

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN PARA EL PROCESO DE FORMACIÓN
ACADÉMICA EN LOS POSTGRADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO BAJO
EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD - NORMA ISO
9001:2008 Y LA NTCGP 1000:2009**

**STIVEN ESCOBAR CORONEL
ADRIANA JANSASOY MOLINA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
DIPLOMADO EN IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PASTO
2013**

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN PARA EL PROCESO DE FORMACIÓN
ACADÉMICA EN LOS POSTGRADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO BAJO
EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD - NORMA ISO
9001:2008 Y LA NTCGP 1000:2009**

**STIVEN ESCOBAR CORONEL
ADRIANA JANSASOY MOLINA**

**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 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PASTO
2013**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

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

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

Nota de aceptación:

**María Angélica Insuasty
Asesora**

**Nelson Edmundo Arturo
Jurado**

San Juan de Pasto, Mayo 31 de 2013

DEDICATORIA

A mis padres, **JOSÉ VIDAL** y **MARÍA ETELVINA**, por su amor incondicional, por ser mi orgullo y el motor de mi vida.

A mis hermanos, **CARMEN ELENA**, **LEIDY VANESA** y **MARIO ESTEBAN**, por ser mis amigos y consejeros y por llenar de alegría mi existir.

A ti, **STIVEN**, compañero y amigo, con quien compartí infinidad de alegrías y tristezas, mil gracias por tu apoyo incondicional.

A mis amigos y demás familiares, quienes de una u otra forma han contribuido en el alcance de esta meta.

ADRIANA JANSASOY MOLINA

DEDICATORIA

A mi madre Gladys, quien con su confianza y sacrificio invaluable me ha guiado en cada uno de mis logros. Gracias por tu motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por tu amor.

STIVEN ESCOBAR CORONEL

AGRADECIMIENTOS

Por el apoyo continuo y participación activa en la construcción del presente trabajo, nuestros sinceros agradecimientos a:

Asesora, María Angélica Insuasty, por su apoyo, tiempo y dedicación.

Jurado, Nelson Edmundo Arturo, por contribuir con su conocimiento en la mejora del presente trabajo.

Doctor, Jesús Humberto Martínez, Decano Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas y Doctor, José Luis Benavides Passos, Coordinador General de Postgrados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, por alentarnos en el alcance de esta meta y permitir que este trabajo culminara con total éxito.

RESUMEN

La mayoría de organizaciones modernas se caracterizan por tener una estructura organizacional basada en procesos, más aún en el campo educativo, en donde las instituciones están siendo presionadas a ajustar cambios a gran escala en sus estructuras y procesos. En perspectiva, se están buscando estructuras que contribuyan a la formación integral de personas líderes, proactivas, honestas y poseedoras de los mejores conocimientos y además, que aporten al avance de la región, mediante la investigación y la creación de nuevas y mejores ideas.

La Universidad de Nariño cuenta con gran reconocimiento a nivel nacional, por la calidad en sus estudios de pregrado, lo cual ha sido ratificado recientemente a partir de la implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad -SIGC-, sin embargo, en lo que respecta a los estudios de Postgrado, se evidencia que el alcance del sistema aún no abarca estos programas, entre los que se incluyen los ofrecidos por la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, quien ha sido pionera en la prestación de este servicio desde el año de 1.990 en donde se inició con el programa de Especialización en Gestión Pública. Desde esta fecha y hasta el día de hoy, el manejo de estos programas ha estado a cargo de la VIPRI.

Ajustar los Procedimientos comprendidos en el Proceso de Formación Académica del – SIGC – de la Universidad de Nariño, a los Programas de Postgrados Propios de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, se presenta como una propuesta cuyo fin es mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus estudiantes y partes interesadas,

Este ajuste se ha realizado, teniendo en cuenta que la FACEA tiene una estructura bien formada, bien diseñada, bien estructurada, con docentes que tienen un alto conocimiento en la planeación, en la dirección, en la organización y en el control de todos los procesos que se requieren.

ABSTRACT

Most modern organizations are characterized by a process-based organizational structure, especially in education, where institutions are being pressured to adjust large-scale changes in their structures and processes. In perspective, we are looking for structures that contribute to the integral formation of people who are capable of leading; proactive and honest human beings who have high degree of knowledge about post graduated programs. And who contribute to region advances through research and creation of new ideas.

University of Nariño has extensive national recognition for the quality of their undergraduate studies, which has been recently ratified after the implementation of the Integrated Quality Management -IACS-, however, in what relation to graduate studies, it appears that the scope of the system still does not cover these programs, among which include those offered by the Faculty of Economics and Administrative Sciences, who has been a pioneer in providing this service since the year 1.990 where the program began with Specialization in Public Management. From this date until today, the management of these programs has been in charge of the VIPRI.

Adjusting Procedures included in the Academic Training Process - IACS - Nariño University, Graduate Programs to Own the Faculty of Economics and Administrative Sciences is presented as a proposal aimed at improving its performance and ability to provide products and / or services that meet the needs and expectations of their students and stakeholders.

This adjustment was made, taking into account that the FACEA (Faculty of Economics and Administrative Sciences) has a structure well-formed, well-designed, well-structured, with teachers who have a high awareness and knowledge in the planning, in planning direction, organization and control of all processes required.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. GENERALIDADES	16
1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA	16
2. PROBLEMA	17
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
3. OBJETIVOS.....	19
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	19
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
4. JUSTIFICACIÓN.....	20
5. MARCO REFERENCIAL.....	22
5.1 MARCO TEÓRICO	22
5.1.1 Evolución De La Calidad	22
5.1.2 Planificación De La Calidad.....	22
5.1.3 Descripción del proceso de Formación Académica de la Universidad de Nariño.....	23
5.1.4 Procedimientos documentados del proceso de Formación Académica de la Universidad de Nariño aplicables a Postgrados:	24
5.2 MARCO CONTEXTUAL	25
5.2.1 Institucional	25
5.2.2 Direccionamiento Estratégico.....	30
5.3 MARCO NORMATIVO.....	34
5.3.1 Norma NTC GP 1000:2009.	34
5.3.2 Norma ISO 9001:2008.....	34
5.3.3 Normatividad que rige la Institución.....	34
6. METODOLOGÍA	36
6.1 MÉTODO.....	36
6.2 INFORMACIÓN	36

7. DIAGNOSTICO DEL PROCESO DE FORMACIÓN ACADÉMICA EN LOS PROGRAMAS DE POSTGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO	38
7.1 DIAGNÓSTICO NTCGP 1000:2009	39
7.1.1 Norma NTCGP 1000:2009 Capítulo 4: Sistema de Gestión de Calidad	40
7.1.2 Norma NTCGP 1000:2009 Capítulo 5: Responsabilidad de la Dirección ..	40
7.1.3 Norma NTCGP 1000:2009 Capítulo 6: Gestión de los Recursos	41
7.2 MATRÍZ DE EVALUACIÓN DEL FACTOR INTERNO (MEFI)	42
7.2.1 Fortalezas:	42
7.2.2 Debilidades	43
7.3 MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL FACTOR EXTERNO (MEFE)	46
7.3.1 Oportunidades	46
7.3.2 Amenazas	47
7.4 MATRIZ DOFA	50
8. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO MISIONAL DE FORMACIÓN ACADÉMICA EN POSTGRADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO	52
8.1 PLAN DE MEJORAMIENTO	52
8.2 PLAN DE ACCIÓN	53
9. LISTA CHEQUEO DE DOCUMENTOS DEL PROCESO MISIONAL DE FORMACIÓN ACADÉMICA EN POSTGRADOS FACEA	56
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico No. 1 Símbolos Institucionales.....	29
Gráfico No. 2 Estructura Orgánica	29
Gráfico No. 3 Mapa de Procesos.....	32
Gráfico No. 4 Grado de avance por capítulos diagnóstico NTCGP 1000:2009.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla No. 1 Matriz MEFI	45
Tabla No. 2 Matriz MEFE.....	49
Tabla No. 3 Oportunidades – Amenazas	50
Tabla No. 4 Fortalezas – Debilidades	51
Tabla No. 5 Estrategias DOFA.....	51
Tabla No. 6 Plan de Mejoramiento.....	52
Tabla No. 7 Plan de Acción.....	54
Tabla No. 8 Caracterización del proceso Formación Académica Postgrados	57

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Lista de chequeo Documentos	66
Anexo 2 Diagnóstico NTCGP 1000:2009.....	71
Anexo 3. Carpetas Lista de chequeo Documentos	72

INTRODUCCIÓN

Los Postgrados de la Universidad de Nariño, son espacios académicos para la construcción del conocimiento, la socialización del mismo y la formación del talento humano, capaz de enriquecer el desarrollo cultural y material de la sociedad.

Los Postgrados, a través de la Docencia, la investigación y la proyección social, contribuirán a que el Alma Mater se convierta en la impulsora y/o facilitadora del desarrollo regional sin perder de vista los requerimientos y retos del mundo contemporáneo.

Uno de los principios básicos de los Postgrados es la INVESTIGACIÓN, el cual dentro del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Nariño, se cataloga como un proceso misional, sin embargo, el alcance de este sistema no abarca a Postgrados, lo cual deja en desventaja a estos programas frente al pregrado, en especial, en la forma en que se toman acciones frente a las no conformidades que pudiesen presentarse. Es por ello, que se ve la necesidad de ampliar la cobertura de este sistema a Postgrados, con el fin de garantizar calidad en la prestación del servicio y así la satisfacción, tanto de los clientes internos como externos.

La implementación del proceso de Formación Académica en los Postgrados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Nariño, contribuirá en la búsqueda y mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia, en el cumplimiento y el fortalecimiento de sus procesos.

1. GENERALIDADES

1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA

El presente trabajo tiene como tema la propuesta para la implementación del proceso de Formación Académica en los Postgrados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Nariño, bajo el Sistema Integrado de Gestión de Calidad – Norma ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2009.

2. PROBLEMA

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Considerando los retos que imponen las actuales necesidades de formación, investigación y proyección social de la región, y las exigencia administrativas del sector público. La Universidad de Nariño, se ha comprometido con la implementación de una herramienta de gestión sistemática y transparente que le permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social, en el desarrollo de los procesos académicos y administrativos, cumpliendo la misión, la visión y los objetivos institucionales¹.

Bajo es este compromiso la Universidad ha implementado el Sistema Integrado de Gestión de Calidad -SIGC- en consideración a lo establecido en el decreto 4485 de 18 de noviembre 2009 por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública y del Modelo Estándar de Control Interno – MECI. En la Implementación del SIGC se contemplaron todos los requisitos descritos en la norma NTCGP 1000: 2009, la Norma NTC ISO 9001: 2008, y la NTC ISO/ IEC 17025: 2005, por la cual se establecen los requisitos generales de competencia de laboratorios de ensayo y calibración.

El alcance del sistema comprende el diseño y prestación del servicio de educación superior en los Programas Académicos de las Facultades de Ciencias Agrícolas, Derecho, Ciencias Económicas y Administrativas, Ingeniería, Ciencias Pecuarias, Ciencias Naturales y Matemática, Ciencias Humanas, Educación, Ingeniería Agroindustrial, Artes y Ciencias de la Salud. Así como también la prestación de servicios de análisis químico y de aguas²

Más allá de la estructuración e implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad –SIGC- con el propósito mejorar los diferentes procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de la Universidad de Nariño, cabe mencionar que el alcance de dicho Sistema no ha incluido aún los procedimientos que se desarrollan dentro del proceso de formación académica en los programas de Postgrados, entre ellos los correspondientes a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, lo que ha generado múltiples inconvenientes respecto a la interacción de los procesos en esta dependencia.

¹ UNIVERSIDAD DE NARIÑO. Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad Versión 4. Código: SGC-MN-01. Disponible en: <http://calidad.udenar.edu.co/wp-content/uploads/2012/02/MANUAL-SIGC-V41.pdf> Consultado el 07 de Mayo 2010.

² INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Plan de Auditoria en sitio Empresa Universidad de Nariño. Disponible en: http://calidad.udenar.edu.co/wp-content/uploads/2010/11/PLAN_ICONTEC_AUDITORIA_ETAPA_2_UDENAR.pdf Consultado el 07 de Mayo 2010

Respecto a lo anteriormente mencionado y teniendo en cuenta el propósito de la Universidad por mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus estudiantes y partes interesadas, este hallazgo se plantea como un problema potencial para la sostenibilidad del SIGC de la Universidad de Nariño, y más aun teniendo en cuenta que para el año 2015 se llevará a cabo la primera auditoria a estos programas.

Por tal motivo se hace necesaria la elaboración inmediata de la caracterización del Proceso de Formación Académica para las unidades académicas de Postgrados, así como el desarrollo de un diagnóstico que permita identificar los procedimientos requeridos en Postgrados y adaptarlos de acuerdo a los requisitos del SIGC de la Universidad de Nariño.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar la propuesta de implementación para el proceso de formación académica en los Postgrados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Nariño, bajo el Sistema Integrado de Gestión de Calidad - Norma ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2009

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el estado del proceso de Formación Académica en los programas de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Nariño, frente a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2009.
- Identificar los problemas y oportunidades de mejora, en el proceso de Formación Académica para los Postgrados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Nariño.
- Ajustar los Procedimientos comprendidos en el Proceso de Formación Académica del – SIGC – de la Universidad de Nariño, a los Programas de Postgrados Propios de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Fundamentados en el Formato “Lista de chequeo Documentos Proceso Misional Formación Académica”

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. En este sentido, la Universidad de Nariño ya cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad que por supuesto promueve la eficiencia de la organización.

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad y de manera paralela la aplicación del Modelo Estándar de Control Interno en la Universidad de Nariño, brindan instrumentos que permiten orientar el desempeño del servicio público, contribuyendo al mejoramiento continuo individual e institucional, en una búsqueda permanente de la eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia, en el cumplimiento y el fortalecimiento de sus procesos, especialmente los misionales (Formación Académica, Investigación y Proyección Social).³

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para su implementación, lo cual debe verse como un medio de reconocimiento, pero nunca como un fin.⁴

El trabajo de Investigación que se desarrollará en la oficina de Postgrados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas tendrá como fin la identificación de “No Conformidades” al interior del proceso de formación académica. Para esto, se requiere inicialmente de la elaboración de un Diagnóstico que nos brinde un panorama claro acerca de la interacción de los procesos.

Así mismo, a partir del análisis de la información primaria y secundaria, se pretende buscar las causas o factores comunes que afectan la calidad del servicio en Postgrados, específicamente de los programas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, utilizando esta información como insumo para el diseño preliminar de la caracterización del proceso misional de Formación Académica en Postgrados y la implementación del mismo, lo que brindará claridad y eficiencia en el desarrollo de los procedimientos.

La investigación anteriormente mencionada se realizará de acuerdo a las directrices estipuladas en el Diplomado de Implementación de Sistemas de

³UNIVERSIDAD DE NARIÑO. Manual del Sistema Integrado de Gestión Calidad. Versión 4. Código: SGC-MN-01. Disponible en:<http://calidad.udenar.edu.co/wp-content/uploads/2012/02/MANUAL-SIGC-V41.pdf> Consultado el 07 de Mayo 2010

⁴INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Generalidades. NTCGP 1000:2009. Bogotá D.C.: El Instituto, 2009. 1p.

Gestión de Calidad, del que hicieron parte los autores del presente trabajo. Por tanto, su desarrollo estará enmarcado en los principios eficiencia, eficacia y efectividad exigidos por la universidad.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 MARCO TEÓRICO

5.1.1 Evolución De La Calidad: 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.⁵

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 Calidad⁶: 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 más 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.

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

⁵ RIVERA, Lina. Evolución de la Calidad. Curso ISO 9001:2008 – Módulo 1: Fundamentación de un Sistema de Gestión de Calidad. SENA – Regional Santander. Bogotá: s.n. 2009. p. 1

⁶ JURAN J.M. “Juran y la planificación para la calidad”. Ediciones Díaz de Santos. Disponible en: www.juran.com Consultado el 07 de Mayo 2010

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)⁷ 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.

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.

⁷ MIRANDA, Francisco. et al. Introducción a la Gestión de la Calidad. Primera Edición. Madrid: Delta Publicaciones, Pp. 36-38

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 aplicables a Postgrados:

- Inscripción y admisión de aspirantes: Código RCA-FOA-PR-01. Versión 3, vigente a partir de 2011-1-24. Tiene por objetivo permitir la inscripción de los aspirantes e informar de aquellos que se hacen acreedores a un cupo en el Programa de Postgrado en que lo solicita; de creerlo pertinente el Coordinador podrá realizar un examen de conocimientos que servirá de criterio para la selección.
- Matricula académica: Código RCA-FOA-PR-02, vigente a partir de 2011-1-24. Permite tener actualizada la información del estudiante en el Sistema desde su Admisión hasta que obtiene su Título con el fin de que pueda ser consultada por quien la requiera.
- Registro académico: Código RCA-FOA-PR-03. Versión 3, vigente a partir de 2011-1-24. Su objetivo es matricular académicamente a los Estudiantes admitidos por primera vez en los Programas de Postgrados, o a estudiantes antiguos que no hayan perdido este derecho.
- Diseño y desarrollo del proyecto educativo del programa: Código VAC-FOA-PR-01. Versión 3, vigente a partir de 2011-1-17. Permite elaborar el proyecto educativo con miras a la obtención del registro calificado en los Programas de Postgrado.
- Programación carga y labor académica: Código VAC-FOA-PR-02. Versión 3, vigente a partir de 2011-1-17, permite elaborar la programación de asignaturas, la carga y labor académica del semestre.
- Evaluación docente: Código VAC-FOA –PR-03. Versión 3, vigente a partir de 2011-1-22. Por medio del cual se evalúa el desempeño de la labor académica de los docentes durante cada semestre académico.
- Desarrollo de trabajos de grado: Código VAC-FOA –PR-06. Versión 3, vigente a partir de 2011-1-24. Aplica a los Programas de Postgrado en los que el desarrollo de Proyectos de Investigación es parte primordial de su estructura.

5.2 MARCO CONTEXTUAL

5.2.1 Institucional

*Reseña Histórica.*⁸ Los orígenes de la Universidad de Nariño se remontan al año de 1712, cuando se estableció el Colegio de la Compañía de Jesús gracias a numerosas campañas y donaciones de la comunidad, la cual logró reunir la suma de 43.000 patacones para la construcción del colegio, en el mismo sitio donde hoy se encuentra la sede de la Universidad, en el centro de la ciudad. En el colegio mencionado, fue notable la enseñanza de latinidad, lengua española e historia eclesiástica.

En 1767, a raíz de la expulsión de los jesuitas del territorio de América decretada por Carlos III, se cerró el colegio, situación que afectó la educación regional. En 1791, se reanudaron las actividades académicas, esta vez con el nombre de Real Colegio Seminario, el cual logró subsistir con numerosas dificultades hasta 1822, época en que la ciudad se vio envuelta en numerosos conflictos por su posición en defensa de España.

Las instalaciones del plantel fueron convertidas en cuartel militar y muchos de los estudiantes pasaron a engrosar las filas de los ejércitos realistas. Ante las solicitudes hechas a Bolívar para restablecer el colegio, éste ordenó la devolución de las instalaciones. En 1827, el General Francisco de Paula Santander expidió un decreto por el cual se estableció en la ciudad de Pasto un Colegio Provincial, con cátedras de gramática latina, filosofía, gramática castellana y otras más de enseñanza superior.

Este hecho fue recibido con gran regocijo por la ciudadanía y se lo consideró como una reconciliación de la República con la ciudad realista. En 1832, por gestiones de Fray Antonio Burbano, se adecuó el edificio y reanudó actividades académicas bajo su dirección. En esta ocasión tomó el nombre de Colegio de San Agustín, en honor a la congregación a la que pertenecía este benefactor. Él consiguió aportes nacionales y donó su propia hacienda, para que con la renta que produjera se iniciaran estudios de teología. A la muerte del padre Burbano, el Consejo nombró al doctor Antonio José Chaves como rector. El nuevo directivo incrementó la educación secundaria; sostuvo la enseñanza profesional del Derecho y estableció la cátedra de Teología. Por estos antecedentes, el historiador Sergio Elías Ortiz, sitúa el origen de la Universidad de Nariño en el acto legal de creación del Colegio de San Agustín en la Provincia de Pasto.

⁸ ALVAREZ, María Teresa y GUERRERO Gerardo León. Disponible en: <http://www.udenar.edu.co>
Consultado el 07 de Mayo 2010

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

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

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

En las dos últimas décadas del siglo XIX el Colegio Académico es objeto de reformas impulsadas por pedagogos extranjeros y nacionales, entre los cuales se menciona al ecuatoriano Miguel Egas y al portorriqueño Benigno Orbezo. El Colegio Académico tuvo categoría de Universidad, este privilegio fue concedido mediante decreto No. 726 de 11 de septiembre de 1889 por el presidente Holguín, y ratificado por la ordenanza No. 30 de 1894, emanada de la Asamblea Departamental del Cauca. En su artículo 24 dice: “La instrucción Profesional se dará en las Facultades de Filosofía y Letras, de Derecho y Ciencias Naturales y de Ingeniería de la Universidad del Cauca, en la Facultad de Derecho del Colegio de Pasto y en las demás que el Consejo Directivo cree...” En 1895 por una disposición de la Asamblea caucana se cambió el nombre de Colegio Académico por el de Liceo Público de Pasto. Con el comienzo de la “guerra de los mil días”, en 1899, se cerró el colegio para ser ocupado por las tropas, y los estudiantes se alistaron en sus respectivos bandos. Sólo se reabrió al final de esta confrontación en 1903, vísperas de la creación del Departamento de Nariño.

Una vez creado el Departamento de Nariño, mediante la Ley 1, de agosto 6, de 1904, el primer gobernador, Julián Bucheli, trazó su plan de gobierno fundamentado en tres aspectos: “Administración pública eficaz y dinámica; Infraestructura vial para el despegue de la economía y Universidad en plena producción en las áreas de Ingeniería, Derecho, Filosofía y Arte”.

La Facultad de Matemáticas e Ingeniería fue suspendida en 1910, cuando Julián Bucheli terminó su periodo como gobernador. En 1920 se restablece nuevamente; perduró dos años en vista de la dificultad para conseguir profesores. Los alumnos que se encontraban cursando la carrera fueron enviados a la Escuela Nacional de Minas de Medellín. En 1926, el rector Ángel Martínez puso de nuevo en

funcionamiento la Facultad hasta 1932, cuando se clausura con ocasión de la visita del Ministro de Educación.

En la rectoría de Julio Moncayo Candia (1932), se suscribió el pacto “López de Mesa – Moncayo Candia”, mediante el cual la Facultad de Derecho quedaría abolida. De esta manera la Universidad se reducía a una escuela de bachillerato. Este pacto fue desconocido en 1939. Un hecho digno de resaltar fue la creación de la Facultad de Agronomía y Química Industrial, entre 1935 y 1936, la cual infortunadamente no funcionó por la ausencia de alumnos.

En 1935 se decidió incorporar la Escuela de Artes y Oficios del Departamento a la Universidad. El pensum aprobado para un período de cuatro años fue: Mecánica, Tecnología Mecánica, Dibujo Lineal, Instrucción Cívica, Electrotecnia, Física Aplicada, Motores Térmicos y Contabilidad de Taller. Se introdujeron talleres de “Barniz de Pasto” y una sección de Telegrafía, debido a que en el país se iniciaba la conexión alámbrica de las principales ciudades. En el Gobierno de López Pumarejo, se creó una escuela nocturna para obreros.

En 1937, la Escuela de Artes y Oficios se transformó en Instituto para la enseñanza del arte, con secciones de música y pintura. Este fue cerrado en la década del 60, para fortalecer las facultades de Agronomía y Educación.

Termina aquí la primera etapa histórica de la Universidad (1904 – 1939). La segunda etapa transcurre entre 1940 y 1959. Es un período de consolidación, en el que la Universidad contribuyó al desarrollo de la educación a través de la Facultad de Derecho, los Liceos de Bachillerato y la Escuela de Música y Pintura.

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

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

Dentro de su esquema organizativo se crearon los departamentos y se expandieron los servicios de la Facultad de Educación en la jornada nocturna. Como fruto de la demanda y del compromiso de la Universidad con la región se crearon los programas de Ingeniería Civil, Economía, Zootecnia y Artes. Con el criterio de integrar la zona andina y la Costa Pacífica, en 1986, la Universidad aprobó la creación del Programa de Ciencias del Mar en Tumaco, en la perspectiva de formar profesionales y técnicos para la explotación racional de los recursos ictiológicos.

En la década actual, la presión por el cambio y la reestructuración de los procesos académicos y administrativos se hicieron más evidentes y posibilitaron: la conformación de nuevas facultades; la diversificación de programas; la regionalización mediante el establecimiento de sedes en diferentes municipios de Nariño y Putumayo; la ampliación de la cobertura educativa; la vinculación de la Universidad mediante convenios, con instituciones nacionales e internacionales y la inserción en las redes mundiales del conocimiento. Podemos afirmar que el “Alma Mater” a través del mejoramiento permanente, impulsa con tenacidad los campos de la investigación, la docencia y proyección social, acordes con los retos que la modernidad le impone.

*Símbolos Universitarios.*⁹Según Acuerdo No. 478 del 17 de Octubre de 1979 emanado del Consejo Directivo de la diversidad de Nariño, por el cual se adopta el escudo y la bandera de la Universidad de Nariño. Adoptase como escudo heráldico de la Universidad de Nariño el mismo que, a solicitud de la Rectoría, ha propuesto el profesor investigador Dr. Ignacio Rodríguez Guerrero.

En consecuencia el plantel universitario ostentará en adelante los siguientes emblemas:

Los que figuran en el Escudo de Armas de la ciudad de San Juan de Pasto, otorgado por la Princesa de España a nombre del Rey D. Felipe, en Valladolid el 17 de Junio de 1559, y que a la letra dice: “Un escudo que en medio de él este un castillo de plata y a los lados de él cuatro leones de oro y que debajo del dicho castillo salga un río con unas aguas azules y blancas que atraviesen entre unos árboles verdes, en campo azul todo el dicho escudo, y árboles y castillo y río sobre un campo amarillo y suelo verde y oro...”. En la cima del escudo, es decir, sobre el eje de él irá el nombre de la institución universitaria, en latín, que diga: “VNIVERSITAS STVDIORVM NARIÑENSES”.

Las letras serán de color sable en campo de blao. En los sucesivos, la Universidad de Nariño ostentara este escudo en su bandera, insignias y estandartes, lo mismo que en sus edificios y diplomas.

⁹UNIVERSIDAD DE NARIÑO. Institucional. Disponible en: <http://www.udenar.edu.co> Consultado el 07 de Mayo 2010

Gráfico No. 1 Símbolos Institucionales

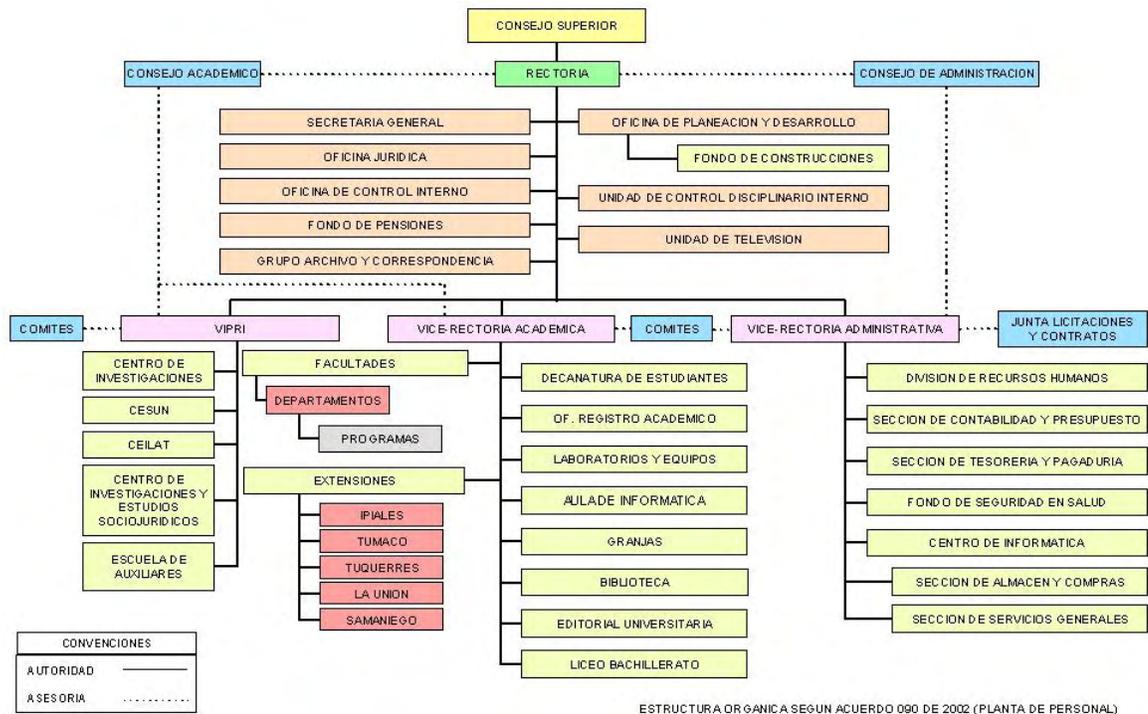


Fuente: Universidad de Nariño

Una insignia en forma de cuadrilátero, con tres colores horizontales, de idénticas dimensiones cada uno a saber: sinople, gualda y gules (verde, amarillo y rojo), de 1.10 m. por 1.35 m. guardando en todo caso la proporción anotada o la de 27 a 22. La bandera debe ir izada en un mástil de 2.50 m. de longitud. En el centro de ella irá el escudo de la Universidad.

*Organigrama*¹⁰

Gráfico No. 2 Estructura Orgánica



Fuente: Universidad de Nariño

¹⁰ Ibíd.

5.2.2 Direccionamiento Estratégico.¹¹

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.

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

Objetivos De Calidad.

- a) 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.
- b) Mejorar permanentemente la calidad en la docencia, investigación y proyección social de la Universidad.
- c) Garantizar a la Comunidad Universitaria información veraz, clara y oportuna, que facilite su interacción con la Entidad.
- d) Impulsar la acreditación social e institucional de alta calidad.
- e) 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.

¹¹ UNIVERSIDAD DE NARIÑO. Sistema Integrado de Gestión de Calidad. Disponible en: <http://calidad.udenar.edu.co> Consultado el 07 de Mayo 2010

- f) Consolidar una cultura de autocontrol, mejoramiento continuo, y aseguramiento de la calidad de los procesos del sistema integrado de gestión.
- g) 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.

- a) Formar seres humanos
- b) Ciudadanos y profesionales en las diferentes áreas del saber y del conocimiento
- c) Seres con fundamentos éticos
- d) Ciudadanos con espíritu crítico para el desarrollo alternativo en el acontecimiento mundo.

Valores.

- a) La paz
- b) La convivencia.
- c) La justicia social.
- d) La formación académica e investigativa.

Mapa de Procesos. EL Mapa de Procesos de la Universidad de Nariño fue elaborado según la clasificación de los procesos: Estratégicos, Misionales, Evaluación y de Apoyo.

Gráfico No. 3 Mapa de Procesos



Fuente: Universidad de Nariño

- a) **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.
- **Direccionamiento Estratégico:** Definir lineamientos para dirigir las actividades propias de la Universidad de acuerdo con su misión institucional.
 - **Gestión de Calidad:** Implementa, revisa y mantiene el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, en función de la misión institucional, el mejoramiento continuo y la satisfacción de la Comunidad Estudiantil y los Grupos de Interés.
- b) **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.
- **Formación Académica.** Formar integralmente estudiantes a través de los diferentes Programas, niveles y modalidades de Educación Superior.
 - **Investigación.** Producir conocimiento y contribuir a identificar y resolver problemáticas de la ciencia, las artes, la cultura, las humanidades y la tecnología a través de la investigación.

- Proyección Social. Establecer planes, programas y proyectos de interacción entre la comunidad universitaria y la región.
- c) 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.
- 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.
- d) 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.
- Gestión Humana. Gestionar de manera integral y efectiva el Talento Humano en función de la misión y la visión institucional.
 - Gestión de Comunicaciones. Promover la comunicación oportuna y el intercambio informativo entre la institución universitaria, sociedad y grupos de interés, a través de medios que fortalezcan el conocimiento y la comprensión del direccionamiento estratégico de la Universidad de Nariño.
 - Gestión de Bienestar Universitario. Realizar planes y programas encaminados a mantener y mejorar la calidad de vida de la Comunidad Universitaria.
 - Gestión de Información y Tecnología. Administrar el sistema integral de Información y Tecnología con Herramientas óptimas para satisfacer las necesidades de la Institución y de los entes externos públicos y privados.
 - Gestión de Recursos Físicos. Proveer de manera efectiva los recursos físicos que se requieran para el cumplimiento de la visión y misión institucional.
 - Gestión Financiera. Administrar los recursos financieros brindando información oportuna que permita una adecuada toma de decisiones.
 - Gestión Jurídica. Asesorar a la Universidad de Nariño en los asuntos jurídicos de interés para la entidad.

- Soporte a Procesos Misionales. Garantizar el acceso a los diferentes servicios, recursos y tecnologías, necesarios para desempeñar las labores académicas, investigativas y de proyección social.
- Gestión Documental. Garantizar el manejo eficaz, eficiente y efectivo, de los documentos y comunicaciones oficiales de la Universidad de Nariño.

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.¹²

5.3.2 Norma ISO 9001:2008. Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización: necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.¹³

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

¹²INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Generalidades. NTC GP 1000:2009. Bogotá D.C.: El Instituto, 2009. 1pp.

¹³ Ibid.

superior en las modalidades de formación técnica profesional y tecnológica) y sus decretos reglamentarios, 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 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.¹⁴

¹⁴ Resoluciones del Ministerio para cada profesión, Lineamientos para la Acreditación de Programas de Agosto de 200 – CNA, Parámetros institucionales para la autoevaluación de los programas con miras a la acreditación de alta calidad, Estatuto Estudiantil de Pregrado (Acuerdo 009 del 6 de marzo de 1998)

6. METODOLOGÍA

6.1 MÉTODO

El estudio realizado en Postgrados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de La Universidad de Nariño es de tipo descriptivo o de investigación diagnóstica, debido a que consiste, fundamentalmente, en caracterizar la situación concreta en una Unidad Académica indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. El objetivo de la investigación descriptiva consistirá entonces, en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Además de la recolección de datos, también se llevara a cabo la identificación de las relaciones existentes entre el Proceso de Formación Académica en Postgrados y los demás procesos incluidos en el SIGC de La Universidad de Nariño, especialmente el relacionado con el control del servicio No Conforme, del cual aún no se tienen registros.

De igual manera, el método que vamos a utilizar es inductivo, es decir cuando de la observación de hechos particulares, obtenemos proposiciones generales, 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. Para ello se utilizará el formato SGC-FR-32 del SIGC de la Universidad de Nariño.

Además también se utilizará el estudio 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.¹⁵

6.2 INFORMACIÓN

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

- a) **Fuentes primarias.** Para el desarrollo de la investigación se llevara a cabo la observación directa del Proceso de Formación Académica, sus procedimientos y la Interacción de los procesos en la Universidad de Nariño.

¹⁵ TAYLOR, Sarah y BODGAN, Robert. Introducción a los métodos cualitativos. Primera Edición. Barcelona: Paidús Ibérica, 1994. Pp. 25-28

b) **Fuentes secundarias.** En el desarrollo de la investigación se empleó la recolección de información proveniente de fuentes bibliográficas especializadas en el tema Gestión de calidad, direcciones electrónicas y documentos existentes del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Nariño.

7. DIAGNOSTICO DEL PROCESO DE FORMACIÓN ACADÉMICA EN LOS PROGRAMAS DE POSTGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO

Para la recolección de datos y análisis de la información, fue necesario utilizar fuentes primarias y secundarias, además de la observación directa y el diálogo con el personal que labora en la oficina de postgrados. La realización de este diagnóstico, permitirá conocer la situación actual en la que se encuentra la Facultad en cuanto a sus postgrados. Mediante este, se conocerán las ventajas y desventajas que ésta tiene frente a los factores internos y externos.

Una vez aplicado el Diagnóstico NTCGP 1000:2009, Código: SGC-FR-32, Versión 1 y, de analizar los resultados obtenidos mediante el diálogo directo con los funcionarios de Postgrados FACEA, se ratifica que no se llevan a cabo los procedimientos obligatorios, implementados mediante el SIGC de la Universidad, a pesar de ello, los postgrados se desarrollan bajo parámetros de eficiencia y enfoque hacia al cliente, el cual para el caso de postgrados equivale a los estudiantes.

Al analizar los Postgrados de la FACEA, se determina, que la unidad académica tiene una relación directa con la Vicerrectoría de Investigaciones Postgrados y Relaciones Internacionales – VIPRI, la cual cumple un papel fundamental dentro de las actividades de los postgrados. Hasta el momento, esta Vicerrectoría, ha facilitado el funcionamiento de los programas postgraduales, haciendo que todos estos, tengan un sello de calidad institucional, a pesar de no estar certificados, esto, gracias a que la VIPRI tiene la función de vigilar que se cumpla con la normatividad general que da la Universidad (Consejo Superior, Consejo Académico y Consejo de Postgrados).

La VIPRI además, facilita los servicios de contabilidad y de administración de los fondos de los postgrados, así como también brinda un desarrollo importante a los postgrados, gracias a una vicerrectoría autónoma, quien a través de los postgrados, recibe los ingresos más importantes de recursos propios ya que las transferencias que le da el gobierno nacional son deficientes.

Otra de las bondades de la VIPRI, según los funcionarios de Postgrados, es que facilita el funcionamiento de los programas, permitiendo soluciones rápidas y óptimas a problemas de estudiantes de postgrado. En conclusión, la VIPRI contribuye al buen funcionamiento de los postgrados, ya que la gestión que ésta realiza en cuanto a los procesos de su alcance es ágil.

Con respecto a los procesos que maneja la VIPRI, se dice que se debe implementar una reglamentación y unos procesos claros, ya que actualmente no existen procesos bien definidos ni documentados que faciliten las dif

funciones. Además la VIPRI, debe brindar una buena administración financiera y académica.

Una de las desventajas que se presenta en la VIPRI está relacionada con Investigaciones, el cual se considera un proceso misional de la Universidad, sin embargo no se está dando un manejo óptimo, al menos en lo relacionado con la proyección de los programas académicos postgraduales. En adición a lo anterior, existe por parte de docentes y funcionarios de la Universidad, un alto nivel de desconocimiento sobre la normatividad de los postgrados, así como también sobre las líneas de investigación propias de la FACEA, ya que no existe una influencia directa entre la investigación.

Los Coordinadores de Postgrados de la FACEA, concluyen que el área de postgrados de la FACEA, debe convertirse en una dinamizadora de la investigación tanto para el pregrado como para el postgrado, haciendo más visible a la facultad, esto implica que debe expandirse más en el mercado regional, con procesos de maestría y pensar quizás en doctorados, teniendo en cuenta que las especializaciones deben continuar, teniendo más interacción con el entorno regional.

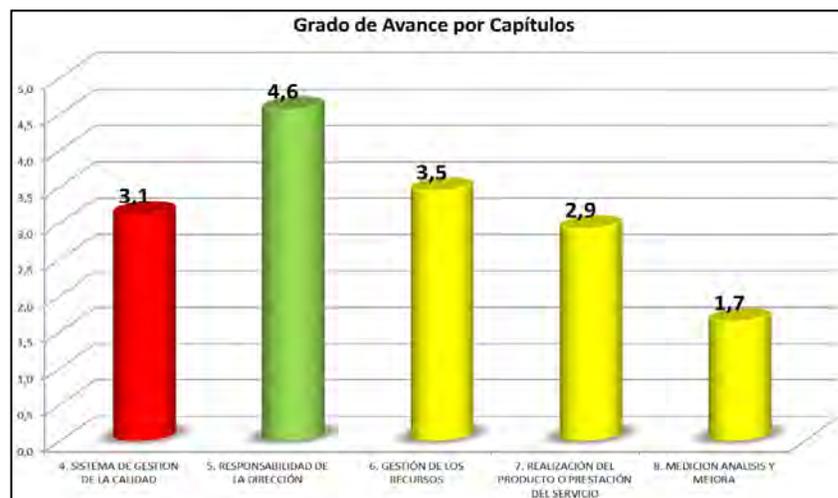
Por su parte, debido a que los procesos de calidad no abarcan a los diferentes postgrados, ellos no tienen conocimiento acerca de los mismos y desconocen el camino a seguir en caso de quejas y reclamos, por ejemplo; a pesar de que dan solución a los inconvenientes presentados, no aplican los mecanismos ya implementados por el SIGC en la Universidad.

Las anteriores situaciones, podrían evitarse si existieran procesos claros, ya que la incertidumbre sobre funciones, manejos y trámites perjudica el normal desarrollo de sus actividades.

7.1 DIAGNÓSTICO NTCGP 1000:2009

La imagen No. 4 muestra los resultados del Diagnóstico aplicado a la Oficina de Postgrados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas – FACEA, de acuerdo a la Norma Técnica de Calidad en Gestión Pública NTCGP 1000:2009, codificado dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Universidad de Nariño como SGC-FR-32, versión 3.

Gráfico No. 4 Grado de avance por capítulos diagnóstico NTCGP 1000:2009



Fuente: El presente estudio

7.1.1 Norma NTCGP 1000:2009 Capítulo 4: Sistema de Gestión de Calidad. El grado de avance de este capítulo se ha calificado en 3,1 lo cual lo ubica dentro de una valoración adecuada. Este hecho refleja que a pesar de que la Universidad de Nariño implementó el SIGC, a Postgrados FACEA, le cubre en un nivel muy bajo los procedimientos aplicados.

El numeral 4.2.1, ha sido calificado como insuficiente debido a que no se realizan auditorías a los procedimientos que se llevan a cabo en Postgrados.

Los resultados de este capítulo ratifican que el numeral 4.2.3, correspondiente al control de documentos, no es aplicado en Postgrados.

7.1.2 Norma NTCGP 1000:2009 Capítulo 5: Responsabilidad de la Dirección. La responsabilidad de la Dirección es el capítulo mejor calificado del sistema, con una puntuación de 4,6 obteniendo una calificación de satisfactorio, gracias a la transversalidad del manual de calidad, política, objetivos, y compromiso por parte de la Alta Dirección.

Una adecuada planificación del SIGC, del proceso de comunicación y la conformidad en el cumplimiento de las responsabilidades adquiridas por la Alta Dirección, ha permitido que el SIGC prospere.

7.1.3 Norma NTCGP 1000:2009 Capítulo 6: Gestión de los Recursos. De acuerdo al diagnóstico aplicado a Postgrados FACEA, el capítulo 6 de la norma obtuvo una calificación de 3,5, ubicándose en un nivel adecuado del sistema. Sin embargo, en general, los numerales del capítulo son catalogados como satisfactorios, con la excepción del 6.2.2, numeral evaluado como insuficiente, debido a que Postgrados FACEA no cuenta con manual de funciones y competencias, no cuenta con metodología de inducción, planes de capacitación ni indicadores relacionados con ello.

Gracias a la disponibilidad de recursos (presupuestal, talento humano, infraestructura, entre otros), asignación de espacios, planes de mantenimiento preventivos y correctivos de infraestructura y equipos, tanto para Postgrados FACEA, como en general, para la Universidad, este capítulo se considera adecuado en el marco de que el alcance del SIGC cubra a los Postgrados ofrecidos por la Facultad.

7.1.4 Norma NTCGP 1000:2009 Capítulo 7: Realización de producto o prestación del servicio. El Diagnóstico nos indica que para el Capítulo 7 referente a la Realización del producto o prestación del servicio, Postgrados FACEA alcanza una calificación de 2,9 lo que la ubica en un nivel de Insuficiencia, fundamentado principalmente en la ineficiencia y/o ausencia de registros de revisión, verificación y validación del diseño y desarrollo de los programas Post-graduales, que es en definitiva lo que permite asegurar que el servicio prestado sea capaz de satisfacer los requisitos del estudiante.

De igual forma, la ausencia de una matriz de riesgos y de indicadores que permitan mantener bajo control las condiciones del servicio educativo en postgrados FACEA, hace que exista una propensión considerable a la aparición de no conformidades.

También se debe destacar la ausencia de un plan de contratación integrado para Postgrados, lo cual sería muy útil, teniendo en cuenta la falta de coordinación entre las facultades, convirtiéndose en un obstáculo importante para la retroalimentación al interior de la Universidad, específicamente en Postgrados.

Por otro lado, la inexistencia de un plan de compras en postgrados y de un procedimiento de inspección de los bienes y servicios adquiridos, pueden llevar al no cumplimiento de los requisitos de calidad estipulados en el SIGC de la Universidad de Nariño. Siendo este, uno de los principales motivos por el cual este numeral presenta una calificación tan bajo.

7.1.5 Norma NTCGP 1000:2009 Capítulo 8: Medición, Análisis y Mejora. Con base en los resultados del diagnóstico, este numeral es en el que se presentan mayores dificultades, dado que cuenta con una calificación de 1,7, mucho menor a la obtenida en otros capítulos. Las razones que llevaron a que esto ocurra son fundamentalmente la inexistencia de un plan de seguimiento, medición, análisis y mejora, representados por la ausencia de programas de auditoria, registros de no conformidades, indicadores de control, planes de mejoramiento, procedimientos documentados de acciones preventivas.

En síntesis, la no existencia de registros y procedimientos documentados en los Programas de Postgrados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, han dificultado la medición y el seguimiento a las características del servicio para verificar que cumpla con los requisitos del mismo.

7.2MATRÍZ DE EVALUACIÓN DEL FACTOR INTERNO (MEFI)

La Matriz de evaluación de factores internos es un instrumento para formular estrategias que resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de un negocio y además ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas. Haciendo uso de ésta, se presenta a continuación una síntesis de los resultados obtenidos en la Oficina de Postgrados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Nariño.

7.2.1 Fortalezas: De acuerdo a los resultados obtenidos en la MEFI, los programas ofertados en convenio por la FACEA, se cataloga como la mayor fortaleza de la Facultad, este factor obtuvo un resultado ponderado de 0,24. Actualmente la FACEA ofrece cinco (5) programas postgraduales, de los cuales dos son propios:

- Especialización en Finanzas
- Especialización en Alta Gerencia

Y tres (3) se desarrollan en convenio:

- Maestría en Administración, convenio Universidad del Valle
- Especialización en Gerencia de Mercadeo, convenio Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano
- Especialización en Gerencia de Proyectos, convenio Universidad del Cauca.

Cada uno de estos programas está enfocado a la satisfacción de las necesidades de la región, en pro del cumplimiento de la misión Institucional.

Los convenios interinstitucionales de cooperación académica entre Universidades, para el desarrollo de programas postgraduales, tienen entre sus principales objetivos, los siguientes:

- Formar egresados que participen en el desarrollo del conocimiento y las prácticas administrativas por medio del mejoramiento de su desempeño profesional en la gestión y dirección de las organizaciones productoras de bienes y servicios.
- Contribuir al desarrollo de la sociedad y el país a través de la formación avanzada e integral de profesionales en diferentes disciplinas.
- Contribuir al desarrollo del conocimiento y prácticas administrativas acordes con la realidad empresarial.
- Consolidar las líneas de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la UNIVERSIDAD DE NARIÑO, y de la Facultad en Convenio.

A pesar de que en Postgrados FACEA no se ha implementado el SIGC, los actuales funcionarios, manifiestan tener plena disponibilidad para la realización de esta, así como también en colaborar para en el diseño de las herramientas que sean necesarias, por su parte, ellos han iniciado a usar los formatos transversales de la Universidad, por ejemplo, préstamo de equipos, listados de asistencia, actas de reunión, etc.

Tanto la Decanatura como de las Coordinaciones de los Postgrados FACEA manifiestan su disposición ante la implementación del SIGC en Postgrados, resaltando que ello incidirá de forma positiva en el servicio que se presta, hecho que se relaciona de manera directa con la satisfacción de los clientes internos y externos. En este sentido,

Con el fin de realizar la renovación de registros calificados para los programas Especialización en Finanzas y Especialización en Alta Gerencia, actualmente, Postgrados FACEA, desarrolla la Autoevaluación a estudiantes, egresados y funcionarios relacionados con los procesos, con el fin de medir el impacto, las fortalezas y las falencias de los programas en mención.

7.2.2 Debilidades: Teniendo en cuenta que el alcance del SIGC implementado en la Universidad de Nariño abarca únicamente a pregrado, en los diferentes programas de Postgrados no se cuenta con los documentos y procedimientos

debidamente establecidos, para ampliar la cobertura del sistema, por este motivo, en Postgrados no se han documentado ni los procedimientos obligatorios, ni los procedimientos propios de las unidades académicas, por consiguiente, no se cuenta con indicadores que permitan medir el progreso de las diferentes actividades realizadas en cada uno de los programas adscritos a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

En base a lo anterior, Postgrados FACEA no cuenta con un mapa de riesgos, documento requerido en las acciones correctivas, dentro de los procedimientos obligatorios del SIGC. De haber existido este documento, Postgrados pudo haber prevenido algunos inconvenientes actuales, tales como disponibilidad de espacios físicos y equipos, respuesta a PQRS, efectividad en el servicio, estandarización en la aplicación de evaluación docente y procesamiento de la misma, inexistencia de planes de mejoramiento, entre otros.

Algunos puntos a favor de Postgrados, es que actualmente el equipo de Rediseño Organizacional de la Universidad, adelanta la elaboración de los manuales de funciones y competencias, hecho que permitirá esclarecer las actividades a realizar por los funcionarios de Postgrados.

A pesar de que los funcionarios de Postgrados de la Facea, manifiestan su disposición ante la implementación del SIGC, no son totalmente conscientes de la importancia que esto tiene. En este sentido, se hace necesario capacitarlos sobre la importancia del SIGC y las ventajas que brindará la implementación del mismo. Una vez Postgrados conozca el listado maestro de documentos y los diferentes formatos con los que cuenta el SIGC, tendrá la capacidad de solucionar no conformidades en menor tiempo al actual, agilizar trámites académicos y administrativos y, garantizar la prestación de un servicio de calidad, con lo cual tanto los clientes internos como externos.

Tabla No. 1 Matriz MEFI

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL FACTOR INTERNO (MEFI)				
No.	FACTOR INTERNO CLAVE	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO
		N	N	PONDERADO
FORTALEZAS				
1	En postgrados se emplean los formatos establecidos para Actas de reunión, listados de asistencias, evaluaciones, capacitaciones, eventos, entre otros.	0,01	4	0,04
2	Disponibilidad de los funcionarios sobre el SIGC	0,02	3	0,06
3	Disposición ante el mejoramiento por parte de directivos de Postgrados	0,05	4	0,2
4	Personal docente capacitado	0,04	4	0,16
5	Los Requisitos y Necesidades del cliente en torno a la Apertura Programas de Postgrado son determinados luego de un Trabajo de Investigación y/o Estudio de Mercado.	0,04	4	0,16
6	Se tienen convenios con Universidades y otras entidades Certificadas	0,06	4	0,24
7	Se evidencia del planteamiento de una Guía para la Elaboración de Proyectos enfocados a la Apertura de Programas en Postgrados. (PEI)	0,04		
8	Se ha implementado en Algunos Programas de Postgrados Procesos de Autoevaluación.	0,01	3	0,03
Total Fortalezas		0,27		0,89
DEBILIDADES				
1	Inexistencia de mapa de riesgos para Postgrados	0,15	2	0,3
2	Manual de funciones y competencias en proceso - Rediseño Organizacional	0,01	1	0,01
3	No se han definido indicadores propios para postgrados	0,05	2	0,1
4	Los funcionarios de Postgrados no son conscientes sobre la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos de la calidad	0,06	2	0,12
5	Postgrados no ha documentado los procedimientos obligatorios	0,06	2	0,12
6	El alcance de la auditoría no abarca Postgrados	0,055	2	0,11
7	En Postgrados no se emplea el formato SGC-FR-20 Formato Solicitud Creación, Modificación, o eliminación de documentos.	0,015	1	0,015
8	Se desconoce el listado maestro de documentos del SIGC	0,04	2	0,08
9	No cuentan con documentos ni procedimientos obligatorios en medio físico ni digital	0,03	2	0,06
10	El alcance de las revisiones de la Alta Dirección sobre el SIGC no incluye Postgrados	0,02	2	0,04
11	En las unidades académicas de Postgrados no se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en éste	0,02	1	0,02
12	Los espacios físicos destinados para Postgrados no dan abasto a la demanda	0,04	1	0,04
13	No se ha dispuesto formalmente de un listado de chequeo en Postgrados que permita revisar el estado del servicio	0,05	2	0,1
14	No se ha implementado la Evaluación Docente en Postgrados.	0,01	1	0,01
15	En Postgrados no se utiliza el Formato Tabla de Control de Quejas, Reclamos y Sugerencias (SGC-FR-21) inmerso en el SGC de la Universidad de Nariño .	0,03	1	0,03
16	Las Unidades Académicas de Postgrados no han documentado Planes de Mejoramiento.	0,04	2	0,08
17	Hay ausencia de registros que permitan validar la calidad del servicio educativo.	0,05	2	0,1
Total Debilidades		0,73		1,335
TOTAL		1,00		2,225

Fuente: El presente estudio

7.3 MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL FACTOR EXTERNO (MEFE)

Para realizar en análisis externo en Postgrados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, se ha utilizado La Matriz de Evaluación de Factores Externos. El medio de una Organización es la fuente de sus oportunidades que son hechos y tendencias externas, que favorecen a la FACEA; y amenazas, que son hechos y tendencias externas, que perjudican a la FACEA. Entonces, la clave consiste en identificar las oportunidades y amenazas que ofrece el medio, buscando aprovechar de la mejor manera las oportunidades, y eludir al máximo las amenazas.

Es claro que los factores externos se encuentran fuera del control de la organización; no obstante, se debe tratar de eludirlos o aprovecharlo, buscando el beneficio de la organización.

En relación a la Matriz de Evaluación de Factores Externos (Tabla No. X), se puede decir que obtuvo un resultado ponderado de 3,35, mayor a 2,5, lo que se significa que las oportunidades se presentan en mayor porcentaje que las amenazas.

7.3.1 Oportunidades: Dentro de los factores externos claves con mayor ponderación en la matriz, está la disponibilidad de recursos (Presupuestal, Infraestructura, Talento Humano), con una ponderación de 0,075; seguido de la existencia de un Manual de Calidad en donde se incluye el alcance del sistema, los procedimientos documentados y una descripción de la interrelación entre los procesos, este factor cuenta con un calificación de 0,06. Así mismo, se destaca la revisión periódica del SIGC por parte de la Alta Dirección.

En relación al primer factor mencionado, el cual trata sobre la disponibilidad de recursos para el mantenimiento de SIGC de la Universidad de Nariño, cabe destacar el apoyo que brinda la Alta Dirección en este sentido, puesto que aunque aún no se ha logrado implementar completamente el Sistema en Postgrados, el Sistema en la Universidad de Nariño ha logrado sostenerse, conservando entre otras cosas la certificación de calidad por parte de los entes certificadores.

De igual manera, se presenta como un oportunidad importante el hecho de que la alta dirección lleve a cabo revisiones periódicas al SIGC, sosteniéndolo en el tiempo y garantizando el alcance futuro a los Programas de Postgrados, Esta revisión se complementa con la implementación del Modelo de Estándar de Control Interno en la Universidad de Nariño, lo que para el 2015, luego de la primera auditoria a Postgrados, según lo planificado; puede llegar a convertirse en una gran oportunidad para adaptar en su totalidad el SIGC a estos programas.

Por otro lado, la existencia de un Manual de Calidad donde se describe como la Universidad de Nariño se adapta a los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009,

define de manera clara hacia donde se desea caminar en el área de la calidad. Además, la universidad cuenta con un mapa de procesos en donde se representa su situación propia, permitiendo a quienes participan dentro de los procesos identificar fácilmente sus interrelaciones como mecanismo para mejorar las comunicaciones al interior. Esto permite identificar las tareas que realizan, a quién afectan cuando su trabajo no se realiza correctamente y el valor de cada tarea o su contribución al proceso, De igual manera brinda la oportunidad de evaluar cómo se entrelazan las distintas tareas que se requieren para prestar el servicio. Estas Interrelaciones dependen esencialmente del conocimiento de los servicios y requisitos que requieren los clientes internos, así como de las necesidades de los clientes externos.

7.3.2 Amenazas: En relación a las Amenazas, los factores de mayor ponderación en la Matriz, hacen referencia en primer lugar a la falta de evidencia de un procedimiento de identificación y tratamientos de Servicios No Conformes y de la Tabla de Requisitos de Conformidad como Insumos para la Identificación de Situaciones No conformes en postgrados (0.07), al igual que el alcance del Procedimiento documentado de Acciones Preventivas y Correctivas, que también tiene una ponderación de 0,07. Otros factores destacados con una calificación de 0,06 son el relacionado con la falta de implementación de un Modelo Estándar de Control Interno en los Programas de Postgrados de La Universidad de Nariño; al igual que el relacionado con el alcance del proceso de Formación Académica, el cual se limita solo a Pregrado.

En este sentido, A pesar de que la Alta dirección ha mostrado su respaldo y ha determinado los requisitos del cliente y los reglamentarios, estos se limitan Pregrados, lo que lleva a que no exista claridad en cuanto a las necesidades del cliente ni que tampoco haya un seguimiento y control documentado a la calidad del servicio educativo, esto debido a la ausencia de indicadores y procedimientos enfocados al procesos de Formación Académica de Postgrados.

De igual manera, es notoria la ausencia de los Planes Integrales de Comunicaciones y de Compras en Postgrados, lo que va en contra de los Objetivos de Calidad de La Universidad. Ambos factores cuentan con ponderación de 0.04.

Para el caso de Plan de comunicaciones, se destaca la falta de Coordinación de los Programas de Postgrados en lo relacionado a calendarios académicos, puesto que cada uno es autónomo en este sentido y realiza la programación de apertura de programas de acuerdo a su conveniencia, sin tener en cuentas los requisitos del cliente y la disponibilidad de Recursos físicos, esta falta de planeación puede llevar a que conformidades.

Con el Plan de compras, sucede algo similar. Cada Unidad Académica adquiere sus bienes y servicios de forma independiente, sin haber establecido previamente

criterios para la selección y la evaluación de proveedores. Así mismo se evidencia la falta de registros sobre los resultados de la evaluación de los bienes y/o servicios, lo que lleva a concluir que en Postgrados no se evalúa ni se selecciona a los proveedores con base en una selección objetiva ni en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios, de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la Universidad de Nariño.

Tabla No. 2 Matriz MEFE

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL FACTOR EXTERNO (MEFE)				
No.	FACTORES EXTERNOS CLAVES	PESO	RANGO	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES				
1	La Universidad cuenta con un Mapa de Procesos, el cual determina la secuencia e interacción de los procesos	0,05	4	0,2
2	La Universidad implementó Manual de Calidad	0,06	4	0,24
3	La Universidad da buen uso a circulares, pagina web y periódico institucional para informar sobre el SIGC	0,015	4	0,06
4	Establecimiento de política de calidad	0,04	4	0,16
5	Establecimiento de objetivos de calidad	0,04	4	0,16
6	La Alta Dirección revisa periódicamente el SIGC	0,05	3	0,15
7	La alta dirección asegura la disponibilidad de recursos	0,07	2	0,14
8	La Alta Dirección ha determinado los requisitos del cliente y los reglamentarios	0,045	3	0,135
9	La política de Calidad de la Universidad cumple los requisitos establecidos en el ítem 5.3	0,03	3	0,09
10	Se ha establecido formalmente el representante de la dirección	0,04	4	0,16
11	Se han establecido los procesos adecuados de comunicación dentro de la Universidad de Nariño	0,02	4	0,08
12	Empleo de Actas de Revisión por la Dirección	0,02	4	0,08
13	Disponibilidad de recursos (presupuestal, infraestructura, talento humano)	0,07	2	0,14
14	Planes de Mantenimiento preventivos y correctivos de infraestructura y equipos	0,04	2	0,08
Total Oportunidades		0,59		1,875
AMENAZAS				
2	Plan de Seguridad y Salud Ocupacional y del programa de mejoramiento del clima organizacional	0,02	2	0,04
3	No existe Metodología de inducción y re inducción ni Plan de formación y capacitación	0,05	4	0,2
4	Actualización de hojas de vida de funcionarios en proceso - Recursos Humanos	0,02	2	0,04
5	El organigrama de la Universidad no especifica la ubicación de Postgrados y su relación con las Decanaturas	0,03	3	0,09
6	Ausencia de un Plan de Comunicaciones Integral para Postgrados	0,05	4	0,2
7	No existe un Plan de Compras para Postgrados de la Universidad de Nariño	0,05	2	0,1
9	Alcance del Procedimiento Documentado de Acciones Preventivas y correctivas	0,07	4	0,28
10	En los Programas de Postgrados de la Universidad de Nariño no ha implementado aun un modelo estandar de control interno.	0,06	4	0,24
11	No se evidencia documentación del Procedimiento de Identificación y Tratamiento de Servicios No Conformes y de la Tabla de Requisitos de Conformidad como insumos para la identificación de situaciones no conformes en Postgrados.	0,06	4	0,24
Total Amenazas		0,41		1,43
TOTAL		1,00		3,31

Fuente: El presente estudio

7.4 MATRIZ DOFA

La conocida matriz debilidades – oportunidades – fortalezas – amenazas o DOFA, identifica tanto factores externos (amenazas y oportunidades) como internos (fortalezas y debilidades). Se define como una herramienta de auditoría de la organización, para detectar tanto el impacto presente y futuro del entorno, como los problemas propios de la organización. En ambos casos, plantea un procedimiento inductivo de gestión.¹⁶

A continuación se presenta, de manera resumida las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades encontradas en Postgrados FACEA, en relación al SIGC.

Tabla No. 3 Oportunidades – Amenazas

No.	OPORTUNIDADES	No.	AMENAZAS
1	Disponibilidad de recursos (presupuestal, infraestructura, talento humano)	1	No hay evidencia de un procedimiento de identificación y Tratamiento del Servicio No Conforme para la identificar las Situaciones No conformes en Postgrados.
2	Implementación de un Manual de Calidad que incluye el alcance del sistema, los procedimientos documentados y la interrelación entre los procesos.	2	Alcance del Procedimiento documentado de Acciones Preventivas y Correctivas
3	Revisión periódica del SIGC por parte de la Alta Dirección.	3	Falta de implementación de un Modelo Estándar de Control Interno en los Programas de Postgrados
		4	No existe Metodología de inducción y re inducción ni Plan de formación y capacitación
4	La Alta Dirección ha determinado los requisitos del cliente y los reglamentarios	5	Ausencia de un Plan Integral de Comunicaciones para los Programas de Postgrados.
		6	Inexistencia de un Plan de Compras en Postgrados de la Universidad de Nariño

Fuente: El presente estudio

¹⁶ VIDAL, Elizabeth. Diagnóstico Organizacional. Evaluación sistémica del desempeño empresarial en la era digital. Segunda Edición. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2004. p. 45.

Tabla No. 4 Fortalezas – Debilidades

No.	FORTALEZAS	No.	DEBILIDADES
1	Convenios con Universidades y entidades certificadas	1	El alcance del SIGC no cubre a Postgrados
		2	Falta de articulación de la Gestión Documental y Desconocimiento de los Procedimientos del SIGC
		3	Falta de consciencia en los funcionarios de Postgrados respecto a la importancia y el alcance del SIGC en relación a sus funciones
2	Uso de documentos (formatos) transversales del SIGC de la Universidad	4	En Postgrados no ha documentado los procedimientos obligatorios del SIGC
		5	No se han definido procedimientos propios de Postgrados del proceso de Formación Académica
3	Disponibilidad por parte de funcionarios y Directivos de Postgrados sobre la ampliación del alcance del SIGC	6	No se cuenta con manual de funciones y competencias para Postgrados
		7	El seguimiento y medición del proceso de Formación Académica no obedece a directrices de medición unificadas y omite componentes de eficacia, eficiencia y efectividad.
		8	Inexistencia de mapa de riesgos para Postgrados

Fuente: El presente estudio

La tabla No. 5 muestra las estrategias que se deben desarrollar para que el alcance del SIGC abarque a los programas de Postgrados.

Tabla No. 5 Estrategias DOFA

No.	ESTRATEGIAS F.O	No.	ESTRATEGIAS F.A
1	O1-F2: Desarrollar periódicamente Charlas Informativas en relación al Control de Documentos y Registros, a fin de que los miembros de la Organización hagan un uso adecuado de los mismos.	1	A1-F1: Garantizar la conformidad respecto a la calidad de los docentes en los programas propios y de Convenio en Postgrados, con base en la realización de convenios con Universidades previamente certificadas.
2	O1-F3: Capacitar a todos los Directores de los Programas de Postgrado de la Universidad de Nariño y formarlos como Auditores Internos a través del Desarrollo de Diplomados de Gestión de Calidad.	2	A1-F2: Ajustar a Postgrados los procedimientos de identificación y tratamiento del servicio no conforme utilizados por la Universidad de Nariño
No.	ESTRATEGIAS D.O	No.	ESTRATEGIAS D.A
1	O4-D7: Apoya el Seguimiento y control del Procesos de Formación Académica a través de la Aplicación de encuestas de satisfacción a estudiantes	1	A5-D1: Definición de un plan de comunicaciones para apoyar la implementación del sistema en Postgrados.
2	O1-D8: Elaborar un mapa de riesgos enfocado a Los Programas de Postgrado de la Universidad de Nariño.	2	A1;A2-D1,D5,D7: Adaptación, perfeccionamiento y mejora continua del Proceso de Formación Académica para Postgrados.
3	O3,O1-D7: Implementación de Indicadores que permitan medir la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso de Formación Académica en los Programas de Postgrados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.	3	A1-D3: Definición de estrategias lúdico- pedagógicas para la sensibilización y socialización del sistema entre todos los trabajadores de los Programas de Postgrados de la FACEA.
4	O2-D4: Diseño de procedimientos propios de Postgrados	4	A1-D1,D3,D8: Capacitar a todos los empleados de la Oficina de Postgrados de la FACEA sobre fundamentos de la norma NTCGP 1000: 2009; Administración de Riesgos; Auditorías Internas e Indicadores de Gestión.
5	O2-D5: Implementación de manual de funciones y procedimientos		

Fuente: El presente estudio

8. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO MISIONAL DE FORMACIÓN ACADÉMICA EN POSTGRADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO

8.1 PLAN DE MEJORAMIENTO

La Tabla No. 6 presenta los problemas y oportunidades de mejora detectados en Postgrados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas – FACEA, gracias a la aplicación del Diagnóstico NTCGP 1000:2009.

Tabla No. 6 Plan de Mejoramiento

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA/ OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACTIVIDADES PROPUESTAS
Desconocimiento por parte de los funcionarios de Postgrados sobre el SIGC y la norma NTCGP 1000:2009	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medir el nivel de conocimiento sobre el SIGC y la NTCGP 1000:2009 2. Capacitar a los funcionarios sobre la norma NTCGP 1000:2009, administración de riesgos, auditoria e indicadores de gestión. 3. Programar charlas informativas sobre los objetivos y el alcance del SIGC implementado en la Universidad.
No se ha definido los procedimientos propios de Postgrados, ni se ha ajustado los procedimientos existentes en el SIGC	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar los procedimientos obligatorios del SIGC 2. Identificar procedimientos transversales y propios de Postgrados 3. Diseño de procedimientos propios 4. Implementación de procedimientos propios
No se lleva a cabo la identificación ni tratamiento del servicio no conforme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de un buzón de PQRS 2. Capacitar al personal administrativo sobre las actividades a realizar para la identificación y tratamiento al servicio no conforme. 3. Aplicación de los formatos SGC-FR-11, SGC-FR-13, SGC-FR-43 y FOA-FR-22
No se realiza seguimiento y control al proceso de formación académica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación de encuesta de satisfacción a estudiantes, FOA-FR-03 2. Diseño de indicadores de gestión. 3. Creación de registros para el control de indicadores. 4. Control y seguimiento a los indicadores propuestos.

	5. Identificación de riesgos dentro del proceso de formación académica en Postgrados FACEA. 6. Elaboración de la matriz de riesgos interno.
No se realiza seguimiento a los contenidos de las materias y su desarrollo.	Diligenciamiento por parte de los docentes de los formatos FOA-FR-05. FOA-FR-06
Débil interacción con los egresados de los diferentes programas – En desarrollo	1. Solicitar información de egresados a Ocara 2. Contactar a egresados 3. Realizar invitación para una reunión de egresados 4. Presentar beneficios de una posible asociación de egresados. 5. Actualizar permanentemente la base de datos de egresados mediante formatos FOA-FR-10 y FOA-FR-23
Ausencia de herramientas de seguimiento y evaluación permanente a los docentes y administrativos	Aplicar los formatos diseñados para el proceso de Formación Académica. (FOA-FR-12 y FOA-FR-13)
Existencia del proceso de mejora continua de calidad a la formación	Realizar la correspondiente autoevaluación de los programas y continuar con los lineamientos requeridos por el Consejo Nacional de Acreditación – CNA, para la renovación de registros calificados.
No se cuenta con manual de funciones y procedimientos	Actividad en desarrollo por el equipo de Rediseño Organizacional.

Fuente: El presente estudio

8.2 PLAN DE ACCIÓN

El siguiente plan de acción muestra las actividades detalladas que se deben realizar para iniciar la implementación del proceso de formación académica en los programas de postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Nariño.

Tabla No. 7 Plan de Acción

PLAN DE ACCIÓN - PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE FORMACIÓN ACADÉMICA EN POSTGRADOS FACEA - UNIVERSIDAD DE NARIÑO

POR QUÉ	QUÉ		CÓMO	QUIÉN	CUANDO		DONDE	CONTROL	
	Objetivo	Meta	Actividades	Responsables	Fecha Inicio	Fecha Terminación	Donde se ejecutarán las acciones o actividades	Indicadores	
Garantizar la oferta Académica de los Programas de Postgrados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas fundamentados en el cumplimiento de la normatividad	Dar cumplimiento a los requisitos de calidad exigidos por las entidades certificadoras en relación a la normatividad vigente	Obtención del Registro Calificado de nuevos Programas de Postgrado y Renovación de los proyectos educativos existentes	Acompañar y asesorar el proceso de registro calificado	Vicerrectoría Académica	-	-	Vicerrectoría Académica Oficina Postgrados Facea	Oferta Académica Anual =	(No. Programas abiertos / No. Años)
			Suministrar documentación necesaria para elaborar el documento de condiciones de calidad de los programas académicos en funcionamiento y nuevos de la institución	Vicerrectoría Académica	-	-			
			Evaluar el documento de condiciones de calidad	Vicerrectoría Académica	-	-			
			Someter el documento de condiciones de calidad a la aprobación del consejo superior y académico	Vicerrectoría Académica	-	-			
			Coordinar la radicación del documento avalado por los Consejos Superior y Académico de la Institución en el Sistema SACES del ministerio de Educación Nacional	Vicerrectoría Académica	-	-			
			Acompañar en la Respuesta a los requerimientos, y actos administrativos que haya lugar de la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad del MEN a los Programas Académicos, cumpliendo cabalmente los plazos establecidos.	Vicerrectoría Académica	-	-			
			Mantener información actualizada de los programas académicos de Postgrado de la FACEA sobre número, situación legal, plazos de vigencia	Vicerrectoría Académica	-	-			
			Mantener información actualizada en medio digital de la situación legal de los programas académicos	Vicerrectoría Académica	-	-			
Implementación del procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos	Ser efectivos en el seguimiento y medición de las no conformidades surgidas en el proceso de Formación Académica de los Programas de Postgrados	Identificar de manera oportuna las necesidades del cliente de Postgrados a fin de eliminar las no conformidades detectadas y las potenciales	Ajustar los instrumentos y métodos para el control de Quejas, Reclamos y Sugerencias a los Programas de Postgrados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	Profesional Universitario Calidad	2013-08-12	2013-12-13	Oficina Postgrados Facea	% de Cumplimiento Lista de Chequeo =	(No. Documentos Evidenciables Encontrados / No. Documentos Evidenciables Requeridos)
			Capacitar a los funcionarios de la FACEA en el manejo de los instrumentos y métodos de control de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Profesional Universitario Calidad	2013-08-12	2013-12-13		Nivel de Capacitación =	(No. Funcionarios Capacitados Postgrados / No. Funcionario Postgrados)
			Comunicar a los estudiantes de Postgrado de la FACEA y demás personas interesadas de la existencia y funcionamiento de este mecanismo, a través de la Pagina Web de la Universidad, Correos Electrónicos y medios impresos	Coordinadores Unidad Académica	2013-08-12	-		Nivel de Conocimiento del Procedimiento =	(No. Personas que afirman conocer el procedimiento / No. Personas encuestadas)
			Revisar diariamente la Queja, Reclamo o Sugerencia y llevar a ca bo su respectivo registro, si esta es referente a temas de otra Dependencia, se ejecuta el redireccionamiento.	Coordinadores Unidad Académica	2013-08-12	-		Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias =	Sumatoria de Quejas, Reclamos y Sugerencias
			Garantizar el control y atención efectiva de las Peticiones, Quejas y Reclamos	Coordinadores Unidad Académica	2013-08-12	-		Efectividad del Control de Peticiones, Quejas y Reclamos =	(No. Quejas, Reclamos y sugerencias controladas / No. Quejas, Reclamos y

POR QUÉ	QUÉ		CÓMO	QUIÉN	CUANDO		DONDE	CONTROL
	Objetivo	Meta	Actividades	Responsables	Fecha Inicio	Fecha Terminación	Donde se ejecutarán las acciones o actividades	Indicadores
Adaptación de los procedimientos documentados de Formación Académica del -SIGC- de la Universidad de Nariño a los Programas de Postgrados	Lograr que el Proceso de Formación Académica del SIGC de la Universidad de Nariño abarque los Programas de Postgrados	Implementar los procedimientos documentados y sus respectivo formatos en la unidades académicas de Postgrados.	Socialización del SIGC a los funcionarios de Postgrados de la Universidad de Nariño	Profesional Universitario Calidad	2013-08-12	2013-12-13	Oficina Postgrados Facea	Nivel de Capacitación en Calidad de los Funcionarios = No. Funcionarios capacitados / Total Funcionarios Nivel de Ajuste de los Procedimientos Documentados del Proceso Formación Académica en Postgrados = Procedimientos De Formación Académica Adoptados en Postgrado / Total Procedimientos Formación Académica
			Capacitar a los funcionarios mediante charlas, cursos y diplomados en ambitos relacionados con la gestión de calidad	Profesional Universitario Calidad	2013-08-12	2013-12-13		
			Capacitar a los funcionarios respecto a la interacción de los procesos del -SIGC-, los Procedimientos Documentados del Proceso de Formación Académica y el uso adecuado de sus formatos.	Profesional Universitario Calidad	2013-08-12	2014-08-12		
			Incluir en el Plan de Auditoria de la Universidad de Nariño a las Unidades Académicas de Postgrados	Profesional Universitario Calidad	2013-08-12	2014-08-13		
			Realizar la primera Auditoría Interna a los Programas de Postgrados de la Universidad de Nariño	Profesional Universitario Calidad	2015-02-10	2015-02-20		
Realización de Convenios con Universidades y otras entidades certificadas	Satisfacer continuamente las necesidades de educación de la comunidad estudiantil a través de un portafolio de servicios amplio fundamentado en la proyección social regional	Diversificar la Oferta Académica por medio de convenios con Entidades que presten Servicios Educativos de Calidad, y complementarios a los brindados por la Universidad de Nariño	Realizar la Gestión pertinente para forjar convenios con otras universidades y entidades certificadas	Decano FACEA - Coordinadores Postgrados FACEA	-	-	Universidades en trámite de convenio Universidad de Nariño Oficina Postgrados Facea	Efectividad en la Solicitud de Convenios = No. Convenios Efectuados / No. De Convenios Solicitados Convenios firmados por año = No. de Convenios firmados / Año % Programas aprobados = No. de programas propuestos / No. de programas aprobados Apertura Anual de Nuevos Programas = No. de Nuevos Programas aperturados / Año
			Firmar el Acuerdo del Convenio con la Universidad o entidad certificada	Rector UDENAR - Rector Convenio	-	-		
			Aprobación para la apertura de nuevos programas	Consejo Académico	-	-		
			Obtención de Registro Calificado.	Postgrados FACEA	-	-		
			Apertura de nuevos programas.	Postgrados FACEA	-	-		

9. LISTA CHEQUEO DE DOCUMENTOS DEL PROCESO MISIONAL DE FORMACIÓN ACADÉMICA EN POSTGRADOS FACEA

Las Listas de Chequeo constituyen una herramienta importante en el momento de realizar una auditoria o inspección, ya que por medio de estas se pueden identificar las actividades que los funcionarios deben realizar, y en base a estos resultados, poder tomar decisiones sobre las acciones necesarias, garantizando un seguimiento a los procedimientos que se llevan a cabo dentro de la Unidad Académica.

Uno de los primeros pasos, para que el SIGC implementado en la Universidad pueda cubrir a los Postgrados de la FACEA, es ajustar los formatos diseñados para el proceso de formación académica y capacitar a los funcionarios sobre el manejo de los mismos.

Debido a la ausencia de aplicación de los formatos sugeridos en la lista chequeo, se hace necesario, en forma preliminar, adaptar el diseño de la caracterización del proceso de formación académica del SIGC de la Universidad de Nariño (pregrado), a los programas de postgrado, basándose en los procedimientos transversales y propios a los programas postgraduales.

La tabla No. 8 muestra la adaptación de la caracterización del proceso de formación académica a postgrados.

El Anexo No. 3 presenta los documentos soporte al proceso de formación académica ajustada a los programas de Postgrados de la FACEA.

Tabla No. 8 Caracterización del proceso Formación Académica Postgrados

 Universidad de Nariño	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, POSTGRADOS Y RELACIONES INTERNACIONALES CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: FORMACIÓN ACADÉMICA POSTGRADOS	Código:
		Página: 1 de 3
		Versión: 1
		Vigente a Partir de:

OBJETIVO:	Contribuir al fortalecimiento integral de la formación de los profesionales a través de diplomados, especializaciones y maestrías de nivel avanzado en diversas áreas					
ALCANCE:	Desde la elaboración del Proyecto Educativo hasta la obtención del Título Académico					
TIPO:	Estratégico:	Misional:	X	De apoyo:		De control de evaluación:
LIDER:	Vicerrector de investigaciones, Postgrados y Relaciones Internacionales					

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLES	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Sociedad (Familia, Universidades Nacionales y Extranjeras). Comunidad Universitaria y Profesionales Ministerio de Educación. (SACES Y CONACES) Todos los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo. CNA	Requisitos y necesidades de la Comunidad Univesitaria, Profesionales y grupos de interés.	Elaboración y presentación del Proyecto Educativo ante el Ministerio de Educación	P	Unidad Académica	Documentos Soporte a la Autoevaluación Informe de Autoevaluación Plan de Mejoramiento fruto del proceso de Autoevaluación	Sociedad, egresados y grupos de interés Comunidad Estudiantil Ministerio de Educación. (SACES Y CONACES) Programación, Carga y labor Proceso Control y Evaluación
	Solicitud de admisión al Semestre Académico	Programación, Carga y labor académica	P	Unidad Académica	Proyecto Educativo del Programa (PEP)	
	Reglamentación para la presentación de Programas Educativos.	Admisión, Matricula y Registro Académico	H	Vicerrectoría VIPRI, Unidad Académica, Tesorería, OCARA	Aprobación del Registro Calificado del Programa Estructura Curricular Carga y Labor Académica	
	- Plan de Comunicaciones	Formación Académica (Postgrado)	H	Director o Coordinador de Unidad Académica y Docentes	Aprobada Calendario Académico Planes y programas académicos para el Semestre	
	- Manual de Calidad	Evaluación Académica	V	Director o Coordinador de Unidad Académica y Comité Curricular	Listado de admitidos Hoja de vida de los estudiantes Registro de Notas Certificados y Constancias Nominación de Egresados	
	- Desarrollo del Talento Humano	Renovación de Registro Calificado	P, H	Unidad Académica	Seres humanos integralmente formados Trabajos y Tesis de Grado Acta de Grado	
	- Programa de mejoramiento en la calidad de vida de la Comunidad Universitaria.	Evaluación de Semestre	A	Director o Coordinador de Unidad Académica	Informes de evaluación de Docentes y Directores de Departamento Plan de Mejoramiento Informe de Gestión de cada Unidad Académica	
- Estructura Curricular						
- Apoyo para el desarrollo de la Formación Académica						
- Lineamientos del CNA						



Universidad de
Nariño

VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, POSTGRADOS Y RELACIONES INTERNACIONALES
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: FORMACIÓN ACADÉMICA POSTGRADOS

Código:

Página: 1 de 3

Versión: 1

Vigente a Partir de:

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS	REGISTROS
<p>Talento Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal docente calificado - Profesionales, técnicos y auxiliares cualificados de acuerdo con las actividades de la dependencia a la que pertenecen. - Personal Administrativo <p>Recursos Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computadores - Internet - Ayudas Audiovisuales - Equipos de Laboratorio - Maquinaria <p>Infraestructura Física:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aulas de Clase - Laboratorios - Aulas de Informática - Auditorios - Escenarios Deportivos - Escenarios Culturales <p>Información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bases de Datos - Información Primaria - Información Secundaria - Información Virtual <p>Recursos Bibliográficos e Información</p> <p>Recursos Financieros</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política de Colombia - Ley 30 de 1992 (Organización del servicio público de la educación superior) y sus decretos reglamentarios - Ley 115 de 1994 (Ley General de Educación) y sus decretos Reglamentarios. - Ley 715 de 2001 (Organización de la Prestación de los servicios de educación y salud, entre otros) y sus decretos Reglamentarios. Capítulo III, Art. 27. - Resoluciones del Ministerio de Registro Calificado. - Parámetros institucionales para la autoevaluación de los Programas con miras a la acreditación de alta calidad - Estatuto General Universidad de Nariño (Acuerdo 194 de Diciembre 20 de 1993) - Acuerdo No. 095 de 2000 (Evaluación Docente) - Estatuto Estudiantil de Postgrado (Acuerdo 025 de Abril 27 de 2001 - VIPRI) - Estatuto Docente (Acuerdo 057 del 2004) - NTCGP 1000:2004. - Decreto 1295 de Abril de 2010 por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior. <p><i>(Ver Listado Maestro de Documentos Externos – Normograma)</i></p>	<p>Proyectos Educativos de Programa (PEPS)</p> <p>Programas académicos por asignatura (Microcurrículo)</p> <p>Publicación de Artículos en revistas indexadas Acta de Grado</p> <p>Procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “Diseño y Desarrollo del Proyecto Educativo del Programa VACFOA-PR-01” - “Programación, Carga y Labor académica VAC-FOA-PR-02” - “Evaluación Docente VAC-FOA-PR-03” - “Acreditación de Alta Calidad VAC-FOA-PR-04” - “Desarrollo de Trabajos de Grado – Pasantía VAC-FOA-PR-06” - “Presentación y Evaluación del Examen de la Calidad Académica de la Educación Superior Pruebas Saber Pro VAC-FOA-PR-08” - “Inscripción y Admisión de aspirantes - “Matrícula Académica RCA-FOA-PR-02” - “Registro Académico RCA-FOA-PR-03” <p><i>(Ver Listado Maestro de Documentos)</i></p>	<p>Autoevaluación</p> <p>Resoluciones de Registro calificado</p> <p>Carga y labor académica</p> <p>Evaluación Docente</p> <p>Trabajos de Grado</p> <p>Registro de calificaciones</p> <p>Inscripción</p> <p>Admisión</p> <p>Matrícula</p> <p>Sistematización de Plan de Estudios y Asignaturas</p> <p>Hoja de Vida de Estudiantes</p> <p>Proposiciones de Grado</p> <p>Nominación de graduandos</p> <p><i>(Ver Listado Maestro de Registros)</i></p>

 Universidad de Nariño	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, POSTGRADOS Y RELACIONSE INTERNACIONALES CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: FORMACIÓN ACADÉMICA POSTGRADOS	Código:
		Página: 1 de 3
		Versión: 1
		Vigente a Partir de:

Nivel de satisfacción de la Comunidad Estudiantil (postgrado)	(No. de Estudiantes que califican el servicio como satisfactorio/Total de Estudiantes Encuestados)*100	Semestral
Porcentaje de Docentes evaluados satisfactoriamente (Coevaluación, Autoevaluación, Evaluación de Director o Coordinador de Programa, evaluación por estudiantes.	(No. De Docentes que cumplen con el nivel determinado como satisfactorio/Total de Docentes evaluados)*100	Semestral

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al ser el proceso de formación académica un proceso misional, se convierte en una necesidad que el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, implementado en la Universidad de Nariño, abarque a los programas de postgrados ofrecidos por la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

Gracias a la gestión administrativa en el trámite de convenios, realización de eventos, apoyos económicos para docentes y estudiantes, dotación de equipos y mobiliarios, la realización de impresos y publicaciones y el compromiso, liderazgo y trabajo en equipo de los funcionarios de Postgrados FACEA, se facilita el cumplimiento de los procesos y la implementación del SIGC en esta dependencia.

Postgrados FACEA debe fortalecer el seguimiento a los egresados, creando una base de datos con información básica para una mejor ubicación y comunicación, a partir de la recomendación del equipo de Calidad, se recomienda que ésta base de datos debe estar disponible en la página web de la Universidad para el acceso de los Directores de Departamento y el Comité de Seguimiento a Egresados de cada Unidad Académica.

Elaborar la matriz de riesgos del proceso de Formación Académica para Postgrados FACEA, permitirá identificar y realizar el seguimiento a las acciones preventivas, así como mejorar la administración de los riesgos más importantes del proceso.

Sistematización de los formatos utilizados en los Programas Académicos con el objetivo de reducir el gasto de papel y tiempo.

Ajuste del formato de evaluación docente para la reformulación de las preguntas y su aplicabilidad, de tal manera que sea un requisito el diligenciamiento de todos los estudiantes matriculados semestralmente y evitando sesgar la información recopilada, obteniendo resultados acertados con el propósito de generar credibilidad del procedimiento en la comunidad universitaria.

Revisar el calendario académico para la ejecución del procedimiento de Evaluación Docente, verificando la entrega oportuna de los resultados a los Directores de Departamento, con el único propósito de agilizar su análisis, cálculo del indicador y la toma de decisiones para aquellos casos que necesitan plan de mejoramiento.

La rotación de personal afecta el normal funcionamiento y continuidad de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, para lo cual es necesario utilizar los medios de comunicación donde se publiquen los nuevos cambios de los procedimientos y el requerimiento de nueva documentación, lo anterior ev

los procedimientos administrativos se alteren y la comunidad universitaria se desgaste en la duplicidad de actividades.

Aplicación semestral en los programas académicos de la encuesta de satisfacción estudiantil con el fin de hacer comparativos de los resultados y gestionar las acciones de mejora fruto de su análisis.

En esta Unidad Académica no se está llevando a cabo el procedimiento de control de servicio no conforme, por tanto a las quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por los estudiantes, no les está llevando el tratamiento correspondiente, la implementación de este, permitirá la retroalimentación con el Usuario y un adecuado uso de la herramienta de identificación de QRS&F por parte de la comunidad estudiantil. Ante la ausencia de registros del servicio no conforme para el Proceso de Formación Académica de Postgrados, se recomienda a los Programas de esta dependencia implementar el Procedimiento de Tratamiento del Servicio No Conforme de la Universidad de Nariño SGC-PR-01, al igual que el formato SIGC-FR-43 utilizado para su identificación y tratamiento.

De igual forma, es importante que las quejas entregadas a las Unidades académicas a través de oficios, por correo electrónico u otro medio sean registradas y tratadas de manera eficiente, para ello se recomienda utilizar el Formato Tabla de Control de Quejas, Reclamos y Sugerencias (SGC-FR-21), lo anterior con el objeto de llevar una estadística de Solicitudes, Quejas y Reclamos coherente con la realidad y que sirva de insumo para el seguimiento respectivo por parte de la Oficina de Control Interno y Calidad.

Postgrados de la Universidad de Nariño debe implementar de manera inmediata un procedimiento para el control de peticiones, quejas y reclamos, puesto que hoy en día no se cuenta con información apropiada del cliente en torno a su perspectiva del servicio, lo que brindaría apoyo al procedimiento de medición, análisis y mejora en el marco de del proceso de Formación Académica.

El Plan de Compras de la Universidad de Nariño, en su propósito por garantizar el cumplimiento de los requisitos de los bienes y servicios adquiridos por cada una de sus dependencias, debería ampliar su campo de acción a la búsqueda de proveedores con base en parámetros de calidad previamente establecida y no cumplir solo el papel de intermediación financiera para los programas de pregrado.

El Capítulo Medición, Análisis y Mejora de la Norma NTCGP 1000:2009 es el que presenta menor grado de avance en relación a su adaptación al Proceso de Formación Académica en Postgrados, puesto que no existen mecanismos de seguimiento y medición conformes a la norma, lo que se evidencia en la ausencia

de registros e indicadores de gestión capaces de determinar la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso.

La autonomía con la que cuenta cada Programa en Postgrados respecto al procedimiento de Inscripción y Admisión, se ha convertido en un impedimento para que el Departamento implemente de manera conjunta un Plan de Comunicaciones que facilite la interacción con el cliente y cumpla con los parámetros de calidad estipulados en el SIGC de la Universidad de Nariño. De igual forma se ha visto afectada la labor de la oficina de planeación en relación a la asignación de espacios físicos.

La implementación de algunos de los formatos del SIGC en Formación académica de Postgrado se ha hecho por iniciativa propia de los empleados de los Programas de Postgrado, más no como un requisito de calidad en el marco del SIGC de la Universidad de Nariño, lo que indica el interés y disposición de los funcionarios de Postgrados por adoptar el sistema.

BIBLIOGRAFÍA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Generalidades. NTCGP 1000:2009. Bogotá D.C.: El Instituto, 2009. 1pp.

_____. NTC-ISO 9001:2008. Bogotá D.C.: El Instituto, 2008. 1pp.

MIRANDA, Francisco et al. Introducción a la Gestión de la Calidad. Primera Edición. Madrid: Delta Publicaciones, 38 p.

TAYLOR, Sarah y BODGAN, Robert. Introducción a los métodos cualitativos. Primera Edición. Barcelona: Paidús Ibérica, 1994. 345 p.

VIDAL, Elizabeth. Diagnóstico Organizacional. Evaluación sistémica del desempeño empresarial en la era digital. Segunda Edición. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2004. 45 p.

NETGRAFÍA

FAJARDO, Frank. Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad: Proceso gestión de calidad. Pasto. Obtenido de: <http://calidad.udenar.edu.co/wp-content/uploads/2012/02/MANUAL-SIGC-V41.pdf>.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Disponible en: <http://www.icontec.org.co>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Plan de Auditoria en sitio: Empresa Universidad de Nariño. Pasto. Obtenido de: http://calidad.udenar.edu.co/wp-content/uploads/2010/11/PLAN_ICONTEC_AUDITORIA_ETAPA_2_UDENAR.pdf.

UNIVERSIDAD DE NARIÑO. Institucional. Disponible en: <http://www.udenar.edu.co>

UNIVERSIDAD DE NARIÑO. Sistema Integrado de Gestión de Calidad. Disponible en: <http://calidad.udenar.edu.co/>

UNIVERSIDAD DE NARIÑO. Manual del Sistema Integrado de Gestión Calidad. Versión 4. Código: SGC-MN-01. Obtenido en: <http://calidad.udenar.edu.co/wp-content/uploads/2012/02/MANUAL-SIGC-V41.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Lista de chequeo Documentos

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

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 o también externas 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 o en las extensiones.

No. DE LA CARPETA	DOCUMENTO EVIDENCIABLE EN LA CARPETA	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	OBSERVACIONES Y ESTADO DE LAS EVIDENCIAS
1	1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE FORMACIÓN ACADÉMICA	Medio digital e impreso	
1	2. FICHA TECNICA DEL PROGRAMA ACADÉMICO	Medio Digital e impreso	
1	3. RESOLUCION DE REGISTRO CALIFICADO VIGENTE Y/O ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD		
1	4. PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO: (Ver Listado Maestro de Documentos y comprobar	Medio Digital e impreso	

	<p>versiones vigentes)</p> <ul style="list-style-type: none"> -“Diseño y Desarrollo del Proyecto Educativo del Programa VAC-FOA-PR-01 ” VERSIÓN 4 - “Programación, Carga y Labor académica VAC-FOA-PR-02” VERSIÓN 4 - “Evaluación Docente VAC-FOA-PR-03” ” VERSIÓN 2 - “Acreditación de Alta Calidad VAC-FOA-PR-04 “” VERSIÓN 2 - “Desarrollo de Prácticas Académicas VAC-FOA-PR-05” VERSIÓN 2 - “Desarrollo de Trabajos de Grado – Pasantía VAC-FOA-PR-06” VERSIÓN 2 - “Desarrollo de Prácticas Profesionales VAC-FOA-PR-07” VERSIÓN 2 - “Presentación y Evaluación del Examen de la Calidad Académica de la Educación Superior Pruebas Saber Pro VAC-FOA-PR-08” VERSIÓN 1 - “Inscripción y Admisión de aspirantes RCA-FOA-PR-01” VERSIÓN 3 - “Matrícula Académica RCA-FOA-PR-02” VERSIÓN 3 - “Registro Académico RCA-FOA-PR-03” VERSIÓN 3 		
1	<p>5. FORMATOS UTILIZADOS EN LA UNIDAD ACADÉMICA: (Se puede adaptar al Listado Maestro de Documentos)</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>Medio Digital e impreso para las Formatos más utilizados por los programas.</p>	

	El resto de formatos estandarizados y de uso de todas las unidades , es decir transversales (Ver Listado Maestro de Documentos)		
1	<p>6. RESULTADOS DE LOS INDICADORES: Estos son los resultados levantados a nivel general del proceso formación académica.</p> <p>1. Porcentaje de Docentes evaluados satisfactoriamente (Coevaluación, Autoevaluación, Evaluación de Director de Departamento, Evaluación por Estudiantes) análisis comparativo del último año, es decir la menos dos semestres consecutivos para ver cómo están al interior de las unidades académicas. Semestre A del y b de 2012. Para el caso de las extensiones es importante que los coordinadores conozcan el nivel de desempeño de los docentes que fueron evaluados en las respectivas carreras.</p> <p>2. Índice de deserción estudiantil por periodo con su respectivo análisis y comportamiento durante los dos últimos años. 2011 y 2012.</p> <p>3. Nivel de Satisfacción de los estudiantes en cuanto al programa académico (por lo menos dos periodos de comparación.</p>	Medio Digital e impreso	
1	<p>7. MATRIZ DE RIESGOS PARA EL PROCESO DE FORMACIÓN ACADÉMICA A NIVEL GENERAL O DEL PROCESO ENCOMENDADO: Es la matriz que tiene identificados 6 riesgos transversales para el proceso.</p>	Medio Digital	

1	8. MATRIZ DE RIESGOS PARA EL PROCESO DE FORMACIÓN ACADÉMICA A NIVEL DEL PROGRAMA Y/O DEPARTAMENTO O DEPENDENCIA: 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.	Medio Digital e impreso	
1	9. PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROGRAMA ACADÉMICO O DE LA DEPENDENCIA (El cual debe estar documentado preferiblemente en el Formato SGC-FR-09)	Medio Digital e impreso	
2	1. MANUAL DE CALIDAD (Versión 4)		
2	2. PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2009 -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	3.CODIGO DE ETICA	Medio Digital	
	4.BORRADOR DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO	Medio Digital	
3	1.LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS DEL PROCESO Formato (SGC-FR-17)	Medio Digital e impreso	
3	2.LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS DEL PROCESO Formato (SGC-FR-18)	Medio Digital e impreso	
3	3.LISTADO MAESTRO DE REGISTROS Formato ((SGC-FR-16)	Medio Digital e impreso	

4	9. INFORME DE AUDITORIA INTERNA: Este punto aplica solo para aquellos programas que fueron auditados. Código: Formato Informe de Auditoria por proceso SGC-FR-30.	Medio Digital e impreso	
4	10. SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS, CORRECTIVAS O CORRECTORAS	Medio Digital e impreso	
5	1.TABLA DE REQUISITOS DE CONFORMIDAD	Medio Digital e impreso	Nota: La carpeta 5 solo se construye en los procesos misionales.
5	2. REGISTRO DE LA IDENTIFICACION Y TRATAMIENTO DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES (SGC-FR-43)	Medio Digital e impreso	Nota: La carpeta 5 solo se construye en los procesos misionales.
	3. INFORME ESTADÍSTICO DE SERVICIO O PRODUCTO NO CONFORME - POR DEPENDENCIA	Medio Digital e impreso	Nota: La carpeta 5 solo se construye en los procesos misionales.
6	EVIDENCIA DEL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y ESTADÍSTICA DE LOS ASUNTOS TRATADOS EN EL COMITÉ CURRICULAR	Medio Digital e impreso	

Anexo 2 Diagnóstico NTCGP 1000:2009

DIAGNÓSTICO NTCGP 1000		Código: SGC-FR-32														
		Versión: 1														
		Página: N/A														
		Vigente a partir de: 11/05/2011														
CAPÍTULO NTCGP 1000	SUBCAPÍTULO NTCGP 1000	Número Norma	NOMBRE NUMERAL NTCGP 1000	PUNTAJE NUMERAL	INTERPRETACION POR NUMERAL	PUNTAJE NUMERAL SUBCAPÍTULO	INTERPRETACION SUBCAPÍTULO	PUNTAJE CAPÍTULO	INTERPRETACION CAPÍTULO	PUNTAJE SISTEMA	INTERPRETACION					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1. REQUISITOS GENERALES	4.1	REQUISITOS GENERALES	3	ADECUADO	3,0	ADECUADO	3,1	ADECUADO	3,1	ADECUADO					
		4.2.1	Generalidades	2,0	ADECUADO											
		4.2.2	Manual de Calidad	3	ADECUADO											
	4.2.3	Control de los documentos	3	ADECUADO												
	4.2. GESTIÓN DOCUMENTAL	4.2.4	Campo de registros	5	SATISFACTORIO											
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.1. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	5	SATISFACTORIO	5,0	SATISFACTORIO	4,6	SATISFACTORIO	4,6	SATISFACTORIO					
		5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	5	SATISFACTORIO	5,0	SATISFACTORIO									
	5.2. ENFOQUE AL CLIENTE	5.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD	5	SATISFACTORIO	5,0	SATISFACTORIO									
		5.4.1	Objetivos de la calidad	5	SATISFACTORIO	5,0	SATISFACTORIO									
	5.4. PLANIFICACIÓN (SISTEMA DE CALIDAD)	5.4.2	Planificación del SGC	4	SATISFACTORIO	4,5	SATISFACTORIO									
		5.5.1	Responsabilidad y autoridad	4	SATISFACTORIO	4,0	SATISFACTORIO									
	5.5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	5.5.2	Representante de la dirección	3,7	ADECUADO	3,9	ADECUADO									
		5.5.3	Comunicación interna	4	SATISFACTORIO	4,0	SATISFACTORIO									
		5.6.1	Generalidades R+D	4	SATISFACTORIO	4,0	SATISFACTORIO									
	5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	5.6.2	Información de entrada para R+D	4	SATISFACTORIO	4,0	SATISFACTORIO									
5.6.3		Resultados de la revisión R+D	4	SATISFACTORIO	4,0	SATISFACTORIO										
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6.1. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	4	SATISFACTORIO	4,0	SATISFACTORIO	3,5	ADECUADO	3,5	ADECUADO					
		6.2.1	Generalidades TI	4	SATISFACTORIO	4,0	SATISFACTORIO									
	6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación del TI	1,6	INSUFICIENTE	2,8	INSUFICIENTE										
	6.3	INFRAESTRUCTURA (INSTALACIONES)	4	SATISFACTORIO	4,0	SATISFACTORIO										
6.4. AMBIENTE DE TRABAJO	6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	3	ADECUADO	3,0	ADECUADO										
	6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	3	ADECUADO	3,0	ADECUADO										
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1	PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4	SATISFACTORIO	4,0	SATISFACTORIO	2,9	INSUFICIENTE	3,1	ADECUADO					
		7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.	4	SATISFACTORIO	4,0	SATISFACTORIO									
	7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	2	INSUFICIENTE	3,3	ADECUADO									
		7.2.3	Comunicación con los clientes	4	SATISFACTORIO	4,0	SATISFACTORIO									
		7.2.1	Planificación del diseño y desarrollo	3	ADECUADO	3,0	ADECUADO									
	7.3. DISEÑO Y DESARROLLO	7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	3	ADECUADO	3,0	ADECUADO									
		7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	3	ADECUADO	3,0	ADECUADO									
		7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	2	INSUFICIENTE	2,4	INSUFICIENTE									
		7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	2	INSUFICIENTE	2,4	INSUFICIENTE									
		7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	1	INSUFICIENTE	2,4	INSUFICIENTE									
	7.4. CONTRATACIÓN	7.4.1	Proceso de contratación	1	INSUFICIENTE	1,0	INSUFICIENTE									
		7.4.2	Información de las compras	1	INSUFICIENTE	1,0	INSUFICIENTE									
	7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	2	INSUFICIENTE	2,8	INSUFICIENTE									
		7.5.2	Validación de los procesos de la prestación del servicio	2	INSUFICIENTE	2,8	INSUFICIENTE									
	7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	7.6.3	Identificación y trazabilidad	4	SATISFACTORIO	4,0	SATISFACTORIO									
		7.6.4	Propiedad del Cliente	3	ADECUADO	3,0	ADECUADO									
		7.6.5	Preservación del producto	3	ADECUADO	3,0	ADECUADO									
	8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1. GENERALIDADES	8.1	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	4	SATISFACTORIO	4,0					SATISFACTORIO	1,7	INSUFICIENTE	1,7	INSUFICIENTE
			8.2.1	Satisfacción del cliente	3	ADECUADO	2,0					INSUFICIENTE				
		8.2. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	8.2.2	Auditoría interna	1	INSUFICIENTE	2,3					INSUFICIENTE				
8.2.3			Seguimiento y medición de los procesos	3	ADECUADO	2,3	INSUFICIENTE									
8.2.4			Seguimiento y medición del servicio	2	INSUFICIENTE	2,3	INSUFICIENTE									
8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		8.3	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	1	INSUFICIENTE	1,0	INSUFICIENTE									
		8.4	ANÁLISIS DE DATOS	2	INSUFICIENTE	2,0	INSUFICIENTE									
8.4. ANÁLISIS DE DATOS		8.5.1	Mejora continua	1	INSUFICIENTE	1,0	INSUFICIENTE									
		8.5.2	Acción correctiva	1	INSUFICIENTE	1,0	INSUFICIENTE									
		8.5.3	Acción preventiva	1	INSUFICIENTE	1,0	INSUFICIENTE									

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Técnicos de Planeación	Técnico de Planeación	Líder de Proceso Gestión de Calidad - Representante ante la Alta Dirección
NOMBRE:	JENNY LUNA DIANA MARIELA MOLANO MARIA ANGELICA INSUASTY CUELLAR	MARIA ANGÉLICA INSUASTY CUELLAR	RAÚL ALBERTO QUIJANO MELO
FIRMA:			

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	3,1
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	4,6
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	3,5
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	2,9
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	1,7

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Técnicos de Planeación	Técnico de Planeación	Líder de Proceso Gestión de Calidad - Representante ante la Alta Dirección
NOMBRE:	JENNY LUNA DIANA MARIELA MOLANO MARIA ANGELICA INSUASTY CUELLAR	MARIA ANGÉLICA INSUASTY CUELLAR	RAÚL ALBERTO QUIJANO MELO
FIRMA:			
FECHA:	05/11/2011	05/11/2011	05/11/2011

Anexo 3. Carpetas Lista de chequeo Documentos

Documento adjunto