

**DIAGNOSTICO PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA
UNIVERSIDAD DEL CAUCA**



**VICTORIA EUGENIA CORTES VELASCO
FRANCY VICTORIA MARTÍNEZ**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
OPCION DE GRADO PASANTIA
POPAYAN, AGOSTO 2006**

**DIAGNOSTICO PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA
UNIVERSIDAD DEL CAUCA**

**VICTORIA EUGENIA CORTES VELASCO
FRANCY VICTORIA MARTÍNEZ**

**Trabajo de Pasantía para optar el Título de Administradoras de
Empresas**

**Asesora Académica:
ING. CONSTANZA GARZÓN**

**Asesores Empresariales:
Mag. Ricardo Muñoz
Docente Diego Muñoz**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
OPCION DE GRADO PASANTIA
POPAYAN, AGOSTO 2006**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	12
INTRODUCCIÓN	13
JUSTIFICACIÓN	15
CAPITULO I GENERALIDADES	17
1.1 SINTESIS DE LA HISTORIA DE LA CALIDAD	18
1.2 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	19
1.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	20
1.4 CICLO PHVA	23
1.5 PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA DE LA CALIDAD	25
1.6 DICCIONARIO DE TERMINOS Y DEFINICIONES	26
CAPITULO II DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA	32
2.1 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA	33
2.1.1 Objetivos	33
2.1.2 Diseño de la Investigación	33
2.1.2.1 Tipo de Investigación Proceso de Muestreo	33
2.1.3 Medición de la Satisfacción del Usuario	40
2.1.3.1 Medición de la Satisfacción del Usuario Interno	45
2.1.3.2 Medición de la Satisfacción Usuarios Externos	54
2.2. DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	59
2.2.1 Informe de Prediagnóstico	59
2.2.1.1 Información General de la Institución	59

2.2.1.2	Estructura de la Institución	60
2.2.1.3	Direccionamiento Estratégico	61
2.2.1.4	Marco General	67
2.2.1.5	Enfoque por Procesos	69
2.2.1.6	Algunas reflexiones sobre la estructura del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001: 2000	76
2.2.1.7	Mapa de Proceso	97
2.3	CARACTERIZACION GENERAL DE PROCESOS	100
III.	PLAN DE ACCION PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA	107
3.1	METODOLOGIA DEL TRABAJO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA BAJO LA NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC ISO 9001:2000	108
3.1. 1	Etapas para implementar un Sistema de Gestión de Calidad	108
3.2.	PLAN DE ACCION	113
	CONCLUSIONES	120
	RECOMENDACIONES	127
	BIBLIOGRAFIA	132
	ANEXOS	138

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla No. 1 Resumen del Diseño de la Investigación	39
Tabla No. 2 Significado de las dimensiones del modelo SERVQUAL	45
Tabla No. 3 Matriz de Riesgos Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	104
Tabla No. 4 Etapas para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad	109

LISTADO DE FIGURAS

	Pág.
Figura No. 1 Evolución Histórica de la Calidad	18
Figura No. 2 “Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad”	22
Figura No. 3 Ciclo PHVA	23
Figura 4 El Ciclo PHVA en la Norma ISO 9001: 2000	24
Figura 5 Planificación Estratégica de la Calidad	25
Figura 6 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	26
Figura No. 7 La Satisfacción del Cliente	42
Figura No. 8 Proceso de Recolección de Datos	44
Figura No. 9 Organigrama Facultad De Ciencias Contables, Económicas Y Administrativas	66
Figura No. 10 Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad	70
Figura No. 11 Elementos de Satisfacción del Personal	89
Figura No. 12 Mapa de Macroprocesos de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	98
Figura No. 13 Proceso de “Gestión de Riesgos”	103

LISTA DE ANEXOS

ANEXO No. 1 Anteproyecto “Diagnóstico para el Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas”.

ANEXO No. 2 Diagnóstico de Verificación de Requerimientos para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.

ANEXO No. 3 Lista de Verificación para un Sistema de Gestión de la Calidad.

ANEXO No. 4 Proceso Gestión Administrativa

ANEXO No. 5 Dirección Estratégica de la Calidad

ANEXO No. Proceso de Medición, Análisis y Mejora

ANEXO No. 7 Registro de Matriculas

ANEXO No. 8 Proceso de Docencia

ANEXO No. 9 Proceso de Investigación

ANEXO No. 10 Proceso de Extensión

ANEXO No. 11 Procesos de Gestión del Talento Humano

ANEXO No. 12 Proceso de Gestión de los Recursos

ANEXO No. 13 Proceso de Gestión Documental

ANEXO 14 Estructura para Procedimiento Específico

ANEXO 15 Estructura Parámetros de Control y Seguimiento

RESUMEN

El presente documento se centra en el Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad del Cauca, el cual se compone de unas reflexiones esenciales en torno al ciclo PHVA, la gestión por procesos, los puntos agrupados de la Norma ISO 9001:2000, algunas consideraciones del nivel de satisfacción percibido por los usuarios de los servicios ofrecidos por la institución. Así mismo, se encuentra una propuesta de los Macroprocesos identificados y el plan de acción a tener en cuenta para la continuación del proyecto de Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.

ABSTRACT

The present document centres on the Diagnosis of the System of Quality Management Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas of University of Cauca, which consists of a few essential reflections concerning the cycle PHVA, the management for processes, the points grouped of the ISO Norm 9001:2000, some considerations of the level of satisfaction perceived by the users of the services offered by the institution. Likewise one finds a proposal of the identified Macroprocesses and the plan of action to bear in mind for the continuation of the project of Design and Implementation of the System of Quality Management of Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.

KEY WORDS

Approach, Change, Control, Expectation, Fortress, Management, Needs, Philosophy, Plan, Process, Quality, Responsibility, Risk, Satisfaction, Services, Strategic, System, User and Weak.

INTRODUCCIÓN

“El mundo de hoy enfrenta problemas que no pueden ser resueltos pensando en la forma en que se pensaba cuando fueron creados”

Albert Einstein

Las organizaciones requieren una nueva visión de futuro y la adopción de métodos que permitan enfrentar satisfactoriamente los cambios que vertiginosamente se suscitan en el entorno, las cambiantes necesidades y expectativas de los usuarios de bienes y servicios requieren de mejores formas de hacer las cosas, los usuarios demandan eficacia en los procesos que hacen parte de la prestación del servicio y/o realización de bienes, desean articularse con organizaciones competitivas y generadoras de valor, en fin añoran fortalecer nexos con instituciones caracterizadas por imprimir calidad en todo lo que hacen, en otros términos buscan organizaciones que trabajen en función de una filosofía de vida cuyo emblema sea la calidad en su máxima expresión.

Es por ello que con el presente documento se ha procurado introducir a la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas en la senda de la Gestión de la Calidad, plasmando en cada uno de sus capítulos los aspectos a tener en cuenta para el Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

El lector en el primer Capítulo podrá apreciar aspectos relevantes como los Principios de Gestión de Calidad, el Ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar y la Planeación Estratégica de la Calidad.

En el segundo Capitulo denominado Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad, se encuentran las ideas fundamentales sobre el nivel de satisfacción de los Usuarios de la Facultad, los comentarios sobre las implicaciones de la Norma en la Institución, las fortalezas y debilidades que presenta la Facultad a nivel estratégico.

Y Finalmente en el tercer Capitulo correspondiente al Plan de Acción, se indican a manera de síntesis las acciones a seguir para la Planificación y Adopción del Sistema de Gestión de Calidad acorde con la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001: 2000.

JUSTIFICACIÓN

Cada vez existe un mayor consenso en que la calidad universitaria es un concepto relativo y multidimensional en relación a los objetivos y actores del sistema universitario. Los diversos actores involucrados en la educación superior: las instituciones, sus comunidades académicas, el Estado, los estudiantes y sus familias, las empresas que dan tanto la oportunidad a los estudiantes para la aplicación de sus conocimientos teóricos, como las que contratan a los egresados, tienen diferentes expectativas sobre el sistema de educación superior y valoran de manera distinta, pero no necesariamente incompatible, los resultados ó calidad de los procesos académicos universitarios.

En consecuencia la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad contribuye a que las instituciones de formación tengan permanencia, autonomía, descentralización para atender las necesidades de sus usuarios internos y externos (estudiantes, egresados, docentes, directivos y administrativos. organizaciones privadas y públicas), de igual manera se constituye en una estrategia que asiste a la creación y fortalecimiento de la ventaja competitiva centrada en la satisfacción del usuario y en la mejora continua.

Con el Sistema de Gestión de Calidad, se pueden establecer los requisitos que debe acometer una organización para demostrar que tiene la capacidad de cumplir los requerimientos de sus usuarios, cabe resaltar que presenta un enfoque proactivo orientado hacia las causas de fallas y control de riesgos, y a la mejora continua en el desempeño, lo que asegura las competencias para una gestión dinámica y de mejora con respecto a los elementos claves de desempeño de la organización,

focalizados hacia los usuarios y alineados con la estrategia organizacional.

La rigurosa competencia entre las instituciones que prestan servicios de Educación Superior y el rápido crecimiento y proliferación de éstas, ha conllevado a requerir altos niveles de calidad, para ser altamente competitivos en un medio de gran exigencia y demanda; ésta competencia en el ámbito universitario y profesional lleva a incorporar en sus procesos el concepto de Calidad.

A pesar de contar con los recursos humanos, físicos, tecnológicos, didácticos y logísticos, se evidencian en la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas algunas falencias en su desempeño, por lo cual se concibe necesario establecer un Sistema de Gestión de Calidad que permita una mayor orientación para el alcance de los objetivos de la Facultad, y consecuentemente se afirmen sus capacidades competitivas.

El emprender acciones de Mejoramiento mediante un Sistema de Gestión de Calidad requiere un diagnóstico previo para conocer el estado actual de la Facultad. Este examen se llevó a cabo para poder conocer las áreas fuertes y débiles para que posteriormente se puedan tomar acciones y decisiones de manera acertada.

La necesidad de hacer una Diagnóstico se asemeja a la misma tarea que tiene un doctor al examinar al paciente; si el doctor no investiga sobre el mal que padece el paciente, difícilmente podrá recetar la solución ideal para el problema. Sucede exactamente igual con las organizaciones. Se necesita saber cuáles son sus áreas débiles y fuertes para definir las acciones correctivas que se deben tomar.

“Por la calle del ya voy, se va a la casa del nunca”

Miguel de Cervantes Saavedra

CAPITULO I GENERALIDADES

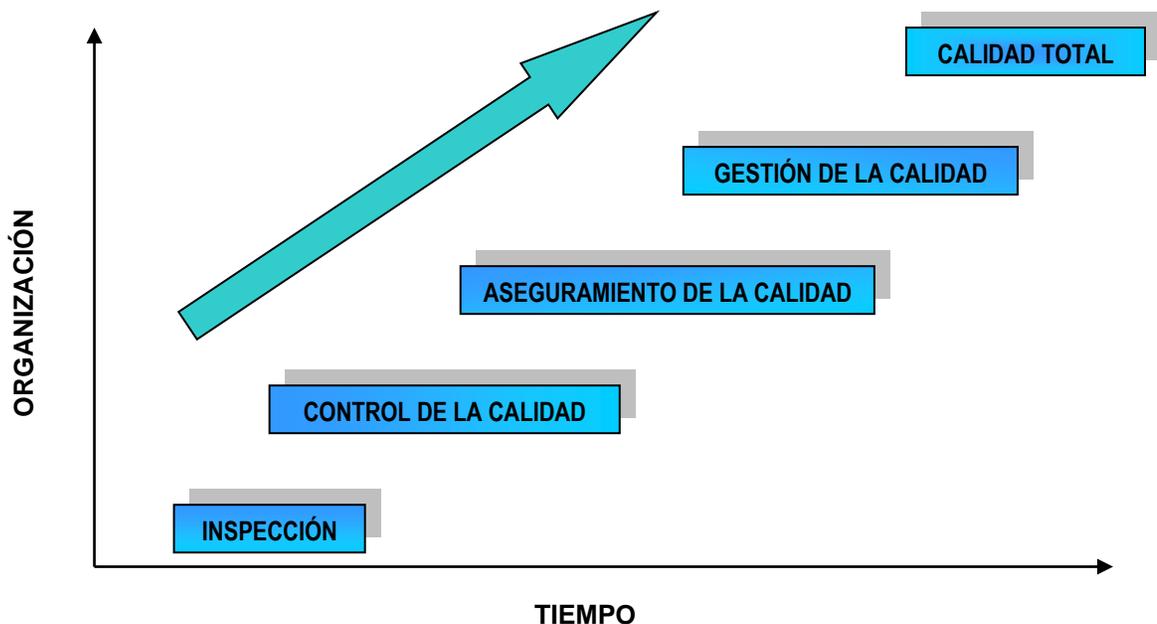
- 1.1 SINTESIS DE LA HISTORIA DE LA CALIDAD
- 1.2 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
- 1.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS
- 1.4 CICLO PHVA
- 1.5 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD
- 1.6 DICCIONARIO DE TERMINOS Y DEFINICIONES

1.1 SINTESIS DE LA HISTORIA DE LA CALIDAD

La palabra Calidad tiene sus raíces etimológicas en el término *Kalos*, que significa “lo bueno, lo apto” y también en la palabra latina *qualitatem*, que significa “cualidad” o propiedad¹. Desde siempre la calidad se ha encontrado presente en el diario vivir, y ha estado en una continua evolución, pasando de referirse del producto a las organizaciones en total integridad.

En la figura No. 1 se detallan las etapas por las cuales ha pasado la Calidad, dicha figura permite valorar la evolución que ha tenido con el pasar del tiempo.

Figura No. 1 Evolución Histórica de la Calidad



Fuente: Elaboración Propia a partir de la revisión histórica de la calidad.

¹ Nava Carbellido. ¿Qué es la calidad? Conceptos, gurús y modelos fundamentales.2005. p .15

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO I GENERALIDADES	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 19 de 138

1.2 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD²

Con el fin de conducir a la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas hacia la mejora continua de su desempeño en el largo plazo, se enuncian los principios de gestión de calidad consagrados en la Norma ISO 9001 Y 9004, que se constituyen en la regla fundamental para dirigir y operar la organización.

1. **Enfoque al cliente:** la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas depende de sus usuarios, por lo tanto debe comprender las necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse por exceder sus expectativas.
2. **Liderazgo:** los líderes deben establecer la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno armónico, en el cual el personal de la Facultad pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.
3. **Participación del personal:** el personal de todos los niveles, es la esencia de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la misma.
4. **Enfoque basado en procesos:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

² Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO I GENERALIDADES	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 20 de 138

5. **Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. **Mejora continua:** la mejora continúa del desempeño global de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas deberá ser su objetivo permanente.
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

1.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS³

La Norma Internacional ISO 9000:2000 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad. La adopción de este enfoque contribuirá a que la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas aumente la satisfacción de los usuarios mediante el cumplimiento de sus requisitos.

De acuerdo a la figura No. 2 “Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad”, se puede apreciar que la calidad comienza y termina con los usuarios; las entradas de este modelo están constituidas por las *recomendaciones* y

³ ISO 9000:2000 GUIA PARA LAS PEQUEÑAS EMPRESAS p.31

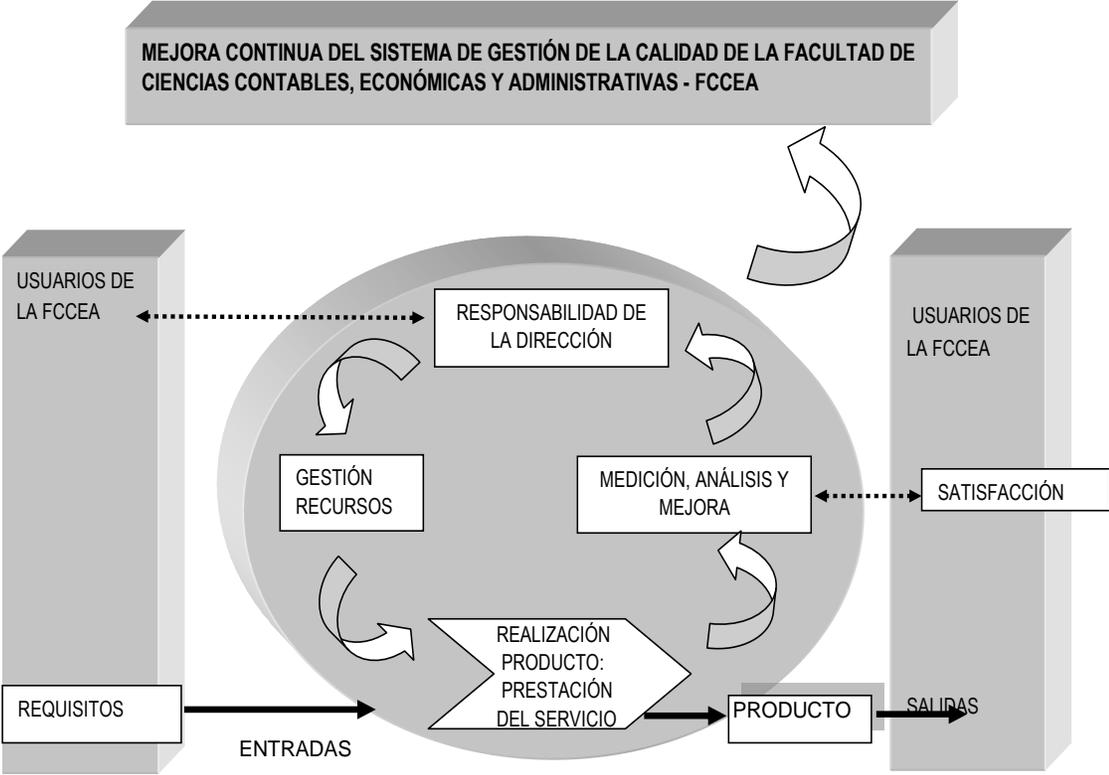
 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO I GENERALIDADES	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 21 de 138

especificaciones de lo que el usuario necesita, esta información alimenta la planificación del producto para nuestro caso la prestación del servicio educativo, es decir posibilitan la *realización del producto*. Este proceso comprende las actividades necesarias para prestar el servicio, que a su vez se convierten en las salidas de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.

Las salidas que produce el sistema permiten obtener información acerca de la *satisfacción del cliente*, mediante la utilización de mecanismos de *medición, análisis y mejora*, lo cual se constituye en retroalimentación vital sobre el desempeño de la Facultad.

En cuanto a *la responsabilidad de la dirección y la gestión de los recursos* se consideran actividades esenciales porque ayudan a garantizar la prestación del servicio educativo, y asisten al funcionamiento armónico del Modelo “Sistema de Gestión de la Calidad basado en Procesos de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas”.

Figura No. 2 “Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad”



Fuente: adaptado de NTC-ISO 9001:2000

1.4 CICLO PLANEAR – HACER- VERIFICAR – ACTUAR PHVA

El método para alcanzar la mejora continua, de una forma sencilla e intuitiva, la proporciona la “rueda de Shewhart o de Deming”, también conocida como ciclo PHVA, claramente descrito en la Figura No 3. Y también perfilado en la Norma ISO 9001:2000 de la Figura No. 4,

Figura No. 3 Ciclo PHVA

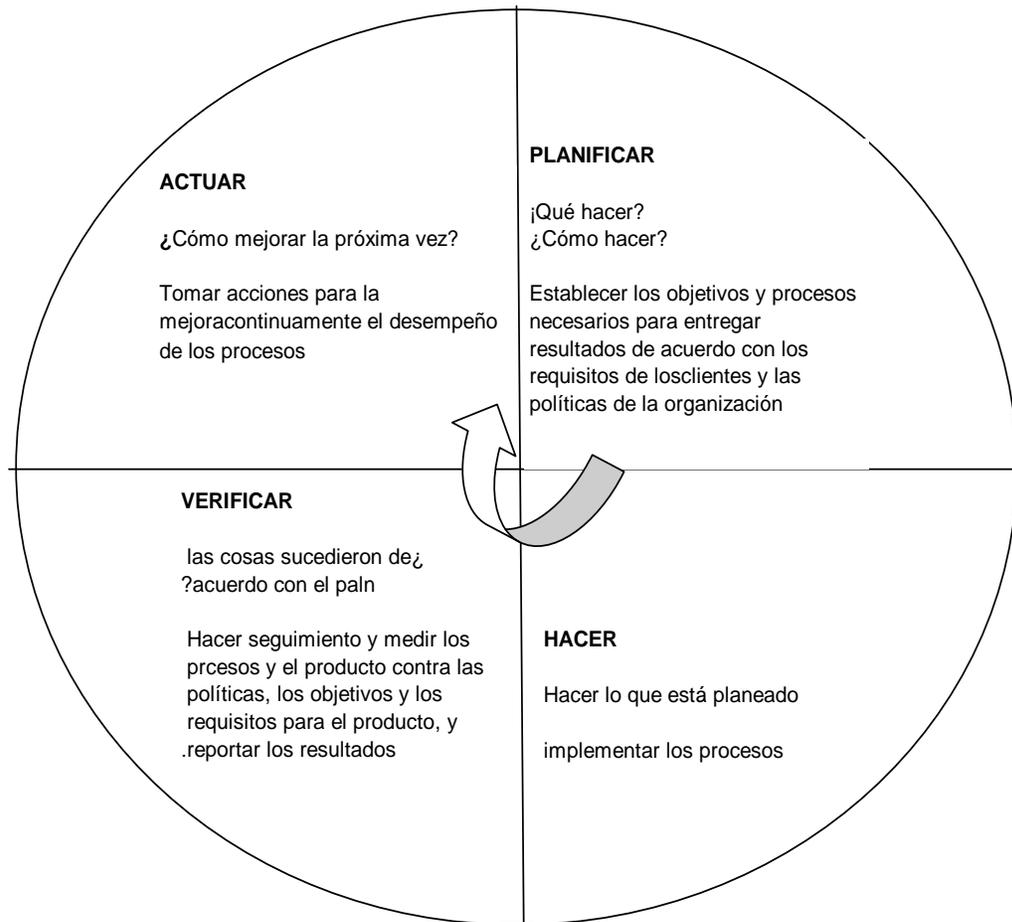
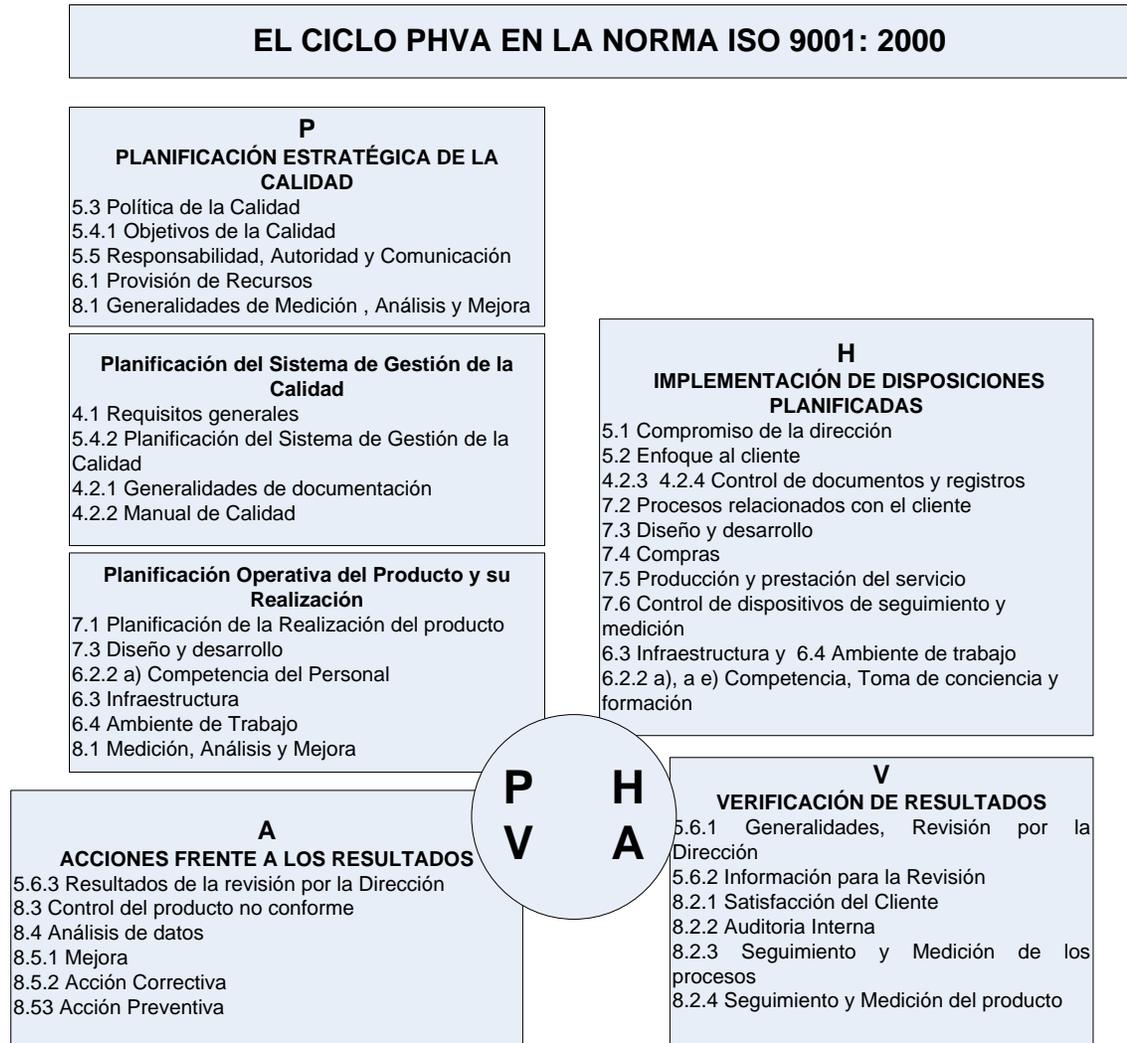


Figura No. 4 El Ciclo PHVA en la Norma ISO 9001: 2000



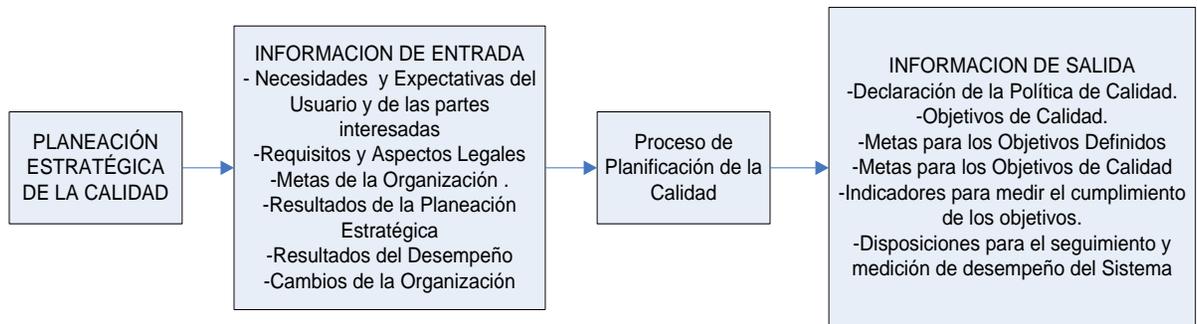
Fuente: Tomado de. Pérez Carrizosa Francisco, ISO 9000 Y La Planificación de la Calidad Guía para La Planificación de la Calidad con Orientación en La Gestión por Procesos. p.101

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO I GENERALIDADES	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 25 de 138

1.5 Planificación Estratégica de la Calidad: las Figuras 5 y 6 sugieren una serie de aspectos a tener en cuenta al momento de Diseñar e Implementar un Sistema de Gestión de Calidad.

La Planeación Estratégica de la Calidad, contempla la Planeación del Sistema de Gestión de Calidad, la Planeación del producto y la Planeación operativa, las cuales deben ir de la mano con el Direccionamiento estratégico de la Facultad, puesto que si ello no es así no podrá asegurarse el éxito de la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad en la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad del Cauca por ello son referidas en este aparte del documento para su consideración .

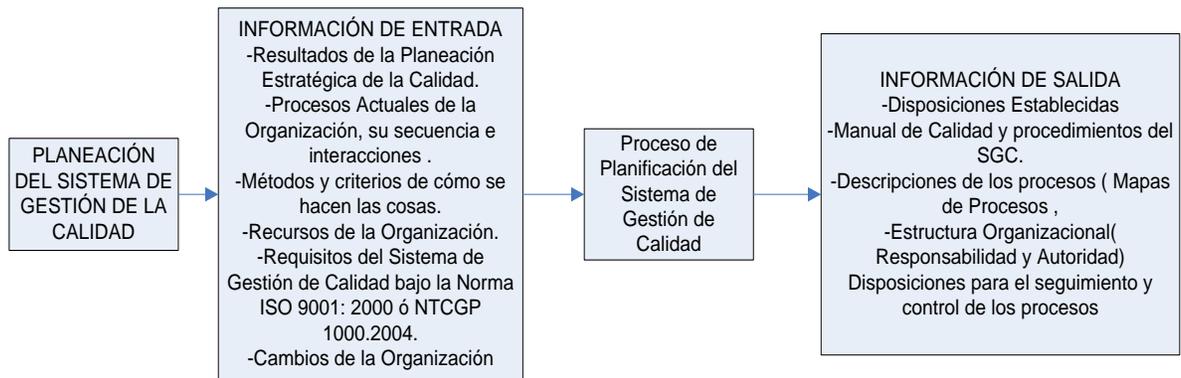
Figura No. 5 Planificación Estratégica de la Calidad



Tomado de. Pérez Carrizosa Francisco, ISO 9000 Y La Planificación de la Calidad Guía para La Planificación de la Calidad con Orientación en La Gestión por Procesos. p.15

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO I GENERALIDADES	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 26 de 138

Figura No. 6 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad



Tomado de. Pérez Carrizosa Francisco, ISO 9000 Y La Planificación de la Calidad Guía para La Planificación de la Calidad con Orientación en La Gestión por Procesos. p.27

1.6 DICCIONARIO DE TERMINOS Y DEFINICIONES

Las definiciones que a continuación se presentan, en su mayoría fueron extractadas de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario.

A

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO I GENERALIDADES	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 27 de 138

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

C

Calidad: Grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes cumple con los requisitos.

Capacidad: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimiento y aptitudes.

Competitividad: Capacidad de operar con ventajas relativas con respeto a otras organizaciones que buscan los mismos recursos y mercados, en donde los clientes son cada vez más demandantes en calidad.

Confianza: El termino confianza se utiliza de diferentes formas y con diferentes significados en casi todos los idiomas. Científicos e investigadores concluyen que no hay una definición totalmente valida para definir este fenómeno. A pesar de estas complicaciones con la definición de este término, puede ser definida como un sentimiento, un comportamiento, una reacción o una función. La esperanza firme que se tiene de alguien o algo. Seguridad que alguien tiene en sí mismo. Dicho de un producto: Que posee las cualidades recomendables para el fin a que se destina. Depositar en alguien, sin más seguridad que la buena fe y la opinión que de él se tiene, sus expectativas, necesidades, requisitos o cualquier otra cosa

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad.

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO I GENERALIDADES	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 28 de 138

D

Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

Documento: Información y su medio de soporte.

E

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los requisitos utilizados.

Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Estructura de la organización: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

Evidencia de la auditoria: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.

Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

F

FCCEA: Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.

G

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión de la calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO I GENERALIDADES	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 29 de 138

H

Hallazgos de auditoria: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.

I

Información: Datos que poseen significado.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

M

Manual de la calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

N

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

O

Objetivo de la calidad: algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO I GENERALIDADES	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 30 de 138

P

Parte interesada: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

Plan de calidad: Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuando deben de aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad.

Política de la calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresa formalmente por la alta dirección.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto: Resultado de un proceso.

Programa de la auditoria: Conjunto de uno o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto.

Proveedor 1 Diseñador o impartidor de la enseñanza o de la formación.

R

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO I GENERALIDADES	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 31 de 138

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

S

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

T

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

V

Valor al cliente: proceso mediante el cual las empresas identifican a sus clientes y necesidades, para sí desarrollar procesos y estrategias que permitan ofrecerles valor a través de sus productos y servicios, logrando que sea percibido por los clientes.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

*“En cuanto conozcamos la esencia de todas las cosas,
Habremos alcanzado el estado de perfección que nos habíamos propuesto”.*

Confucio

CAPITULO II

DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

2.1 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

2.2. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

2.3 CARACTERIZACION GENERAL DE PROCESOS

 <p>Universidad del Cauca</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA</p> <p>CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Fecha de Emisión: Julio de 2006</p>
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Página 33 de 138</p>

2.1 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

2.1.1 Objetivos

- Identificar el nivel de percepción y satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.
- Determinar las exigencias y requerimientos de los usuarios internos y externos de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas
- Identificar las fortalezas y debilidades de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.
- Conocer el nivel de compromiso, de las partes involucradas, frente a la filosofía de calidad y mejoramiento continuo tendiente a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios.

2.1.2 Diseño de la Investigación

2.1.2.1 Tipo de Investigación Al ser la Medición de la Satisfacción del Usuario uno de los principales pilares de un Sistema de Gestión de Calidad se adelantó una investigación cualitativa de carácter exploratorio descriptivo, cuyo objeto fue identificar la percepción global que tenían los usuarios de los servicios prestados por la Organización, los resultados arrojados, permitieron tener una idea general

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 34 de 138

sobre la Calidad del Servicio, identificándose así las características deseables del servicio.

“La investigación cualitativa consiste generalmente en discusiones de grupos focales o entrevistas individuales no caracterizadas por muestras representativas, puesto que lo importante es llevar a cabo una buena exploración que permita comprender con cierto grado de detalle sobre la satisfacción del cliente y también poder distinguir la mejor forma de medirla, es necesario realizar una indagación profunda acerca de comportamientos, percepciones, actitudes y creencias, para descubrir problemas, ideas, así como tener la posibilidad de analizar las reacciones verbales y no verbales frente a la prestación del servicio es lo realmente trascendente” , es lo expuesto por el Dr. Fadil Pedic en su libro Medición de la Satisfacción del Cliente Un manual para usuarios de la ISO 9001:2000 (versión traducida al español) y este modelo fue el predominante en el trabajo.

El beneficio en síntesis de la investigación cualitativa radica en que brinda una mejor aproximación hacia un análisis profundo acerca de cómo responden los clientes ante los productos y servicios, y la razón por la que se manifiestan de esta manera⁴. Por lo que se acogió este precepto para el desarrollo del trabajo tratando en lo posible trabajar bajo este modelo, aún sabiendo que la investigación cualitativa es subjetiva (Pedil, 2001).

Teniendo en cuenta lo anterior en el presente capítulo se empleó la investigación cualitativa para comprender a grosso modo las necesidades y expectativas de los usuarios, el nivel de satisfacción y percepción del usuario frente a la calidad del

⁴ Medición de la Satisfacción del Cliente Un manual para usuarios de la ISO 9001: 2000., p42

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 35 de 138

servicio prestado por la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas. Y también se trabajó bajo el esquema de la investigación descriptiva, que parte de la creencia de que para resolver un problema es necesario, ante todo, obtener la más amplia información que sea posible sobre sus diversos componentes estructurales y funcionales, para luego pasar, si es el caso, al estudio de las relaciones de causalidad entre ellos y en consecuencia, a niveles superiores de explicación y comprensión.

En primer instancia, resaltar que se alcanzó un nivel de descripción general de lo que es, lo cual no significó simplemente una recolección y tabulación de datos, sino que implicó organización, análisis e interpretación, es decir que por si misma ofreció “productos” significativos para el avance de la reflexión.

Definición de la Población La población universo consta de mil doscientos treinta y cinco (1.235) estudiantes de pregrado, ciento catorce (114) docentes, once (11) directivos y once (11) administrativos, para un total de mil trescientos setenta y un (1.371) personas que integran la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad del Cauca.

Proceso de Muestreo La adecuada selección de la muestra representó uno de los pasos de mayor trascendencia para todo el proceso de Medición llevado a cabo, pues permitió indagar a un número razonable de usuarios (directivos, administrativos, docentes, y estudiantes) sobre aspectos clave de la calidad del servicio(s), lo que en consecuencia generó una visión global del grado de Satisfacción del Servicio.

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 36 de 138

Métodos Cualitativos para la recolección de datos: Se utilizaron los métodos cualitativos de observación directa, charlas formales e informales con los usuarios, entrevistas en profundidad, encuestas dirigidas a los diferentes grupos de usuarios y el análisis documental de estudios anteriores y/o relacionados.

Para el caso de las encuestas se llevó a cabo un muestreo aleatorio simple (al azar), buscando la mayor representatividad posible de los grupos de usuarios.

La determinación de la muestra obedeció a las particularidades de cada segmento. Los criterios de selección del tamaño de muestra no se ciñeron cabalmente a los métodos estadísticos en rigor, sino que acogió algunas de las disposiciones consagradas en la Norma ANSI/ISO/ASQ 9001: 2000 que indican que el número de usuarios a encuestar puede ser determinado sobre la base de la respetabilidad a simple vista (es decir de los usuarios competentes para dar las respuestas requeridas), del presupuesto, época y tiempo disponible de los encuestados⁵.

Respecto a lo anterior, los estudiantes y docentes a encuestar se escogieron al azar. El número previsto fue de noventa (90) y cincuenta (50) respectivamente; y la tasa de respuesta alcanzada correspondió al 50 % de cada grupo aproximadamente.

Cabe anotar que en el caso de la muestra de Estudiantes los participantes correspondieron a los semestres superiores, pues han tenido un mayor número de interacciones con la organización (momentos de verdad).

⁵ Ver Norma ANSI/ISO/ASQ 9001: 2000

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 37 de 138

En el caso de los Docentes encuestados se determinó que el número de personas a encuestar correspondiera principalmente a los docentes de planta por lo de su trayectoria, experiencia y conocimiento de la institución.

Para el caso del personal administrativo y directivo debido al reducido número de éstos, fue posible la realización de un censo, once (11) Administrativos e igual número de Directivos.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula estadística correspondiente a poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{(N-1) \times E^2 + Z^2 \times P \times Q}$$

n: Tamaño de la muestra.

N: Población universo.

Z: Margen de confiabilidad que ocurra el evento. Se tomó como base un 95% de confiabilidad, lo que equivale a una Z de 1,96.

P: Probabilidad de ocurrencia del evento. Con base a investigaciones y pruebas previas se estableció que en un 50% de los casos se obtenía una respuesta favorable hacia el producto.

Q: Probabilidad de que no ocurra el evento. Se utilizó el 50% como respuestas desfavorables.

E: Margen de error. Se utilizó un margen de error del 10%.

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 38 de 138

ESTUDIANTES N= 1235

PROGRAMA	No.	%
- Contaduría Pública	574	46
- Administración de Empresas	465	38
- Economía	196	16
TOTAL	1235	100

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 1235 \times 0.5 \times 0.5}{(1235-1) \times (0.10)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 90

Los 90 estudiantes de los tres programas de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas fueron el total de personas seleccionadas, para la presente investigación, pertenecientes a los diferentes semestres superiores (de 5º en adelante), y fueron distribuidos de acuerdo a la participación porcentual dentro de la Facultad como se muestra en la siguiente tabla:

PROGRAMA	%	No.
- Contaduría Pública	46	41
- Administración de Empresas	38	34
- Economía	16	15
TOTAL	100	90

DOCENTES N= 114

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 114 \times 0.5 \times 0.5}{(114-1) \times (0.10)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 50

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 39 de 138

Se obtuvo un tamaño de muestra de 50 docentes de los tres programas de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas. En la tabla No. 1 se muestra el resumen del diseño de la investigación que se realizó.

TABLA No. 1 Resumen del Diseño de la Investigación

Población o universo: Estudiantes mil doscientos treinta y cinco; Docentes ciento veinticuatro.		
Unidad estadística elemental: estudiante o docente de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.		
Métodos de recolección de datos: observación directa, charlas formales e informales con los usuarios, entrevistas en profundidad, encuestas dirigidas a los diferentes grupos de usuarios y el análisis documental de estudios anteriores y/o relacionados		
Tipo de muestreo: probabilística aleatorio simple y censo.		
Alcance: Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad del Cauca.		
Grupos	Población Universo	No. Encuestados
Directivos	11	11
Administrativos	11	11
Docentes	114	50
Estudiantes de Pregrado	1235	90
TOTAL	1371	152

Fuente: Elaboración Propia

Las discusiones focales involucraron a un grupo de 3 a 5 estudiantes los cuales opinaron sobre la calidad del servicio, dicho grupo estuvo compuesto de personas con experiencias buenas, malas e indiferentes, anotar que se abordó espontánea e informalmente la temática objeto de estudio y a medida que se dió la discusión se pudo observar de primera mano la disposición mental y sus reacciones frente al servicio.

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 40 de 138

Las entrevistas en profundidad se utilizaron porque fueron los mecanismos más apropiados para obtener información de usuarios importantes que no disponían del tiempo para diligenciar conscientemente la encuesta que fue aplicada.

2.1.3 Medición de la Satisfacción del Usuario Dentro de las disposiciones de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2000, se hace énfasis en los principios de Calidad, uno de ellos es el denominado *Enfoque al Cliente*, que manifiesta a las organizaciones que es vital la comprensión de las necesidades actuales y futuras de los clientes, la satisfacción sus requisitos y el esfuerzo para exceder sus expectativas.

El usuario es la razón de ser de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, sin ellos los procesos y la prestación del servicio serían inútiles, aún cuando se cuente con el mejor personal; directivos, administrativos y docentes, las mejores técnicas y los mejores equipos, por lo que los esfuerzos deben estar dirigidos a lograr su satisfacción. Lo anterior, es el indiscutible resultado al que se llega después de la revisión y análisis de la literatura de Calidad y del contacto con los hechos que se observan en las diferentes organizaciones.

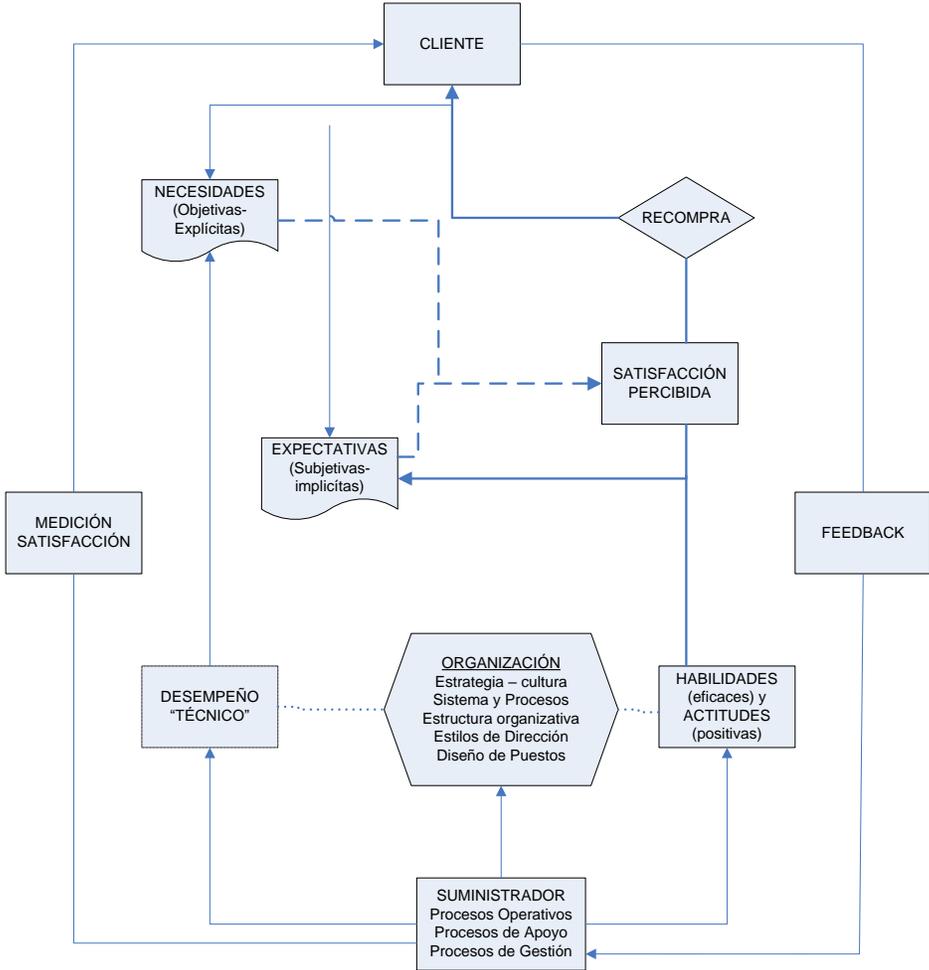
La medición junto con la planificación son las etapas clave del ciclo de la gestión, así lo afirma Pérez Fernández de Velasco José Antonio (2004 p.139), por cuanto ellas facilitan el acercamiento de la organización con sus clientes lo que permite a su vez el poder comprender y actuar frente a sus necesidades, expectativas y nivel de satisfacción.

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 41 de 138

La medición facilita tener bajo “control” aquellos factores que inciden en la percepción del cliente y en la competitividad de la organización *“todo aquello que no es susceptible de ser medido no se puede gestionar”*

El proceso a través del cual el usuario ó cliente percibe la satisfacción de sus necesidades, expectativas y nivel de satisfacción se resume en la figura No 7. Y es necesario tenerlo en cuenta si se desea cumplir con lo especificado en este aspecto por la Norma NTC-ISO 9001.2000.

Figura No. 7 La Satisfacción del Cliente



Fuente: Tomado de Pérez Fernández de Velasco José Antonio. Gestión por Procesos Cómo Utilizar ISO 9001:2000 para Mejorar la Gestión de la Organización. p. 61

Anotar que el proceso representado en esta figura se constituye en el referente para la presentación de los resultados producto de la investigación llevada a cabo en la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, en términos de la calidad interna (procesos internos) y la calidad externa ò de la prestación del servicio como tal. (La forma cómo se presta el servicio).

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 43 de 138

Para la exploración de la calidad percibida del servicio se utilizaron los métodos cualitativos previstos en el diseño de la investigación, el análisis que a continuación se describe reúne los resultados de las encuestas, las observaciones, entrevistas en profundidad, charlas informales y formales con los usuarios, así como los hallazgos de estudios relacionados de épocas pasadas. A continuación en la figura No. 8 se presenta el esquema del proceso que se siguió para la recolección de los datos.

Figura No. 8 Proceso de Recolección de Datos



Fuente: Elaboración Propia

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 45 de 138

El instrumento de encuesta se soportó en el modelo SERVQUAL de Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, y Leonard L. Berry (1996) que se muestra en la tabla No. 2

Tabla No. 2 Significado de las dimensiones del modelo SERVQUAL

Criterios de Análisis	Dimensión	Significado
INFRAESTRUCTURA	Elementos tangibles (T)	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos empleados y materiales de comunicación.
PROCESOS Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Fiabilidad (RY)	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.
TALENTO HUMANO	Capacidad de respuesta (R)	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
	Seguridad (A)	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente
	Empatía (E)	Atención individualizada al cliente

Fuente: Adaptado para el estudio (Extraído de Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, y Leonard L. Berry (1996))

2.1.3.1 Medición de la Satisfacción del Usuario Interno El Grado de Satisfacción de los Usuarios internos se constituye en una auténtica medida de éxito y legitimación del trabajo que soporta el Servicio de Educación que se presta, por lo que, al momento de racionalizar y sistematizar los parámetros de gestión, resulta imprescindible disponer de información fiable sobre este aspecto con el propósito de definir estrategias, prioridades y acciones de mejora.

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 46 de 138

Los instrumentos empleados permitieron medir el nivel de satisfacción del trabajo, el clima organizacional y el compromiso con la calidad. La información que finalmente se obtuvo tiene una naturaleza subjetiva, de total percepción, pero no conviene olvidar, lo expuesto por Tom Peters (1995), que *“la percepción de los clientes es la realidad”*, pues aunque ésta se encuentre desvirtuada, es lo que verdaderamente define el nivel de calidad del servicio ofertado.

No obstante, los resultados del Nivel de Satisfacción mostraron que el sentido de pertenencia, el grado de fidelidad, el compromiso, la motivación, el liderazgo y el trabajo en equipo, entre otros son aspectos críticos determinantes de la generación de valor para el usuario de los servicios ofrecidos por la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad del Cauca.

Análisis de la Medición de la Satisfacción Los resultados arrojados por las encuestas, la revisión de estudios anteriores relacionados, la observación, las charlas y entrevistas con el personal de los diferentes grupos focales internos de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, permiten enunciar las siguientes deducciones:

Administrativos

El personal administrativo opina que la infraestructura es un factor trascendente para el desarrollo de sus labores diarias, pues el contar con oficinas amplias y equipadas, de apariencia física agradable y con los equipos requeridos, contribuye a una prestación de los servicios académicos / administrativos de forma eficiente.

En este aspecto se considera que la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas en general, alcanza un nivel admisible; el aseo y apariencia

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 47 de 138

física son aceptables, pero se presenta una alta inconformidad tanto con el tamaño de las oficinas, que deja entrever un hacinamiento que no da espacio a la privacidad requerida en algunas ocasiones, ni a la adecuada atención a los usuarios, como con la disponibilidad y estado de muebles y equipos, que no son acordes con las necesidades y requerimientos para un buen desarrollo de sus actividades diarias.

Coincide el personal administrativo que trabajar bajo un enfoque de gestión por procesos traería significativos beneficios para la Facultad, porque proporcionaría una estructura organizacional caracterizada esencialmente por la cooperación activa de las partes y todo lo que ello implica para la satisfacción del usuario.

El personal administrativo ha iniciado la toma de conciencia sobre la necesidad de dejar atrás la estructura funcional rígida, que lo único que ocasiona son las barreras que han coartado ostensiblemente el trabajo en equipo que se requiere para una integración eficaz de la personas, que finalmente trabajan en la búsqueda de la satisfacción del “cliente”.

Lo anterior contrasta con lo percibido por el personal administrativo, quienes consideran necesario incrementar la mejora en procesos de liderazgo directivo, que propicie la adopción e inserción de la gestión por procesos a la cultura organizacional de la Facultad, ellos hacen referencia a la presencia de duplicidad de algunas tareas, burocracia, poca participación en el aporte de ideas para la toma de decisiones, mínima planeación y organización, cierto grado de desinterés por el autocontrol, bajo estímulo para la innovación y la creatividad, escaso interés por el mejoramiento continuo, etc. Tales aspectos deben ser mejorados pues son factores clave para el desempeño armónico de los procesos.

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 48 de 138

La Facultad ha logrado incorporar a su planta de personal, personas competentes y comprometidas, capaces de realizar de la mejor manera posible las actividades que se les confíe, lo que ha permitido un buen desempeño. Pero la marcada jerarquía y autoridad burocrática, no han permitido el despliegue de todas las competencias que poseen y que podrían desarrollar si se les diese la oportunidad para implementarlas al servicio de la Facultad; competencias tales como la flexibilidad, creatividad, capacidad crítica y de decisión, análisis y resolución de problemas, etc.

Otros aspectos que empañan el desarrollo de las competencias y que consecuentemente afectan la motivación y satisfacción por trabajo, obedecen a las dificultades de acceso a las oportunidades que por cierto son escasas, que se ofrecen de formación para el crecimiento personal y profesional, tampoco hay un sistema definido de estímulos y recompensas por la buena labor realizada, ni el reconocimiento de los compañeros de trabajo, jefe inmediato, alta dirección y otros.

Por todas las falencias expuestas anteriormente y por otros hechos, se deduce que hay insatisfacción; estado que genera frustración de las necesidades y expectativas, que sino no son atendidas oportuna y adecuadamente se agudizarán y paulatinamente deterioran el gusto por el trabajo, repercutiendo en la calidad del servicio que se preste a los usuarios.

Directivos

De la misma manera para los Directivos de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, resulta importante contar con una infraestructura adecuada que apoye la prestación del Servicio Educativo, el cual debe estar

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 49 de 138

encaminado hacia la búsqueda del mejoramiento continuo y de la satisfacción de los usuarios.

Sin embargo los hechos demuestran que la Facultad no dispone de una infraestructura que cumpla con los requisitos, se observan algunas falencias inherentes a los equipos, muebles y oficinas. Las dificultades están referidas al mal estado de los equipos, pues no se cuenta con un adecuado mantenimiento de éstos, además tecnológicamente son obsoletos, en especial los equipos de los administrativos y algunos de las salas de los docentes, adicionalmente éstos últimos, se enfrentan a tiempos de espera para el uso.

Como se ha mencionado anteriormente el tamaño de las oficinas es otra limitante en materia de infraestructura, ya que no son suficientes y las pocas que hay no tienen mucho espacio, para el número de personas que trabajan en la Facultad solo se calificó este aspecto con una puntuación Buena.

En general los directivos han comprendido que la adopción de nuevos métodos de trabajo y en especial la gestión por procesos serían determinantes para una nueva y mejor manera de hacer las cosas. No obstante el dar el primer paso, no ha sido una cuestión fácil, pues llegar a un consenso en un medio lleno de “expertos” es una labor compleja “nadie desea ser seguidor sino líder” este escenario de igual forma ha incidido negativamente para la formulación de un plan formal en el que todos participen y con el que se sientan comprometidos.

En la Facultad no hay la apropiada alineación proceso-sistema- persona, lo que negativamente incide en el desarrollo de los procesos académico/administrativos llevados a cabo por la facultad, que constituyen el motor para una Excelente Prestación de los Servicios.

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 50 de 138

Los procesos de Comunicación, Selección, Inducción y Capacitación si bien han sido calificados como buenos no alcanzan el nivel ideal, todavía subsisten muchas falencias en ellos. La comunicación por ejemplo, se caracteriza por ser ineficaz, pues en ocasiones la información es entregada inoportuna y tardíamente a los interesados, es decir, cuando ya no útil. Si la comunicación no fluye correctamente en todos los sentidos se presentaran inconvenientes para el óptimo desarrollo de las actividades, *por lo cual es necesario implementar* la mejora de los canales y procesos de comunicación.

Los directivos se esmeran por emplear de la mejor manera posible las competencias con las que cuentan. Cabe anotar que la estructura organizacional limita la creatividad e innovación en el puesto de trabajo.

El personal cuenta con un buen nivel de desarrollo de habilidades, formación, entrenamiento y educación y un alto grado de compromiso institucional.

Los directivos ven con ahínco que con el pasar del tiempo y con un sólido programa de capacitación será posible desarrollar las competencias de flexibilidad, capacidad organizativa, crítica, de análisis de problemas, sensibilidad organizacional, liderazgo, creatividad, comunicación oral y escrita , orientación al cliente.

Otro aspecto clave manifiesto corresponde a la Satisfacción por la labor realizada y por el aprovechamiento de las oportunidades brindadas para desarrollo personal y profesional.

Por último declarar que el personal directivo se encuentra Satisfecho con la labor realizada, las oportunidades ofrecidas para su formación y desarrollo y en grado

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 51 de 138

sumo es notable el compromiso con la plataforma filosófica de la Universidad del Cauca.

Docentes

El cuerpo docente de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, opina que es necesario contar con una buena infraestructura que soporte la correcta prestación del servicio de educación superior.

Según lo expresado, los criterios a tener en cuenta para el logro de una buena infraestructura hacen referencia a la limpieza y orden de los espacios, a la apariencia que proyecte el edificio, oficinas, aulas, auditorios, baños y demás, a la estética y comodidad de éstos, a la cantidad y condición de los muebles y equipos puesto que también forman parte de la infraestructura.

Destacar de las apreciaciones, que los principales aspectos críticos en materia de infraestructura conciernen a la disponibilidad y estado de oficinas, muebles y equipos (computadores, software, medios audiovisuales, etc.) ya que son deficitarios, debido principalmente a que el diseño del edificio no se ajusta a los requisitos para la prestación del servicio de educación superior, siendo indiscutiblemente necesaria su adaptación. Por tal motivo, en la actualidad se presenta un hacinamiento por el número y tamaño reducido de oficinas comparado con el número de docentes existentes, lo que ha ocasionado que se tenga que compartir con otros una incomoda oficina que dificulta el buen desarrollo de *sus actividades diarias laborales*.

Sumado a lo anterior, los docentes se ven en la necesidad de compartir los pocos equipos (computadores, video beam, proyector de acetatos, proyector de opacos,

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 52 de 138

Televisor, VHS, grabadora, etc.) disponibles, que por cierto se hallan en *condiciones poco aceptables*; muchos de éstos no son objeto del mantenimiento preventivo y correctivo necesario.

Todas estas cosas influyen negativamente en la privacidad, concentración, tiempos en el desarrollo de las labores (atención a los usuarios, resolución de conflictos primordialmente), interacción con colegas y visitantes.

En teoría la mayoría de los docentes, consideran que la gestión por procesos es una buena metodología para mejorar el desempeño de la organización, pero sucede que al momento de aplicarla para el desarrollo de las labores diarias y de la implementación a nivel de Facultad, éstos prefieren conservar sus métodos tradicionales de trabajo, pues creen que lo mejor es evitar correr riesgos innecesarios según lo han expresado, es tal el grado de resistencia al cambio que en ocasiones no se valoran las intervenciones de *algunos funcionarios quienes proponen cambios*.

La gestión de los procesos, la predisposición de los directivos para innovar y crear, se valoró como Satisfactoria, no obstante persisten aún en diversas situaciones las quejas y reclamos asociadas a los procesos académico-administrativos, aspectos que no se encuentran “armónicamente” configurados entre sí, presentándose también demoras e inflexibilidad para la realización de las acciones. Por otra parte algunos miembros de la organización no se interesan por presentar propuestas de trabajo novedosas, pues saben de antemano y a pesar de todos los esfuerzos que se coloquen sus ideas serán relegadas para después. Todo lo anterior permite concluir que deberán realizarse acciones ingentes que ataquen la fuerte resistencia al cambio.

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 53 de 138

Respecto a los procesos de selección y capacitación la puntuación alcanzada fue aceptable pero no ocurrió lo mismo con la Inducción, pues fue calificada como no Satisfactoria ya que los nuevos integrantes terminan confundidos sin saber claramente qué deben hacer, la articulación con el personal ya vinculado tampoco se inicia en esta fase, el nuevo integrante debe buscar la mejor manera de llevarlo a cabo, ya que sino cuenta con la identificación clara de los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo y demás aspectos clave de la gestión llevada a cabo por la Facultad, tardará en comprender y actuar de acuerdo a ella.

Otro aspecto crítico lo constituye el hecho de que se confunden continuamente los significados e implicaciones de los términos tarea, actividad, procedimiento y proceso produciendo efectos negativos que inciden en la adecuada gestión, descubriéndose así una fuerte debilidad para el establecimiento del enfoque por procesos que se exalta en la Norma Técnica Colombiana de Gestión de Calidad ISO 9001 :2000.

Se observa que la Facultad dispone de una planta de personal competente, en buen grado satisfecha y comprometida con el trabajo desarrollado, igualmente los encuestados consideran que las oportunidades que brinda la Facultad para el fortalecimiento del crecimiento y desarrollo personal - profesional son buenas, lo que si opaca el nivel de percepción es lo relacionado con el sistema de estímulos, reconocimiento y recompensa, para quienes desarrollan de la mejor forma su trabajo, se afirma enfáticamente que no es muy visible el reconocimiento por parte de los compañeros de trabajo y superiores, que muchas veces actúan más como rivales que como compañeros de trabajo lo que entorpece el tan acreditado trabajo en equipo requerido para una operación eficaz en las organizaciones.

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 54 de 138

2.1.3.2 Medición de la Satisfacción Usuarios Externos El grado de satisfacción de los usuarios (estudiantes básicamente) constituye una auténtica medida de éxito del Servicio de Educación Superior. Es por ello que resulta imprescindible llevar a cabo de manera rigurosa y constante la medición de la satisfacción del usuario pues se constituye en el sostén para que la organización se inserte en el camino hacia la búsqueda sostenible en el tiempo de la competitividad y generación de valor, acorde a esto los usuarios expresan que la realización de mediciones permiten detectar a tiempo las inconsistencias presentadas en el proceso de la prestación del servicio, y que al darse oportunamente esta información sea posible tomar las debidas acciones de mejora que corrijan el error presentado, eviten que se vuelva a producir y que potenciales errores tengan grandes posibilidades de ocurrencia, el sentido proactivo impide el deterioro de la calidad del servicio percibida, al igual que la imagen proyectada de la institución.

Estudiantes

En términos generales los estudiantes estimaron que la infraestructura de la Facultad es buena, pero que para llegar a un mejor nivel es necesario atenuar las falencias relacionadas principalmente con la amplitud de los salones que no es la apropiada al momento de impartir las clases, por lo numeroso de los asistentes, además porque los estudiantes no se sentirán a gusto al verse en un sitio tediosamente hacinado, que a pesar de estar no contar con la atención merecida dificulta proceso de enseñanza aprendizaje.

El mobiliario deja mucho que decir, básicamente por su pésimo estado, los asientos están extremadamente rayados y muchos pueden en cualquier momento ocasionar un accidente a quienes los utilicen, debido *principalmente a la falta de un mantenimiento correctivo y preventivo oportuno*. Las paredes y puertas de los

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 55 de 138

baños están plagados de graffitis y frases insulsas que lo único que producen es una fuerte contaminación visual aguda

La pulcritud de las aulas y los baños revela una clara insatisfacción puesto que la basura arrojada indiscriminadamente al piso tan sólo proyecta una mala imagen, *observando la insuficiencia en insumos como botes de basura para el depósito de los desperdicios lo que mitigaría el desorden y una falta de educación de los usuarios quienes arrojan la basura.*

Los medios audiovisuales (video beam, retroproyector, TV, grabadoras, VHS, micrófonos etc.) son de un uso bastante restringido por su escasez y estado, se observa que se cuenta con un grupo reducido de equipos en buen estado, un segundo grupo compuesto por equipos obsoletos y dañados y un tercero conjunto al que le falta mantenimiento, es importante tener en cuenta que dentro de este inventario los equipos de cómputo porque actualmente están dotados la mejor tecnología acorde con las exigencias de los estudiantes.

Las estrategias pedagógicas, curriculares y extracurriculares no son eficaces pues no permiten la retención de los estudiantes y son incipientes para impedir la deserción estudiantil.

No hay una verdadera y justa participación ante los espacios de decisión de la Facultad tal vez por la falta de una comunicación efectiva entre las partes, la información puesta al público a través de los diferentes medios no es estratégicamente ubicada y además no llega en forma oportuna a los interesados, casi siempre las personas se enteran de las situaciones cuando ya no tiene la importancia ó cuando ya es muy tarde. El número de docentes necesarios para el desarrollo de los programas académicos es suficiente pero al momento de

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 56 de 138

requerirse docentes para la orientación de prácticas, pasantías, tesis, preparatorios, asesorías, servir de jurados para los trabajos de grado se convierte en un complejo proceso para el estudiante debido principalmente a la falta de una previsión real de estas “figuras”, pues la Facultad no solamente debe enfocarse en las fases tempranas e intermedias del proceso de enseñanza- aprendizaje del estudiante sino que también debe dirigir sus esfuerzos para el acompañamiento eficaz en la última fase que resulta crítica y que reviste de igual importancia que las anteriores, el desentendimiento de esta última fase no permitiría culminar con éxito el proceso.

El nivel de formación, atención, relaciones interpersonales son catalogados por los encuestados como excelentes, pero se presenta una mala percepción al indagarse sobre los aspectos metodológicos, efectividad de la transferencia de conocimiento, grado de actualización, pues no obtienen una apreciación satisfactoria, puesto que los docentes presentan inconsistencias en las mínimas calidades para el desarrollo de la docencia directa, expresan que la evaluación docente no ha satisfecho sus expectativas debido principalmente a que en épocas anteriores y aún en el momento no se ha ido más allá de la identificación inicial de los problemas hacia la implantación de las debidas acciones de mejora y aunado a ello la representatividad de la encuesta con relación a las evaluaciones realizadas por los colegas del departamento y la administración de la Facultad no ha permitido formular de manera concreta un plan de mejoramiento para quienes realmente lo requieren pues de no realizarlo gradualmente se deteriorará de la calidad del servicio y en general de la imagen de la institución, los docentes que no alcanzan buenas calificaciones deberían ser sometidos a un proceso de mejora que cuente con un efectivo seguimiento del progreso. Otro aspecto intolerante tiene que ver con las congestiones de los procesos académico-administrativos que presentan en la mayoría de los casos algunas dificultades con los requisitos y

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 57 de 138

trámites de los procesos propios de la actividad académica, los encuestados se refirieron principalmente a las dificultades para conocer su situación académica (registro de notas y faltas), debido a que los docentes no cumplen con el plazo estipulado para ello, de igual forma se presentan quejas sobre los tiempos de aprobación de cancelaciones de matrícula, asignaturas, adiciones, validaciones, suficiencias, adiciones, supletorios, habilitaciones, cursos de verano, autorizaciones para la realización de eventos extraacadémicas, visitas técnicas, asignación de prácticas empresariales, contables, pasantías de investigación, trabajos de grado, seminarios de grado, preparatorios, matrículas extemporáneas y/o especiales, cancelaciones, notas, faltas, préstamo de equipos, servicio de sala de informática, entre otros, los estudiantes manifiestan que la atención por parte de los administrativos y el cuerpo docente es excelente en todo momento son atentos, se preocupan por solucionar los inconvenientes.

En cuanto a la participación en grupos de investigación ésta es mínima pues éstos son poco conocidos con respecto a otros que han alcanzado un buen desempeño en la Universidad del Cauca por lo que tampoco pueden opinar sobre el impacto de trabajo realizado por ellos.

En cuanto a la planeación, desarrollo y control del semestre académico, los estudiantes lo califican como algo desajustado en aspectos tales como la programación de horarios que continuamente se modifican, la pérdida de tiempo de las primeras de clases por el no inicio de la orientación de las asignaturas en esta etapa produce efectos negativos y desmotivantes que desvirtúan de primer impacto la imagen proyectada por el docente, las actividades se desarrollan según la intuición puesto que el contenido programático en la mayoría no se cubre en su totalidad.

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 58 de 138

Al interior de los departamentos y de la Facultad no se interioriza la información prioritaria pues no queda el espacio para divulgar información sobre los adelantos que se han tenido el limitado tiempo de que disponen las personas se dedica exclusivamente a la resolución de problemas del día a día.

Consideran que a nivel administrativo, docente y directivo la Facultad cuenta con personal calificado y de destacable formación que se esmeran por la prestación de un buen servicio no se alcanza un mejor desempeño puesto que hay cosas que inciden como son la falta de una clara definición de las responsabilidades y autoridad, las disposiciones de los recursos necesarios para la prestación del servicio.

Los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio en general de la Facultad pero hay insatisfacción con relación a los procesos que soportan la entrega del servicio.

Los estudiantes demuestran en su gran mayoría un desinterés por ahondar y comprometerse fuertemente con la misión, visión, principios y valores de la institución, por lo que se debe procurar que las personas aporten para la construcción o fortalecimiento organizacional.

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 59 de 138

2.2. DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Para la realización del Diagnóstico se diligenciaron dos formatos que contenían los requisitos a cumplir según lo dispuesto en la Norma Técnica Colombiana de Calidad NTC-ISO 9000:2000 y que deben ser compatibles con las actividades desarrolladas por la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, el primero de ellos titulado prediagnóstico, suministrado por la Ingeniera Constanza Garzón, Asesora Académica, y el segundo denominado lista de verificación, facilitado por la Ingeniera Beatriz Helena Cañas del Grupo Regional ISO de la Universidad de Antioquia, dichos formatos corresponden al anexo 1 y 2 respectivamente.

Responsables del Diagnóstico	VICTORIA EUGENIA CORTES VELASCO FRANCY VICTORIA MARTINEZ		
Fecha de Realización:	FEBRERO - AGOSTO DE 2006	Total Tiempo Diagnóstico:	SEIS MESES
Fecha de Entrega del Informe:	AGOSTO DE 2006		

2.2.1 Informe de Prediagnóstico

2.2.1.1 Información General de la Institución

Nombre de la Institución:	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA		
Tipo de Institución	Pública X	Privada	
Director o Representante:	MG. REINALDO ERAZO RODRIGUEZ - DECANO		
Dirección:	CALLE 5 No 4-70		
Ciudad	POPAYÁN	Departamento	CAUCA
Teléfono(s):	8209900 Ext. 1304	e-mail:	fccea@unicauca.edu.co

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 60 de 138

2.2.1.2 Estructura de la Institución

Cargos Actuales: Decanatura, Secretaria Académica General, Secretaria Ejecutiva, Auxiliares Administrativos, Técnicos Administrativos, Jefaturas de Departamento, Coordinaciones de Programa, Dirección Instituto de Postgrados, Dirección Centro de Estudios y Servicios, Coordinación Escuela de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, Servicios Generales, Docentes.			
Horario Laboral: 1:00 p.m. a 10:00 p.m.			
No. de empleados: Directivos: once (11), Administrativos: once (11), Docentes: ciento catorce (114).			
Contratistas: No aplica			
Medio Tiempo No aplica	Tiempo Completo No aplica	Horas No aplica	Laborales No aplica
Productos/Servicios Prestados: Servicios Administrativos y Servicios Académicos de Educación Superior			
Personal Contactado		Cargo	
Reinaldo Erazo Rodríguez		Decano	
Elsa Gladys Casas R.		Secretaria Ejecutiva	
Ana María Landazabal C.		Auxiliar Administrativo	
Helga Maitte Certuche M.		Auxiliar Administrativo	
Javier Antonio Lugo S.		Técnico Administrativo	
Gerardo Rojas Luna.		Técnico Administrativo	
Isabel Cristina Rivera L		Jefa Departamento de Ciencias Económicas	
Alejandra Miller R.		Coordinadora Programa de Economía	

Fuente: Elaboración Propia

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 61 de 138

2.2.1.3 Direccionamiento Estratégico

1. RESEÑA HISTORICA⁶

La Facultad de Contaduría Pública, fue instituida por el Acuerdo No. 114 del 5 de agosto de 1966, del Consejo Superior de la Universidad, con el propósito de cooperar con el desarrollo económico del país y formar profesionales de la Ciencia Contable que tuvieran suficiente preparación técnica para dirigir, encauzar y controlar los recursos de los organismos del Estado y las empresas del sector privado.

Posteriormente, el Consejo Superior con el objeto de adecuar la organización docente de la Facultad a criterio expuesto por el Ministerio de Educación Nacional profirió el Acuerdo No. 55 del 15 de junio de 1967 en el que se ordenó la creación de la Facultad de Administración y Contaduría Pública. Luego, mediante el acuerdo 55, al prescribir el funcionamiento, tan solo, de la Facultad de Contaduría Pública. El 2 de octubre de 1967, la Facultad comenzó su tarea Educativa con 88 estudiantes, 6 profesores de cátedra y un presupuesto de funcionamiento de \$ 75.000,00 mediante autorización del Ministerio de Educación Nacional expedida en la Resolución No. 2915 del 25 de octubre de 1967.

En el Año de 1970 mediante acuerdo No. 96 del 30 de julio emanado de la Junta Directiva del ICFES se le otorga en definitiva la Licencia de Funcionamiento. Finalmente, el Ministerios de Educación Nacional en Resolución No. 6968 del 19 de julio de 1973, aprobó el Programa de

⁶ <http://www.fccea.unicauca.edu.co/informacióngeneral>

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 62 de 138

Contaduría Pública y autorizó a la Universidad del Cauca para expedir el título de Contador Público a quien aprobara todas las asignaturas que integran el Plan de Estudios.

Con la reforma de la estructura orgánica de la Universidad, mediante el Decreto No. 2433 de 1985, esta Facultad se convirtió en Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.

2. MISION

“La Universidad del Cauca es una institución de educación superior, pública, autónoma, del orden nacional, creada en los orígenes de la República de Colombia.

La Universidad del Cauca, fundada en su tradición y legado histórico, es un proyecto cultural que tiene un compromiso vital y permanente con el desarrollo social, mediante la educación crítica, responsable y creativa.

La Universidad del Cauca forma personas con integridad ética, pertinencia e idoneidad profesional, demócratas comprometidas con el bienestar de la sociedad en armonía con el entorno.

La Universidad del Cauca genera y socializa la ciencia, la técnica, la tecnología, el arte y la cultura en la docencia, la investigación y la proyección social.”

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 63 de 138

3. VISION

“La Universidad del Cauca, fiel a su lema **"POSTERIS LUMEN MORITURUS EDAT"** tiene un compromiso histórico, vital y permanente con la construcción de una sociedad equitativa y justa en la formación de un ser humano integral, ético y solidario.”

4. POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La Política y Objetivos de Calidad que se presentan a continuación corresponden a la propuesta que se presenta ante los Directivos de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, como resultado del trabajo adelantado.

Política de Calidad

En búsqueda de la excelencia la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas asume el compromiso de desarrollar sus procesos académicos, de investigación y extensión con calidad y bajo el principio de mejora continua que permita la formación de profesionales integrales con una mentalidad de cambio e innovación que generen impacto en la sociedad y en consecuencia se gesticione un desarrollo competitivo impulsado desde la región.

Objetivos de Calidad

- Diseñar e implementar planes de acción a nivel de departamentos para operativizar las directrices estratégicas de la Facultad.

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 64 de 138

- Promover una cultura de evaluación objetiva y continua a través de la utilización de indicadores en las áreas de formación, investigación y extensión.
- Conformar un comité que esté al frente de la planeación, medición, seguimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad.
- Capacitar al personal administrativo, docente y usuarios acerca de las implicaciones de crear, implementar y sostener un Sistema de Gestión de Calidad.
- Capacitar y Formar al personal administrativo y docente, en los programas y actividades definidos en el Plan de Formación de la Facultad.
- Adoptar criterios e instrumentos para medir el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio recibido.

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Facultad cuenta con unos órganos de decisión como son el Consejo de Facultad, Departamentos y Coordinaciones de programas y la Decanatura.

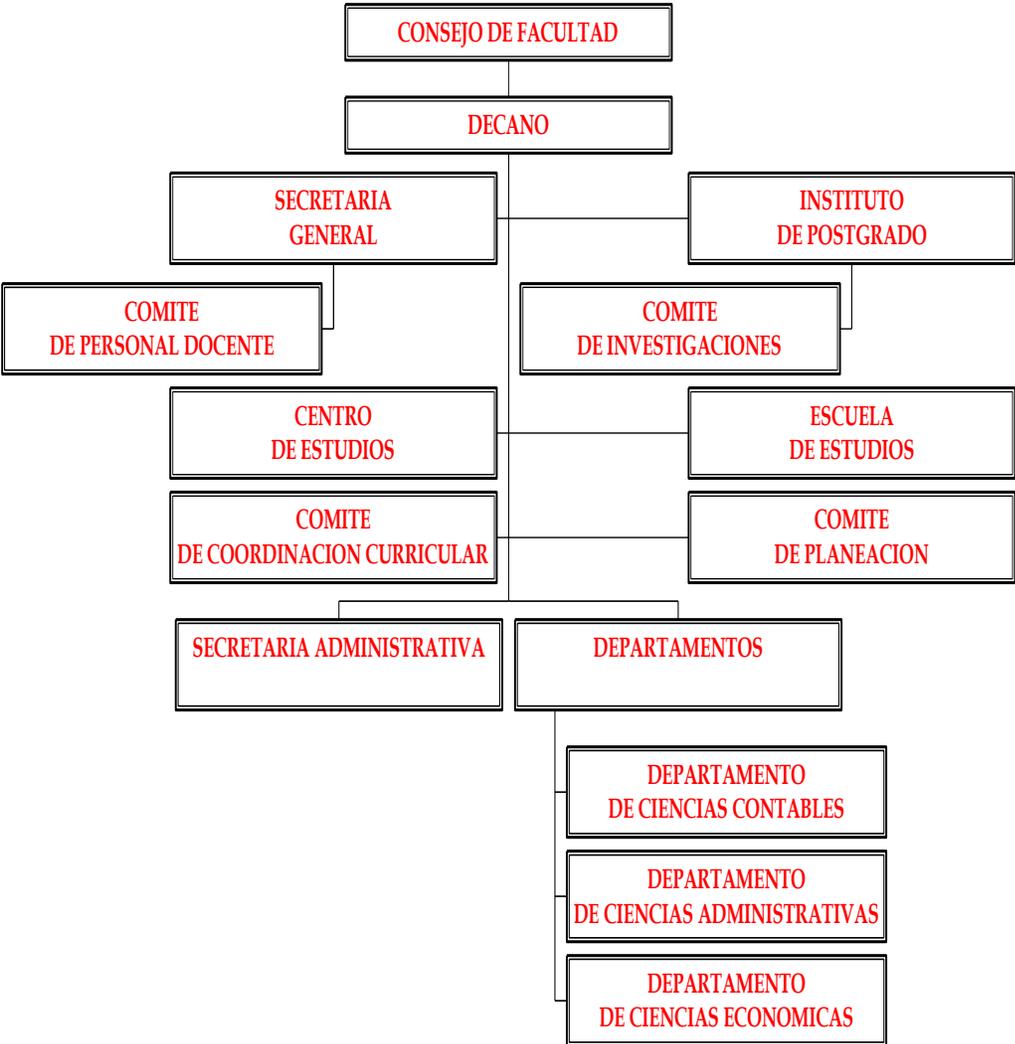
En el área académica cuenta con cuatro comités los cuales son: el Comité de Personal Docente, Comité de Investigaciones, Comité de Coordinación Curricular y Comité de Planeación; además del Instituto de Postgrados, la Escuela y el Centro de Estudios y Servicios.

En el área administrativa se encuentra la Secretaria General y la Secretaria Administrativa.

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 65 de 138

Finalmente se encuentran los Departamentos de Ciencias Administrativas, el Departamento de Ciencias Contables y el de Ciencias Económicas, los cuales cuentan con profesionales de áreas afines que son asignados a los programas de Administración de Empresas, Contaduría Pública, Economía, y otros programas de la Universidad. Como se muestra en la Figura No. 9.

Figura No. 9 Organigrama Facultad De Ciencias Contables, Económicas Y Administrativas



	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 67 de 138

2.2.1.4 Marco General

Razones para implementar un Sistema de Gestión de Calidad

- Facilita una gestión eficaz, eficiente y efectiva de las diferentes actividades académico/administrativa.
- Contribuye al logro de los objetivos Institucionales de manera eficaz.
- Obtención de un mejor de participación en el mercado y la penetración en nuevos mercados.
- Alcance de un reconocimiento como ente comprometido con la competitividad y la generación de valor.

La implementación de un SGC contribuye a que la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas alcance la permanencia, autonomía, descentralización para atender las necesidades de sus usuarios internos y externos (estudiantes, egresados, docentes y administrativos, organizaciones privadas y públicas), de igual manera se constituye en una estrategia que asiste a la creación y fortalecimiento de la ventaja competitiva centrada en la satisfacción del cliente y en la mejora continua.

Tiempo a invertir en el proyecto

Se considera que debido al punto de vista de algunos de los miembros de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas y a los recursos con los que se cuenta para el procesos de Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, el Tiempo en el que se puede realizar este proyecto se estima entre dieciocho (18) meses y dos (2) años. Pues la labor es ardua, pero si se quiere se puede lograr, pues basta concienciar a las personas que están

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 68 de 138

reacias al cambio que esta nueva manera de hacer las cosas es sumamente importante y trae beneficios para la Institución pero especialmente para quienes están al frente de ella, pues les brinda una mejor funcionamiento de las actividades pues serán mas organizadas y controladas y consecuentemente un mejor posicionamiento y poder de la Imagen de la Institución.

3. Recursos con los que cuenta la Institución para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad

TIPO DE RECURSO	SI	NO
HUMANO (En la actualidad se cuenta con docentes, directivos y administrativos, anotar que la gran mayoría de ellos no se encuentran capacitados en materia de Calidad y específicamente bajo las disposiciones de la Norma Técnica de Calidad NTC- ISO 9001: 2000, los preceptos de la filosofía de la Calidad Total, Gestión por Procesos, la organización deberá disponer de un representante de la Dirección responsable del Sistema de Gestión a Implementar.	X	
FINANCIERO (Presupuesto, rubros destinados para el diseño, implementación y mantenimiento del SGC).		X
LOGISTICO (Edificio, oficina y mobiliario, recursos físicos que faciliten el desarrollo de procesos del Sistema Gestión de Calidad).		X
EQUIPOS (Existen buenos equipos que en un caso dado pueden ser útiles para el SGC, pero en el momento no hay designados para ello).		X
DOCUMENTACION (Existen documentos que pueden ser útiles para el SGC, pero no se encuentran organizados acorde como lo exige el SGC.)		X

Fuente: Elaboración Propia

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 69 de 138

2.2.1.5 Enfoque por Procesos



La Norma Internacional ISO 9001:2000 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad, para aumentar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos⁷.

De acuerdo a la figura No. 10 “Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad”, se puede ver que la calidad comienza y termina con el usuario; las entradas de este modelo están constituidas por las *especificaciones* de lo que el usuario necesita, esta información alimenta la planificación del producto, bien sea la producción o prestación del servicio, es decir posibilitan la *realización del producto*. Este proceso comprende las actividades necesarias para desarrollar el producto y/o prestar el servicio, que a su vez se convierten en las salidas del Sistema.

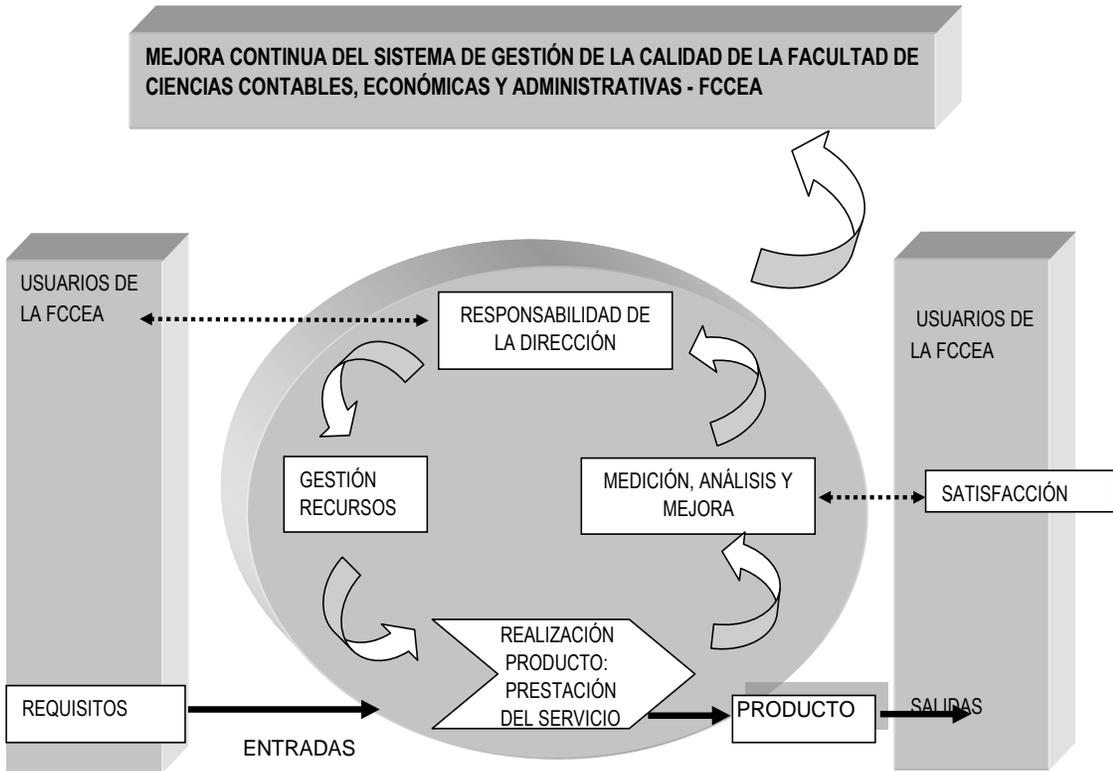
Las salidas que se producen permiten obtener información acerca de la *satisfacción del usuario*, mediante la utilización de mecanismos de *medición, análisis y mejora*, lo cual se constituye en retroalimentación vital sobre el desempeño de la organización.

En cuanto a *la responsabilidad de la dirección y la gestión de los recursos* se consideran actividades complementarias porque ayudan a garantizar la elaboración del producto y/o prestación del servicio, y contribuyen al

⁷ Tomado de Normas Fundamentales Sobre Gestión de la Calidad y Documentos de Orientación para su Aplicación. NTC-ISO 9001:2000 (segunda actualización) p. i

funcionamiento armónico del Modelo “Sistema de Gestión de la Calidad basado en Procesos”.

Figura No. 10 Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad



Fuente: Adaptado de NTC-ISO 9001:2000

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 71 de 138

1. OBJETIVOS Y ALCANCE

Objetivo General

Dar a conocer una visión de conjunto de los macroprocesos y procesos definidos para la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, con el fin de establecer un método estándar de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de su misión y objetivos institucionales.

Objetivos Específicos

- Contar con un instrumento útil para la consulta, orientación y entrenamiento de los usuarios del sistema.
- Facilitar la revisión y evaluación de la gestión llevada a cabo por la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.
- Definir uniformidad en la terminología técnica sobre la simbología a utilizar en la diagramación de procesos.

Alcance

Aplica dentro del marco general de la Caracterización de los Macroprocesos, su definición y sus procesos generales que son de obligatorio cumplimiento y aplicación en todos los niveles de la Facultad.

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 72 de 138

2. MARCO NORMATIVO

Las principales Normas que sustentan la elaboración de la caracterización de Macroprocesos de la Facultad son las siguientes:

- **Constitución Política De 1991**
- **Ley 30 DE 1992** Por la cual se organiza el servicio publico de la educación superior en Colombia.
- **Decreto Número 2433 de Agosto 28 1985:** Artículos 1º 22º 23º 24º 25º Y 27º. Por el cual se aprueba el acuerdo numero 09 de 1985, que fija la estructura orgánica de la universidad del Cauca y se determinan las funciones de sus dependencias.
- **Ley 87 del 29 de noviembre de 1993:** Artículos 1º. Y 4º. Establecen el ejercicio del control interno de obligatorio cumplimiento en toda la estructura administrativa, mediante la elaboración, verificación y evaluación de regulaciones administrativas y de manuales de funciones y procedimientos.
- **Directiva Presidencial 02 del 5 de abril de 1994:** Política de gestión administrativa para documentar y formalizar los procesos y procedimientos.
- **Decreto 1537 de 2001:** Artículos 1º. 2º. Y 5º, sobre racionalización de la gestión institucional, los manuales de procedimientos y las políticas de control interno diseñadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública

 <p>Universidad del Cauca</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA</p> <p>CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Fecha de Emisión: Julio de 2006</p>
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Página 73 de 138</p>

- **Ley 872 del 30 de diciembre de 2003:** Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- **Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004:** Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- **NORMA TECNICA COLOMBIANA DE LA GESTION PUBLICA NTCGP1000: 2004** Sistema De Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público Y Otras Entidades Prestadoras de Servicios.
- **INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION.** Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. ISO, ICONTEC, 2000. (ISO 9001:2000).
- **SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.** Fundamentos y vocabulario. ISO, ICONTEC, 2000. (ISO 9000: 2000).

3. DICCIONARIO DE DATOS

Para efectos de la caracterización general de Macroprocesos de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas se presentan las siguientes definiciones:

 <p>Universidad del Cauca</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA</p> <p>CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Fecha de Emisión: Julio de 2006</p>
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Página 74 de 138</p>

1. **Actividad:** Conjunto de tareas que permiten obtener un subproducto para contribuir a generar un resultado al final del proceso, que generan valor agregado al mismo. Cada actividad consta de uno o más procedimientos.

2. **Anexo:** Documento o elemento que complementa el cuerpo del trabajo, que se relaciona directa o indirectamente con el procedimiento documentado. Ejemplo: Formatos, tablas, figuras, diagramas y otros documentos de apoyo.

3. **Caracterización del proceso:** Descripción detallada de los procesos.

4. **Código:** Identificación numérica o alfanumérica que se asigna a un documento para diferenciarlo de los demás de la organización, dándole un carácter único. El código responde a un formato acordado consensualmente, es asignado por una autoridad competente dentro de la empresa.

5. **Diagrama de Flujo de Proceso:** Representación gráfica que presenta en forma dinámica la secuencia de trabajo y permite conocer y comprender el proceso que se describe a través de las actividades.

6. **Entrada:** Insumos o recursos necesarios para el desarrollo del proceso (requerimientos de información, energía, suministro, materia prima).

7. **Formato:** Documento diseñado para consignar datos o información sobre un proceso, una actividad o un procedimiento.

 <p>Universidad del Cauca</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA</p> <p>CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Fecha de Emisión: Julio de 2006</p>
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Página 75 de 138</p>

8. **Manual de Procesos y Procedimientos:** Documento que tiene por objeto definir y unificar los macroprocesos, procesos, actividades y procedimientos generales que se llevan a cabo en la Entidad para su aplicación.
9. **Mapa de Macroprocesos:** Conjunto de procesos claves que realiza o debería realizar la Entidad para cumplir con su misión y avanzar hacia su visión de futuro.
10. **Proceso:** “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”⁸.
11. **Producto:** Resultado de una tarea, un proceso o conjunto de procesos.
12. **Proveedor:** Proceso, organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.
13. **Responsable:** Persona y/o dependencia encargada de ejecutar la actividad.
14. **Tarea:** Operación mínima que con otras de la misma especie, en secuencia conjunta, conforman un procedimiento dentro de un proceso.
15. **Usuario:** “Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio”⁹.

⁸ NTC-ISO 9000:2000 y NTCGP 1000:2004

⁹ NTC-ISO 9000:2000 y NTCGP 1000:2004

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 76 de 138

2.2.1.6 Algunas reflexiones sobre la estructura del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001: 2000

GESTIÓN POR PROCESOS	4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 4.2.2 Manual de la calidad 4.2.3 Control de la documentación 4.2.4 Control de los registros	CICLO PHVA
	5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.1 Compromiso de la Dirección 5.2 Enfoque al Cliente 5.3 Política de Calidad 5.4 Planificación 5.4.1 Objetivos de calidad 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación 5.5.1 Responsabilidad y autoridad 5.5.2 Representantes de la dirección 5.5.3 Comunicación interna 5.6 Revisión por la Dirección	
	6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6.1 Provisión de los Recursos 6.2 Recursos Humanos 6.2.2 Competencias, toma de conciencia y formación 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de Trabajo	
	7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO (PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR)	7.1 Planificación de la Realización del Producto 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto 7.2.3 Comunicación con el cliente 7.3 Diseño y Desarrollo 7.4 Compras 7.5 Producción y Prestación del Servicio 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio 7.5.3 Identificación y trazabilidad 7.5.4 Propiedad del cliente 7.5.5 Preservación del producto 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento	

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 77 de 138

	8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	8.1 Generalidades 8.2 Seguimiento y Medición 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.2.2 Auditoría interna 8.2.3 Seguimiento y medición de los proceso 8.2.4 Seguimiento y medición del producto 8.3 Control del Producto No Conforme 8.4 Análisis de Datos 8.5 Mejora 8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva	
--	--------------------------------	--	--

Fuente: Elaboración Propia

En este punto se pretende brindar una reflexión sobre las implicaciones de adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo el modelo de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2000 y sobre lo interpretado de la literatura de Calidad adelantada y sujeta a las fuentes consultadas y que se relacionan en la bibliografía.

A pesar de que el objetivo general del *“Diagnóstico para el Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas”*, pretendía en un principio que se obtuvieran algunas impresiones acordes a la Norma Técnica Colombiana de Gestión Pública NTCGP 1000: 2004 y luego de efectuar la debida comparación se dedujo que en esencia consideran los mismos puntos, por lo que al final y para efectos de este documento todo lo expresado en él corresponde a lo consagrado en la Norma ISO 9001: 2000. (Ver cuadro comparativo anexo en la Norma Técnica Colombiana de la Gestión Pública).

La Norma Técnica Colombiana ISO 9001: 2000 se encuentra estructurada en cuatro grandes apartes de los cuales se hace un breve comentario dentro del contexto del servicio educativo ofrecido por la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 78 de 138

Puntos Agrupados de la Norma Técnica Colombiana de Gestión de Calidad NTC –ISO 9001: 2000

REQUISITOS ISO 9001:2000	DESCRIPCION DEL REQUISITO
4. Sistema de Gestión de la Calidad 4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación : 4.2.2 Manual de Calidad 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de los Registros	Identificar los procesos necesarios, su secuencia e interacción. Determinar los criterios y métodos de operación y control. Asegurar recursos e información. Seguir, Medir y analizar los procesos. Tomar las acciones necesarias para conseguir los objetivos. Mejora continua de la eficacia del sistema. Alcance y exclusiones del Sistema de Calidad. Procedimientos documentados requeridos. Descripción de la interacción entre procesos. Aprobación, revisión y actualización de los documentos del Sistema de la Calidad. Control de Cambios. Identificación y distribución de documentos externos. Identificación, almacenamiento, protección y recuperación de los registros de calidad.
5. Responsabilidad de la Dirección 5.1 Compromiso de la Dirección 5.2 Enfoque al cliente 5.3 Política de Calidad 5.4 Planificación <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de la Calidad • Planificación del Sistema 5.5 Responsabilidad , autoridad y comunicación <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad y autoridad • Representante de la Dirección • Comunicación Interna 5.6 Revisión por la Dirección	Evidenciar compromiso con la implantación y mejora del Sistema de Calidad. Asegurarse de que los resultados del cliente se determinan y comunican. Establecerla, comunicarla y revisarla. Determinarlos y desplegarlos. Coherente con los Requisitos Generales. Definir y comunicar responsabilidad y autoridad. Para asegurar que se diseñan, implantan y mantienen los procesos necesarios. Informar a Dirección del funcionamiento del Sistema. Asegurar la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles. Asegurar la existencia de procesos adecuados que tengan en cuenta la eficacia del Sistema. Revisar el Sistema de la Calidad para asegurar su adecuación a la empresa y eficacia continuas. Evaluar oportunidades de mejora y la necesidad de hacer

 <p>Universidad del Cauca</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA</p> <p>CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 79 de 138

	<p>cambios</p> <p>Evaluar política, objetivos, modificaciones en el producto y necesidad de recursos.</p>
<p>6. Gestión de los recursos</p> <p>6.1 Provisión de recursos</p> <p>6.2 Recursos Humanos: competencia, toma de conciencia y formación</p> <p>6.3 Infraestructura</p> <p>6.4 Ambiente de trabajo</p>	<p>Determinar y proporcionar los recursos necesarios para implantar y mantener el Sistema de Calidad y para aumentar la satisfacción del cliente.</p> <p>Asegurar la competencia del personal. Satisfacer las necesidades existentes. Evaluar la eficacia de las acciones formativas y de desarrollo del personal. Asegurar la toma de conciencia sobre la importancia de las actividades y de su contribución al logro de los objetivos.</p> <p>Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del cliente.</p> <p>Determinar y gestionar el ambiente de trabajo para lograr la conformidad con los requisitos.</p>
<p>7. Realización del Producto</p> <p>7.1 Planificación de la realización del producto</p> <p>7.2 Procesos relacionados con el cliente: 7.2.1 Determinación de los requisitos del producto. 7.2.2 Revisión de los requisitos del producto. 7.2.3 Comunicación con el cliente.</p> <p>7.3 Diseño y desarrollo</p> <p>7.4 Compras</p> <p>7.5 Producción y prestación del servicio: 7.5.1 Control de la producción. 7.5.2 Validación de los procesos de la producción. 7.5.3 Identificación y Trazabilidad 7.5.4 Preservación del producto.</p>	<p>Determinar objetivos, requisitos del producto, procesos operativos y de control y los registros necesarios.</p> <p>Requisitos del cliente, los necesarios para el uso del producto, legales y reglamentarios y posteriores a la entrega.</p> <p>Antes de que la empresa se comprometa: oferta (aceptación y cambios del pedido) para asegurar la capacidad de cumplir con los requisitos.</p> <p>Información sobre el producto, consultas, atención de pedidos, retroalimentación y quejas.</p> <p>Planificación, datos de entrada, resultados, revisión, verificación y validación del diseño.</p> <p>Evaluar y seleccionar proveedores en función de su capacidad para cumplir los requisitos. Asegurar que el producto adquirido cumple los requisitos especificados.</p> <p>Producir en condiciones controladas: información, instrucciones, equipos operativos y de control, seguimiento y medición y entrega.</p> <p>Cuando sea aplicable, demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los objetivos.</p> <p>Cuando sea apropiado o sea un requisito.</p> <p>Identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.</p>

 <p>Universidad del Cauca</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA</p> <p>CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 80 de 138

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.	Determinar el seguimiento y la medición a realizar y los dispositivos necesarios para evidenciar la conformidad del producto. Calibración o verificación, ajuste, identificación y protección de los equipos de medición.
<p>8. Medición, Análisis y Mejora</p> <p>8.1 Generalidades</p> <p>8.2 Seguimiento y medición:</p> <p>8.2.1 Satisfacción del cliente.</p> <p>8.2.2 Auditoria interna.</p> <p>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.</p> <p>8.2.4 Seguimiento y medición del producto</p> <p>8.3 Control del producto no conforme</p> <p>8.4 Análisis de datos</p> <p>8.5 Mejora:</p> <p>8.5.1 Mejora continua</p> <p>8.5.2 Acción Correctiva</p> <p>8.5.3 Acción Preventiva</p>	<p>Planificar e implantar proceso para demostrar la conformidad del producto, asegurar la conformidad del Sistema de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia.</p> <p>Seguimiento a la percepción del cliente.</p> <p>Determinar si el Sistema de la Calidad es conforme con los requisitos ISO 9001: 2000, con los establecidos por la empresa y si está implantado y mantenido de manera eficaz. Planificar programa de auditorias. Toma de acciones para eliminar las no conformidades.</p> <p>Para demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Si procede, desencadenar correcciones y acciones correctivas.</p> <p>En las etapas apropiadas, para verificar la conformidad.</p> <p>Identificación y control par evitar el uso no intencional. Definir controles y responsabilidades.</p> <p>Determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de la Calidad: Cliente, producto, procesos y proveedores.</p> <p>Mediante el uso de la Política y los objetivos, las auditorias, el análisis de datos y la revisión por Dirección.</p> <p>Para eliminar las causas de una no conformidad y evitar su repetición.</p> <p>Para prevenir la ocurrencia de no conformidades.</p>

Fuente: Pérez Fernández de Velasco. Gestión por Procesos. Cómo Utilizar ISO 9001: 2000 Para Mejorar la Gestión de la Organización, p.212-216.

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 81 de 138

4. Sistema de Gestión de la Calidad. Un Sistema de la Calidad consiste en un conjunto coherente de normas, procedimientos, actividades, mecanismos de retroalimentación y actividades directivas y de control que garantizan globalmente la calidad de la prestación del servicio educativo.

Casi todas las actividades de una Institución de educación superior por no decir que todas tienen efecto sobre la calidad del servicio que se presta, por lo que resulta necesario contar con un mecanismo que permita gestionarlos eficazmente, lo cual puede ser posible con la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad.

El SGC¹⁰ a implantarse deberá regirse bajo los requisitos que disponga la Norma elegida, aún teniendo en cuenta que algunos requisitos no puedan aplicar en su totalidad a la organización, la Norma será un marco de actuación para la realización de actividades que generen valor agregado para los usuarios del Sistema.

“Los criterios de la Norma no pueden verse como elementos aislados sino que éstos forman una red de interacción, que por si misma constituye un proceso que se puede denominar proceso de Sistema de Gestión de Calidad.

Lo anterior implica que en toda organización existen varios procesos que se reúnen y actúan para crear resultados. Indicando esto, que es fundamental identificar los procesos clave, determinar su secuencia e interacción, los métodos para su operación y control, a fin de que se asegure la disponibilidad de información para la realización eficaz del servicio, y también considerar el seguimiento, el análisis y mejora”.

¹⁰ Sistema Gestión de Calidad SGC.

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 82 de 138

En primera instancia la Facultad debe identificar y comprender los Macroprocesos clave de la organización, a la vez que identificar los subprocesos (procesos y procedimientos), para la determinación de la secuencia e interacción de los procesos, la definición de los criterios para la medición, seguimiento y control de los procesos sin olvidar la previsión de los recursos y del responsable de los mismos.

Jerarquía de la Documentación

TIPO DOCUMENTACION	EXISTE		SE ENCUENTRA ESTANDARIZADA		POSEE IDENTIFICACION		OBSERVACIONES
	Si	No	Si	No	Si	No	
MANUALES		X		X		X	A nivel de la FCCEA no existen Manual de Calidad y manuales de responsabilidad, sobre los cuales basarse. La Facultad actualmente no actúa bajo los parámetros establecidos en el manual específico de funciones de la Universidad del Cauca, el cual resulta obsoleto y salido de contexto pues no refleja las actividades llevadas a cabo por los usuarios internos de la Facultad.
PROCEDIMIENTOS		X		X		X	No existen
GUIAS		X		X		X	No existen
PLANES		X		X		X	Dentro de la Facultad no existen planes estructurados, la planeación es de tipo informal, sin embargo se enmarca dentro de las directrices institucionales.
FORMATOS	X			X		X	Existen pero no se encuentran estandarizados ni identificados correctamente, es decir con las disposiciones de la Norma.
INSTRUCTIVOS		X		X		X	No existen
REGISTROS	X			X		X	Existen los registros pero no se encuentran estandarizados ni identificados correctamente, es decir con las disposiciones de la norma.

Fuente: Elaboración Propia

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 83 de 138

Requisitos de la Documentación La Norma declara que es necesario documentar los procesos que se llevan a cabo en la institución pues éstos constituyen la memoria/ evidencia de lo realizado. Lo que permite en muchas ocasiones el acceso de agentes externos e internos a la información que precisen, bien sea para conocer sobre el desempeño de los procesos llevados a cabo en la Organización ó de información complementaria.

La Facultad dispone de gran cantidad de documentos que deberán enmarcarse dentro del Sistema de Gestión de Calidad, es decir, deberán someterse a una identificación, clasificación, estandarización y control (tanto de los documentos como de registros), puesto que resultan aspectos tan enfáticos de la Norma.

En síntesis, el objetivo de este aparte de la Norma es garantizar que los usuarios del Sistema dispongan de documentos e información de forma rápida, precisa y actualizada. Lo que implica que se necesario documentar los procesos para favorecer su administración y control.

Es de relevancia clarificar los procedimientos de revisión, emisión, aprobación y publicación de los documentos, así como también las modificaciones y demás cambios en los mismos.

Para el aseguramiento efectivo de las operaciones, la documentación de los procesos requeridos (control de documentos, control de registros, control de no conformidades, auditorias internas, acciones correctivas y acciones preventivas) resultan vitales llevarlos a cabo según lo dispuesto en la Norma.

No obstante, también pueden documentarse otros procesos acordes a la propia naturaleza y complejidad de la organización.

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 84 de 138

No se puede desconocer la íntima relación de la Documentación con la mejora, pues ésta de algún modo permite determinar cómo se hacen las cosas y comprobar su desempeño, y de igual manera poder establecer las mejores prácticas en toda la organización.

Sin importar el tipo de organización, se deberán controlar los documentos propios del Sistema y de igual modo los documentos exógenos. Los documentos a controlar corresponden básicamente a: Manual de Calidad, Documentos, Registros, Instructivos de trabajo, Formatos (ya sea que su presentación sea de forma impresa ó electrónica), programas de estudio (contenido programático de asignaturas, planes de estudios, y demás), acuerdos, circulares, resultados de evoluciones, informes, actas de reuniones, formularios diligenciados, cartas, documentos exteriores de los que toma referencia el manual de calidad, información y normas de los usuarios, necesarias para la realización de la actividad educativa, que afecten la impartición del servicio de educación superior, los requisitos de organismos certificadores o de acreditación y otros organismos relevantes, programas de estudio o materiales externos que están relacionados con la enseñanza.

Es necesario que se designe a todas y cada una de la personas autorizadas para efectuar cualquier cambio en los diferentes documentos, así como encargarse de facilitar toda la información necesaria que se requiera.

5. Responsabilidad de la Dirección La Norma indica que es necesario asignar nuevas responsabilidades a la dirección para la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad para la dirección y el perfil del responsable del Sistema de Calidad. De modo esencial y bajo los supuestos de José Antonio Pérez Fernández de Velasco (2004).

 <p>Universidad del Cauca</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA</p> <p>CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Fecha de Emisión: Julio de 2006</p>
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Página 85 de 138</p>

El papel de la Dirección consiste en:

- Establecer los objetivos y la política de la Facultad.
- Demostrar su compromiso.
- Asegurar que las necesidades y expectativas de las normas estén definidos y convertidos en requisitos comprendidos por toda la organización.
- Asegurar que se ejecutan los procesos necesarios de manera apropiados para satisfacer al usuario y conseguir los objetivos.
- Proporcionar los recursos adecuados, así como la infraestructura y el entorno de trabajo necesarios para lograr la conformidad del producto.
- Asegurar el correcto funcionamiento de las interacciones de los procesos.
- Comparar los resultados obtenidos con los objetivos con los objetivos de calidad fijados.
- Fomentar y organizar la mejora.
- Y todo ello dentro de un Sistema de Calidad periódicamente revisado y permanentemente actualizado.

Y en cuanto al perfil del Responsable de Calidad, entendido como la responsabilidad, la gestión, contempla las siguientes atribuciones entre las cuales están:

- Apoyar a la gestión de la Alta Dirección para definir, difundir y mantener la política y los principios de Gestión de la Calidad.
- Asegurar el reconocimiento de los requisitos de los usuarios por parte de las personas de la organización.
- Animar la participación del personal en el diseño y la mejora de los procesos formalizados.

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 86 de 138

- Apoyar la toma de decisiones para disminuir la resistencia en la implantación y conseguir rigor y respeto de las pautas y registros establecidos.
- Asegurar el procesamiento y el uso de la información relacionada con la calidad.
- Coordinar o realizar las auditorias internas.
- Coordinar y asistir a las auditorias externas.
- Coordinar las acciones necesarias para corregir las anomalías en ella detectadas.
- Fomentar el autocontrol, la autoevaluación y los comportamientos orientados a la prevención.
- Coordinar los mecanismos de participación, equipos de mejora, sugerencias, etc.
- Implantación de un programa de costes de calidad.
- Coordinar los programas de mejora de la calidad.
- Coordinar y promover las acciones formativas necesarias.
- Promover y participar en todas aquellas acciones encaminadas al mantenimiento actualizado del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Todos lo anterior, asumiendo el papel de representación del cliente para el cumplimiento de sus requisitos de calidad y servicio.

Otro aspecto relevante es que antes de implementar un SGC los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, se debe planificar el Sistema de Gestión que dé respuesta a las necesidades de la Facultad, a las expectativas y necesidades de los usuarios y a los requisitos de la Norma. Dicho proceso de planificación generalmente ha de constar de una serie de etapas, en las que se identifiquen los usuarios y sus necesidades, y se desarrolló un servicio que responda a las exigencias del entorno.

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 87 de 138

Por lo anterior se deduce que es crítico establecer las directrices de la Facultad en materia de calidad, la estructura del Sistema de Gestión y de los procesos de la organización, al igual que la definición de los servicios que satisfagan tanto las necesidades de los usuarios como de las especificaciones de su realización, si se logra la articulación de todos estos elementos se habrá posibilitado la obtención de resultados exitosos lo que en consecuencia se convierte en una herramienta que facilita una implementación con “resultados exitosos” según López Carrizosa (2004).

6. La Gestión de los Recursos

Gestión del Talento Humano Al momento de gestionar los recursos que soportan los procesos que dan vida a la prestación del Servicio de Educación Superior, se deberá contemplar esencialmente los factores que se muestran en la figura No. 11 referentes a la Satisfacción del personal, pues su adecuada gestión traerá enormes beneficios para el Sistema de Gestión de Calidad, ya que como es muy reconocido por una amplia gama de expertos el motor de las organizaciones lo constituyen las personas, las cuales deben gozar de un ambiente psicológico y de trabajo que los satisfaga y que propicie el mejor desempeño del trabajo

Tal como se expone en la diversa y amplia literatura sobre la aplicación de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2000 y en especial por lo referido en el libro *¿Qué es la calidad?* de Nava Cabellido (2005). El talento humano se debe planear y actualizar según sea necesario a modo de cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, esto último incluye la definición de necesidades, reclutamiento, desarrollo de competencias y evaluaciones periódicas.

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 88 de 138

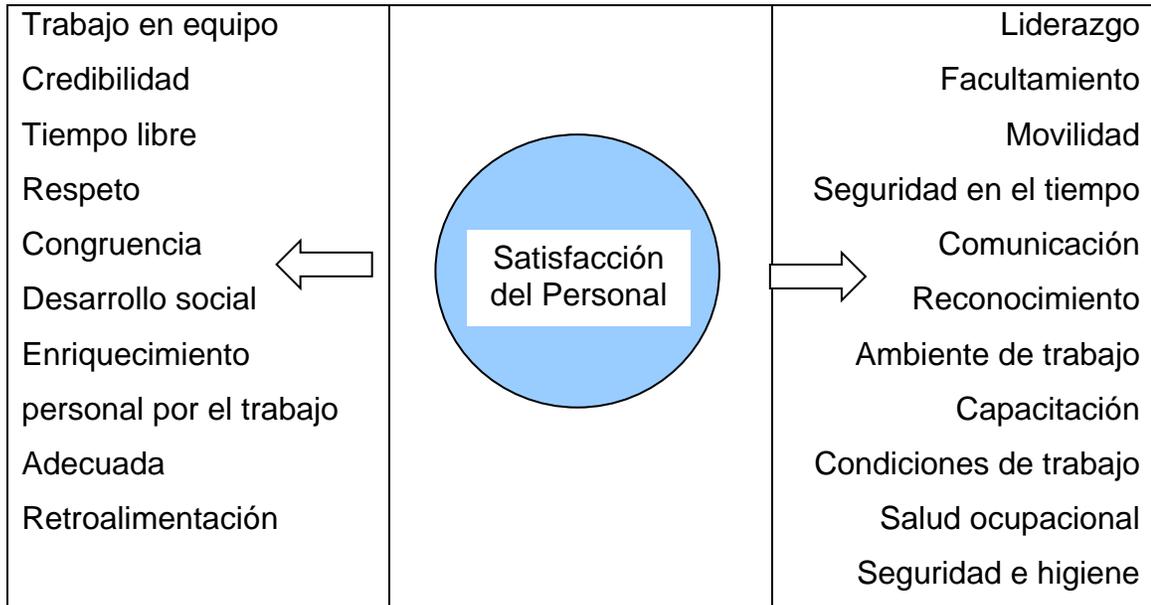
El trabajo debe ser llevado a cabo por personal competente, las habilidades requeridas en cada unidad de trabajo, deben ser identificados de modo que se pueda asegurar al personal apropiado. A su vez se hace referencia al término de “competente” como “al personal que tiene la habilidad de realizar algo con efectividad, es decir lograr los resultados deseados”, la competencia debe ser definida en términos de educación relevante, entrenamiento, habilidades y experiencia, indicando así claramente lo que se requiere. Lo anteriormente citado constituye los aspectos a tener en cuenta por la FCCEA si desea asumir un Sistema de Gestión de la Calidad según lo dispuesto por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000.

Resaltar que será necesario comparar la competencia actuar del personal con la requerida para el cumplimiento de la política de calidad y sus objetivos en un momento dado, indicando esto, que planear e instrumentar el desarrollo apropiado del personal para cubrir el desfase (brecha).

Se deben identificar las necesidades de competencia del personal que realiza actividades que afectan la calidad del servicio para revelar el grado de suficiencia ó escasez, que lleve a la toma de acciones que permitan eliminar la brecha existente que no genere contratiempos para la buena marcha de la entrega del servicio.

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 89 de 138

Figura No. 11 Elementos de Satisfacción del Personal



Fuente: Adaptado del Modelo Nacional para la Calidad Total. p 30

Ambiente de Trabajo. Las condiciones bajo las cuales se desarrolla el trabajo; factores físicos, sociales, psicológicos y ambientales (temperatura, calor, ruido, higiene, humedad, limpieza, ventilación, iluminación, contaminación, ambiente apropiado, aspectos ergonómicos, trabajo en equipo, seguridad en el trabajo), deberán ser claramente identificadas e igualmente definidos los parámetros para su control, puesto que si se omite este aspecto podría verse gravemente afectada la calidad del servicio.

Infraestructura. La Facultad deberá definir y mantener la infraestructura necesaria para obtener la conformidad del producto, que incluya edificios, espacios de trabajo y servicios, equipos para los procesos (hardware y software), servicios de apoyo como transporte y comunicación.

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 90 de 138

7. Realización del Producto (Prestación del Servicio Educativo). La Facultad debe en primer lugar determinar los objetivos, los requisitos del servicio, los procesos operativos y de control, identificar e interiorizar los requisitos (necesidades y expectativas) de los usuarios, los requisitos legales y reglamentarios y las exigencias posteriores a la prestación del servicio.

Planificación de la realización del producto o prestación del servicio educativo. Para asegurar la calidad de la prestación del Servicio de Educación Superior en la Facultad la planificación efectiva se torna fundamental, pues prevé de manera ordenada cómo se llevará a cabo las actividades del servicio a prestar.

Los procesos de prestación del servicio deberán ser desarrollados y definidos con el enfoque hacia el usuario, es decir que los procesos estén dirigidos al usuario sin importar las funciones que existen dentro de la Facultad.

De igual manera, se requiere determinar las actividades de seguimiento para asegurar los resultados, indicando los criterios de aceptación que deberán cumplir en cada etapa.

La planificación del servicio demanda planes específicos, por lo que la Facultad deberá velar porque al interior de sus unidades de trabajo (Departamentos de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, Instituto de Postgrados, Escuela de Ciencias Contables, Económicas y administrativas y Centro de Estudios y Servicios) se diseñen y apliquen planes específicos que guíen la eficaz gestión de las actividades académicas y administrativas de la Facultad.

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 91 de 138

Destacar que es importante orientar las metas de cada proceso al logro de los Objetivos de Calidad de la Facultad (dicha orientación también documentada para favorecer la mejora continua).

Un elemento fundamental de la planeación del servicio a prestar es el hecho de identificar y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, así como de dar una adecuada capacitación y a la vez permitir la participación de las personas de todos los niveles para que la prestación del servicio esté enfocada a las necesidades y expectativas del usuario.

Es conveniente desarrollar proceso que permita captar y analizar la retroalimentación del usuario, incluyendo quejas, reclamos y sugerencias con el propósito de atenderlas para mejorar.

Y en cuanto a los procesos relacionados con el cliente y los servicios de la Facultad a gestionarse de mejor forma se encuentran:

- Las metas, objetivos y resultados globales que se han de conseguir, los requisitos para la evaluación del aprendizaje (por ejemplo, perfil del estudiante, metodología de evaluación estudiantil, registro de asistencia, evaluación docente, tipología de exámenes, etc.)
- El periodo deseable y el número de horas disponibles para el aprendizaje (horarios para asesorías de trabajos de clase, asesorías académicas para practicantes, pasantes, tesistas, etc.).
- Factores externos: normas externas y normas internas derivadas de la Política de la Calidad o del SGC, disponibilidad de recursos (personal, espacio, equipamientos en el momento requerido), competencia y calificación del

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 92 de 138

personal (docente, administrativo y directivo), diseño de los contenidos, resultados de revisiones anteriores de diseño y el programa .

Planificación del diseño y desarrollo. En cuanto a lo esencial de este aparte de la Norma, reiterar que todas las actividades de diseño y desarrollo asociados (de currículos, cursos, materiales didácticos, etc.) deberán ser llevadas a cabo de forma planificada.

Para un buen desempeño del Sistema de Gestión de Calidad se deberá especificar principalmente:

- Todas las tareas imprescindibles.
- El nivel de progreso de cada tarea comparado con el referente inicial.
- El personal que debe llevar a cabo estas actividades (el personal asignado debe hallarse calificado para la labor y disponer así mismo de los recursos adecuados).
- Procedimientos a documentar que eviten elaborar y actuar de improviso para cada actividad de diseño.

El éxito o fracaso de la prestación del Servicio de Educación Superior depende en buena medida de que el diseño satisfaga a lo que el usuario o la sociedad estén demandando.

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 93 de 138

Verificación del Diseño. Medida necesaria para garantizar la consecución de un diseño aceptable.

Resulta algo difícil la definición de los mecanismos de verificación correctos y factibles. Pero se podrían citar algunas de las medidas para realizar dicha verificación:

- Comentarios externos recibidos de organizaciones examinadoras y/o expertos.
- Comentarios y/o nivel de satisfacción de los usuarios.
- Autoevaluación a partir de una lista de comprobación apropiada.
- A las verificaciones efectuadas deberán acompañarlas los registros de las mismas.

Compras. En cuanto a este proceso en la Facultad se observa que todo lo que implicaría la gestión de compras no sería responsabilidad de la FCCEA, sino que básicamente ésta se concentraría en la realización de la Inspección Visual, comprobación del pedido, y recepción de los materiales, insumos y demás elementos a solicitar ante las dependencias designadas de la Universidad del Cauca y/o entidades externas.

En cuanto a las compras de servicios de capacitación, es decir conocimiento, la Facultad tiene poder para definir el perfil del personal que se requiere así como el proceso de selección y vinculación, claro esta que no posee total autonomía, pues de cierta manera tiene que ceñirse a los lineamientos establecidos por la Universidad del Cauca y más específicamente por el área de Recursos Humanos.

 <p>Universidad del Cauca</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA</p> <p>CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Fecha de Emisión: Julio de 2006</p>
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Página 94 de 138</p>

Control de Proceso En cuanto al control de proceso se podría enunciar lo siguiente:

- Para el Desarrollo y preparación del servicio se debe efectuar un análisis de las necesidades formativas de los estudiantes, desarrollo de las asignaturas (diseño), desarrollo y acabado del material didáctico, planificación y calendario de los cursos, cancelación y candelarios de nuevos cursos.
- Administración y apoyo: gestión de medios informativos, distribución de información y materiales adecuados a los maestros, oferta de información de prácticas a estudiantes, horarios de cursos, aulas y requisitos, distribución de materiales de cursos a los estudiantes, registro de estudiantes.
- Relacionados con el aprendizaje: enseñanza e impartición de formación, realización de talleres, clases magistrales, exposiciones, Asesorías, controles y asistencia general a los estudiantes (asignaturas, trabajos, proyectos, prácticas, pasantías, trabajos de grado, etc.), visitas técnicas.
- Organización de sesiones educativas: la gestión de las instalaciones durante el curso, oferta de equipos y materiales didácticos apropiados, registro de asistencia de los estudiantes y docentes.
- Exámenes y evaluación de los estudiantes: calificaciones, tipos de exámenes y evaluaciones, concesión de títulos.

Identificación y trazabilidad. Este punto de la norma tiene aplicabilidad dentro del Sistema Educativo y es factible aplicarlo a lo relacionado con:

- Historial y archivo de registros
- Identificación y asignación de códigos a la documentación (Ver 4.2.3 Control de Documentos)

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 95 de 138

- Los materiales didácticos, a los libros.
- Los contenidos y estructura de los programas de curso.
- Evolución de los logros educativos del estudiante, registro estudiantil.
- Los títulos concedidos a los estudiantes.

8. Medición, Análisis y Mejora. En cuanto a este punto de la Norma y de acuerdo a lo encontrado en la Facultad resulta necesario que se planifique e implemente los procesos que demuestren la conformidad del producto, aseguren la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad y mejora continua de la eficacia, se haga un seguimiento de la percepción de los usuarios, se planifiquen los programas de auditorias, se tomen las decisiones que eliminen las no conformidades, se demuestre la capacidad de los proceso para analizar los resultados, y si es el caso desencadenar las correcciones y acciones correctivas.

El análisis de datos referentes a usuarios, producto, procesos, proveedores y acciones de mejora (correctivas y preventivas) permite identificar el nivel de gestión adelantada en la organización y que mediante el uso de la política y los objetivos, las auditorias y la revisión por la dirección pueda llegarse a la mejora continua a la vez que se empleen las acciones correspondientes para eliminar las causas de las no conformidades y así evitar su repetición y/o prevenir la ocurrencia de éstas.

 <p>Universidad del Cauca</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA</p> <p>CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Fecha de Emisión: Julio de 2006</p>
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Página 96 de 138</p>

DEBILIDADES Y FORTALEZAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECÓNICAS Y ADMINSTRATIVAS

 <p>Universidad del Cauca</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA</p> <p>CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Fecha de Emisión: Julio de 2006</p>
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Página 97 de 138</p>

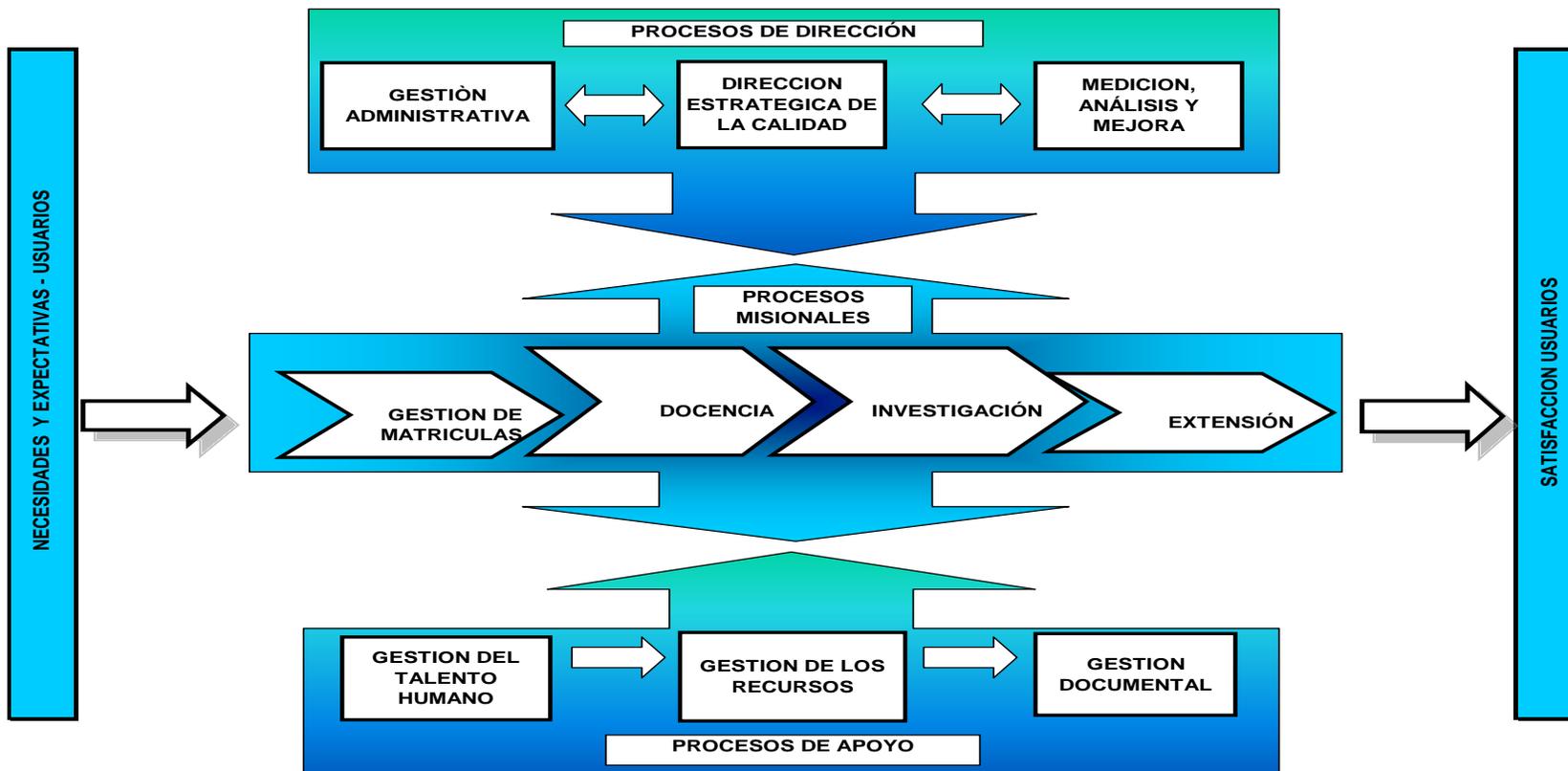
2.2.1.7 Mapa de Procesos Como resultado de la identificación de los procesos clave de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, se

<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> → Falta de una adecuada articulación de las actividades de docencia, investigación y extensión. → Poca participación de los estudiantes en procesos decisorios. → Carencia de una estructura organizacional que identifique y delimite formalmente los procesos, procedimientos y responsabilidades. → Deficiencias en el manejo de la información. → Carencia de canales claros y eficaces de comunicación. → Toma de decisiones en la FCCEA que no obedece a procesos sistemáticos y sistémicos. → No se diseñan planes estratégicos. → Falta de mecanismos de seguimientos, medición, análisis y control eficientes. → Trabajo individual, poca disposición para el trabajo en equipo. → Estructura Organizacional burocrática vertical. → Desinterés por los requisitos (necesidades y expectativas) de los usuarios y partes interesadas. 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> → Fortalecimiento y creación de grupos de investigación para la realización de proyectos que contribuyan al desarrollo de la región. → Diseñar estrategias para generar educación continuada. (Diplomados, Seminarios) → Realizar actualización académica y pedagógica de docentes. → Modernizar la gestión directiva. → Fortalecer las relaciones intrainstitucionales e interinstitucionales. → Fomentar la proyección social mediante la suscripción de convenios con el sector social y productivo la región. → Conformar equipos interdisciplinarios para el análisis de la política económica nacional. → Lograr alta calidad en los procesos académico/administrativo y en los programas de la FCCEA. → Motivar e incentivar el talento humano 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> → La creciente demanda de servicios de Educación Superior. → Aumento de la relación universidad-entorno. → Integración universidad-sector productivo. → El fortalecimiento de la capacidad de investigativa. → La acreditación Institucional de Alta Calidad → Asesorías y consultorías en diferentes áreas del desarrollo empresarial. → Soporte de Nuevas tecnologías de Información y Comunicación a los procesos Universitarios. → Aumento de la oferta educativa virtual. → Amplia oferta de personal docente altamente calificado. → Créditos de Financiamiento para el ingreso a la educación superior. → Políticas de ampliación de cobertura educativa.
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> → El aumento del nivel de importancia de la Facultad en la Universidad. → El talento humano de la FCCEA que muestra una importante capacidad y voluntad de trabajo → Contar con el respaldo tecnológico y de Infraestructura de la Universidad → Capacidad para ofrecer programas de formación a nivel de Postgrado. → Alta participación en el mercado educativo de la región. <p>Fuente: Elaboración Propia</p>		<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> → Alto grado de incertidumbre por cambios en las políticas públicas que inciden en la Universidad y consecuentemente en la Facultad. → Riesgo de caer en el mercantilismo del Servicio Educativo. → normatividad que pueden obstaculizar eventualmente las actividades de la FCCEA → La problemática salarial de los docentes, puede causar que los mejores se vayan. → Dificultad para el acceso a recursos tecnológicos de última generación. → Baja asignación de presupuesto para la adquisición de tecnología y contratación de personal.

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 98 de 138

presenta el mapa de Macroprocesos, entendido como el conjunto de procesos clave que realiza o debería realizar la Facultad para cumplir con la misión y el avance hacia la visión de futuro de la Universidad del Cauca. Figura No. 12.

Figura No. 12 Mapa de Macroprocesos de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas



Fuente: Elaboración Propia

 <p>Universidad del Cauca</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA</p> <p>CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Fecha de Emisión: Julio de 2006</p>
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Página 100 de 138</p>

Procesos de Dirección

Ofrecen orientaciones, directrices y políticas para el desarrollo de los macroprocesos y retroalimentan los procesos:

- Gestión Administrativa
- Dirección Estratégica de la Calidad
- Medición Análisis y Mejora.

Procesos Misionales

Detallan los procesos, actividades y tareas relacionadas con la misión de La Entidad:

- Registro de Matriculas
- Docencia
- Investigación
- Extensión.

Procesos de Apoyo

Brindan soporte para la ejecución de todos los procesos de entidad:

- Gestión del Talento Humano
- Gestión de los Recursos
- Gestión Documental.

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 101 de 138

2.3 CARACTERIZACION GENERAL DE PROCESOS

La siguiente es la estructura básica que se ha escogido para realizar la caracterización general de los macroprocesos de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, identificados en este trabajo.

a. **Encabezado:** Para cada proceso se utilizará el siguiente encabezado:

LOGO DE LA UNIVERSIDAD	NOMBRE DE LA FACULTAD NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD NOMBRE DEL PROCESO CODIGO	FECHA DE EMISION
		VERSION
		PAGINA

Fuente: Elaboración Propia

Ejemplo:

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA PROCESO GESTION DEL TALENTO HUMANO PAGTH - 001	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 101 de 76

De igual manera todo documento generado al interior de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas que haga parte del Sistema de Gestión de Calidad, deben utilizar una estructura y encabezado estándar, el cual será definido en el procedimiento específico de Control de Documentos y Registros.

b. **Código:** permite identificar a que proceso pertenece cada uno de los documentos generados por la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas. Este código esta compuesto por:

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 102 de 138

Tipo de Documento

P	PROCESO
PR	PROCEDIMIENTO
INS	INSTRUCTIVO
G	GUIAS
PL	PLAN
OF	OFICIOS
Mm	MEMOS
PROGRAMAS	PRO
CIRCULARES	CIR

Fuente: Elaboración Propia

Tipo de Proceso

D	POCESOS DE DIRECCIÓN
M	PROCESOS MISIONALES
A	PROCESOS DE APOYO

Fuente: Elaboración Propia

Macroproceso

GA	MACROPROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA
DEC	MACROPROCESO DE DIRECCION ESTRATEGICA DE LA CALIDAD
MAM	MACROPROCESO DE MEDICION, ANALISIS Y MEJORA
RM	MACROPROCESO DE REGISTRO DE MATRICULAS
Do	MACROPROCESO DE DOCENCIA
I	MACROPROCESO DE INVESTIGACIÓN
E	MACROPROCESO DE EXTENSION
GTH	MACROPROCESO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO
GR	MACROPROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS
GD	MACROPROCESO DE GESTION DOCUMENTAL

Fuente: Elaboración Propia

Número de Consecutivo

Ejemplo: PAGTH – 001

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 103 de 138

c. **Objetivo:** Definir el fin que pretende alcanzar el macroproceso.

d. **Alcance:** Es el límite o hasta dónde puede y le he es permitido llegar al macroproceso.

e. **Caracterización General del Macroproceso - Diagrama de flujo.** Entradas, proveedores, grafica de los procesos, su descripción general, el o los responsables, salidas y usuarios.

Por Diagrama de Flujo

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES DIAGRAMA DE FLUJO	SALIDAS	USUARIOS

Fuente: Elaboración Propia

Descripción Especifica del Procedimiento

PASO	PROCESO	ENTRADA	PROVEEDORES	PROCEDIMIENTO GENERAL	RESPONSABLE	SALIDA	USUARIOS

Fuente: Elaboración Propia

f. **Requisitos a Cumplir:** las necesidades y expectativas de los diversos usuarios en cuanto a la calidad del servicio de sus procesos.

g. **Normatividad:** Leyes, reglamentos, normas y demás que se relacionen y afecten a los procesos.

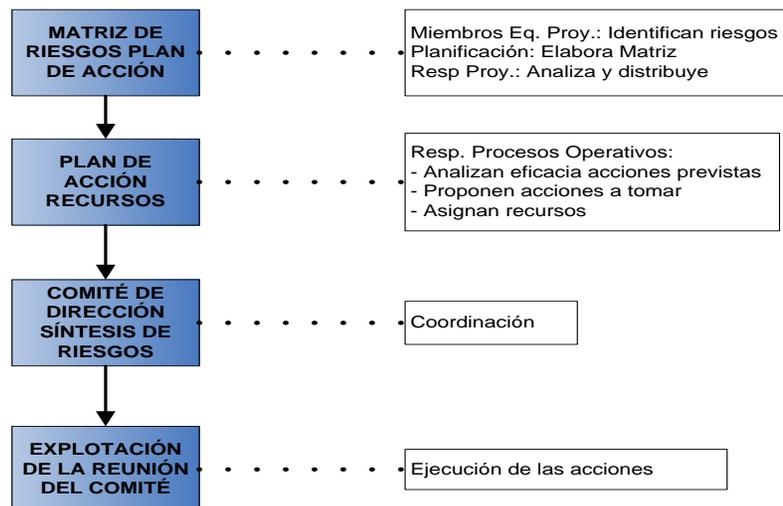
h. **Recursos:** Físicos, infraestructura y humanos que sean necesarios para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y la excelente calidad de la prestación del servicio educativo.

i. **Parámetros de Control.** Herramientas para controlar y medir el desarrollo y desempeño de los procesos.

j. **Riesgos y Amenazas. Proceso de “gestión de riesgos”** La identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos, se hace con el fin de que la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas pueda alcanzar sus objetivos planteados y los lineamientos estratégicos de la Universidad del Cauca, sin sufrir mayores consecuencias cuando se presenten hechos que generen riesgos y para poder plantear oportunamente las acciones correctivas y preventivas tendientes a mitigar su impacto ó prevenir su ocurrencia.

La gestión de riesgos implica seguir un proceso, como el que se muestra en la Figura No. 13, cabe anotar que de este proceso sólo se desarrolló el primer paso correspondiente a la Matriz de Riesgos, la cual se visualiza en la tabla No. 3.

Figura No. 13 Procesos de “Gestión de Riesgos”



Fuente: Tomado de Pérez F. de v José A. *Gestión por Procesos, cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la Gestión de la Organización.* 2004. p. 240

 <p>Universidad del Cauca</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA</p> <p>CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 105 de 138

Tabla No. 3 Matriz de Riesgos Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

AMENAZA Y/O DEBILIDAD	VULNERABILIDAD	RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	CONTROL DEL RIESGO
No aplicación del Enfoque Basado en Procesos	Estructura organizacional de tipo funcional inflexible	Que no se cree valor para el cliente, ni se de una orientación pertinente a los objetivos	Resultados deficientes Ausencia de valor agregado para el usuario y las partes interesadas	Alta	Adopción de la Gestión por procesos para una identificación clara de entradas, proceso y salidas del sistema que permita la generación de valor y el logro de los objetivos.
Liderazgo poco participativo	Comunicación interna en una sola dirección	Baja participación y compromiso para el desarrollo de las actividades del proceso por parte del personal	Resultados deficientes Mal funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad	Alta	Generar mecanismos que permitan la comunicación en doble vía, para que se de una mayor interacción y compromiso de todos los actores del sistema.
Planear y controlar en un ambiente de incertidumbre	Utilización de Información poco confiable	Toma de decisiones no acertadas	Resultados deficientes	Alta	Identificación y priorización de la información. Mayor rigor en el Análisis de la información.
Indiferencia del personal para el desarrollo y control del plan.	Estructura organizacional que no permite la interacción del personal	No se lleven a cabo los objetivos planeados	Resultados deficientes	Media	Reuniones para el diseño del plan que involucren a todo el personal, a fin de generar un verdadero compromiso.
Resistencia al cambio	Mentalidad de los usuarios y partes interesadas	Prestación ineficaz de los servicios	Resultados deficientes Baja competitividad para afrontar los retos del entorno No generación de valor agregado	Alta	Sensibilización de los usuarios y partes interesadas Generación de una cultura basada en el trabajo de equipo y la gestión por procesos Generar un sistema de valor para el usuario interno
Ineficiencia del proceso	No contar con la información de manera oportuna	Congestión y colas	Insatisfacción de los usuarios	Alta	Programación previa, ejecución y control

	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 106 de 138

	Porque no se da una correcta planeación del proceso		Obstaculización el desarrollo de otros procesos		permanente de la misma
Mala utilización soportes informáticos y de comunicación	Falta de conocimiento de los soportes informáticos y de comunicación por parte del personal Tecnología inadecuada	Demoras en el proceso Errores en el proceso	Alto índice de no conformidades, quejas y reclamos	Alto	Capacitación del personal Adaptación de los Soportes a las necesidades de la Facultad
Dificultad en la disponibilidad de los recursos	Mala planeación de los recursos a utilizar Inadecuado uso de los recursos	Mal funcionamiento del proceso	Insatisfacción de los usuarios Demoras en el desarrollo de las actividades del proceso	Medio	Realizar una planeación adecuada de los recursos a utilizar Asegurar el buen uso de los recursos a través de programas de mantenimiento correctivo y preventivo
Ausencia de medición de los procesos	No se cuenta con herramientas formales para medir y controlar las diferentes actividades y procesos	Ineficiencia en la prestación del servicio Que no se cumpla con lo planeado en los procesos Insatisfacción de los usuarios	Alto índice de no conformidades, quejas y reclamos Resultados deficientes	Alto	Identificar lo qué se va a medir y cómo se va a medir, con un seguimiento continuo.
No se cuenta en la Facultad con un catalogo de competencias necesarias para la prestación de los servicios	No hay una correcta planificación de las competencias necesarias para la Facultad No se tienen definidas claramente las competencias del personal	Dificultades en la prestación del servicio Insatisfacción del personal que no ve valoradas sus competencias, de los usuarios y partes interesadas	Deficiente desarrollo de los procesos y la prestación del servicio Alto índice de no conformidades, quejas y reclamos	Alto	Identificación de las competencias del personal Capacitación, Formación (Plan de Formación) y evaluación del personal

Para la descripción de cada uno de los procesos se seguirá la estructura enunciada en el punto 2.3 Caracterización general de Macroprocesos del presente capítulo, los procesos caracterizados son los siguientes (Ver Anexos relacionados a continuación), de antemano cabe anotar que la fuente de los cuadros y gráficos encontrados en estos anexos son de Elaboración Propia:

 <p>Universidad del Cauca</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA</p> <p>CAPITULO II DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Fecha de Emisión: Julio de 2006</p>
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Página 107 de 138</p>

PROCESOS DE DIRECCIÓN

1. Proceso Gestión Administrativa (Ver Anexo No. 4)
2. Proceso de Dirección Estratégica de la Calidad (Ver Anexo No.5)
3. Proceso de Medición, Análisis y Mejora (Ver Anexo No. 6)

PROCESOS MISIONALES

1. Proceso de Registro de Matriculas (Ver Anexo No. 7).
2. Proceso de Docencia (Ver Anexo No. 8)
3. Proceso de Investigación (Ver Anexo No. 9)
4. Proceso de Extensión (Ver Anexo No. 10)

PROCESOS DE APOYO

1. Proceso de Gestión del Talento Humano (Ver Anexo No.11)
2. Proceso de Gestión de los Recursos (Ver Anexo No. 12)
3. Proceso de Gestión Documental (Ver Anexo No. 13)

“Disfruta de lo que has logrado y disfruta al planear lo que vas a lograr.”

Anónimo

CAPITULO III

PLAN DE ACCION PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

3.1 METODOLOGIA DEL TRABAJO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA BAJO LA NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC ISO 9001:2000 -NTCGP 1000: 20004

3.2 PLAN DE ACCION

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO III PLAN DE ACCIÓN	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 108de 138

3.1 METODOLOGIA DEL TRABAJO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA BAJO LA NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC ISO 9001:2000

3.1. 1 Etapas para implementar un Sistema de Gestión de Calidad

Al momento de elaborar el anteproyecto de Pasantía se determinó emprender la primera etapa del proceso de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad del Cauca; ***el Diagnóstico de la Situación Actual***, que permitiera vislumbrar un balance cualitativo de los puntos fuertes y débiles de la Organización en términos de lo dispuesto en la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001: 2000¹.

El Diagnóstico resulta de vital importancia para visualizar la Facultad desde una perspectiva global que permita establecer y posteriormente desarrollar procesos de mejoramiento. Este diagnóstico hace parte de la primera etapa descrita en la tablas No. 4, a la vez que se encuentra enmarcado en el planteamiento del libro “Guía Básica para las Empresas Comprometidas con la Competitividad y la Generación de Valor” de Pedro Poveda O, del cual se ha extraído lo referido al proceso de Implantación de ISO 9001: 2000 y que se muestra en la figura No. 14

¹ La Norma Técnica Colombiana de la Gestión Pública NTCGP 1000: 2004 alude indiscutiblemente a lo contenido por la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001: 2000 por lo que se decidió llevar a cabo el Diagnóstico en términos de la Norma Técnica Colombiana NTC- ISO 9001:2000 y además porque la literatura sobre la Norma Técnica de la Gestión Pública fue muy escasa debido principalmente a lo reciente de la disposición para las Entidades Públicas.

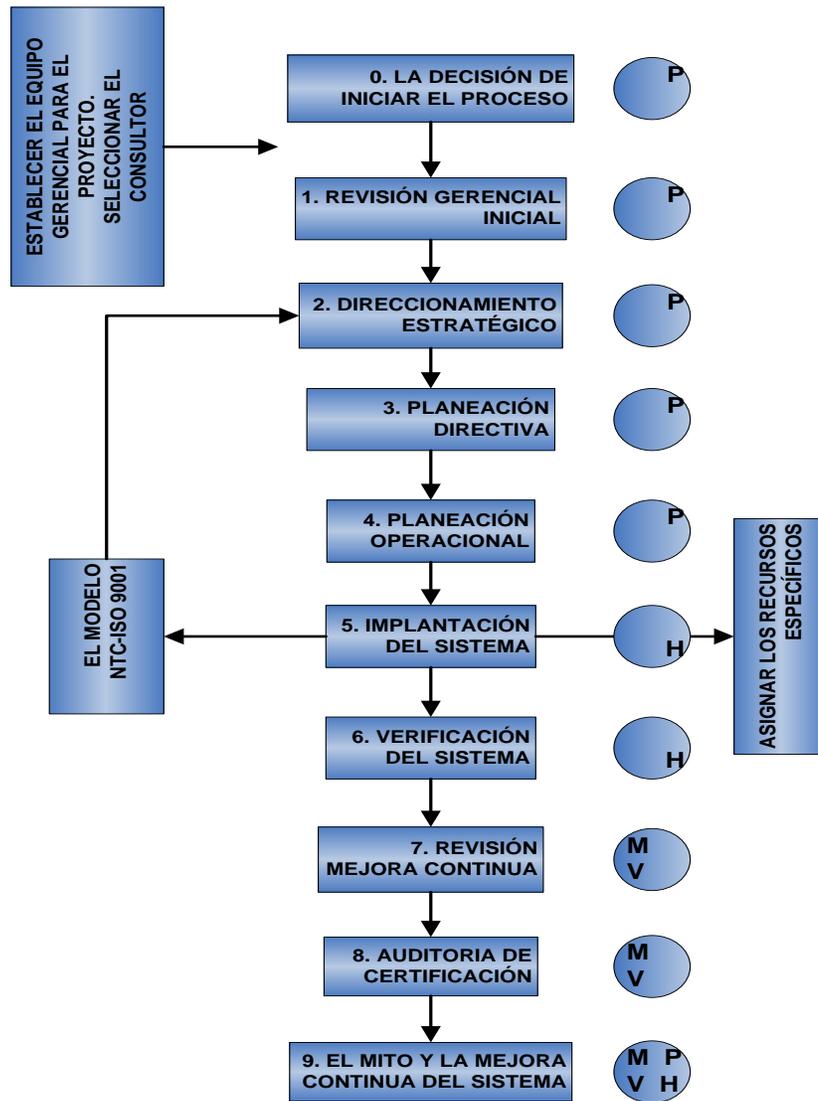
 <p>Universidad del Cauca</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA</p> <p>CAPITULO III PLAN DE ACCIÓN</p>	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 109de 138

Tabla No. 4 Etapas para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad

ETAPA	DESCRIPCION
1. Auditoria y Planificación del Proceso	El objetivo de esta primera etapa es recoger la información necesaria para poder planificar el proceso de implementación en la institución, tomando en cuenta las particularidades de la misma.
2. Sensibilización	Esta etapa busca lograr el compromiso de todos los miembros de la organización para que un proceso de implementación pueda llevarse a cabo de forma satisfactoria. Es indispensable que este compromiso esté basado en el conocimiento de lo que implica implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, sus beneficios y lineamientos, por lo que en esta etapa se ponen en marcha los procesos de capacitación.
3. Plan de Implementación y ejecución	Se busca que, con el conocimiento adquirido, los miembros de la organización planeen sus acciones e implementen un Sistema de Gestión de la Calidad que les permita seguir los lineamientos del modelo elegido para lograr una mejora continua.
4. Evaluación Interna	Los miembros de la organización, con los consultores, evalúen el grado de cumplimiento de los requisitos mediante una auditoria interna.
5. Evaluación Externa	En esta etapa, y si la organización así lo decide, el Sistema de Gestión de la Calidad se somete a evaluación por una entidad certificadora independiente, la cual emitirá un juicio sobre el grado de implementación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Fuente: <http://www.monografias.com>

Figura No. 14 El Proceso de Implantación de ISO 9001: 2000



Fuente: Tomado de Poveda O. Pedro P., et al. Guía Básica para las Empresas Comprometidas con la Competitividad y la Generación de Valor. p. 37

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO III PLAN DE ACCIÓN	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 111 de 138

El Proceso de implantación de ISO 9001: 2000² La ruta general a seguir por cualquier tipo de organización para la Implementación del Sistema de Gestión se resume en los siguientes pasos:

0. INICIAR

“El gerente y su grupo directivo:

- a. Toman la decisión de iniciar el proceso y establecen el equipo líder para el desarrollo del proyecto, luego de identificar los beneficios técnicos, estratégicos y económicos.
- b. Seleccionan la firma consultora que acompañará a la empresa en el desarrollo del proceso.”

1. REVISIÓN GERENCIAL INICIAL

“La etapa de revisión inicial, corresponde al ejercicio de *realizar* un estudio preliminar del estado actual del negocio con respecto a su desempeño estratégico, considerando los indicadores claves asociados con rentabilidad, portafolio de productos, valor percibido por los clientes, no conformidades, reclamos, ventas y satisfacción del cliente, entre otros.”

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

“El equipo de trabajo debe *analizar*, en conjunto con el grupo gerencial la visión, la misión, el desarrollo, crecimiento y proyección de la empresa y su correlación con la gestión de calidad. A partir de este análisis y de los resultados de la etapa anterior se establecen la Política de Calidad.”

²Tomado de Poveda O. Pedro P., et al. Guía Básica para las Empresas Comprometidas con la Competitividad y la Generación de Valor. p.36-37

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO III PLAN DE ACCIÓN	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 112 de 138

3. PLANEACIÓN DIRECTIVA

“En función de los resultados obtenidos en los pasos 1 y 2, la gerencia y su grupo directivo definen los objetivos estratégicos del negocio que comprenden los Objetivos de Calidad, y establecen el plan para lograr su cumplimiento, previa asignación de recursos.”

4. PLANEACIÓN OPERACIONAL

“Estructuramos la red de procesos para el SGC. Revisamos nuestros puntos y variables críticas de procesos y productos y fijamos los objetivos particulares, según se requiera. Definimos planes y disposiciones para asegurar el cumplimiento de los requisitos para cada variable o característica, al igual que los objetivos previstos. (En todos los procesos).”

5. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA

“Consolidamos la organización y las reglas del juego previstas, entrenamos y calificamos el personal, aseguramos las funciones de comunicación y de documentación. Ponemos en práctica lo planificado.”

6. VERIFICACIÓN

“A través de las auditorías, el monitoreo, el tratamiento de no conformidades, y el seguimiento a la gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora, evaluamos el cumplimiento, desempeño y mejora de nuestro sistema y tomamos las medidas para asegurar el cumplimiento de la Política, Objetivos y metas ambientales, al igual que lo establecido en los Planes, procedimientos o especificaciones particulares que hemos previsto.”

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO III PLAN DE ACCIÓN	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 113 de 138

7. REVISIÓN

“La gerencia y el grupo directivo analiza cómo se desempeña nuestro Sistema de Gestión de Calidad, y toman decisiones acerca de su futuro inmediato y proyecciones.”

8. AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA

“Con el sistema a punto y maduro, nos presentamos a certificación y aseguramos su permanencia y proyección, soportados en una cultura más sólida y una mayor conciencia. Mejoramos cada día más.”

3.2 PLAN DE ACCIÓN

La decisión de iniciar el proceso surgió a partir de la idea gestada por un grupo de docentes pertenecientes al Departamento de Contaduría Pública, que encontró el apoyo en la Decanatura de la Facultad FCCEA, quién se encargó de solicitar el estudio al Departamento de Ciencias Administrativas, que a su vez delegó esa responsabilidad a la Pasantes que escriben este documento, formalizado el compromiso se dio inicio hacia la identificación de los puntos fuertes y débiles de la Organización en torno a la adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad a fin de que posteriormente se dé la correspondiente discusión sobre lo encontrado y se tomen las medidas adecuadas que permitan realizar las múltiples actividades de mejor manera que sean el soporte de la competitividad y la orientación hacia la generación de valor para los usuarios reales y potenciales de la organización.

Paso seguido se realizó una revisión gerencial inicial ó una auditoria y planificación del proceso, la cual se concentró en la realización de un diagnóstico de la situación actual que permitió identificar el grado de cumplimiento respecto a

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO III PLAN DE ACCIÓN	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 114 de 138

los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2000 y establecer los pasos siguientes para el Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.

Las anteriores observaciones, para ubicar al lector sobre los resultados de este trabajo y lo que resta para el avance hacia la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad del Cauca, dichos esquemas de trabajo utilizados permiten en este punto sintetizar la acciones a seguir en el cuadro siguiente referido al Plan de Acción producto del Diagnóstico adelantado.

PLAN DE ACCION

ACCIONES		RESPONSABLE	RESULTADOS	TIEMPO
Direccionamiento Estratégico				
Capacitación, Motivación y Sensibilización	Plan de Capacitación, Motivación y Sensibilización. Temas sugeridos: <ul style="list-style-type: none"> - NTC-ISO 9001:2000 - Ventajas del SGC - Terminología de los SGC - Principios de Gestión de Calidad - Enfoque Basado en Procesos - Ciclo PHVA - Capacitación en Calidad - Calidad del Servicio - Capacitación en Planeación Estratégica de la Facultad y del 	Decanatura	Plan de Capacitación, Motivación y Sensibilización Personal capacitado Informe de Avances y Resultados Información	Corto Plazo

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO III PLAN DE ACCIÓN	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 115de 138

	SGC - Gestión del cambio - Gestión de Riesgos - Liderazgo - Trabajo en Equipo - Competencias - Gestión Documental - Implementación, Seguimiento y Medición			
Planeación Estratégica de la FCCEA	- Análisis Interno y Externo - Establecimiento de Política (s) - Formulación de Estrategia(s) - Planes Operativos - Indicadores de Gestión - Implementación, Seguimiento y Medición del Plan	Decanatura	Plan Estratégico de la FCCEA Planes Operativos Informe de Avances y Resultados Información	Corto plazo
Planeación Estratégica de la Calidad (ver Figuras No. 5-6 del Capítulo I)	- Identificación, Clasificación y Priorización de la Información. - Establecer las Directrices de la Facultad en Materia de Calidad. - Configuración de la Política de Calidad. - Definición de los Objetivos de Calidad y Metas - Definición de Indicadores y Planes Operativos - Implementación,	Decanatura	Plan Estratégico de la Calidad Informe de Avances y Resultados Manual de Calidad y Procedimientos Información	Mediano plazo

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO III PLAN DE ACCIÓN	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 116de 138

	Seguimiento y Medición del Plan			
Compromiso y Responsabilidad de la Dirección				
Designación Representante de la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria y selección - Capacitación - Seguimiento y Medición del Designado 	Decanatura	Persona Responsable del SGC	Corto Plazo
Estructuración del SGC				
Enfoque hacia el Usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar y comprender los Requisitos del Usuario. - Establecer Medios de Comunicación Efectivos (Actualización de la página Web, carteleras, instalar buzón de sugerencias, etc.) - Comunicar los Requisitos a toda la Facultad - Medir la Satisfacción del Usuario 	Persona Responsable del SGC	Requisitos (expectativas y necesidades) del Usuario Características de Calidad Especificaciones de Calidad Satisfacción del Usuario Información	Mediano plazo
Enfoque Basado en Procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar, formalizar, estandarizar y gestionar los procesos y procedimientos - Generar los procedimientos específicos de cada proceso así como los instructivos, guías, planes, manuales, entre otros 	Persona Responsable del SGC Decanatura	Trabajo armónico y sinérgico el SGC Responsables de los Procesos Informe de Avances y Resultados Información	Mediano Plazo



	<p>documentos, que puedan ser su complemento (Ver Anexo 14).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las Entradas y salidas de los procedimientos específicos así como determinar sus proveedores y usuarios - Disponer de los recursos (humanos, físicos y logísticos) para poder alcanzar los objetivos definidos en los procedimientos. - Designar el Responsable de cada proceso - Implementación, Seguimiento y Medición 			
Participación del Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar el Trabajo en Equipo - Propiciar espacios para la integración del personal. - Propiciar espacios para la participación activa en las actividades diarias de la FCCEA. - Conferir empoderamiento de forma racional al personal - Capacitación 	Decano	<p>Mayor grado de Compromiso y sentido de pertenencia</p> <p>Personal Motivado</p> <p>Información</p>	Mediano Plazo
Mejora Continua	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer qué y cuándo medir - Designar el 	Persona Responsable del SGC	Sistema de Indicadores	Corto Plazo

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO III PLAN DE ACCIÓN	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 118 de 138

	Responsable de la Medición <ul style="list-style-type: none"> - Crear un Sistema de Indicadores y parámetros de control y seguimiento, basados en la plantilla respectiva (Ver Anexo 15) - Determinar e implementar Acciones de Mejora (correctivas o preventivas) 	Decanatura	Registro de No Conformidades Solución Efectiva de las No Conformidades Informe Información	
Auditorías Internas de Calidad				
Formación de Auditores	<ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria y Selección de los Auditores - Capacitación para formación de Auditores internos 	Persona Responsable del SGC	Auditores Internos	Mediano Plazo
Programa de Auditorías	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de los objetivos, alcance y criterios de la auditoría - Planificación y elaboración del calendario de auditorías - Selección del equipo auditor apropiado - Asignación de funciones y responsabilidades - Preparación de documentos de trabajo - Realización de la Auditoría en in situ - Preparación, aprobación y 	Persona Responsable del SGC	Informe de Auditoría Acciones de Mejora Información	Mediano Plazo

 Universidad del Cauca	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD DEL CAUCA CAPITULO III PLAN DE ACCIÓN	Fecha de Emisión: Julio de 2006
		Versión: 1
		Página 119 de 138

	distribución informe de auditoria - Seguimiento y medición			
Solicitud Auditoria Externa Ente Certificador		Decano	Nivel de Satisfacción de la Auditoria Externa al SGC	Largo Plazo
Certificación		Ente Certificador	Certificado NTC- ISO 9001:2000	Largo Plazo

Fuente: Elaboración Propia

Corto plazo: menos de seis (6) meses

Mediano Plazo: Entre seis (6) meses y un (1) año.

Largo Plazo. Más de un (1) año

CONCLUSIONES

- ✓ Se evidencia una resistencia al cambio de algunos funcionarios de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, actitud que ocasiona que muchas propuestas para mejorar la competitividad de la Facultad y de sus programas, no pasen de ser sólo eso, una simple propuesta.
- ✓ La estructura organizacional de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas es piramidal y poco flexible, pero es de entender que esto no es ni puede constituirse como un obstáculo difícil de superar para alcanzar la excelencia en la calidad de los servicios educativos que presta la Facultad, por tanto se considera que no impide preponderantemente llevar a cabo el Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, pues lo más relevante es que cada persona conozca claramente cuál es su papel y de qué manera se encuentra relacionado con el trabajo de los demás funcionarios y dé lo mejor de sí.
- ✓ No importa si la estructura es rígida ó flexible simplemente es necesario que cada persona conozca cuál es su papel, y de qué manera se encuentra relacionado con los otros miembros de la Facultad, para facilitar la efectiva administración de la Calidad.
- ✓ En relación con la Responsabilidad y Autoridad, cada parte de la estructura debe conocer su participación dentro del proceso.

- ✓ Se deben propiciar todas las contribuciones, porque son útiles para el mejoramiento de la organización.
- ✓ La Facultad no posee una definición clara y precisa de los procesos que realiza para la prestación del servicio de educación, no hay un manual de responsabilidades y procedimientos, ó por lo menos una guía clara y actualizada que facilite el trabajo e impida la repetición de algunas labores y por ende el desgaste innecesario.
- ✓ Se evidenció con este trabajo que la Facultad no posee un sistema de indicadores o por lo menos no está claramente establecido y fuerte, que permita medir, controlar, seguir y mejorar las diversas actividades que se realizan al interior de cada proceso, por lo cual el control ha sido un poco deficiente ya que es difícil que alguien preste un servicio de calidad cuando no tiene una patrón de comparación, ya que no se puede pedir calidad cuando no se sabe que es.
- ✓ Los indicadores permiten medir el avance de la Facultad en relación con sus metas.
- ✓ La planeación es un eje fundamental para orientar el destino de cualquier institución, en cuanto a ello la Facultad no cuenta con un Plan Estratégico por escrito definido claramente, se podría llegar a pensar que ésta se hace empíricamente, y cabe anotar que la Planeación no es una camisa de fuerza sino una guía que indica el sendero que se debe recorrer, de donde se quiere llegar, y se sugieren los métodos a utilizar para alcanzar el objetivo.

- ✓ La Planeación debe asegurar la integridad del Sistema y su Control cuando existan cambios.
- ✓ La Facultad es una organización que debe funcionar como un sistema así como se sugiere que funcionen las demás organizaciones existentes, La Facultad debe desempeñarse como un conjunto de procesos que se relacionen como un sistema constituido por actividades, personal y recursos que tienen que administrarse como un solo proceso, con el objetivo fundamental de generar la mejora continua y la satisfacción del usuario.
- ✓ Los criterios de la Norma no pueden verse como elementos aislados, sino que forman una red de interacciones que por sí mismas constituyen un proceso que se puede denominar “proceso del Sistema de Gestión de Calidad”; lo que implica que en cualquier organización existen varios procesos que se reúnen y actúan para crear resultados.
- ✓ La Facultad no trabaja bajo un Enfoque de Procesos, el cuál le permitiría visualizarse desde una perspectiva global, puesto que le permitiría contar con las herramientas que cubran todos los aspectos vinculados a la mejora y que a la vez se constituye en un pilar fundamental para alcanzar la competitividad y la generación de valor.
- ✓ El Diagnóstico permitió vislumbrar que la Facultad ha llevado pocas acciones eficaces con miras a crecer y mejorar continuamente, es necesario que se adopten medidas, pues de seguirse en esta situación será inevitable caer en nivel de estancamiento que no permitirá hacer frente a los cambios del entorno.

- ✓ La Facultad no cuenta con una Política y Objetivos que Calidad, por lo cual es necesario que además de formularlos, deban ser puestos en práctica por todo el personal de la Facultad. Para su alcance deben participar comprometidamente desde los directivos hasta el personal administrativo sin importar su actividad específica.
- ✓ La Política de Calidad es el enunciado que marca la dirección hacia dónde se dirigirá la Facultad.
- ✓ Los Objetivos de Calidad no son necesariamente definitivos, sino que no sólo pueden, sino que deben ser revisados a intervalos específicos para analizar si siguen siendo adecuados ó necesitan ser modificados, para verificar su adecuación con la Política de Calidad y con sus indicadores.
- ✓ La Facultad no cuenta con una comunicación efectiva, lo cual incidirá en el buen desempeño de Sistema de Gestión de Calidad a implementar y a la vez en su direccionamiento estratégico de la Facultad. La Comunicación contribuye a visualizar la Calidad como parte integrante de la Institución y fomenta la Mejora Continua, asimismo favorece la captación de ideas del personal.
- ✓ Los Modelos de Calidad son vistos con recelo por un sector de la comunidad educativa de la Facultad, en la medida que los vinculan a opciones liberales, empresariales y basadas en la competencia entre los centros educativos y no es necesario dejar de lado las estrategias del sector privado para mejorar el desempeño del sector público.

- ✓ La Calidad es un concepto integral ó global que relaciona todo el proceso de producción y/o prestación del servicio de educación superior, planificación, los medios utilizados, la organización y los resultados obtenidos.
- ✓ Toda Institución debe tener como objetivo ser competitiva y perdurar en el tiempo, antes que buscar el beneficio rápido.
- ✓ “Gestionar al día y sin visión de futuro significa sobrevivir, estar a expensas de los demás, que decidirán por nosotros”.
- ✓ Los mejores cambios se logran con una adecuada Capacitación de los docentes, administrativos, directivos y demás personal, pero este aspecto no es muy visible en la Facultad y poco efectivo, la concienciación y la participación del personal de todos los niveles es tan sólo aceptable.
- ✓ Las mejores ideas provienen de los colaboradores de la propia Facultad, pero en pocas oportunidades existe la decisión de escucharlos y darles el lugar que les corresponde.
- ✓ Entender al Estudiante, Docente, Personal Administrativo, Personal Directivo es la base para lograr su satisfacción.
- ✓ No es tan sencillo determinar los requisitos del Usuario (estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos) de la Facultad, porque finalmente las situaciones pueden ser percibidas de manera diferente por ambas partes, existen valores entendidos, que algunos no entienden igual,

las experiencias de las personas son diferentes, existen requisitos que no se especifican, pero que el usuario espera.

- ✓ De la medición, se obtienen los datos, que después de su análisis constituyen la base para detectar acciones de mejora y no hacerlo, por una supuesta imposibilidad de medición suprime una de las principales fuentes de información para el desarrollo de la Facultad.
- ✓ Una de las mejores maneras para retroalimentar al Sistema de Calidad a implementar en la Facultad será la realización de la Medición de la Satisfacción de los Usuarios.
- ✓ Se requiere un ambiente propicio que permita a los integrantes de la Facultad expresar sus ideas y reconocer sus errores, de tal manera que esta información sea útil para mejorar la Calidad de la prestación del servicio.
- ✓ Se debe estar atento a las expectativas de los Usuarios, para prevenir alguna no conformidad y no esperar a que exista la queja para corregir. Este debe ser el enfoque de un Sistema de Calidad, enfoque preventivo en lugar de un enfoque correctivo, en la medida que un sistema va madurando se puede observar el tránsito hacia la toma de acciones preventivas en lugar de acciones correctivas.
- ✓ Conocer las expectativas que los Usuarios tienen acerca de producto ó servicio de Educación Superior dado es fundamental para comprender los niveles de satisfacción consiguientes. En la actualidad los Usuarios de la

Facultad se encuentran medianamente satisfechos por la manera como se hacen las cosas, en otras palabras se encuentran conformes pero no se han colmado en buen nivel sus necesidades.

- ✓ Si la cultura organizacional de la Facultad acoge la Calidad como una filosofía de vida y de igual manera existe un verdadero compromiso de todos los integrantes de la Facultad será posible implementar efectivamente un Sistema de Gestión de Calidad que mejore la forma de hacer las cosas.

RECOMENDACIONES

- ✓ Leer la Norma ISO, particularmente los principios de Gestión de Calidad para entender el Enfoque de la Gestión de Calidad, para comprometerse de mejor forma con el Sistema a instaurar.
- ✓ Orientar a la Facultad hacia los Usuarios, pues constituye la base para alcanzar el reconocimiento para la labor realizada, siendo indispensable para ello: identificar claramente los procesos relacionados con ellos, determinar, comprender y comunicar a todo el personal de la Facultad los requisitos (necesidades y expectativas, requisitos estatuarios, reglamentarios y legales) del Usuario, establecer y mantener los medios necesarios para una comunicación efectiva y medir constantemente la satisfacción de los mismos.
- ✓ Promover el liderazgo efectivo, donde se distinga claramente el Compromiso de la Dirección hacia el logro de los Objetivos de la Facultad y de la buena marcha del Sistema de Gestión de Calidad, que sea percibido y compartido por el personal y usuarios del SGC, obteniendo así una verdadera calidad en el servicio prestado de Educación Superior, reconocido por un liderazgo participativo, donde no sea un único líder, sino por el contrario se genere una cadena de liderazgo a todo nivel, que facilite el establecimiento de la Política y Objetivos de Calidad, Planificación Estratégica tanto del Sistema como de la Facultad, donde se promueva la Comunicación efectiva, el trabajo en equipo y que se tenga una mejor disposición para comprender y responder a los cambios del entorno.
- ✓ Establecer los métodos que propicien la participación e involucramiento de todo el personal de la Facultad, desde el Decano hasta el último de los

funcionarios, sin importar cuál sea su nivel, todos son responsables de contribuir a la Calidad, favoreciendo así la Comunicación interna efectiva, el Desarrollo de las Competencias, la Capacitación, la Identidad institucional, Entrenamiento y la Satisfacción del Personal y en general las Condiciones necesarias para realizar de manera más eficaz el trabajo (asignación de recursos, provisión de equipos, infraestructura, espacios y ambiente de trabajo adecuado), además de generar un alto grado de autonomía, autoridad y responsabilidad y confianza.

- ✓ Adoptar en la Facultad el enfoque basado por procesos, conformando un sistema regido por actividades, funciones y recursos, que tienen que administrarse en búsqueda de la Mejora Continua y de la Satisfacción del Usuario. Debiéndose identificar, formalizar, estandarizar y gestionar los procesos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento del SGC y la generación de valor para el usuario (misión de una organización sosteniblemente competitiva y generadora de valor), comprometiéndose a puntualizar claramente los requisitos de los usuarios tanto internos como externos, asignar los recursos y a realizar un seguimiento continuo de la evolución del desempeño de la organización con el fin de determinar si se requieren acciones de mejora para la creación de salidas de valor agregado para el Usuario que determinen la satisfacción de las necesidades y en lo posible permitan exceder sus expectativas, sin dejar de lado la retroalimentación permanente para la detección de las desviaciones del proceso, producto y sistema para su adecuada corrección y prevención y mejora.

- ✓ Identificar lo que requiere medirse (tareas, actividades, procedimientos, procesos, etc.), cómo se va a medir (herramientas), quién lo va a medir, cuándo y por qué llevar a cabo la medición, a fin de prevenir posibles

defectos o corregir en brevedad los existentes, y finalmente estableciendo las acciones de mejora pertinentes.

- ✓ Determinar, clasificar y organizar los documentos y crear las medidas para el control con el propósito de contar con información fiable, veraz, oportuna y de calidad que contribuya a la toma de decisiones pues ésta debe basarse en hechos reales y no por juicios carentes de valor. Identificar, clasificar y marcar los documentos y guías de normas adicionales que sean relevantes para la organización (FCCEA).
- ✓ Se deben estructurar la actividades realizadas para la prestación del servicio por parte del personal de la Facultad con miras a lograr la satisfacción de los usuarios y por ende la excelencia, por lo que se recomienda indicar de manera clara y concisa al personal “qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y con qué hacerlo”, por lo cual se debe tener disponible según sea el caso las instrucciones para llevar a cabo el trabajo, los procedimientos asociados, el plan de calidad, las órdenes de trabajo, etc.
- ✓ Se recomienda adoptar un enfoque basado por procesos y una orientación hacia el usuario para mejorar el desempeño de la organización y también porque permitiría alcanzar un adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad si es que se decide implementar el Sistema.
- ✓ Retroalimentar a los usuarios para comunicarles las acciones tomadas con relación a sus problemas y a lo que acontece en el diario vivir de la Facultad pues les brindará **confianza** e incrementará su **credibilidad**.

- ✓ Planear estratégicamente cómo implantar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000:2000, y distinguir los beneficios que se espera obtener.
- ✓ Realizar una planeación estratégica de la calidad, suficientemente flexible que permita a la organización adaptarse rápidamente. La planificación incluye la necesidad de que se cuente con los elementos necesarios para cumplir consistentemente con los Objetivos y la Política de Calidad.
- ✓ Revisar, mejorar y comunicar la Política y los Objetivos de calidad a todos y cada uno de los integrantes de la Facultad.
- ✓ El personal debe reconocer que algún nuevo requerimiento/procedimiento tiene un propósito bien definido para mejorar la calidad del servicio, de otra manera se apreciará como algo burocrático y esto es muy crítico para el éxito ó el fracaso de un Sistema de Calidad.
- ✓ Bajo el esquema de procesos, es necesario describir de manera documental los procesos clave de la organización, así como su secuencia e interrelación.
- ✓ Desarrollar un Manual de Calidad que describa de manera general la Política de la Calidad de la organización, que incluya los procedimientos de Calidad ó una referencia a ellos, así como una descripción de la interacción de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. De igual manera en la Norma se solicita la justificación y detalle de las exclusiones permitidas.
- ✓ La Política de Calidad debe expresarse en términos que faciliten relacionarla con los Objetivos de Calidad, de tal manera que se pueda medir y que a la vez se constituyan en una herramienta para la mejora.

- ✓ Desarrollar un mecanismo para establecer la comunicación interna y la eficiencia de la misma.
- ✓ La estructura organizacional es un elemento importante dentro del Sistema de Calidad, las diferentes funciones dentro de la organización deben definirse, así como su responsabilidad, autoridad e interrelaciones, estructura que debe ser claramente comunicada a todos los miembros de la organización que necesiten conocerla.
- ✓ Nombrar el Representante de la Dirección que se encargue del SGC para que vele por el buen funcionamiento del mismo y promueva la conciencia entre todos los miembros de que el único objetivo y razón de hacer bien las cosas la primera vez es cumplir con los requisitos del cliente y lograr la competitividad y generación de cliente de la Facultad.
- ✓ Propiciar que la Facultad asuma el compromiso definitivo para la implementación inmediata del Sistema de Gestión de Calidad, permitiendo así fortalecer el posicionamiento de su imagen (sin desconocer el buen nombre de la Universidad del Cauca), siendo reconocida a nivel local, nacional e internacional por la calidad de su servicio.

BIBLIOGRAFIA

ARTER, Dennis R.

2004. Auditorias de la Calidad para mejorar su comportamiento. 3° Edición. Ediciones Díaz de Santos, Madrid, España. Versión Española del original Inglés: Quality Audits for Improved Performance. Third Edition. By ASQ: American Society for Quality.

BERTRAN, Rodolfo, et al.

2003. Modelos de Excelencia en la gestión. Un análisis comparativo. CARI. Consejo Argentino para las relaciones internacionales, Buenos Aires, Argentina.

Documentos Varios Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.

FONTALVO HERRERA, Tomás José.

2004. Herramientas efectivas para el diseño e implantación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO-9000:2000.

FOXWELL, Colin.

2002. Manual para la industria del servicio guía sobre la norma NTC-ISO 9001:2000: enfoque basado en la competencia para implementar los sistemas de gestión

ICONTEC. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

2004. Normas Fundamentales sobre Gestión de la Calidad y Documentos de Orientación para su aplicación.

LÓPEZ Carrizosa, Francisco José.

2004. ISO 9000 y la Planificación de la Calidad: Guía para la Planificación de la Calidad con Orientación en la Gestión por Procesos. ICONTEC, Bogotá, Colombia.

MALLEN, David y Collins, Christine.

2003. Manual De Habilidades para Auditoria. Una Introducción Básica a la Planificación y Realización de Auditorias de Sistemas de Gestión en las Organizaciones. Traducción al español por el ICONTEC, Bogotá, Colombia. Autorizada por Standard Australia del título original: The audit. Skills Handbook. Published by Consensus Book, an Imprint of Standard Australia Internacional Ltda, Sidney, Australia, 2001.

MANUAL PARA LAS PEQUEÑAS EMPRESAS: Guía sobre la Norma ISO 9001:2000. Bogotá, Colombia. Traducción española del título original: The Small Business Handbook Guide to ISO 9001: 2000 Published by: Standard Australia Internacional.

NAVA CARBELLIDO, Víctor Manuel.

2004. ISO 9000:2000. Estrategias para implantar la Norma de Calidad para la Mejora Continua. Editorial Limusa, S.A. de C. V. Grupo Noriega Editores, México.

NAVA CARBELLIDO, Víctor Manuel.

2005 ¿Qué es la Calidad? Conceptos, Gurús y Modelos Fundamentales. Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores, México.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000

2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Editada por ICONTEC, Bogotá, Colombia, Quality Management System. Fundamentals and Vocabulary.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001

2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. 2° Actualización. Editada por ICONTEC, Bogotá. (Quality Management Systems. Requirements).

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9004

2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Directrices para la Mejora del Desempeño. (Quality Guidelines for Performance Improvements). ICONTEC, Bogotá.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 19011.

2002. Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental. (Guidelines for Quality and /or Environmental Managerial Systems Auditing). ICONTEC, Bogotá.

ISO

2000. Selección y Uso de la Tercera Edición de las Normas ISO 9000. Documento: ISO/TC 176 /N 613. Traducción Consensuada por el ISO/TC 176 STTG, 2001.

2001. Orientación acerca del Apartado 1.2. Aplicación de la Norma ISO 9001:2000. Documento: ISO/TC 176 /SC 2/N 524 R2. Traducción Consensuada por el ISO/TC 176 STTG, 2001.

2001. Orientación acerca de los Requisitos de Documentación de la Norma ISO 9001:2000. Documento: ISO/TC 176 /SC 2/N 525R. Traducción Consensuada por el ISO/TC 176 STTG, 2001.

2001. Orientación acerca de la Terminología usada en las Normas ISO 9001: 2000 e ISO 9004: 2000 Documento: ISO/TC 176 /SC2/ N 526R. Traducción Consensuada por el ISO /TC 176 STTG, 2001.

2003. Documentos de Soporte e Introducción a la ISO 9000: Guía sobre el Concepto y Uso del Enfoque basado en Procesos para los Sistemas de Gestión. Documento: ISO/TC 176/SC 2/N 544R2.

2003. Documentos de Soporte e Introducción a la ISO 9000: Orientación sobre "Procesos Contratados Externamente". Documento: ISO/TC 176/SC 2/N 630 R2.

PEDIC, Fadil.

2001. Medición de la Satisfacción del Cliente. Un manual para usuarios de la ISO 9001:2000. ICONTEC, Colombia. Traducción al español del título original Customer Satisfation Measurement A handbook for users of AZ/NZS ISO 9001:2000. By Standard Australia Internacional Ltda., Sydney, Australia.

PEREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, José Antonio.

2004. Gestión por Procesos. Cómo Utilizar ISO 9001: 2000 para Mejorar la Gestión de la Organización. Editorial ESIC, Madrid.

POVEDA ORJUELA, Pedro Pablo; Bohórquez A., Luz Esperanza; Cañón, Germán.

2004. Implementar Un Sistema de Gestión de Calidad Según ISO 9001. Guía Básica para las Empresas Comprometidas con la Competitividad y la Generación de Valor. ICONTEC.

REY Roberto y Santa María, Juana M.

2000. Transformar la educación en un contrato de calidad. Monografías Escuela Española, Colección Gestión de Calidad. Cispraxis, S.A., Barcelona.

ROURE, J. B. Moniño, M.; Rodríguez – Badal, M.A.

1997. La Gestión por Procesos. Biblioteca IESE de Gestión de Empresas, Universidad de Navarra. Ediciones Folio S.A., Barcelona-España.

UNIVERSIDAD DEL CAUCA.

2004. Prospectiva de la Universidad del Cauca al año 2012. Un Proceso de Construcción Colectiva de Universidad Pública. Taller Editorial Universidad del Cauca, Popayán.