académico. Al finalizar la década existían 96 estudiantes matriculados en las facultades de Filosofía, Jurisprudencia y Medicina.

Entre 1870 y 1880, el mencionado establecimiento, fue cerrado en varias ocasiones con motivo de las guerras de 1876 y 1878 y de las penurias económicas de la Gobernación del Cauca de la que el plantel dependía financieramente.

En la conmemoración del cincuentenario de la Universidad, 7 de noviembre de 1954, se adoptó el “Himno de la Universidad”, escrito por el doctor Alberto Quijano Guerrero, con música de don Gonzalo Rojas.

A partir de la década del sesenta, se produjo un avance hacia la modernización y ensanche de la Universidad involucrando la educación tecnológica y el mejoramiento de los servicios existentes.

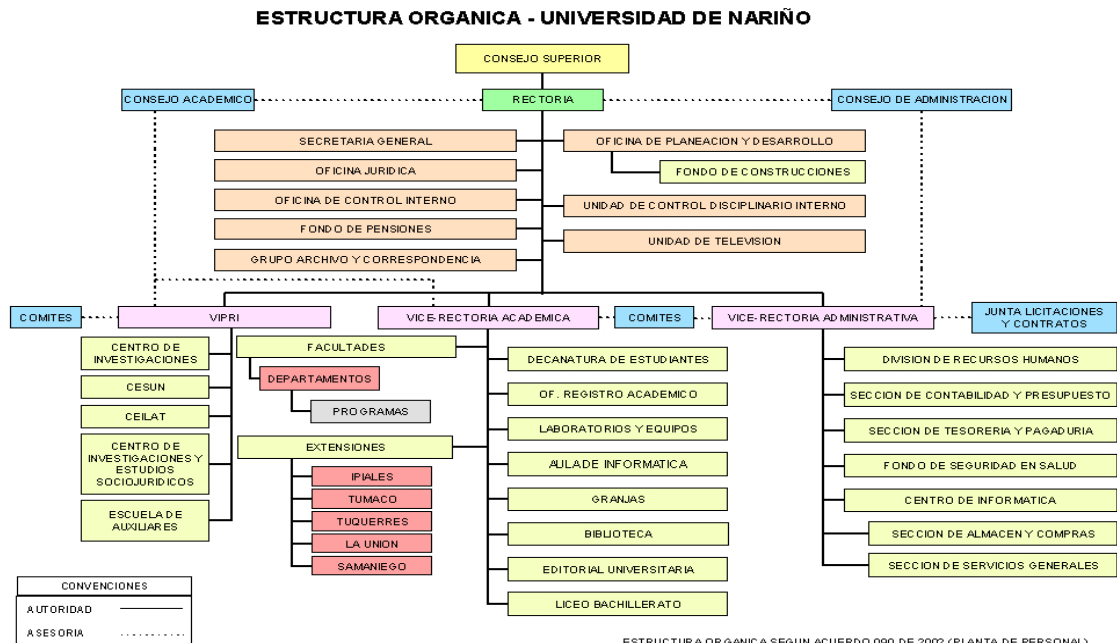
En la década actual, la presión por el cambio y la reestructuración de los procesos académicos y administrativos se hicieron más evidentes y posibilitaron: la

conformación de nuevas facultades; la diversificación de programas; la regionalización mediante el establecimiento de sedes en diferentes municipios de Nariño y Putumayo; la ampliación de la cobertura educativa; la vinculación de la Universidad mediante convenios, con instituciones nacionales e internacionales y la inserción en las redes mundiales del conocimiento. Podemos afirmar que el “Alma Mater” a través del mejoramiento permanente, impulsa con tenacidad los campos de la investigación, la docencia y proyección social, acordes con los retos que la modernidad le impone.¹⁰

2.2 FIGURA JURÍDICA

Razón social: Universidad de Nariño

2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



11

2.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

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

¹⁰ Universidad de Nariño, reseña histórica obtenido en: http://www.udenar.edu.co/?page_id=5

¹¹ UNIVERSIDAD DE NARIÑO, Estructura Orgánica. obtenido en: http://www.udenar.edu.co/?page_id=16

con fundamentos éticos y espíritu crítico para el desarrollo alternativo en el acontecimiento mundo.

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.¹²

Objetivos de Calidad

- Formar integralmente estudiantes a través de los diferentes Programas, niveles y modalidades de Educación Superior
- Impulsar la acreditación social e institucional de alta calidad.
- Promover programas de investigación científica y tecnológica.
- Formular e implementar planes programas, proyectos y servicios encaminados a consolidar el modelo universidad – región.
- Consolidar un Bienestar Universitario encaminado a mejorar la calidad de vida de la Comunidad Universitaria.
- Afianzar la cultura democrática y la autonomía universitaria con el fin de crear espacios participativos desde lo individual y colectivo.
- Fortalecer el desarrollo del Talento Humano.
- Administrar los recursos financieros brindando información oportuna que permita una adecuada toma de decisiones.
- Implementar planes, programas y proyectos encaminados al fortalecimiento de la infraestructura física y tecnológica.

¹² Universidad de Nariño, VISION Y MISION .obtenido en :http://www.udenar.edu.co/?page_id=9

Políticas

“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”.

2.5 MAPA DE PROCESOS



3. DIAGNOSTICO

En la etapa de diagnostico se mostraran la situación actual del Sistema de Gestión de Calidad en la Oficina De Registro Académico (OCARA),

Cabe mencionar, que la información contenida en este capítulo ha sido obtenida de la encuesta de satisfacción realizada a la comunidad estudiantil, página de Internet y datos proporcionados por la dependencia. Todos estos datos permitirán realizar un diagnóstico que compruebe la necesidad de llevar un seguimiento del SGC en OCARA.

3.1 INTERPRETACIÓN DE INFORMACIÓN

Con el fin de lograr el mejoramiento continuo de los servicios que se ofrecen en la Oficina de Control, Admisiones y Registro Académico "OCARA", se aplicó una encuesta estructurada en dos grandes acápite, referidos a la atención prestada por los funcionarios y a la información entregada por la dependencia, a 98 usuarios entre estudiantes y egresados. Las preguntas serán calificadas de 1 (mínimo grado de satisfacción, conocimiento, utilidad, conformidad...) a 5 (máximo grado de: satisfacción, conocimiento, utilidad, conformidad...). Junto a estos puntos reveladores de la satisfacción se planteo una pregunta justificadora de la posible respuesta negativa y otra referente a la asesoría recibida para la solución de los problemas (ver anexo A). Dentro de los participantes se encuentran estudiantes de los programas de Administración de Empresas, Arquitectura, Derecho, Ingeniería Electrónica, Filosofía, Licenciatura en Ingles Francés, Medicina, Psicología Agronomía, Licenciatura en Artes Visuales, Biología, Economía, Medicina Veterinaria; Ingeniería Agroindustrial, Diseño Grafico, zootecnia, ingeniería Civil, comercio internacional, física, licenciatura en matemáticas, química, técnico en Computación, licenciatura en ciencias sociales, ingeniería Agroforestal, ingeniería Electrónica, sociales, licenciatura En ciencias naturales, sociología, geografía y externos. Seguidamente se realizó la tabulación de la información (ver anexo B).

Análisis de las Variables

A continuación se presenta un análisis descriptivo y detallado sobre cada una de las variables que integran estos dos aspectos evaluados en la encuesta, así:

A. Atención prestada por los funcionarios de OCARA:

En los cuatro aspectos que integran la variable "Atención prestada por los funcionarios de OCARA", se obtienen los siguientes resultados:

Para el aspecto “El trato recibido personalmente es respetuoso y amable” el 15.37% de los usuarios le dan una calificación de 5, el 31.64% con 4, el 30.61% con 3, el 17.35% con 2 y el 5.10% con 1

Este resultado es poco gratificante para el personal que integra la dependencia de OCARA puesto que las calificaciones se encuentran principalmente concentradas en 3 y 4 evidenciándose con esto una regular satisfacción en cuanto al trato recibido minimizando al dar calificaciones de 1 y 2.

Para el segundo aspecto referido a si “El trato recibido telefónicamente es respetuoso y amable”, el 13.27% de los usuarios que han recibido la información telefónicamente, lo califica con 5, el 31.63% con 4, el 33.67% con 3, el 15.31% con 2 y el 2.4% con 1. Un porcentaje del 4.08% no califica este aspecto por no haber solicitado el servicio por medio telefónico. En este aspecto si se toma las dos calificaciones ponderadas entre el 3 y el 4, se puede constatar que un 65,31% de los usuarios demuestra regular satisfacción en la calidad y cultura de las respuestas vía telefónica.

El tercer aspecto tendiente a constatar si “El personal informa de manera clara y comprensible a los usuarios sobre procedimientos, plazos y documentación necesarios sobre el servicio solicitado”, el 15.31% la califica con 5, un 28.57% con 4, el 26.53% con 3, el 19.39 con 2 y el 10.20 con 1 demostrándose que los usuarios están en gran parte insatisfechos en cuanto a las solicitudes que presentan a la Oficina de OCARA, por cuanto las respuestas no se dan con claridad y con las explicaciones pertinentes para comprender la situación y orientar los procesos a seguir.

Por último, en cuanto a la “Oportunidad con que el personal atiende las peticiones de los usuarios”, es decir, recibir a tiempo la información, el 9.18% la califica con 5, el 24.49% con 4, el 28.57% con 3, el 26.53% con 2 y el 10.20% con 1. En este aspecto, debe trabajarse en incrementar esta calificación ya que hasta el momento es considerada como un nivel bajo de satisfacción.

B. Información entregada por OCARA:

La variable “Información entregada por OCARA” se integra con cinco aspectos, Obteniéndose los siguientes resultados:

Para el primer aspecto tendiente a reconocer si hay “Fácil acceso a la información que posee OCARA”, sólo el 10.20% la califican con 5, el 35.71% con 4, el 29.59% con 3, el 19.39% con 2 y el 5.10% con 1, demostrándose aquí una satisfacción media al respecto, quizá por la carencia de medios logísticos o por desconocimiento de técnicas de acceso a la información.

Para el segundo aspecto sobre si “La publicación y divulgación de la información es oportuna y adecuada”, sólo el 15.31% la califican con 5, el 33.67% con 4, el 29.59% con 3, el 18.37% con 2 y el 3.06% con 1. Indicando una satisfacción parcial en la constatación de la divulgación de la información por parte de la Oficina de OCARA.

En cuanto a si “Los medios utilizados para dar a conocer la información general de OCARA son adecuados”, sólo el 10.20% la califican con 5, el 35.71% con 4, el 33.67% con 3, el 18.37% con 2 y el 2.04% con 1. La valoración de 3 y 4 en este aspecto deja entre ver que no hay un acuerdo prevalente para demostrar la pertinencia y conformidad que hay de los medios que se utilizan para difundir la información académica en general.

Para el cuarto aspecto referente con “La coherencia entre la información facilitada y la información solicitada”, sólo el 14.29% la califican con 5, el 44.90% con 4, el 24.49% con 3, el 13.27% con 2 y el 2.04% con 1. La calificación de 4 tuvo mayor porcentaje Afirmándose por este resultado que los usuarios tienen una satisfacción por encima de la media con la exactitud, pertinencia y suficiencia de la información recibida, en relación con la solicitada.

En lo referente al último aspecto tendiente a demostrar la “Oportunidad en la respuesta a los requerimientos o solicitudes” sólo el 7.14% la califican con 5, el 37.76% con 4, el 34.69% con 3, el 17.35% con 2 y el 2.04% con 1. Se evidencia una dispersión entre la satisfacción y la insatisfacción.

Las razones ante una respuesta negativa, como otro aparte del cuestionario no fueron muy significativas, las razones fueron que las solicitudes fueron rechazadas por la conformidad en cuanto a la aplicación de las normas existentes, (estatuto estudiantil, calendario Consejo Académico), al olvido de entregar los soportes correspondiente justificatorios de las peticiones instauradas de la instancia pertinente para solucionar la petición, a la existencia de fallas en el sistema esta última es la más sobresaliente y otro tipo de razón descrita por los usuarios se refiere a que los horarios de atención son muy cortos y a la ausencia del personal encargado (asistente).

En la parte final de la encuesta a la pregunta ¿se le asesoro para una posible solución a su problema? se puede plantear que entre los que respondieron entre sí y no hay una mínima diferencia. Puesto que SI obtuvo un 28,57%, NO un 22.45% y el 48,98% no respondieron. Mostrando que la asesoría tiene un nivel medio de satisfacción.

3.2 ANÁLISIS DE ENCUESTA GENERAL

Por lo antes mencionado se puede decir que la Oficina de Admisiones Registro y Control – OCARA – quien es la encargada de proporcionar información y asesorías a la comunidad estudiantil para la solución de problemas y de realizar los procesos de inscripción, admisión, matrícula académica y registro académico presenta una satisfacción regular por lo cual se debe tomar medidas para mejorar. La mayor causa de este hecho se encuentra en el aspecto de servicio al usuario el cual es criticado por los estudiante Ya que son atendidos de la peor forma puesto que el personal de OCARA no atiende con la amabilidad y paciencia a la hora de escuchar solicitudes , también se presenta retardos en dar solución a las diferentes solicitudes los funcionarios de OCARA no suelen ofrecer asesoría a los estudiantes para resolver su situación lo que hace que no se solucionen problemas oportunamente y el estudiante este preguntando constantemente, otro motivo por el cual el usuario presenta insatisfacción es la ausencia del personal en los horarios de atención que se establecen para atender a la comunidad estudiantil provocando esperas innecesarias que ocasionan cuellos de botella por lo que se considera que el servicio de OCARA sea lento, de igual forma se observa incumplimiento en las fechas que se estipulan en el calendario académico.

Por otro lado la información de OCARA carece de medios de difusión provocando que la comunidad estudiantil se encuentre desinformada de cualquier evento. Además a los procesos de la dependencia se nota demasiados pasos y en ocasiones ocasionan enredos con la dirección de los programas.

Estas situaciones pueden ser provocadas por carencia de información por parte de los funcionarios de OCARA ocasionando que estos no brinden una clara y oportuna información, también La deficiente atención al beneficiario pueden ser causadas por la baja motivación del personal.

OCARA También presenta des actualización en el plan de acción, puesto que no se ha llevado a cabo un seguimiento a las acciones en este planteadas.

4. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

4.1 ANÁLISIS DOFA DEL SERVICIO AL USUARIO DE OCARA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • Personal idóneo en cada puesto • flexibilidad al cambio • No se le exigen muchos documentos a los usuarios • existencia de carteleras especializadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Deterioro de la imagen frente a la comunidad • No existe un compromiso por parte de los empleados de la dependencia • Los procesos son lentos • Tiempos en respuestas demorados • escasa difusión de información • Escasa oferta complementaria, • Mala atención al usuario por parte de algunos empleados
OPORTUNIDADES	FO	DO
<ul style="list-style-type: none"> • Eventos, hechos o tendencia del entorno que pueden facilitar o beneficiar el desarrollo de la organización si son aprovechados en forma oportuna y adecuada. • mejorar los actuales procesos para atender necesidades de los usuarios • mejor desempeño de los empleados 	<ul style="list-style-type: none"> • Charlas y conferencias que generan mayor desempeño en los empleados. • voluntad del jefe de dependencia para realizar e implementar un plan de comunicación. • con la oficina de atención al usuario se mejora la atención al usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • estableciendo la red interna y el Internet se puede mejorar: comunicación entre los empleados, mayor fluidez de la información y mayor asistencia a las reuniones internas. • vendiendo la imagen de la dependencia se puede mejorar la percepción existente en la comunidad universitaria y público en general. • con un mejor desempeño de los funcionarios, se puede mejorar la atención al usuario • publicidad dirigida a usuarios y empleados sobre derechos y deberes. • La línea directa con el jefe de dependencia permite una comunicación más amplia con el público externos.
AMENAZAS	FA	DA
<ul style="list-style-type: none"> • Deterioro de la imagen • Los usuarios no utilizan los buzones de sugerencias. • poco personal • se está concentrando en pocos beneficiarios • Aumento indiscriminado de rumores sobre ineficiencia en el servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • con las charlas y conferencias se evita la disminución del sentido de pertenencia • con el uso de carteleras y la radio se puede inducir al usuario para la utilización de buzones de sugerencias. • utilización de canales cara a cara para citación a reuniones planeadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la atención al usuario buscando que no continúe el deterioro de la imagen -Implementar los buzones de sugerencias en lugares estratégicos. • Mejorar la atención al usuario para disminuir los rumores.

4.2 ESTRATEGIAS DOFA

FO

- Charlas y conferencias que generan mayor desempeño en los empleados.
- voluntad del jefe de dependencia para realizar e implementar un plan de comunicación.
- con la oficina de atención al usuario se mejora la atención al usuario

DO

- estableciendo la red interna y el Internet se puede mejorar: comunicación entre los empleados, mayor fluidez de la información y mayor asistencia a las reuniones internas.
- vendiendo la imagen de la entidad se puede mejorar la percepción existente en la comunidad.
- con un mejor desempeño de los empleados, se puede mejorar la atención al usuario
- publicidad dirigida a usuarios y empleados sobre derechos y deberes.
- La línea directa con el jefe de dependencia permite una comunicación más amplia entre la gerencia con el públicos externos.

FA

- con las charlas y conferencias se evita la disminución del sentido de pertenencia
- con el uso de carteleras y la radio se puede inducir al usuario para la utilización de buzones de sugerencias.
- utilización de canales cara a cara para citación a reuniones planeadas

DA

- Mejorar la atención al usuario, buscando que no continúe el deterioro de la imagen
- Implementar los buzones de sugerencias en lugares estratégicos.
- Mejorar la atención al usuario para disminuir los rumores

5. PLAN DE ACCION

El plan de acción, presentado en este informe, es el resultado de la autoevaluación del diagnóstico, complementado con el análisis del entorno universitario y en lo que se entiende como el deber ser de la Universidad, con sus compromisos y principios que le permiten plantear metas, políticas y estrategias, así como su desarrollo y proyección a corto, mediano y largo plazo.

5.1 NATURALEZA Y ALCANCE DEL PLAN DE ACCIÓN

Este documento aplica para el Seguimiento del Plan de Acción, las orientaciones y lineamientos señalados en la norma, que deben ser atendidos por todos los procesos de OCARA.

5.2 OBJETIVOS DEL PLAN DE ACCIÓN

Los objetivos del Plan de Acción son contribuir a la mejora del Sistema de Gestión de Calidad en la Oficina de Registro Académico, Dichos objetivos pueden servir de puntos de referencia útiles para las actividades y la evaluación de los progresos realizados en la consecución de los objetivos globales de la Universidad de Nariño, y hacer frente a los nuevos desafíos que plantea el usuario.

- Incrementar el número de personal calificado en la universidad así como su dedicación, de tal manera que se cuente con un cuerpo laboral altamente dedicado y comprometido con las funciones esenciales de la dependencia.
- Promover la buena imagen de la dependencia ante la comunidad estudiantil.
- Impulsar las relaciones de los funcionarios de OCARA con el usuario
- Actualizar la información institucional sobre los procedimientos de inscripción, admisión, matrícula y registro académico (ver anexo C).
- Fortalecer los procedimientos de inscripción, admisión, matrícula y registro académico.
- Mejorar la comunicación de la comunidad universitaria, difundiendo masivamente la información a toda la comunidad educativa con el fin de garantizar una adecuada comunicación.

- Evaluar procedimientos de OCARA: inscripción, admisión, matrícula y registro académico.

5.3 SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

El seguimiento debe realizarse en forma permanente por parte de los responsables de los procesos, este permite determinar el estado de avance de las actividades y productos programados. A través del seguimiento se puede determinar si las actividades deben ajustarse, o si se requiere reprogramar los plazos.

Los reportes de avance del plan de acción, deben presentarse semestralmente a la Oficina de Registro Académico; en la forma y plazos establecidos en el procedimiento

5.4 HERRAMIENTA PARA SU REPORTE

El seguimiento se efectúa en el Formato SGC-FR-09 Plan de Mejoramiento (ver anexo D).

Apertura De La Acción

Descripción del problema -oportunidad de mejora: se debe mencionar el problema respondiendo a las preguntas ¿qué pasa? ¿Cuándo pasa? ¿Cómo pasa? ¿Quién está involucrado?

Fuente de la acción: cuál es el origen de la acción (evaluación de la satisfacción, reclamos productos no conformes, sugerencias, etc.)

Fecha apertura de la acción: La fecha prevista para tener implantada la acción, con formato día - mes – año.

Tipo: se debe seleccionar entre acciones:

Correctivas: si buscan evitar la repetición de los problemas

Preventivas: si buscan reducir los riesgos

De mejora: si buscan mejorar el desempeño (mayor eficacia, mayor eficiencia)

Resultados esperados de la acción: Que se espera lograr al aplicar las acciones propuestas

Planificación De Las Acciones

Soluciones propuestas: Las acciones que se aplicarán para eliminar, o controlar la causa raíz del problema-oportunidad.

Se pueden utilizar como guía los factores predominantes del proceso, conocidos como las 6 M's:

- el personal (mano de obra)
- los métodos
- los materiales
- las máquinas
- el medio ambiente
- las mediciones

Responsable de la ejecución: persona a cargo de la acción

Fecha propuesta de cierre: La fecha prevista para tener implantada la acción, con formato día - mes – año.

Reporte de avance, mediante el diligenciamiento de las siguientes casillas:

Control Del Avance

% ejecución: porcentaje en que la acción ha sido cumplida

Fecha real de cierre: la fecha real en la que se termino de implantar la acción con formato día/mes /año

Control de demora de acciones: se registra el número de días de anticipación de la fecha de cierre propuesta o el número de días de retraso

Justificación de retraso mayor: En caso de presentarse incumplimiento, registrar el por qué se ha demorado el cierre de la acción. Se señale las causas que lo originaron y si es necesario, formular acciones correctivas y preventivas, acorde con los procedimientos

Control De La Eficacia

Fecha de control: el seguimiento debe hacerse cuando se tenga evidencia de la eficacia de la acción aplicada.

Revisión de la eficacia de las acciones: se examina para evaluar si se lograron los resultados esperados al aplicar la acción.

Evidencias de los resultados logrados con la acción: indique la evidencia que sustenta dicho cumplimiento registros, hechos o condiciones que permiten demostrar de manera objetiva los resultados de la acción.

Revisión de los resultados de las acciones: si se lograron los resultados al aplicar la acción se los califica con:

- A: A un no se puede verificar la eficacia
- B: se implemento y necesita mejoramiento
- C: se implemento y fue eficaz

Estado: se escogerá entre las opciones abierta o cerrada

Abierta: si los resultados logrados no fueron satisfactorios

Cerrada: si se alcanzan los resultados esperados

5.5 ORDEN DE IMPLEMENTACIÓN

El orden de implementación hace referencia desde cuando entra en vigencia el Plan de acción, en este caso se está ejecutando ya en parte este plan.

5.6 DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Inconformidades

- ✓ Verificación tardía de la condición de cupo especial del aspirante por parte de los entes externos encargados; se tiene como origen de la acción a las entidades encargadas de la verificación de dicha condición.
- ✓ Información errada en Resoluciones y Acuerdos recibidos de las diferentes dependencias de la Universidad e información extemporánea, tiene como fuente de acción las Dependencias involucradas en los procedimientos de OCARA.
- ✓ Deficiencia en la comunicación entre los funcionarios de OCARA, la fuente de la acción es el Personal de OCARA.
- ✓ Deficiente evaluación de los procesos de OCARA; la fuente de la acción es el Director de OCARA.

- ✓ Deficiencia en la integración de los sistemas de información involucrados en los procesos académicos, tiene como fuente de origen la Vicerrectoría Académica y Falta de políticas institucionales para el manejo de la información.
- ✓ Incumplimiento de las fechas establecidas en el calendario académico por partes de las dependencias involucradas en los procesos de OCARA, tiene como origen de la acción las Dependencias involucradas en los procedimientos de OCARA.

Soluciones propuestas

- ✓ Para este problema se realizará una acción correctiva con la que se espera dar Información oportuna por parte de los entes externos encargados, la solución consiste en coordinar con anticipación el procedimiento de verificación de cupos especiales con los entes encargados. El responsable de hacer la actividad es el Director de OCARA.
- ✓ Para este problema se plantea una acción correctiva con la que se espera el Ingreso de la Información correcta y oportuna al Sistema. La solución consiste en la implementación del nuevo sistema de información, se tiene contemplado capacitación y manejo de herramientas a través del diseño de formatos específicos para estandarizar y facilitar a las diferentes dependencias el ingreso de la información de manera oportuna y correcta. Los encargados son los Funcionarios de OCARA y además los Funcionarios del Centro de Informática.
- ✓ Para este problema se plantea una acción correctiva con la que se espera brindar la información de OCARA de forma más adecuada para que el usuario se encuentre bien informado. Para esto se busca que antes de cada proceso se unifique criterios entre los funcionarios de OCARA de tal manera que la información que se suministre al usuario sea la misma. Los encargados de realizar esta actividad son los Funcionarios de OCARA.
- ✓ Para este problema se realizara una acción correctiva con la que se espera la evaluación y actualización de los procedimientos realizados en OCARA, la solución consiste en Programar las evaluaciones periódicamente, mediante actas. El responsable son los Funcionarios de OCARA.
- ✓ Para este problema se realizara una acción correctiva con la que se espera realizar la matriculas con un nuevo sistema puesto que el Software que maneja

la parte académica es inadecuado y desactualizado. La solución consiste en Implementación del nuevo sistema de información, y se tienen como responsables al Director de OCARA y Técnico de Sistemas de OCARA.

- ✓ Para este problema se realizara una acción correctiva con la que se espera el cumplimiento de las fechas establecidas en el calendario académico. La solución consiste en concientizar a la Comunidad Universitaria en el cumplimiento del calendario académico. (Correo, circulares, etc.). El responsable de su ejecución es el Director de OCARA.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- Los usuarios de los servicios ofrecidos por OCARA, perciben de manera regular la satisfacción, la atención y la información entregada por la dependencia.
- Debe continuarse con la buena atención al usuario, en este caso es útil la implementación de un buzón de sugerencias, que optimizaría aún más la calidad del servicio.
- Se hace necesario fortalecer los programas de capacitación a los funcionarios de OCARA.
- Es indispensable para el continuo desarrollo del SGC, realizando un seguimiento constante.
- El plan de acción está presentando demora en su ejecución.

6.2 RECOMENDACIONES

- En lo posible mejorar o mantener el nivel de satisfacción que tienen los usuarios frente a la atención y los servicios que ofrece OCARA, a través de mecanismos de autoevaluación que permita a cada funcionario realizar un análisis de la forma como atiende y entrega la información solicitada a la Comunidad Universitaria.
- Revisar o implementar el sistema que posee OCARA permitiendo así identificar las falencias que pueden ocasionar inconvenientes tanto para OCARA como para la comunidad estudiantil.
- Diligenciar siempre el campo seguimiento con la descripción de la gestión de los logros alcanzados o dificultades evidenciadas para su cumplimiento.
- Las modificaciones a las fechas de finalización deben solicitarse con un (1) mes de anterioridad al vencimiento de éstas, y la solicitud debe presentarse con la debida justificación.
- Se recomienda realizar actividades específicas para que el director pueda delegarlas y así acelerar la implementación del plan de acción.

BIBLIOGRAFÍA

Norma técnica colombiana, SISTEMAS de gestión de la calidad .requisitos.
Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación
(ICONTEC) Apartado 14237 Bogotá

NETGRAFIA

CyTA. Biblioteca Virtual “Estrategias De Investigación”. consultado en :
<http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/eltrabajodetesis/estrategia.htm>

ESTRATEGIA METODOLOGICA. consultado en :
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/oropeza_c_f/capitulo4.pdf

EN CONTEXTO. “método Inductivo Y Método Deductivo”. consultado en:
<http://encontexto.com/view/122-metodo-inductivo-y-metodo-deductivo>

EXACTAS ORG. “metodología de la investigación” Consultado en:
http://www.exactas.org/modules/UpDownload/store_folder/LCC/T-512_Metodologia_de_la_Investigacion/a.pdf

Gregorio Rodríguez, Javier Gil, Eduardo García. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. obtenido en:
<http://tecnoeduka.110mb.com/documentos/investiga/articulos/rodriguez%20gil%20garcia%20cap3.pdf>

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA. “NORMA ICONTEC” .CALI. Consultado en:
http://centrodeescritura.javerianacali.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=84:norma-icontec&catid=45:referencias-bibliograficas&Itemid=66

WIKIPEDIA. “TABLA (BASE DE DATOS)”.consultado en:
[http://es.wikipedia.org/wiki/Tabla_\(base_de_datos\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Tabla_(base_de_datos))


WIKIPEDIA. “GRÁFICOS ESTADÍSTICOS”. consultado en:
http://maralboran.org/wikipedia/index.php/Gr%C3%A1ficos_estad%C3%ADsticos

VIU RECURSOS.” Diapositivas”. consultado en:
http://cv.uoc.edu/UOC/a/moduls/90/90_156/programa/main/viu/rec_form/viu50.htm
Universidad de Nariño, reseña histórica obtenido en:
http://www.udenar.edu.co/?page_id=5

UNIVERSIDAD DE NARIÑO, Estructura Orgánica.obtenido en:
http://www.udenar.edu.co/?page_id=16

ANEXOS

ANEXO A.

	OFICINA DE CONTROL, ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO ENCUESTA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE OCARA CON RESPECTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA DEPENDENCIA	Código: RCA-FOA-FR-24
		Página: 1 de 1
		Versión: 1
		Vigente a Partir de 02/12/2009

En pro de la mejora continua nos gustaría contar con su colaboración respondiendo a la siguiente encuesta, de la manera más sincera. Las preguntas que se realizan a continuación serán calificadas de 1 (mínimo grado de satisfacción, conocimiento, utilidad, conformidad...) a 5 (máximo grado de: satisfacción, conocimiento, utilidad, conformidad....). Sólo debe marcar en la opción que estime oportuna de acuerdo a su solicitud.

FACULTAD:	PROGRAMA:			
Estudiante:	Egresado:	Docente:	Directivo:	Externo:
Solicitud efectuada ante OCARA:				
Fecha:				
Correo Electrónico:				

REQUISITOS		NIVEL DE SATISFACCIÓN				
A	Atención prestada por los funcionarios de OCARA					
1	El trato recibido personalmente es respetuoso y amable	1	2	3	4	5
2	El trato recibido telefónicamente es respetuoso y amable	1	2	3	4	5
3	El personal informa de manera clara y comprensible a los usuarios sobre procedimientos, plazos y documentación necesarios sobre el servicio solicitado	1	2	3	4	5
4	El personal atiende su petición en forma oportuna	1	2	3	4	5
B	Información entregada por OCARA					
1	Fácil acceso a la información que posee OCARA	1	2	3	4	5
2	La publicación y divulgación de la información es oportuna y adecuada	1	2	3	4	5

3	Los medios para dar a conocer la información general de OCARA son adecuados	1	2	3	4	5
4	La información facilitada es coherente con la información solicitada	1	2	3	4	5
5	Oportunidad en la respuesta de los requerimientos o solicitudes	1	2	3	4	5

Si la respuesta a su petición fue negativa por favor diligencie los siguientes campos, marcando una X en la respuesta que aplique.

Se le respondió negativamente aduciendo que:

1	La petición no es coherente con la aplicación del Estatuto Estudiantil	
2	La petición es extemporánea según el calendario del Consejo Académico	
3	OCARA no ha recibido los soportes correspondientes de la instancia pertinente para solucionar su petición	
4	Existen fallas en el Sistema	
5	Otra: Cuál? _____	

Se le asesoró para una posible solución a su problema?

Si No

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:

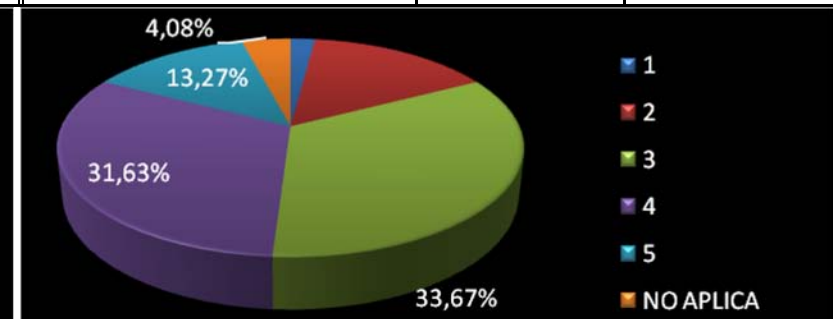
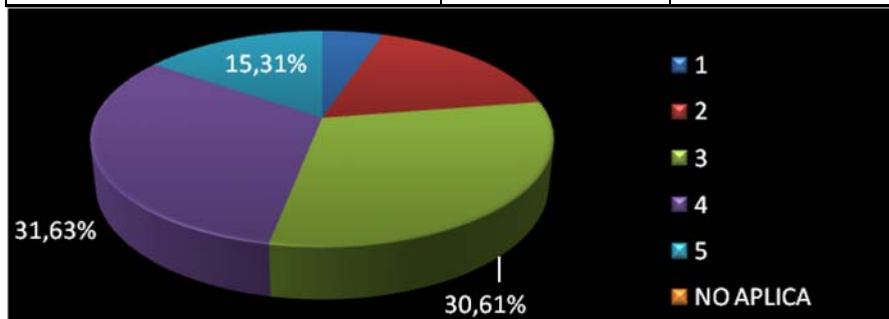
Gracias por su Colaboración

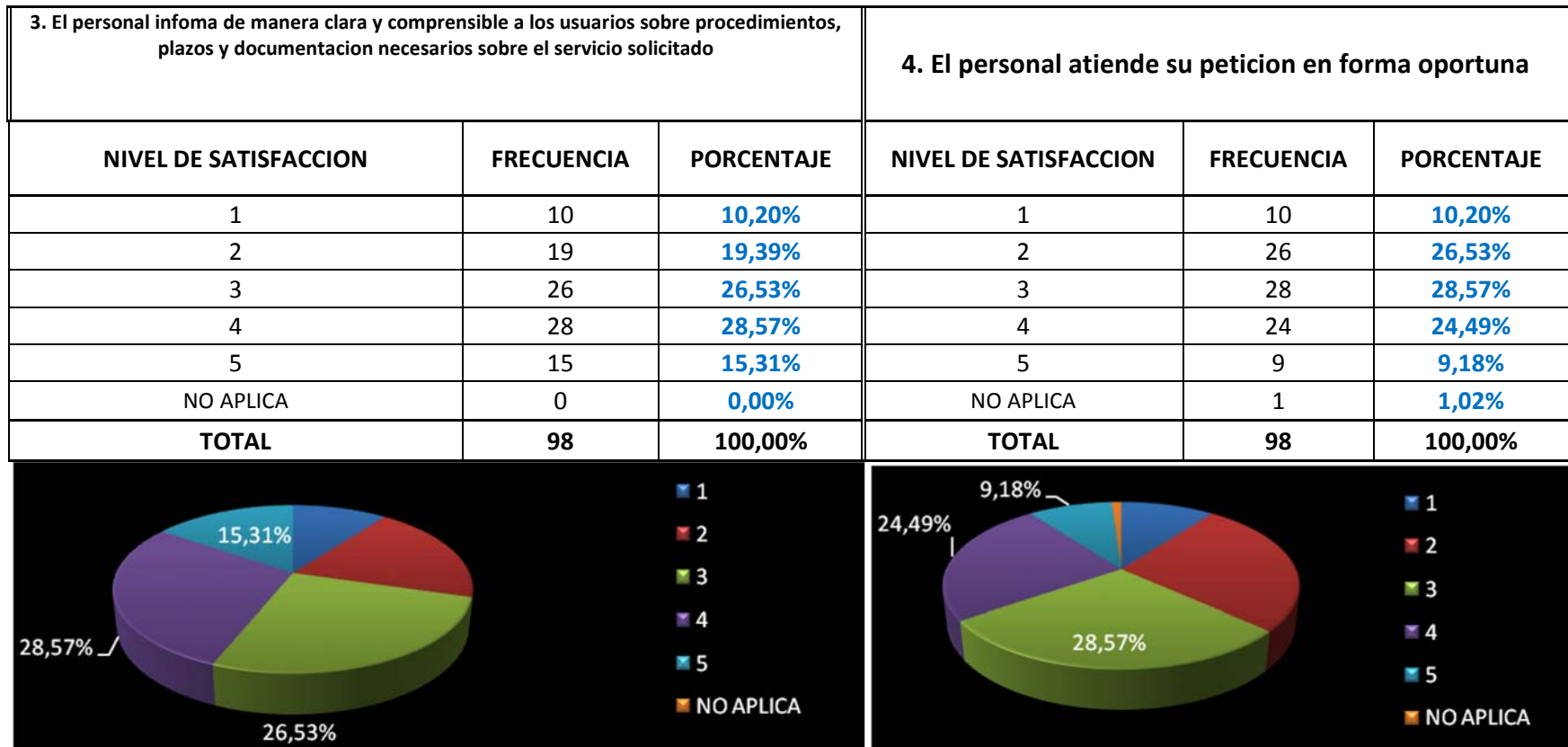
ANEXO B.

TABLAS Y GRAFICAS SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCION PARA LAS VARIABLES RELACIONADAS CON: A.) Atención prestada por los funcionarios de OCARA Y B.) Información entregada por OCARA

A. Atención prestada por los funcionarios de OCARA

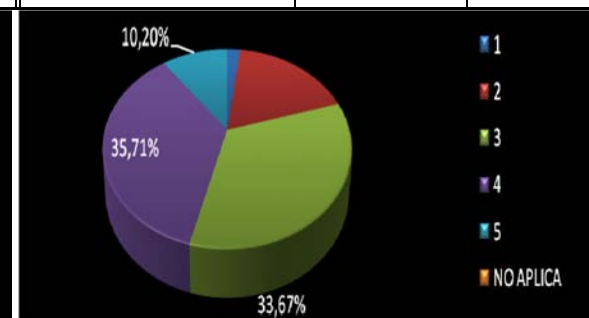
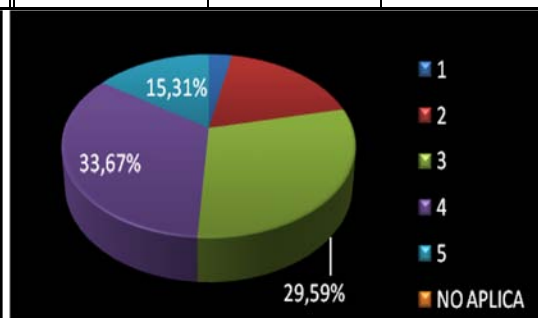
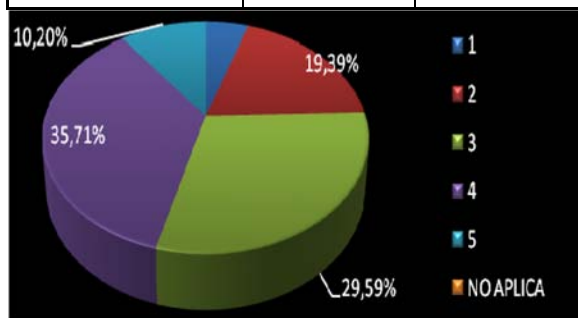
1. El trato recibido personalmente es respetuoso y amable			2. El trato recibido telefónicamente es respetuoso y amable		
NIVEL DE SATISFACCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE	NIVEL DE SATISFACCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	5	5,10%	1	2	2,04%
2	17	17,35%	2	15	15,31%
3	30	30,61%	3	33	33,67%
4	31	31,63%	4	31	31,63%
5	15	15,31%	5	13	13,27%
NO APLICA	0	0,00%	NO APLICA	4	4,08%
TOTAL	98	100,00%	TOTAL	98	100,00%



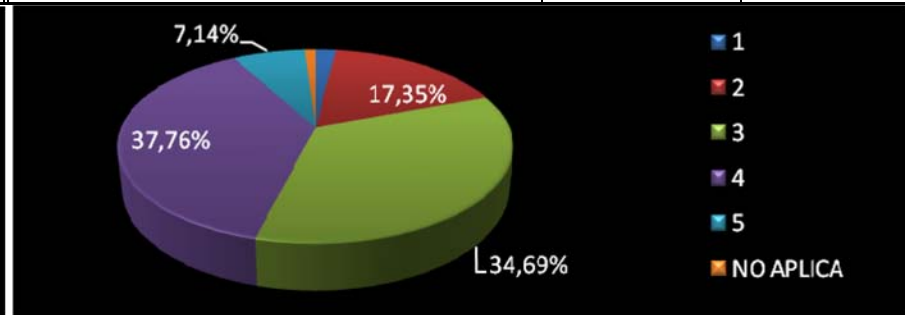
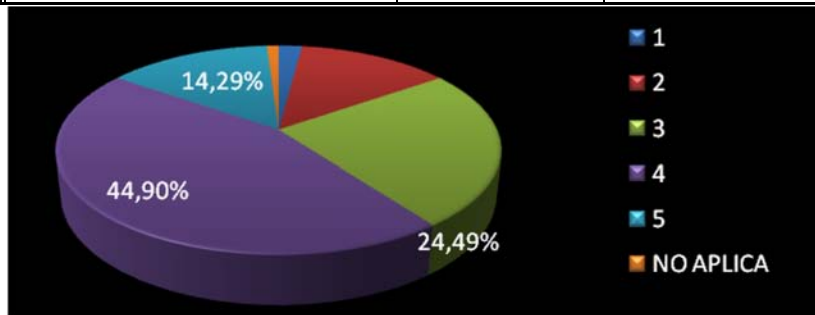


B. Información entregada por OCARA

1. Facil acceso a la informacion que posee OCARA			2. La publicacion y divulgacion de la infomacion es oportuna y adecuada			3. Los medios para dar a conocer la informacion general de OCARA son adecuados		
NIVEL DE SATISFACCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE	NIVEL DE SATISFACCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE	NIVEL DE SATISFACCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	5	5,10%	1	3	3,06%	1	2	2,04%
2	19	19,39%	2	18	18,37%	2	18	18,37%
3	29	29,59%	3	29	29,59%	3	33	33,67%
4	35	35,71%	4	33	33,67%	4	35	35,71%
5	10	10,20%	5	15	15,31%	5	10	10,20%
NO APLICA	0	0,00%	NO APLICA	0	0,00%	NO APLICA	0	0,00%
TOTAL	98	100,00%	TOTAL	98	100,00%	TOTAL	98	100,00%



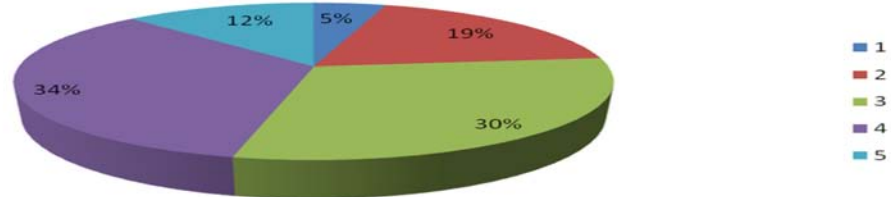
4. La información facilitada es coherente con la información solicitada			5. Oportunidad en la respuesta de los requerimientos o solicitudes		
NIVEL DE SATISFACCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE	NIVEL DE SATISFACCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	2	2,04%	1	2	2,04%
2	13	13,27%	2	17	17,35%
3	24	24,49%	3	34	34,69%
4	44	44,90%	4	37	37,76%
5	14	14,29%	5	7	7,14%
NO APLICA	1	1,02%	NO APLICA	1	1,02%
TOTAL	98	100,00%	TOTAL	98	100,00%



RESUMEN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES		NIVEL 1		NIVEL 2		NIVEL 3		NIVEL 4		NIVEL 5		NO APLICA		TOTAL	
		frec 1	% . 1	frec2	% . 2	frec 3	% . 3	frec 4	% . 4	frec 5	% . 5	frec. no aplica	% no aplica	total frec	total %
A	Atención prestada por los funcionarios de OCARA														
1	El trato recibido personalmente es respetuoso y amable	5	5,10%	17	17,35%	30	30,61%	31	31,63%	15	15,31%	0	0,00%	98	100,00%
2	El trato recibido telefónicamente es respetuoso y amable	2	2,04%	15	15,31%	33	33,67%	31	31,63%	13	13,27%	4	4,08%	98	100,00%
3	El personal infoma de manera clara y comprensible a los usuarios sobre procedimientos, plzos y documentacion necesarios sobre el servicio solicitado	10	10,20%	19	19,39%	26	26,53%	28	28,57%	15	15,31%	0	0,00%	98	100,00%
4	El personal atiende su peticion en forma oportuna	10	10,20%	26	26,53%	28	28,57%	24	24,49%	9	9,18%	1	1,02%	98	100,00%

B información entregada por OCARA															
1	Facil acceso a la informacion que posee OCARA	5	5,10%	19	19,39%	29	29,59%	35	35,71%	10	10,20%	0	0,00%	98	100,00%
2	La publicación y divulgación de la información es oportuna y adecuada	3	3,06%	18	18,37%	29	29,59%	33	33,67%	15	15,31%	0	0,00%	98	100,00%
3	Los medios para dar a conocer la informacion general de OCARA son adecuados	2	2,04%	18	18,37%	33	33,67%	35	35,71%	10	10,20%	0	0,00%	98	100,00%
4	La informacion facilitada es coherente con la informacion solicitada	2	2,04%	13	13,27%	24	24,49%	44	44,90%	14	14,29%	1	1,02%	98	100,00%
5	Oportunidad en la respuesta de los requerimientos o solicitudes	2	2,04%	17	17,35%	34	34,69%	37	37,76%	7	7,14%	1	1,02%	98	100,00%
PROMEDIO DE CALIFICACIÓN LITERALES A y B			4,65%		18,37%		30,16%		33,79%		12,24%		0,79%		100,00%

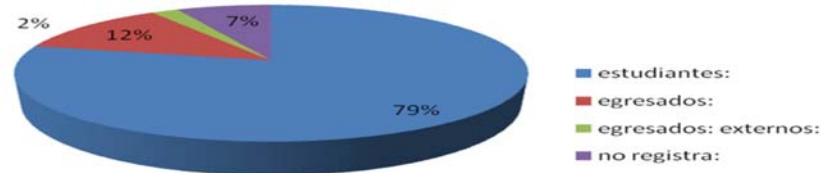
**PROMEDIO DE CALIFICACIÓN LITERALES
A y B**



TIPO DE RELACION O VINCULO CON LA UNIVERSIDAD

ESTUDIANTES Y EGRESADOS	frecuencia	porcentaje
estudiantes:	77	79%
egresados:	12	12%
externos:	2	2%
no registra:	7	7%
total:	98	100%

**TIPO DE RELACION O VINCULO CON LA
UNIVERSIDAD**



Se le asesoró para una posible solución a su problema?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	28,57%
NO	22	22,45%
NO RESPONDE	48	48,98%
TOTAL	98	100,00%



INFORMACION SOBRE LAS SOLICITUDES O PETICIONES		frecuencia	porcentaje	frecuencia total	porcentaje
Solicitudes especificadas por los usuarios encuestados:		29	29,59%		
Solicitudes o peticiones que no fueron resueltas:		8	8,16%		
razón por la cual, la solicitud o petición no fue resuelta:					
1	la petición no es coherente con la aplicación del Estatuto Estudiantil	1	12,5%	8	15,4%
2	la petición es ex temporánea según el calendario del Consejo Academico	2	25,0%	8	15,4%
3	OCARA no ha recibido los soportes correspondientes de la instancia pertinente para solucionar su petición	2	25,0%	14	26,9%
4	existen fallas en el sistema	4	50,0%	16	30,8%
5	otra	3	37,5%	6	11,5%
TOTAL:		12	150,0%	52	100,0%



ANEXO C. CARACTERIZACION



Universidad de
Nariño

VICERRECTORIA ACADÉMICA

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: FORMACIÓN ACADÉMICA

Código: VAC-FOA-CR

Página: 1 de 5

Versión: 4

Vigente a Partir de: 2011-05-10

OBJETIVO:	Formar integralmente estudiantes a través de los diferentes Programas, niveles y modalidades de Educación Superior					
ALCANCE:	Desde la elaboración del Proyecto Educativo hasta la obtención del Título Académico					
TIPO:	Estratégico:	Misional:	X	De apoyo:		De control y evaluación:
LÍDER:	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	Comunidad Estudiantil
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	Proyecto Educativo del Programa (PEP)	Ministerio de Educación. (SACES Y CONACES)
Todos los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo.	Requisitos de acreditación y reacreditación.		P		Aprobación del Registro Calificado del Programa	Proceso Control y Evaluación
CNA.	- Plan de Comunicaciones - Manual de Calidad - Desarrollo del Talento Humano - Programa de mejoramiento en la calidad de vida de la Comunidad Universitaria. - Estructura Curricular	Admisión, Matrícula y Registro Académico		Director de la Oficina de Control y Registro Académico (OCARA)	Estructura Curricular Carga y Labor Académica Aprobada	
	- Apoyo para el desarrollo de la Formación Académica	Formación Académica (Técnica Profesional, Tecnológica y Profesional presencial y/o virtual; y Postgrado)		Director o Coordinador de Unidad Académica y Docentes	Calendario Académico Planes y programas académicos para el Semestre o Año Académico Listado de admitidos Hoja de vida de los estudiantes Registro de Notas Certificados y Constancias	
			H		Nominación de Egresados Seres humanos integralmente formados	



Universidad de
Nariño

VICERRECTORIA ACADÉMICA
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: FORMACIÓN ACADÉMICA

Código: VAC-FOA-CR

Página: 2 de 5

Versión: 4

Vigente a Partir de: 2011-05-10

	Lineamientos del CNA	Evaluación Académica	V	Director o Coordinador de Unidad Académica y Comité Curricular	Trabajos y Tesis de Grado
		Acreditación de Alta Calidad	V - A	Director o Coordinador de Unidad Académica y Consejo Académico	Acta de Grado Informe de Resultados de las Pruebas Saber Pro Informes de evaluación de Docentes y Directores de Departamento
		Evaluación de Semestre	A	Director o Coordinador de Unidad Académica	Resolución de acreditación o Renovación de Acreditación del MEN Plan de Mejoramiento Informe de Gestión de cada Unidad Académica

COPIA NO CONTROLADA



Universidad de
Nariño

VICERRECTORIA ACADÉMICA
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: FORMACIÓN ACADÉMICA

Código: VAC-FOA-CR
Página: 4 de 5
Versión: 4
Vigente a Partir de: 2011-05-10

PARAMETROS DE MEDICIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
Porcentaje de Docentes evaluados satisfactoriamente (Coevaluación, Autoevaluación, Evaluación de Director de Departamento, Evaluación por Estudiantes)	$(\text{No. De Docentes que cumplen con el nivel determinado como satisfactorio} / \text{Total de Docentes evaluados}) * 100$	Semestral
Índice de deserción estudiantil por periodo	$(\text{No. De Estudiantes que se retiran en forma definitiva del Proceso de Formación académica por periodo} / \text{No. De Estudiantes Matriculados por periodo}) * 100$	Semestral
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	$(\text{Promedio Saber Pro año actual} - \text{Promedio Saber Pro año anterior}) / \text{Promedio Saber Pro año anterior} * 100$	Anual
Nivel de satisfacción de la Comunidad Estudiantil	$(\text{No. de Estudiantes que califican el servicio como satisfactorio} / \text{Total de Estudiantes Encuestados}) * 100$	Semestral

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



Universidad de
Nariño

VICERRECTORIA ACADÉMICA

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: FORMACIÓN ACADÉMICA

Código: VAC-FOA-CR

Página: 3 de 5

Versión: 4

Vigente a Partir de: 2011-05-10

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS	REGISTROS
<p>Talento Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal Docente calificado - Profesionales, Técnicos y Auxiliares calificados de acuerdo con las actividades de la dependencia a la que pertenecen. - Personal Administrativo <p>Recursos Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computadores - Internet - Ayudas Audiovisuales - Equipos de Laboratorio - Maquinaria <p>Infraestructura Física:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aulas de clase - Laboratorios - Aulas de Informática - Granjas - Auditorios - Escenarios deportivos - Escenarios culturales <p>Información:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Bases de Datos -Información Primaria - Información secundaria - Información virtual <p>Recursos bibliográficos e Información</p> <p>Recursos Financieros</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política de Colombia - Ley 30 de 1992 (Organización del servicio público de la Educación Superior) y sus decretos Reglamentarios - Ley 115 de 1994 (Ley General de Educación) y sus decretos Reglamentarios - 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. - 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 - Resoluciones del Ministerio para cada Profesión - Lineamientos para la Acreditación de Programas de Agosto de 2003 – CNA - Parámetros Institucionales para la autoevaluación de los Programas con miras a la acreditación de alta calidad - Estatuto General Universidad de Nariño (Acuerdo 194 de Diciembre 20 de 1993) - Acuerdo No. 095 de 2000 (Evaluación Docente) - Estatuto Estudiantil de Pregrado (Acuerdo 009 del 6 de Marzo de 1998) - Estatuto Estudiantil de Postgrado (Acuerdo 025 de Abril 27 de 2001 - VIPRI) - Estatuto Docente (Acuerdo 057 del 2004) - NTCGP 1000:2004. - 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. <p>(Ver Listado Maestro de Documentos Externos – Normograma)</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"> - "Diseño y Desarrollo del Proyecto Educativo del Programa VAC-FOA-PR-01" - "Programación, Carga y Labor académica VAC-FOA-PR-02" - "Evaluación Docente VAC-FOA-PR-03" - "Acreditación de Alta Calidad VAC-FOA-PR-04" - "Desarrollo de Prácticas Académicas VAC-FOA-PR-05" - "Desarrollo de Trabajos de Grado – Pasantía VAC-FOA-PR-06" - "Desarrollo de Prácticas Profesionales VAC-FOA-PR-07" - "Presentación y Evaluación del Examen de la Calidad Académica de la Educación Superior Pruebas Saber Pro VAC-FOA-PR-08" - "Inscripción y Admisión de aspirantes RCA-FOA-PR-01" - "Matrícula Académica RCA-FOA-PR-02" - "Registro Académico RCA-FOA-PR-03" <p>(Ver Listado Maestro de Documentos)</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> <p>Registro de calificaciones</p> <p>Inscripción</p> <p>Admisión</p> <p>Matrícula</p> <p>Sistematización de Plan de Estudios y Asignaturas</p> <p>Hoja de Vida de Estudiantes</p> <p>Proposiciones de Grado</p> <p>Designación de Egresados distinguidos</p> <p>Nominación de graduandos</p> <p>(Ver Listado Maestro de Registros)</p>



Universidad de
Nariño

VICERRECTORIA ACADÉMICA
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: FORMACIÓN ACADÉMICA

Código: VAC-FOA-CR

Página: 5 de 5

Versión: 4

Vigente a Partir de: 2011-05-10

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No.	FECHA DE APROBACIÓN:	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO:
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.

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTOS

- procedimientos de inscripción y admisión
- matrícula académica
- registro académico.



Universidad de
Nariño

PROCEDIMIENTO:
INSCRIPCIÓN Y ADMISIÓN DE ASPIRANTES

Código : RCA-FOA-PR-01

Página : 1 de 4

Versión: 3

Vigente a partir de:
2011-01-24

1. OBJETIVO : Permitir la inscripción de los aspirantes e informar de aquellos que se hacen acreedores a un cupo en el Programa en que lo solicitan

2. ALCANCE : Desde la distribución del material informativo en los Bancos, hasta la asignación del cupo

3. RESPONSABLE : Director de OCARA

4.a PROVEEDOR

- Aspirante
- Centro de Informática
- OCARA

4.b INSUMOS

- Solicitud de Admisión
- Pin
- Material Informativo

5.a RESULTADO

- Aspirante inscrito al (los) Programa(s) de su preferencia
- Publicación del (los) Listado (s) de Admitidos para todos los Programas del periodo en vigencia

5.b QUIEN RECIBE LAS SALIDAS

- Aspirante
- Centro de Informática
- Aspirantes

6. REQUISITOS LEGALES:

- Estatuto Estudiantil Título I, Capítulos del I – VI
- Acuerdos para Inscripción (Consejo Académico) y Acuerdo para Admisión (Comité de Admisiones)

7. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN UTILIZAR:

- Material Informativo (Tablas de ponderaciones, Calendario, Instructivo)
- Tarjetas ICFES (para la determinación de puntajes)
- Informe de desarrollo de inscripciones

8. REGISTROS QUE SE DEBEN GENERAR:

- Formato de Inscripción (vía Internet)
- Listados de admitidos
- Formulario de información socioeconómica

9.a. NOMBRE DEL INDICADOR

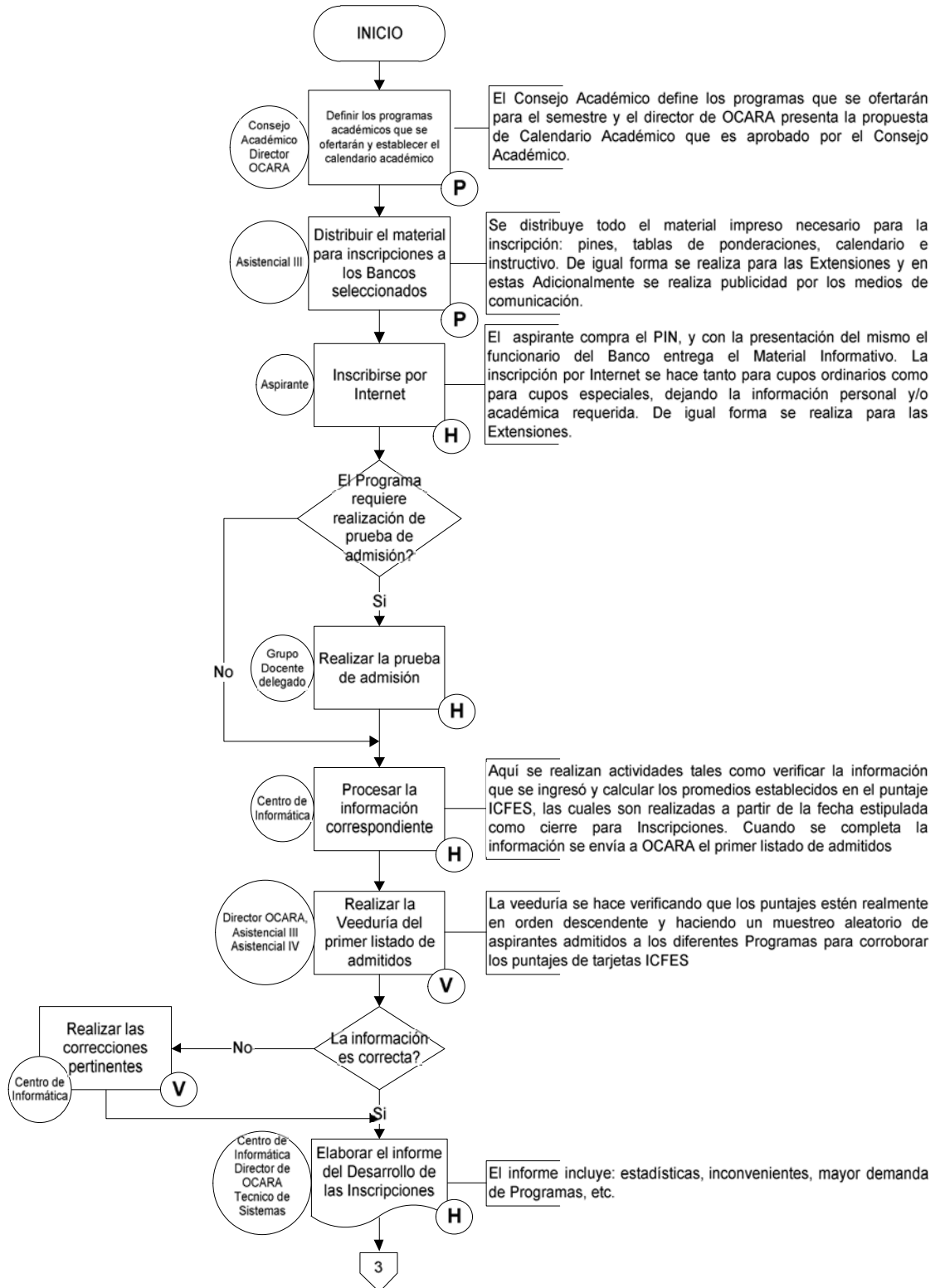
9.b. FÓRMULA

9.c. FRECUENCIA

Porcentaje de cobertura	$(\text{Estudiantes admitidos} / \text{Total de solicitantes}) * 100$	Semestral
Porcentaje de quejas resueltas	$(\text{Quejas resueltas en forma positiva o negativa} / \text{Total de quejas recibidas})$	Semestral

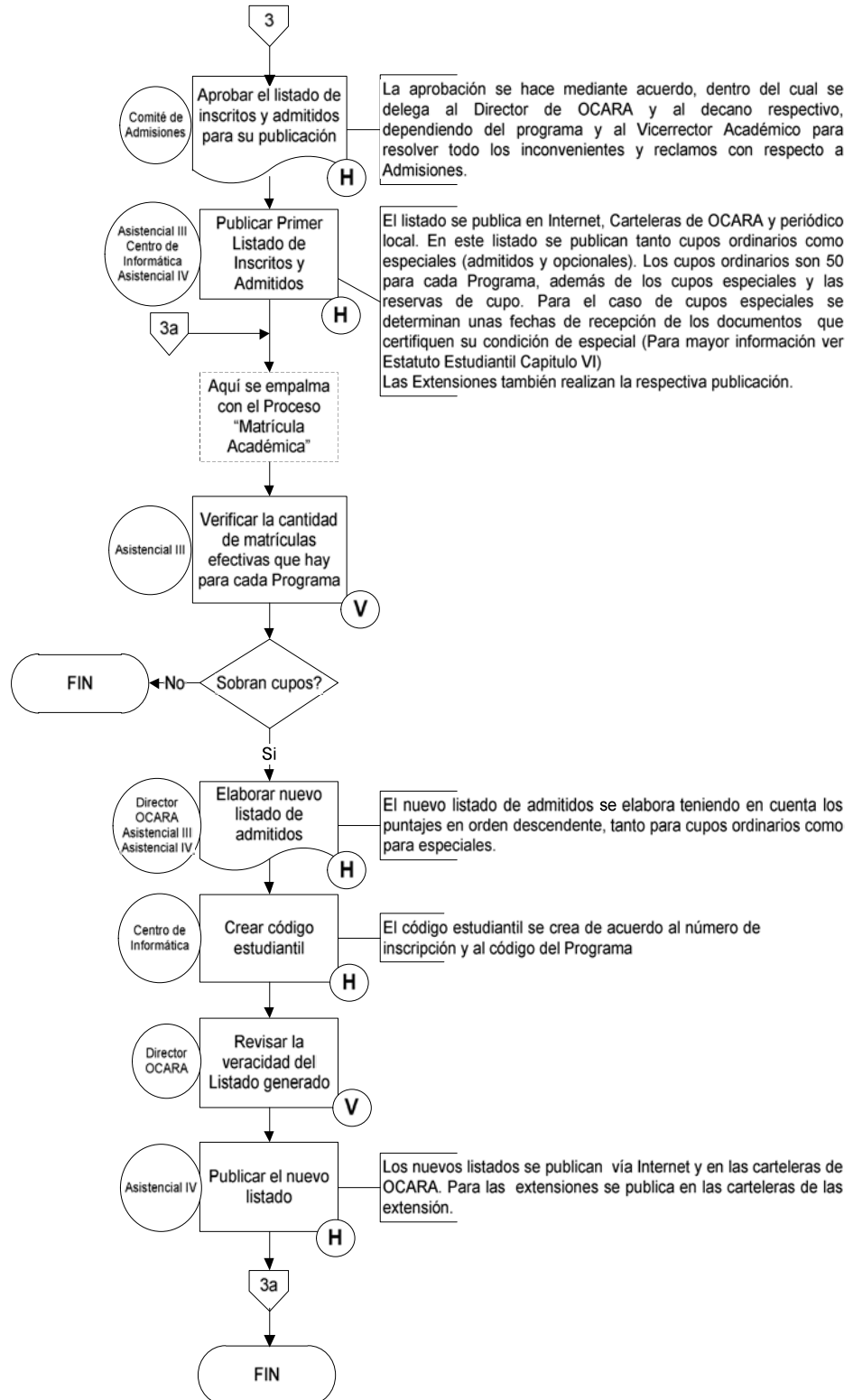


PROCEDIMIENTO: INSCRIPCIÓN Y ADMISIÓN DE ASPIRANTES





PROCEDIMIENTO: INSCRIPCIÓN Y ADMISIÓN DE ASPIRANTES





Universidad de
Nariño

PROCEDIMIENTO:
INSCRIPCIÓN Y ADMISIÓN DE ASPIRANTES

Código : RCA-FOA-PR-01


Página : 4 de 4

Versión: 3

Vigente a partir de:
2011-01-24

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo :	Director OCARA	Profesional Universitario	Vicerrector Académico
Nombre :	Hernán García	Maria Angélica Insuasty Cuellar	Edmundo Apráez Guerrero
Firma :			
Fecha:	2011-01-24	2011-01-24	2011-01-24

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN:	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO:
1	2010-02-22	Creación del documento
2	2010-09-13	Identificación actualizada de responsables en las actividades del procedimiento
3	2011-01-24	Inclusión del PHVA del procedimiento. Inclusión en el procedimiento de las actividades desarrolladas en las extensiones

 Universidad de Nariño	PROCEDIMIENTO: MATRÍCULA ACADÉMICA	Código : RCA-FOA-PR-02
		Página : 1 de 5
		Versión: 3
		Vigente a partir de: 2011-01-24

1. **OBJETIVO** : Matricular académicamente a los Estudiantes admitidos por primera vez a un Programa de Educación Superior de pregrado ya sea en la sede principal Pasto o en alguna de las extensiones de la universidad de Nariño, ó a estudiantes antiguos que no hayan perdido este derecho.

2. **ALCANCE** : Desde la recepción de documentos o la verificación de la vigencia del estudiante, hasta la generación de la libreta oficial de calificaciones.

3. **RESPONSABLE** : Director de OCARA, Coordinadores de Extensión

4.a PROVEEDOR	4.b INSUMOS
Estudiante	Requisitos del Usuario
Estudiante de primer semestre o con reliquidación	Documentación para expedición de Liquidación
Estudiante de primer semestre	Documentación para Matricula
Técnico de Registro	Base de datos (Récord académico)

5.a RESULTADO	5.b QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Matricula de Estudiantes admitidos	- OCARA - Coordinadores de Extensión - Estudiantes - Programas - Oficina de Planeación
Matrícula de Estudiantes antiguos sin sanción	- OCARA - Coordinadores de Extensión - Estudiantes - Programas - Oficina de Planeación

6. **REQUISITOS LEGALES:**

- Artículo 39-50, y 87 Estatuto Estudiantil
- Acuerdo 065 de 1996 y las normas que lo modifiquen o adicionen (Del costo y las modalidades de Pago de la Matrícula)

7. **DOCUMENTOS QUE SE DEBEN UTILIZAR:**

Instructivo para el proceso de Admisión **RCA-FOA-IN-01**

8. **REGISTROS QUE SE DEBEN GENERAR:**

- Formato de Matrícula **RCA-FOA-FR-02**
- Resolución de retiro de Programa
- Acta de Compromiso para entrega de documentos pendientes para legalizar matrícula **RCA-FOA-FR-06**
- Solicitud Estudiantil de homologación o validación **RCA-FOA-FR-03**
- Solicitud para exámenes especiales de nivelación **RCA-FOA-FR-03** (especialmente para Extensiones y Programas terminales)

9.a. NOMBRE DEL INDICADOR	9.b. FÓRMULA	9.c. FRECUENCIA
Solicitudes, Quejas y Reclamos	Número de Solicitudes, quejas y reclamos resueltos favorable o desfavorablemente	Semestral
Estudiantes definitivos matriculados en la Universidad	Número de matriculados financieramente, frente a los matriculados académicamente	Semestral



Universidad de Nariño

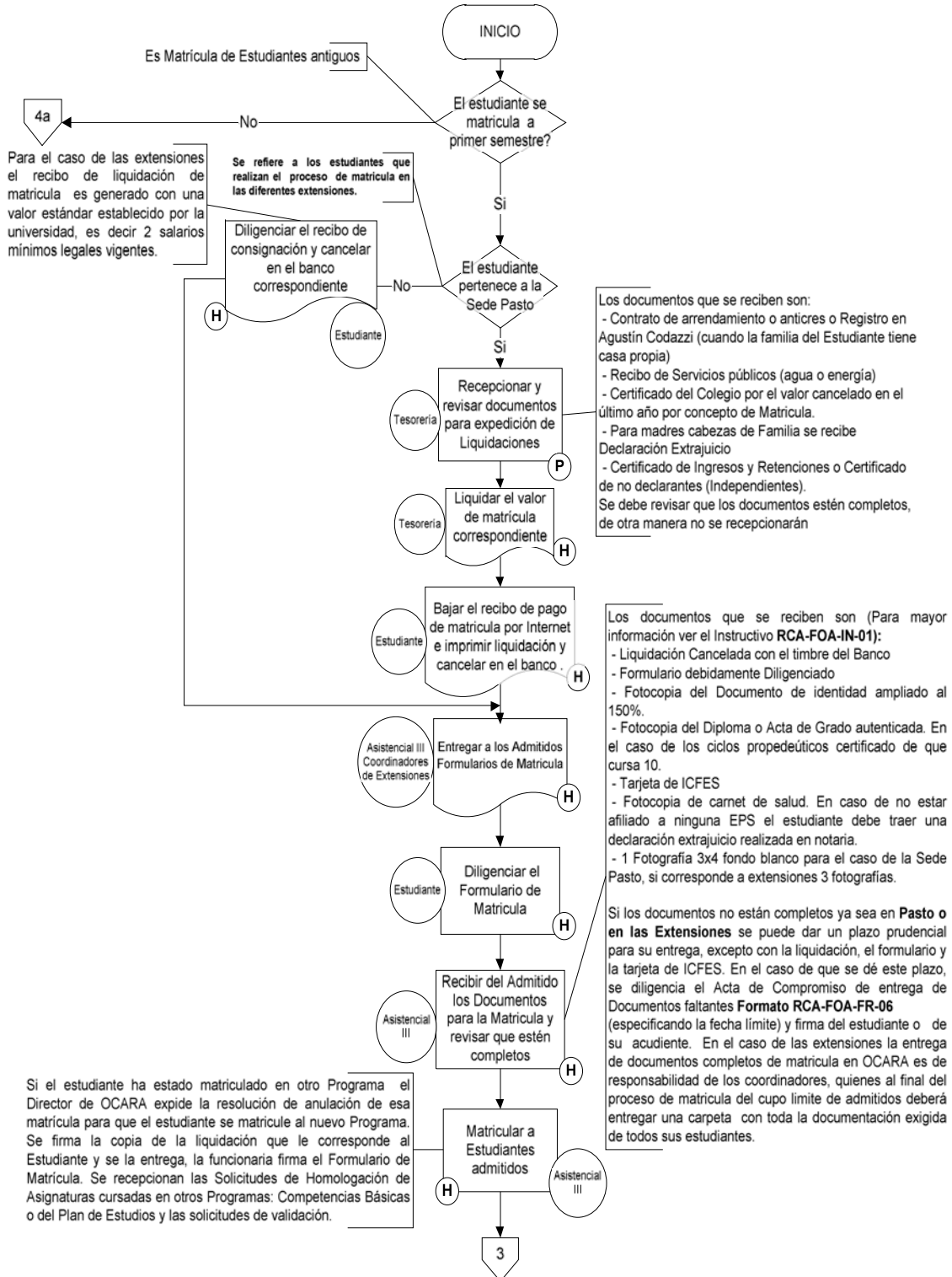
PROCEDIMIENTO: MATRÍCULA ACADÉMICA

Código : RCA-FOA-PR-02

Página : 2 de 5

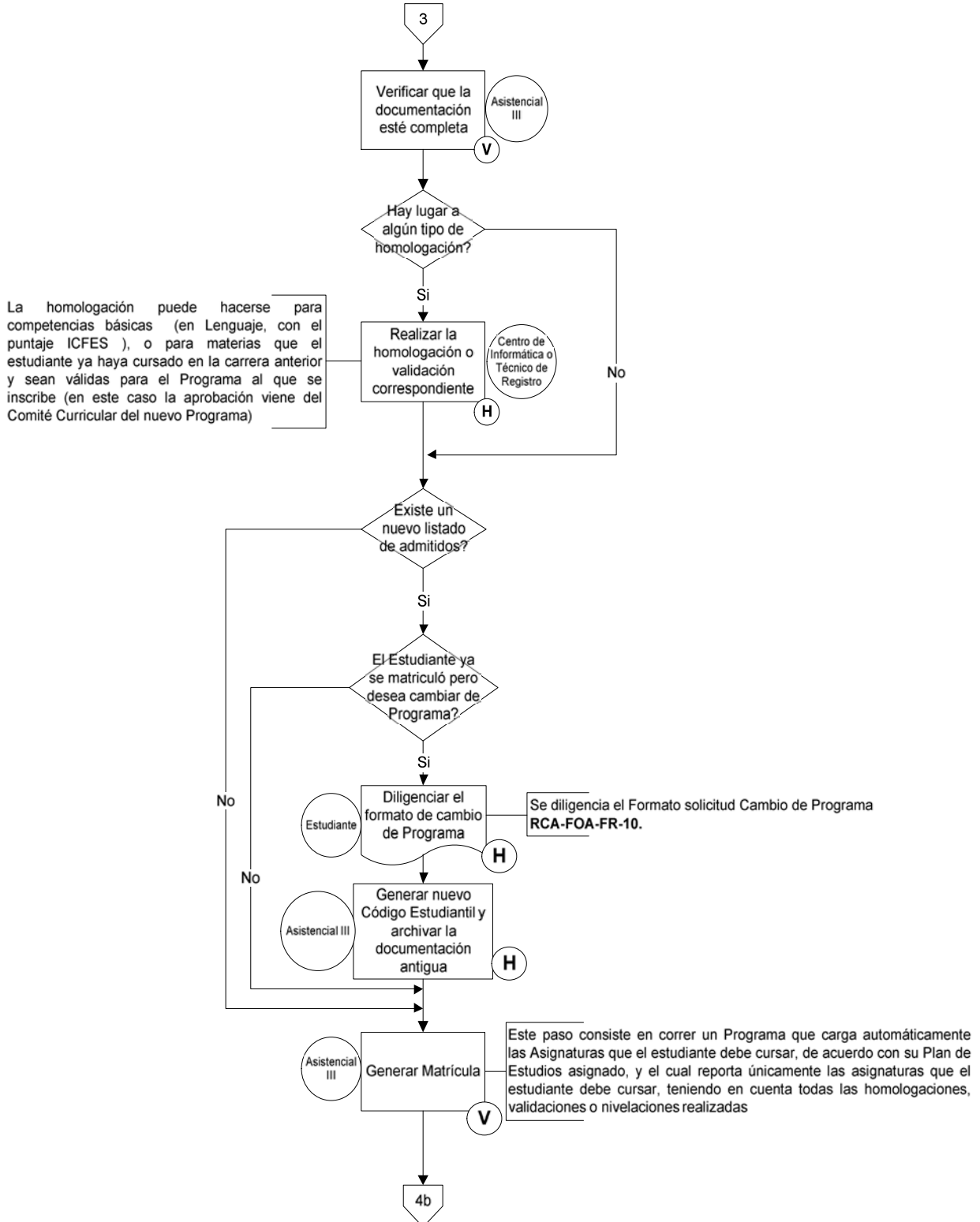
Versión: 3

Vigente a partir de: 2011-01-24





PROCEDIMIENTO: MATRÍCULA ACADÉMICA





Universidad de
Nariño

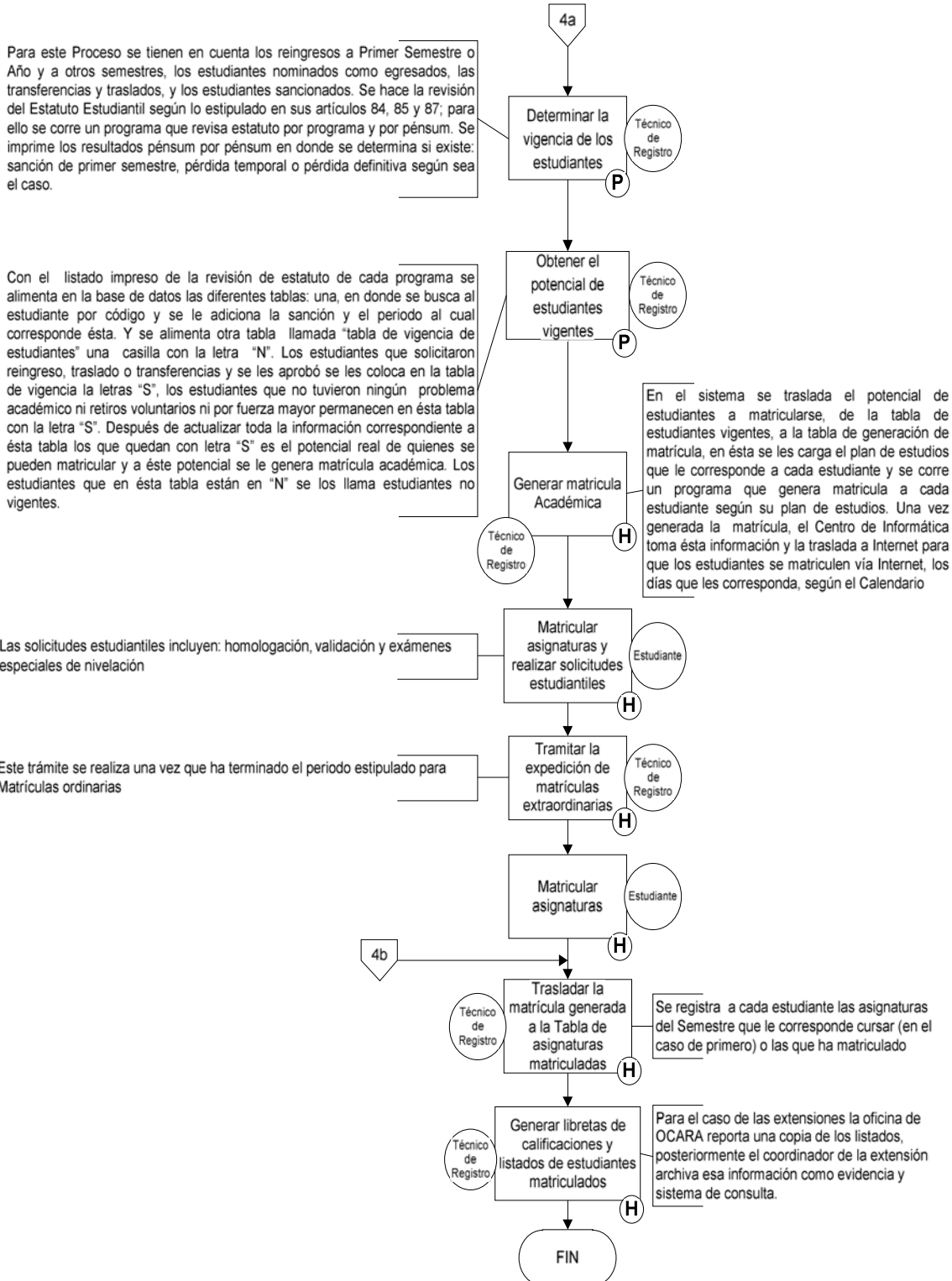
PROCEDIMIENTO: MATRÍCULA ACADÉMICA

Código : RCA-FOA-PR-02

Página : 4 de 5

Versión: 3

Vigente a partir de: 2011-01-24





Universidad de
Nariño

PROCEDIMIENTO:
MATRÍCULA ACADÉMICA

Código : RCA-FOA-PR-02


Página : 5 de 5

Versión: 3

Vigente a partir de:
2011-01-24

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo :	Director OCARA	Profesional Universitario	Vicerrector Académico
Nombre :	Hernán García	Maria Angélica Insuasty Cuellar	Edmundo Apráez Guerrero
Firma :			
Fecha:	2011-01-24	2011-01-24	2011-01-24

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN:	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO:
1	2010-02-22	Creación del documento
2	2010-09-13	Identificación actualizada de responsables en las actividades del procedimiento
3	2011-01-24	Inclusión del PHVA del procedimiento. Inclusión en el procedimiento de las actividades desarrolladas en las extensiones

 Universidad de Nariño	PROCEDIMIENTO: REGISTRO ACADÉMICO	Código : RCA-FOA-PR-03
		Página : 1 de 3
		Versión: 3
		Vigente a partir de: 2011-01-24

1. OBJETIVO : Tener actualizada la información del estudiante en el Sistema desde su Admisión hasta que obtiene su Título con el fin de que pueda ser consultada por quien la requiera.

2. ALCANCE : Desde el registro de los estudiantes matriculados a primer semestre, hasta el archivo definitivo de los datos académicos.

3. RESPONSABLE : Asistencial III y Técnico de Registro

4.a PROVEEDOR	4.b INSUMOS
Técnico de Registro	- Listado de Matriculados
Estudiantes	- Fotos
Técnico de Registro	- Récord Académico

5.a RESULTADO	5.b QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
- Actualización Semestral de Hoja de Vida en Sistema - El Récord Académico, Estimulos y Sanciones, Resoluciones y Acuerdos Especiales, Semestralmente - El Trabajo de Grado, al finalizar la carrera	- Técnico de Registro - Estudiante - Comunidad Universitaria - Sectores académicos, judiciales, laborales y económicos interesados

6. REQUISITOS LEGALES:

- Estatuto Estudiantil de Pregrado
- Acuerdos relacionados (Consejo Académico y Superior)

7. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN UTILIZAR:

- Formato de Hoja de Vida

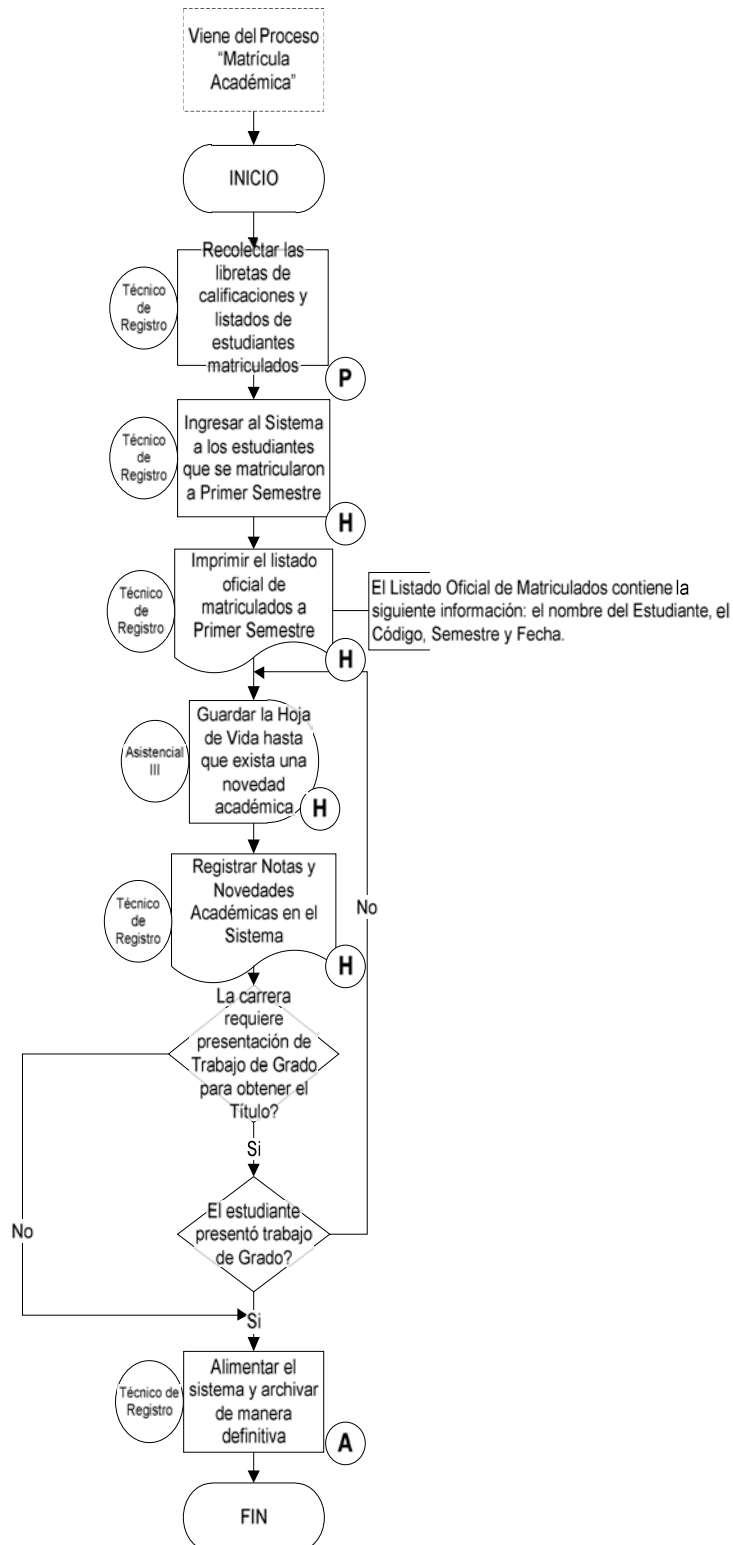
8. REGISTROS QUE SE DEBEN GENERAR:

- Registro de Calificaciones
- Certificados y constancias de estudio
- Certificados de reconocimientos o sanciones académicas

9.a. NOMBRE DEL INDICADOR	9.b. FÓRMULA	9.c. FRECUENCIA
Información entregada	(No. De documentos informativos entregados/Número de solicitudes)*100	Semestral



PROCEDIMIENTO: REGISTRO ACADÉMICO





Universidad de
Nariño

PROCEDIMIENTO:
REGISTRO ACADÉMICO

Código : RCA-FOA-PR-03

Página : 3 de 3

Versión: 3

Vigente a partir de: 2011-01-24

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo :	Director OCARA	Profesional Universitario Técnico de Archivo y Correspondencia.	Líder Formación Académica- Vicerrector Académico
Nombre :	Hernán García	Maria Insuasty Cuellar	Gerardo León Guerrero Vinueza
Firma :			
Fecha:	2011-01-24	2011-01-24	2011-01-24

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN:	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO:
1	2011-02-22	Creación del documento
2	2011-09-13	Identificación actualizada de responsables en las actividades del procedimiento
3	2011-01-24	Inclusión del PHVA del procedimiento.

ANEXO D. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD- PLAN DE MEJORAMIENTO
Proceso Misional Formación Académica - Vicerrectoría Académica**

Código: SGC-FR-09

Página: 1 de 1

Versión: 1

Vigente a Partir de:
24/02/2010

APERTURA DE LA ACCIÓN

#	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA -OPORTUNIDAD DE MEJORA	FUENTE DE LA ACCION	FECHA APERTURA DE LA ACCIÓN	TIPO	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN
1	Verificación tardía de la condición de cupo especial del aspirante por parte de los entes externos encargados.	Entidades encargadas de la verificación de dicha condición	24 de mayo de 2010	Acción Correctiva	Información oportuna por parte de los entes externos encargados.
2	Información errada en resoluciones y acuerdos recibidos de las diferentes dependencias de la Universidad e información extemporánea	Dependencias involucradas en los procesos de OCARA	10 de mayo de 2010	Acción Correctiva	Ingreso de la Información correcta y oportuna al Sistema.
3	Deficiencia en la comunicación entre los funcionarios de OCARA	Personal OCARA	25 de febrero de 2010	Acción Correctiva	Usuario bien informado
4	Deficiente evaluación de los procesos de OCARA	Director OCARA	30 de junio de 2010	Acción Correctiva	la evaluación y actualización de los procedimientos realizados en OCARA
5	Deficiencia en la integración de los sistemas de información involucrados en los procesos académicos. El Software que maneja la parte académica es inadecuado y desactualizado	Vicerrectora Académica Falta de políticas	10 de mayo de 2010	Acción Correctiva	Realizar la matriculas con el nuevo sistema
6	Incumplimiento de las fechas establecidas en el calendario académico por partes de las dependencias involucradas en los procesos de OCARA.	Dependencias involucradas en los procesos de OCARA.	1 de junio de 2010	Acción Correctiva	Cumplimiento de las fechas establecidas en el calendario académico



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD- PLAN DE MEJORAMIENTO
Proceso Misional Formación Académica - Vicerrectoría Académica**

Código: SGC-FR-09

Página: 1 de 1

Versión: 1

Vigente a Partir de:
24/02/2010

PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

SOLUCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	FECHA PROPUESTA DE CIERRE
Coordinar con anticipación el procedimiento de verificación de cupos especiales con los entes encargados.	Director de OCARA	28-may-10
En la implementación del nuevo sistema de información, se tiene contemplado capacitación y manejo de herramientas a través del diseño de formatos específicos para estandarizar y facilitar a las diferentes dependencias el ingreso de la información de manera oportuna y correcta.	Funcionarios de OCARA Funcionarios del Centro de Informática	Permanente
Antes de cada proceso unificar criterios entre los funcionarios de OCARA de tal manera que la información que se suministre al usuario sea la misma.	Funcionarios de OCARA	Permanente
Programar las evaluaciones periódicamente, mediante actas	Funcionarios de OCARA	Permanente
Implementación del nuevo sistema de información	Director de OCARA Técnico de Sistemas de OCARA	Permanente
Concientizar a la Comunidad Universitaria en el cumplimiento del calendario académico.(correo, circulares, etc.)	Director de OCARA	cada vez que se realicen los procesos de inscripción y matrícula



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD- PLAN DE MEJORAMIENTO
Proceso Misional Formación Académica - Vicerrectoría Académica**

Código: SGC-FR-09

Página: 1 de 1

Versión: 1

Vigente a Partir de:
24/02/2010

CONTROL DEL AVANCE

% EJECUCIÓN	FECHA REAL DE CIERRE	CONTROL DE DEMORA DE ACCIONES	JUSTIFICACIÓN DE RETRASO MAYOR
100%	01-oct-11	482	cambio de director
35%			sobrecarga de trabajo por parte del centro de informática por lo que no se ha podido implementar el nuevo sistema completamente
50%			falta de tiempo para dedicarse como oficina al estudio del estatuto
60%			sobrecarga de trabajo del personal de OCARA
10%			cambio de administración y cambio de director de OCARA
40%			resistencia al cambio de las dependencia



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD- PLAN DE MEJORAMIENTO
Proceso Misional Formación Académica - Vicerrectoría Académica**

Código: SGC-FR-09

Página: 1 de 1

Versión: 1

Vigente a Partir de:
24/02/2010

CONTROL DE LA EFICACIA

CONTROL DE LA EFICACIA					Fecha de seguimiento
FECHA DE CONTROL	REVISIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES	EVIDENCIAS DE LOS RESULTADOS LOGRADOS CON LA ACCION	REVISIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ACCIONES	ESTADO	
05-nov-11	al finalizar cada periodo de admision	instructivo, acta de cierre del listado general y la modificacion de calendario(actas)	C	CERRADA	Febrero del 2012
	cada periodo	evaluacion de proceso (actas)	A	ABIERTA	Febrero del 2012
	permanentemente	calendario acuerdos incluidos en el estatuto y reuniones periodicas(actas)	B	ABIERTA	Febrero del 2012
	permanentemente	evaluacion al finalizar cada proceso(actas)	B	ABIERTA	Febrero del 2012
		reuniones periodicas(actas)	A	ABIERTA	Febrero del 2012
		reuniones periodicas(actas)	A	ABIERTA	Febrero del 2012