

**SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA FACULTAD  
DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**MARÍA CRISTINA CALVACHE RAMÍREZ  
DAVID CERÓN PÉREZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
DIPLOMADO EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA  
NORMA ISO 9001:2008  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
PASTO  
2012**

**SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA FACULTAD  
DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**MARÍA CRISTINA CALVACHE RAMÍREZ  
DAVID CERÓN PÉREZ**

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

**Asesora:  
Esp. MARÍA ANGÉLICA INSUASTY**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
DIPLOMADO EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA  
NORMA ISO 9001:2008  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
PASTO  
2012**

## **NOTA DE RESPONSABILIDAD**

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

Artículo 1<sup>ro</sup> del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

Firma del Presidente de tesis

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Febrero de 2012

## **RESUMEN**

Se hace necesaria la implementación de un plan de mejoramiento que abarque las problemáticas ya existentes y las reconocidas en el seguimiento actual para la FACEAC, en especial para los programa de Administración de Empresas, Comercio Internacional y Mercadeo y Economía, el programa de Contaduría Pública no se ha trabajado ya que es un programa nuevo.

## **ABSTRACT**

It is necessary to implement an improvement plan that encompasses the existing problems and recognized in the current monitoring for FACEAC, especially for the program in Business Administration, International Trade and Marketing and Economics, Public Accounting program not has worked since it is a new program.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN .....	10
1. GENERALIDADES .....	11
1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA.....	11
2. PROBLEMA.....	12
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	12
3. OBJETIVOS .....	13
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	13
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	13
4. JUSTIFICACIÓN .....	14
5. MARCO REFERENCIAL .....	15
5.1 MARCO TEORICO.....	15
5.1.1 Evolución De La Calidad .....	15
5.1.2 Planificacion De La Calidad.....	15
5.1.3 Descripción del proceso de “Formación Académica” de la universidad de Nariño.....	17
5.1.4 Procedimientos documentados del proceso de Formación Académica de la universidad de Nariño:.....	17
5.2 MARCO CONTEXTUAL .....	18
5.2.1 Direccionamiento Estratégico:.....	18
5.3 MARCO NORMATIVO .....	21
5.3.1 Norma NTC GP 1000:2009. ....	21
5.3.2 Norma ISO 9001:2008.....	22
5.3.3 Normatividad que rige la Institución.....	22

6.	METODOLOGIA.....	23
6.1	MÉTODO.....	23
6.2	INFORMACIÓN .....	23
7.	DIAGNOSTICO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO.	24
7.1	DIAGNÓSTICO .....	24
7.2	DIAGNÓSTICO PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ...	24
7.3	DIAGNÓSTICO PROGRAMA DE ECONOMÍA .....	32
7.4	DIAGNÓSTICO PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO.....	38
8.	PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO .....	47
8.1	OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO .....	47
8.2	DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.....	47
8.2.1	Descripción del Plan de mejoramiento para el programa de administración de empresas.....	47
8.2.2	Descripción del Plan de Mejoramiento para el Programa de Economía.....	53
	CONCLUSIONES.....	57
	RECOMENDACIONES .....	58
	BIBLIOGRAFÍA .....	59
	NETGRAFÍA.....	60
	ANEXOS .....	61

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
ANEXO A: Encuesta de Satisfacción .....	62
ANEXO B: Lista de chequeo .....	64
ANEXO C: Informe de Auditoria .....	69
ANEXO D: Formato Plan de Mejoramiento .....	78

## INTRODUCCIÓN

Actualmente el mercado de consumidores a nivel mundial demanda requisitos en los productos o servicios que se convierten en un verdadero reto para los empresarios, este mercado está en un constante cambio que exige que el campo empresarial este a la vanguardia de sus necesidades, es por eso que El Sistema de Gestión de Calidad se convierte en una verdadera ayuda y prioridad para las organizaciones ya que no solo busca procesos internos eficaces y eficientes sino que también la implementación y certificación en este sistema refleja una garantía para el consumidor. De esta manera podemos decir que el Sistema de Gestión de Calidad no solo ayuda a llevar mejores procesos sino que ayuda a la imagen corporativa de las organizaciones.

El presente trabajo muestra el resultado del trabajo de seguimiento relacionado al Sistema de Gestión de Calidad llevado a cabo en la Universidad de Nariño específicamente en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC).

El primer ítem para efectuar este trabajo, fue el diagnóstico realizado para cada uno de los programas de la Facultad, excepto el Programa de Contaduría Pública ya que éste es nuevo en la Universidad de Nariño, para ello se hizo uso de la herramienta "Lista de Chequeo". También se llevó a cabo la encuesta de satisfacción estudiantil en los tres programas mencionados con anterioridad, cuyos resultados arrojaron información básica para el seguimiento y la actualización del plan de mejoramiento de la Facultad.

Como resultado de lo anterior y con ayuda de los Directores de Programa se procedió a elaborar un plan de mejoramiento unificando los tres programas, es decir uno solo plan que abarque las problemáticas de la FACEAC, concluyendo así las actividades prácticas y académicas.

## **1. GENERALIDADES**

### **1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA**

El presente trabajo tiene como tema el seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC-GP 1000, en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad de Nariño.

## **2. PROBLEMA**

### **2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Al realizar el diagnóstico de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, haciendo uso de la lista de chequeo, la observación y charlas directas con las personas implicadas en cada programa, se ha encontrado variedad de que falencias están directamente relacionadas con el proceso de formación académica, cabe resaltar que no existe un plan de mejoramiento para los programas que abarca la FACEAC como tal, que trate todas falencias que se pueden evidenciar.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Realizar seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad, específicamente en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contable, basado en la norma NTC-GP1000.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar el Diagnóstico de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.
- Elaborar un Plan de Mejoramiento encaminado a solucionar las problemáticas presentes en el programa de Administración de Empresas.
- Elaborar un Plan de Mejoramiento encaminado a solucionar las problemáticas presentes en el programa de Economía.
- Elaborar un Plan de Mejoramiento encaminado a solucionar las problemáticas presentes en el programa de Comercio Internacional y Mercadeo.

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

En los últimos años, el creciente nivel de exigencia del mercado, y el aumento de la competitividad, han originado en el entorno empresarial la necesidad de contemplar e incorporar a su gestión criterios de calidad que le agrega valor a los bienes o servicios ofrecidos a los clientes o usuarios. La Universidad de Nariño ya cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad que por supuesto promueve la eficiencia de la organización. Durante el seguimiento de dicho sistema y haciendo énfasis a la Facultad de Ciencias Económica, Administrativas y Contables se hicieron presentes algunas falencias comunes en los programas de la Facultad mencionada con anterioridad, reconocidas haciendo uso de herramientas como el diagnóstico, encuesta de satisfacción, observación directa y charlas con los Directores de Programa.

## 5. MARCO REFERENCIAL

### 5.1 MARCO TEORICO

**5.1.1 Evolución De La Calidad<sup>1</sup>** : El origen y las bases de la filosofía de la calidad, surgió a finales del siglo XVIII y principios del XIX, época que aconteció la revolución industrial y surgieron las grandes compañías que tenían la necesidad de definir nuevas formas de organización y prácticas administrativas, posteriormente aparecen nuevas tendencias y etapas evolutivas que han contribuido en gran parte a que hoy día el empresario comprenda al consumidor, que día a día es más exigente, y de igual forma el incremento de la fuerte competencia nacional e internacional.

Por lo anterior, hoy día gran parte de las organizaciones han centrado sus esfuerzos en gestionar un sistema de calidad que contribuya en su implementación al mejoramiento de la posición competitiva, (expresada en el aumento de ingresos y de la participación y sostenibilidad en el mercado), mejoramiento de la imagen corporativa ante el entorno, (de acuerdo a la capacidad de respuesta, adecuación a los cambios y requerimientos del entorno), y el incremento de la confianza entre clientes actuales y potenciales, (de acuerdo a la capacidad que tiene la empresa para suministrar, en forma consistente y sostenible, productos y/o servicios confiables), entre otras ventajas.

**5.1.2 Planificación De La Calidad<sup>2</sup>**: En los años 80 la crisis de la calidad en las empresas en las áreas de productos y procesos produjo que estas reevaluaran de nuevo sus gestiones de calidad. Dando a conocer que los problemas se encontraban en la planificación de la calidad en sí; las pérdidas en ventas, costos de la mala calidad y las amenazas a la sociedad se resume a la crisis de la calidad.

Hasta el comienzo de los años 90 la mayoría de las empresas partían del punto en que la calidad cuesta y por esto se disminuirían las ganancias. Hoy en día mas gente se dé cuenta de que en realidad es al contrario. La búsqueda para ofrecerle mejor calidad al cliente provoca positivamente la baja de precios y mayores ganancias.

Muchas de las deficiencias de los productos y procesos tienen su origen en la mala planificación de la calidad.

---

<sup>1</sup>Ing. RIVERA Lina. Evolución de la Calidad. Curso ISO 9001:2008 – Módulo 1: Fundamentación de un Sistema de Gestión de Calidad. SENA – Regional Santander. 2009. p. 1

<sup>2</sup>JURAN J.M. “Juran y la planificación para la calidad”. Ediciones Díaz de Santos. [www.juran.com](http://www.juran.com)

La importancia otorgada durante los últimos años al control de calidad es una respuesta a la competencia Japonesa basada en la calidad. Juran se reconoce como la persona que agrego la calidad a la dimensión humana, lo que nosotros llamamos ahora la dirección de calidad total.

Calidad según Juran tiene múltiples significados. Dos de esos significados son críticos, no solo para planificar la calidad sino también para planificar la estrategia empresarial.

*Calidad:* Se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: Retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc.

La planificación de la calidad es uno de los tres procesos básicos de gestión por medio de los cuales gestionamos la calidad. Los tres procesos (la trilogía de Juran)<sup>3</sup> están interrelacionados.

Todo comienza con la planificación de la calidad. El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para producir productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes, productos tales como facturas, películas de polietileno, contrato de ventas, llamadas de asistencia técnica y diseños nuevos para los bienes.

Una vez que se ha completado la planificación, el plan se pasa a las fuerzas operativas. Su trabajo es producir el producto. Al ir progresan las operaciones, vemos que el proceso es deficiente: se pierde el 20% del esfuerzo operativo, porque el trabajo se debe rehacer debido a las deficiencias de la calidad. Esta pérdida se hace crónica porque el proceso se planifico así.

Bajo patrones convencionales de responsabilidad, las fuerzas operativas son incapaces de eliminar esa pérdida crónica planificada. En vez de ello, lo que hacen es realizar el control de calidad para evitar que las cosas empeoren.

Si echamos una mirada alrededor, pronto vemos que esos tres procesos (planificación, control, y mejora) han estado presentes durante algún tiempo. Se han utilizado en las finanzas durante siglos, lo suficiente como para haber desarrollado una terminología normalizada.

---

<sup>3</sup>Enciclopedia Microsoft ® Encarta ®. 98. Control de Calidad. 1993-1997. Microsoft Corporation.  
JURAN J. M. y GRYNA F. M. Análisis y planeación de la calidad. Mc Graw Hill.

**5.1.3 Descripción del proceso de “Formación Académica” de la universidad de Nariño.** Entre uno de los procesos que se maneja en la Universidad de Nariño, está el de formación académica el cual tiene como objeto formar integralmente estudiantes a través de los diferentes programas, niveles y modalidades de educación superior.

Con un alcance desde la elaboración del Proyecto Educativo hasta la obtención del Título Académico. Este proceso se destaca en ser de tipo Misional.

**5.1.4 Procedimientos documentados del proceso de Formación Académica de la universidad de Nariño:**

- Diseño y desarrollo del proyecto educativo del programa: Código VAC-FOA-FR-01, vigente a partir de 2010-02-22, permite elaborar el proyecto educativo con miras a la obtención del registro calificado.
- Programación carga y labor académica: Código VAC-FOA-FR-02
- Vigente a partir de 2010-02-22, permite elaborar la programación de asignaturas, la carga y labor académica del semestre
- Evaluación docente: Código VAC-FOA-FR-03, vigente a partir de 2010-02-22, por medio del cual se evalúa el desempeño de la labor académica de los docentes durante cada semestre o año académico.
- Acreditación de alta calidad: Código VAC-FOA-FR-04, vigente a partir de 2010-02-22 permite obtener la acreditación de alta calidad para un programa académico.
- Desarrollo de prácticas académicas: Código VAC-FOA-FR-05, vigente a partir de 2010-02-22, tiene como objetivo ampliar el horizonte del conocimiento a través de la interrelación entre lo aprendido en clase y la práctica directa.
- Desarrollo de trabajos de grado-pasantía: Código VAC-FOA-FR-06, vigente a partir de 2010-02-22, por medio del cual se aprueban proyectos y trabajos de grado necesarios para optar por el título académico.
- Desarrollo de prácticas profesionales: Código VAC-FOA-FR-08, vigente a partir de 2010-02-22, permite desarrollar prácticas profesionales ajustadas a los requerimientos académicos del programa y de carácter técnico de la empresa o institución, con el fin de que los estudiantes pongan en práctica los conocimientos adquiridos y que desarrollen habilidades y destrezas.

## 5.2 MARCO CONTEXTUAL

### 5.2.1 Direccionamiento Estratégico:

✓ *VISIÓN UNIVERSIDAD DE NARIÑO 2020*

La Universidad de Nariño, entendida como un acontecimiento en la cultura, es reconocida por su contribución, desde la creación de valores humanos, a la paz, la convivencia, la justicia social y a la formación académica e investigativa, comprometida con el desarrollo regional en la dimensión intercultural.

✓ *MISIÓN UNIVERSIDAD DE NARIÑO*

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

✓ *POLITICA DE CALIDAD*

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

✓ *OBJETIVOS DE CALIDAD*

1. Brindar a la sociedad, profesionales con un alto sentido humano y ciudadano, capaces de contribuir al desarrollo local y regional, desde su ciencia y su saber.
2. Mejorar permanentemente la calidad en la docencia, investigación y proyección social de la Universidad.
3. Garantizar a la Comunidad Universitaria información veraz, clara y oportuna, que facilite su interacción con la Entidad.
4. Impulsar la acreditación social e institucional de alta calidad.

5. Incrementar el nivel de satisfacción en la Comunidad Universitaria con el compromiso de los servidores públicos en la prestación de los servicios internos de la Universidad.

6. Consolidar una cultura de autocontrol, mejoramiento continuo, y aseguramiento de la calidad de los procesos del sistema integrado de gestión.

7. Propender por el mejoramiento de la calidad de vida de los Estudiantes, mediante la participación en programas, culturales, deportivos, socioeconómicos, de desarrollo humano, y de promoción y prevención en salud.

#### ✓ PRINCIPIOS

Formar seres Humanos.

Ciudadanos y profesionales en las diferentes áreas del saber y del conocimiento

Seres con fundamentos éticos

Ciudadanos con espíritu crítico para el desarrollo alternativo en el acontecimiento mundo.

#### ✓ VALORES

*Valores humanos tales como:*

La paz.

La convivencia.

La justicia social.

La formación académica e investigativa.

#### ✓ MAPA DE PROCESOS.

En la actualidad el SGC, de la Universidad de Nariño está en proceso de certificación, por ende se busca hacer un seguimiento en los diferentes procesos que conforman el sistema en la entidad expresados en el mapa de procesos.

Este mapa fue elaborado según la clasificación de los procesos; Estratégicos, *Misionales*, Evaluación y de Apoyo. De estos para la auditoria de seguimiento que se llevara acabo a mediados del mes de Abril del presente año, se ve la necesidad de hacer un seguimiento, siendo un aporte al mejoramiento continuo de la entidad, enfocado al proceso de *Formación Académica*, en los diferentes programas de la Universidad, en

este caso se trabaja en la facultad de ingeniería con programas específicos tales como; ingeniería electrónica, ingeniería civil, ingeniería sistemas y tecnología de sistemas.

Para mayor conocimiento se dan a conocer los procesos que hacen parte del mapa de procesos:

#### *Procesos Estratégicos.*

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

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

#### *Procesos Misionales.*

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

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

#### *Procesos de evaluación.*

Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

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

### *Procesos de Apoyo.*

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

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

## **5.3 MARCO NORMATIVO**

**5.3.1 Norma NTC GP 1000:2009.** En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma específica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.<sup>4</sup>

**5.3.2 Norma ISO 9001:2008.** Ha sido desarrollada con el fin de clarificar los requisitos existentes en la NTC ISO 9001:2000, y para mejorar su compatibilidad con la NTC ISO 14001 y las OHSAS. La Organización internacional de Normalización (ISO) publicó el pasado 14 de noviembre de 2008 la norma ISO 9001:2008, última versión de la norma ISO 9001, norma que emplean organizaciones de 175 países como marco de referencia para definir sus Sistemas de Gestión de Calidad

**5.3.3 Normatividad que rige la Institución.** La universidad de Nariño está regida por la siguiente normatividad: 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, Decreto 2566 de 2003 (condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior), 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 1000:2009, decreto 1599 de 2005 decreto 4110 de 2004, MECI 1000-2005, 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.

---

<sup>4</sup> Norma técnica de calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009. Consultado en: <http://akane.udenar.edu.co/siweb/calidadudenar/wp-content/uploads/2010/06/NTCGP-1000-2009.pdf>

## 6. METODOLOGIA

### 6.1 MÉTODO

El tipo de estudio que vamos a utilizar es el descriptivo, ya que seleccionaremos una serie de cuestiones y que mediremos independientemente. Este estudio nos servirá para analizar, medir y evaluar cómo se puede presentar este fenómeno y sus componentes.

De igual manera, el método que vamos a utilizar es inductivo, es decir cuando de la observación de hechos particulares, obtenemos proposiciones generales, o sea que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de los hechos.

El proceso estadístico del trabajo es cuantitativo el cual realiza una selección de una muestra, una recolección de datos y un análisis de los mismos.

Además también se utilizará el cualitativo el cuál se refiere a las propias palabras de las personas habladas o escritas y la conducta observable. La metodología cualitativa es un modo de encarar el mundo empírico.<sup>5</sup>

### 6.2 INFORMACIÓN

La información fue recolectada mediante fuentes primarias y secundarias de la siguiente manera:

#### **Fuentes primarias**

Para llevar a cabo nuestro trabajo fue necesario ejecutar una encuesta de satisfacción a los estudiantes de los programa de Administración de Empresas, Economía y Comercio Internacional y Mercadeo.

#### **Fuentes secundarias**

Entre las fuentes secundarias que ayudaron al presente trabajo encontramos los textos, direcciones electrónicas y diagnóstico realizado a la Facultad.

---

<sup>5</sup> [http\www.wikipedia.com\metodos cualitativos de investigación](http://www.wikipedia.com/metodos cualitativos de investigación)

## **7. DIAGNOSTICO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO.**

### **7.1 DIAGNÓSTICO**

Para poder llevar a cabo el diagnóstico en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables se hicieron uso de tres herramientas fundamentales:

- La encuesta de satisfacción estudiantil, la cual se realizó a un grupo de 204 estudiantes de los tres programas, ponderados de la siguiente manera: 94 encuestas para Administración de Empresas, 65 para Economía y 45 para Comercio Internacional y Mercadeo, cantidades que se determinaron aplicando la fórmula estadística de muestra. En éstas encuestas los estudiantes evaluaron los principales aspectos de la formación académica impartida por su respectivo programa (ver anexo A).
- La lista de chequeo, esta es una herramienta de la que se hizo uso con el fin de determinar como se encontraban los programas en materia de documentación, es decir corroborar si dichos programas tenían todos los formatos, documentos, registros instructivos etc, que exige la norma, además observar que estos se encontraran actualizados y con los lineamientos que fueron establecidos por la universidad (ver anexo B).
- Entrevista con los directores de programa, esta fue una entrevista informal- no estructurada mediante la cual se evaluó el informe de auditoria que se había entregado recientemente a todos los programas de la universidad de Nariño con el fin de identificar las no conformidades u observaciones que se habían evidenciado en el programa.(ver anexo C).

### **7.2 DIAGNÓSTICO PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

#### **Encuesta de satisfacción estudiantil**

Para poder realizar este informe, se aplicó con anterioridad la fórmula de muestra la cual tuvo como resultado la aplicación de 204 encuestas, de las cuales 94 fueron respondidas por los estudiantes del programa de Administración de Empresas, cada encuesta consta de once preguntas con las siguientes calificaciones: 5 Excelente, 4 Bueno, 3 Regular, 2 Malo, 1 Muy malo.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, en los resultados arrojados por las encuestas tenemos:

- ✓ De la totalidad de encuestados, 40 corresponden al sexo masculino y 54 al sexo femenino.

**1. ¿Cómo califica Usted la Formación Académica impartida por el Programa al que pertenece?**

PREGUNTA 1		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	1	1%
2	0	0%
3	22	23%
4	64	68%
5	7	7%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>



Un gran porcentaje de los estudiantes encuestados se muestran satisfechos con la formación Académica dada por el programa de Administración de Empresas, aunque debemos tener en cuenta que 22 de los 94 encuestados, consideran como regular este servicio.

**2. ¿Considera Usted que los conocimientos adquiridos en su programa académico, son acordes a las necesidades y expectativas de la región?**

PREGUNTA 2		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	2	2%
2	4	4%
3	27	29%
4	49	52%
5	12	13%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>



61 estudiantes de administración de empresas de los diferentes semestres, consideran que los conocimientos adquiridos están acordes a las expectativas de la región, sin embargo 6 no están de acuerdo con ello.

**3. ¿Cómo califica Usted el cumplimiento de horarios del personal docente en su Programa Académico?**

PREGUNTA 3		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	2	2%
2	1	1%
3	26	28%
4	53	56%
5	12	13%
TOTAL	94	100%



65 personas opinan que los docentes cumplen a cabalidad con sus horarios, mientras que el número restante de estudiantes encuestados no están conformes con la puntualidad de los docentes.

**4. ¿Cómo califica Usted el material bibliográfico existente en su Programa?**

PREGUNTA 4		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	3	3%
2	10	11%
3	33	35%
4	32	34%
5	16	17%
TOTAL	94	100%



Acercas de este cuestionamiento, se puede decir que gran parte de los estudiantes encuestados, encuentran insuficiente el material bibliográfico.

**5. ¿Cómo califica Usted las ayudas didácticas existentes en su Programa?**

PREGUNTA 5		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	3	3%
2	4	4%
3	19	20%
4	40	43%
5	28	30%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>



Las ayudas didácticas presentes en el programa de administración de empresas satisfacen las necesidades de los estudiantes del mismo.

**6. ¿Cómo califica Usted las prácticas académicas desarrolladas en su Programa?**

PREGUNTA 6		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
1	2	2%
2	15	16%
3	20	21%
4	36	38%
5	21	22%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>



Casi el 50% de los encuestados consideran insuficientes las prácticas académicas de pregrado en el programa de administración de empresas.

**7. ¿Cómo califica Usted la atención del personal administrativo del Programa al que pertenece?**

PREGUNTA 7		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	2	2%
2	4	4%
3	18	19%
4	50	53%
5	20	21%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>



Un gran porcentaje de los estudiantes encuestados califican de manera positiva la atención del personal administrativo del programa al que pertenece.

**8. ¿Cómo califica Usted la atención del personal administrativo de la Facultad a la que pertenece?**

PREGUNTA 8		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	3	3%
2	4	4%
3	20	21%
4	51	54%
5	16	17%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>



La atención que presta el personal administrativo de la facultad es considerada aceptable para la mayor parte de los estudiantes encuestados.

**9. ¿Cómo califica Usted la metodología de enseñanza de los docentes de su Programa?**

PREGUNTA 9		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0%
2	3	3%
3	23	24%
4	58	62%
5	10	11%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>



Más de la mitad de los estudiantes encuestados del programa califica como buena la metodología utilizada por los profesores.

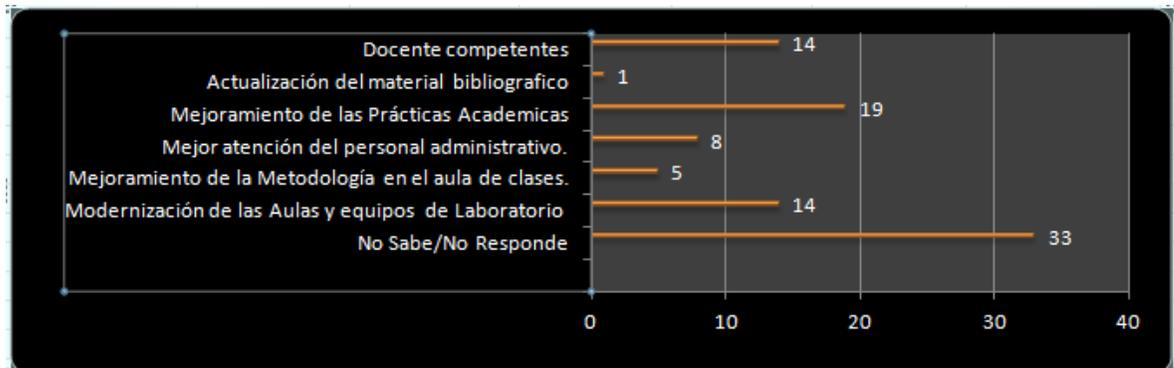
**10. ¿Cómo califica Usted la calidez de los docentes de su Programa?**

PREGUNTA 10		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	1	1%
2	3	3%
3	26	28%
4	44	47%
5	20	21%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>



La calidez de los docentes del programa de administración de empresas es considerada admisible para los estudiantes del mismo.

## 11 ¿De la Formación Académica ofrecida por su Programa que le gustaría que se mejore prioritariamente?



Haciendo caso omiso a los estudiantes que no dieron respuesta a esta pregunta podemos notar que su interés se centra en el mejoramiento de las prácticas académicas, seguido de la competencia de los docentes y la modernización de las aulas y equipos de laboratorio.

### Lista de chequeo

En lo relacionado al diagnóstico para el programa de administración de Empresas encontramos lo siguiente:

En la carpeta 1, la cual abarca los documentos del Proceso Misional de Formación Académica se realizó las siguientes averiguaciones:

La caracterización del Proceso de Formación Académica en medio impreso se encuentra en perfecto orden, sin embargo en medio digital ésta desactualizado respecto a las versiones.

La Ficha técnica del programa académico se encuentra en medio digital e e impreso y con la actualización correcta.

En cuanto a la resolución del registro calificado vigente y/o acreditación de alta calidad se encuentra en medio impreso pero no esta presente en medio digital.

De los procedimientos del proceso podemos decir que se encuentran presentes en medio impreso con la versión correcta, sin embargo en medio digital se encuentran desactualizados.

En lo referente a los formatos utilizados en la unidad académica, los cuales están plasmados en la lista de documentos, se pudo observar que gran cantidad de ellos no se encuentran en la carpeta ni en medio digital, y otros de ellos no tienen la actualización adecuada.

De los resultados de los indicadores se puede decir lo siguiente; están vigentes en la carpeta y en medio digital, aunque se debe tener en cuenta que el indicador del nivel de satisfacción estudiantil no tenía la actualización para el periodo actual, razón por la cual se hizo el estudio necesario.

En lo referente a matriz de riesgos para el programa de de formación académica a nivel del programa y/o departamento cabe resaltar que está presente en medio digital e impreso con su respectiva actualización.

Del plan de mejoramiento referente a la formación académica, se encuentra presente en medio digital e impreso, sin embargo el plan que abarca las problemáticas de la FACEAC existe pero se encuentra desactualizado.

Una vez concluido el estudio a la carpeta 1, procedemos a analizar la carpeta 2 la cual presenta los documentos Soportes para el Proceso Misional de Formación Académica.

El manual de calidad, se hace presente en medio digital pero no está en la versión 4, es decir se encuentra desactualizado.

Los procedimientos obligatorios de la norma NTCGP 1000:2009, es decir: control de documentos, control de registros, auditoria internas, tratamiento del servicio no conforme, acciones correctivas y preventivas, control de quejas, reclamos y sugerencias, no están presentes en la carpeta, pero si se encuentran en medio digital.

En lo referente al código de ética y borrador del código de buen gobierno, todo está en orden.

Pasamos al estudio de la carpeta 3 la cual abarca registros o evidencias de la implementación de los procedimientos obligatorios de la NTCGP 1000:2009.

El listado maestro de documentos internos, el listado maestro de documentos externos y el listado maestro de registros no están presentes en medio digital ni impreso.

Se continúa con las carpeta 4, la cual hace referencia a los registros de informes de auditorías internas y las respectivas acciones correctivas y/o preventivas, la carpeta 5 que menciona los registros de los servicios no conformes identificados en el programa relacionados al cumplimiento de los requisitos de los estudiantes y

la carpeta 6 registros estadísticos de los asuntos resueltos por los comités curriculares registro y tratamiento de las quejas, reclamos y sugerencias tratadas en las respectivas unidades académicas, no se encuentran presente en ninguno de los medios.

### 7.3 DIAGNÓSTICO PROGRAMA DE ECONOMÍA

#### Encuesta de satisfacción estudiantil

Para poder realizar este informe, se aplicó con anterioridad la fórmula de muestra la cual tuvo como resultado la aplicación de 204 encuestas, de las cuales 65 fueron respondidas por los estudiantes del programa de Economía, cada encuesta consta de once preguntas con las siguientes calificaciones: 5 Excelente, 4 Bueno, 3 Regular, 2 Malo, 1 Muy malo.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, en los resultados arrojados por las encuestas tenemos:

- ✓ De la totalidad de encuestados, 29 corresponden al sexo masculino y 36 al sexo femenino.

#### 1. ¿Cómo califica Usted la Formación Académica impartida por el Programa al que pertenece?

PREGUNTA 1		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	1	2%
2	6	9%
3	20	31%
4	30	46%
5	8	12%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>



Un gran porcentaje de los estudiantes encuestados se muestran satisfechos con la formación Académica dada por el programa de Economía, aunque debemos tener en cuenta que 20 de los 65 encuestados, consideran como regular este servicio.

**2. ¿Considera Usted que los conocimientos adquiridos en su programa académico, son acordes a las necesidades y expectativas de la región?**

PREGUNTA 2		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	3	5%
2	9	14%
3	21	32%
4	22	34%
5	10	15%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>



32 estudiantes de Economía de los diferentes semestres, consideran que los conocimientos adquiridos están acordes a las expectativas de la región, sin embargo 21 piensan que dichos conocimientos son regulares.

**3. ¿Cómo califica Usted el cumplimiento de horarios del personal docente en su Programa Académico?**

PREGUNTA 3		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	10	15%
2	17	26%
3	18	28%
4	16	25%
5	4	6%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>



La mayoría de los estudiantes del programa de economía califican de manera negativa el cumplimiento de los horarios por parte de los docentes.

**4. ¿Cómo califica Usted el material bibliográfico existente en su Programa?**

PREGUNTA 4		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0%
2	6	9%
3	25	38%
4	17	26%
5	17	26%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>



Acerca de este cuestionamiento, se puede decir que un gran porcentaje de los encuestados, encuentran regular el material bibliográfico.

**5. ¿Cómo califica Usted las ayudas didácticas existentes en su Programa?**

PREGUNTA 5		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	2	3%
2	6	9%
3	16	25%
4	27	42%
5	14	22%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>



Las ayudas didácticas presentes en el programa de administración de empresas satisfacen las necesidades de los estudiantes del mismo, sin olvidar que 16 de ellos consideran regulares dichas ayudas didácticas.

**6. ¿Cómo califica Usted las prácticas académicas desarrolladas en su Programa?**

PREGUNTA 6		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
1	4	6%
2	14	22%
3	17	26%
4	18	28%
5	12	18%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>



La mayoría de los encuestados consideran insuficientes las prácticas académicas de pregrado en el programa de administración de empresas.

**7. ¿Cómo califica Usted la atención del personal administrativo del Programa al que pertenece?**

PREGUNTA 7		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	2	3%
2	9	14%
3	19	29%
4	25	38%
5	10	15%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>



Un gran porcentaje de los estudiantes encuestados califican de manera positiva la atención del personal administrativo del programa al de economía.

**8. ¿Cómo califica Usted la atención del personal administrativo de la Facultad a la que pertenece?**

PREGUNTA 8		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	2	3%
2	10	15%
3	15	23%
4	24	37%
5	14	22%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>



La atención que presta el personal administrativo de la facultad es considerada aceptable para una gran parte de los estudiantes encuestados, sin embargo 10 encuestados opinan lo contrario.

**9. ¿Cómo califica Usted la metodología de enseñanza de los docentes de su Programa?**

PREGUNTA 9		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	1	2%
2	6	9%
3	19	29%
4	27	42%
5	12	18%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>



Más de la mitad de los estudiantes encuestados del programa califica como buena la metodología utilizada por los profesores.

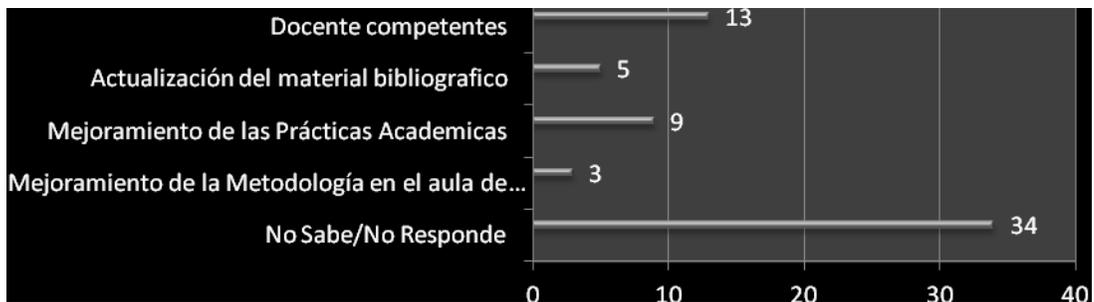
**10. ¿Cómo califica Usted la calidez de los docentes de su Programa?**

PREGUNTA 10		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	1	2%
2	6	9%
3	18	28%
4	24	37%
5	16	25%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>



La calidez de los docentes del programa de Economía es considerada admisible para los estudiantes del mismo.

**11. ¿De la Formación Académica ofrecida por su Programa que le gustaría que se mejore prioritariamente?**



Haciendo caso omiso a los estudiantes que no dieron respuesta a esta pregunta podemos notar que su interés se centra en la competencia de los docentes seguido de las prácticas académicas.

**Lista de chequeo**

En primera instancia se realizó el seguimiento de la carpeta 1 y se encontró lo siguiente:

La caracterización se encuentra presente en medio digital e impreso en éste último se encuentra desactualizada.

La ficha técnica del programa académico se hace presente en la carpeta, pero no en medio digital.

La resolución del registro calificado vigente y/o acreditación de alta calidad están presentes en los dos medios.

Todos los procedimientos del proceso se encuentran presentes y actualizados en medio digital, sin embargo en impreso no están algunos y otros no poseen la actualización correcta.

Los formatos utilizados en la unidad académica, no presenta el separador, algunos de los formatos no están presentes en medio físico, sin embargo en medio digital están presentes todos.

En lo referente a los indicadores se encuentran en orden, sin embargo el estudio de satisfacción estudiantil está desactualizado, por lo cual se procedió a realizar las debidas encuestas.

Lo concerniente a la matriz de riesgos a nivel general se encuentra en orden, sin embargo la matriz de riesgos para el programa no está presente en medio digital.

El plan de mejoramiento está presente y actualizado, cabe resaltar que es el referente al proceso de Formación Académica, el que trata las falencias de la facultad no existe.

Todo lo referente a la carpeta 2 se encuentra presente en medio digital e impreso y con las actualizaciones necesarias.

Los aspectos que abarcan la carpeta 3, 4, 5 y 6 no se encuentran ni en medio digitales ni impresos.

## **7.4 DIAGNÓSTICO PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO**

### **Encuesta de satisfacción estudiantil**

Para poder realizar este informe, se aplicó con anterioridad la fórmula de muestra la cual tuvo como resultado la aplicación de 204 encuestas, de las cuales 45 fueron respondidas por los estudiantes del programa de Comercio Internacional y

Mercadeo, cada encuesta consta de once preguntas con las siguientes calificaciones: 5 Excelente, 4 Bueno, 3 Regular, 2 Malo, 1 Muy malo.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, en los resultados arrojados por las encuestas tenemos:

- ✓ De la totalidad de encuestados, 17 corresponden al sexo masculino y 28 al sexo femenino.

**1. ¿Cómo califica Usted la Formación Académica impartida por el Programa al que pertenece?**

PREGUNTA 1		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	2	4%
2	2	4%
3	7	16%
4	21	47%
5	13	29%
TOTAL	45	100%



Un gran porcentaje de los estudiantes encuestados se muestran satisfechos con la formación Académica dada por el programa de comercio internacional y mercadeo.

**2. ¿Considera Usted que los conocimientos adquiridos en su programa académico, son acordes a las necesidades y expectativas de la región?**

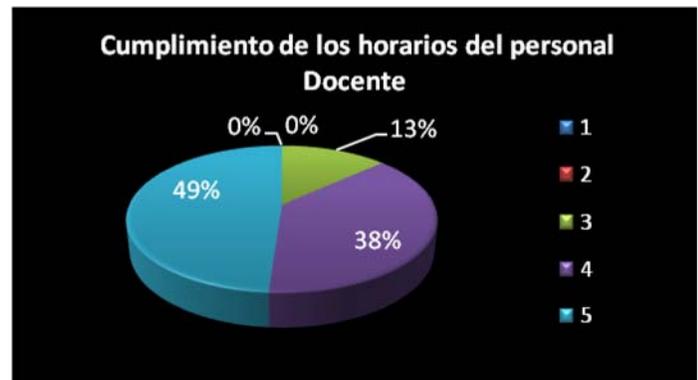
PREGUNTA 2		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	2	4%
2	4	9%
3	9	20%
4	18	40%
5	12	27%
TOTAL	45	100%



Podemos concluir que un 67% de los estudiantes encuestados de comercio internacional y mercadeo cree que los conocimientos que se adquieren en el programa son acordes a las necesidades y expectativas de la región.

**3. ¿Cómo califica Usted el cumplimiento de horarios del personal docente en su Programa Académico?**

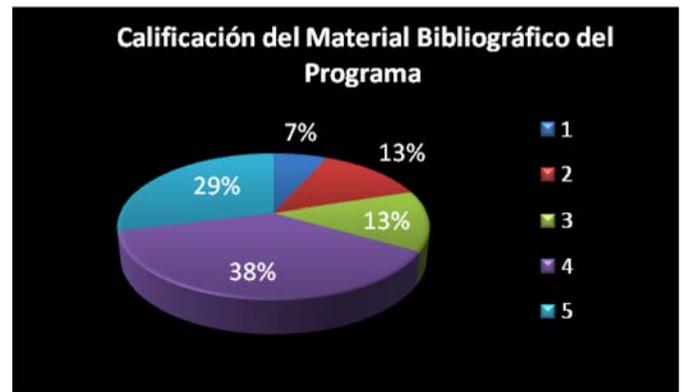
PREGUNTA 3		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0%
2	0	0%
3	6	13%
4	17	38%
5	22	49%
TOTAL	45	100%



Casi la totalidad de los estudiantes encuestados creen que los profesores del programa cumplen con los horarios académicos.

**4. ¿Cómo califica Usted el material bibliográfico existente en su Programa?**

PREGUNTA 4		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	3	7%
2	6	13%
3	6	13%
4	17	38%
5	13	29%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



Se puede concluir que el material bibliográfico del programa de comercio internacional mercadeo, no es totalmente satisfactorio para los estudiantes encuestados.

**5. ¿Cómo califica Usted las ayudas didácticas existentes en su Programa?**

REGUNTA 5		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0%
2	2	4%
3	9	20%
4	15	33%
5	19	42%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



Las ayudas didácticas que presenta el proceso de formación académica del programa de comercio internacional y mercadeo son satisfactorias para los estudiantes del mismo.

**6. ¿Cómo califica Usted las prácticas académicas desarrolladas en su Programa?**

PREGUNTA 6		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	1	2%
2	3	7%
3	9	20%
4	17	38%
5	15	33%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



Casi el 70% de los encuestados consideran suficientes las prácticas académicas de pregrado en el programa de comercio internacional y mercadeo.

**7. ¿Cómo califica Usted la atención del personal administrativo del Programa al que pertenece?**

PREGUNTA 7		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	2	4%
2	2	4%
3	5	11%
4	18	40%
5	18	40%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



Un gran porcentaje de los estudiantes encuestados califican de manera positiva la atención del personal administrativo del programa al que pertenecen.

**8. ¿Cómo califica Usted la atención del personal administrativo de la Facultad a la que pertenece?**

PREGUNTA 8		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	POECENTAJE
1	0	0%
2	4	9%
3	10	22%
4	18	40%
5	13	29%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



La atención que presta el personal administrativo de la facultad es considerada aceptable para la mayor parte de los estudiantes encuestados.

**9. ¿Cómo califica Usted la metodología de enseñanza de los docentes de su Programa?**

PREGUNTA 9		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	2	4%
2	5	11%
3	11	24%
4	12	27%
5	15	33%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



La metodología utilizada por los docentes del programa de comercio internacional y mercadeo es aprobada por los estudiantes del mismo, solo un pequeño porcentaje no aprueba dicha metodología.

**10. ¿Cómo califica Usted la calidez de los docentes de su Programa?**

PREGUNTA 10		
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	5	11%
2	3	7%
3	11	24%
4	13	29%
5	13	29%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



Un gran porcentaje de los estudiantes encuestados del programa no aprueba la calidad de los docentes con los que cuentan.

**11. ¿De la Formación Académica ofrecida por su Programa que le gustaría que se mejore prioritariamente?**



Haciendo caso omiso a los estudiantes que no dieron respuesta a esta pregunta podemos notar que su interés se centra en el mejoramiento de la competencia de los docentes del programa, seguido de la modernización de las aulas y equipos de laboratorio fundamentalmente.

## **Lista de chequeo**

En el seguimiento realizado a la carpeta de calidad del programa de Comercio Internacional y Mercadeo encontramos lo siguiente:

En lo referente a la carpeta 1 e iniciando con la caracterización del proceso de Formación Académica y la ficha técnica del programa académico todo está en orden.

Pasamos a la resolución de registro calificado vigente y/o acreditación de alta calidad la cual no está presente ni en medio digital ni impreso.

Respecto a los procedimientos del proceso, algunos de ellos están presentes en la carpeta pero se encuentran desactualizados, en medio digital se encuentran todos y con lo actualización correcta.

Los formatos utilizados en la unidad académica, no está presente un número de ellos, sin embargo en medio digital están todos.

En lo concerniente al resultado de los indicadores, están presentes. El indicador referente a nivel de satisfacción estudiantil está desactualizado, razón por la cual se realizó este estudio para el periodo B 2011.

La matriz de riesgos para el proceso de formación académica a nivel general está en orden en los dos medios, sin embargo la matriz de riesgos para el programa o departamento no está presente en ningún medio.

El plan de mejoramiento está presente y actualizado, cabe resaltar que es el referente al proceso de Formación Académica, el que trata las falencias de la facultad no existe.

Los aspectos que abarca la carpeta 2 se encuentran orden, sin embargo el código de buen gobierno no está presente en medio impreso.

Seguimos con la carpeta tres, en la cual se encontró lo siguiente:

El listado maestro de documentos internos no se encuentra presente en ningún medio, el listado maestro de documentos externos está presente en medio magnético.

El listado maestro de registros está presente en medio magnético.

La carpeta 4, 5, y 6 no están presentes en ningún medio.

## **Informe de auditoria**

Para los programas de Administración de Empresas, Economía y Comercio Internacional y Mercadeo, el informe de auditoría señala una única no conformidad común en los tres programas, que no se evidencia análisis y toma de decisiones relacionado al cálculo de los indicadores que aplican al proceso de Formación Académica, situación que se ha venido tratando con la aplicación y análisis de las encuestas de satisfacción estudiantil e incluyendo las falencias aquí encontradas en el plan de mejoramiento respectivo a cada programa. Además se hace algunas observaciones generales que son importantes para tener en cuenta como lo es el manejo de los listados maestros de documentos y registros, el tratamiento del servicio no conforme, el desconocimiento sobre el Mapa de Riesgos del Proceso Misional de Formación Académica, y el seguimiento al plan de mejoramiento en el último periodo académico es decir periodo B de 2011.

## **8. PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO**

### **8.1 OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO**

- Identificar las problemáticas existentes en cada uno de los programas de la facultad de ciencias económicas administrativas y contables.
- Llevar estas problemáticas al formato establecido por la Universidad de Nariño y dejarlas planteadas.

### **8.2 DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO**

**8.2.1 Descripción del Plan de mejoramiento para el programa de administración de empresas.** Como resultado del diagnóstico elaborado y la entrevista realizada al director del programa de administración de empresas, se identificaron los siguientes problemas:

#### **1. Baja interiorización de la misión del programa por parte de docentes y estudiantes.**

Para lo cual se determinaron las siguientes actividades para su mejoramiento

- A. Publicar la misión en la web del programa
- B. Reuniones de socialización
- C. Publicar en carteles y carteleras.

#### **2. Necesidad de dar a conocer a la comunidad académica del 47pto. la nueva propuesta del proyecto educativo del programa.**

Para lo cual se determinaron las siguientes actividades para su mejoramiento

- A. Socializar ante estudiantes y docentes del programa el nuevo proyecto educativo (PEP) a través de reuniones por semestres y asambleas de docentes.
- B. Publicar el PEP en la web del programa

### **3. No existe un plan estratégico para el desarrollo del programa.**

Para lo cual se determinaron las siguientes actividades para su mejoramiento

- A. Llevar a cabo reuniones de comité curricular para dar los lineamientos de elaboración del plan estratégico.
- B. Llevar a cabo su diseño a través de una pasantía de un estudiante de administración con la tutoría de un profesor experto en el área
- C. Socialización ante el comité curricular de la propuesta presentada
- D. Expedición de un acto administrativo por parte del comité curricular para acoger la propuesta de plan estratégico de desarrollo.

### **4. Baja participación de docentes y estudiantes en proyectos investigadores por ausencia de grupos de investigación formalmente establecidos en el programa**

Para lo cual se determinaron las siguientes actividades para su mejoramiento

- A. Orientación de las 48pto.48as a partir de sexto semestre hacia procesos de investigación
- B. Implementación de un programa de semilleros de investigación en la cátedra metodología de investigación
- C. Fomento entre los docentes para la formulación de proyectos de investigación (min tres proyectos).
- D. Orientación de componentes de la práctica empresarial hacia la investigación
- E. Creación de dos grupos de investigación inscrito ante el sistema de investigaciones de la universidad.
- F. Publicación de mínimo tres libros, producto de procesos de investigación
- G. Diseñar un plan de estudios orientado a la investigación.
- H. Diseñar un programa de investigación general mediante reuniones de concertación entre docentes y estudiantes del programa.

### **5. Insuficientes docentes de tiempo completo pertenecientes al programa**

Para lo cual se determinaron las siguientes actividades para su mejoramiento

- A. Aprobación del concejo académico de por lo menos dos plazas nuevas de profesores de tiempo completo
- B. Definición por parte del comité curricular de perfiles para la vinculación de nuevos docentes de tiempo completo
- C. Vinculación de por lo menos de dos nuevos docentes.

## **6. Ausencia de un plan de capacitación docente.**

Para lo cual se determinaron las siguientes actividades para su mejoramiento

- A. Reunión de docentes del 49pto.. para definir criterios y necesidades del plan de capacitación docente
- B. Priorización de las necesidades de capacitación docente en función del nuevo plan de estudios.
- C. Diseño de la propuesta de plan de capacitación docente
- D. Presentación y aprobación del plan de capacitación docente ante el comité curricular.
- E. Aprobación del plan de capacitación docente por el consejo académico.

## **7. No se realiza seguimiento a los contenidos de las materias y su desarrollo en el semestre.**

Para lo cual se determinaron las siguientes actividades para su mejoramiento

- A. Reunión con docentes del programa para establecer lineamientos de la presentación de los microcurrículos de las asignaturas
- B. Revisión por parte del director de 49pto.. del cumplimiento de los contenidos mínimos de los currículos propuestos
- C. Diligenciamiento por parte de los docentes del formato f05 del sistema de gestión de calidad denominado foafr- 05
- D. Evaluación del semestre en reunión de docentes con el fin de establecer el cumplimiento de los programas microcurrículos propuestos.
- E. Implementación de acciones correctivas y de mejora frente al proceso.

## **8. Inexistencia de un proceso de mejora continua de calidad a la formación a través de la interacción de estudiantes y profesores en función de la proyección social y los sectores productivos.**

Para lo cual se determinaron las siguientes actividades para su mejoramiento

- A. Implementar la correspondiente autoevaluación, y continuar con los lineamientos requeridos por el consejo nacional de acreditación, para dicha acreditación.

## **9. Baja interacción del programa con organismos exteriores que generan impacto.**

Para lo cual se determinaron las siguientes actividades para su mejoramiento

- A. Actualizar base de datos de MIPYMES. Actualizar y/o Firmar nuevos convenios con MIPYMES y ONGs.
- B. Vincular a un grupo de Estudiantes (2) por cada entidad. Orientar a los Estudiantes en la identificación de una problemática real en la entidad de acuerdo a las expectativas de la misma, guiarlo en la identificación de posibles alternativas de solución, apoyarlo en la elaboración de informe, socialización de resultados frente a los empresarios, estudiantes y docentes del Programa, evaluación de los estudiantes por parte del Docente y del Empresario.
- C. Firmar convenios con gremios y entidades de fomento empresarial (ACOPY, FENALCO, FONDO EMPRENDER, etc.).
- D. Vincular a los estudiantes de último semestre en la participación activa en estos gremios.
- E. Dirigir a los estudiantes en la elaboración de proyectos productivos – sociales.

## **10. Baja participación con la contribución a la solución de problemáticas sociales de la región.**

Para lo cual se determinaron las siguientes actividades para su mejoramiento

- A. Renovar convenio con el PIU.
- B. Convocar y Conformar equipo entre docentes, egresados y estudiantes.
- C. Asesorar a población vulnerable en la elaboración de proyectos productivos.

## **11. Falta de interacción entre el Programa y Las Instituciones Educativas**

Para lo cual se determinaron las siguientes actividades para su mejoramiento

- A. Convocar y Conformar equipo entre docentes, egresados y estudiantes.
- B. Diseñar Conferencias.
- C. Elaborar base de datos de los Colegios de la Ciudad de Pasto,
- D. Cursar invitación telefónica con fechas tentativas de la conferencias.
- E. Elaborar Cronograma de Conferencias.
- F. Cursar Invitación Formal para que asistan al Auditorio de la Universidad, Solicitar autorización para refrigerios, Solicitar autorización de préstamo de Auditorio General y Tomar listado de Asistencia.
- G. Convocar y Conformar equipo entre docentes, egresados y estudiantes para establecer convenios con IEM.

- H. Elaborar Proyecto.
- I. Dictar capacitaciones.

## **12. Débil interacción de el Programa – Gobierno – Empresa.**

Para lo cual se determinaron las siguientes actividades para su mejoramiento

- A. Convocar a los estudiantes, egresados y profesores interesados en participar en el Diseño y Ejecución de Proyectos Socioeconómicos
- B. Convocar y Conformar equipo entre docentes, egresados y estudiantes.
- C. Elaborar Portafolio de Servicios utilizando herramientas y equipos del programa (laboratorio, Software, sala informática e instalaciones).
- D. Promocionar y vender el Portafolio de Servicios.
- E. Ofertar servicio con población vulnerable a través de entidades como Acción Social (firmar convenio).

## **13. Inexistencia del CUEE con el departamento de Nariño**

Para lo cual se determinaron las siguientes actividades para su mejoramiento

- A. Conformación del comité directivo
- B. Invitación a empresarios gremios y universidades.
- C. Elaborar un proyecto y programa MEN
- D. Recolección de firmas, y puesta en marcha.

## **14. Débil interacción de los egresados con el programa**

Para lo cual se determinaron las siguientes actividades para su mejoramiento

- A. Solicitar información de egresados a OCARA y en el Departamento de Administración de Empresas.
- B. Elaborar formato para recolección de datos.
- C. Contactar a los egresados y diligenciar información.
- D. Recopilar información de la asociación como son actas registro de la conformación.
- E. Realizar invitaciones escritas a egresados.
- F. Invitar a los egresados por medio de cuñas radiales en la emisora de la Universidad de Nariño
- G. Tener un espacio en el canal de la universidad de Nariño para dar a conocer los beneficios del programa a egresados.
- H. Determinar lugar de encuentro de la asociación  
Invitar a los egresados para que postulen sus nombres para representante de la asociación.

- I. Convocar a un encuentro de egresados para elección del representante de la asociación.
- J. Dar a conocer la asociación a todos los estudiantes de cada semestre exponiéndoles los beneficios que se tienen el pertenecer a dicho grupo.
- K. Realizar volantes acerca de la asociación de egresados y suministrarla a todos los estudiantes del programa con sus beneficios.

**15.Desarticulación de los programas de Bienestar Universitario con el Depto. Administración de empresas.**

Para lo cual se determinaron las siguientes actividades para su mejoramiento

- A. Crear un cronograma de eventos a cargo de Bienestar Universitario, dirigidos a los estudiantes del programa de administración de empresas, para cada periodo académico.

**16.Falta de un modelo de gestión de calidad en el programa de administración de empresas e involucramiento de administrativos y estudiantes.**

Para lo cual se determinaron las siguientes actividades para su mejoramiento

- A. Invitación a todos los miembros del programa
- B. Gestionar y convocar a seminarios sobre temas enfocados en calidad total.
- C. Gestionar y convocar a docentes y administrativos a capacitarse sobre SGC con base en la NTC GP 2009 en 40 horas \* 12 horas en auditorias.
- D. Realizar mesas de trabajo para conceptualizar los componentes del modelo e integrar el modelo de gestión con el SGC.
- E. Dar a conocer a todos los integrantes del programa, a través de medios de información y comunicación que posee la universidad y buscar el compromiso de todos los miembros que conforman el programa de administración de empresas.

**17.Ausencia de herramientas de seguimiento y evaluación permanente a los docentes y administrativos del programa de administración de empresas.**

Para lo cual se determinaron las siguientes actividades para su mejoramiento

- A. Diseñar y aplicar formatos de evaluación continua.

**18. Necesidad de gestionar proyectos e iniciativas de integración de las TICs en relación a la calidad académica y la interacción con medio empresarial.**

Para lo cual se determinaron las siguientes actividades para su mejoramiento

- A. Contactar instituciones especializadas en el manejo de TICs.
- B. Realizar convenios con empresas.
- C. Cotizar y negociar la adquisición de equipos con diferentes proveedores.
- D. Realizar convenios con proveedores.
- E. Exigir al proveedor por medio del convenio la actualización establecida.
- F. Realizar convenios con instituciones.
- G. Trabajar conjuntamente con las delegaciones encargadas de informática

**8.2.2 Descripción del Plan de Mejoramiento para el Programa de Economía.**

Una vez realizada la encuesta de satisfacción estudiantil, revisado el informe de auditoría y finalmente elaborado el diagnóstico del Programa de Economía perteneciente a la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, se procedió a realizar el plan de mejoramiento con el fin de tratar las falencias aquí encontradas, la descripción es la siguiente:

**1. Baja interiorización de la misión del programa por parte de docentes y estudiantes**

Para lograr esto, las actividades planteadas son las siguientes:

- A. Publicar la misión en la web del programa
- B. Reuniones de socialización
- C. Publicar en Carteles y carteleras

**2. Aumentar el compromiso del personal administrativo frente al sistema de gestión de calidad.**

Para ello se realizará lo siguiente:

- A. Motivar al personal administrativo mostrando los beneficios del sistema de gestión de calidad.
- B. Hacer consiente al personal administrativo de la importancia del sistema de gestión de calidad, para mayor eficiencia y control de los procesos y procedimientos.

### **3. Incumplimiento de horarios por parte de los docentes**

Para lograr dicha metas las actividades planteadas son las siguientes:

- A. Llevar una ficha de control de los horarios.
- B. Hacer un seguimiento del cumplimiento a través de los estudiantes.
- C. Concientizar a los profesores de la importancia del cumplimiento de los horarios a cabalidad.

### **4. Baja participación de docentes y estudiantes en proyectos investigadores por ausencia de grupos de investigación formalmente establecidos en el programa**

Las actividades a realizar son:

- A. Orientación de las cátedras a partir de sexto semestre hacia procesos de investigación
- B. Fomento entre los docentes para la formulación de proyectos de investigación.
- C. Diseñar un plan de estudios orientado a la investigación

### **5. Insuficiencia de prácticas académicas**

Las actividades planteadas son:

- A. Realizar convenios con las empresas.
- B. Fomentar el interés por parte de los profesores hacia las prácticas académicas.
- C. Gestionar un mayor presupuesto para las prácticas.

### **6. No se realiza seguimiento a los contenidos de las materias y su desarrollo en el semestre.**

Actividades planteadas:

- A. Reunión con docentes del programa para establecer lineamientos de la presentación de los microcurrículos de las asignaturas
- B. Revisión por parte del director de 54pto. del cumplimiento de los contenidos mínimos de los currículos propuestos
- C. Evaluación del semestre en reunión de docentes con el fin de establecer el cumplimiento de los programas microcurriculares propuestos.

### **7. Fortalecer la retroalimentación con el usuario**

Las actividades planteadas son:

- A. Hacer conocer la existencia de un buzón de sugerencias en el programa.
- B. Capacitar al personal administrativo acerca del comportamiento con el usuario.

#### **8. Escasez de docentes con formación en maestrías y doctorados.**

Las actividades planteadas son:

- A. Mayor exigencia para los docentes en proceso de capacitación.
- B. Seguimiento del docente preparado y la contribución al programa de dicho título.

El responsable de ésta acción es el Director del programa.

#### **9. Laboratorios desactualizados**

La actividad planteada es:

- A. Realizar y destinar un presupuesto destinado a la actualización de equipos y aulas.

### **8.2.3 Descripción del Plan de Mejoramiento para el Programa de Comercio Internacional y Mercadeo.**

La primera actividad es:

#### **1. Baja interiorización de la misión del programa por parte de docentes y estudiantes**

Para lograr esto, las actividades planteadas son las siguientes:

- A. Publicar la misión en la web del programa
- B. Reuniones de socialización
- C. Publicar en Carteles y carteleras

#### **2. No se realiza seguimiento a los contenidos de las materias y su desarrollo en el semestre.**

Actividades planteadas:

- A. Reunión con docentes del programa para establecer lineamientos de la presentación de los microcurrículos de las asignaturas

- B. Revisión por parte del director de 56pto. del cumplimiento de los contenidos mínimos de los currículos propuestos
- C. Evaluación del semestre en reunión de docentes con el fin de establecer el cumplimiento de los programas microcurriculares propuestos.

### **3. Desactualización del material bibliográfico**

Las actividades son:

- A. Eliminar material obsoleto.
- B. Realizar un presupuesto para adquirir nuevo material que este a la vanguardia del conocimiento.

### **4. Incumplimiento de horarios por parte de los docentes**

Para lograr dicha metas las actividades planteadas son las siguientes:

- A. Llevar una ficha de control de los horarios.
- B. Hacer un seguimiento del cumplimiento a través de los estudiantes.
- C. Consientizar a los profesores de la importancia del cumplimiento de los horarios a cabalidad.

### **5. Escasez de docentes con formación en maestrías y doctorados.**

Las actividades planteadas son:

- A. Mayor exigencia para los docentes en proceso de capacitación.
- B. Seguimiento del docente preparado y la contribución al programa de dicho título.

### **6. Fortalecer la interacción con los egresados del programa.**

Las actividades planeadas son:

- A. Actualizar de manera constante la base de datos de egresados.
- B. Actualizar continuamente la información de egresados

### **7. Fortalecer la retroalimentación con el usuario**

Las actividades planteadas son:

- A. Hacer conocer la existencia de un buzón de sugerencias en el programa.
- B. Capacitar al personal administrativo acerca del comportamiento con el usuario.

## **CONCLUSIONES**

Al ser el proceso de formación académica un proceso misional, se vuelve una necesidad la evaluación permanente de los indicadores establecidos que evidencian la eficacia del mismo.

Se puede decir que el compromiso e involucramiento por parte de los directivos y personal administrativo en el Sistema de Gestión de Calidad es vital para su buen funcionamiento.

La capacitación y/o sensibilización de las partes involucradas en la implementación del sistema de gestión de la calidad en materia de interpretación, asegura la correcta implementación del sistema.

## **RECOMENDACIONES**

Es necesario que para que haya una continuidad en el proceso de formación académica se realice un seguimiento constante del plan de mejoramiento de los programas con el fin de actualizarlo continuamente, es decir cerrar actividades que se han cumplido en su totalidad e incorporar las identificadas a través del tiempo.

Es necesario que el equipo administrativo de la Facultad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, y de las demás facultades de la Universidad estén renovando los formatos que son necesarios para llevar a cabo el Sistema de Gestión de Calidad.

La encuesta de satisfacción estudiantil para el proceso de formación académica es fundamental como indicador y como evidencia para el diagnóstico de dicho proceso, es indispensable y prioritario que de aquí en adelante se mantengan actualizados tanto este como los demás indicadores en los periodos correspondientes.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Enciclopedia Microsoft® Encarta®. 98. Control de Calidad. 1993-1997. Microsoft Corporation.

JURAN J.M. "Juran y la planificación para la calidad". Bogotá: Ediciones Díaz de Santos, s.f.

JURAN J. M. y GRYNA F. M. Análisis y planeación de la calidad. Mexico: Mc Graw Hill, s.f.

Norma técnica de calidad en la Gestión Publica NTC GP 1000:2009

RIVERA, Lina. Evolución de la Calidad. Curso ISO 9001:2008 – Módulo 1: Fundamentación de un Sistema de Gestión de Calidad. SENA – Regional Santander. 2009.

## **NETGRAFÍA**

<http://akane.udenar.edu.co/siweb/calidadudenar/>

<http://www.calidad.org.mx/default.htm?gclid=CMStwvmCqK4CFQpZ7AodOwjiSQ>

[http\www.wikipedia.com\métodos cualitativos de investigación](http://www.wikipedia.com/métodos cualitativos de investigación)

<http://www.slideshare.net/papena/causa-efecto-presentation>

<http://akane.udenar.edu.co/siweb/calidadudenar/wpcontent/uploads/2010/06/NTC GP-1000-2009.pdf>

## **ANEXOS**

## ANEXO A: Encuesta de Satisfacción

Programa \_\_\_\_\_  
Femenino

Masculino

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

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

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

11. ¿De la Formación Académica ofrecida por su Programa que le gustaría que se mejore prioritariamente?

---

Gracias por su Colaboración!!!

## ANEXO B: Lista de chequeo

 Universidad de <b>Nariño</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>LISTA DE CHEQUEO DOCUMENTOS PROCESO MISIONAL</b> <b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
--	--

**Carpeta 1:** Documentos del Proceso Misional de Formación Académica

**Carpeta 2:** Documentos Soportes para el proceso Misional de Formación Académica

**Carpeta 3.** Son carpetas relacionadas a los registros o evidencias de la implementación de los procedimientos obligatorios de la NTCGP 1000:2009 como: Listados Maestros de Documentos Internos y Externos, Listado Maestro de Registros.

**Carpeta 4:** Registro de Informes de Auditorías Internas y las respectivas acciones correctivas y/o preventivas.

**Carpeta 5:** Registro de los Servicios No Conformes identificados en el programa y/o dependencia relacionados al incumplimiento de los requisitos del estudiante.

**Carpeta 6:** Registro Estadístico de los Asuntos resueltos por los Comités Curriculares, Registro y tratamiento de las Quejas, Reclamos y Sugerencias tratadas en las respectivas unidades académicas.

No. DE LA CARPETA	DOCUMENTO EVIDENCIABLE EN LA CARPETA	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	OBSERVACIONES Y ESTADO DE LAS EVIDENCIAS
1	<b>1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE FORMACIÓN ACADÉMICA</b>	Medio digital e impreso	
1	<b>2. FICHA TECNICA DEL PROGRAMA ACADÉMICO</b>	Medio Digital e impreso	
1	<b>3. RESOLUCION DE REGISTRO CALIFICADO VIGENTE Y/O ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD</b>		
1	<b>4. PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO:(Ver Listado Maestro de Documentos)</b>  -“Diseño y Desarrollo del Proyecto Educativo del Programa <b>VAC-FOA-PR-01</b> ”	Medio Digital e impreso	

No. DE LA CARPETA	DOCUMENTO EVIDENCIABLE EN LA CARPETA	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	OBSERVACIONES Y ESTADO DE LAS EVIDENCIAS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "Programación, Carga y Labor académica <b>VAC-FOA-PR-02</b>"</li> <li>- "Evaluación Docente <b>VAC-FOA-PR-03</b>"</li> <li>- "Acreditación de Alta Calidad <b>VAC-FOA-PR-04</b> "</li> <li>- "Desarrollo de Prácticas Académicas <b>VAC-FOA-PR-05</b>"</li> <li>- "Desarrollo de Trabajos de Grado – Pasantía <b>VAC-FOA-PR-06</b>"</li> <li>- "Desarrollo de Prácticas Profesionales <b>VAC-FOA-PR-07</b>"</li> <li>- "Presentación y Evaluación del Examen de la Calidad Académica de la Educación Superior Pruebas Saber Pro <b>VAC-FOA-PR-08</b>"</li> <li>- "Inscripción y Admisión de aspirantes <b>RCA-FOA-PR-01</b>"</li> <li>- "Matrícula Académica <b>RCA-FOA-PR-02</b>"</li> <li>- "Registro Académico <b>RCA-FOA-PR-03</b>"</li> </ul>		
1	<p><b>5. FORMATOS UTILIZADOS EN LA UNIDAD ACADÉMICA:(Ver Listado Maestro de Documentos)</b></p> <p>Para aquellas unidades académicas que tienen formatos propios codificados desde los semestres pasados por parte de archivo y correspondencia, estos deben mostrarse tal y como se han venido manejando hasta el momento.</p> <p>El resto de formatos estandarizados y de uso de todas las unidades , es decir transversales (<b>Ver Listado</b></p>	Medio Digital e impreso para las Formatos más utilizados por los programas.	

No. DE LA CARPETA	DOCUMENTO EVIDENCIABLE EN LA CARPETA	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	OBSERVACIONES Y ESTADO DE LAS EVIDENCIAS
	<b>Maestro de Documentos)</b>		
1	<p><b>6. RESULTADOS DE LOS INDICADORES:</b> Estos son los resultados levantados a nivel general del proceso formación académica.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porcentaje de Docentes evaluados satisfactoriamente (Coevaluación, Autoevaluación, Evaluación de Director de Departamento, Evaluación por Estudiantes)</li> <li>2. Índice de deserción estudiantil por periodo</li> <li>3. Ranking Nacional de Pruebas Saber Pro para cada Programa</li> <li>4. Nivel de satisfacción de la Comunidad Estudiantil.</li> </ol>	Medio Digital e impreso	
1	<p><b>7. MATRIZ DE RIESGOS PARA EL PROCESO DE FORMACIÓN ACADÉMICA A NIVEL GENERAL:</b> Es la matriz que tiene identificados 6 riesgos transversales para el proceso.</p>	Medio Digital	
1	<p><b>8. MATRIZ DE RIESGOS PARA EL PROCESO DE FORMACIÓN ACADÉMICA A NIVEL DEL PROGRAMA Y/O DEPARTAMENTO:</b> Es la matriz que tiene identificados 1 o 2 de los riesgos de la matriz General del punto 7, es decir en aquellos riesgos en los que trabajara el programa y que deben mostrar avances.</p>	Medio Digital e impreso	
1	<p><b>9. PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROGRAMA ACADÉMICO</b> (El cual debe estar documentado preferiblemente en el Formato SGC-FR-09)</p>	Medio Digital e impreso	
2	<b>1. MANUAL DE CALIDAD (Versión 4)</b>		

No. DE LA CARPETA	DOCUMENTO EVIDENCIABLE EN LA CARPETA	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	OBSERVACIONES Y ESTADO DE LAS EVIDENCIAS
2	<b>2. PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2009</b> -Control de Documentos -Control de Registros -Auditorías Internas - Tratamiento del Servicio No conforme - Acciones Correctivas -Acciones Preventivas -Control de Quejas, Reclamos y Sugerencias.	Medio Digital	
2	<b>3.CODIGO DE ETICA</b>	Medio Digital	
	<b>4.BORRADOR DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO</b>	Medio Digital	
3	<b>1.LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS</b> Formato (SGC-FR-17)	Medio Digital e impreso	
3	<b>2.LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS</b> Formato (SGC-FR-18)	Medio Digital e impreso	
3	<b>3.LISTADO MAESTRO DE REGISTROS</b> Formato ((SGC-FR-16)	Medio Digital e impreso	
4	<b>9. INFORME DE AUDITORIA INTERNA:</b> Este punto aplica solo para aquellos programas que fueron auditados. Código: Formato Informe de Auditoría por procesoSGC-FR-30.	Medio Digital e impreso	
4	<b>10.SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS, CORRECTIVAS O CORRECTORAS:</b> Es el formato en el que se consignan las actividades que realizara el programa académicos para eliminar las casusa de las no conformidades detectadas en el procedimiento de auditoría interna. (Formato SGC-FR-08)	Medio Digital e impreso	
5	<b>1.TABLA DE REQUISITOS DE CONFORMIDAD :</b> Es el formato en el que se identifican los requisitos mas importantes del Estudiantes y cuáles son las correcciones más comunes a los	Medio Digital e impreso	

No. DE LA CARPETA	DOCUMENTO EVIDENCIABLE EN LA CARPETA	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	OBSERVACIONES Y ESTADO DE LAS EVIDENCIAS
	No Conformes (Formato SGC-FR-14)		
5	2. REGISTRO DE LA IDENTIFICACION Y TRATAMIENTO DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES (SGC-FR-43)	Medio Digital e impreso	
	3. INFORME ESTADÍSTICO DE SERVICIO O PRODUCTO NO CONFORME - POR DEPENDENCIA : Es el informe consolidado del semestre para cada una de las unidades académicas Formato (SGC-FR-13)	Medio Digital e impreso	
6	EVIDENCIA DEL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y ESTADÍSTICA DE LOS ASUNTOS TRATADOS EN EL COMITÉ CURRICULAR: Se sugiere tener la carta que remite las quejas, las quejas y su tratamiento.  De otra parte la estadística una vez se haya diligenciado el Formato Sugerido (SGC-FR-27)	Medio Digital e impreso	

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<b>CARGO:</b>	Asesora de Calidad Proceso Misional de Formación Académica	Asesor Administrativo y de Calidad Oficina de Planeación	Líder Formación Académica – Vicerrector(a) Académico(a)
<b>NOMBRE:</b>	María Angélica Insuasty Cuellar	Víctor William Pantoja Bastidas	Luz Estela Lagos Mora
<b>FIRMA:</b>			
<b>FECHA:</b>	2011-11-30	2011-11-30	2011-11-30

## ANEXO C: Informe de Auditoria

 Universidad de <b>Nariño</b>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Codigo: SGC-FK-30
	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Página: 1 de 9
		Versión: 4
		Vigente a partir de: 2011-11-09

<b>Proceso:</b>	Formación Académica	<b>Auditoría N°:</b>	02
<b>Fecha:</b>	26 de Septiembre a 19 de Octubre de 2011	<b>Lugar :</b>	Diferentes Programas y Decanaturas

AUDITOR		AUDITADO (S)	
CARGO	NOMBRE	CARGO	NOMBRE
<b>Facultad de Ciencias Agrícolas</b>			
Auditor Interno	Frank Fajardo Romo	Decano	Tulio Cesar Lagos
Auditor Observador	Elena Quiñones	Director ( e ) Ingeniería Agroforestal	Jorge Vélez
Auditor Observador	Ginna Enríquez		
<b>Facultad de Artes</b>			
Auditor Interno	Frank Fajardo Romo	Luis Alfonso Caicedo	Decano
		Ramiro Viveros	Director Departamento de Diseño
Auditor Observador	Juan Rosero	Jaime Alberto Fonseca	Director Departamento Arquitectura
<b>Facultad Ciencias de la Salud</b>			
Auditor Interno	Frank Fajardo Romo	Cástulo Cisneros	Decano
Auditor Interno	Luis Carlos Portilla		
Auditor Observador	Nelson Arturo	Elena Cerón Souza	Directora Departamento Promoción de la Salud
Auditor Observador	Luis Fernando Vega		
Auditor Observador	Gerardo Arteaga		
<b>Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables</b>			
Auditor Interno	Luis Carlos Portilla	Jesús Martínez Betancourt	Decano
Auditor Observador	Carolina Herrera	José Luis Benavides	Director Departamento Administración de Empresas, Finanzas y Contaduría Pública
Auditor Observador	Amanda Paz.	Guido Pantoja	Director Departamento Comercio Internacional
		Francisco Javier Criollo	Director Departamento Economía
<b>Facultad de Educación</b>			
Auditor Interno	Luis Carlos Portilla	Roberto Ramírez Bravo	Decano
		Mario Fernando Rodríguez Saavedra	Coordinador Lic. Lengua Castellana y Literatura
		María Lorcy Rosero	Secretaria Académica
<b>Facultad de Ingeniería</b>			
Auditor Interno	Marcela Obando	Nelson Jaramillo	Decano
Auditor Interno	Diana Molano	Darío Fajardo Fajardo	Director Departamento. Ingeniería Electrónica
Auditor Observador	Raquel Enciso	Manuel Bolaños	Director Departamento de Sistemas
Auditor Observador	Marcial Fernández	Jorae Luis Arootv	Director

 Universidad de <b>Nariño</b>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS</b>	Código: SGC-FR-30
		Página: 2 de 9
		Versión: 4
		Vigente a partir de: 2011-11-09

			Departamento. Ingeniería Civil
<b>Facultad de Ciencias Pecuarias</b>			
Auditor Interno	Angélica Insuasty	Héctor Fabio Valencia	Decano
Auditor Interno	Diana Molano	Javier Andrés Martínez	Director Departamento. Producción y Procesamiento Animal
		Jorge Nelson López	Director Departamento. Recursos Hidrobiológicos
Auditor Observador	Gloria Tumal	Darío Alejandro Cedeño	Director Departamento Salud Animal
<b>Facultad de Ciencias Exactas y Naturales</b>			
Auditor Interno	Angélica Insuasty	Pablo Fernández Izquierdo	Decano
		Luis Aphanio Portilla Z.	Director Departamento Física
Auditor Interno	Diana Molano	Martha Sofía Gonzales	Director Departamento Biología
Auditor Observador	Harold Erazo	Juan José Lozada C.	Director Departamento Química
Auditor Observador	Jenny Alejandra Mera	Saulo Mosquera L.	Director Departamento Matemáticas y Estadística
<b>Ingeniería Agroindustrial</b>			
Auditor Interno	Jenny Lorena Luna Eraso	Andrés Hurtado	Decano
Auditor Observador	Amanda Paz		
Auditor Observador	Carol Benavides		
Auditor Observador	Liliana Arévalo		
<b>Facultad de Ciencias Humanas</b>			
Auditor Interno	Marcela Obando	Mauricio Herrera	Director Departamento de Psicología
		Rosario Eraso	Secretaria Departamento de Psicología
		Ricardo Oviedo	Director Departamento de Sociología
Auditor Interno	Jenny Lorena Luna Eraso	María Elena Eraso Coral	Directora Departamento de Ciencias Sociales
		Ima Martínez Apraéz	Secretaria Departamento de Ciencias Sociales
		Francisco Mora	Director Departamento de Geografía
		Andrea Pantoja Medina	Secretaria Departamento de Geografía
Auditor Observador	Gloria Tumal	Nelcy Zambrano	Secretaria

 Universidad de <b>Nariño</b>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS</b>	Código: SGC-FR-30
		Página: 3 de 9
		Versión: 4
		Vigente a partir de: 2011-11-09

			Departamento de Filosofía y Letras
		Magaly Zarama	Secretaria Académica Facultad de Ciencias Humanas.
		Carmen Eugenia Carvajal	Docente Tiempo Completo Departamento de Ciencias Sociales
		Edmundo Mora	Director de Departamento de Lingüística e Idiomas
Auditor Observador	Lorena Fajardo	Adriana Morales	Secretaria Departamento de Lingüística e Idiomas
		Jairo Jativa	Técnico
		Ana Clara Sánchez	Docente Departamento de Lingüística e Idiomas
		Maura Arciniegas	Docente Departamento de Lingüística e Idiomas
<b>Facultad de Derecho</b>			
Auditor Interno	Jenny Lorena Luna Eraso	Leonardo Enríquez	Decano
Auditor Observador	Liliana Arévalo	Alonso Sevilla	Secretario Académico
Auditor Observador	Carol Benavides	Gilma Lucia Belalcazar	Secretaria
		Estela Zambrano Ramirez	Secretaria
<b>Extensiones</b>			
Auditor Interno	Frank Fajardo Romo	Luz Ángela Ordoñez	Coordinadora
Auditor Interno	Luis Carlos Portilla	Gómez	Extensión Ipiales
Auditor Interno	Marcela Obando	Leder Fernando Castillo	Coordinador Tumaco
Auditor Interno	Diana Molano	Alegría	
Auditor Interno	Jenny Luna	Alejandro Rodríguez	Coordinador Túquerres
Auditor Interno	Víctor Pantoja	Eraso	
Auditor Interno	María Angélica Insuasty	Mario Fernando Gonzales Santacruz	Coordinador La Unión

<b>ASPECTOS FAVORABLES</b>
1. La auditoria se realizó con buena disposición por parte de los Auditados.
2. Los Programas Auditados evidencian conocimiento de los procedimientos de Diseño y Desarrollo del Proyecto Educativo del Programa y presentan las correspondientes evidencias de su aplicación.
3. Los Programas de Ing. Agroforestal, Ing. Civil, Ing. Sistemas, Química, Física, Lic. Educación Básica con Énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental, Lic. en Lengua Castellana y Literatura, Ingeniería Agroindustrial, Derecho, Psicología, conocen y aplican el procedimiento de Acreditación de Alta Calidad, conservando las evidencias relacionadas.
4. En el programa de Administración de Empresas y Finanzas con el apoyo del Sistema de Bienestar Universitario, se están realizando actividades de inducción a estudiantes de primer semestre, la cual va acompañada de una reunión y taller dirigido a padres de familia.
5. Correcto análisis estadístico de Solicitudes Estudiantiles en los Programas de: Comercio Internacional,

 Universidad de <b>Nariño</b>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS</b>	Página: 4 de 9
		Versión: 4
		Vigente a partir de: 2011-11-09

#### ASPECTOS FAVORABLES

6. La coordinación y trabajo en equipo entre los dos programas de la Facultad de Educación, les permite la estandarización de procesos y mayor efectividad de sus actividades.
7. El diseño del Plan Estratégico de proyectos y actividades para el periodo 2011-2014, le permite a la Facultad de Educación realizar procesos de planeación, ejecución, evaluación y mejoramiento basado en los propósitos y ejes de desarrollo (Docencia, Investigación y Proyección Social).
8. Desarrollo de Pasantías en diferentes empresas y regiones del país y en el exterior, promovidas por la Facultad de Ciencias Agrícolas y el Programa de Comercio Internacional (Acuerdo 033 de abril de 2011).
9. Creación de Semilleros de Investigación con diferentes temas predefinidos o abiertos en la Facultad de Ciencias Agrícolas.
10. Gestión de recursos para investigación a través de proyectos en la Facultad de Ciencias Agrícolas.
11. Trámite del Registro Calificado del Programa de Ingeniería Agroforestal para su oferta en la Extensión Túmaco.
12. La designación de un Coordinador para cada semestre en la Facultad de Ciencias de la Salud, con el cual se hace seguimiento al desarrollo temático de las asignaturas.
13. La Facultad de Ciencias de la Salud tiene en la actualidad un convenio con el Hospital Cardio infantil en Bogotá, a través del cual los estudiantes de séptimo semestre, hacen una práctica de un mes con el apoyo de la Universidad de Nariño.
14. La Oficina de Acreditación de la Facultad de Derecho está realizando un proceso participativo para cumplir con los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional, trabajo que se ha fortalecido con el apoyo de las herramientas del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.
15. La participación de los docentes del programa de Derecho en la elaboración de las Pruebas Saber Pro, ha contribuido para lograr su reconocimiento nacional.
16. El programa de psicología, OCARA y la Extensión de Ipiales, evidencian un alto compromiso frente al mejoramiento de los registros relacionados al SIGC.
17. Las siguientes Unidades Académicas están manejando adecuadamente el Indicador de Evaluación Docente (Cálculo, análisis y toma de decisiones):  
Facultad de Ingeniería Agroindustrial, Facultad de Educación, Departamento de Lingüística e Idiomas, Programa de Psicología, Programa de Biología, Departamento de Matemáticas y Estadística, Medicina, Medicina Veterinaria, Zootecnia, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Civil, Artes Visuales, Licenciatura en Filosofía.
18. El cumplimiento de los procedimientos se facilita con el apoyo de la carta de recomendaciones, que se entrega a los docentes por parte de la Dirección de la Extensión al iniciar el semestre.

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Fortalecer el liderazgo del proceso, con la generación y comunicación de políticas que impulsen la gestión de calidad y el seguimiento eficaz de los procedimientos de formación académica.
2. Fortalecer al interior de las Unidades Académicas, la implementación de los procedimientos Control de Documentos y Control de Registros.
3. Mejorar la implementación del procedimiento y formato para el tratamiento de los Servicios no Conformes (SGC-PR-01 y SGC-FR-43).
4. Fortalecer el seguimiento al desarrollo temático de las asignaturas con los formatos propuestos o en su defecto con las alternativas definidas en los Programas y que hasta el momento se han logrado implementar en : Biología, Matemáticas, Ing. Producción Acuícola, Lic. Educación Básica con Énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental. Lic. en Lengua Castellana y Literatura, Administración de Empresas, Comercio Internacional, Economía, Psicología, Ingeniería Agroindustrial, Departamento de Artes Visuales, Arquitectura y Departamento de Diseño.
5. Mejorar el análisis y toma de decisiones, de acuerdo a los resultados de los indicadores que aplican al proceso de Formación Académica.

 Universidad de <b>Nariño</b>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS</b>	Página: 5 de 9
		Versión: 4
		Vigente a partir de: 2011-11-09

OPORTUNIDADES DE MEJORA
6. Implementar acciones preventivas para mejorar la administración de los riesgos más importantes del proceso de Formación Académica. 7. Mejorar el Registro y tratamiento de las Quejas, Reclamos y Sugerencias. 8. Mejorar la gestión de las acciones correctivas. 9. Fortalecer el seguimiento al Plan de Mejoramiento de cada Programa Académico y Extensiones. 10. Realizar el seguimiento periódico al cumplimiento de la programación temática por asignatura. 11. Fortalecer el trabajo en equipo para lograr la articulación de los programas en cada facultad. 12. El proceso de Gestión de Recursos Físicos, debe fortalecer lo correspondiente a la ejecución del Plan de Mantenimiento de las Extensiones. 13. Articular al Sistema de Gestión de Calidad, lo correspondiente al Consejo Editorial y Asignación de Puntaje.

NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES						
Numeral NTC 17025	Numeral MECI	Numeral NTCGP	Conforme	No Conformidad	Observación	Descripción de la Observación o no Conformidad
		4.2.1 d)			X	<p>Se evidencia que se cuenta con los procedimientos del Proceso de Formación Académica y el conocimiento de la participación dentro de los mismos, sin embargo en los programas de la Facultad de Ciencias Humanas no se presentan los procedimientos actualizados, ni debidamente controlados.</p> <p>Cumplimiento parcial del numeral 4.2.1. y el literal d) de la NTCGP.</p>
		4.2.3			X	<p>Se evidencia desconocimiento de la correcta aplicación del Procedimiento Control de Documentos, (código SGC-PR-06) y no se maneja adecuadamente el Listado Maestro de Documentos, (código SGC-FR-17).</p> <p>Cumplimiento parcial del numeral 4.2.3 de la NTCGP..</p>
		4.2.4			X	<p>En la ejecución de las entrevistas y la verificación de los registros, se observa la no aplicación del Procedimiento de Control de Registros, (código SGC-PR-07) y a demás que no se maneja adecuadamente el Listado Maestro de Registros, (código SGC-FR-16).</p> <p>Cumplimiento parcial del numeral 4.2.4 de la NTCGP.</p>
		7.2.3			X	<p>Las Unidades Académicas cuentan con un Buzón para Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones; de igual manera conocen el procedimiento (código SGC-PR-05) y los formatos (código SGC-FR-11) actualizados versión 5. En la mayoría de los programas y extensiones ya se está aplicando el procedimiento, sin embargo es necesario fortalecer la retroalimentación con el Usuario y un adecuado uso de la herramienta de identificación de QRS&amp;F por parte de los estudiantes.</p> <p>Cumplimiento parcial del numeral 7.2.3. de la NTCGP</p>



Universidad de  
Nariño

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS

Código: SGC-FR-30

Página: 6 de 9

Versión: 4

Vigente a partir de:  
2011-11-09

**NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES**

Numeral NTC 17025	Numeral MECI	Numeral NTCGP	Conforme	No Conformidad	Observación	Descripción de la Observación o no Conformidad
		8.2.4			X	<p>Mediante la verificación de los registros correspondientes se observa que en el Proceso de Formación Académica, se da un adecuado tratamiento a las solicitudes estudiantiles, sin embargo, no cuenta con el análisis estadístico que favorece la toma de decisiones globales:</p> <p>Al respecto, los Programas que han iniciado esta labor son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comercio Internacional y Mercadeo</li> <li>- Biología</li> <li>- Departamento Maestría en Artes Visuales</li> <li>- Extensión de Ipiales</li> </ul> <p>Cumplimiento parcial del numeral 8.2.4. de la NTCGP.</p>
		7.3	X			<p>Se comprueba que se tiene conocimiento sobre el procedimiento de Formación Académica referente a "Diseño y Desarrollo del Proyecto Educativo del Programa", (código VAC-FOA-PR-01 Versión 4).</p> <p>Cumplimiento del Numeral 7.3 de la NTCGP.</p>
		7.5.1 e) f)			X	<p>En las Unidades Académicas auditadas se controla el desarrollo de las asignaturas con el formato "Seguimiento Temático de la Asignatura" y registros similares; sin embargo, es necesario fortalecer este aspecto en los siguientes programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ingeniería Agronómica</li> <li>-Ingeniería Agroforestal</li> <li>-Derecho</li> <li>-Licenciatura en Música</li> <li>- Geografía</li> <li>- Ciencias Sociales</li> <li>- Sociología</li> <li>- Facultad de Ingeniería</li> <li>- Medicina Veterinaria</li> <li>- Zootecnia</li> </ul> <p>Incumplimiento del Numeral 7.5.1. de la NTCGP.</p>
		7.5.1 a) b)	X			<p>Se cuenta con los Programas por Asignatura debidamente codificados, controlados y actualizados, excepto en las unidades académicas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Facultad de Ciencias Agrícolas</li> <li>-Programa de Geografía y Sociología.</li> <li>- Facultad de Artes</li> </ul> <p>Cumplimiento del numeral 7.5.1, en sus literales a) y b) de la NTCGP.</p>



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  
**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS**

Código: SGC-FR-30  
Página: 7 de 9  
Versión: 4  
Vigente a partir de:  
2011-11-09

NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES						
Numeral NTC 17025	Numeral MECI	Numeral NTCGP	Conforme	No Conformidad	Observación	Descripción de la Observación o no Conformidad
		8.3			X	<p>Debilidad en el registro y tratamiento de los servicios no conformes de acuerdo a lo definido en el procedimiento (SGC-PR-01). Se evidencia identificación y tratamiento de Servicios no Conformes en las Extensiones de Tumaco y Túquerres, mediante el registro SGC-FR-43. Cumplimiento parcial del Numeral 8.3.</p>
		8.4		X		<p>No se evidencia análisis y toma de decisiones relacionado al cálculo de los indicadores que aplican al proceso de Formación Académica; al respecto, las unidades académicas que cumplen en su totalidad con este requisito son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facultad de Ingeniería Agroindustrial.</li> <li>- Facultad de Educación</li> <li>- Departamento de Lingüística e Idiomas</li> <li>- Programa de Psicología.</li> <li>- Programa de Biología</li> <li>-Departamento de Matemáticas y Estadística.</li> <li>- Programa de Medicina</li> <li>-Programa de Medicina Veterinaria</li> <li>-Programa de Zootecnia</li> <li>-Programa de Ingeniería Electrónica</li> <li>-Departamento de Artes Visuales</li> <li>-Programa de Licenciatura en Filosofía</li> </ul> <p>Los Directores de los Programas ofrecidos en las Extensiones no realizan el reporte de los resultados de la evaluación docente a los Coordinadores, lo que no permite hacer planes de mejoramiento a los docentes mal evaluados por los estudiantes.</p> <p>Cumple parcialmente el numeral 8.4 de la NTCGP.</p>
		8.5.3.			X	<p>Se evidencia que aún existe desconocimiento sobre el Mapa de Riesgos del Proceso Misional de Formación Académica, a excepción de algunas Unidades: Artes Visuales, Facultad de Ingeniería Agroindustrial, Facultad de Educación y Departamento de Lingüística e Idiomas, demostrando el registro de las acciones preventivas correspondientes.</p> <p>Cumplimiento parcial del numeral 8.5.3, de la NTCGP.</p>
		8.5.2.			X	<p>Se evidencia avances importantes en el Plan de Mejoramiento (código SGC-FR-09), sin embargo no se presentan las evidencias correspondientes al seguimiento para el periodo B de 2011.</p> <p>Para el Plan de Mejoramiento Individual se aplican Actas de</p>

 Universidad de <b>Nariño</b>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS</b>	Página: 8 de 9
		Versión: 4
		Vigente a partir de: 2011-11-09

NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES						
Numeral NTC 17025	Numeral MECI	Numeral NTCGP	Conforme	No Conformidad	Observación	Descripción de la Observación o no Conformidad
						Compromiso según la Evaluación Docente. Las Unidades Académicas ejecutan acciones correctivas según su Plan de Mejoramiento, acorde a la Autoevaluación, sin embargo, hace falta fortalecer el control de registros de estas actividades, por lo cual no se evidencia totalmente el cumplimiento del requisito 8.5.2. de la NTCGP.

CONCLUSIONES
<p>De acuerdo al programa de Auditorías Internas se estableció que el proceso de Formación Académica terminaba su ciclo en el mes de septiembre, sin embargo, no fue posible su estricto cumplimiento debido al cambio inesperado del Representante de la Dirección y las interrupciones de las actividades académico-administrativas por el cese de actividades motivado en la Reforma de la ley 30.</p> <p>Se evidencia el compromiso de las Decanaturas, Departamentos, Extensiones y Oficinas involucradas en el proceso misional, encaminadas hacia actividades de mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, lo cual se demuestra en la actitud de los líderes y el personal, así como también los registros y documentos correspondientes.</p> <p>Teniendo en cuenta el Informe sobre las no conformidades identificadas en Auditoría Externa de Certificación en el mes de marzo, se evidencian avances significativos en el proceso misional de Formación Académica.</p>

ELABORADO POR:		
<b>CARGO:</b>	Auditor Interno	Auditor Interno
<b>NOMBRE:</b>	María Angélica Insuasty Cuellar	Luis Carlos Portilla Delgado
<b>FIRMA:</b>		
<b>FECHA:</b>		
<b>CARGO:</b>	Auditor Interno	Auditor Interno
<b>NOMBRE:</b>	Diana Mariela Molano Rodríguez	Marcela Obando Pazmiño
<b>FIRMA:</b>		
<b>FECHA:</b>		
<b>CARGO:</b>	Auditor Interno	Auditor Interno
<b>NOMBRE:</b>	Jenny Lorena Luna Eraso	Frank Gabriel Fajardo Romo
<b>FIRMA:</b>		

 Universidad de <b>Nariño</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS</b>	Código: SGC-FR-30
		Página: 9 de 9
		Versión: 4
		Vigente a partir de: 2011-11-09

<b>REVISADO POR:</b>	
<b>CARGO :</b>	Director Oficina de Planeación y Desarrollo
<b>NOMBRE:</b>	Raúl Alberto Quijano Melo
<b>FIRMA:</b>	
<b>APROBADO POR:</b>	
<b>CARGO :</b>	Vicerrector(a) Académico (a)- Líder del Proceso Misional de Formación Académica
<b>NOMBRE:</b>	Luz Estela Lagos Mora
<b>FIRMA:</b>	

## ANEXO D: Formato Plan de Mejoramiento

### SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD- PLAN DE MEJORAMIENTO

APERTURA DE LA ACCIÓN					PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES			CONTROL DEL AVANCE											
#	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA -OPORTUNIDAD DE MEJORA	FUENTE DE LA ACCIÓN	FECHA APERTURA DE LA ACCIÓN	TIPO	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN	SOLUCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	% EJECUCIÓN	FECHA REAL DE CIERRE	RETRASO DÍAS	CONTROL DE DEMORA DE ACCIONES	JUSTIFICACIÓN DE RETRASO MAYOR	FECHA DE CONTROL	REVISIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES	EVIDENCIAS DE LOS RESULTADOS LOGRADOS CON LA ACCIÓN	REVISIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ACCIONES	ESTADO	
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			