



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales



**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO
DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER SEGÚN LA
NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001: 2000**

MARÍA ZULIMA GUERRERO RAMÍREZ

2000418

SLITH JOLENNY VERGEL ORTIZ

2012230

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2008**



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales



**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO
DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER SEGÚN LA
NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001: 2000**

**MARÍA ZULIMA GUERRERO RAMÍREZ
SLITH JOLENNY VERGEL ORTIZ**

Trabajo de Grado para optar al
Título de Ingeniero Industrial

Director
JORGE ELIÉCER FIGUEROA VARGAS
Ingeniero Industrial

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2008**



DEDICATORIA

A DIOS,

Por ser un padre y un amigo incondicional.

A MIS PADRES,

Por su amor, esfuerzo, apoyo y compromiso.

A MIS HERMANAS,

Por su afecto, compañía y confianza.

Y A TODAS AQUELLAS PERSONAS,

Que hicieron parte de mi formación integral, personal y profesional.

Slith Jolenny Vergel Ortiz



DEDICATORIA

A DIOS,

Fortaleza y esperanza.

A MI PADRE HENRY GUERRERO

A MI MADRE CECILIA RAMÍREZ

Por amarme tanto

A WILSON, SANDRA y VERONICA,

Que siempre creyeron en mí.

ISABELLA, ANDRÉS DAVID, MARIA ALEJANDRA

Sus risas siempre me dieron fuerza para seguir adelante.

COMPAÑEROS, AMIGOS

A los que están y los que no,

Por que supimos compartir,

Entre palabras y silencios.

María Zulima Guerrero Ramírez



AGRADECIMIENTOS

Manifestamos nuestros más sinceros agradecimientos a todas aquellas personas que interactuaron y contribuyeron con nuestra formación profesional y personal. En especial queremos resaltar a:

Orlando Camacho Vega, Director de Admisiones y Registro Académico, por su disponibilidad y apoyo en la realización de este Trabajo de Grado.

Elberto Carrillo Rincón, quien fue el Director de Admisiones y Registro Académico en los inicios de este proyecto, por su apoyo y colaboración.

Personal de la Dirección de Admisiones y Registro Académico, por su colaboración y disposición en la ejecución de las diferentes actividades para la realización de este trabajo.

Sandra Pinzón Rodríguez, Coordinadora de Calidad, por su valiosa dedicación y orientación en la ejecución de este proyecto.

Jorge Eliécer Figueroa Vargas, Director de Trabajo de Grado, por su orientación, disposición y colaboración.

Y a todas aquellas personas que participaron en la realización de este Trabajo de Grado y contribuyeron al logro de nuestros objetivos.

Gracias y mil veces gracias a la *Universidad Industrial de Santander*, Alma Mater que nos brindó la oportunidad de educarnos y formarnos no sólo en términos Profesionales, sino en el ámbito personal. Hoy somos personas gratas para la sociedad y nos sentimos orgullosas de egresar de una de las mejores universidades del país, la UIS.

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS	vii
RESUMEN	xvi
SUMARY	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	1
ALCANCE	3
1. JUSTIFICACIÓN	4
2. OBJETIVOS	6
2.1 OBJETIVO GENERAL	6
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
3. PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD	8
3.1 GENERALIDADES DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	8
3.1.1 Descripción General	8
3.1.2 Reseña Histórica.....	10
3.1.3 Misión	13
3.1.4 Visión.....	13
3.1.5 Estructura Organizacional	15
3.2 GENERALIDADES DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA.....	17
3.2.1 Estructura Organizacional De La Vicerrectoria Académica.....	19
3.3 GENERALIDADES DE LA DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO.....	19
3.3.1 Reseña Histórica.....	20
3.3.2 Adecuación De La Misión Y Visión.....	21
3.3.3 Misión	21
3.3.4 Visión.....	22
3.3.5. Estructura Organizacional	22
4. MARCO TEÓRICO	24
4.1 GENERALIDADES DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	24
4.1.1 Iso (International Organization For Standardization)	24
4.1.2 Familia De Normas Iso 9000	26
4.2 GENERALIDADES NORMA ISO 9000:2000	30
4.2.1 Principios De Gestión De La Calidad	30
4.2.2 Términos Y Definiciones Relacionados con el SGC	31
4.3 GENERALIDADES NORMA ISO 9001:2000	36
4.3.1 Estructura De La Ntc Iso 9 001: 2000	37
4.3.2 Gestión Por Procesos	38

4.3.3 Ciclo PHVA	40
5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UIS	43
5.1 ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UIS ...	45
5.2 EQUIPO DE CALIDAD	46
5.2.1 Comité De Calidad.....	47
5.2.2 Grupo Primario.....	48
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD.....	49
5.4 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	50
5.5 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	51
6. PRESENTACIÓN DEL PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	53
6.1 GENERALIDADES	53
6.2 DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	54
6.3 REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000	58
6.4 FORTALEZAS Y DEBILIDADES FRENTE AL SISTEMA.....	71
7. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UIS	73
7.1 METODOLOGÍA DE LA PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC PARA EL PROCESO ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO.....	73
7.2 CARACTERIZACIONES.....	75
8. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	81
8.1 ESTRUCTURA DOCUMENTAL	81
8.2 LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL PROCESO ...	81
8.3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL PROCESO ...	83
8.4 DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	85
9. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	90
9.1 SOCIALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	91
9.2 INDICADORES	92
10. CAPACITACIÓN	96
10.1 CAPACITACIONES RECIBIDAS	96
10.2 CAPACITACIONES IMPARTIDAS.....	96
11. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	99
11.1 AUDITORIA INTERNA.....	99
11.2 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	103
11.3 IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS.....	125
11.4 PREAUDITORÍA POR PARTE DEL ICONTEC	134
CONCLUSIONES	138
RECOMENDACIONES.....	141
BIBLIOGRAFÍA	142



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales



WEBGRAFÍA.....	143
ANEXOS	144



LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Objetivos de Calidad y directriz de la Política de Calidad a la que aplican.	51
Tabla 2. Personal de Admisiones.....	56
Tabla 3. Personal de Registro Académico.....	56
Tabla 4. Personal de Apoyo a Admisiones y Registro Académico.	56
Tabla 5. Valoración de Cumplimiento de los Requisitos de Norma.	58
Tabla 6. Hoja de Vida de Indicadores.....	95
Tabla 7. Resumen de las capacitaciones y socializaciones realizadas.	98
Tabla 8. Informe de Desempeño.....	112
Tabla 9. Cuadro de actividades para las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.	128

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la Universidad Industrial de Santander.....	17
Figura 2. Organigrama de Vicerrectoría Académica.	19
Figura 3. Organigrama de la Dirección de Admisiones y Registro Académico.	23
Figura 4. Familia de Normas ISO 9000.	28
Figura 5. Relación entre la Norma ISO 9001 e ISO 9004.....	29
Figura 6. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos.....	39
Figura 7. Ciclo Deming P-H-V-A.....	40
Figura 8. Esquema de las Etapas del Diseño e Implementación del SGC.....	43
Figura 9. Estructura organizacional del Equipo de Calidad.	46
Figura 10. Mapa de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander.....	52
Figura 11. División del proceso de Admisiones y Registro Académico en subprocesos...	53
Figura 12. Matriz de Requisitos de Norma SGC	70
Figura 13. Planificación inicial de las etapas para la implementación del SGC en el proceso de Admisiones y Registro Académico.	73
Figura 14. Cubo de la Política y Objetivos de Calidad.	91
Figura 15. Capacitación Calidad en el Servicio al Usuario.	97
Figura 16. Capacitación Producto no Conforme, Acciones Correctivas y Preventivas.....	97
Figura 17. Encuesta de Satisfacción.	114
Figura 18. Factores que los estudiantes consideran importantes al momento de recibir un servicio y/o en la Dirección de Admisiones y Registro Académico.	116
Figura 19. Porcentaje de estudiantes que conocen los servicios y/o productos que se ofrecen en la Dirección de Admisiones y Registro Académico.	116
Figura 20. Nivel de Satisfacción de la Atención del Personal de Admisiones.....	117

Figura 21. Nivel de Satisfacción del tiempo de respuesta a las solicitudes de Admisiones.....	117
Figura 22. Nivel de Satisfacción de la información generada por Admisiones.....	118
Figura 23. Nivel de Satisfacción de los horarios de carnetización.....	118
Figura 24. Nivel de Satisfacción de los horarios de entrega de carnés.....	118
Figura 25. Nivel de Satisfacción de la Atención del Personal de Registro Académico...	119
Figura 26. Nivel de Satisfacción de la información generada por Registro Académico..	119
Figura 27. Nivel de Satisfacción del tiempo de respuesta a las solicitudes de Registro Académico.....	119
Figura 28. Nivel de Satisfacción de la Atención del Personal de Certificados.	120
Figura 29. Nivel de Satisfacción del tiempo de respuesta a las solicitudes de Certificados	120
Figura 30. Nivel de Satisfacción de la información generada por Certificados	120
Figura 31. Nivel de Satisfacción del tiempo de duración en expedir un certificado.	121
Figura 32. Nivel de Satisfacción del horario de entrega de certificados.....	121
Figura 33. Porcentaje de la valoración que dan los estudiantes a la información solicitada en las instalaciones de Admisiones y Registro Académico.	122
Figura 34. Señalización Entrada al Archivo.....	130
Figura 35. Señalización del área del Archivo.	130
Figura 36. Señalización entrada a la Cocina.....	130
Figura 37. Señalización del área de Certificados.....	131
Figura 38. Buzón de Sugerencias.	131
Figura 39. Certificados expedidos en el año 2006.	132
Figura 40. Certificados expedidos en el año 2007.	132
Figura 41. Actividad Clima Organizacional.....	134

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Presentación de Capacitación N°2: Gestión por Procesos y Documentación.	145
Anexo 2. Planificación Documental	155
Anexo 3. Solicitud de Actualización de Documentos	159
Anexo 4. Resolución N°1854, Diciembre 3 de 2007	169
Anexo 5. Listado Maestro de Documentos Internos	173
Anexo 6. Listado Maestro de Documentos Externos	177
Anexo 7. Listado Maestro de Registros.....	178
Anexo 8. Caracterización de Proceso de Admisiones y Registro Académico	187
Anexo 9. Caracterización Subproceso Admisiones	189
Anexo 10. Caracterización Subproceso Registro Académico	192
Anexo 11. Procedimiento Selección de Aspirantes a Programas Académicos de Pregrado Presencial.....	194
Anexo 12. Guía para la Divulgación de los Programas Académicos	205
Anexo 13. Hoja de Vida del Estudiante.....	209
Anexo 14. Planeación de los Eventos de Divulgación.....	211
Anexo 15. Encuesta Encuentro de Universidades	212
Anexo 16. Consolidado Encuesta Encuentro de Universidades	213
Anexo 17. Encuesta de Satisfacción Mejorada.....	216
Anexo 18. Encuesta Encuentro de Universidades Mejorada.....	217
Anexo 19. Encuesta para las Escuelas	218
Anexo 20. Acción Correctiva N° 01	219
Anexo 21. Acción Correctiva N° 02	221
Anexo 22. Acción Preventiva N° 03.....	223



Anexo 23. Acción de Mejora N° 01.....	225
Anexo 24. Acción de Mejora N° 02.....	226
Anexo 25. Acción de Mejora N° 03.....	227
Anexo 26. Acta de Reunión N° 01	228



RESUMEN

TITULO

DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER SEGÚN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001: 2000*

AUTORES

MARÍA ZULIMA GUERRERO RAMÍREZ
SLITH JOLENNY VERGEL ORTIZ**

PALABRAS CLAVES

Sistema de gestión de la calidad, Norma ISO 9001: 2000, calidad, gestión por procesos, ciclo PHVA, mapa de procesos, documentación, Admisiones y Registro Académico.

DESCRIPCIÓN

La Dirección de Admisiones y Registro Académico adscrita a la Vicerrectoría Académica, consciente de la importancia que representa garantizar la normalidad y transparencia de sus actividades y de asegurar la calidad de los diferentes servicios que presta, participa activamente en el proyecto de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad para los procesos de apoyo a las funciones misionales de la Universidad Industrial de Santander, con base al cumplimiento de los requisitos exigidos por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000

El presente documento describe las diferentes actividades realizadas para cumplir con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de Admisiones y Registro Académico.

Este proceso de implementación se desarrolló en seis etapas: 1.Diagnóstico, 2.Planificación, 3.Documentación, 4.Implementación, 5.Evaluación y 6.Capacitación.

Mediante la labor desempeñada con este Trabajo de Grado se contribuye con el mejoramiento de las actividades y de los servicios que presta la Dirección de Admisiones y Registro Académico, primordialmente en la modalidad de Pregrado Presencial, definido por el proceso de Admisiones y Registro Académico para efectos del proyecto realizado.

Estos resultados se lograron a través de una estructura documental que soporta las actividades del proceso, la definición de indicadores de medición y la formación y capacitación del personal que lo integra. El proyecto ha establecido las bases para la certificación por parte de un Organismo Externo y para la construcción de una cultura que permita mantener el Sistema y mejorarlo continuamente.

* Trabajo De Grado

** Facultad De Ingenierías Físico-Mecánicas y la De Estudios Industriales Y Empresariales, Ingeniería Industrial, Director: Ingeniero Jorge Eliécer Figueroa Vargas.



SUMMARY

TITLE

DESIGN, DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION AND IMPROVEMENT OF THE PROCESS OF ADMISSIONS AND ACADEMIC REGISTRATION INSIDE OF THE SYSTEM OF MANAGEMENT OF QUALITY OF THE INDUSTRIAL UNIVERSITY OF SANTANDER ACCORDING TO THE COLOMBIAN TECHNICAL NORM NTC-ISO 9001: 2000*

AUTHORS

MARÍA ZULIMA GUERRERO RAMÍREZ
SLITH JOLENNY VERGEL ORTIZ**

KEY WORDS

System of management of the quality, Norma ISO 9001: 2000, quality, administration for processes, PHVA cycle, map of processes, documentation, Admissions and Academic Registration.

DESCRIPTION

The Direction of Admissions and Academic Registration attributed to the Academic Vice rector, conscious of the importance that represents to guarantee the normality and transparency of their activities and of the quality of the different services that lends, assuring it participates actively in the project of Implementation of the System of Administration of Quality for the support processes to the missional functions of the Industrial University of Santander, with base to the execution of the requirements demanded by the Colombian Technical Norm ISO 9001:2000

The present document describes the different realized activities to fulfill the implementation of the System of Management of the Quality in the process of Admissions and Academic Registration.

This implementation process was developed in six stages: 1.Diagnostic, 2.Planning, 3.Documentation, 4.Implementation, 5.Evaluation and 6.Training.

Through the work carried out with this Work of Grade it contributed with the improvement of the activities and of the services that lends the Direction of Admissions and Academic Registration, primarily in the modality of Presential Predegree, defined by the process of Admissions and Academic Registration for effects of the realized project.

These results were achieved through a documental structure that supports the activities of the process, the definition of mensuration indicators and the formation and training of the personnel that integrates it. The project has established the bases for the certification by an External Organism and for the construction of a culture that allows maintaining the System and improving it continually.

* Work Of Grade

** Faculty of Physical-Mechanical Engineerings, School of Industrial and Managerial Studies, Industrial Engineering, Director: Engineer Jorge Eliécer Figueroa Vargas.



INTRODUCCIÓN

La Educación Superior es la fuente de formación académica que brinda a las personas un crecimiento personal y profesional que las habilita para desempeñarse eficientemente y con vocación de servicio a la comunidad. Las Universidades en búsqueda de perfeccionar su labor misional se han visto obligadas a mejorar continuamente la prestación de sus servicios para beneficio y satisfacción de la comunidad universitaria y la sociedad.

El modelo propuesto por la Organización Internacional de Normalización ISO, en la serie de normas ISO 9001:2000 enfocado a la gestión de la calidad es una herramienta que permite a las organizaciones administrar de manera integral los recursos y la prestación de los servicios a través de la planificación, el aseguramiento, control y mejora continua de la gestión de Calidad para alcanzar la satisfacción de los usuarios.

La norma ISO 9001 en su versión del año 2000, es una evolución natural a las demandas de las organizaciones públicas y privadas para disponer de herramientas de gestión más sólidas y efectivas que aseguren el cumplimiento de los requisitos exigidos y logren llenar las expectativas de cada uno de sus clientes en la prestación de sus servicios.

Las normas ISO requieren de sistemas documentados que permitan estandarizar el funcionamiento de los procesos que se utilizan para la prestación de los servicios, además de la participación activa y el compromiso de todo el personal involucrado en la organización. Con la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad se reconoce el valor del conocimiento y la importancia de promoverlo, estructurarlo y hacerlo operativo o valido para la organización y la sociedad.

La Universidad Industrial de Santander, Institución de Educación Superior con la vocación de la excelencia académica y científica ha adelantado el proyecto de "Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos de apoyo a las actividades de docencia, investigación y extensión", con el objetivo de lograr mayor eficiencia, eficacia, y efectividad de sus procesos administrativos a través de la mejora continua de la calidad de los servicios que presta a la sociedad.



La Dirección de Admisiones y Registro Académico actúa dentro del Sistema de Gestión mencionado como un proceso de apoyo fundamental a los procesos misionales de la Universidad.

A través de la práctica empresarial realizada se contribuyó y apoyó las diferentes actividades que dieron paso a la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que permite la mejora continua en el desempeño del proceso de Admisiones y Registro Académico y por ende del Sistema en general. Este Trabajo de Grado muestra de manera estructurada las diferentes actividades y etapas a través de las cuales se cumple con los objetivos planteados.

Cabe mencionar que el proyecto emprendido no culmina con la implementación del Sistema de Gestión, ya que se tiene previsto llevarlo hasta la certificación por parte de un Organismo Externo y posteriormente consolidar el mejoramiento continuo a través del mantenimiento y madurez del Sistema establecido.



ALCANCE

Con el emprendimiento de este Trabajo de Grado se llevó a cabo el diseño, la documentación, implementación y mejoramiento del proceso de Admisiones y Registro Académico dentro de la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos de apoyo a las actividades de docencia, investigación y extensión de la Universidad Industrial de Santander. Este trabajo se desplegó como Trabajo de Grado desde el mes de febrero hasta la preauditoría que realizó ICONTEC en el mes de diciembre del año 2007.

Mediante la labor desempeñada con este Trabajo de Grado se contribuye con el mejoramiento de las actividades y de los servicios que presta la Dirección de Admisiones y Registro Académico, primordialmente en la modalidad de Pregrado Presencial, definido por el proceso de Admisiones y Registro Académico para efectos del proyecto realizado.

1. JUSTIFICACIÓN

Siendo la Universidad un ente público, se ve en la necesidad de acogerse a lo citado en la Ley 872 de 2003¹, que crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Además de considerar las orientaciones del Consejo Nacional de Acreditación durante el proceso, por el cual la Universidad Industrial de Santander se hizo merecedora de la Acreditación Institucional² para un período de ocho (8) años, tiene para el cumplimiento de su objeto social y como parte de su Plan de Gestión Institucional, la voluntad política de adelantar todos aquellos esfuerzos que le permitan implementar un Sistema de Gestión de la Calidad atendiendo a lo estipulado por ley y en la búsqueda del fortalecimiento del proceso de acreditación institucional.

En el área de Inteligencia Administrativa del Plan de Gestión Institucional³ dentro del programa Gestión Universitaria se tiene el proyecto “Aseguramiento de la Calidad”, que tiene como objetivo la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad según los lineamientos de la norma NTC – ISO 9001:2000.

Cabe mencionar la importancia que representa para la Universidad la gestión de la calidad y una muestra de ello es lo que establece el “Estatuto General de la Universidad Industrial de Santander 1994” expedido por el acuerdo N° 166 de 1993 (diciembre 22) frente a este tema:

EVALUACION Y ACREDITACION⁴

¹ Tomado de la Ley 872 de 2003 – www.secretariasenado.gov.co/leyes/L0872003.HTM

² Tomado Acreditación Institucional – www.uis.edu.co

³ Tomado del Plan de Gestión Institucional – www.uis.edu.co

⁴ Tomado del Estatuto General de la Universidad 1994 – www.uis.edu.co



ARTICULO 12o. La Universidad Industrial de Santander, organizará y pondrá en funcionamiento un sistema que le permita garantizar a la sociedad el cumplimiento de sus objetivos con alta calidad. Para ello desarrollará en forma continua procesos de evaluación de sus funciones docentes, de investigación y extensión, así como de la administración de la Universidad.

ARTICULO 13o. La Universidad participará en los sistemas nacionales de acreditación e información sometido al análisis crítico externo sus actividades y su funcionamiento.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta el compromiso y responsabilidad social de brindar un nivel educativo con altos estándares de calidad, inmerso en un proceso de mejoramiento continuo, la Universidad Industrial de Santander observa la necesidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el sistema de gestión de la calidad a todas las divisiones adscritas a la Vicerrectoría Administrativa y las Unidades Administrativas Académicas.

Por su naturaleza, las Universidades tienen una vocación de excelencia académica y científica que las obliga a una mejora continua de la calidad de los servicios que prestan a la sociedad. La mejora de la calidad de sus funciones y su adaptación a los requerimientos del medio. En este marco, la Universidad Industrial de Santander reconoce en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad una herramienta de gestión que estimula el mejoramiento sistémico de los procesos de apoyo a las funciones misionales de la institución⁵.

⁵

Tomado del Boletín No. 1 La Calidad Institucional de la UIS

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar, documentar, implementar y mejorar el proceso de Admisiones y Registro Académico dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander según la Norma Técnica NTC-ISO 9001: 2000.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación actual del proceso de Admisiones y Registro Académico para identificar las fortalezas y debilidades con el fin de plantear mejoras en el contexto que imparte el cumplimiento de los requisitos exigidos en la norma NTC – ISO 9001:2000.
- Conocer la situación de documentación del proceso de Admisiones y Registro Académico y llevar a cabo las actividades relacionadas con la documentación para el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000.
- Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad dentro del proceso de Admisiones y Registro Académico de acuerdo al los lineamientos de la Norma Técnica NTC-ISO 9001:2000.
- Participar activamente en las capacitaciones que ofrece el proyecto para el fortalecimiento de nuestra competencia y contribuir acertadamente con la aplicabilidad de los lineamientos de los temas relacionados con la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de Admisiones y Registro Académico.
- Capacitar al personal del proceso en las diferentes actividades que contribuyan a la sensibilización de la importancia del Sistema de Gestión de Calidad, al igual que la



socialización de los conocimientos relacionados con el tema y los cambios y mejoras que se realicen para el proceso.

- Brindar soporte al personal del proceso de Admisiones y Registro Académico para Implementar el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los elementos de planificación y documentación establecida con el fin de garantizar una aplicación sistemática.
- Acompañar la realización de las auditorias internas con el fin de identificar incumplimientos en el proceso y con base en estos plantear las mejoras necesarias para garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos.



3. PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

3.1 GENERALIDADES DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

3.1.1 Descripción General⁶

La UIS, Institución oficial, del orden departamental, está encaminada fundamentalmente a la formación del hombre, mediante la generación y difusión del saber en sus diversas ramas.

Como institución académica de educación superior enmarca su estructura organizacional en torno a los saberes en cinco facultades: Ingenierías Físico-Mecánicas, Ingenierías Físico-Químicas, Ciencias, Salud y Humanidades se conjugan los campos del conocimiento en los que la Universidad adelanta las actividades de docencia, investigación y extensión.

Las Facultades son unidades académicas y administrativas que agrupan campos y disciplinas afines del conocimiento, profesores, personal administrativo, bienes y recursos, con el objeto de orientar, planificar, fomentar, coordinar, integrar y evaluar actividades de las Escuelas y Departamentos a su cargo, de conformidad con las políticas y criterios emanados del Consejo Superior -máximo órgano de dirección y gobierno de la Universidad y del Consejo Académico -máxima autoridad académica.

Cada Facultad está dirigida por el Decano y el Consejo de Facultad y tiene para la orientación, fomento y coordinación de las actividades de investigación y de extensión, un Director de Investigaciones dependiente del Decano.

⁶ Tomado de la página Web: www.uis.edu.co



Las Escuelas son unidades académicas y administrativas que agrupan uno o varios campos afines del conocimiento y desarrollan programas académicos de pregrado o postgrado, de investigación y de extensión. Cada Escuela tiene un Director quien está asesorado por el Consejo de Escuela y a su cargo se encuentra el personal docente y administrativo adscrito a ésta. Solamente la Escuela de Medicina tiene subdirector, por la cantidad de programas académicos de especialización que maneja.

De la Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas dependen las Escuelas de Ingeniería Eléctrica, Electrónica y Telecomunicaciones; Ingeniería Mecánica; Estudios Industriales y Empresariales; Ingeniería Civil; Ingeniería de Sistemas y Diseño Industrial.

La Facultad de Ingenierías Físico-Químicas está conformada por las Escuelas de Ingeniería Química, Ingeniería Metalúrgica, Ingeniería de Petróleos y Geología.

Hacen parte de la Facultad de Ciencias, las Escuelas de: Física, Química, Matemáticas y Biología.

De la Facultad de Salud, las Escuelas de: Medicina, Enfermería, Bacteriología y Laboratorio Clínico, Fisioterapia y Nutrición.

Conforman la Facultad de Ciencias Humanas, las Escuelas de: Trabajo Social, Idiomas, Educación, Artes, Derecho y Ciencia Política, Historia, Filosofía y Economía y Administración.

Los Departamentos son unidades académicas y administrativas dependientes de una Facultad o Escuela, que prestan servicios a una o varias Escuelas y desarrollan programas de investigación y extensión, de conformidad con las políticas y directrices de la Universidad.

Así, el Departamento de Deportes pertenece a la Facultad de Ciencias Humanas, y de la Escuela de Medicina dependen los Departamentos de Ciencias Básicas, Cirugía, Ginecobstetricia, Medicina Interna, Patología, Pediatría, Salud Mental y Salud Pública.

La Dirección General de Regionalización es la encargada de planificar, fomentar, dirigir, coordinar, evaluar y propender por la calidad académica de los programas de

regionalización de la Universidad Industrial de Santander. Además, este organismo se constituye en la instancia correspondiente para la toma de decisiones directamente relacionadas con las sedes, para permitir una mayor agilidad y participación activa de las personas directamente relacionadas con su actividad.

Por su parte, del Instituto de Estudios a Distancia (INSED) unidad académica y administrativa adscrita a la Vicerrectoría Académica, dependen los programas de educación a distancia de la Universidad. El INSED ofrece además apoyo técnico y logístico para la utilización de metodologías convencionales en las distintas Escuelas. Al frente del Instituto se halla un Director General y los Coordinadores de los Programas Académicos que ofrece.

3.1.2 Reseña Histórica⁷

El primero de marzo de 1948 fueron oficialmente inauguradas las labores de la Universidad Industrial de Santander en el patio de la Escuela Industrial Dámaso Zapata.

En 1940, Mario Galán Gómez presentó ante la Asamblea de Santander el proyecto de ordenanza que inició el proceso legal de creación de la Universidad, este se limitaba a la creación de una "Facultad" de Ingeniería Industrial, "orientada de preferencia hacia las especializaciones de química, mecánica y electricidad", pero incluyó el establecimiento de un bachillerato técnico en la renovada Escuela Industrial de Bucaramanga. Una vez que la comisión designada por la Asamblea dio su visto bueno, este poder legislativo aprobó, el 21 de junio de 1940, la Ordenanza 41 que declaraba creada la "Facultad de Ingeniería Industrial" y establecía un bachillerato técnico en la Escuela Industrial.

Conforme a lo dispuesto por esta ordenanza, durante el año 1941 empezó a funcionar un bachillerato técnico en la Escuela Industrial "Dámaso Zapata".

⁷ Adaptado de la página Web: www.uis.edu.co



El ingeniero Álvarez Cerón redactó el primer estatuto orgánico, el cual fue sancionado en marzo de 1947 (decreto 583), "por el cual se crea la Universidad Industrial de Santander". En el documento preparado para la Dirección Departamental de Educación, la UIS estaría inicialmente integrada por tres facultades mayores de Ingeniería Industrial (especializadas en Mecánica, Electricidad y Química) y por dos facultades menores anexas: el Colegio de Santander y el Instituto Industrial Dámaso Zapata.

El primer rector de la UIS fue Nicanor Pinzón Neira, ingeniero civil de la Escuela de Minas de Medellín. Se inició con tres facultades de Ingeniería (Eléctrica, Mecánica y Química), respectivamente dirigidas por Hernando Pardo Ordóñez, Alfonso Penagos Mantilla y Lelio Martínez Villalba, la UIS aceptó sus primeros veinte estudiantes en 1948. Las primeras cátedras fueron dictadas por: Ernst Massar, Federico Mamitza, Jacob Seib, Werner Küenzel, Wilhem Spachovsky, Friederich Weymayr y Martín Lutz; así como Guido Burzzi, Francesco Cozza, Antonio Cacciolo, Paolo Lossa y Bartolo Serafín. En 1953, durante la rectoría de Julio Álvarez Cerón, los profesores y los estudiantes ocuparon la sede de la ciudad universitaria. Un año después, se abrieron dos programas de ingeniería más (Metalúrgica y Petróleos) para atender las demandas de los empresarios del país y la inminente reversión de la Concesión de Mares a la nación.

En 1958, el número de estudiantes había ascendido a 675 y al comenzar la década de los años sesenta ya existían doce edificios ocupados por las diversas facultades de ingeniería, por el Instituto de Investigaciones y por la biblioteca.

Durante el segundo quinquenio de la década de los sesenta, bajo la rectoría de Juan Francisco Villarreal, la UIS se fusionó con la Universidad Femenina trajo al campus las mujeres que estudiaban Diseño Arquitectónico, Bacteriología, Fisioterapia y Nutrición. Ese fue el punto de partida para la creación de la facultad de profesiones de la salud, un proyecto que agregó a la Universidad los programas de Medicina y Enfermería. El campus central fue acompañado por el de esta Facultad, ubicado junto al Hospital Universitario Ramón González Valencia.

La creación del programa de Trabajo Social (1967) y la adopción del régimen administrativo de seis divisiones agrupadoras de departamentos, según los lineamientos

del Plan Básico, cambió el modelo administrativo europeo por el modelo norteamericano. En 1970 se creó el programa de Ingeniería de Sistemas y la Licenciatura en Idiomas, y tres años después las Licenciaturas en Matemáticas y Biología.

El Plan de Desarrollo pudo mostrar sus mejores resultados al final de la década: la planta de profesores había aumentado de 276 a 433 personas, la matrícula estudiantil había pasado de 2.664 a 4.547 jóvenes, la oferta de carreras profesionales había llegado a 23, las construcciones llegaron a 46.189 metros cuadrados y la colección de la Biblioteca había ascendido a 55.000 volúmenes.

La década de los años ochenta se inició con el nuevo marco de acción establecido por el Decreto Ley 80 de 1980, que obligó a una nueva reforma administrativa y a ampliar el espectro de los programas profesionales: Geología (1982), Física (1983), Diseño Industrial (1985), Música (1985) e Historia (1987).

A partir de la rectoría de Rafael Serrano Sarmiento se iniciaron los programas de especialización, maestría y doctorado. Al final de la década se habían creado 7 especializaciones y 7 maestrías.

En la administración de Jorge Gómez Duarte ya sobre la década de los 90, se crea el Programa de Regionalización que sitúa proyectos educativos presenciales en el Socorro, Barbosa, Málaga y Barrancabermeja. Así mismo, se amplió la cobertura mediante programas de educación continua y presencialidad concentrada con los cuales se logró una cobertura en 17 departamentos del país.

En la década de los noventa se adoptó el régimen de las escuelas, intentando centralizar los servicios de enseñanza, investigación y extensión en unidades temáticas especializadas. Esta reforma dejó a salvo las cinco facultades (Ciencias, Ciencias Humanas, Ingenierías Físico-Mecánicas, Ingenierías Físico-Químicas, Salud) que hoy en día agrupan cerca de tres decenas de escuelas (Ver Figura 1). Bajo el espíritu de la Ley General de la Educación Superior (Ley 30 de 1992), la Universidad revisó su misión y todos sus reglamentos internos durante la década de los años noventa, preparándose para la acreditación de sus programas.



Al comenzar el siglo XXI, la UIS sigue siendo la Universidad más importante de la región oriental de Colombia, reconocida por la tradicional calidad de sus programas y por los esfuerzos de gestión de sus recursos financieros liderados por su actual rector JAIME ALBERTO CAMACHO PICO.

3.1.3 Misión⁸

La Universidad Industrial de Santander es una organización que tiene como propósito la formación de personas de alta calidad ética, política y profesional; la generación y adecuación de conocimientos; la conservación y reinterpretación de la cultura y la participación activa liderando procesos de cambio por el progreso y mejor calidad de vida de la comunidad.

Orientan su misión los principios democráticos, la reflexión crítica, el ejercicio libre de la cátedra, el trabajo interdisciplinario y la relación con el mundo externo.

Sustenta su trabajo en las cualidades humanas de las personas que la integran, en la capacidad laboral de sus empleados, en la excelencia académica de sus profesores y en el compromiso de la comunidad universitaria con los propósitos institucionales y la construcción de una cultura de vida.

3.1.4 Visión⁹

La Universidad Industrial de Santander es una institución de educación superior estatal y autónoma, financiada por el Estado, comprometida con la defensa de un estado social y democrático de derecho y de derechos humanos y la proposición de políticas públicas que garanticen el acceso de la población a condiciones de vida digna.

La UIS es actor principal del desarrollo económico, social y cultural de la región y ejemplo de democracia, convivencia, autonomía y libertad responsable. Es lugar de consulta sobre

⁸ Tomado de la página Web: www.uis.edu.co

⁹ Acuerdo N° 15 del 2000, Aprobación del Proyecto Institucional.



las tendencias y desarrollos en el campo de las ciencias, los avances tecnológicos, las necesidades y oportunidades del mundo del trabajo y los deseos de bienestar de la comunidad.

La vigencia social de la Universidad se manifiesta en su participación activa en Organismos de planificación local, regional y nacional, en agrupaciones de participación ciudadana para la proposición y el seguimiento de políticas y programas de desarrollo social, económico y cultural. En el fortalecimiento de sus relaciones con los sectores políticos, sociales y generadores de bienes y servicios que propendan por el bien común, en el marco de la conveniencia institucional. En la integralidad de todos los miembros de la comunidad universitaria, los cuales están formados en el espíritu científico. En la apropiación y el ejercicio de los derechos humanos universales y los derechos políticos, económicos, sociales y culturales correspondientes a la práctica de la ciudadanía y en el ejercicio de una conducta profesional solidaria con la construcción de la nación colombiana.

Es sitio obligado de referencia y consulta para proponer o evaluar las alternativas de solución a los problemas prioritarios de la comunidad, y su contribución es ampliamente valorada como insumo crítico para continuar avanzando en la construcción de una sociedad en donde la equidad, la justicia, la solidaridad y el respeto por los derechos humanos y la naturaleza, sean los pilares del desarrollo humano sostenible en el marco de una cultura de paz.

Es líder del desarrollo científico en bio-ingeniería, fuentes alternativas de energía, petroquímica y carboquímica, nuevas opciones para uso de combustibles, nuevos materiales y tecnologías de materiales compuestos, aprovechamiento y uso sostenible de la biodiversidad, promoción de la salud, prevención y control de las enfermedades de mayor ocurrencia, estímulo y acompañamiento a procesos de organización comunitaria orientados al desarrollo social y cultural, y mejoramiento de la calidad de la educación en todos sus niveles. Mantiene como líneas transversales la investigación en electrónica, telecomunicaciones, informática y ciencia y tecnología del medio ambiente. Promueve el desarrollo de la literatura y las artes. En todas sus Escuelas, Centros e Institutos, los miembros de la comunidad universitaria actúan como docentes-investigadores y se

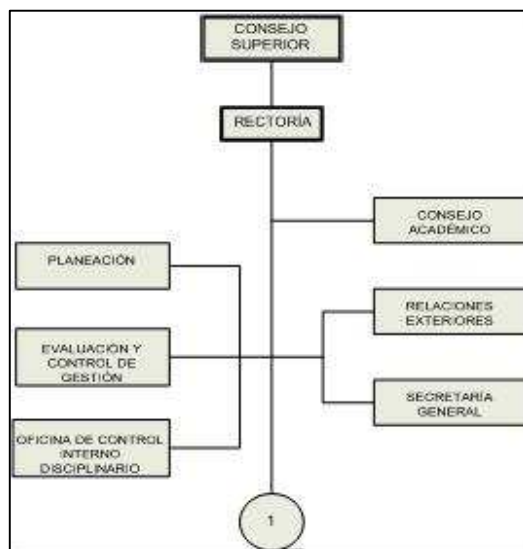
mantienen interconectados con grupos de pares académicos que cooperan local, nacional e internacionalmente.

Ofrece, desde la región nororiental al país, formación permanente de alta calidad y pertinencia social, propendiendo por la equidad en el acceso, con fundamento en el mérito académico. Sostiene intercambios y pasantías de profesores y estudiantes con universidades extranjeras de alta calidad y presenta una amplia oferta de programas presenciales e interactivos mediante tecnologías para la educación virtual.

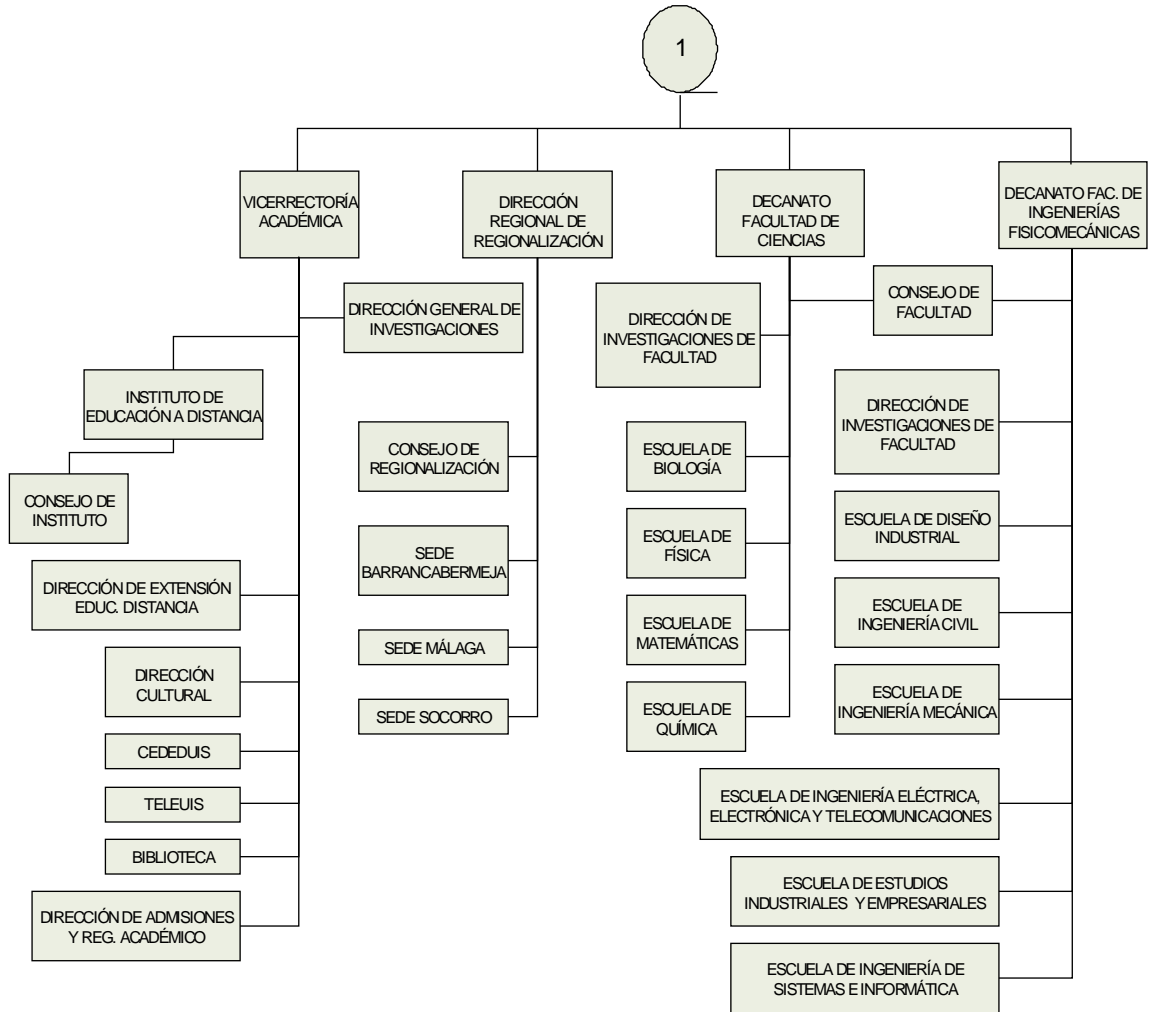
Es una organización inteligente capaz de adaptarse con eficacia a la velocidad de los cambios y a las necesidades emanadas del entorno. Recibe del Estado los recursos suficientes para adelantar sus funciones de investigación, formación y proyección social, en reconocimiento a su calidad, a los resultados presentados anualmente ante la sociedad y a sus políticas de eficiencia en la utilización de los recursos. Invierte sus rentas propias para fortalecer su posición de excelencia en el medio universitario.

3.1.5 Estructura Organizacional¹⁰

En la Figura 1. Se muestra el organigrama actual de la universidad.



¹⁰ Tomado de la página Web: www.uis.edu.co



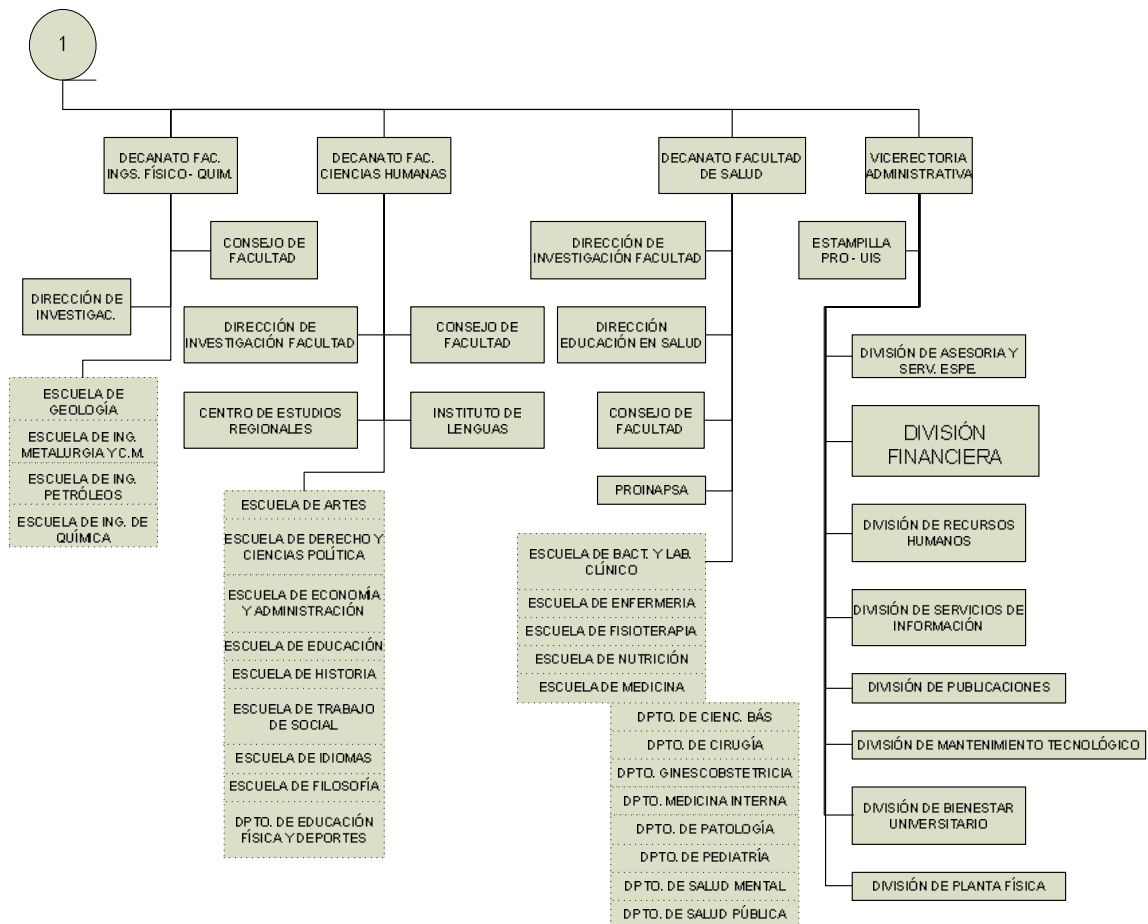


Figura 1 Organigrama de la Universidad Industrial de Santander.

3.2 GENERALIDADES DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA¹¹

Según el Estatuto General aprobado mediante el Acuerdo 166 de 1993, la Vicerrectoría Académica:

- Dirige el funcionamiento y desarrollo general de las dependencias a su cargo.
- Promueve y coordina el desarrollo académico, investigativo y de extensión institucional.

¹¹ Tomado de la página Web: www.uis.edu.co

- Supervisa la aplicación de los reglamentos académicos y el cumplimiento de las normas y políticas institucionales.
- Coordina los procesos académicos de evaluación y acreditación.
- *Mediante Resolución No 500 de septiembre 15 de 2000, el Rector delegó en la Vicerrectoría Académica las siguientes funciones:*
- Apertura de concurso docente y declaratoria de desierto del mismo. Consejo Superior (C.S) Acuerdo 028/2000.
- Otorgamiento, aplazamiento o suspensión del Período Sabático a un profesor. C.S Acuerdo 102/92 - 012/96.
- Autorización de comisiones de estudio al personal docente, con duración superior a 31 días e inferior a 6 meses. (C.S) Acuerdo 63/96 – Consejo Académico (C.A) Acuerdo 82/00.
- Otorgamiento de becas de postgrado. Res 598 de 1998.

Son actividades desarrolladas por Vicerrectoría Académica:

- Organización y coordinación de las actividades docentes, de investigación y de extensión.
- Definición de lineamientos para acreditación y reforma académica.
- Evaluación de la actividad docente.
- Evaluación de necesidades de contratación de profesores externos.
- Participación directa en los siguientes comités:
 - Evaluación de Producción Intelectual
 - Publicaciones
 - Mejoramiento y Evaluación Docente
 - Coordinadores de Postgrado
 - Admisiones

3.2.1 Estructura Organizacional De La Vicerrectoría Académica

En la Figura 2. Se muestra el organigrama de Vicerrectoría Académica.

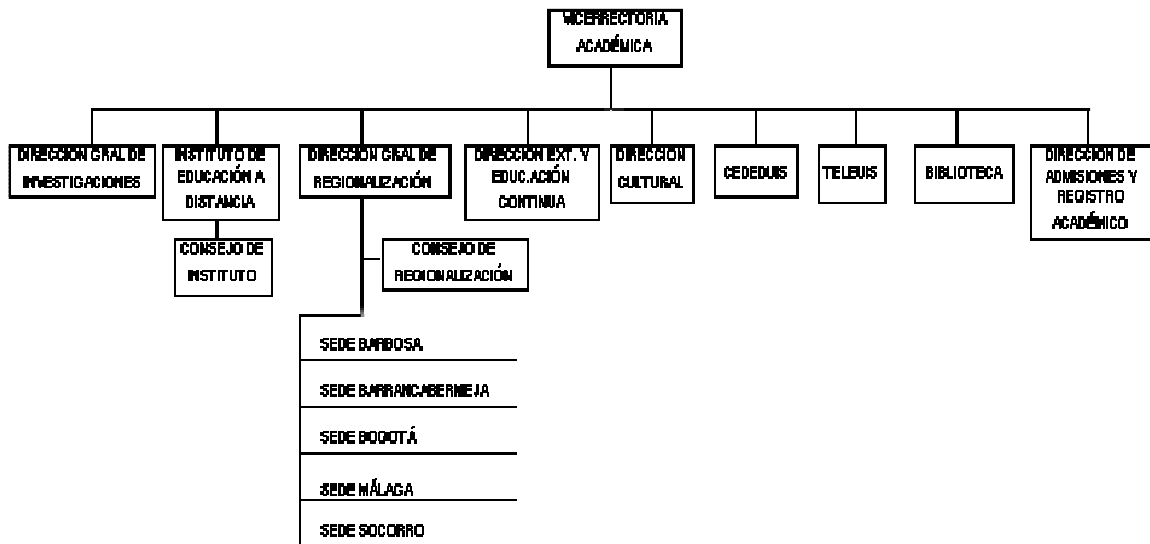


Figura 2 Organigrama de Vicerrectoría Académica.

3.3 GENERALIDADES DE LA DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO

La Dirección de Admisiones y Registro Académico adscrita a la Vicerrectoría Académica, tiene como propósito dirigir y coordinar el desarrollo permanente de mejoras en los procesos de admisión y matrícula de todos los programas de pregrado, postgrado, INSED y sedes ofrecidos por la Universidad, así como efectuar los registros de documentos e información correspondiente a la hoja de vida académica de estudiantes activos y retirados. Cuenta con un Comité de Admisiones que analiza, revisa y toma decisiones referentes al proceso de admisión.

3.3.1 Reseña Histórica¹²

Las funciones relacionadas con las actividades de admisión de aspirantes, la organización, archivo y actualización de hojas de vida académica de estudiantes, la expedición de los certificados académicos correspondientes a los estudios de rendimiento y deserción académica, son inherentes a las instituciones educativas y en la medida en que se cumplan con una visión de servicio eficiente a los usuarios internos y externos de la institución, soportados la tecnología apropiada para garantizar la confiabilidad y oportunidad, contribuyen sensiblemente al logro de la misión y objetivos institucionales. La Universidad en sus primeros años de actividades, asignó esta responsabilidad de estas funciones a la Secretaría General.

Posteriormente, para soportar el crecimiento de la Universidad, se separaron las funciones de admisiones y registro académico, de la Secretaría General y se crearon los departamentos de Admisiones y Registro Académico.

Como parte del plan de desarrollo iniciado en el año de 1971 con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo, se llevó a cabo una reforma organizacional y se diseñó la nueva estructura orgánica de la Universidad en la cual se propuso la creación de la Oficina de Admisiones y Contabilidad Académica como dependencia adscrita a la Vicerrectoría Académica.

En el año de 1994, la Universidad planificó y realizó una reforma institucional con el propósito de adecuar la organización al nuevo entorno generado en el país por la Constitución de 1991, los cambios introducidos en la normatividad del sector educativo y de otros sectores de la economía y los nuevos retos en el comercio relaciones internacionales. De acuerdo con lo anterior, la Universidad decidió crear la Dirección de Admisiones y Registro Académico cuya organización, funciones y servicios de dan a conocer y están a disposición de la comunidad universitaria y de la ciudadanía en general.

¹² Tomado del Proyecto de Grado de Fabio Mauricio Correa Quiroz de la UIS

3.3.2 Adecuación De La Misión Y Visión

En la Dirección de Admisiones y Registro Académico se contaba con una Misión y Visión elaborada por el señor Alberto Elías Hernández Durán, Director de Admisiones y Registro Académico años atrás. A través de un taller se hizo la revisión, replanteamiento y adecuación de la Misión y Visión que finalmente se definieron para la Dirección de Admisiones y Registro Académico.

En el taller se expuso una metodología para la construcción de la misión y visión de una organización. Esta metodología consistía en identificar los usuarios, servicios, productos, cobertura, objetivos, propósitos, valores, fortalezas, debilidades y el perfil del recurso humano, factores de gran importancia a partir de los cuales se elabora una misión.

De igual forma para la construcción de una visión se identifica lo que la Dirección quiere llegar a ser, como se quiere proyectar, que productos y/o servicios pretende ofrecer y con qué perfil del recurso humano quiere contar en el futuro, entre otros factores significativos.

Inicialmente se dio a conocer la Misión y Visión de las unidades de Admisión y Registro Académico de otras universidades del país y luego se mostró las que estaban vigentes en la Dirección de Admisiones y Registro Académico. A través de la lluvia de ideas de los participantes se adecuó la Misión y Visión del proceso de Admisiones y Registro Académico, acorde a las políticas, principios, metas y fortalezas que orientan su actividad y conforme a las directrices institucionales. En este taller participaron activamente el Director de Admisiones y Registro Académico, la Profesional de Sistemas adscrita a la Dirección, la coordinadora de Admisiones y las autoras de este Trabajo de Grado como líderes de la actividad.

3.3.3 Misión

La Dirección de Admisiones y Registro Académico de la Universidad Industrial de Santander, sustenta sus políticas de admisión, en los principios de equidad, transparencia, excelencia académica, autonomía, oportunidad y amplia cobertura; Así



mismo es responsable de la información académica, con criterios de confiabilidad, seguridad y acorde con los reglamentos académicos vigentes.

Propende por la ejecución de procedimientos y procesos eficientes que conduzcan al mejoramiento continuo de la productividad institucional y la prestación de servicios acordes con las exigencias del entorno.

Cuenta con talento humano idóneo y comprometido en el desarrollo de actividades de apoyo a la docencia, la investigación y la extensión, basados en los principios éticos y valores institucionales.

3.3.4 Visión

La Dirección de Admisiones y Registro Académico de la Universidad Industrial de Santander contribuirá a la formación integral y la excelencia académica. Será reconocida como una unidad líder en servicios de información académica, con un soporte tecnológico eficiente para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, apoyada en talento humano comprometido, eficiente y generador de crecimiento institucional.

3.3.5. Estructura Organizacional¹³

En la Figura 3. Se muestra el Organigrama de la Dirección de Admisiones y Registro Académico.

¹³ Tomado del Manual de Calidad de Admisiones que elaboraron las personas que participaron en el Diplomado de SGC año 2006

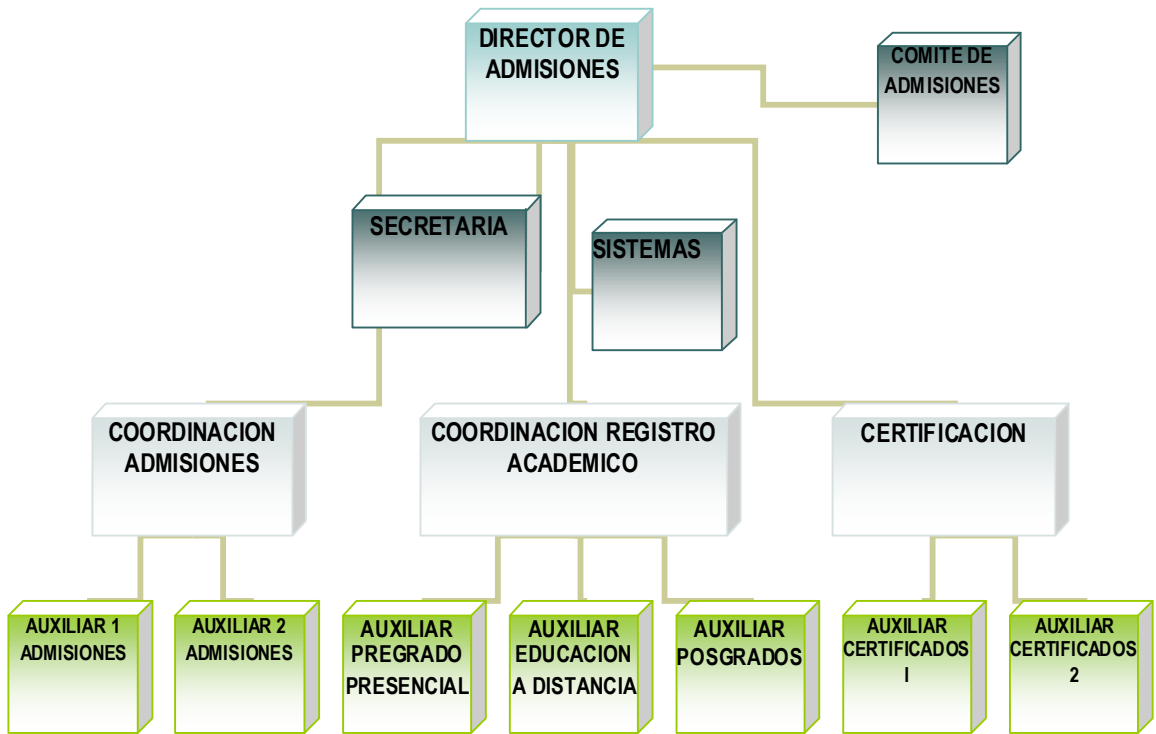


Figura 3 Organigrama de la Dirección de Admisiones y Registro Académico.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 GENERALIDADES DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En base a que el objetivo principal de este trabajo de Grado consiste en diseñar, documentar, implementar y mejorar el proceso de Admisiones y Registro Académico dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander según la Norma Técnica NTC-ISO 9001: 2000, es indispensable recopilar en este capítulo algunos conceptos relacionados con la Norma-ISO 9001 versión 2000.

El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.¹⁴

4.1.1 Iso (International Organization For Standardization)¹⁵

La ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con la ISO, también participan en el trabajo.

¹⁴ Tomado de la Norma ISO 9000: 2000.

¹⁵ Tomado del prólogo de la Norma ISO 9001:2000.

Las Normas Internacionales son editadas de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 3 de las Directivas ISO/CEI.

Los Proyectos Finales de Normas Internacionales (FDIS) adoptados por los comités técnicos son enviados a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75 % de los organismos miembros requeridos a votar.

La Norma Internacional, ISO 9001, fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Subcomité SC 2, Sistemas de la Calidad.

Esta tercera edición de la Norma ISO 9001 anula y reemplaza la segunda edición (ISO 9001: 1994), así como a las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994. Ésta constituye la revisión técnica de estos documentos. Aquellas organizaciones que en el pasado hayan utilizado las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994 pueden utilizar esta Norma Internacional excluyendo ciertos requisitos, de acuerdo con lo establecido en el apartado 1.2.

Esta edición de la Norma ISO 9001 incorpora un título revisado, en el cual ya no se incluye el término "Aseguramiento de la calidad". De esta forma se destaca el hecho de que los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos en esta edición de la Norma ISO 9001, además del aseguramiento de la calidad del producto pretenden también aumentar la satisfacción del cliente.

La gestión de calidad es un proceso en continuo mejoramiento de acuerdo con uno de los ocho principios de calidad establecidos. El mejoramiento continuo puede representarse mediante el llamado "Ciclo PHVA", el cual comprende la ejecución en una secuencia lógica de actividades de planificación, ejecución (según lo planificado), retroalimentación y acciones de ajuste o mejora, requeridas para el cumplimiento de los objetivos previstos, los cuales no serán otros que los lineamientos establecidos para dar conformidad al sistema de gestión de calidad respecto a la norma ISO 9001, y al cumplimiento de las exigencias y requerimientos de clientes, usuarios y demás partes interesadas de la organización.

4.1.2 Familia De Normas Iso 9000¹⁶

Los trabajos de la Organización Internacional de Normalización (ISO) concluyen en acuerdos internacionales que son publicados con la forma de Normas internacionales. Se entiende por Norma aquellos acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas u otros criterios precisos, destinados a ser utilizados sistemáticamente como reglas, directrices o definiciones de características para asegurar que los materiales, procesos y servicios son aptos para su empleo.

La **familia ISO 9000** constituye un conjunto coherente de normas y directrices sobre gestión de la calidad que se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad (SGC) eficaces. Esta familia la integran:

- La **Norma ISO 9000**: Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.

Objeto:

Describir los fundamentos de los SGC y presentar el vocabulario de los mismos, a partir de las definiciones de los términos relacionados.

Comprende:

- A. Introducción y referencia a los principios de gestión de la calidad
- A. Fundamentos de los SGC
- B. Términos y definiciones
- C. Anexos

- La **Norma ISO 9001**: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.

¹⁶ Tomado de las diapositivas de la Clase de Calidad II del Ingeniero Jorge Figueroa.

Objeto:

Señalar los REQUERIMIENTOS para que una organización demuestre su capacidad para CUMPLIR los requisitos de sus clientes y otros requisitos reglamentarios, y MEJORE su eficacia en el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción del cliente.

- La **Norma ISO 9004**: Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora continua del desempeño.

Objeto:

Establecer las DIRECTRICES para el desarrollo y mejora en el desempeño de un SGC, orientado hacia a MEJORA EN EL DESEMPEÑO, LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA, en función de los puntos de vista de las PARTES INTERESADAS como los accionistas, los trabajadores, la sociedad y el medio ambiente, teniendo en cuenta el análisis de los ejes correspondientes a los beneficios, los riesgos y los costos.

- La **Norma ISO 19011**: Directrices para la auditoría medioambiental y de la calidad.

Objeto:

Suministrar orientación sobre los PRINCIPIOS DE AUDITORÍA, la gestión de los programas de auditoría, la realización de auditorías de sistemas de gestión de calidad y de gestión medio ambiental, así como la competencia de los auditores de sistemas de gestión de calidad y ambiental.

En la Figura 4¹⁷. Se muestra la Familia de Normas ISO 9000.

¹⁷ Tomado de la clase de Calidad II del Ingeniero Jorge Figueroa.

FAMILIA DE NORMAS ISO 9000

Es una familia de normas enfocadas a la Gestión de la Calidad en las organizaciones para garantizar que los productos finales y los servicios cumplen determinados requisitos.

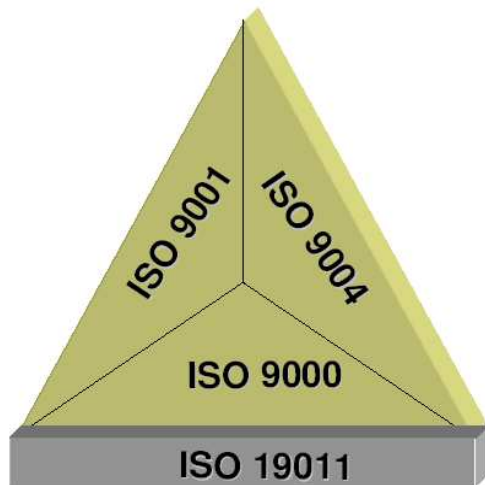


Figura 4 Familia de Normas ISO 9000.

En la familia ISO 9000 se utiliza el término *organización* para designar un conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. Esto incluye denominaciones como compañía, corporación, organización, fundación, organismo, asociación, o una parte o combinación de ellas.

La norma internacional ISO 9001 especifica los requisitos para los SGC, genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto/servicio. Son complementarios a los requisitos del producto/servicio, que pueden ser especificados por los clientes, por la propia organización o por disposiciones reglamentarias.

ISO 9001 especifica los requisitos para un SGC eficaz en el cumplimiento de las especificaciones del cliente y es la base para que, en su caso, una tercera parte (ajena a la organización y al cliente) pueda certificar que el SGC es conforme a los requisitos de dicha norma. En cambio, *ISO 9004* proporciona una orientación sobre un rango más amplio de objetivos de un SGC y no tiene por objeto ser utilizada con fines contractuales o de certificación, sino servir de guía para aquellas organizaciones que deseen ir más allá

de los requisitos de ISO 9001, persiguiendo la mejora continua del desempeño y la eficiencia globales de la organización.

En la Figura 5¹⁸. Se muestra la relación entre la Norma ISO 9001 e ISO 9004.

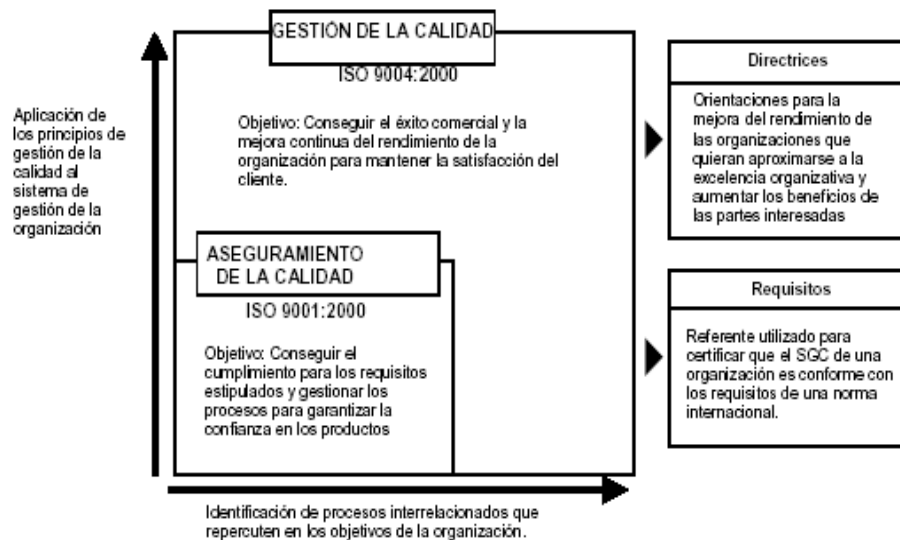


Figura 5 Relación entre la Norma ISO 9001 e ISO 9004.

Para obtener la certificación, la organización debe someterse a una auditoría. Existen tres tipos de auditorías. Las **auditorías de primera parte** son realizadas con fines internos por la organización, o en su nombre. Las **auditorías de segunda parte** son realizadas por los clientes de una organización o por otras personas en nombre del cliente. **Las auditorías de tercera parte** son realizadas por organizaciones externas independientes, acreditadas para tal fin.

¹⁸ Tomado de la página Web:

www.fomento.es/NR/rdonlyres/30E622FC95A4428CBA6C54DB2AD33E6F/19523/CaptuloIRequisitosISO9001.pdf

4.2 GENERALIDADES NORMA ISO 9000:2000¹⁹

La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad.

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

4.2.1 Principios De Gestión De La Calidad

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

- a) Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- b) Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

¹⁹ Tomado de la Norma ISO 9000: 2000.

- c) Participación del personal: el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d) Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) 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.
- f) Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- g) 9) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- h) h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.

4.2.2 Términos Y Definiciones Relacionados con el SGC

- Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **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:** (SGC) Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Política de la calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Objetivo de la calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **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.
- **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 la calidad.
- **Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Mejora de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificado
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
- **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Estructura de la organización:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- **Infraestructura:** (Organización) Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- **Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto.
- **Parte interesada:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultado
- **Producto:** Resultado de un proceso.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

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

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

- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

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

- **Reclasificación:** Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

- **Reparación:** Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

- **Desecho:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

- **Permiso de desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.

- **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

- **Información:** *Datos que poseen significado.*

- **Documento:** Información y su medio de soporte.

- **Especificación:** Documento que establece requisitos.

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

- **Plan de la calidad:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto. Proceso producto o contrato específico.

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

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarías de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

- **Programa de la auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

- **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

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

- **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

- **Conclusiones de la auditoría:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar.

- **Ciente de la auditoría:** Organización o persona que solicita una auditoría

- **Auditado:** Organización que es auditada.

- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.

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

4.3 GENERALIDADES NORMA ISO 9001:2000²⁰

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.²¹

Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los reglamentarios y los propios de la organización.

En el desarrollo de esta Norma Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.

Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización integrar o alinear su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional.

²⁰ Tomado de la Norma ISO 9001 : 2000.

²¹ Tomado de la Norma ISO 9000: 2000.

4.3.1 Estructura De La NTC ISO 9001: 2000²²

La Norma ISO 9 001:2000 consta de 8 capítulos, los tres primeros son introductorios, los demás que se nombran a continuación son la base para la implementación del SGC.

▪ Sistema de gestión de la calidad (Capítulo 4)

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma.

▪ Responsabilidad de la dirección (Capítulo 5)

La alta dirección debe proporcionar la evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, mediante la comunicación a la organización de la importancia de satisfacer los requisitos enunciados en la norma, la participación en el establecimiento de la política y objetivos de la calidad y la realización de las revisiones.

▪ Gestión de los recursos (Capítulo 6)

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Principales recursos necesarios para el adecuado desarrollo del SGC son:

- Recursos Humanos
- Infraestructura
- Ambiente de Trabajo

²² Adaptado de la NTC ISO 9001:2000, Capítulos 5, 6,7 y 8.

▪ **Realización del producto (Capítulo 7)**

Para la realización del producto, la organización debe planificar y desarrollar los procesos de tal manera que se garantice un producto que cumpla con lo estipulado. Las etapas en la realización del producto son las siguientes:

- Planificación
- Procesos relacionados con el cliente
- Diseño y desarrollo del producto
- Compras
- Producción y prestación del servicio
- Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

▪ **Medición, análisis y mejora (Capítulo 8)**

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto.
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

4.3.2 Gestión Por Procesos

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados,

se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

En la Figura 6²³. Se muestra el modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos.

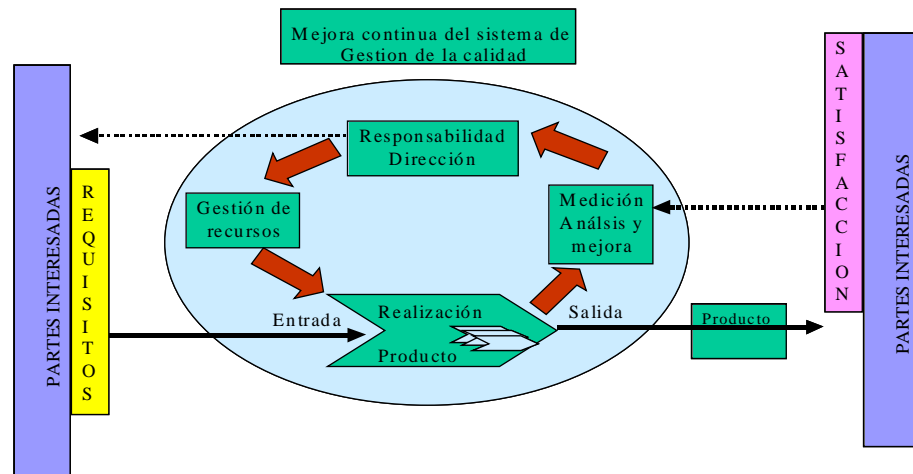


Figura 6 Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos.

²³ Tomado de la Norma ISO 9001: 2000.

En la Figura 6. Se ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la figura 6. cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

4.3.3 Ciclo PHVA²⁴

El PHVA fue diseñado por el Dr. Walter Shewhart por el año 1920, pero su gran difusión y uso se le atribuye el Dr. William E. Deming) para el mejoramiento de la calidad del Japón a partir de los años 50.

Deming propone para la mejora continua, un ciclo infinito de 4 pasos: Planifique (Plan), Haga (Do), Verifique (Check) y Actue (Do) y se conocen ampliamente por sus siglas como ciclos PHVA (en español) o ciclo PDCA (Inglés).

En la figura 7²⁵. Se presenta una gráfica que ilustrativa del Ciclo Deming P-H-V-A

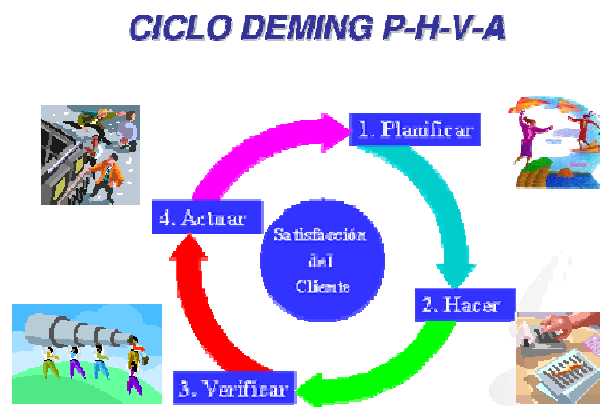


Figura 7 Ciclo Deming P-H-V-A

²⁴ Tomado de la página Web: www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/35.htm

²⁵ Tomado de la clase de Calidad II del Ingeniero Jorge Figueroa.

ETAPAS DEL CICLO DEMING PHVA²⁶

Planificación del proceso

1. Definir objetivos, indicadores y metas.
2. Definir el esquema de operación del proceso (Estandarizar métodos de trabajo)
3. Planificar los proyectos de mejora
4. Determinar los recursos económicos, humanos y de infraestructura.
5. Planear las actividades de seguimiento y medición del proceso.
6. Identificar las actividades que generen en el Talento Humano del proceso:
Compromiso, participación y mejora de la competencia.

Aseguramiento del proceso

1. Implementar los métodos estandarizados de trabajo (Manuales, Guías, Procedimientos, Instructivos, Entregar la documentación a cada miembro del proceso)
2. Promover permanentemente con los integrantes del proceso la ejecución de los métodos de trabajo, de acuerdo al estándar definido para asegurar su control.
3. Realizar seguimiento al diligenciamiento de los registros que evidencien la operación del proceso

Control del proceso

(Establecer conformidad o no conformidad del proceso o producto)

1. Desarrollar las actividades de seguimiento y medición del proceso o producto en las fases o etapas establecidas.
2. Realizar el análisis necesario de los datos generados para evaluar la conformidad o no conformidad con las disposiciones planificadas.

²⁶ Tomado de la clase de Calidad II del Ingeniero Jorge Figueroa.

3. Identificar los productos no conformes y las no conformidades para establecer las correcciones necesarias.
4. Realizar las auditorias internas y las revisiones por la Gerencia.

▪Mejora del proceso

Mejora Proactiva

- Ejecución y seguimiento del impacto de los planes de mejora (Proyectos) programados.
- Identificación e implementación de acciones preventivas (Utilización de Metodologías)

Mejora Reactiva

- Acciones Correctivas (Auditorias Internas, análisis de indicadores, productos no conformes, quejas de los clientes, evaluaciones de desempeño, retroalimentación del cliente)
- Correcciones

5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UIS

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos de apoyo a las actividades de docencia, investigación y extensión en la Universidad Industrial de Santander se estableció con el objetivo de lograr mayor eficiencia, eficacia, y efectividad en sus procesos administrativos.

Es de gran importancia destacar que el Sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta de gestión que estimula el mejoramiento sistémico de los procesos de apoyo a las funciones misionales de la institución.

La implementación del sistema se ha desarrollado en seis etapas: Diagnóstico, Planificación, Documentación, Implementación, Evaluación y la etapa de Capacitación la cual ha sido transversal en todo el proceso de implementación.

En la figura 8²⁷. Se muestra el esquema de las Etapas del Diseño e Implementación del SGC.

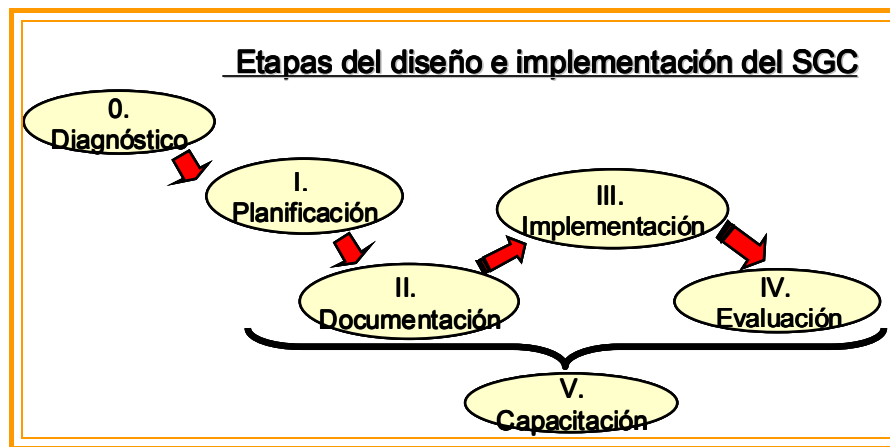


Figura 8 Esquema de las Etapas del Diseño e Implementación del SGC.

Etapa I. Diagnóstico

Esta etapa implica la realización de un diagnóstico del estado actual de cada proceso, con el fin de identificar el alcance del proceso y establecer los subprocesos claves,

²⁷ Tomado de la Coordinación de Calidad.

conocer los servicios que presta, actividades a nivel macro, condiciones en las que se encuentra la documentación, procedimientos y registros del proceso.

Así mismo evaluar del cumplimiento de los requisitos según los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2000.

Etapa II. Planificación

En esta etapa se realiza la recopilación de la información del proceso y los subprocesos que permita realizar las caracterizaciones correspondientes. En esta etapa también se definen las actividades generales de cada una de las etapas consecutivas para continuar con la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Etapa III. Documentación

En esta etapa se efectúa la adecuación de la documentación según las necesidades del proceso, teniendo en cuenta los lineamientos de la NTC ISO 9001:2000 dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Etapa IV. Capacitación

Esta etapa está relacionada con las capacitaciones que reciben los auxiliares de calidad y con las capacitaciones que se deben impartir al interior de cada uno de los procesos para contribuir con la formación y el aprendizaje de temas relacionados con la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad e informar los avances del proyecto y aspectos a tener en cuenta para el buen desempeño del proceso.

Etapa V. Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

La etapa de Implementación está relacionada con la divulgación de aspectos relevantes del desarrollo y avance del SGC implementado. De igual forma se debe socializar e informar al personal la adecuación de los documentos y registros elaborados con el fin de que ellos conozcan y adopten la documentación establecida para el desarrollo y desempeño de sus actividades diarias.

ETAPA 6. Evaluación

Esta etapa comprende el acompañamiento a las auditorías internas que se realicen al proceso, la identificación de no conformidades, acciones correctivas y de mejora, al igual que la implementación y ejecución de las actividades que dan cumplimiento a las acciones que buscan eliminar las causas de las no conformidades reales, potenciales, con el fin de prevenir su ocurrencia.

En el presente documento se muestra el desarrollo de cada una de las etapas mencionadas enfocadas a las actividades que se llevaron a cabo para el proceso de Admisiones y Registro Académico dentro de la implementación del SGC.

5.1 ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UIS²⁸

ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad corresponde a “Los Procesos de Apoyo a las actividades de Docencia, Investigación y Extensión de la Universidad Industrial de Santander: Dirección Institucional, Planeación Institucional, Gestión de la Calidad Académica, Seguimiento Institucional, Admisiones y Registro Académico, Biblioteca, Bienestar Estudiantil, Comunicación Institucional, Contratación, Financiero, Gestión Cultural, Gestión de Investigación y Extensión, Gestión Documental, Jurídico, Recursos Físicos, Recursos Tecnológicos, Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones, Talento Humano.”

²⁸ Tomado del Manual de Calidad, procesos de apoyo Universidad Industrial de Santander.

EXCLUSIONES

Para los procesos de Apoyo a las actividades de Docencia, Investigación y Extensión de la Universidad Industrial de Santander no aplica ninguna exclusión a la norma NTC- ISO 9001:2000.

5.2 EQUIPO DE CALIDAD

El equipo de Calidad esta conformado por un grupo de personas comprometidas con la implementación, la mejora y el mantenimiento del SGC.

En la Figura 9²⁹. Se muestra la estructura organizacional del Equipo de Calidad.

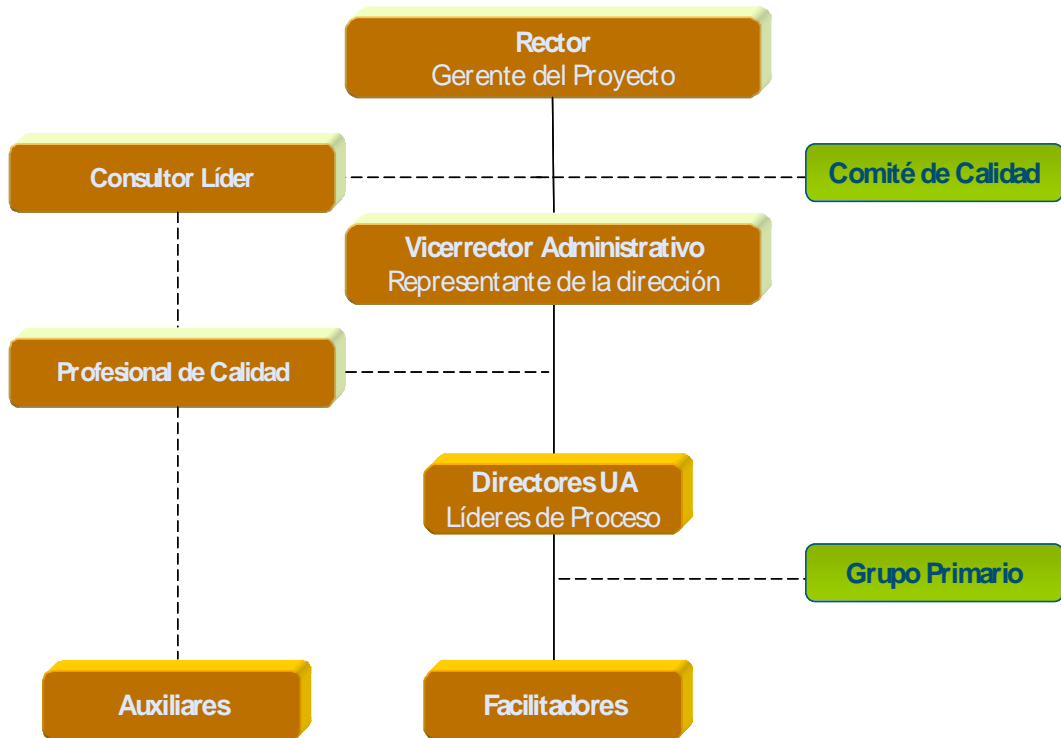


Figura 9 Estructura organizacional del Equipo de Calidad.

²⁹ Tomado del Manual de Calidad, procesos de apoyo Universidad Industrial de Santander.



AU es la abreviatura de Unidades Académico Administrativas.

5.2.1 Comité De Calidad

El Comité de Calidad Institucional se formalizó por Acuerdo 015 del Consejo Superior, el 12 de marzo de 2007. Es el órgano responsable de fomentar, promover y orientar todas las actividades de la institución que afectan la calidad de sus productos y servicios. El Comité de Calidad constituye la instancia en la que se atienden y analizan los intereses, necesidades, inquietudes, opiniones y sugerencias de cada proceso de apoyo de la Universidad.

Está conformado por:

Rector, quien lo preside.

Vicerrector académico, quien lo presidirá en ausencia del rector.

Vicerrector administrativo.

Vicerrector de Investigación y Extensión.

Una representación de las unidades de la vicerrectoría administrativa.

Una representación de la vicerrectoría académica.

Una representación de las unidades de la Vicerrectoría de Investigación y Extensión

Una representación de las unidades Asesoras de Rectoría.

Funciones del Comité de Calidad:

- Formular y actualizar el alcance y las directrices de calidad institucional (política y objetivos de calidad) tomando como referente las políticas establecidas en el Proyecto Institucional.
- Asegurar la conectividad entre los objetivos generales del SGC y los particulares de cada proceso.
- Apoyar la formulación de proyectos en materia de calidad para ser incluidos dentro del plan de gestión institucional.

- Promover que todo el personal se involucre y comprometa con los procesos de calidad y mejora.
- Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en los procesos de calidad y mejora.
- Determinar las áreas críticas a atender con los procesos de calidad y mejora.
- Difundir el resultado del desempeño de los procesos.
- Impulsar el conocimiento periódico de las necesidades de los beneficiarios y su nivel de satisfacción con los servicios que ofrece la Universidad.
- Proponer y promover las acciones necesarias para construir la cultura de calidad en toda la Universidad.
- Otorgar reconocimiento a los logros obtenidos.
- Informar al Consejo Superior sobre las actividades, avances y resultados relacionados con el SGC.
- Recomendar el calendario de auditorias internas de calidad anuales para ser aprobado por el Rector.

5.2.2 Grupo Primario

Los grupos primarios son grupos internos que se conformaron en cada uno de los procesos para realizar el seguimiento y monitoreo de las actividades relacionadas con el SGC. Este equipo de trabajo esta conformado por el líder del proceso y sus colaboradores los cuales se reúnen periódicamente con el fin de gestionar las actividades de mejora del proceso.

Funciones del Grupo Primario:

- Hacer seguimiento al desempeño del proceso (verificación de indicadores) y establecer acciones de mejora.
- Hacer seguimiento a la implementación de la documentación del proceso.
- Definir el plan de capacitación y sensibilización para la adecuada implementación del SGC.
- Implantar las acciones necesarias para construir la cultura de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Son responsabilidades de los Líderes de Proceso:

- Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia del proceso
- Aplicar sistemáticamente las medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Efectuar seguimiento al cumplimiento de las actividades planeadas para el proceso.
- Analizar los resultados con su equipo de trabajo y con base en esta información mejorar el proceso.
- Determinar métodos para prevenir no conformidades.
- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD³⁰

La Política de Calidad establecida para el SGC en la Universidad Industrial de Santander se elaboró teniendo en cuenta el análisis de las trece políticas definidas en el Proyecto Institucional de la UIS, las cuales expresan la voluntad de los organismos directivos de la universidad, el Consejo Superior, la Rectoría y el Consejo Académico, de llevar a la práctica los propósitos establecidos por la Misión, con base en los principios establecidos a partir de los mismos. En esta política también se resalta los atributos de calidad y la importancia del cumplimiento de los requisitos de los beneficiarios.

La política de calidad se elaboró y fue aprobada por el Comité de Calidad.

Política de Calidad

“La Universidad Industrial de Santander está comprometida con la eficacia, la eficiencia y el mejoramiento continuo de los procesos de apoyo a la docencia, la investigación y la extensión, en consonancia con el Proyecto Institucional, para lograr la satisfacción de las necesidades de sus beneficiarios. Promueve para ello una cultura de calidad basada en el

³⁰ Tomado y modificado del Proyecto Institucional de la UIS

autocontrol, la oportunidad en el servicio y la asertividad en la comunicación de todas las acciones universitarias”.

Términos relacionados con la política de Calidad

- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Satisfacción de los beneficiarios:** Percepción del beneficiario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos
- **Autocontrol:** Capacidad consciente de regular nuestros impulsos de manera voluntaria, a fin de alcanzar un mayor equilibrio personal y relacional.
- **Asertividad:** "Se define la asertividad como aquella habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás. Cuando se está abierto a la negociación, al diálogo y al compromiso”.

5.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

Para elaborar los objetivos de calidad se tomo cada una de las directrices de la política establecida y a partir de éstas, se derivaron los siete objetivos de calidad.

En la Tabla 1³¹. Se muestra los Objetivos de Calidad establecidos y la directriz de la Política de Calidad a la que aplican.

³¹ Tomado de la Coordinación de Calidad del SGC.

DIRECTRIZ	OBJETIVO DE CALIDAD
<i>La Universidad Industrial de Santander está comprometida con la eficacia</i>	Garantizar, en forma adecuada y pertinente, el apoyo al desarrollo de los procesos misionales de la UIS
<i>la eficiencia y</i>	Gestionar y administrar la capacidad disponible de la Universidad para maximizar los resultados de los procesos misionales
<i>el mejoramiento continuo de los procesos de apoyo a la docencia, la investigación y la extensión, en consonancia con el Proyecto Institucional,</i>	Consolidar una cultura de resolución de problemas presentes y potenciales en los procesos de apoyo
<i>para lograr la satisfacción de las necesidades de sus beneficiarios</i>	Lograr en los beneficiarios una percepción altamente favorable de los productos y servicios ofrecidos por los procesos de apoyo
<i>Promueve para ello una cultura de calidad basada en el autocontrol</i>	Consolidar en los servidores de la Universidad la apropiación y empoderamiento de sus actividades para alcanzar los objetivos misionales
<i>la oportunidad en el servicio</i>	Dar a los beneficiarios productos y servicios en los tiempos requeridos, acorde a sus necesidades.
<i>y la asertividad en la comunicación de todas las acciones universitarias</i>	Proporcionar a los beneficiarios información veraz, clara y respetuosa, que facilite su interacción con la Institución.

Tabla 1 Objetivos de Calidad y directriz de la Política de Calidad a la que aplican.

5.5 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se estableció para los procesos de apoyo que permiten el desarrollo misional de la Universidad. Se identifican como procesos misionales la Docencia, la Investigación y la Extensión. Alrededor de éstos se encuentran definidos en el mapa de procesos los procesos estratégicos, de evaluación y los procesos de apoyo.

Los procesos de apoyo son el conjunto de procesos relacionados con la ejecución de las políticas y estrategias académicas, financieras y administrativas, que tienen la finalidad de contribuir al logro de las Actividades Misionales de la Universidad.

Son Procesos de Apoyo a las actividades de Docencia, Investigación y Extensión de la Universidad Industrial de Santander: Dirección Institucional, Planeación Institucional, Gestión de la Calidad Académica, Seguimiento Institucional, Admisiones y Registro Académico, Biblioteca, Bienestar Estudiantil, Comunicación Institucional, Contratación, Financiero, Gestión Cultural, Gestión de Investigación y Extensión, Gestión Documental, Jurídico, Recursos Físicos, Recursos Tecnológicos, Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones, Talento Humano.

En la Figura 10. Se muestra el mapa de procesos que se define para el SGC.



Figura 10³² Mapa de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander.

³² Tomado del Manual de Calidad, procesos de apoyo Universidad Industrial de Santander.

6. PRESENTACIÓN DEL PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO

6.1 GENERALIDADES

La Dirección de Admisiones y Registro Académico adscrita a la Vicerrectoría Académica actúa como un proceso de apoyo clave dentro del Sistema de Gestión de Calidad y conciente de la importancia que representa garantizar la normalidad y transparencia de sus actividades y de asegurar la calidad de los diferente servicios prestados, por iniciativa de la Vicerrectoría Académica decide participar activamente en el proyecto que se lideró para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de apoyo de la Universidad Industrial de Santander bajo la Norma NTC-ISO 9001:2000.

El proceso de Admisiones y Registro Académico de la universidad abarca las actividades ejecutadas por la Dirección de Admisiones y Registro Académico en la modalidad de Pregrado Presencial en la sede de Bucaramanga.

Por facilidad y claridad del manejo del proceso, éste se dividió en dos subprocesos: el subproceso de Admisiones y el subproceso de Registro Académico.



Figura 11 División del proceso de Admisiones y Registro Académico en subprocesos.

6.2 DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO

El diagnóstico es la etapa con la que se da inicio a la ejecución de este proyecto; previamente a su realización las autoras de este Trabajo de Grado, recibimos una serie de indicaciones y orientaciones teóricas y metodológicas para la elaboración del diagnóstico.

Para establecer el diagnóstico del proceso de Admisiones y Registro Académico se realizó una reunión con el líder del proceso Elberto Carrillo en ese entonces, Director de Admisiones y Registro Académico, la Coordinadora de Admisiones, la Coordinadora de Registro Académico, la Profesional de Sistemas, la Coordinadora de Calidad del SGC y las autoras de este Trabajo de Grado. En esta reunión se hicieron una serie de preguntas relacionadas con las actividades, servicios, documentación y seguimiento del proceso.

De ésta reunión se tiene como evidencia un Acta de Grupo Primario, la cual puede ser vista en el anexo 26 “Acta de Reunión No. 01”, allí se consignaron los temas tratados y los compromisos derivados de esa primera reunión.

El diagnóstico realizado permitió conocer a grandes rasgos el funcionamiento y las actividades a nivel macro desarrolladas en la Dirección de Admisiones y Registro Académico. En términos del cumplimiento de la norma se detectó el nivel de documentación formalizada y el nivel de seguimiento con el que contaba el proceso. También se definieron los integrantes del grupo primario y se tomó la decisión de dividir el proceso en dos subprocesos: el subproceso de Admisiones y el subproceso de Registro Académico para mayor facilidad, claridad y manejo del mismo.

Del diagnóstico realizado se consolidó la siguiente información:

DESCRIPCION GENERAL:

La Dirección de Admisiones y Registro Académico se encarga de dirigir y coordinar el desarrollo de las actividades relacionadas con la divulgación de los programas

académicos, de la admisión y matrícula de todos los programas de pregrado, postgrado, INSED y sedes ofrecidos por la Universidad. Además se encarga de realizar los registros de documentos e información correspondiente a la hoja de vida académica de estudiantes activos y retirados. Cuenta con un Comité de Admisiones que analiza, revisa y toma decisiones referentes al proceso de admisión.

SUBPROCESOS IDENTIFICADOS Y ALCANCE

- Admisiones (Pregrado presencial sede Bucaramanga)
- Registro Académico (Pregrado presencial sede Bucaramanga)

ACTIVIDADES MACRO

Actividades de Admisiones

- Divulgación y promoción de Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- Inscripción y Selección de aspirantes a estudiar una carrera universitaria en la UIS.
- Matrícula para estudiantes nuevos.
- Reasignación de cupos.
- Reserva de Cupos.
- Transferencias.

Actividades de Registro Académico

- Matrícula General. Asignación inicial de Cupos.
- Registro de notas.
- Cierre de Semestre.
- Registro hoja de vida académica.
- Registro documentación para graduaciones.
- Expedición de certificados.
- Archivo físico de la hoja de vida de los estudiantes.
- Registro de los planes de estudio.

PERSONAL DE APOYO AL ÁREA DE PREGRADO PRESENCIAL

Personal de Apoyo al Área de Admisiones

NOMBRE	CARGO
Maria Yolanda Rangel Henao	Coordinador de Admisiones
Judith Meza	Auxiliar de Admisiones
Martha Cecilia Osorio Rodríguez	Auxiliar Administrativo

Tabla 2 Personal de Admisiones.

Personal de Registro Académico

NOMBRE	CARGO
Cecilia Marín Angulo	Coordinador de Registro Académico
Ana Delgado	Auxiliar de Registro Académico
Gloria Isolina Gómez Gutiérrez	Auxiliar Administrativo
Sildana Sánchez de Román	Auxiliar Administrativo
Astrid Gutiérrez	Auxiliar de Certificados

Tabla 3 Personal de Registro Académico.

Personal de Apoyo a Admisiones y Registro Académico

NOMBRE	CARGO
Elberto Carrillo Rincón	Director de Admisiones y Registro Académico
Martha Lucia Parra Medina	Secretaria de Admisiones y Registro Académico
Mercedes Pérez	Auxiliar de Admisiones y Registro Académico
Julie Rojas	Coordinadora de Registro Académico en el Área de Postgrados
Robinson Delgado	Profesional de Servicios de Información UIS
Janeth Gutierrez	Profesional de Sistemas adscrita a la Dirección de Admisiones y Registro Académico
Ernestina Laverde de León	Auxiliar Administrativo

Tabla 4 Personal de Apoyo a Admisiones y Registro Académico.

DOCUMENTACIÓN

- Se cuenta con una versión inicial de Manual de Calidad asociado al proceso de Admisiones, que no está alineado con el Manual de Calidad del Sistema de Gestión de los procesos de apoyo de la Universidad Industrial de Santander.
- Se cuenta con un manual de procedimientos “Manual Operativo de Procedimientos” establecido según la Resolución № 885 de Octubre 11 de 2004. Se encuentra una copia impresa en la Dirección de Admisiones y Registro Académico y otra en la Intranet.
- Se cuenta con formatos asociados a los procedimientos.
- Reglamento Académico Estudiantil de Pregrado (Desactualizado).
- Se cuenta con una base de datos en intranet de los Acuerdos y Resoluciones de los Consejos Superior y Académico que afectan directamente a las actividades que se realizan en Admisiones y Registro Académico.
- Se cuenta con un archivo físico de la hoja de vida de los estudiantes.
- Normatividades del Ministerio de Educación.

INDICADORES DE GESTIÓN

No cuentan con indicadores de gestión definidos para ninguno de los subprocesos.

PROCESOS DE MEJORA

No cuentan con acciones de mejora definidas.

GRUPO PRIMARIO

Conformado por:

- Director de Admisiones y Registro Académico (Líder del proceso).
- Coordinador de Admisiones.
- Coordinador de Contabilidad Académica.
- Profesional de Sistemas de Información UIS.
- Auxiliares de Calidad (2)

6.3 REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000


Para identificar el estado inicial de cumplimiento de los requisitos del proceso de Admisiones y Registro Académico dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se aplicó un instrumento que permite identificar el estado actual de cada uno de los requisitos de la norma.

La metodología utilizada consiste en valorar el nivel de cumplimiento de cada requisito de norma de acuerdo a la escala que se muestra en la Tabla 5.

NOMENCLATURA SOBRE LOS NIVELES DE DESEMPEÑO		VALOR
NA	Requisito no aplicable, bajo los parámetros de exclusión de ISO 9001	0
AP	Requisito aplicable, no diseñado, ni desarrollado, ni implementado	1
D&D	Requisito en proceso de diseño o desarrollo como especificación del SGC	2
IM	Requisito implementado, con resultados, registros y evidencias	3
AU	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	4
ME	Requisito implementado, auditado y en proceso de mejoramiento continuo	5

Tabla 5 Valoración de Cumplimiento de los Requisitos de Norma.

En la Figura 12. Se muestra la Matriz de Requisitos de Norma del SGC y el grado de cumplimiento de requisitos del proceso de Admisiones y Registro Académico.

		DIAGNOSTICO DEL SGC MATRIZ INTERRELACIÓN DE REQUISITOS PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO (AR)						Total	OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	CALF.
ID	REQUISITOS DEL SGC	Niveles de madurez de desempeño								
		0	1	2	3	4	5			
		NA	AP	D&D	IM	AU	ME			

4		EVALUACIÓN DE REQUISITOS ISO 9001:2000						1,63		
4,1	REQUISITOS GENERALES			2				2	Se tiene identificado el Proceso de Admisiones y Registro Académico, el Subproceso de Admisiones y el Subproceso de Registro Académico. No se tiene determinada la secuencia y las interacciones del proceso y los subprocesos. No se tienen actualizados los criterios de operación de los procesos ni se tienen	2,00



									mecanismos de seguimiento y medición.	
4.2	REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN									1,25
4.2.1	Sistema de Gestión de Calidad - SGC			2					<p>No se tiene establecida política de calidad, ni objetivos de calidad, ni procedimiento obligatorios según la norma ISO 9001:2000.</p> <p>2 Se cuenta con algunos documentos que repaldan el funcionamiento de los subprocesos pero se encuentran desactualizados.</p>	
4.2.2.	Manual de calidad		1						<p>1 La Universidad no cuenta con un Manual de calidad que describa el Sistema establecido en los procesos de apoyo</p>	
4.2.3	Control de documentos		1						<p>1 No se tiene establecido un procedimiento para el control de modificaciones/creación/anulación de los documentos.</p>	



4.2.4	Control de registros			1					1	No se tiene establecido un procedimiento que defina el control necesario para la identificación y mantenimiento de los registros que dan soporte a las diferentes actividades.	
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION 2,11											
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN					3			3	Existe un compromiso de la alta dirección hacia los procesos de apoyo de la universidad para la implementación del SGC.	3,00
5,2	ENFOQUE AL CLIENTE					2			2	No hay mecanismos definidos que permitan medir la satisfacción del usuario, únicamente se están realizando encuestas en los eventos de divulgación que lidera Admisiones.	2,00
5.3	POLÍTICA DE CALIDAD					2			2	La política de calidad que aplica al SGC se encuentra en la etapa de diseño.	2,00
5.4	PLANIFICACIÓN										2,00
5.4.1	Objetivos de calidad					2			2	Los objetivos de calidad que aplican al SGC se encuentran en la etapa de diseño.	



5.4.2	Planificación del sistema de gestión de calidad			2				2	Se tiene definidas las etapas para la implementación del SGC .De acuerdo a los resultados del diagnóstico se hará una planificación más detallada de las labores a seguir en este proceso de implementación.	
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN									2,33
5.5.1	Responsabilidad y autoridad			2				2	La definición de responsabilidades y autoridades se encuentra en revisión y reestructuración.	
5.5.2	Representante de la dirección				3			3	Se tiene designado al representante de la dirección ante el SGC y se tienen definidas sus responsabilidades.	
5.5.3	Comunicación interna			2				2	Los medios de comunicación para el SGC se encuentran en definición. La coordinación de calidad y el líder de proceso están a cargo de tomar las determinaciones necesarias para dar a conocer los temas tratados con el SGC.	
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN									1,33



5.6.1	Generalidades			1					1	Se tiene planeado realizar revisiones sistémicas por la dirección, pero no se ha llevado a cabo ninguna revisión.
5.6.2	Información para la Revisión					2			2	No se dispone de información para una revisión por la dirección, no existen resultados de auditorias y de desempeño de los procesos, no conformes, acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento de revisiones anteriores, retroalimentación del cliente.
5.6.3	Resultados de la Revisión			1					1	No se a llevado a cabo la revisión por la dirección.

6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS									3,00	
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS					3			3	Se cuenta con un presupuesto disponible para el mantenimiento del SGC.	3,00
6.2	RECURSOS HUMANOS										3,00
6.2.1	Generalidades					3			3	Se cuenta con personal competente con base en la educación, formación, habilidad y experiencias apropiadas. Actualmente se	



								están reevaluando estos factores en los cargos que componen el SGC.	
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación				3			3 Se está determinando la competencia necesaria para el personal y se está brindando la formación que este requiera.	
6.3	INFRAESTRUCTURA				3			3 Se cuenta con infraestructura, en términos de espacio y equipos que contribuyen a lograr la conformidad con los requisitos del producto, sin embargo hace falta espacio para el archivo.	3,00
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO				3			3 Se cuenta con los recursos elementales que permiten que haya un ambiente de trabajo para cumplir con los requisitos esenciales del cliente.	3,00

7		REALIZACIÓN DEL PRODUCTO						2,58	
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO				3			<p>La realización de las actividades está sujeta a las fechas establecidas en el calendario académico.</p> <p>El proceso de admisiones, realiza una planeación para el desarrollo de sus actividades.</p>	3,00
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE								2,67
7.2.1	Determinación de los Requisitos Relacionados con el Cliente				2			<p>No se identifican requisitos especificados por los usuarios.</p> <p>El cumplimiento de requisitos para con los usuarios, está sujeto al Reglamento Académico Estudiantil de Pregrado y a las disposiciones dictadas por el Consejo Superior y/o Académico.</p>	
7.2.2	Revisión de los Requisitos Relacionados con el				3			<p>Se tienen registros de las actividades de matrícula, admisiones, registro de notas.</p>	



	Producto.								
7.2.3	Comunicación con el Cliente				3				<p>La información sobre los servicios prestados por el subproceso de Admisiones, se encuentra disponible por la página web de la Universidad.</p> <p>Los usuarios pueden consultar cualquier inquietud en la Dirección de Admisiones y Registro Académico.</p> <p>Existe una línea de atención a los usuarios, estos también pueden hacer llegar sus quejas o presentar sus inquietudes al correo electrónico de la División.</p>
7,3	DISEÑO Y DESARROLLO	No Aplica al Proceso							
7.4	COMPRAS								1,67
7.4.1	Proceso de Compras				3				<p>No se identifican las compras que afectan la calidad de los servicios prestados por la Dirección de Admisiones y Registro Académico. Por parte de la Universidad se tienen definidos procedimientos para la</p>



								contratación	
7.4.2	Información de las Compras		1					1 En las ordenes de compra se encuentran las características de los productos a adquirir.	
7.4.3	Verificación de los productos comprados		1					1 No se tienen definido un mecanismo para verificar e inspeccionar los productos adquiridos.	
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO								3,00
7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio				3			3 Se tienen procedimientos desactualizados de las actividades de Admisiones y Registro Académico. Se cuenta con los equipos apropiados para la prestación del servicio. Se cuenta con un Sistema de Información Académico, soporte de las actividades de Admisiones y Registro Académico. No se tienen implementadas actividades de	

seguimiento y medición.

7.5.2	Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio	No Aplica al Proceso							
7.5.3	Identificación y trazabilidad				3			3	La identificación de los estudiantes se evidencia a través del nombre y código. Se tiene una Hoja de Vida Académica por cada estudiante.
7.5.4	Propiedad del cliente				3			3	La Dirección tiene bajo su protección las hojas de vida académica de los estudiantes. El espacio para el archivo de las hojas de vida de los estudiantes es insuficiente.
7.5.5	Preservación del producto				3			3	Se garantiza por medio del sistema de información (notas de los estudiantes)



7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	No Aplica al Proceso
------------	--	-----------------------------

8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA							0,78	
8.1	GENERALIDADES			2			2	No se tienen planificados ni implementados procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora.	2,00
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN								1,75
8.2.1	Satisfacción del cliente			2			2	No se tiene establecido un instrumento, ni una metodología para evaluar la percepción del cliente frente a los servicios ofrecidos.	
8.2.2	Auditoria interna		1				1	No se tiene programa de auditorias internas ni un procedimiento establecido.	



8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos		2			2	No hay mecanismos definidos para monitorear el desempeño del proceso.	
8.2.4	Seguimiento y medición del producto		2			2	No hay mecanismos definidos para verificar que se cumplan los requisitos del servicio a prestar.	
8.3	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME		1			1	No se tiene la cultura de identificación, reporte y tratamiento de las no conformidades o incumplimientos de los procesos.	1,00
8,4	ANÁLISIS DE DATOS		1			1	No se tienen indicadores establecidos.	1,00
8.5	MEJORA							1,00
8.5.1	Mejora continua		1			1	No se tienen establecidas acciones de mejora.	
8.5.2	Acción correctiva		1			1	No se dispone de un procedimiento para el tratamiento de las acciones correctivas.	
8.5.3	Acción preventiva		1			1	No se dispone de un procedimiento para el tratamiento de las acciones preventivas.	
PROMEDIO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD								2,02

Figura 12 Matriz de Requisitos de Norma SGC

6.4 FORTALEZAS Y DEBILIDADES FRENTE AL SISTEMA

A partir del diagnóstico realizado se determinaron cuales son las fortalezas y debilidades en relación al SGC.

FORTALEZAS

- En la Dirección de Admisiones y Registro Académico hay personal capacitado en ISO 9001: 2000.
- Se cuenta con un Sistema de Información Académico que apoya las actividades realizadas por el Subproceso de Registro Académico.
- Se cuenta con un Sistema de Información que apoya las actividades de admisión de aspirantes a pregrado presencial, el cual permite demostrar la transparencia del proceso.
- La Dirección de Admisiones y Registro Académico cuenta con un organigrama el cual se encuentra establecido en el Manual de Calidad de Admisiones que fue elaborado por el personal que realizó el diplomado de Calidad en el año 2006.
- La matrícula de estudiantes es realizada a través de la página de la Universidad, lo que facilita los trámites y brinda a los estudiantes la tranquilidad de realizar su matrícula desde cualquier parte donde haya internet.
- La inscripción de aspirantes es realizada a través de la página de la Universidad, lo que permite que cualquier persona interesada en estudiar una carrera de pregrado ofrecida por la Universidad pueda inscribirse desde cualquier lugar donde se cuente con disponibilidad de internet.

DEBILIDADES

- No hay indicadores establecidos que aporten valor a los subprocesos en cuanto a la mejora continua.
- No hay una cultura de mejora continua.
- No hay metodología definida para evaluar la percepción de los usuarios frente a los servicios que presta la Dirección.



- No hay un mecanismo definido para capturar y dar trato a las observaciones y sugerencias de los usuarios.
- Se cuenta con un Manual Operativo de Procedimientos, pero se encuentra desactualizado.
- El archivo donde se guardan las Hojas de Vida de los Estudiantes cuenta con un espacio insuficiente frente a la demanda y aumento semestral de Hojas de Vida que deben almacenarse.
- El archivo no cuenta con las condiciones ambientales requeridas para garantizar la preservación de las Hojas de Vida.

7. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UIS

7.1 METODOLOGÍA DE LA PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC PARA EL PROCESO ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO

En los inicios del proyecto se estableció la planificación de las etapas para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de Admisiones y Registro Académico.

En la Figura 13. Se muestra el cronograma establecido para las etapas de implementación del SGC en la planificación inicial.

CRONOGRAMA										
ETAPAS DEL PROYECTO	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV
Diagnóstico	■	■	■							
Planificación	■	■	■	■						
Documentación			■	■	■	■	■			
Capacitación	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Implementación del SGC				■	■	■	■	■	■	■
Evaluación (Auditorías ■)						■	■	■	■	■

Figura 13 Planificación inicial de las etapas para la implementación del SGC en el proceso de Admisiones y Registro Académico.

A partir del cronograma planteado se dió marcha al proyecto y una vez culminado el diagnóstico en el proceso de Admisiones y Registro Académico, se estableció de manera general las actividades a realizar en cada una de las etapas siguientes con el fin de darle cumplimiento a la planificación para la implementación del SGC, como se describe a continuación:

▪**ETAPA 2. Planificación**

Con los subprocesos definidos, se procederá al conocimiento de los mismos y a la identificación de la información que permita realizar las caracterizaciones de cada uno de los subprocesos y del proceso. También se realizará la planificación de las etapas consecuentes para la implementación del SGC.

En las caracterizaciones se identifica:

- Objetivo
- Alcance
- Proveedores
- Entradas
- Actividades
- Salidas
- Clientes
- Recursos
- Responsables
- Requisitos
- Documentación

▪ETAPA 3. Documentación

En esta etapa se llevará a cabo la adecuación de la documentación según los lineamientos de la NTC ISO 9001:2000 dentro del Sistema de Gestión de la Calidad y la necesaria para el avance de la implementación del SGC en el proceso.

En el desarrollo de esta etapa se retomará la documentación de cada subproceso y se realizará la estructuración, actualización, modificación, eliminación y si es el caso la creación de procedimientos, guías, formatos, instructivos que permitan garantizar la normatividad de las actividades realizadas en el Proceso de Admisiones y Registro Académico, de acuerdo a los lineamientos de estandarización de documentos para el Sistema de Gestión de Calidad de los procesos de apoyo de la Universidad Industrial de Santander.

▪ETAPA 4. Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

En esta etapa se planea socializar con el personal del proceso de Admisiones y Registro Académico la adecuación de los documentos y registros elaborados con el fin de que ellos conozcan y adopten la documentación establecida para el desarrollo y desempeño de sus actividades diarias. Además se llevarán a cabo los cambios que se consideren pertinentes para la mejora de los servicios prestados por la Dirección.

▪ETAPA 5. Evaluación

Esta etapa comprende el acompañamiento en las auditorías internas que se realicen al interior del proceso de Admisiones y Registro Académico para evaluar el desempeño de los subprocesos, identificar no conformidades, establecer acciones correctivas y por aditamento, oportunidades de mejora.

▪ETAPA 6. Capacitación

Esta etapa es transversal a todas las etapas de la implementación y mediante su uso se busca socializar y comunicar al personal los temas que trata la norma ISO 9001:2000 y los avances y aspectos a tener en cuenta para el buen desempeño del proceso en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

7.2 CARACTERIZACIONES

Para la elaboración de las caracterizaciones se realizó una reunión con el grupo primario donde se tuvo en cuenta los lineamientos dados por la coordinación del SGC y el *Proceso Gestión Documental* en cuanto a los formatos para diligenciar la información correspondiente.

Se elaboraron tres caracterizaciones:

CAR.01, la cual se muestra en el anexo 8. “Caracterización de Proceso Admisiones y Registro Académico”.

CAR.02, la cual se muestra en el anexo 9. “Caracterización Subproceso Admisiones”.

CAR.03, la cual se muestra en el anexo 10. “Caracterizaciones Subproceso Registro Académico”.

La metodología para la construcción de las caracterizaciones del proceso de Admisiones y Registro Académico consistió en generar preguntas de manera secuencial que fueron respondidas por los integrantes del grupo primario. A continuación se muestra una consolidación de la información que se generó para la elaboración de la Caracterización del Proceso de Admisiones y Registro Académico. De manera similar se generó la información para las caracterizaciones de cada uno de los subprocesos.

1. ¿Quiénes son nuestros clientes, beneficiarios y/o usuarios?

- Estudiantes UIS
- Estudiantes de once grado
- Aspirantes
- Admitidos
- Estudiantes de otras universidades
- Acudientes de los Estudiantes
- Unidades Académicas (Escuelas)
- Todos los Procesos
- Proceso Seguimiento Institucional
- Proceso Gestión de la Calidad Académica
- Entidades Externas

2. ¿Cuáles son los requisitos de nuestros clientes, beneficiarios y/o usuarios?

- Información oportuna y confiable
- Eficacia en el desarrollo de las diferentes actividades

3. ¿Cuáles son los productos y/o servicios que generamos?

- Aspirantes
- Listado de admitidos y no admitidos
- Reporte de programación de asignaturas y horarios.
- Matricula académica del estudiante
- Estadísticas generales
- Certificados
- Reporte de trabajo de grado
- Reporte de estudiantes de intercambio
- Aprobación de solicitudes de los estudiantes
- Listados de estudiantes aptos para grado
- Acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento.
- Informe de desempeño del proceso.
- Acciones aplicadas eficazmente.

4. ¿Cuál es el objetivo de nuestro Proceso?

- Garantizar que las actividades de admisión de aspirantes y de registro académico se realicen de forma oportuna y confiable de acuerdo al calendario académico.

5. ¿Qué indicadores tenemos establecidos?

En el momento que se realizó la caracterización no se contaba con indicadores para el proceso, pero más adelante se definieron los indicadores que medirían el desempeño del proceso.

6. ¿Cuáles son las actividades que se desarrollan Proceso?

- Divulgación de los Programas Académicos de Pregrado Presencial
- Selección e Ingreso de aspirantes
- Planeación de Matrículas
- Matrículas
- Cancelación de Matrículas
- Registro de Calificaciones

- Trámites para optar a Título Profesional
- Expedición de Certificados

7. ¿Quiénes son nuestros proveedores?

La Dirección de Admisiones y Registro Académico maneja tanto proveedores internos como externos.

Internos:

- Profesores
- Consejos Académico y Superior
- Consejos de Facultad
- Consejos de Escuela
- Secretaria General
- Estudiantes
- Unidades Académicas (Escuelas)
- Todos los procesos
- Proceso Seguimiento Institucional
- Proceso Gestión de la Calidad Académica

Externos:

- Aspirantes
- ICFES

8. ¿Cuáles son nuestras entradas?, ¿Qué nos dan nuestros proveedores?

- Solicitudes de colegios
- Fecha de presentación del examen ICFES
- Solicitud del aspirante
- Registro ICFES
- Solicitud de transferencias

- Solicitud de reservas de cupos
- Solicitudes de los estudiantes
- Información de las Escuelas
- Información del proceso
- Información de auditorías
- No conformidades
- Solicitudes académicas

9. ¿Cuáles actividades se desarrollan para realizar seguimiento y medición de nuestro desempeño?

- Estadísticas de las diferentes actividades desempeñadas tanto en Admisiones como Registro Académico.

10. ¿Quién es el responsable de las actividades desarrolladas en este proceso?, ¿Que personas apoyan las actividades que se realizan?

Líder del proceso:

- Director de Admisiones y Registro Académico

Colaboradores:

- Coordinador de Admisiones
- Auxiliares de Admisiones (2)
- Secretaria de Admisiones y Registro Académico
- Auxiliar de Admisiones y Registro Académico
- Profesional de Sistemas adscrito a la Dirección de Admisiones y Registro Académico
- Profesional de Servicios de Información adscrito a la Dirección de Admisiones y Registro Académico
- Coordinadora de Registro Académico
- Auxiliares de Registro Académico (2)
- Auxiliares de Certificados (2)

- Secretaria de Admisiones y Registro Académico
- Auxiliar de admisiones y Registro Académico
- Auxiliar de Archivo

Comité:

- Comité de Admisiones

11. ¿Cuáles son los recursos que se requieren o son utilizados para generar los servicios ofrecidos?

Recursos físicos:

- Infraestructura
- Computadores
- Equipos, herramientas y muebles de oficina
- Papelería

Software:

- Sistema de Información Académico

12. ¿Cuál es el alcance dentro del SGC para las actividades que realiza nuestro proceso?

Aplica a todas las actividades vinculadas a la admisión de estudiantes y registro académico en la modalidad de Pregrado Presencial en Bucaramanga.

Estas fueron algunas de las preguntas que se realizaron para llegar a la construcción de las caracterizaciones definidas para el proceso.

8. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

8.1 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La estructura documental definida para dar soporte al Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad, establece los siguientes tipos de documentos.

- Reglamento
- Manual
- Caracterización
- Procedimiento
- Guía
- Instructivo
- Protocolo Médico
- Formato

8.2 LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL PROCESO

Los lineamientos para la elaboración y presentación de los documentos asociados al Sistema de Gestión de Calidad de los procesos de apoyo a la docencia, la investigación y la extensión de la Universidad Industrial de Santander, se encuentran consignados en la *Guía de Elaboración de Documentos*, en el *Procedimiento Control de Documentos* PGD.01 y en el *Procedimiento Control de Registros* PGD.02, resultado de la labor del *Proceso Gestión Documental*.

Para efectos de la actualización, creación y modificación de la documentación se definieron tres tipos de documentos: obligatorios, transversales y específicos.

Los Documentos obligatorios, requisitos de norma, fueron elaborados a nivel del SGC institucional, revisados por el Vicerrector Administrativo, los líderes de procesos

involucrados y aprobados por el señor Rector. Una vez aprobados los documentos obligatorios, se enviaron a cada uno de los procesos de apoyo para su divulgación y socialización.

Dentro de los documentos establecidos a nivel institucional, por ser obligatorios se encuentran:

- El MANUAL DE CALIDAD el cual describe el alcance, exclusiones, política de calidad, objetivos de calidad, interacciones entre los procesos y demás aspectos relacionados con el SGC.
- PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS PGD.01
- PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS. PGD.02
- PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS DE CALIDAD. PSE.01
- PRODUCTO NO CONFORME. PSE.03
- PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS-CORRECTIVAS. PSE.02

Los Documentos transversales son aquellos que aplican a más de un proceso, por esto se hace necesaria una revisión por parte de la Unidad de Planeación además de la de los líderes de los procesos involucrados. La aprobación de esta documentación es dada por el señor Rector y/o el Consejo Académico o Superior

Los Documentos específicos son los que aplican particularmente a cada proceso y es el líder, el responsable de la revisión técnica del documento. La aprobación de estos documentos está a cargo del señor Rector o de los Vicerrectores.

Es responsabilidad de cada proceso identificar el tipo de documento (obligatorio, transversal o específico) al que pertenecen sus procedimientos, guías, formatos, etc. con el fin de darle cumplimiento a las revisiones necesarias para la aprobación.

8.3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL PROCESO

Definida la Estructura Documental para la Universidad y dados los lineamientos para la elaboración de documentos, se dio inicio a la labor documental en cada uno de los procesos.

▪ Planificación

Para iniciar esta etapa, se comenzó por realizar un inventario de la documentación existente, este se obtuvo del *Manual Operativo de Procedimientos (establecido según Resolución № 885 de Octubre 11 de 2004)*, el cual contenía cuarenta (40) procedimientos y veintidós (22) formatos.

Cuando se inició la documentación este manual se encontraba vigente y sin embargo algunas actividades desarrolladas por el Proceso de Admisiones y Registro Académico, no se encontraban consignadas en ningún documento y viendo la importancia de esto, se vió la necesidad de la creación de documentos que contribuyeran con el proceso y la estandarización.

A partir de este inventario y de las necesidades actuales se establece una planificación de elaboración y revisión de documentos. Esta planificación se puede observar en el anexo 2. "Planeación Documental" donde se describen las fechas de elaboración y de revisión de los documentos, al igual que las personas responsables de ejecutar dichas actividades.

▪ Elaboración de la Documentación

Una vez definida la planificación, se comenzaron a realizar las reuniones en las fechas definidas previamente. Para la elaboración de la documentación, una de los factores más importantes fue el compromiso y la disposición de las coordinadoras y de las personas responsables de la actividad a documentar.

La creación de documentos se realizó en reunión con la persona responsable de la actividad que se estaba documentando, quien se encargó de relatar detalladamente la secuencia de las actividades.

En el caso de los procedimientos, que ya existían, se confrontó el desarrollo de las actividades con la reglamentación y normatividad vigente, para determinar si era necesario actualizarlo, eliminarlo, o fusionarlo con otro procedimiento.

Para cada uno de ellos se estableció: objetivo y alcance, actividades secuenciales, el responsable de cada actividad, los formatos y documentos relacionados, un control de cambios que especifica la razón de la adecuación del documento y las consideraciones y anexos que dan soporte al procedimiento. En el anexo 11. “Procedimiento Selección de Aspirantes a Programas Académicos de Pregrado Presencial” se puede observar uno de los procedimientos actualizados.

La elaboración de procedimientos y guías, mostró que formatos eran indispensables en el desarrollo de las actividades allí consignadas, esto determinó la eliminación, actualización y creación de los formatos.

Para el Proceso se tienen formatos en medio físico y en medio magnético que son los generados por el Sistema de Información Académico. Todos los formatos físicos fueron adecuados en su encabezado para lograr una mayor uniformidad. En el anexo 13. “Hoja de Vida del Estudiante” se puede observar un formato modificado, en el anexo 14. “Planeación de los Eventos de Divulgación” se puede observar un formato creado que da respaldo a una de las actividades establecidas en una de las guías creadas. Esta guía puede ser observada en el anexo 12. “Guía para la Divulgación de los Programas Académicos”.

▪ **Revisión**

La revisión de la documentación estuvo a cargo de las coordinadoras de cada uno de los subprocesos, el Líder del Proceso y dado que existían documentos transversales también

por parte de un profesional de Planeación, quien para nuestro caso fue la Ingeniera Piedad Rincón.

Además se realizó una revisión para todos los documentos, de adecuación al Sistema por parte de la Coordinación de Calidad.

Inicialmente la revisión documental fue efectuada por la coordinadora del Subproceso al que perteneciera el documento. Se les entregó una copia en borrador del documento para que hicieran las sugerencias, observaciones y ajustes que considerarán necesarios.

Con el visto bueno de las coordinadoras, los documentos pasaron a ser revisados por el Líder del Proceso y con su aval se enviaron a la Unidad de Planeación para que allí remitieran el concepto pertinente, sin embargo el líder del proceso tuvo la autonomía de adoptar o no estas sugerencias.

8.4 DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO

El *Listado Maestro de Documentos Internos*, es la herramienta más útil para el control y actualización de la documentación. En este formato definido por el *Proceso Gestión documental*, se consignaron los procedimientos, guías, formatos y caracterizaciones, soporte de las actividades del proceso. Este listado se puede observar en el anexo 5. “Listado Maestro de Documentos Internos”.

Los documentos internos se mantienen de manera actualizada en la Intranet y es responsabilidad del proceso de *Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones* realizar las copias de seguridad respectivas y las actualizaciones necesarias.

En el *Listado Maestro de Documentos Externos*, están consignados los documentos generados por entidades externas a la Universidad, pero que son requeridos en el proceso.

Para la elaboración de este listado, se preguntó a cada una de las coordinadoras de los subprocesos sobre los documentos que apoyan los procedimientos y orientan las actividades allí consignadas. Estos documentos podían ser leyes, normas, lineamientos,

manuales o folletos, siempre y cuando sean emitidos por entes externos. Este listado se muestra en el anexo 6. “Listado Maestro de Documentos Externos.”

El *Listado Maestro de Registros*, muestra la identificación, la persona responsable del manejo del archivo de los registros, el lugar de almacenamiento, el tiempo de retención y la disposición final de los registros del proceso y por ende del SGC.

En este listado, se anotaron los registros que evidencian el desarrollo de las actividades del proceso, aún cuando estos no se archiven en la Dirección de Admisiones y Registro Académico. Estos registros provienen de los formatos que se establecieron como soporte a las actividades de Admisiones y Registro Académico para el SGC, de los registros libres de formato (sin una estandarización) y de aquellos registros que se manejan en otras unidades de la Universidad, pero que llegan a la Dirección. Este listado se muestra en el anexo 7. “Listado Maestro de Registros”.

Una vez se culminó con la elaboración y revisión de la documentación que daría soporte a las actividades de Admisiones y Registro Académico, se enviaron a aprobación: Tres (3) Caracterizaciones, veintiséis (26) Procedimientos, catorce (14) Formatos y dos (2) Guías. Esta documentación fue enviada a Secretaría General con la solicitud correspondiente la cual se muestra en el anexo 3. “Solicitud de Actualización de Documentos”, para su aprobación, la que fue otorgada por el señor Rector de la Universidad Industrial de Santander y se puede observar en el anexo 4. “Resolución N°1854, Diciembre 3 de 2007”

Para el Proceso de Admisiones y Registro Académico se establecieron 26 procedimientos, 14 formatos físicos y 2 guías que respaldan el desarrollo de sus actividades. A continuación se muestran los documentos creados y modificados:

Procedimientos Modificados

- PAR.01 Procedimiento Selección de Aspirantes a Programas Académicos de Pregrado Presencial.

- PAR.02 Procedimiento para la Reasignación de cupos en Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.03 Procedimiento Para la Transferencia de Estudiantes a Programas Académicos de Pregrado Presencial
- PAR.04 Procedimiento Reserva de Cupos de Programas Académicos de Pregrado Presencial
- PAR.05 Procedimiento para la Selección y Admisión al Ciclo Universitario de Estudiantes de Programas de Educación en Convenio con Escuelas Normales.
- PAR.06 Procedimiento de Matrícula de Estudiantes Nuevos a Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.07 Procedimiento de Planeación de la Matrícula de Estudiantes a Programas Académicos de Pregrado Presencial
- PAR.08 Procedimiento de Readmisión de Estudiantes a Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.09 Procedimiento Cambio de Programa Académico de Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.10 Simultaneidad de Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.11 Procedimiento de Matrícula de Estudiantes Antiguos del Área Tecnológica y Humanística a Programas Académicos de Pregrado Presencial
- PAR.12 Procedimiento Cursos Dirigidos de Asignaturas en Programas Académicos de Pregrado Presencial
- PAR.13 Procedimiento Cancelación de Matrícula en Programas Académicos de Pregrado Presencial
- PAR.14 Procedimiento de Inclusión, Cancelación y /o Ajuste de Asignaturas en Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.15 Procedimiento Cancelación de Matrícula con Reserva de Cupo en Programas Académicos de Pregrado Presencial
- PAR.16 Procedimiento de Registro de Calificaciones Normales del Período en Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.17 Procedimiento de Generación de Certificados de Notas en Programas Académicos de Pregrado Presencial
- PAR.18 Procedimiento Validación por Suficiencia de Asignaturas en los Programas Académicos de Pregrado Presencial.

- PAR.19 Procedimiento para el Registro de Calificaciones de Cursos Especiales de Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.20 Procedimiento Trabajos de Grado para Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.21 Procedimientos para Optar el Título Profesional en los Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.22 Procedimiento Validación para Grado en los Programas Académicos de Pregrado Presencial
- PAR.23 Procedimiento Distinción de Trabajo de Grado para Programas Académicos de Pregrado Presencial
- PAR.24 Procedimiento para la Expedición de Certificados.
- PAR.26 Modificación de Planes de Estudio de Programas Académicos de Pregrado Presencial.

Procedimiento Creado

- PAR.25 Procedimiento de Matrícula de Estudiantes Antiguos del Área de Salud a Programas Académicos de Pregrado Presencial.

Formatos Creados y Modificados

- FAR.01 Hoja de Vida del Estudiante
- FAR.02 Información Carné Estudiante
- FAR.03 Solicitud Inclusión Nota Curso Especial
- FAR.04 Formato para Estudio de Equivalencias
- FAR.05 Solicitud de Cancelación de Matrícula.
- FAR.06 Seguimiento para la Reasignación de Cupos
- FAR.07 Solicitud de Certificados
- FAR.08 Dirección del Estudiante
- FAR.09 Matrícula Académica
- FAR.10 Autorización Examen supletorio
- FAR.11 Horario
- FAR.12 Formulario de Inscripción



- FAR.13 Planeación de los Eventos de Divulgación
- FAR.14 Grados con Ceremonia que Incumplen con las Fechas para Entrega de Documentos

Guías Creadas

- GAR.01 Guía para la Divulgación de los Programas Académicos
- GAR.02 Guía de Carnetización

Esta documentación puede ser consultada por todo el personal que tenga acceso a la intranet de la Universidad Industrial de Santander.

9. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La implementación de la adecuación de la documentación en cuanto a los procedimientos fue relativamente sencilla, ya que éstos se actualizaron de acuerdo a la forma en que se estaban desarrollando las actividades de la Dirección de Admisiones y Registro Académico.

Dentro de las herramientas que se utilizaron para apoyar la implementación del SGC, estuvo la creación de una carpeta llamada “Fólder de Calidad”. Este fólder permite al personal consultar de manera rápida generalidades y aspectos relacionados con el diagnóstico, la documentación, las capacitaciones impartidas, estadísticas y análisis de las encuestas, hoja de vida de los indicadores, informe de desempeño del proceso, informes de Auditoría y acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.

Para socializar los aspectos generales que tienen que ver con el SGC y todo su contenido, a cada una de las personas que laboran en la Dirección de Admisiones y Registro Académico se le enseñó como entrar a intranet, como llegar al link de Sistema de Gestión de Calidad y como hacer uso de esta herramienta para consultar cualquier tema en relación a cada uno de los procesos y del SGC.

Otro medio utilizado de socialización fueron las capacitaciones que se llevaron a cabo en la Dirección de Admisiones y Registro Académico sobre los diferentes aspectos relacionados con el SGC.

El manejo de la imagen y difusión del SGC ha sido responsabilidad del proceso de Comunicación Institucional, quien ha hecho uso de diferentes medios de comunicación, con el fin de informar las generalidades y los avances del SGC en cada una de sus etapas y de sensibilizar a todas aquellas personas que directa o indirectamente hacen parte del sistema en general.

Dentro de la etapa de Implementación cabe resaltar el apoyo que brindó el material didáctico entregado al personal de cada división, como lo son cubos de la Calidad y los Boletines informativos sobre el Sistema de Gestión de la Calidad en General. En la Figura 14. Se puede observar uno de los cubos de calidad que se ubicaron en uno de los puestos de trabajo del personal de la Dirección de Admisiones y Registro Académico.



Figura 14 Cubo de la Política y Objetivos de Calidad.

9.1 SOCIALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Para la socialización de documentos se llevaron a cabo capacitaciones dirigidas a todo el personal, con el objetivo de que cada una de las personas conociera los documentos que describen y soportan las actividades de Admisiones y Registro Académico, aún cuando no participaran directamente en alguna de ellas. También se mostró a las funcionarias que las tareas que desarrollan diariamente se encuentran consignadas en alguno de los procedimientos o guías.

En una de las actividades de socialización se referenció cada uno de los procedimientos, se comentó de manera general en qué consistía y se asoció el personal que participa activamente en la actividades relacionadas. Así mismo se señalaron los formatos que

finalmente se establecieron, para efectos de su utilización en los puestos de trabajo correspondientes.

Toda la documentación que se estableció como apoyo a las actividades desarrolladas en el proceso se encuentra en la intranet y a partir de las indicaciones dadas, cada una de las personas podrá acceder a esta información desde su lugar de trabajo cada vez que lo crean conveniente.

9.2 INDICADORES

Con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se establecieron indicadores de gestión como una de las principales herramientas para evaluar el cumplimiento de los objetivos y monitorear el desarrollo del proceso de Admisiones y Registro Académico.

La importancia del uso de indicadores, radica en que permite percibir de manera objetiva la situación que se está analizando, sin embargo para encontrar resultados exactos, es necesario contar con información y datos reales y precisos.

Para sensibilizar al personal sobre la importancia de establecer indicadores, se realizó una capacitación y en ésta se hicieron una serie de preguntas que permitieron identificar posibles indicadores de gestión.


Algunas preguntas impartidas fueron las siguientes:

- ¿Qué debemos medir?
- ¿Dónde es conveniente medir?
- ¿Cuándo hay que medir?
- ¿En qué momento o con que frecuencia?
- ¿Quién debe medir?
- ¿Cómo se debe medir?
- ¿Cómo se van a difundir los resultados?

- ¿Quién y con qué frecuencia se va a revisar y/o auditar el sistema de obtención de datos?

Para establecer los indicadores del proceso de Admisiones y Registro Académico, se realizó una labor de benchmarking frente a indicadores que se manejan en otras universidades del país e indicadores predefinidos para universidades públicas. Esta comparación permitió conocer la estructura de cómo se aplican los indicadores, sin embargo los seis indicadores que se establecieron para el proceso, se elaboraron a partir de las necesidades particulares en cuanto a medición y seguimiento de actividades operativas que agregan valor a la toma de decisiones.

Los indicadores establecidos para el proceso de Admisiones y Registro Académico se muestran en la Tabla 5. "Hoja de Vida de Indicadores".

	H.O.JA DE VIDA DE INDICADORES
	PROCESO ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO

Nº	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	META	MÉTODO DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE DATOS	SENTIDO (Maximizar, minimizar o mantener)	RESPONSABLE DE MEDIR
1	ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO PRESENCIAL	Medir la cobertura de divulgación de los Programas Académicos de Pregrado Presencial.	70%	(Total de asistentes a los eventos de divulgación de papp / total de invitados a los eventos de divulgación de papp) x 100 %	%	ANUAL	Consolidado de los Eventos de Divulgación (Sistema de Información de la Coordinación de Admisiones)	Maximizar	COORDINADOR DE ADMISIONES DIRECTOR DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO
2	CUMPLIMIENTO DE LAS ASIGNATURAS QUE INCLUYEN LAS NOTAS EN LAS FECHAS ESTABLECIDAS	Hacer seguimiento al cumplimiento del ingreso de notas al sistema en las fechas establecidas y determinar los posibles factores de incumplimiento.	95%	(Total de asignaturas que incluyen las notas en el sistema en las fechas establecidas / total de asignaturas que deben incluir notas en las fechas establecidas) x 100 %	%	SEMESTRAL	Sistema de Información Académico	Maximizar	COORDINADOR DE REGISTRO ACADÉMICO DIRECTOR DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO
3	CUMPLIMIENTO DE LOS GRADOS CON CEREMONIA QUE PRESENTAN LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA EN LAS FECHAS ESTABLECIDAS	Hacer seguimiento al cumplimiento de la entrega de documentación para los Grados con ceremonia en la Dirección de Admisiones y Registro Académico en las fechas establecidas y determinar los posibles factores de incumplimiento.	95%	(Total de grados con ceremonia que presentan la documentación requerida en las fechas establecidas / total de grados con ceremonia) x 100 %	%	SEMESTRAL	Registro Grados con Ceremonia que Incumplen con las Fechas para Entrega de Documentos FAR 14	Maximizar	COORDINADOR DE REGISTRO ACADÉMICO DIRECTOR DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO
4	EFICACIA DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	Medir el cumplimiento de los indicadores del proceso	90%	S (Eficacia de los indicadores del proceso / No total de indicadores del proceso) x 100%	%	SEMESTRAL	Informe de Desempeño del proceso	Maximizar	DIRECTOR DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO COORDINADOR DE REGISTRO ACADÉMICO COORDINADOR DE ADMISIONES
5	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROCESOS DE APOYO	Evaluar el nivel de satisfacción de los beneficiarios	70%	Promedio de la calificación real obtenida en encuestas/calificación máxima posible x 100 % (Por población)	%	SEMESTRAL	Encuestas de Satisfacción dirigida a Estudiantes y Escuelas Encuestas de Divulgación	Maximizar	DIRECTOR DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO COORDINADOR DE REGISTRO ACADÉMICO COORDINADOR DE ADMISIONES
6	ASERTIVIDAD EN LA COMUNICACIÓN	Medir el nivel de asertividad en la comunicación	70%	Promedio de la calificación real en asertividad en la comunicación/ calificación máxima posible x 100% (Por población)	%	SEMESTRAL	Encuestas de Satisfacción dirigida a Estudiantes y Escuelas Encuestas de Divulgación	Maximizar	DIRECTOR DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO COORDINADOR DE REGISTRO ACADÉMICO COORDINADOR DE ADMISIONES



Tabla 6 Hoja de Vida de Indicadores.

Con el fin de dar a conocer los resultados de los indicadores evaluados en el “Informe de Desempeño del Proceso” el cual se muestra en el capítulo 11 del presente documento, se realizó una reunión con todo el personal para reportar las metas cumplidas y por alcanzar, así como las observaciones y sugerencias pertinentes para el fortalecimiento del proceso.

10. CAPACITACIÓN

10.1 CAPACITACIONES RECIBIDAS

La Coordinación del SGC, en su compromiso de orientar a los Auxiliares de Calidad que apoyaron el *Proceso de Implementación del S.G.C. de la Universidad*, realizó capacitaciones semanales con el fin de atender las necesidades que surgieron en la implementación.

Las capacitaciones tuvieron fines informativos en cuanto a disposiciones que se tomaban en el comité de calidad y lineamientos definidos por otros procesos para el avance del proyecto. Así mismo en estas capacitaciones se dieron fundamentos teóricos y se indicaron los temas a tratar posteriormente al interior de cada uno de los procesos.

10.2 CAPACITACIONES IMPARTIDAS

Para apoyar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y con el fin de sensibilizar a todo el personal, se realizaron a lo largo del proyecto seis capacitaciones, paralelas a la etapa en la que se encontraba el proceso. Estas fueron impartidas en la Dirección de Admisiones y Registro Académico.

En la figura 15. Se muestra la capacitación que realizamos las autoras del presente documento sobre la Calidad en el servicio al Usuario, con el fin de dar a conocer los tipos de clientes que pueden ser Usuarios de los servicios ofrecidos en la Dirección y los pasos o las pautas que se deben tener en cuenta al momento de prestar un servicio.



Figura 15 Capacitación Calidad en el Servicio al Usuario.

Para dar soporte a las capacitaciones se hizo uso de presentaciones en power point, evaluaciones, talleres y folletos, donde se dio a conocer información relevante de la implementación. Estos mecanismos utilizados permitieron al personal familiarizarse con la terminología del SGC y con el Sistema en general. En la figura 16. Se muestra una de las capacitaciones lideradas por una de las Coordinadoras de Calidad del SGC sobre producto no conforme, acciones correctivas y preventivas.



Figura 16 Capacitación Producto no Conforme, Acciones Correctivas y Preventivas.

Las capacitaciones no sólo permitieron la transferencia de información y teoría al personal, sino que brindaron un espacio de continua participación, para resolver inquietudes sobre el proceso de implementación del SGC, recibir opiniones, sugerencias, y realizar así los ajustes necesarios al proceso. A continuación se muestra el resumen de las capacitaciones y socializaciones realizadas.

No	TEMA	OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN	FECHA	INTENSIDAD HORARIA
1	CAPACITACIÓN DE INDUCCIÓN Y FUNDAMENTOS DE LA NORMA ISO 9001: 2000	Socializar los fundamentos de la norma ISO 9001:2000	JUNIO 5 / 2007	2 HORAS
2	CAPACITACIÓN GESTIÓN POR PROCESOS Y DOCUMENTACIÓN	Socializar los conceptos y generalidades asociadas a la documentación y al proceso.	JULIO 10 / 2007	2 HORAS
3	CAPACITACIÓN INDICADORES DE GESTIÓN Y APLICABILIDAD AL PROCESO	Socializar los conceptos asociados al establecimiento de indicadores para el proceso.	AGOSTO 14 / 2007	2 HORAS
4	CAPACITACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD, OBJETIVOS DE CALIDAD Y AUDITORIAS.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Socializar la política, los objetivos de calidad y los términos derivados de la misma. ▪ Socializar los conceptos y fundamentos asociados a la Realización de Auditorías. 	SEPTIEMBRE 20/ 2007	2 HORAS
5.	CAPACITACIÓN PRODUCTO NO CONFORME. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Socializar los conceptos relacionados con la identificación y tratamiento de acciones correctivas preventivas y producto no conforme.	OCTUBRE 19 / 2007	2 HORAS
6.	CALIDAD EN EL SERVICIO AL USUARIO	Sensibilizar al personal de Admisiones y Registro Académico sobre la calidad en servicio.	DICIEMBRE 18 / 2007	2 HORAS

Tabla 7 Resumen de las capacitaciones y socializaciones realizadas.

En el anexo 1. "Presentación de Capacitación No 2: Gestión por Procesos y Documentación", se muestra una de las presentaciones de las capacitaciones realizadas al personal de la Dirección de Admisiones y Registro.

11. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

11.1 AUDITORIA INTERNA

Dentro del programa de auditorías internas elaborado por la Dirección de Evaluación y Control de la Universidad dentro del *proceso Seguimiento Institucional* se planificó la realización de auditorías internas para los procesos pertenecientes al SGC y se determinó inicialmente llevar a cabo dos auditorías para el proceso de Admisiones y Registro Académico, sin embargo los resultados arrojados en la primera auditoría realizada el 1 de octubre del 2007 evidenciaron que no era necesario realizar otra auditoría interna debido a que el estado del proceso no era crítico.

A continuación se describe la realización de la auditoría interna realizada al proceso de Admisiones y Registro Académico.

Reunión de Apertura

La reunión de apertura de Auditoría Interna fue dirigida por el *Ingeniero Jorge Eliecer Figueroa, Auditor Líder de Stratégika*, con el fin de presentar al equipo de auditores observadores, dar a conocer los objetivos de la auditoría y la metodología para la realización de la misma.

El equipo de auditores estuvo conformado por dos auditores observadores, quienes junto con el Auditor Líder, plantearon un itinerario de revisión, basándose en las caracterizaciones y los listados maestros de registros, de documentos internos y de documentos externos.

Realización de la auditoría

Asistieron a la auditoría el Ingeniero Elberto Carrillo, como Líder del proceso, el Ingeniero Orlando Camacho Vega quien días anteriores tomó posesión del cargo como Director de Admisiones y Registro Académico, la coordinadora de Admisiones María Yolanda Rangel

Henoa, la coordinadora de Registro Académico Cecilia Marín, la Profesional de Sistemas adscrita a la Dirección Janet Gutiérrez y nosotras como Auxiliares de Calidad.

En la auditoría se verificó el avance del proceso de Implementación del SGC, en cuanto a documentación, indicadores, producto no conforme, acciones preventivas, correctivas y de mejora, la recepción y tratamiento de quejas y reclamos y la evaluación de la percepción de los usuarios frente al servicio que se les ofrece.

En la ejecución de la auditoría el Auditor líder realizó una serie de preguntas relacionadas con la documentación y el soporte de las actividades asociadas a los procedimientos y según lo consideró necesario, solicitó la presencia algunas personas responsables del desarrollo de las actividades allí consignadas, para corroborar la información de los procedimientos e indagar sobre el manejo de los formatos y aclarar dudas en general.

La auditoría interna que se realizó al interior del proceso de Admisiones y Registro Académico se realizó con el propósito de darle cumplimiento a los siguientes objetivos:

- Determinar el grado de conformidad del proceso y por ende de Sistema de Gestión de la Calidad-SGC con los criterios establecidos en la norma NTC ISO 9001:2000.
- Evaluar la capacidad del proceso y del SGC para asegurar el cumplimiento de los requisitos de los beneficiarios, legales y reglamentarios del servicio.
- Evaluar la eficacia del proceso y del SGC para lograr los objetivos especificados.
- Identificar mejoramientos potenciales en el proceso y en el SGC.

Como resultado de la auditoría realizada se entregó en la reunión de cierre que se llevó a cabo días después, un informe sobre el estado del proceso en relación al cumplimiento de los requisitos para la implementación del SGC. Este informe se muestra a continuación.

El desarrollo de la auditoría interna en el proceso auditado se enfocó en las actividades del Planear y Hacer del proceso, ya que existían requisitos asociados al Verificar y Actuar que se encontraban en etapa de configuración y diseño.

Al inicio de la relación de hallazgos de cada proceso se brinda claridad sobre los requisitos que se encuentran en esta fase.

PROCESO ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO

No se han configurado e implementado en el proceso los siguientes requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2000 y básicos para garantizar la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Aprobación de los documentos según lo establecido en el procedimiento de control de documentos.
- Definición de indicadores que permitan evaluar el cumplimiento del objetivo del proceso (Subprocesos) y la medición del producto.
- Reporte y tratamiento de producto no conforme, acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación de la percepción de los beneficiarios de los servicios de cada proceso
- Reporte y tratamiento a las quejas y reclamos de los usuarios de los servicios.

ASPECTOS POSITIVOS

- La sistematización del proceso de matrícula porque agiliza el trámite y brinda al estudiante la posibilidad de realizar esta actividad desde cualquier lugar.
- Las actividades de divulgación de los programas de la Universidad en convenio con otras universidades porque permite un gran cobertura.
- Las actividades de planeación de admisiones y matriculas las cuales están sujetas al calendario académico.

ASPECTOS POR MEJORAR

- Establecer una planeación anual de los eventos o actividades de divulgación de los programas académicos de la Universidad.
- Fortalecer los mecanismos existentes en el proceso para el control de las resoluciones y acuerdos donde se establecen disposiciones para el desarrollo del proceso.
- Incluir dentro del subproceso los criterios definidos para la selección de los aspirantes según el nuevo examen del estado.

- Revisar el objetivo del subproceso de Admisiones específicamente los requisitos de oportunidad y confiabilidad ya que estos son implícitos.
- Incorporar dentro del proceso todos los requisitos legales (Normas, Decretos) aplicables al proceso.
- Fortalecer las actividades de socialización con las unidades académicas con el fin de registrar oportunamente las calificaciones.
- Actualizar el Reglamento Estudiantil con el fin de entregarlo a los estudiantes en el inicio del segundo periodo académico del 2007.

NO CONFORMIDADES

- No se evidencian los criterios para la protección del registro de calificación (hojas de vida) de tal forma que se garantice la seguridad de dicha información, incumpliendo lo establecido en el requisito 7.5.5 de la NTC ISO 9001:2000.

OBSERVACIONES

- Estandarizar las actividades de organización y desarrollo de las actividades de divulgación y promoción de los programas académicos de la Universidad.
- Incorporar dentro del Sistema de Gestión de la Calidad la presentación y videos desarrollados para las actividades de divulgación de las carreras universitarias que tiene la UIS.
- Mejorar el sistema de generación de registros académicos con el fin de disminuir los tiempos de entrega y ampliar los tiempos de atención.

Del informe presentado por el auditor se realizaron los ajustes, adecuaciones y se emprendieron las acciones necesarias para dar el tratamiento adecuado a los aspectos por mejorar, la no conformidad presentada y las observaciones realizadas. Algunas de estas acciones se encuentran referenciadas en el numeral 11.3 del presente documento.

11.2 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión por la dirección se realizó el día 1 de diciembre de 2007, días anteriores a la preauditoría por parte del Icontec y estuvo a cargo del señor Rector de la Universidad, Jaime Alberto Camacho Pico, a quien se le entregó un informe sobre el desempeño del proceso, con las mediciones de los indicadores establecidos, las anotaciones pertinentes en cuanto a las acciones implantadas y las respectivas dificultades para el buen desempeño del proceso.

A continuación se muestra el informe de desempeño del proceso de Admisiones y Registro Académico donde se puede observar el comportamiento de los indicadores establecidos para el proceso y el estado de las acciones emprendidas para la mejora del mismo al momento de la revisión por la dirección.

	INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS	Código: FSE.10
		Versión: 01

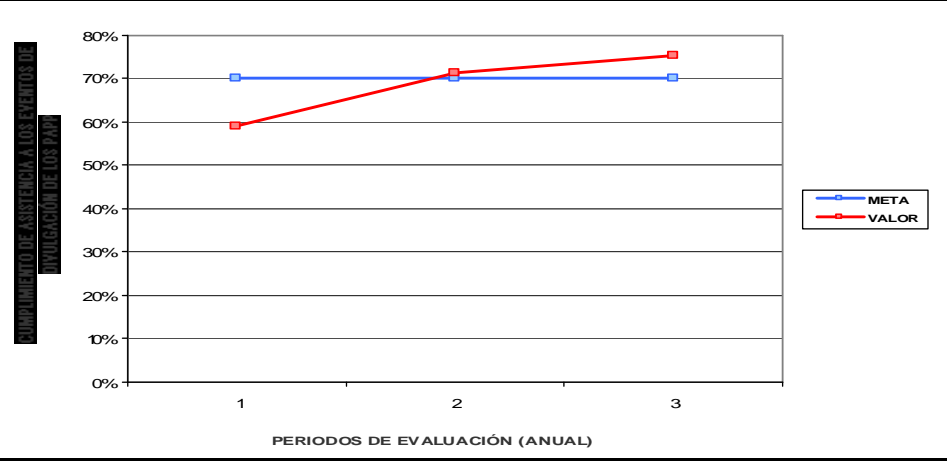
PROCESO	ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	SUBPROCESO	ADMISIONES
----------------	--	-------------------	-------------------

DESEMPEÑO DEL PROCESO

1. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES

Fecha de Seguimiento:	2006-2007				
NOMBRE INDICADOR	DEL	ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO PRESENCIAL	OBJETIVO	Medir la cobertura de divulgación de los Programas Académicos de Pregrado Presencial.	
Meta	70%		Frecuencia de medición	ANUAL	Unidad %
Responsable medir	de	COORDINADOR DE ADMISIONES DIRECTOR DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	Periodo de seguimiento	2006	Sentido (Maximizar, minimizar, mantener) Maximizar

RESULTADOS



OBSERVACIONES

- Los datos históricos muestran una aceptación del evento y un cubrimiento cada vez mayor, pero para el año del 2007 se presume que el índice disminuya, debido a los contratiempos presentados en la UIS (Frecuentes cierres de la Universidad).

ACCIONES DE MEJORA:

- Establecer una guía donde se consignen todas las actividades relacionadas con la divulgación de los Programas Académicos.
- Diseñar e implementar un formato para la planificación de las actividades de divulgación.

RESPONSABLE
COORDINADOR DE ADMISIONES
DIRECTOR DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO

AÑO	PERIODO DE EVALUACIÓN			
	2004	2005	2006	
	VALOR	58,99%	71,18%	75,46%
	META	70%	70%	70%

	IN FORMES DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS	Código: FSE.10
		Versión: 01

PROCESO	ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	SUBPROCESO	REGISTRO ACADÉMICO
DESEMPEÑO DEL PROCESO			

1. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES

Fecha de Seguimiento:	2006-2007					
NOMBRE DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE LAS ASIGNATURAS QUE INCLUYEN LAS NOTAS EN LAS FECHAS ESTABLECIDAS		OBJETIVO	Hacer seguimiento al cumplimiento del ingreso de notas al sistema en las fechas establecidas y determinar los posibles factores de incumplimiento.		
Meta	95%	Frecuencia de medición	SEMESTRAL	Unidad	%	
Responsable de medir	COORDINADOR DE REGISTRO ACADÉMICO DIRECTOR DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO		Periodo de seguimiento	SEM 12007	Sentido (Maximizar, minimizar o mantener)	Maximizar

RESULTADOS

	OBSERVACIONES: En el presente periodo de evaluación se cumplió la meta establecida, sin embargo para los semestres posteriores en el 2008 se tiene planeado y se espera cambiar la plataforma del Sistema Académico, razón por la cual se debe reentrenar y capacitar.
	ACCIONES DE MEJORA: <ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al Personal Docente. • Diseñar y difundir instructivos que faciliten el manejo y entendimiento de la nueva plataforma.
RESPONSABLE COORDINADOR DE REGISTRO ACADÉMICO DIRECTOR DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	

AÑO	PERIODO DE EVALUACIÓN		
	SEM 1 2006	SEM 2 2006	SEM 1 2007
VALOR	90,08%	91,81%	99,64%
META	95%	95%	95%

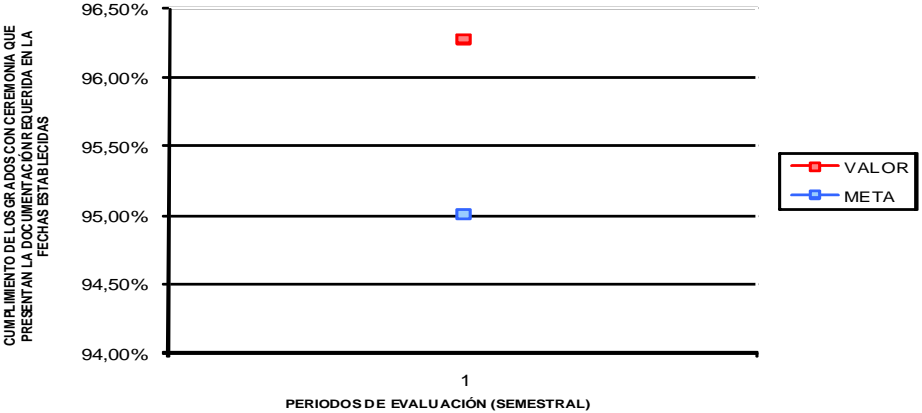
	INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS	Código: FSE.10
		Versión: 01

PROCESO	ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	SUBPROCESO	REGISTRO ACADÉMICO
DESEMPEÑO DEL PROCESO			

1. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES

Fecha de Seguimiento:	2006-2007		
NOMBRE DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE LOS GRADOS CON CEREMONIA QUE PRESENTAN LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA EN LA FECHAS ESTABLECIDAS	OBJETIVO	Hacer seguimiento al cumplimiento de la entrega de documentación para los Grados con ceremonia en la Dirección de Admisiones y Registro Académico en las fechas establecidas y determinar los posibles factores de incumplimiento.
Meta	95%	Frecuencia de medición	SEMESTRAL
Responsable de medir	COORDINADOR DE REGISTRO ACADÉMICO DIRECTOR DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	Periodo de seguimiento	SEM 2 2007
		Sentido (Maximizar, minimizar o mantener)	M áximiz ar

RESULTADOS

	<p>OBSERVACIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Para dar dar mayor cumplimiento a este indicador es indispensable el reporte oportuno y en concordancia con el calendario académico de las Escuelas en cuanto a sus graduandos y de las calificaciones de Trabajos de grado de los mismos.
	<p>ACCIONES DE MEJORA:</p> <ul style="list-style-type: none"> Interactuar en la elaboración del Calendario Académico, con el fin de que la distribución de fechas favorezca el cumplimiento por parte de las Escuelas de la programación establecida para grados.
	<p>RESPONSABLE DIRECTOR DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO</p>

AÑO	PERIODO DE EVALUACIÓN		
	SEM 2 2007	SEM 1 2008	SEM 2 2008
VALOR	96,27%	0%	0%
META	95%	0%	0%



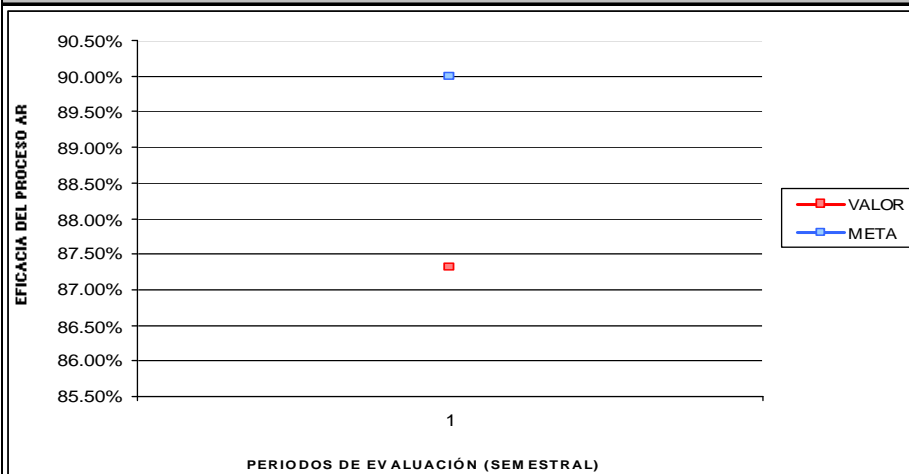
	INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS	Código: FSE.10
		Versión: 01

PROCESO	ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	SUBPROCESO	
DESEMPEÑO DEL PROCESO			

1. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES

Fecha de Seguimiento:	2006-2007				
NOMBRE DEL INDICADOR	EFICACIA DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	OBJETIVO	Medir el cumplimiento de los indicadores del proceso		
Meta	90%	Frecuencia de medición	ANUAL	Unidad	%
Responsable de medir	DIRECTOR DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO COORDINADOR DE REGISTRO ACADÉMICO COORDINADOR DE ADMISIONES	Periodo de seguimiento	SEM 2 2007	Sentido (Maximizar, minimizar o mantener)	Máximiz ar

RESULTADOS



OBSERVACIONES:
 Para cumplir con la meta se estableció una acción correctiva que apunte a mejorar los índices de los indicadores mas bajos, (nivel de satisfacción de los clientes y asertividad en la comunicación)

ACCIONES DE MEJORA:

1. Compra de una Máquina nueva de Carnetización que garantice la prestación del servicio de carnetización y la legibilidad de los carnés.
2. Establecer e implantar un horario más amplio para la entrega de carnés.
3. Establecer cuales c

RESPONSABLE
 DIRECTOR DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO

AÑO	PERIODO DE EVALUACIÓN		
	SEM 2 2007	SEM 1 2008	SEM 2 2008
VALOR	87.31%	0%	0%
META	90%	90%	0%



	INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS	Código: FSE.10
		Versión: 01

PROCESO	ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	SUBPROCESO	REGISTRO ACADÉMICO
DESEMPEÑO DEL PROCESO			

1. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES

Fecha de Seguimiento:	2006-2007				
NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROCESOS DE APOYO		OBJETIVO	Evaluar el nivel de satisfacción de los beneficiarios	
Meta	70%	Frecuencia de medición	ANUAL	Unidad	%
Responsable medir	de	DIRECTOR DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO COORDINADOR DE REGISTRO ACADÉMICO COORDINADOR DE ADMISIONES	Periodo de seguimiento	SEM 2 2007	Sentido (Maximizar, minimizar o mantener)
					Máximiz

RESULTADOS

1
PERIODOS DE EVALUACIÓN (SEMESTRAL)

OBSERVACIONES:
Para cumplir con la meta se estableció una acción correctiva que apunte a mejoras que faciliten el uso de los servicios ofrecidos en la Dirección de Admisiones y Registro Académico.

ACCIONES DE MEJORA:
1. Compra de una Máquina nueva de Carnetización que garantice la prestación del servicio de carnetización y la legibilidad de los carnés.
2. Establecer e implantar un horario más amplio para la entrega de carnés.
3. Establecer cuales cert

RESPONSABLE
DIRECTOR DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO

AÑO	PERIODO DE EVALUACIÓN		
	SEM 2 2007	SEM 1 2008	SEM 2 2008
VALOR	51,10%	0%	0%
META	70%	70%	0%



	INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS	Código: FSE.10
		Versión: 01

PROCESO	ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	SUBPROCESO	REGISTRO ACADÉMICO
DESEMPEÑO DEL PROCESO			

1. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES

Fecha de Seguimiento:	2006-2007				
NOMBRE DEL INDICADOR	ASERTIVIDAD EN LA COMUNICACIÓN		OBJETIVO	Medir el nivel de asertividad en la comunicación	
Meta	70%	Frecuencia de medición	ANUAL	Unidad	%
Responsable medir	de	DIRECTOR DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO COORDINADOR DE REGISTRO ACADÉMICO COORDINADOR DE ADMISIONES	Periodo de seguimiento	SEM 2 2007	Sentido (Maximizar, minimizar, mantener)
					Máximizar

RESULTADOS

1
PERIODOS DE EVALUACIÓN (SEMESTRAL)

OBSERVACIONES:
Para dar cumplimiento a este indicador es indispensable la colaboración del personal de la Dirección de Admisiones y Registro Académico, frente al trato con los beneficiarios.

ACCIONES DE MEJORA:
1. Sensibilizar al personal sobre la satisfacción del beneficiario.

RESPONSABLE
DIRECTOR DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO

AÑO	PERIODO DE EVALUACIÓN		
	SEM 2 2007	SEM 1 2008	SEM 2 2008
VALOR	56,76%	0%	0%
META	70%	70%	0%

	INFORME DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	Código: FSE 10
		Versión: 01

2. SEGUIMIENTO AL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

Cantidad	Tipo de Producto y/o Servicio no conforme ¹	Observaciones
0		• El seguimiento sobre la presencia de productos no conformes se establece a partir del primer semestre del 2008.

3. ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS (AC) Y PREVENTIVAS (AP)

Origen	Cantidad	N° Acciones Abiertas		N° Acciones Cerradas		Observaciones
		AC	AP	AC	AP	
Auditoría Interna	1	1				Se presentó una no conformidad, "No se evidencian los criterios para la protección del registro de calificación (hojas de vida) de tal forma que se garantice la seguridad de dicha información." en gran magnitud debido a la falta de espacio para el manejo
Producto No Conforme	0					
Revisión por la Dirección	0					
Indicadores de Calidad	1	1				A partir de los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los estudiantes de pregrado presencial y de la evaluación de indicadores se establecieron acciones de mejora frente a los servicios que presta la Dirección de Admisiones y Registro Ac
Evaluación de la Satisfacción del Beneficiario	1	1				
Mapa de riesgos						
Proveedores						
Otros	1		1			Se implementó esta acción con el fin de garantizar que la información de los Folletos Publicitarios de los Programas Académicos de Pregrado Presencial se encuentre actualizada.

4. ESTADO DE ACCIONES DE MEJORA

Cantidad	Cumplidas	Sin cumplir	Observaciones
3		3	Se establecieron tres acciones de mejora: La primera referente a la documentación y metodología de las actividades relacionadas con la Divulgación de Programas Académicos de Pregrado Presencial, la segunda es la implementación de un buzón de sugerencias q



	INFORME DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	Código: FSE.10
		Versión: 01

5. DIFICULTADES EN EL DESARROLLO DEL PROCESO

- La dificultad más relevante y latente es la falta de espacio en la Dirección, lo que afecta significativamente el Archivo de las Hojas de Vida de los Estudiantes y la distribución de los puestos de trabajo del personal, afectando la interacción con lo

6. NECESIDADES DEL PROCESO/SUBPROCESO PARA CUMPLIR LAS METAS

- Para el Proceso es indispensable que se asigne un lugar donde la Dirección de Admisiones y Registro Académico pueda trasladarse, con el fin de acondicionar un área para el Archivo de las Hojas de Vida de los Estudiantes, garantizando las condiciones

7. RECOMENDACIONES




Tabla 8 **Informe de Desempeño**



Para la realización de las mediciones de los indicadores presentes en el informe, *Nivel de Satisfacción de los Beneficiarios y Asertividad en la Comunicación* se realizó una encuesta dirigida a los estudiantes de pregrado presencial de la Universidad.

Con el fin de que no se presentaran sesgos en la consolidación de datos, estas encuestas se realizaron en la Dirección de Admisiones y Registro Académico, en Biblioteca y en diferentes Escuelas de la Universidad.

A continuación en la figura 17 se muestra la encuesta realizada a un estudiante de la Universidad.

		PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		FECHA	06/11/2007

Su opinión es valiosa para mejorar la calidad de nuestros productos y servicios, por ello le solicitamos que califique nuestro trabajo.

¡Ayúdenos a hacer las cosas como usted lo merece: lo mejor posible!

► Marque con una X la opción que usted considera conveniente referente a los servicios y/o productos ofrecidos por la Dirección de Admisiones y Registro Académico.

1. Tipo de Usuario

Estudiante de Pregrado	<input checked="" type="checkbox"/>	Personal Docente	<input type="checkbox"/>
Estudiante de Posgrado	<input type="checkbox"/>	Personal Administrativo	<input type="checkbox"/>
Egresado UIS	<input type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>

Si es estudiante de Pregrado Presencial escriba el programa y el nivel al que pertenece.

Programa Académico	Ing. Civil
Nivel	VI.

2. Cuales de los siguientes factores considera importantes al momento de recibir un servicio y/o producto.

Cortesía del personal	<input type="checkbox"/>
Horarios de atención	<input checked="" type="checkbox"/>
Tiempo de respuesta a las solicitudes o inquietudes	<input type="checkbox"/>
Solución a las solicitudes y/o inquietudes	<input type="checkbox"/>
Orientación acertada	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>
Cuales:	

3. Conoce los servicios y/o productos que brinda la Dirección de Admisiones y Registro Académico.

Si Cuales: Certificados, Solicitudes.
No

► En la Dirección de Admisiones y Registro Académico se identifican tres áreas de servicios generales básicos: Admisiones, Registro Académico y Certificados. Evaluamos cada uno de ellos.

5. Cuál ha sido el nivel de satisfacción para los servicios que ofrece Admisiones en cuanto a:

SERVICIO Y/O PRODUCTO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NO LO HA UTILIZADO
Atención del personal		<input checked="" type="checkbox"/>		
Tiempos de respuesta a las solicitudes o inquietudes			<input checked="" type="checkbox"/>	
Información generada			<input checked="" type="checkbox"/>	
Horario de Carnización (Miércoles de 3:00 a 5:00 pm)			<input checked="" type="checkbox"/>	
Entregas de Carnés (Viernes de 2:00 a 5:00 pm)		<input checked="" type="checkbox"/>		

6. Cuál ha sido el nivel de satisfacción para los servicios que ofrece Registro Académico en cuanto a:

SERVICIO Y/O PRODUCTO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NO LO HA UTILIZADO
Atención del personal		<input checked="" type="checkbox"/>		
Tiempos de respuesta a las solicitudes o inquietudes			<input checked="" type="checkbox"/>	
Información generada			<input checked="" type="checkbox"/>	

7. Cuál ha sido el nivel de satisfacción para los servicios que ofrece Certificados en cuanto a:

SERVICIO Y/O PRODUCTO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NO LO HA UTILIZADO
Atención del personal		<input checked="" type="checkbox"/>		
Tiempos de respuesta a las solicitudes o inquietudes		<input checked="" type="checkbox"/>		
Información generada		<input checked="" type="checkbox"/>		
Espedición de certificados (2 días hábiles después de la solicitud)		<input checked="" type="checkbox"/>		
Horarios de entrega de certificados (Lunes a Viernes de 11:00 a 12:00 am y de 2:00 a 3:00 pm)			<input checked="" type="checkbox"/>	

8. La información que ha solicitado en las instalaciones de Admisiones y Registro Académico ha sido:

Acurada Limitada Confusa Equivocada

¿Cuál es el motivo de la razón de la opción elegida?

No una buena comunicación entre los escuets y los antes de ese edificio

9. Su opinión es valiosa para la mejora continua de nuestro proceso. Por favor si tiene alguna observación diligencie este espacio.

Falta personal

¡Gracias por su colaboración!

Figura 17 Encuesta de Satisfacción.

Las encuestas realizadas se utilizaron para obtener y recopilar información pertinente de la opinión que tienen los estudiantes de pregrado presencial acerca del servicio que presta la Dirección de Admisiones y Registro Académico. De la realización de esta encuesta se consolidó la siguiente información.

Población

La población objeto de nuestro estudio son los estudiantes de pregrado presencial de la UIS. Esta es una población finita, con un N correspondiente a 14.572 estudiantes que representa el número de estudiantes matriculados en el primer periodo académico del 2007.

Muestra

Para determinar el número de encuestas a realizar se hizo un muestreo aleatorio simple para ello se aplica la siguiente fórmula.

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

N: Tamaño de la población

Z: Nivel de confianza

P: Probabilidad de Éxito

Q: Probabilidad de Fracaso

E: Error

N = 14572

Z = 1,96

P = 0,5

Q = 0,5

e = 0,07

n = 194

Una vez realizada la encuesta se encontró la siguiente información:

- Factores que los estudiantes consideran importantes al momento de recibir un servicio y/o producto:

FACTOR	TOTAL	%
Cortesía del personal	162	83,5
Horario de atención	122	62,9
Tiempo respuesta	131	67,5
Solución inquietudes	132	68,0
Orientación acertada	114	58,8
Otros	0	0,0

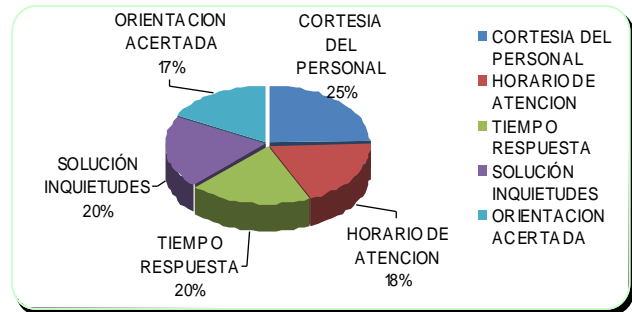


Figura 18 Factores que los estudiantes consideran importantes al momento de recibir un servicio y/o en la Dirección de Admisiones y Registro Académico.

- Conocimiento de los servicios y/o productos que se ofrecen en la Dirección de Admisiones y Registro Académico. En la figura 18. Se muestra el porcentaje de estudiantes que conocen los servicios y/o productos que se ofrecen en la Dirección de Admisiones y Registro Académico.

	TOTAL
Si	91
No	101
No responde	2
	194

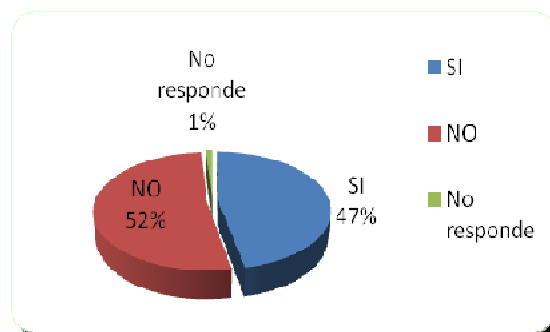


Figura 19 Porcentaje de estudiantes que conocen los servicios y/o productos que se ofrecen en la Dirección de Admisiones y Registro Académico.

Los más conocidos son: certificados, registro académico, admisiones, matrículas, solicitudes de carné, solicitud de información de programas académicos.

Nivel de satisfacción, donde:

MS: muy satisfecho

S: satisfecho

PC: poco satisfecho

NHU: no han utilizado el servicio

▪ Nivel de satisfacción para los servicios que ofrece Admisiones en cuanto a:

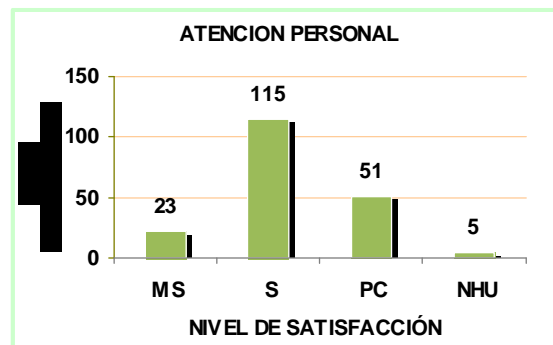


Figura 20 Nivel de Satisfacción de la Atención del Personal de Admisiones.

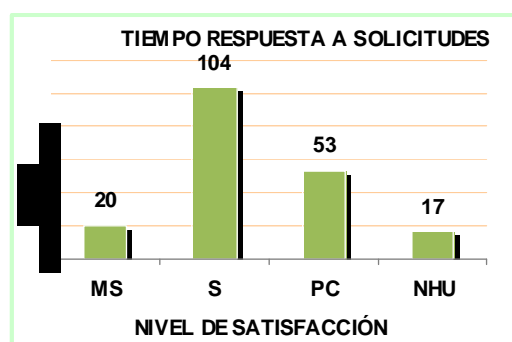


Figura 21 Nivel de Satisfacción del tiempo de respuesta a las solicitudes de Admisiones.

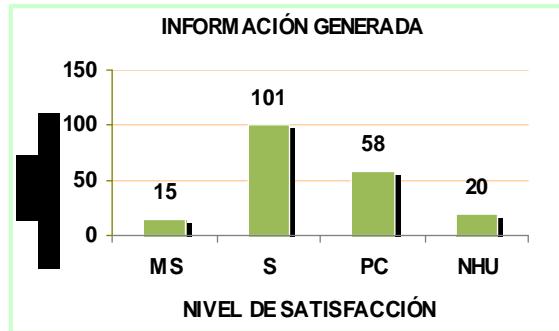


Figura 22 Nivel de Satisfacción de la información generada por Admisiones.

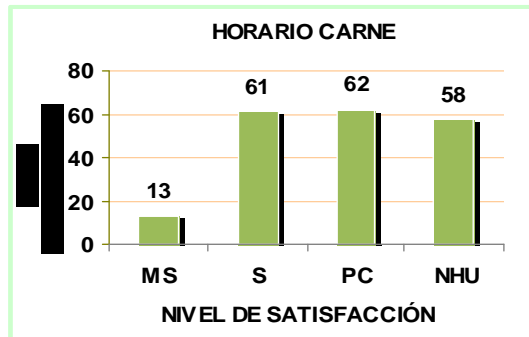


Figura 23 Nivel de Satisfacción de los horarios de carnetización.

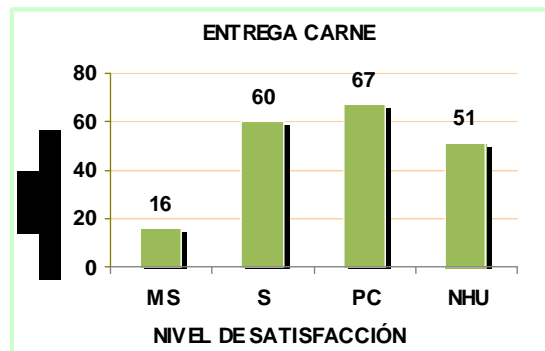


Figura 24 Nivel de Satisfacción de los horarios de entrega de carnés.

▪ Nivel de satisfacción para los servicios que ofrece Registro Académico en cuanto a:

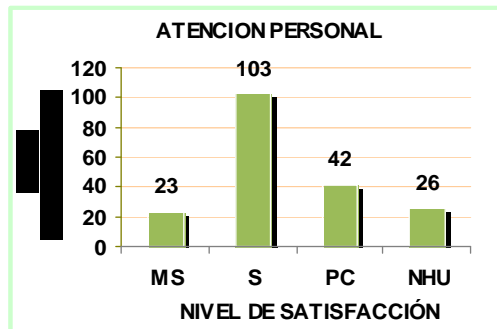


Figura 25 Nivel de Satisfacción de la Atención del Personal de Registro Académico.

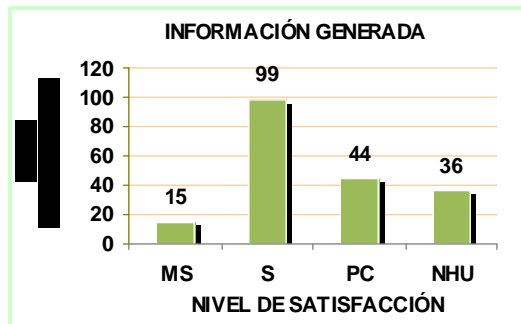


Figura 26 Nivel de Satisfacción de la información generada por Registro Académico

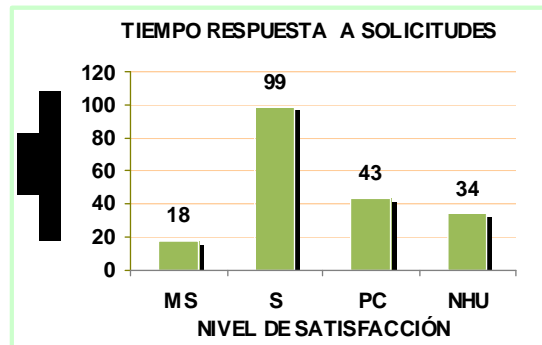


Figura 27 Nivel de Satisfacción del tiempo de respuesta a las solicitudes de Registro Académico

- Nivel de satisfacción para los servicios que ofrece Certificados en cuanto a:

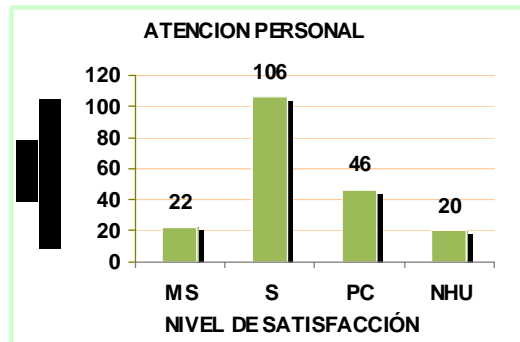


Figura 28 Nivel de Satisfacción de la Atención del Personal de Certificados.

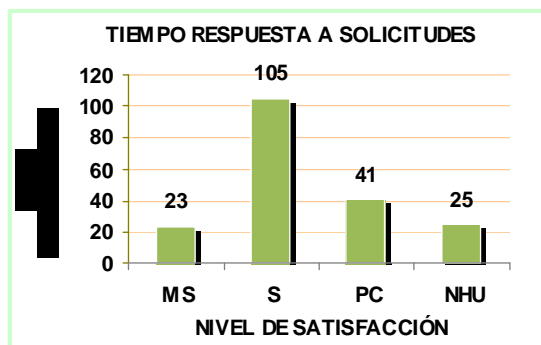


Figura 29 Nivel de Satisfacción del tiempo de respuesta a las solicitudes de Certificados

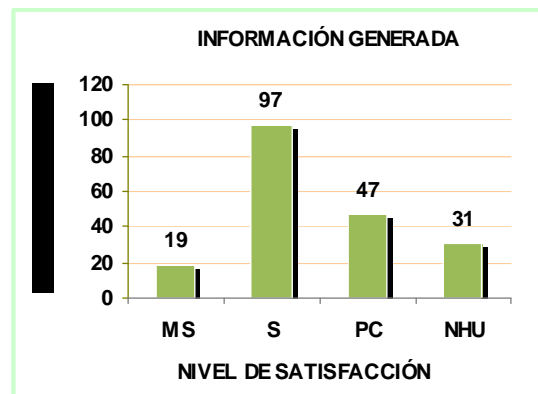


Figura 30 Nivel de Satisfacción de la información generada por Certificados

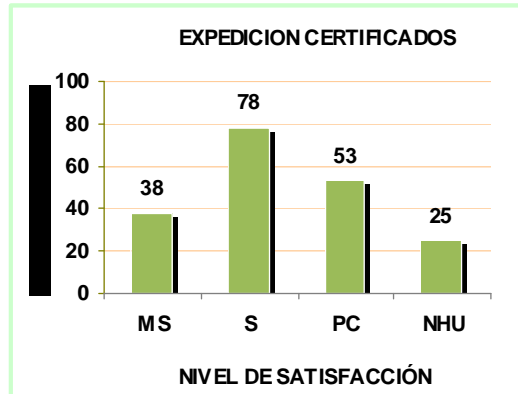


Figura 31 Nivel de Satisfacción del tiempo de duración en expedir un certificado.

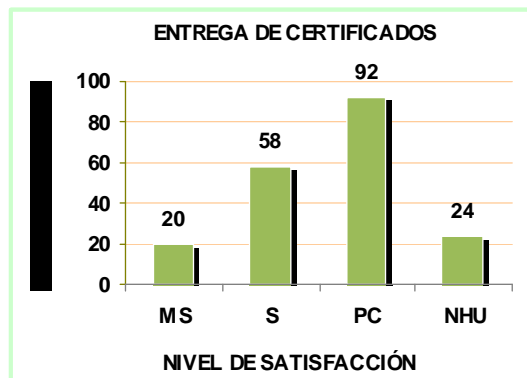


Figura 32 Nivel de Satisfacción del horario de entrega de certificados.

- La calificación y el porqué de la valoración de la información solicitada en las instalaciones de Admisiones y Registro Académico. En la figura 19. Se puede observar el porcentaje de la valoración que dan los estudiantes a la información solicitada en las instalaciones de Admisiones y Registro Académico.

INFORMACION	TOTAL
Acertada	94
Limitada	67
Confusa	23
Equivocada	5
No responde	4
Anulada	1
	194

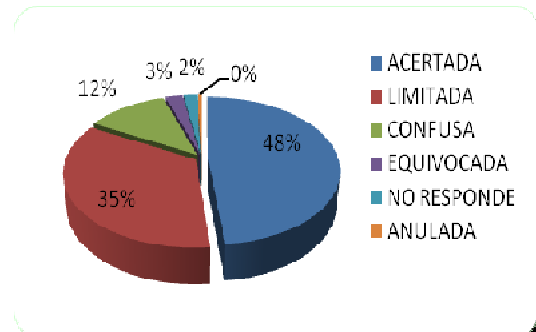


Figura 33 Porcentaje de la valoración que dan los estudiantes a la información solicitada en las instalaciones de Admisiones y Registro Académico.

ACERTADA

- La información es correcta
- La información es oportuna
- La información es clara
- El personal ha suministrado información de manera amable
- Buen servicio

LIMITADA

- Falta amabilidad en el personal que da la información
- Falta educación y cortesía, ni siquiera miran para responder.
- Falta que se divulgue la información en mas carteles
- No explican bien por responder rápidamente
- La información no es clara
- La información es insuficiente
- La información no es precisa
- La información es incompleta

- La información no se genera con rapidez
- Información incorrecta
- No dan respuesta

CONFUSA

- Las personas que atienden suponen que los usuarios conocen los procedimientos a seguir.
- El personal es poco cooperativo y atento.
- Al personal le falta amabilidad y muestran que sólo cumplen un horario de trabajo.
- No dan la información o no responden a lo que se requiere.
- Los estudiantes deben ir de oficina en oficina en búsqueda de soluciones, lo que genera pérdida de tiempo.
- Hay poco tiempo para solucionar los problemas o inconvenientes que se presentan.
- Los estudiantes no son informados de los cambios o modificaciones académicas.
- No hay coherencia de la información suministrada por el personal de la DARA.
- No hay coherencia entre la información que suministran las Escuelas y la información que generada por la Dirección de Admisiones y Registro Académico.

EQUIVOCADA

- El personal que atiende es malgeniado.
- Observaciones realizadas por los estudiantes sobre diferentes aspectos:

PERSONAL

- Falta amabilidad, entusiasmo y energía por parte del personal de DARA.
- El servicio de la secretaria es muy bueno.
- El personal tiende a ignorar al estudiante, aprovechando que son funcionarios de la Universidad.
- El personal habla mucho por teléfono.
- El personal desvía sus actividades o tareas para hablar de temas que no son académicos en horas laborales.

- El personal habla mucho entre sí.
- El personal se demora en atender las inquietudes de los estudiantes, y en ocasiones no logra resolver las dudas.

ESCUELAS

- El personal que trabaja en algunas Escuelas de edad avanzada debe ser sustituido por personal más joven.

COMUNICACIÓN

- Mejorar el flujo de información que manejan las Escuelas y DARA, definiendo claramente lo que le compete a cada cual en los temas académicos.

HORARIOS

- Se debe ampliar el horario de carnetización, de entrega de certificados y de carnés.
- Los horarios disponibles de entrega de carnés y certificados son limitados y cortos, y en ocasiones no da alternativa a los estudiantes que tienen clase en este horario para reclamarlo.

AGILIDAD EN LOS TRÁMITES

- Las inclusiones y las cancelaciones deberían ser por internet.
- Falta personal que agilice los trámites y las solicitudes.
- Se debe esperar mucho tiempo para ser atendido.
- Las solicitudes deben ser atendidas con mayor agilidad.
- Las filas para ser atendidos son muy largas.

INFORMACIÓN

- Tener acceso a la información necesaria para resolver inquietudes.
- Conocer los recursos y los medios con los que un estudiante puede resolver sus problemas.

CARNETIZACIÓN

- Se presentan problemas al reclamar el carné.
- Se debe espera mucho tiempo en la toma de la foto para el carné.

CERTIFICADOS

- Los certificados son costosos.
- El tiempo de entrega de los certificados es muy largo.

SISTEMA DE INFORMACIÓN

- Ver a través de Internet las deudas que se tienen con el sistema financiero.

A partir de los resultados generados en la encuesta aplicada a los estudiantes de pregrado presencial se calcularon los indicadores de *Nivel de Satisfacción de los Beneficiarios* y *Asertividad en la comunicación*.

Inicialmente se planeó incluir en la medición del indicador *Nivel de Satisfacción de los Beneficiarios* una encuesta que había sido implementada en el año 2007 en los eventos de divulgación de los programas académicos de la universidad, los cuales son liderados por la coordinación de Admisiones, pero la estructura de esta encuesta no permitió darle valor al indicador. Sin embargo la consolidación de estos datos contribuyó a establecer mejoras para la realización de los eventos de divulgación del año 2008. La encuesta aplicada a este tipo de evento se puede observar en el anexo 15. "Encuesta Encuentro de Universidades" y la Consolidación de la información en el anexo 16. "Consolidado Encuesta Encuentro de Universidades".

11.3 IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS

La metodología a utilizar para el tratamiento de las acciones correctivas y preventivas se basa en el análisis de las 5 M y los tres porque, ya que estos mecanismos permiten establecer las causas reales de las no conformidades presentadas o potenciales.

Para el proceso de Admisiones y Registro Académico, se definieron dos acciones correctivas las cuales se pueden observar en el anexo 20. “Acción Correctiva N° 01” y anexo 21. “Acción Correctiva N° 02”, una acción preventiva que se muestra en el anexo 22. “Acción Preventiva N° 03” y tres de mejora que se pueden observar en los anexos: anexo 23. “Acción de Mejora N° 01”, anexo 24. “Acción de Mejora N° 02” y anexo 25. “Acción de Mejora N° 03”. A partir de estas acciones se plantean las actividades para la mejora del desempeño del proceso y del servicio al usuario.

A partir de las actividades establecidas en las acciones se consolida la siguiente información que corresponde a mejoras para el proceso:

Nº	Acción Correctiva. Archivo ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
1.	Señalización del área del archivo.	Director de Admisiones y Registro Académico	04/12/2007
2.	Impermeabilización del techo del área de archivo, para evitar las goteras.	Director de Admisiones y Registro Académico	04/12/2007
3.	Contratación de una persona para que sea la única encargada de la organización y manipulación de las hojas de vida de los estudiantes.	Director de Admisiones y Registro Académico	20/01/2008
4.	Gestionar la adjudicación de un espacio propicio para el acondicionamiento del área de archivo bajo las condiciones ambientales requeridas.	Director de Admisiones y Registro Académico	14/03/2008
5.	Acondicionamiento del área de archivo bajo las condiciones ambientales requeridas.	Director de Admisiones y Registro Académico	15/11/2008
Nº	Acción Correctiva. Satisfacción del Beneficiario ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE

1.	Compra de una Máquina nueva de Carnetización que garantice la prestación del servicio de carnetización y la legibilidad de los carnés.	Director de Admisiones y Registro Académico	18/03/2008
2.	Establecer e implantar un horario más amplio para la entrega de carnés.	Director de Admisiones y Registro Académico	12/12/2007
3.	<i>Establecer cuales certificados se pueden entregar inmediatamente y cuales se deben tramitar en un tiempo mayor.</i>	<i>Director de Admisiones y Registro Académico</i>	<i>12/12/2007</i>
.	<i>Establecer los días hábiles en que se tramitarán los certificados que no son de entrega inmediata.</i>	<i>Director de Admisiones y Registro Académico</i>	<i>12/12/2007</i>
5.	<i>Establecer e implantar un horario más amplio para la entrega de certificados.</i>	<i>Director de Admisiones y Registro Académico</i>	<i>12/12/2007</i>
6.	<i>Dar una capacitación de Satisfacción del Beneficiario.</i>	<i>Director de Admisiones y Registro Académico</i>	<i>20/12/2007</i>
Nº	Acción Preventiva. Entrega de Folletos con la Información Actualizada. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
1.	<i>Establecer una metodología para la actualización de la información de los Folletos Publicitarios de los diferentes Programas Académicos.</i>	<i>Coordinador de Admisiones</i>	<i>04/12/2007</i>
2.	<i>Enviar a las Escuelas el folleto publicitario del Programa Académico correspondiente, con el fin de que se verifique su información y se reporten los cambios presentados.</i>	<i>Coordinador de Admisiones</i>	<i>17/12/2007</i>
3.	Verificar que todas las Escuelas hayan reportado la conformidad o los cambios presentados en la información de los folletos Publicitarios. En el caso que no se reporten los cambios se debe gestionar la recopilación de la información.	Coordinador de Admisiones	21/01/2008
4.	Enviar a publicaciones los cambios reportados para la elaboración de los nuevos folletos publicitarios.	Coordinador de Admisiones	04/02/2008
5.	Entrega de folleto publicitarios con información actualizada.	Coordinador de Admisiones	10/03/2008
Nº	Acción de Mejora.	RESPONSABLE(S)	FECHA LÍMITE

Planificación de la divulgación de los Programas Académicos de Pregrado Presencial.			Inicio	Fin
ACTIVIDAD				
1.	<i>Establecer una guía donde se consigne todas las actividades relacionadas con la divulgación de los Programas Académicos.</i>	<i>Coordinador de Admisiones</i>	01/11/2007	03/12/2007
2.	<i>Diseñar e implementar un formato para la planificación de las actividades de divulgación.</i>	<i>Coordinador de Admisiones</i>	01/11/2007	03/12/2007
Nº	Acción de Mejora. Buzón de Sugerencias	RESPONSABLE(S)	FECHA LÍMITE	
			Inicio	Fin
1.	<i>Ubicar un Buzón de sugerencias en un lugar visible en la Dirección de Admisiones y Registro Académico.</i>	<i>Grupo Primario</i>	01/11/2007	23/11/2007
2.	<i>Definir un responsable encargado del manejo de las sugerencias recibidas.</i>	<i>Grupo Primario</i>	20/11/2007	03/12/2007
3.	<i>Establecer una metodología para el tratamiento de las sugerencias.</i>	<i>Grupo Primario</i>	20/11/2007	03/12/2007
Nº	Acción de Mejora. Encuestas	RESPONSABLE(S)	FECHA LÍMITE	
			Inicio	Fin
1.	<i>Diseñar una encuesta para que las Escuelas evalúen los servicios que presta la Dirección de Admisiones y Registro Académico.</i>	<i>Coordinadores y Director de Admisiones y Registro Académico</i>	30/11/2007	12/12/2007
2.	<i>Implementar la Encuesta de Satisfacción a las Escuelas.</i>	<i>Coordinadores y Director de Admisiones y Registro Académico</i>	15/03/2008	15/04/2008
3.	<i>Consolidar los datos obtenidos en la encuesta diligenciada en la Escuelas y utilizar los datos obtenidos para los cálculos referentes a los indicadores.</i>	<i>Coordinadores y Director de Admisiones y Registro Académico</i>	01/05/2008	23/06/2008
4.	<i>A partir de las encuestas aplicadas a los estudiantes y los eventos de divulgación se deben diseñar nuevas encuestas que incluyan los factores que apuntan a medir el cumplimiento de los Objetivos de Calidad.</i>	<i>Coordinadores y Director de Admisiones y Registro Académico</i>	10/12/2007	20/12/2007

Tabla 9 Cuadro de actividades para las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

Las actividades que se implementaron al momento de culminar la práctica se encuentran en letra inclinada. La demás actividades se llevarán cabo de acuerdo a los plazos

establecidos, la disponibilidad de recursos requeridos y las determinaciones que tome el líder del proceso al respecto.

Se ha establecido que las acciones correctivas derivadas de las auditorías internas o externas deben ser monitoreadas y verificadas por el proceso de Seguimiento Institucional que se encuentra constituido por la Dirección de Evaluación y Control de la Universidad. Las acciones derivadas de la gestión del sistema y del proceso deben ser verificadas por el Líder de Proceso.

En concordancia con la opinión y las sugerencias del grupo primario se establecieron varias maniobras y conclusiones que respaldan la mejora del proceso y el cumplimiento de las actividades inmersas en las acciones correctivas, preventivas y de mejora. Las más relevantes se presentan a continuación.

- Es indispensable para mejorar la atención al usuario replantear la distribución de los puestos de trabajo de la Dirección. Ésta reforma se tiene prevista para el mes de Enero. Sin embargo cabe mencionar que lo ideal es reubicar toda la Dirección incluyendo el Archivo donde se almacenan las hojas de vida de los estudiantes, ya que cuenta con espacio insuficiente para la demanda que se presenta.
- Se señaló no sólo el área del archivo, sino el área de la Dirección de Admisiones y Registro Académico con el fin de advertir a las personas ajenas a la Dirección sobre las áreas restringidas, brindar información clara y visible y de facilitar la identificación y la búsqueda de la información de las hojas de vida en el área del archivo. En la figura 20. Se muestra la señalización que se colocó en la puerta que conduce al área del archivo, en la figura 21. la señalización para la identificación del tipo de hoja de vida que se encuentra almacenada en el archivo, en la figura 22. se muestra la señalización que corresponde a la advertencia de área restringida, ya que esa es la entrada hacia una pequeña cocina con la que cuenta la Dirección y la figura 23. la señalización que corresponde a la información necesaria para el trámite de certificados.



Figura 34 Señalización Entrada al Archivo.



Figura 35 Señalización del área del Archivo.



Figura 36 Señalización entrada a la Cocina.



Figura 37 Señalización del área de Certificados.

- En el mes de diciembre se contrató una persona para que en el año 2008 sea el único con acceso al área del archivo con el fin de garantizar la confidencialidad de la información de las Hojas de Vida de los Estudiantes.
- Se ubicó un Buzón de Sugerencias en un lugar visible en la Dirección con el fin de recepcionar las sugerencias y observaciones de los usuarios frente a los servicios ofrecidos. Se estableció que en los primeros 10 días de cada mes se abrirá el buzón y será el Director de Admisiones y Registro Académico el encargado de darle el tratamiento adecuado a las sugerencias encontradas. En la figura 24. Se muestra el buzón de sugerencias que se ubicó en el área frente a la entrada de la Dirección.



Figura 38 Buzón de Sugerencias.

- Con base a las estadísticas de certificados entregados en los años 2006 y 2007 se analizó que los más solicitados son los certificados de Matrícula y de Notas, con una representación aproximada del 91% en ambos años. Después de verificar cuales certificados permite el sistema generar en línea, planteamos la opción de entregar este tipo de certificados de manera inmediata y en horario más amplio.

A continuación se muestran las gráficas estadísticas de los certificados solicitados en el año 2006 y 2007. En la figura 25. se muestra los certificados expedidos en el año 2006 y en la figura 26. se muestra los certificados expedidos en el año 2007.



Figura 39 Certificados expedidos en el año 2006.



Figura 40 Certificados expedidos en el año 2007.

Aunque la mejora planteada en cuanto a la entrega inmediata y la ampliación de horarios para la entrega de certificados se tenía planeada para implantarla en el mes de diciembre

del 2007, el líder del proceso decidió realizarla en el mes de Enero del 2008. Esta mejora es una de las más representativas para el proceso, debido a que esta enfocada el la prestación de este servicio y en la satisfacción de los usuarios.

- Con base en las encuestas de satisfacción realizadas tanto a estudiantes como a las aplicadas en los eventos de divulgación, se adecuaron y rediseñaron dichas encuestas en una versión mejorada, con el fin de darles un enfoque hacia la medición de los indicadores establecidos y por ende al cumplimiento de los Objetivos de Calidad. También se diseño una encuesta para que sea aplicada en las escuelas, debido a estas son uno de los principales clientes de la Dirección de Admisiones y Registro Académico. Estas encuestas se pueden observar en los anexos: anexo 17. “Encuesta de Satisfacción Mejorada”, anexo 18. “Encuesta Encuentro de Universidades Mejorada” y en el anexo 19. “Encuesta para las Escuelas”.

- Las autoras del presente documento participamos activamente en las actividades desarrolladas con el apoyo de la División de Recursos Humanos hacia el personal de la Dirección de Admisiones y Registro Académico donde se resaltan los valores y las actitudes hacia un clima organizacional agradable, tolerante y cooperativo. En la figura 27. Se puede observar en una foto la participación de todo el personal de la Dirección en la que a través de una de las actividades lúdicas realizadas en Villa Asunción se resalta la importancia de la colaboración y de la buena comunicación hacia las personas que nos rodean.



Figura 41 Actividad Clima Organizacional.

11.4 PREAUDITORÍA POR PARTE DEL ICONTEC

La preauditoría por parte del ICONTEC, se realizó en el mes de diciembre del 2007 y fue realizada por el Auditor Líder del Icontec. Además asistieron a la auditoría el Ingeniero asesor externo de la firma Stratégika, una de las Coordinadoras de Calidad, el Líder del proceso, la coordinadora de Admisiones, la coordinadora de Registro Académico, la Profesional de Sistemas y las autoras del presente documento.

El líder del proceso realizó una presentación del proceso de Admisiones y Registro Académico, los subprocesos identificados, las actividades que involucra cada subproceso, la documentación que soporta estas actividades, los indicadores de gestión definidos para la medición y seguimiento del proceso y las acciones preventivas, correctivas y de mejora que se tienen establecidas.

Seguidamente El Auditor Líder, realizó una serie de preguntas a todo el equipo presente sobre el aporte del Proceso a la Política de Calidad definida para la Universidad y la

relación directa entre el proceso y los objetivos institucionales. Así mismo hizo una revisión de los resultados de los indicadores de gestión y de las acciones planteadas para mejorarlos, de los productos no conformes identificados en el proceso, y las acciones preventivas, correctivas y de mejora que se establecieron para el proceso. Además se analizaron los resultados arrojados en las encuestas de satisfacción a los estudiantes y se cuestionó sobre las acciones a emprender para mejorar el servicio.

La reunión de cierre de auditoría fue liderada por uno de los Auditores del ICONTEC, quien presentó un informe en el que mostraron los resultados de la preauditoría realizada. Satisfactoriamente el líder del proceso de Admisiones y Registro Académico fue felicitado por el liderazgo que demostrado en el proceso de implementación, ya que en el corto tiempo ha ido más allá de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, aplicando herramientas administrativas que le ha facilitado la gestión y control del proceso. La labor como líder de proceso del Director de Admisiones y Registro Académico fue tomada como ejemplo a seguir por parte de los demás procesos involucrados. Fue realmente gratificante tanto para el líder de este proceso, como para el personal que lo integra y por supuesto para las autoras de este libro que haya sido exaltada la tarea desarrollada en este proceso de implementación ya que todos sentimos que hemos contribuido de una forma u otra en la consolidación del proceso para la implementación del SGC.

Cabe resaltar que de la realización de esta preauditoría por parte del ICONTEC no se levantaron no conformidades hacia el proceso de Admisiones y Registro Académico, pero si hay observaciones generales planteadas por el auditor líder que sugieren y resaltan los siguientes aspectos a partir de los cuales se deben emprender acciones para contribuir al mejoramiento del proceso y del Sistema en general:

- La actitud de servicio. Para que se estructure formalmente una campaña de sensibilización y concientización a todo el personal que interactúa con la comunidad universitaria para mejorar sustancialmente el servicio al cliente.
- Las acciones preventivas. Para activar la identificación de las acciones preventivas y empezar a cumplir el indicador de generar la “Cultura preventiva” en la universidad es posible:

- Fortalecer el concepto de prevención.
 - Completar la metodología definida con herramientas adicionales que les permitan identificar las acciones preventivas.
 - Generar el espacio (ejemplo: Grupos Primarios) para que el dueño de proceso identifique y haga seguimiento a sus acciones preventivas.
 - Seguimiento del comité de las acciones preventivas de los dueños de proceso.
- Los indicadores de gestión. Con miras a fortalecer el tablero de indicadores se sugiere tener en cuenta:
- Minimizar la cantidad de indicadores, considerando con prioridad aquellos que orientan hacia el cumplimiento de los objetivos de calidad, los objetivos del proceso, la satisfacción del cliente interno del proceso.
 - Establecer metas más exigentes.
 - Compromiso de los dueños de proceso para la entrega oportuna de los datos necesarios para conocer el comportamiento de los indicadores.
- Las acciones correctivas. Para fortalecer la aplicación de la metodología definida es importante considerar:
- Las acciones correctivas se pueden generar por autogestión, la insatisfacción de un cliente o un proveedor interno.
 - No esperar a que las acciones correctivas vengan sólo de las auditorías de calidad.
 - Establecer el espacio para que los líderes de los procesos con su equipo de colaboradores identifiquen y hagan seguimiento de las acciones correctivas.
- El control de producto no conforme. Para activar la metodología definida, es importante tener en cuenta:
- Concienciación para que se reporten los servicios no conformes.
 - Revisar nuevamente los diferentes tipos de productos no conformes en cada proceso.



- Reentrenar al personal en el procedimiento definido.

- La satisfacción de los beneficiarios de los servicios de los procesos. Para que se terminen en todos los procesos la evaluación de la percepción de la satisfacción de los clientes y se cumpla la frecuencia establecida.

Las medidas que se tomen al respecto de acuerdo a las observaciones y no conformidades que se presentaron como resultado de la preauditoría realizada estarán a cargo de los grupos primarios, líderes de proceso y de la coordinación de calidad con el fin de gestionar el mejoramiento de cada uno de los procesos y del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en los procesos de apoyo de la Universidad Industrial de Santander.

CONCLUSIONES

Con el despliegue y desarrollo de este Trabajo de Grado se llevó a cabo la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de Admisiones y Registro Académico, lo que permitió mejorar la realización de las actividades y por ende la calidad de los servicios prestados por la Dirección de Admisiones y Registro académico. Estos resultados se lograron a través de una estructura documental que soporta las actividades del proceso, la definición de indicadores de medición y la formación y capacitación del personal que lo integra.

El proyecto ha sentado las bases para la certificación por parte de un Organismo Externo y para la construcción de una cultura que permita mantener el Sistema y mejorarlo continuamente.

La realización del diagnóstico permitió adquirir un conocimiento real a nivel macro de las condiciones en que se encontraba la Dirección de Admisiones y Registro Académico frente al cumplimiento de los requisitos de norma exigidos. Las herramientas aplicadas para conocer el estado del proceso se basaron en la matriz de requisitos de norma, en la observación, el análisis y el despliegue de preguntas previamente formuladas, lo que permitió identificar el personal involucrado, las actividades que se llevan a cabo en la Dirección y los requisitos que se encontraban alineados o deberían ser ajustados para dar el cumplimiento exigido a la norma ISO 9001:2000. A partir del diagnóstico realizado se forjó un panorama general de fortalezas y debilidades presentes en el proceso para la implementación del SGC.

Entre las fortalezas detectadas esta el Sistema de información que apoya las actividades de admisiones y registro académico, el personal capacitado en la norma ISO 9001:2000, la página de la Universidad que agiliza los tramites de inscripción y matricula y el organigrama definido y establecido para la Dirección de Admisiones y Registro Académico. Las principales debilidades identificadas se relacionan con la carencia de indicadores de gestión, emprendimiento de acciones de mejora, falta de evaluación y seguimiento de la percepción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos, espacio

insuficiente y condiciones ambientales inadecuadas para el archivo en cuanto a la protección y preservación de las Hojas de Vida de los Estudiantes. Con las fortalezas y debilidades identificadas obtuvimos una visión sobre las actividades a realizar para dar cumplimiento a la implementación del SGC y por ende de los objetivos de este Trabajo de Grado

Se revisó, adecuó y diseñó la documentación necesaria que brinda soporte a las actividades desarrolladas en la Dirección de Admisiones y Registro Académico en cada uno de los subprocesos, teniendo en cuenta los requerimientos reales y vigentes para la mejora en el desarrollo de las labores realizadas, en concordancia con los lineamientos impartidos para la estandarización y cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000.

Se formalizaron y establecieron los siguientes documentos: *Listado Maestro de Documentos Internos*, *Listado Maestro de Documentos Externos*, *Listado Maestro de Registros*, tres (3) Caracterizaciones, veintiséis (26) Procedimientos, catorce (14) Formatos (medio físico) , seis (6) formatos (medio magnético) y dos (2) Guías.

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de Admisiones y Registro Académico involucró la socialización de la documentación establecida y la divulgación de conceptos y aspectos relevantes del SGC y de la norma NTC-ISO 9001:2000. Esta implementación fue apoyada con mecanismos que permiten al personal tener acceso a información referente al SGC tanto del proceso como del sistema en general, a través del uso de la intranet y de la utilización del Fólder de la Calidad que se creó para el proceso.

Con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se establecieron indicadores de gestión como una de las principales herramientas para evaluar el cumplimiento de los objetivos y monitorear el desempeño del proceso.

Las autoras del presente documento participamos activamente en las capacitaciones organizadas por la coordinación de calidad del SGC, las cuales brindaron información

acerca de las necesidades, disposiciones y lineamientos, que fueron aplicados posteriormente al interior del proceso.

La sensibilización y formación del personal de la Dirección de Admisiones y Registro Académico se estableció paralelamente a la etapa en la que se encontraba el proyecto, teniendo en cuenta las necesidades y los lineamientos impartidos por la coordinación de calidad del SGC. La divulgación de conceptos relevantes y avances relacionados con la implementación se realizó a través de las capacitaciones impartidas a nivel grupal e individual, así como de los talleres y folletos que soportaron este tipo de actividades. Este espacio de interacción con el personal de la Dirección de Admisiones y Registro Académico permitió recolectar opiniones, sugerencias y resolver inquietudes sobre la implementación del SGC.

Se acompañaron y apoyaron las dos auditorías realizadas en el proceso de Admisiones y Registro Académico donde se evaluó la capacidad del Sistema para asegurar el cumplimiento de los requisitos y determinar el grado de conformidad con la norma ISO 9001-2000. A partir del informe presentado por los auditores se realizaron los ajustes, adecuaciones y se emprendieron acciones para dar tratamiento adecuado a los aspectos por mejorar, la no conformidad presentada y las observaciones mencionadas.

El mejoramiento continuo representa hoy en día el mayor reto para las empresas que buscan garantizar servicios y productos de calidad en el tiempo, por lo que se hace necesario contar con herramientas en la que los sistemas de gestión permiten a través de su comportamiento sistémico evaluar e identificar soluciones a los requisitos incumplidos, que atentan contra el cumplimiento de objetivos, políticas y metas establecidas

RECOMENDACIONES

El seguimiento y monitoreo continuo por parte del líder del proceso, que permita mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, apoyándose en reuniones mensuales, con el Grupo Primario, donde evalúen falencias y avances del Sistema de Gestión de Calidad implementado.

Fortalecer la calidad en el servicio y la atención al usuario, mediante la realización periódica de talleres y capacitaciones dirigidas a todo el personal. Así mismo socializar las observaciones de estudiantes y/o otros usuarios que sean depositadas en el buzón de sugerencias o recopiladas de las encuestas aplicadas con el fin de apoyar las actividades relacionadas con la concientización y la auto-evaluación del desempeño de la actitud del personal del procedimiento de las actividades del proceso.

La revisión y seguimiento de los indicadores establecidos en cuanto al cumplimiento de las metas trazadas y el planteamiento de acciones, que permitan mejorar el desempeño del proceso.

Promover e inculcar a todo el personal la cultura de gestión de calidad que permita actuar oportunamente en pro del sistema y del proceso, para que una vez se detecte una falencia se planteen y emprendan las acciones que conlleven al desarrollo, mantenimiento y mejora continua del sistema Implementado.

BIBLIOGRAFÍA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC. NTC ISO 9000. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario, Bogotá D.C. ICONTEC 2005.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC. NTC ISO 9001. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos, Bogotá D.C. ICONTEC 2000.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC. NTC ISO 9004. Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora del desempeño, Bogotá D.C. ICONTEC 2000.

PROYECTO DE GRADO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, MANUAL DE FUNCIONES Y REESTRUCCTURACIÓN FÍSICA DA LA DIRECCIÓN DE ADMISIONES DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO Y PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS PARA ENLAZAR LOS PROCESO ACADÉMICO ENTRE LAS SEDES REGIONALES Y LA DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO (ADMISIÓN, MATRÍCULA, REGISTRO DE CALIFICACIONES Y EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS). Correa Quiroz Fabio Mauricio, año 2000.



WEBGRAFÍA

www.uis.edu.co

www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/procesos.pdf

www.iram.com.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000_2000/Calidad.PDF

www.mincultura.gov.co/vbecontent/library/documents/DocNewsNo126DocumentNo228.PDF

www.cisred.com/MemCongreso37/ARCHIVOS/Indicadores.pdf

www.secretariasenado.gov.co/leyes/L0872003.HTM

www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/35.htm

www.fomento.es/NR/rdonlyres/30E622FC95A4428CBA6C54DB2AD33E6F/19523/CapituloIRequisitosISO9001.pdf

<http://es.geocities.com/dvalladares66/ger/ii/CicloDeming.htm>



ANEXOS

ANEXO 1 PRESENTACIÓN DE CAPACITACIÓN 2: GESTIÓN POR PROCESOS Y DOCUMENTACIÓN

Implementación del SGC en los procesos de apoyo a las actividades misionales de la UIS



Estamos comprometidos con ISO 9001:2000

CONSTRUIAMOS FUTURO

Capacitación

Gestión por procesos y documentación

Sistema de Gestión de Calidad

CONTENIDO

- 1 Definición de proceso y tipología
- 2 Cómo se gestiona un proceso?
- 3 Conceptos de documentación
- 4 Metodología de la documentación
- 5 Control de documentos
- 6 Documentación en la UIS

Sistema de Gestión de Calidad

1 Definición de proceso y tipología

Sistema de Gestión de Calidad

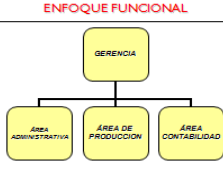
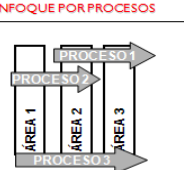
Proceso



Conjunto de Actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados

Sistema de Gestión de Calidad

Enfoque Funcional Vs. Enfoque por Procesos

ENFOQUE FUNCIONAL	ENFOQUE POR PROCESOS
	

Sistema de Gestión de Calidad

PRESENTACIÓN DE CAPACITACIÓN 2: GESTIÓN POR PROCESOS Y DOCUMENTACIÓN

Tipos de Proceso



Sistema de Gestión de Calidad



Sistema de Gestión de Calidad

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Caracterización

PROCESO: Se referencia el nombre del proceso a describir.		TIPO DE PROCESO: Dirección, Misionales y de Soporte		
OBJETIVO: Define el propósito general del proceso. Responde a las preguntas QUÉ pretende el proceso ? y PARA QUÉ ?				
ALCANCE: Describe a nivel macro en donde inicia y en donde termina el proceso, es decir, la cobertura de las actividades que lo comprenden				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Organización o persona que proporciona un producto. Pueden ser entes externos u procesos internos.	Información, documentos o elementos necesarios para desarrollar las actividades propias del proceso.	Conjunto de transformaciones que se llevan a cabo sobre las entradas del proceso y que generan salidas.	Información, documentos o elementos transformados en otras actividades propias o de otros procesos	Organización o persona que recibe un producto. Pueden ser clientes y entes externos u procesos internos.

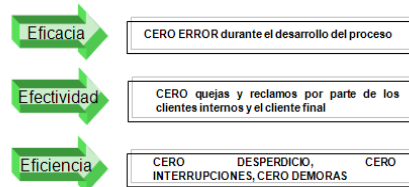
Sistema de Gestión de Calidad

RESPONSABLES		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO	
LIDER	PARTICIPANTES	Actividades para realizar seguimiento y medición del proceso (comités, listas de verificación...)	
Cargo de mayor implicación y directo responsable del proceso.	Cargos que apoyan la gestión y desarrollo de las actividades del líder del proceso.		
REQUISITOS POR CUMPLIR			
LEY	CLIENTE	UIS	NORMA: NTC ISO 9001: 2000
Reglamentación y normatividad externa aplicable al proceso/servicio.	Requisitos lineamientos de los Clientes aplicables al proceso.	Reglamentación y normas internas de la Universidad aplicables al proceso.	Requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000 aplicables al proceso.
MEDICIÓN DEL PROCESO	RECURSOS	REGISTROS	DOCUMENTOS
Indicadores a nivel estratégico, táctico y operativo	Recursos requeridos para el proceso ♦ Recursos físicos. ♦ Software		

Sistema de Gestión de Calidad

Importancia de la Estandarización y Descripción de los procesos.

¿Que se busca en los procesos?



2) Cómo gestionar un proceso ?

Sistema de Gestión de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad

PRESENTACIÓN DE CAPACITACIÓN 2: GESTIÓN POR PROCESOS Y DOCUMENTACIÓN

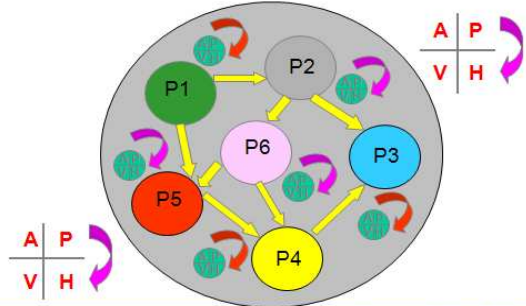
¿Cómo gestionar de una forma óptima los procesos en la organización?

1. Aclarando el papel de los líderes y fortaleciendo su competencia
2. Gestionando los procesos bajo el modelo del ciclo PHVA



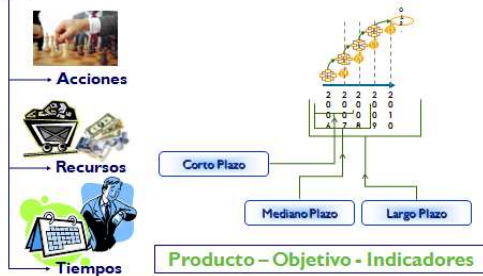
Sistema de Gestión de Calidad

Gestión de procesos



Sistema de Gestión de Calidad

Planear → Planificación



Sistema de Gestión de Calidad

Cómo se gestiona un proceso?

1. Planificando y programando acciones, como:

- Definir objetivos medibles, realizables y que sean un reto.
- Definir método de operación del proceso.
- Planificar proyectos de mejora.
- Determinar recursos económicos, humanos y de infraestructura.
- Planear las actividades de seguimiento y medición.
- Definir responsabilidades y autoridades.
- Elaborar plan de trabajo y/o de actividades a realizar.
- Identificar actividades que tienen mayor importancia en la creación de valor agregado

Sistema de Gestión de Calidad

Hacer → Aseguramiento

Generar confianza

Cuando lo logro...?



Procedimientos (Documentos)
Permiten Generar Respuesta

Ejecución

Desarrollo de actividades bajo un estándar

Sistema de Gestión de Calidad

Cómo se gestiona un proceso?

2. Ejecutando las acciones planificadas:

- Implementar los métodos estandarizados de trabajo (Manuales, Guías, Procedimientos, Instructivos, entregar la documentación a cada miembro del proceso)
- Promover permanentemente con los integrantes del proceso la ejecución de los métodos de trabajo, de acuerdo al estándar definido para asegurar su control.
- Realizar seguimiento al diligenciamiento de los registros que evidencien la operación del proceso.

Sistema de Gestión de Calidad

PRESENTACIÓN DE CAPACITACIÓN 2: GESTIÓN POR PROCESOS Y DOCUMENTACIÓN

V...erificar → **Control**

Es al **proceso** no a las personas

Se puede mejorar..!!

Control → Proceso / Producto

Conformidad / No Conformidad

Sistema de Gestión de Calidad

Cómo se gestiona un proceso?

3. **Midiendo periódicamente el avance para verificar el cumplimiento de los resultados:**

- Desarrollar las actividades de seguimiento y medición del proceso o producto en las fases o etapas establecidas.
- Realizar el análisis necesario de los datos generados para evaluar la conformidad o no conformidad con las disposiciones planificadas.
- Identificar los productos no conformes y las no conformidades para establecer las correcciones necesarias.
- Realizar las auditorías internas y las revisiones por la Gerencia.

Sistema de Gestión de Calidad

A...ctuar → **Mejoramiento**

Evaluar el Control / Evaluar la Gestión

Informes de Resultados

Proceso / Producto

Acciones de Mejoramiento

Planes de Mejoramiento Individual / Funcional/Procesos / Institucional

A P / V H

Sistema de Gestión de Calidad

Cómo se gestiona un proceso?

4. **Tomando decisiones o acciones de mejora para corregir desviaciones.**

MEJORA PROACTIVA

- Ejecución y seguimiento del impacto de los planes de mejora (Proyectos) programados.
- Identificación e implementación de acciones preventivas (Utilización de Metodologías)

MEJORA REACTIVA

- Acciones Correctivas (Auditorías Internas, análisis de indicadores, productos no conformes, quejas de los clientes, evaluaciones de desempeño, retroalimentación del cliente)
- Correcciones

Sistema de Gestión de Calidad

Ejemplo: Proceso mejora de la salud

<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar objetivo: adelgazar, bajar niveles de colesterol • Determinar el método: dieta y ejercicio • Planeación de recursos • Programación del tiempo para control 	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar exámenes • Controlar el peso semanalmente <p>V</p>
<p>H</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la dieta de acuerdo con las indicaciones • Realizar ejercicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de mejora (correcciones, acciones correctivas, preventivas) <p>A</p>

Sistema de Gestión de Calidad

La Gestión del Proceso

Cada uno de los procesos de la organización debe responder a estas preguntas:

¿Cuál es la restricción?
¿Qué Cambiar?
¿Cómo inducir el cambio?
¿Hacia qué cambiar?

¿Cuál es el plan?
¿Cuál es la solución?

Internamente (PROCESO)
Externamente (OTROS PROCESOS)

Sistema de Gestión de Calidad

PRESENTACIÓN DE CAPACITACIÓN 2: GESTIÓN POR PROCESOS Y DOCUMENTACIÓN

Cuadro de análisis y preguntas para los cambios en procesos

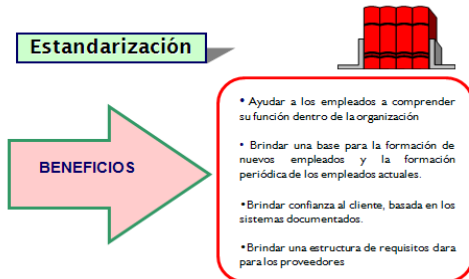
Preguntas	¿Qué?	¿Cómo?	¿Por qué?
Eliminar			
Cambiar			
Combinar			
Mejorar			
Simplificar			

Sistema de Gestión de Calidad

3 Conceptos de documentación

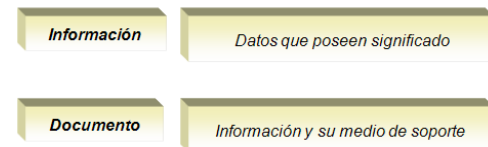
Sistema de Gestión de Calidad

Estandarización de los Documentos



Sistema de Gestión de Calidad

Definición de Documento



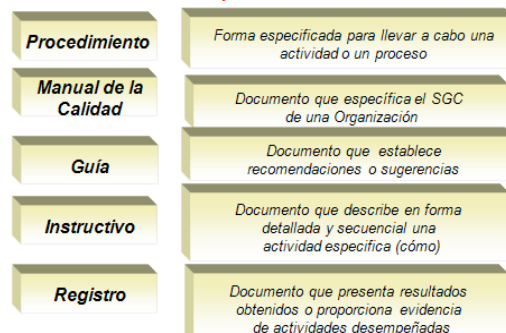
Sistema de Gestión de Calidad

Tipos de Documentación



Sistema de Gestión de Calidad

Conceptos Básicos



Sistema de Gestión de Calidad

PRESENTACIÓN DE CAPACITACIÓN 2: GESTIÓN POR PROCESOS Y DOCUMENTACIÓN

¿Cuál es la diferencia?

PROCESO	PROCEDIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> Un responsable Tiene medición 	<ul style="list-style-type: none"> Participan varios responsables de actividades No tiene medición
<i>Ejemplo</i>	<i>Ejemplo</i>
<ul style="list-style-type: none"> Proceso Comercial Proceso de Calidad Proceso Gerencial 	<ul style="list-style-type: none"> Receta de cocina Procedimiento de auditorías

Sistema de Gestión de Calidad

¿Cuál es la diferencia?

GUÍA	INSTRUCTIVO
<ul style="list-style-type: none"> Se elabora cuando no se realizan las actividades paso a paso, sino de acuerdo al tipo de situación. 	<ul style="list-style-type: none"> Es muy detallado en su descripción
<i>Ejemplo</i>	<i>Ejemplo</i>
<ul style="list-style-type: none"> Guía Atención al Cliente Guía de elaboración de documentos 	<ul style="list-style-type: none"> Instructivo de mantenimiento del puente grúa Instructivo para el desarrollo de un ensayo de laboratorio

Sistema de Gestión de Calidad

4 Metodología de la documentación

Sistema de Gestión de Calidad



Qué actividades se deben documentar ?

No es posible, ni tampoco es adecuado documentar absolutamente todo.

Debe buscarse el necesario equilibrio entre la extensión de la documentación y las habilidades y la formación del personal.

Cada empresa debe encontrar dicho equilibrio según sea su tipo de actividad, procesos y características del personal

Sistema de Gestión de Calidad

Sabías que...

Las estadísticas muestran que más de la mitad de las no conformidades en el mundo se han dado en el control de documentos.

Sistema de Gestión de Calidad

PRESENTACIÓN DE CAPACITACIÓN 2: GESTIÓN POR PROCESOS Y DOCUMENTACIÓN

5 Control de documentos

Sistema de Gestión de Calidad

Requisitos de la Documentación



Sistema de Gestión de Calidad

Documentos de la NTC ISO 9001:2000

- 4.2.3 Control de Documentos
- 4.2.4 Control de Registros
- 8.2.2 Auditoría de Calidad
- 8.3 Control de Producto no Conforme
- 8.5.2 Acciones Correctivas
- 8.5.3 Acciones Preventivas
- 4.2 Manual de Calidad
- 4.2 Política de Calidad y Objetivos de Calidad



Sistema de Gestión de Calidad

Control de los Documentos



- Aprobar los documentos, antes de su emisión.
- Revisar y actualizar cuando sea necesario.
- Asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual.
- Asegurar la disponibilidad de los documentos en los puntos de uso.
- Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.

Sistema de Gestión de Calidad

Procedimiento control de documentos



Sistema de Gestión de Calidad

Guía elaboración de documentos



1. Codificación de los documentos del SGC
2. Diseño de los Documentos (encabezado y pie de página)
3. Contenido de acuerdo al tipo de documento (Procedimiento, Manual, Guías, Instructivos, Formatos)

Sistema de Gestión de Calidad

PRESENTACIÓN DE CAPACITACIÓN 2: GESTIÓN POR PROCESOS Y DOCUMENTACIÓN

Tener cuidado con...

- Antes de publicar los documentos haberlos revisado y aprobado.
- Implementar un mecanismo que indique que el documento ha sido revisado y aprobado
- Que los interesados tengan copia de la última versión.
- Distribuir los documentos a los verdaderos usuarios.
- Retirar de circulación las versiones obsoletas de los documentos



Sistema de Gestión de Calidad

Listado maestro de documentos

Proceso	Nombre del doc.	Código	Versión No	Fecha Aprobación
Gestión Documental	Procedimiento control de documentos	PGD01	01	05/04/07

Sistema de Gestión de Calidad

Control de Registros



EL REGISTRO ES UN DOCUMENTO QUE PRESENTA RESULTADOS OBTENIDOS O PROPORCIONA EVIDENCIA DE ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS. (NTC ISO9000:2000)

Procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- IDENTIFICACIÓN
- ALMACENAMIENTO
- PROTECCION
- RECUPERACION
- TIEMPO DE RETENCIÓN Y
- DISPOSICION FINAL

Sistema de Gestión de Calidad

Listado control de registros

Proceso	Nombre del Registro	Responsable de Archivo	Control Acceso	Medio (Impreso, Físico)	Recuperación	Tiempo de retención (Anual)	Tiempo Anular (Anual)	Disposición Final
Calidad Administrativa	Evidencia satisfactoria al cliente	Lider de cada proceso	General	Impreso	Caja / Archivar en carpeta / carpeta satisfactoria del cliente	1 año	1 año	Reciclar, Eliminar, Digitalizar

Sistema de Gestión de Calidad

Tipos de documentos dentro del SGC

CODIGO	TIPO DE DOCUMENTO
	Reglamentos
M	Manual
C	Caracterización
P	Procedimiento
G	Guía
I	Instructivo
T	Protocolo
F	Formato

6 Documentación en la UIS

Sistema de Gestión de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad

PRESENTACIÓN DE CAPACITACIÓN 2: GESTIÓN POR PROCESOS Y DOCUMENTACIÓN

Strategika 10

Definiciones

- Documento transversal: Documento de aplicación a varios de los procesos de la universidad.
- Documento específico: Documento de aplicación particular en un proceso de la universidad

Sistema de Gestión de Calidad

Strategika 11

Codificación

X.Y.Y.ZZ

X: Hace referencia al tipo de documento.
 YY: Hace referencia al proceso que generó el documento.
 ZZ: Hace referencia al consecutivo dentro del proceso y según el tipo de documento.

PFI. 01 (Procedimiento del proceso Financiero No 1)

Sistema de Gestión de Calidad

Strategika 12

Instancias de revisión y aprobación de documentos

Tipo de documentos	Revisión		Aprobación	Actualización
	Técnica	De adecuación al SGC		
Documentos requisitos de norma ISO 9001:2000	Vicerrectoría administrativa Líderes de proceso de GD y SE	Gestión Documental	Rector	Líderes de proceso de GD y SE
Documentos transversales	Planeación Líderes de proceso		Rector	Planeación Líderes de proceso
Documentos específicos	Líder del proceso		Rector Vicerrector	Líder del proceso

Sistema de Gestión de Calidad

Strategika 13

¿De quién depende el éxito de este proceso?

Del compromiso y participación de todos, pero, fundamentalmente de mi compromiso y participación

Sistema de Gestión de Calidad

Strategika 14

EL RESULTADO ES:



UN TRABAJO EN EQUIPO

Sistema de Gestión de Calidad

Strategika 15

EL RESULTADO ES:



UN SABOR DE ÉXITO, UNA VENTAJA COMPETITIVA

Sistema de Gestión de Calidad

PRESENTACIÓN DE CAPACITACIÓN 2: GESTIÓN POR PROCESOS Y DOCUMENTACIÓN

EL RESULTADO ES:

Un camino de doble vía



BENEFICIO PARA TODOS LOS INVOLUCRADOS

ANEXO 2 PLANIFICACIÓN DOCUMENTAL

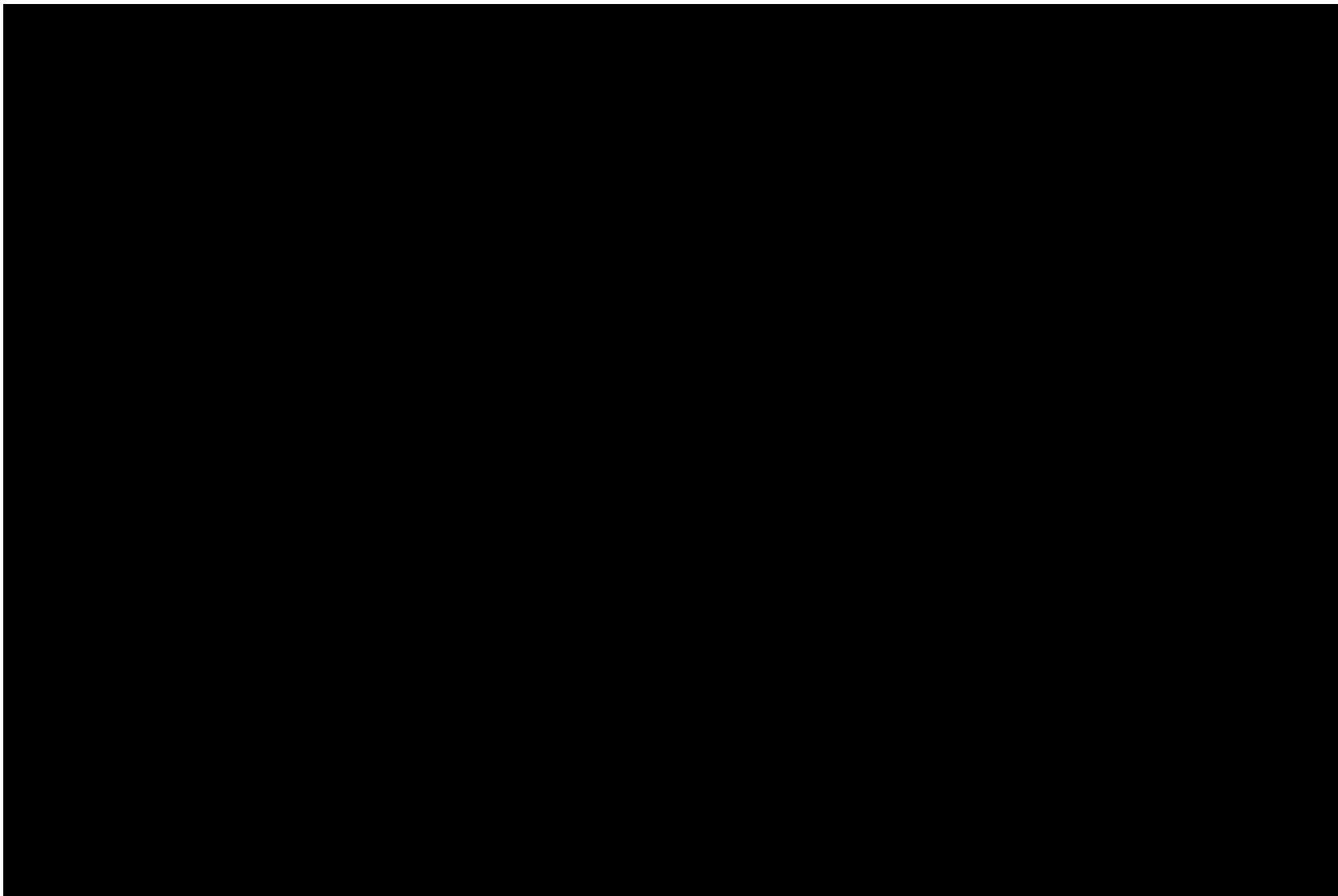
PROGRAMACIÓN DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DOCUMENTAL													
INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO					ELABORACIÓN			REVISIÓN TÉCNICA			CONTROL DE CAMBIOS		
					Nombre responsable	Planificación		Nombre responsable	Planificación		Creación	Eliminación	Actualización
Nb	Nombre del documento	Subproceso	Tipo de documento	Clasificación del documento		Fecha inicio	Fecha fin		Fecha inicio	Fecha fin			
1	Selección de Aspirantes	Admisiones	Procedimiento	Transversal	Jolenny	15-May	18-May	Yolanda	11-Jul	13-Jul			x
2	Reasignación de Cupos	Admisiones	Procedimiento	Transversal	Zulima	15-May	18-May	Yolanda	11-Jul	13-Jul			x
3	Transferencia de Estudiantes	Admisiones	Procedimiento	Transversal	Zulima	15-May	18-May	Yolanda	11-Jul	13-Jul			x
4	Planeación de la Matrícula de Estudiantes	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Zulima	15-May	18-May	Janet, Cecilia	11-Jul	13-Jul			x
5	Reserva de Cupos	Admisiones	Procedimiento	Transversal	Jolenny	22-May	25-May	Yolanda	11-Jul	13-Jul			x
6	Selección y Admisión de Estudiantes en Convenio con Escuelas Normales	Admisiones	Procedimiento	Transversal	Zulima	22-May	25-May	Yolanda	11-Jul	13-Jul			x
7	Ingreso de Profesionales	DEROGADO											
8	Readmisión de Estudiantes	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Zulima	22-May	25-May	Janet, Cecilia	16-Jul	18-Jul			x
9	Cambio de Programa Académico	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Jolenny	29-May	01-Jun	Janet, Cecilia	16-Jul	18-Jul			x
10	Simultaneidad de Programas Académicos	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Jolenny	29-May	01-Jun	Janet, Cecilia	16-Jul	18-Jul			x
11	Planeación de Cursos de Vacaciones	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Zulima	29-May	01-Jun	Janet, Cecilia	16-Jul	18-Jul		x	
12	Matrícula de Estudiantes Nuevos	Admisiones	Procedimiento	Transversal	Zulima	29-May	01-Jun	Yolanda	16-Jul	18-Jul			x
13	Matrícula de Estudiantes Antiguos area humística	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Zulima	05-Jun	08-Jun	Janet, Cecilia	16-Jul	18-Jul			x
14	Cursos de Vacaciones	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Zulima	05-Jun	08-Jun	Janet, Cecilia	23-Jul	25-Jul		x	
15	Validación por Suficiencia de Asignaturas	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Jolenny	05-Jun	08-Jun	Janet, Cecilia	23-Jul	25-Jul			x
16	Cursos Dirigidos de Asignaturas	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Jolenny	05-Jun	08-Jun	Janet, Cecilia	23-Jul	25-Jul			x
17	Cancelación de Matrícula	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Jolenny	12-Jun	15-Jun	Janet, Cecilia	23-Jul	25-Jul			x

PLANIFICACIÓN DOCUMENTAL

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO					ELABORACIÓN			REVISIÓN TÉCNICA			CONTROL DE CAMBIOS		
No	Nombre del documento	Subproceso	Tipo de documento	Clasificación del documento	Nombre responsable	Planificación		Nombre responsable	Planificación		Creación	Eliminación	Actualización
						Fecha inicio	Fecha fin		Fecha inicio	Fecha fin			
18	Inclusión y/o Cancelación de Asignaturas	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Zulima	12-jun	15-jun	Janet, Cecilia	23-jul	25-jul			x
19	Cancelación de Matrícula con Reserva de Cupo	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Jblenny	12-jun	15-jun	Janet, Cecilia	23-jul	25-jul			x
20	Registro de Calificaciones Normales del Período Académico	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Zulima	12-jun	15-jun	Janet, Cecilia	27-jul	31-jul			x
21	Registro de Calificaciones de Curso de Vacaciones	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Zulima	03-jul	06-jul	Janet, Cecilia	27-jul	31-jul		x	
22	Creación de Certificado de Calificaciones	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Zulima	03-jul	06-jul	Janet, Cecilia	27-jul	31-jul			x
23	Creación de Programas Académicos	NATALIA											
24	Modificación de Planes de Estudios	NATALIA											
25	Registro de Calificaciones de Validaciones	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Jblenny	10-jul	13-jul	Janet, Cecilia	27-jul	31-jul		x	
26	Registro de Calificaciones de Cursos Dirigidos	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Jblenny	10-jul	13-jul	Janet, Cecilia	02-ago	06-ago		x	
27	Registro de Calificaciones de Cursos Especiales	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Zulima	10-jul	13-jul	Janet, Cecilia	02-ago	06-ago			x
28	Cursos Especiales de Asignaturas	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Zulima	10-jul	13-jul	Janet, Cecilia	13-ago	15-ago			x
29	Trabajos de grado para programas académicos de pregrado presencial	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Jblenny, Zulima	17-jul	20-jul	Janet, Cecilia	02-ago	06-ago	x		
30	Trabajos de Grado Modalidad Investigación	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Jblenny, Zulima	17-jul	20-jul	Janet, Cecilia	02-ago	06-ago		x	
31	Trabajos de Grado Modalidad Docencia	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Jblenny, Zulima	17-jul	20-jul	Janet, Cecilia	02-ago	06-ago		x	
32	Trabajos de Grado Modalidad Práctica Empresarial o Servicio Social	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Jblenny, Zulima	17-jul	20-jul	Janet, Cecilia	02-ago	06-ago		x	
33	Procedimiento para Optar al Título Profesional	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Zulima	24-jul	27-jul	Janet, Cecilia	08-ago	10-ago			x
34	Validación para Grado	Registro Académico	Procedimiento	Transversal	Jblenny	24-jul	27-jul	Janet, Cecilia	08-ago	10-ago			x




PLANIFICACIÓN DOCUMENTAL



PLANIFICACIÓN DOCUMENTAL

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO					ELABORACIÓN			REVISIÓN TÉCNICA			CONTROL DE CAMBIOS		
No	Nombre del documento	Subproceso	Tipo de documento	Clasificación del documento	Nombre responsable	Planificación		Nombre responsable	Planificación		Creación	Eliminación	Actualización
						Fecha inicio	Fecha fin		Fecha inicio	Fecha fin			
55	Certificado de calificaciones	Registro Académico	Formato	Transversal	Zulima	21-ago	24-ago	Janet, Cecilia	21-ago	24-ago	Genera Sistema		
56	Formato para informar o notificar la creación de programas de pregrado	Registro Académico	Formato	Transversal	Jblenny, Zulima	21-ago	24-ago	Janet, Cecilia	21-ago	24-ago	PLANEACION		
57	Plan de Estudios	Registro Académico	Formato	Transversal	Jblenny, Zulima	21-ago	24-ago	Janet, Cecilia	21-ago	24-ago	PLANEACION		
58	Contenido de las asignaturas	Registro Académico	Formato	Transversal	Jblenny, Zulima	21-ago	24-ago	Janet, Cecilia	21-ago	24-ago	PLANEACION		
59	certificado de matricula académica	Registro Académico	Formato	Transversal	Zulima	21-ago	24-ago	Janet, Cecilia	21-ago	24-ago	Genera Sistema		
60	Acta de calificación	Registro Académico	Formato	Transversal	Zulima	21-ago	24-ago	Janet, Cecilia	21-ago	24-ago	Genera Sistema		
61	Acta de calificación cursos especiales	Registro Académico	Formato	Transversal	Zulima	21-ago	24-ago	Janet, Cecilia	21-ago	24-ago		x	
62	Solicitud de certificados	Registro Académico	Formato	Transversal	Zulima	21-ago	24-ago	Janet, Cecilia	21-ago	24-ago			x
63	Registro propuesta trabajo de grado	Registro Académico	Formato	Transversal	Jblenny, Zulima	28-ago	31-ago	Janet, Cecilia	28-ago	31-ago			
64	Calificación trabajo de grado	Registro Académico	Formato	Transversal	Jblenny, Zulima	28-ago	31-ago	Janet, Cecilia	28-ago	31-ago	Manejan las Escuelas		
65	Formulario de estudiantes a intercambio académico	Registro Académico	Formato	Transversal	Jblenny, Zulima	28-ago	31-ago	Janet, Cecilia	28-ago	31-ago	RELACION ESEXTERORES		
66	Formato de matrícula(medio físico)	Registro Académico	Formato	Transversal	Jblenny, Zulima	28-ago	31-ago	Janet, Cecilia	28-ago	31-ago		x	
67	Formato de inscripción al programa sigueme	Registro Académico	Formato	Transversal	Jblenny, Zulima	28-ago	31-ago	Janet, Cecilia	28-ago	31-ago	RELACION ESEXTERORES		
68	Formulario de estudiantes a pasantías	Registro Académico	Formato	Transversal	Jblenny, Zulima	28-ago	31-ago	Janet, Cecilia	28-ago	31-ago	RELACION ESEXTERORES		
69	Formato Dirección de estudiante	Registro Académico	Formato	Transversal	Jblenny, Zulima	28-ago	31-ago	Janet, Cecilia	28-ago	31-ago			x
70	Formato matrícula académica, salud	Registro Académico	Formato	Transversal	Jblenny, Zulima	28-ago	31-ago	Janet, Cecilia	28-ago	31-ago			x
71	Formato control de documentos	Registro Académico	Formato	Transversal	Jblenny, Zulima	28-ago	31-ago	Janet, Cecilia	28-ago	31-ago		x	
72	Autorización examen supletorio	Registro Académico	Formato	Transversal	Jblenny, Zulima	04-sep	07-sep	Janet, Cecilia	04-sep	07-sep			x
73	Horario	Registro Académico	Formato	Transversal	Jblenny, Zulima	04-sep	07-sep	Janet, Cecilia	04-sep	07-sep			x
74	Hoja de vida para transferencia y homologación	Registro Académico	Formato	Transversal	Jblenny, Zulima	04-sep	07-sep	Janet, Cecilia	04-sep	07-sep		x	
75	Carta de admisión para ingreso	Registro Académico	Formato	Transversal	Jblenny, Zulima	04-sep	07-sep	Janet, Cecilia	04-sep	07-sep		x	
76	Carta de comunicación de pruebas adulteradas	Registro Académico	Formato	Transversal	Jblenny, Zulima	04-sep	07-sep	Janet, Cecilia	04-sep	07-sep		x	
77	Carta de admision para ingreso por transferencia	Registro Académico	Formato	Transversal	Jblenny, Zulima	04-sep	07-sep	Janet, Cecilia	04-sep	07-sep		x	
78	Carta de readmisión de estudiantes	Registro Académico	Formato	Transversal	Jblenny, Zulima	04-sep	07-sep	Janet, Cecilia	04-sep	07-sep		x	
79	Certificado de readmisión.	Registro Académico	Formato	Transversal	Jblenny, Zulima	04-sep	07-sep	Janet, Cecilia	04-sep	07-sep		x	

ANEXO 3 SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

	SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: FGD.22
		Versión: 01

PROCESO: Admisiones y Registro Académico

N.o.	Identificación				Tipo de Solicitud			Revisión	
	Subproceso	Nombre del documento	Código	Clasificación documento	Creación	Modificación	Anulación	Nombre	Cargo
1	NA	Caracterización Proceso Admisiones y Registro Académico	CAR01					Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones Coordinadora de Registro Académico
2	Admisiones	Caracterización Subproceso Admisiones	CAR02					Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones
3	Registro Académico	Caracterización Subproceso Registro Académico	CAR03					Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico
4	Admisiones	Procedimiento Selección de Aspirantes a Programas Académicos de Pregrado Presencial	PAR01			x		Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel Piedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones Profesional de Planeación.
5	Admisiones	Procedimiento para la Reasignación de cupos en Programas Académicos de Pregrado Presencial.	PAR02			x		Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel Piedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones Profesional de Planeación.
6	Admisiones	Procedimiento Para la Transferencia de Estudiantes a Programas Académicos de Pregrado Presencial	PAR03			x		Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel Piedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones Profesional de Planeación.
7	Admisiones	Procedimiento Reserva de Cupos de Programas Académicos de Pregrado Presencial	PAR04			x		Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel Piedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones Profesional de Planeación.
8	Admisiones	Procedimiento para la Selección y Admisional Ciclo Universitario de Estudiantes de Programas de Educación en Convenio con Escuelas Normales	PAR05			x		Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel Piedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones Profesional de Planeación.

SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

9	Admisiones	Procedimiento de Matriculación de Estudiantes Nuevos a Programas Académicos de Pregrado Presencial	PAR.06			x		Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel Piedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones Profesional de Planeación.
10	Registro Académico	Procedimiento de Planeación de la Matriculación de Estudiantes a Programas Académicos de Pregrado Presencial	PAR.07			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Piedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
11	Registro Académico	Procedimiento de Readmisión de Estudiantes a Programas Académicos de Pregrado Presencial	PAR.08			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Piedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
12	Registro Académico	Procedimiento Cambio de Programa Académico de Programas Académicos de Pregrado Presencial	PAR.09			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Piedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
13	Registro Académico	Simultaneidad de Programas Académicos de Pregrado Presencial	PAR.10			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Piedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
14	Registro Académico	Procedimiento de Matriculación de Estudiantes Antiguos del Área Tecnológica y Humanística a Programas Académicos de Pregrado Presencial	PAR.11			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Piedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
15	Registro Académico	Procedimiento Cursos Dirigidos de Asignaturas en Programas Académicos de Pregrado Presencial	PAR.12			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Piedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
16	Registro Académico	Procedimiento Cancelación de Matriculación en Programas Académicos de Pregrado Presencial	PAR.13			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Piedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
17	Registro Académico	Procedimiento de Inclusión, Cancelación y/o Ajuste de Asignaturas en Programas Académicos de Pregrado Presencial.	PAR.14			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Piedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
18	Registro Académico	Procedimiento Cancelación de Matriculación con Reserva de Cupo en Programas Académicos de Pregrado Presencial	PAR.15			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Piedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.



SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

19	Registro Académico	Procedimiento de Registro de Calificaciones Normales del Período en Programas Académicos de Pregrado Presencial.	PAR.16			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
20	Registro Académico	Procedimiento de Generación de Certificados de Notas en Programas Académicos de Pregrado Presencial	PAR.17			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
21	Registro Académico	Procedimiento Validación por Suficiencia de Asignaturas en los Programas Académicos de Pregrado Presencial	PAR.18			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
22	Registro Académico	Procedimiento para el Registro de Calificaciones de Cursos Especiales de Programas Académicos de Pregrado Presencial.	PAR.19			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
23	Registro Académico	Procedimiento Trabajos de Grado para Programas Académicos de Pregrado Presencial	PAR.20		x			Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
24	Registro Académico	Procedimientos para Optar el Título Profesional en los Programas Académicos de Pregrado Presencial.	PAR.21			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
25	Registro Académico	Procedimiento Validación para Grado en los Programas Académicos de Pregrado Presencial	PAR.22			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
26	Registro Académico	Procedimiento Distinción de Trabajo de Grado para Programas Académicos de Pregrado Presencial	PAR.23			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
27	Registro Académico	Procedimiento para la Expedición de Certificados.	PAR.24			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
28	Registro Académico	Procedimiento de Matrícula de Estudiantes Antiguos del Área de Salud a Programas Académicos de Pregrado Presencial.	PAR.25		x			Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.



SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

29	Registro Académico	Modificación de Planes de Estudio de Programas Académicos de Pregrado Presencial.	PAR.26			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
30	Registro Académico	Procedimiento de Planeación de Cursos de Vacaciones para Programas Académicos de Pregrado Presencial					x	Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
31	Registro Académico	Procedimiento de Cursos de Vacaciones para Programas Académicos de Pregrado Presencial					x	Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
32	Registro Académico	Procedimiento de Registro de Calificaciones de Curso de Vacaciones					x	Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
33	DEROGADO	Ingreso de Profesionales						NA	NA
34	ESTE PROCEDIMIENTO PERTENECE AL PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD ACADÉMICA.	Creación de Programas Académicos						NA	NA
35	Registro Académico	Registro de Calificaciones de Validaciones					x	Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico
36	Registro Académico	Cursos Dirigidos					x	Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico
37	Registro Académico	Cursos Especiales de Asignaturas					x	Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico
38	Registro Académico	Trabajos de Grado Modalidad Investigación					x	Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico



SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

39	Registro Académico	Trabajos de Grado Modalidad Docencia					x	Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico
40	Registro Académico	Trabajos de Grado Modalidad Práctica Empresarial o Servicio Social					x	Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico
41	NO ES COMPETENCIA DEL PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	Proceso Disciplinario						NA	NA
42	ESTE PROCEDIMIENTO PERTENECE A VICERRECTORIA ACADÉMICA	Registro de la Carga Docente						NA	NA
43	ESTE PROCEDIMIENTO PERTENECE AL PROCESO RELACIONES EXTERIORES	Intercambio de Estudiantes UIS a Otras Instituciones						NA	NA
44	ESTE PROCEDIMIENTO PERTENECE AL PROCESO RELACIONES EXTERIORES	Intercambio de Estudiantes de Otras Instituciones a la UIS						NA	NA
45	ESTE PROCEDIMIENTO PERTENECE AL PROCESO RELACIONES EXTERIORES	Pasantías de Estudiantes UIS						NA	NA
46	Admisiones	Guía para la Divulgación de los Programas Académicos	GAR.01					Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones
47	Admisiones	Guía de Carnetización	GAR.02					Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones
48	Admisiones	Hoja de Vida del Estudiante	FAR.01				x	Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel Piedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones Profesional de Planeación.



SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

49	Admisiones	Información Carné Estudiante	FAR02			x		Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones Profesional de Planeación.
50	Admisiones	Solicitud Inclusión Nota Curso Especial	FAR03			x		Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones Profesional de Planeación.
51	Registro Académico	Formato para Estudio de Equivalencias	FAR04			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
52	Registro Académico	Solicitud de Cancelación de Matrícula	FAR05		x			Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
53	Admisiones	Seguimiento para la Reasignación de Cupos	FAR06		x			Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones Profesional de Planeación.
54	Registro Académico	Solicitud de Certificados	FAR07			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
55	Registro Académico	Dirección del Estudiante	FAR08			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
56	Registro Académico	Matrícula Académica	FAR09			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
57	Registro Académico	Autorización Examen supletorio	FAR10			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.
58	Registro Académico	Horario	FAR11			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico Profesional de Planeación.

SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

59	Admisiones	Formulario de Inscripción	FAR12			x		Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel Fiedad Rincón Stella	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones Profesional de Planeación.
60	Admisiones	Planeación de los Eventos de Divulgación	FAR13			x		Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones
61	Registro Académico	Grados con Ceremonia que Incumplen con las Fechas para Entrega de Documentos	FAR14			x		Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico
62	Registro Académico	Asignaturas Matriculadas	GS					Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico
63	Admisiones	Formulario de Inscripción Web	GS					Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones
64	Registro Académico	Certificado de Notas	GS					Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico
65	Registro Académico	Certificado de Matrícula Académica	GS					Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico
66	Registro Académico	Acta de Calificación	GS					Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico
67	Registro Académico	Matrícula Web	GS					Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico
68	PERTENECE A LAS ESCUELAS	Formato de Solicitud Académica						NA	NA



SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

69	PERTENECE A PLANEACIÓN	Formato para informar o notificar la creación de programas de pregrado							NA	NA
70	PERTENECE A PLANEACIÓN	Plan de Estudios							NA	NA
71	PERTENECE A PLANEACIÓN	Contenido de las asignaturas							NA	NA
72	PERTENECE A LAS ESCUELAS	Calificación trabajo de grado							NA	NA
73	PERTENECE A RELACIONES EXTERIORES	Formulario de estudiantes a intercambio académico							NA	NA
74	PERTENECE A RELACIONES EXTERIORES	Formato de inscripción al programa sgueme							NA	NA
75	PERTENECE A RELACIONES EXTERIORES	Formulario de estudiantes a pasantías							NA	NA
76	ESTE FORMATO PERTENECE A VICERRECTORIA ACADEMICA	Actividad Docente							NA	NA
77	Registro Académico	Acta de calificación cursos especiales						x	Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico
78	Registro Académico	Registro propuesta trabajo de Grado						x	Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico



SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

79	Registro Académico	Formato de matrícula(medio físico)					x	Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico
80	Registro Académico	Formato control de documentos					x	Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico
81	Registro Académico	Hoja de vida para transferencia y homologación					x	Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico
82	Admisiones	Carta de admisión para estudiantes nuevos					x	Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones
83	Admisiones	Carta de comunicación de pruebas adulteradas					x	Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones
84	Admisiones	Carta de admisión para ingreso por transferencia					x	Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones
85	Admisiones	Carta de readmisión de estudiantes					x	Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones
86	Admisiones	Certificado de readmisión.					x	Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones
87	Registro Académico	Acta de Calificación de Cursos de Vacaciones					x	Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico
88	Registro Académico	Acta de Calificación de Cursos de Validación					x	Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico

SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

89	Registro Académico	Acta de Calificación de Cursos Dirigidos					x	Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico
90	Registro Académico	Acta de Calificación de Cursos Normales					x	Orlando Camacho Vega Cecilia Marín	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Registro Académico
91	Admisiones	Carta de Admisión para Ingreso con Reserva de Cupo					x	Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones
92	Admisiones	Carta de Admisión para Ingreso de Profesionales					x	Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones
93	Admisiones	Carta de Comunicación de Anulación de Inscripción					x	Orlando Camacho Vega María Yolanda Rangel	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinadora de Admisiones



ANEXO 4 RESOLUCIÓN N°1854, DICIEMBRE 3 DE 2007

República de Colombia
Rectoría



RESOLUCIÓN N° 1854 DE 2007
Diciembre 3

Por la cual se aprueban los documentos del proceso de Admisiones y Registro Académico para el Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.) a los procesos de apoyo de la Universidad Industrial de Santander de acuerdo con la norma NTC ISO 9001:2000.

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
en uso de sus atribuciones legales, y

CONSIDERANDO:

- a. Que la Universidad, dentro de la autonomía que le confiere la Constitución Política de Colombia y la Ley, puede adoptar sus correspondientes regímenes para el cumplimiento de su misión social y su función institucional;
- b. Que según el Artículo 30 del Estatuto General, es función del Rector de la Universidad, expedir los manuales de funciones y requisitos y los procedimientos administrativos.
- c. Que según Artículo 1° del Acuerdo del Consejo Superior No. 015 de 2007, se crea el Comité de Calidad de la Universidad Industrial de Santander, como órgano responsable de fomentar, promover y orientar todas las actividades de la institución que afectan la calidad de sus productos o servicios. El Comité de Calidad constituye la instancia en la que se atenderán y analizarán los intereses, necesidades, inquietudes, opiniones y sugerencias de cada proceso de apoyo de la Universidad.
- d. Que existe la necesidad de controlar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la norma NTC ISO 9001:2000.
- e. Que bajo revisión de Planeación y la Dirección de Admisiones y Registro Académico se analizaron, diseñaron, actualizaron y documentaron los procedimientos del proceso de Admisiones y Registro Académico del S.G.C.
- f. Que la Universidad Industrial de Santander reconoce en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2000, una herramienta de gestión que apoya el mejoramiento sistémico de los procesos de apoyo a las funciones misionales de la institución, orientándoles hacia el fortalecimiento y cumplimiento de los objetivos, la calidad institucional y el ejercicio de los poderes de autodeterminación propios de la autonomía universitaria;

En mérito de lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° APROBACIÓN DE LAS CARACTERIZACIONES DEL PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO: Aprobar las Caracterizaciones del proceso de Admisiones y Registro Académico, según documentos adjuntos, los cuales forman parte integral de la presente Resolución y se relacionan a continuación:

- CAR.01 Caracterización de Proceso Admisiones y Registro Académico
- CAR.02 Caracterización de Subproceso Admisiones
- CAR.03 Caracterizaciones Subproceso Registro Académico

ARTÍCULO 2° APROBACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO: Aprobar los procedimientos del proceso de Admisiones y Registro Académico, según documentos adjuntos, los cuales forman parte integral de la presente resolución y se relacionan a continuación:

RESOLUCIÓN N°1854, DICIEMBRE 3 DE 2007

República de Colombia
Rectoría



RESOLUCIÓN N° 1854 DE 2007
Diciembre 3

2

Procedimientos Modificados:

- PAR.01 Procedimiento Selección de Aspirantes a Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.02 Procedimiento para la Reasignación de cupos en Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.03 Procedimiento Para la Transferencia de Estudiantes a Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.04 Procedimiento Reserva de Cupos de Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.05 Procedimiento para la Selección y Admisión al Ciclo Universitario de Estudiantes de Programas de Educación en Convenio con Escuelas Normales.
- PAR.06 Procedimiento de Matrícula de Estudiantes Nuevos a Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.07 Procedimiento de Planeación de la Matrícula de Estudiantes a Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.08 Procedimiento de Readmisión de Estudiantes a Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.09 Procedimiento Cambio de Programa Académico de Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.10 Simultaneidad de Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.11 Procedimiento de Matrícula de Estudiantes Antiguos del Área Tecnológica y Humanística a Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.12 Procedimiento Cursos Dirigidos de Asignaturas en Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.13 Procedimiento Cancelación de Matrícula en Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.14 Procedimiento de Inclusión, Cancelación y /o Ajuste de Asignaturas en Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.15 Procedimiento Cancelación de Matrícula con Reserva de Cupo en Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.16 Procedimiento de Registro de Calificaciones Normales del Período en Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.17 Procedimiento de Generación de Certificados de Notas en Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.18 Procedimiento Validación por Suficiencia de Asignaturas en los Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.19 Procedimiento para el Registro de Calificaciones de Cursos Especiales de Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.20 Procedimiento Trabajos de Grado para Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.21 Procedimientos para Optar el Título Profesional en los Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.22 Procedimiento Validación para Grado en los Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.23 Procedimiento Distinción de Trabajo de Grado para Programas Académicos de Pregrado Presencial.
- PAR.24 Procedimiento para la Expedición de Certificados.
- PAR.26 Modificación de Planes de Estudio de Programas Académicos de Pregrado Presencial.

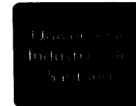
Procedimiento Creados:

- PAR.25 Procedimiento de Matrícula de Estudiantes Antiguos del Área de Salud a Programas Académicos de Pregrado Presencial.



RESOLUCIÓN N°1854, DICIEMBRE 3 DE 2007

República de Colombia
Rectoría



RESOLUCIÓN N° **1854** DE 2007
Diciembre 3

3

ARTÍCULO 3° APROBACIÓN DE LOS FORMATOS RELACIONADOS CON LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO: Aprobar los formatos relacionados a los procedimientos del proceso Admisiones y Registro Académico, según documentos adjuntos, los cuales forman parte integral de la presente Resolución y se relacionan a continuación:

- FAR.01 Hoja de Vida del Estudiante
- FAR.02 Información Carné Estudiante
- FAR.03 Solicitud Inclusión Nota Curso Especial
- FAR.04 Formato para Estudio de Equivalencias
- FAR.05 Solicitud de Cancelación de Matrícula.
- FAR.06 Seguimiento para la Reasignación de Cupos
- FAR.07 Solicitud de Certificados
- FAR.08 Dirección del Estudiante
- FAR.09 Matrícula Académica
- FAR.10 Autorización Examen supletorio
- FAR.11 Horario
- FAR.12 Formulario de Inscripción
- FAR.13 Planeación de los Eventos de Divulgación
- FAR.14 Grados con Ceremonia que Incumplen con las Fechas para Entrega de Documentos

ARTÍCULO 4° APROBACIÓN DE LAS GUÍAS DEL PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO: Aprobar las Guías del Proceso Admisiones y Registro Académico según documentos adjuntos, los cuales forman parte integral de la presente Resolución y se relacionan a continuación:

- GAR.01 Guía para la Divulgación de los Programas Académicos
- GAR.02 Guía de Carnetización

ARTÍCULO 5° ANULACIÓN DE DOCUMENTOS DEL PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO: Anular los documentos obsoletos del Proceso de Admisiones y Registro Académico de la Universidad Industrial de Santander, debido a que se unificaron con otros o no se aplican. Estos documentos se relacionan a continuación:

- Procedimiento de Planeación de cursos de vacaciones para programas académicos de pregrado presencial
- Procedimiento de cursos de vacaciones para programas académicos de pregrado presencial
- Procedimiento de registro de calificaciones de curso de vacaciones
- Registro de calificaciones de validaciones
- Cursos dirigidos
- Cursos especiales de asignaturas
- Trabajos de grados modalidad investigación
- Trabajos de grado modalidad docencia
- Trabajos de grado modalidad práctica empresarial o servicio social
- Acta de calificación cursos especiales
- Registro propuesta trabajo de grado
- Formato de matrícula
- Formato control de documentos
- Hoja de vida para transferencia y homologación
- Carta de admisión para estudiantes nuevos
- Carta de comunicación de pruebas adulteradas
- Carta de admisión para ingreso por transferencia
- Carta de readmisión de estudiantes
- Certificado de readmisión
- Acta de calificación de cursos de vacaciones
- Acta de calificación de cursos de validación
- Acta de calificación de cursos dirigidos

RESOLUCIÓN N°1854, DICIEMBRE 3 DE 2007

República de Colombia
Rectoría



RESOLUCIÓN N° **1854** DE 2007
Diciembre 3

- Acta de calificación de cursos normales
- Carta de admisión para ingreso con reserva de cupo
- Carta de admisión para ingreso de profesionales
- Carta de comunicación de anulación de inscripción

ARTÍCULO 6° ACTUALIZACIÓN PERIÓDICA: Autorizar a las instancias competentes referenciadas en el Procedimiento de Control de Documentos para realizar las actualizaciones pertinentes.

ARTÍCULO 7° PUBLICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS: Autorizar a la División de Servicios de Información para publicar los documentos, así como las actualizaciones realizadas conforme al Artículo 5° de la presente Resolución en la Intranet de la Universidad, facilitando la consulta por parte de la comunidad universitaria.

ARTÍCULO 8° VIGENCIA Y DEROGATORIAS: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones anteriores que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.


Expedida en Bucaramanga, a los tres (3) días del mes de diciembre de 2007.


JAIME ALBERTO CAMACHO PICO

SECRETARIA GENERAL,


OLGA CECILIA GONZÁLEZ NORIEGA

ANEXO 5 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS	Código: FGD.01
		Versión: 01

PROCESO: **Admisiones y Registro Académico.**

SUBPROCESO	TIPO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	CODIGO	VERSIÓN	FECHA DE SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZACIÓN				
							REVISÓ		APROBÓ		FECHA DE APROBACIÓN
							NOMBRE	CARGO	NOMBRE	CARGO	
ADMISIONES	PROCEDIMIENTO	Procedimiento Selección de Aspirantes a Programas Académicos de Pregrado Presencial	TRANSVERSAL	PAR01	2		YOLANDA RANGEL	COORDINADORA DE ADMISIONES			
ADMISIONES	PROCEDIMIENTO	Procedimiento para la Reasignación de cupos en Programas Académicos de Pregrado Presencial.	TRANSVERSAL	PAR02	2		YOLANDA RANGEL	COORDINADORA DE ADMISIONES			
ADMISIONES	PROCEDIMIENTO	Procedimiento Para la Transferencia de Estudiantes a Programas Académicos de Pregrado Presencial	TRANSVERSAL	PAR03	2		YOLANDA RANGEL	COORDINADORA DE ADMISIONES			
ADMISIONES	PROCEDIMIENTO	Procedimiento Reserva de Cupos de Programas Académicos de Pregrado Presencial	TRANSVERSAL	PAR04	2		YOLANDA RANGEL	COORDINADORA DE ADMISIONES			
ADMISIONES	PROCEDIMIENTO	Procedimiento para la Selección y Admisión al Ciclo Universitario de Estudiantes de Programas de Educación en Convenio con Escuelas Normales	TRANSVERSAL	PAR05	2		YOLANDA RANGEL	COORDINADORA DE ADMISIONES			
ADMISIONES	PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Matrícula de Estudiantes Nuevos a Programas Académicos de Pregrado Presencial	TRANSVERSAL	PAR06	2		YOLANDA RANGEL	COORDINADORA DE ADMISIONES			
REGISTRO ACADEMICO	PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Reacción de la Matrícula de Estudiantes a Programas Académicos de Pregrado Presencial	TRANSVERSAL	PAR07	2		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADEMICO			
REGISTRO ACADEMICO	PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Readmisión de Estudiantes a Programas Académicos de Pregrado Presencial	TRANSVERSAL	PAR08	2		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADEMICO			
REGISTRO ACADEMICO	PROCEDIMIENTO	Procedimiento Cambio de Programa Académico de Programas Académicos de Pregrado Presencial	TRANSVERSAL	PAR09	2		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADEMICO			
REGISTRO ACADEMICO	PROCEDIMIENTO	Simultaneidad de Programas Académicos de Pregrado Presencial	TRANSVERSAL	PAR10	2		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADEMICO			
REGISTRO ACADEMICO	PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Matrícula de Estudiantes Antiguos del Área Tecnológica y Humanística a Programas Académicos de Pregrado Presencial	TRANSVERSAL	PAR11	2		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADEMICO			

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS

REGISTRO ACADÉMICO	PROCEDIMIENTO	Procedimiento Cursos Dirigidos de Asignaturas en Programas Académicos de Pregrado Presencial	TRANSVERSAL	PAR12	2		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADÉMICO			
REGISTRO ACADÉMICO	PROCEDIMIENTO	Procedimiento Cancelación de Matrícula en Programas Académicos de Pregrado Presencial	TRANSVERSAL	PAR13	2		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADÉMICO			
REGISTRO ACADÉMICO	PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Inclusión, Cancelación y/o Ajuste de Asignaturas en Programas Académicos de Pregrado Presencial.	TRANSVERSAL	PAR14	2		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADÉMICO			
REGISTRO ACADÉMICO	PROCEDIMIENTO	Procedimiento Cancelación de Matrícula con Reserva de Cupo en Programas Académicos de Pregrado Presencial	TRANSVERSAL	PAR15	2		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADÉMICO			
REGISTRO ACADÉMICO	PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Registro de Calificaciones Normales del Período en Programas Académicos de Pregrado Presencial.	TRANSVERSAL	PAR16	2		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADÉMICO			
REGISTRO ACADÉMICO	PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Generación de Certificados de Notas en Programas Académicos de Pregrado Presencial.	TRANSVERSAL	PAR17	2		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADÉMICO			
REGISTRO ACADÉMICO	PROCEDIMIENTO	Procedimiento Validación por Suficiencia de Asignaturas en los Programas Académicos de Pregrado Presencial	TRANSVERSAL	PAR18	2		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADÉMICO			
REGISTRO ACADÉMICO	PROCEDIMIENTO	Procedimiento para el Registro de Calificaciones de Cursos Especiales de Programas Académicos de Pregrado Presencial.	TRANSVERSAL	PAR19	2		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADÉMICO			
REGISTRO ACADÉMICO	PROCEDIMIENTO	Procedimiento Trabajos de Grado para Programas Académicos de Pregrado Presencial	TRANSVERSAL	PAR20	2		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADÉMICO			
REGISTRO ACADÉMICO	PROCEDIMIENTO	Procedimientos para Optar el Título Profesional en los Programas Académicos de Pregrado Presencial.	TRANSVERSAL	PAR21	2		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADÉMICO			
REGISTRO ACADÉMICO	PROCEDIMIENTO	Procedimiento Validación para Grado en los Programas Académicos de Pregrado Presencial	TRANSVERSAL	PAR22	2		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADÉMICO			
REGISTRO ACADÉMICO	PROCEDIMIENTO	Procedimiento Distinción de Trabajo de Grado para Programas Académicos de Pregrado Presencial	TRANSVERSAL	PAR23	2		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADÉMICO			
REGISTRO ACADÉMICO	PROCEDIMIENTO	Procedimiento para la Expedición de Certificados	TRANSVERSAL	PAR24	2		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADÉMICO			
REGISTRO ACADÉMICO	PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Matrícula de Estudiantes Antiguos del Área de Salud a Programas Académicos de Pregrado Presencial.	TRANSVERSAL	PAR25	2		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADÉMICO			


LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS

REGISTRO ACADEMICO	PROCEDIMIENTO	Modificación de Planes de Estudio de Programas Académicos de Pregado Presencial.	TRANSVERSAL	PAR26	2		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADEMICO			
ADMISIONES	GUIA	Guía para la Divulgación de los Programas Académicos	ESPECIFICO	GAR01	1		YOLANDA RANGEL	COORDINADORA DE ADMISIONES			
ADMISIONES	GUIA	Guía de Carnetización	ESPECIFICO	GAR02	1		YUDITH MEZA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO			
ADMISIONES	FORMATO	Hoja de Vida del Estudiante	ESPECIFICO	FAR01	1		YOLANDA RANGEL	COORDINADORA DE ADMISIONES			
ADMISIONES	FORMATO	Información Carné Estudiante	ESPECIFICO	FAR02	1		YOLANDA RANGEL	COORDINADORA DE ADMISIONES			
ADMISIONES	FORMATO	Solicitud Inclusión Nota Curso Especial	ESPECIFICO	FAR03	1		YOLANDA RANGEL	COORDINADORA DE ADMISIONES			
REGISTRO ACADEMICO	FORMATO	Asignaturas Matriculadas	TRANSVERSAL	GS	1		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADEMICO			
REGISTRO ACADEMICO	FORMATO	Formato para Estudio de Equivalencias	TRANSVERSAL	FAR04	1		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADEMICO			
ADMISIONES	FORMATO	Formulario de Inscripción Web	ESPECIFICO	GS	1		YOLANDA RANGEL	COORDINADORA DE ADMISIONES			
REGISTRO ACADEMICO	FORMATO	Solicitud de Cancelación de Matrícula.	ESPECIFICO	FAR05	1		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADEMICO			
ADMISIONES	FORMATO	Seguimiento para la Reasignación de Cupos	ESPECIFICO	FAR06	1		YOLANDA RANGEL	COORDINADORA DE ADMISIONES			
REGISTRO ACADEMICO	FORMATO	Certificado de Notas	TRANSVERSAL	GS	1		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADEMICO			
REGISTRO ACADEMICO	FORMATO	Certificado de Matrícula Académica	TRANSVERSAL	GS	1		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADEMICO			
REGISTRO ACADEMICO	FORMATO	Acta de Calificación	TRANSVERSAL	GS	1		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADEMICO			

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS

REGISTRO ACADEMICO	FORMATO	Solicitud de Certificados	ESPECIFICO	FAR.07	1		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADEMICO			
REGISTRO ACADEMICO	FORMATO	Dirección del Estudiante	TRANSVERSAL	FAR.08	1		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADEMICO			
REGISTRO ACADEMICO	FORMATO	Matrícula Académica	TRANSVERSAL	FAR.09	1		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADEMICO			
REGISTRO ACADEMICO	FORMATO	Autorización Examen supletorio	TRANSVERSAL	FAR.10	1		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADEMICO			
REGISTRO ACADEMICO	FORMATO	Horario	TRANSVERSAL	FAR.11	1		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADEMICO			
ADMISIONES	FORMATO	Formulario de Inscripción	ESPECIFICO	FAR.12	1		YOLANDA RANGEL	COORDINADORA DE ADMISIONES			
ADMISIONES	FORMATO	Planeación de los Eventos de Divulgación	ESPECIFICO	FAR.13	1		YOLANDA RANGEL	COORDINADORA DE ADMISIONES			
REGISTRO ACADEMICO	FORMATO	Grados con Ceremonia que Incumplen con las Fechas para Entrega de Documentos	ESPECIFICO	FAR.14	1		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADEMICO			
REGISTRO ACADEMICO	FORMATO	Matrícula Web	ESPECIFICO	GS	1		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADEMICO			
NA	CARACTERIZACIÓN	Caracterización Proceso Admisiones y Registro Académico	ESPECIFICO	CAR.01	1		ORLANDO CAMARGO	DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO.			
ADMISIONES	CARACTERIZACIÓN	Caracterización Subproceso Admisiones	ESPECIFICO	CAR.02	1		YOLANDA RANGEL	COORDINADORA DE ADMISIONES			
REGISTRO ACADEMICO	CARACTERIZACIÓN	Caracterización Subproceso Registro Académico	ESPECIFICO	CAR.03	1		CECILIA MARIN	COORDINADORA DE REGISTRO ACADEMICO			

ANEXO 6 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS	Código: FGD.02
		Versión: 01

PROCESO: Admisiones y Registro Académico

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	ASPECTOS DEL DOCUMENTO QUE APLICAN AL PROCESO	ENTIDAD QUE EMITIÓ EL DOCUMENTO	FECHA DE EXPEDICIÓN	RESPONSABLE DE DE ACTUALIZACIÓN	DEPENDENCIAS O SECCIONES A LAS QUE APLICA	DOCUMENTOS INTERNOS A LOS QUE APLICA	LUGAR DE ALMACENAMIENTO
Ley 115 de 1994 Decreto 644 de abril 16 del 2001	Ley	Bachilleres que obtuvieron los puntajes más altos en los exámenes de estado para ingreso a la Educación Superior.	Todos exceptuando el artículo 7	Ministerio de Educación Nacional. Ministerio de Hacienda y crédito público.	Abril 16 del 2001	Coordinador de Admisiones	Admisiones	Selección de Aspirantes	Archivo Coordinador de admisiones
Ley 30 del 28 de diciembre de 1992	Ley	Ley 30. Por el cual se organiza el servicio público de la educación superior	Artículo 14. Requisitos de ingreso a la Universidad. Poseer título de bachiller. Haber presentado Examen de Estado.	Congreso de la República.	Diciembre 28 de 1992	Coordinador de Admisiones	Admisiones	Selección de Aspirantes	Archivo Coordinador de admisiones
Nuevo Examen de Estado para el ingreso a la Educación Superior. Cambios para el Siglo XXI	Ley	El Nuevo Examen de Estado, su significado y el alcance en el proceso de Admisión a la Educación Superior	Interpretación y uso del puntaje	Ministerio de Educación Nacional. Servicio Nacional de Pruebas. ICFES	1999	Coordinador de Admisiones	Admisiones	Selección de Aspirantes	Archivo Coordinador de admisiones

ANEXO 7 LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

	LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	Código: FGD.03
		Versión: 01

PROCESO: Admisiones y Registro Académico

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO (si aplica)	RESPONSABLE DEL MANEJO DEL ARCHIVO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO		NIVEL DE ACCESO	TIEMPO DE RETENCIÓN EN ARCHIVO DE GESTIÓN	DISPOSICIÓN FINAL			
				Impreso	Digital			E	CT	M	SE
Historias Académicas de Estudiantes Activos		Director de Admisiones y Registro Académico Coordinador de Registro Académico Funcionario de Archivo	Archivo	x		Restringido	5		x		
Historias Académicas de Estudiantes Retirados		Director de Admisiones y Registro Académico Coordinador de Registro Académico Funcionario de Archivo	Archivo	x		Restringido	5		x	x	
Historias Académicas de Estudiantes por fuera de la Universidad (PFU)		Director de Admisiones y Registro Académico Coordinador de Registro Académico Funcionario de Archivo	Archivo	x		Restringido	5		x	x	
Historias Académicas de Estudiantes Graduados		Director de Admisiones y Registro Académico Coordinador de Registro Académico Funcionario de Archivo	Archivo	x		Restringido	5		x	x	
Hoja de Vida del Estudiante		Director de Admisiones y Registro Académico Coordinador de Registro Académico Funcionario de Archivo	Historias Académicas de Estudiantes	x		Restringido	5		x	x	
Información Carné Estudiante	FAR02	Auxiliar Administrativo	Archivo Auxiliar Administrativo	x		Restringido	1	x			
Solicitud Inclusión Nota Curso Especial	FAR03	Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		Restringido	1	x			
Formato para Estudio de Equivalencias	FAR04	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinador de Registro Académico Funcionario de Archivo	Historias académicas de estudiantes	x		Restringido	5		x	x	
Formulario de Inscripción Web		Coordinador de Admisiones Funcionario de Sistemas Información	Archivo Sistema de Información		x	Restringido	2	x			

LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

Solicitud de Cancelación de Matrícula	FAR05	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinador de Registro Académico Funcionario de Archivo	Historias académicas de estudiantes	x		Restringido	5		x	x	
Seguimiento para la Reasignación de Cupos	FAR06	Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		Restringido	1	x			
Certificado de Notas	GS	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinador de Registro Académico Funcionario de Archivo	Historias académicas de estudiantes	x		Restringido	5		x	x	
Certificado de Matrícula Académica	GS	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinador de Registro Académico Funcionario de Archivo	Historias académicas de estudiantes	x		Restringido	5		x	x	
Acta de Calificación	GS	Coordinador de Registro Académico	Archivo actas	x		Restringido	3		x	x	
Solicitud de Certificados	FAR07	Coordinador de Registro Académico Funcionario de Certificados	Archivo certificados	x		Restringido	0	x			
Dirección de Estudiante	FAR08	Escuela	Escuela	x		Restringido	Definido por la Escuela				
Matrícula Académica (Salud)	FAR09	Escuela	Escuelas de Salud	x		Restringido	5	x			
Autorización Examen Supletorio	FAR10	Escuela	Escuela	x		Restringido	Definido por la Escuela				

LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

Horario	FAR 11	Escuela	Escuela	x		Restringido	Definido por la Escuela				
Formulario de Inscripción	FAR 12	Director de Admisiones y Registro Académico Coordinador de Registro Académico Funcionario de Archivo	Historias académicas de estudiantes	x		Restringido	5		x	x	
Planeación de la Divulgación	FAR 13	Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones		x	General	3	x			
Grados con Ceremonia que Incumplen con las Fechas para Entrega de Documentos	FAR 14	Coordinador de Registro Académico	Archivo coordinación de registro académico	x		General	1	x			
Actas Comité Admisiones		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		Restringido	3		x	x	
Actas de Consejo		Funcionario Registro Académico	Historias académicas de estudiantes	x		Restringido	5		x	x	
Circulares Informativas		Secretaria	Archivo Secretaria	x		Restringido	6 meses	x			
Circular de Información para los estudiantes de primer nivel		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	6 meses	x			
Orden de Compra		Secretaria	Archivo Secretaria	x		Restringido	5	x			

LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

Orden de Pago		Secretaria	Archivo Secretaria	x		Restringido	5	x				
Orden de Prestación de Servicios		Secretaria	Archivo Secretaria	x		Restringido	5	x				
Orden de Trabajo		Secretaria	Archivo Secretaria	x		Restringido	5	x				
Informes de Evaluación de Gestión		Secretaria	Archivo Secretaria	x		Restringido	2	x				
Informes al Consejo Académico		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		Restringido	2	x				
Registro de Inscritos y Admitidos (listado de Puntajes)		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		Restringido	2		x	x		
Informes		Secretaria	Archivo Secretaria	x		Restringido	1	x				
Actas del grupo primario		Director de Admisiones y Registro Académico	Folder de Calidad	x		General	2	x				
Matrícula Web	GS	Profesional Servicios de información	Archivo Sistemas de Información		x	Restringido	6 meses	x				

LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

Verificación de Matrícula	GS	Profesional Servicios de información	Web		x	General	Durante el periodo de matrícula	x				
Constancia de matrícula	GS	Profesional Servicios de información	Web		x	General	Durante el periodo de matrícula	x				
Consolidado de los Eventos de Divulgación		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones		x	General	3	x				
Carta de invitación a Colegios		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		Restringido	Hasta la entrega de la carta	x				
Carta de Admisión		Aspirantes Admitidos	Web		x	General	Definido por el aspirante Admitido	x				
Encuestas de Divulgación		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		Restringido	1	x				
Encuestas de Satisfacción		Secretaria	Archivo Secretaria	x		Restringido	1	x				
Informe de Desempeño		Director de Admisiones y Registro Académico	Folder de Calidad	x	x	Restringido	2	x				
Folleto Programas de Pregrado.		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				

LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

Folleto Proceso de Inscripción y Admisión.		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Ingeniería Metalúrgica		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Ingeniería de Petroleos		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Ingeniería Química		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Geología		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Ingeniería de Sistemas.		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Ingeniería Civil		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Ingeniería Eléctrica		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Ingeniería Electrónica		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				

LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

Folleto Programa Ingeniería Industrial.		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Ingeniería Mecánica.		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Diseño Industrial.		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Licenciatura en Matemáticas.		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Química		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Física		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Biología		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Medicina		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Enfermería		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				


LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

Folleto Programa Nutrición y Dietética		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Fisioterapia		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Bacteriología y Laboratorio Clínico		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Historia		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Filosofía		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Derecho		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Economía		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Trabajo Social.		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				
Folleto Programa Licenciatura en Ingés		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x				

LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

Folleto Programa Licenciatura en Español y Literatura		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x			
Folleto Programa Licenciatura en Música		Coordinador de Admisiones	Archivo coordinación de admisiones	x		General	1	x			

ANEXO 8 CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO

	PROCESO ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO		Código: CAR.01	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO		Versión: 01	
			Página: 1 de 2	
Revisó Director de Admisiones y Registro Académico Coordinador de Admisiones Coordinador Registro Académico	Aprobó		Fecha de aprobación	
OBJETIVO	Garantizar que las actividades de admisión de aspirantes y de registro académico se realicen de forma oportuna y confiable de acuerdo al calendario académico.			
ALCANCE	Aplica a todas las actividades vinculadas a la admisión de estudiantes y registro académico en la modalidad de Pregrado Presencial en Bucaramanga.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIOS
Internos: <ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Consejos Académico y Superior • Consejos de Facultad • Consejos de Escuela • Secretaria General • Estudiantes • Unidades Académicas (Escuelas) • Todos los procesos • Proceso Seguimiento Institucional • Proceso Gestión de la Calidad Académica Externos: <ul style="list-style-type: none"> • Aspirantes • ICFES 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de colegios • Fecha de presentación del examen ICFES • Solicitud del aspirante • Registro ICFES • Solicitud de transferencias • Solicitud de reservas de cupos • Solicitudes de los estudiantes • Información de las Escuelas • Información del proceso • Información de auditorías • No conformidades • Solicitudes académicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgación de los Programas Académicos de Pregrado Presencial • Selección e Ingreso de aspirantes • Planeación de Matrículas • Matrículas • Cancelación de Matrículas • Registro de Calificaciones • Trámites para optar a Título Profesional • Expedición de Certificados • Medir el desempeño del proceso mediante indicadores de gestión y actividades de seguimiento • Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> • Aspirantes • Listado de admitidos y no admitidos • Reporte de programación de asignaturas y horarios. • Matrícula académica del estudiante • Estadísticas generales • Certificados • Reporte de trabajo de grado • Reporte de estudiantes de intercambio • Aprobación de solicitudes de los estudiantes • Listados de estudiantes aptos para grado • Acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento. • Informe de desempeño del proceso. • Acciones aplicadas eficazmente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes UIS • Estudiantes de once grado • Aspirantes • Admitidos • Estudiantes de otras universidades • Acudientes de los Estudiantes • Unidades Académicas (Escuelas) • Todos los Procesos • Proceso Seguimiento Institucional • Proceso Gestión de la Calidad Académica • Entidades Externas

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER		PROCESO ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	Código: CAR.01
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	Versión: 01
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER		Página 2 de 2	
RECURSOS	RESPONSABLES	REQUISITOS	MEDICIÓN DEL PROCESO (Indicadores)
Recursos físicos: <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Computadores • Equipos, herramientas y muebles de oficina • Papelería Software: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Información Académico 	Líder del proceso: <ul style="list-style-type: none"> • Director de Admisiones y Registro Académico Colaboradores: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Admisiones • Auxiliares de Admisiones (2) • Secretaria de Admisiones y Registro Académico • Auxiliar de Admisiones y Registro Académico • Profesional de Sistemas adscrito a la Dirección de Admisiones y Registro Académico • Profesional de Servicios de Información adscrito a la Dirección de Admisiones y Registro Académico • Coordinadora de Registro Académico • Auxiliares de Registro Académico (2) • Auxiliares de Certificados (2) • Secretaria de Admisiones y Registro Académico • Auxiliar de admisiones y Registro Académico • Auxiliar de Archivo Comité: <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Admisiones 	Beneficiario: <ul style="list-style-type: none"> • Información oportuna y confiable • Eficacia en el desarrollo de las diferentes actividades Legales y reglamentarios: <ul style="list-style-type: none"> • Ley 115 de 1994 Decreto 644 de abril 16 del 2001 • Ley 30 del 28 de diciembre de 1992 Por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior, del Congreso de la República. De Organización: <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento Académico UIS. (Teniendo en cuenta los respectivos acuerdos y resoluciones que lo modifican). • Calendario Académico UIS. • Acuerdo 046 de 2000 (Abril 25) del Consejo Académico. • Acuerdo 010 de 2007 (Enero 30) del Consejo Académico. NTC-ISO 9001:2000 <ul style="list-style-type: none"> • Ver matriz de requisitos de la norma 	Ver hoja de vida de los indicadores
SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO		REGISTROS DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas de las diferentes actividades desempeñadas en el proceso de Admisiones y Registro Académico. • Reuniones periódicas con los miembros del grupo primario del proceso. • Socializaciones de aspectos relevantes de la norma y su aplicabilidad al subproceso. 		Ver Listado Maestro de Registros.	Ver Listado Maestro de Documentos Internos
CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS	
1		Creación Del Documento	

ANEXO 9 CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO ADMISIONES

	PROCESO ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO		Código: CAR.02
	CARACTERIZACIÓN DE SUBPROCESO ADMISIONES		Versión: 01
			Página 1 de 3
Revisó Director de Admisiones y Registro Académico Coordinador de Admisiones	Aprobó	Fecha de aprobación	

OBJETIVO	Dar a conocer y proporcionar información de los Programas Académicos de Pregrado Presencial ofrecidos en la universidad y desarrollar las actividades relacionadas con la inscripción, selección y admisión de aspirantes de acuerdo a los parámetros establecidos por la universidad.			
ALCANCE	Divulgación de los Programas Académicos de Pregrado Presencial, admisión y matrícula para estudiantes de primer nivel en la modalidad de Pregrado Presencial en Bucaramanga.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIOS
Internos: <ul style="list-style-type: none"> • Proceso Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones • Proceso Recursos Físicos • Proceso Recursos Tecnológicos • Proceso Seguimiento Institucional • Proceso Gestión de la Calidad Académica • Proceso Financiero • Proceso Bienestar Estudiantil • Proceso Publicaciones • Proceso Gestión Cultural • Proceso Comunicación Institucional • Proceso Biblioteca • Proceso Gestión Documental • Proceso Talento Humano • Proceso Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico • Unidades Académicas (Escuelas) 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de colegios • Fecha de presentación del examen ICFES • Solicitud del aspirante • Registro ICFES • Solicitud de transferencias • Solicitud de reserva • Información de las Unidades Académicas (Escuelas) • Actas, resoluciones y acuerdos • Solicitudes de información • Solicitudes de aulas 	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación de la divulgación y promoción de programas • Planeación de inscripción y selección de aspirantes • Inscripción • Validación de requisitos • Selección de aspirantes • Publicación de resultados • Matrícula de estudiantes nuevos • Generación de la Hoja de Vida del Estudiante • Carnetización • Asignación de aulas • Reasignación de cupos • Transferencias • Reservas de cupos • Verificación y control de los horarios de estudiantes de primer nivel • Informes o reportes a las Escuelas 	<ul style="list-style-type: none"> • Aspirantes Informados • Listado de aspirantes • Listado de aptos • Listado de admitidos y no admitidos • Estudiantes matriculados Primer nivel • Aprobación o no de la reserva • Carnés • Aulas asignadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes UIS • Estudiantes de once grado • Aspirantes • Admitidos • Unidades Académicas (Escuelas) • Unidades Administrativas • Subproceso Registro Académico • Todos los Procesos • Estudiantes de otras universidades.

CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO ADMISIONES

	PROCESO ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO		Código: CAR.02
	CARACTERIZACIÓN DE SUBPROCESO ADMISIONES		Versión: 01
			Página: 2 de 3
Revisó Director de Admisiones y Registro Académico Coordinador de Admisiones	Aprobó	Fecha de aprobación	

<ul style="list-style-type: none"> Consejos Académico y Superior Aspirantes Admitidos 				
Externos: <ul style="list-style-type: none"> Colegios Aspirantes ICFES 				

RECURSOS	RESPONSABLES	REQUISITOS	MEDICIÓN DEL PROCESO (Indicadores)
Recursos físicos: <ul style="list-style-type: none"> Infraestructura Computadores Equipos, herramientas y muebles de oficina Papelería Software: <ul style="list-style-type: none"> Sistema de Información Académico 	Líder del proceso: <ul style="list-style-type: none"> Director de Admisiones y Registro Académico Colaboradores: <ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Admisiones Auxiliares de Admisiones (2) Secretaría de Admisiones y Registro Académico Auxiliar de Admisiones y Registro Académico Profesional de Sistemas adscrito a la Dirección de Admisiones y Registro Académico Profesional de Servicios de Información adscrito a la Dirección de Admisiones y Registro Académico Comité: <ul style="list-style-type: none"> Comité de Admisiones 	Beneficiario: <ul style="list-style-type: none"> Información oportuna y confiable Legales y reglamentarios: <ul style="list-style-type: none"> Ley 115 de 1994 Decreto 644 de abril 16 del 2001 Ley 30 del 28 de diciembre de 1992 Por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior, del Congreso de la República. De la organización: <ul style="list-style-type: none"> Reglamento Académico UIS. (Teniendo en cuenta los respectivos acuerdos y resoluciones que lo modifican). Calendario Académico UIS. Acuerdo 046 de 2000 (Abril 25) del Consejo Académico. Acuerdo 010 de 2007 (Enero 30) del Consejo Académico. NTC-ISO 9001:2000 <ul style="list-style-type: none"> Ver matriz de requisitos de la norma (Aplican los mismos numerales del proceso para el Subproceso de Admisiones) 	Ver hoja de vida de los indicadores.

CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO ADMISIONES

	PROCESO ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	Código: CAR.02
	CARACTERIZACIÓN DE SUBPROCESO ADMISIONES	Versión: 01
		Página 3 de 3

SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO	REGISTROS DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estadísticas de las diferentes actividades desempeñadas en el subproceso de Admisiones (de admisiones, inscritos, inscritos anulados, etc.) ▪ Reuniones periódicas con la coordinadora de admisiones. ▪ Socializaciones de aspectos relevantes de la norma y su aplicabilidad al subproceso. 	Ver Listado Maestro de Registros	Ver Listado Maestro de Documentos Internos

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
I		Creación del documento

ANEXO 10 CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO REGISTRO ACADÉMICO

	PROCESO ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO		Código: CAR.03
	CARACTERIZACIÓN DE SUBPROCESO REGISTRO ACADÉMICO		Versión: 01
			Página: 1 de 2
Revisó Director de Admisiones y Registro Académico Coordinador Registro Académico	Aprobó	Fecha de aprobación	

OBJETIVO	Garantizar que la información académica se proporcione de manera oportuna, confiable y de acuerdo con lo estipulado en el calendario académico.			
ALCANCE	Registro académico para estudiantes UIS de Pregrado Presencial Bucaramanga.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SAIDAS	BENEFICIARIOS
Internos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Subproceso Admisiones ▪ Todos los procesos ▪ Proceso Seguimiento Institucional ▪ Proceso Planeación Institucional ▪ Proceso Gestión de la Calidad Académica ▪ Proceso Financiero ▪ Proceso Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones ▪ Proceso Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico ▪ Unidades Académicas (Escuelas) ▪ Profesores ▪ Consejo Académico y Superior ▪ Consejo de Facultad ▪ Consejo de Escuela ▪ Secretaria General ▪ Estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programación de horarios. ▪ Diligenciamiento de matrículas Web ▪ Reporte de pago de matrícula ▪ Reporte de paz y salvo ▪ Actas de Consejo de Escuela ▪ Actas del Consejo Académico ▪ Actas de Consejo de Facultad ▪ Resoluciones de Rectoría ▪ Acuerdos del Consejo Académico y Superior ▪ Reporte de notas por parte de los profesores ▪ Solicitudes académicas ▪ Información de las Escuelas ▪ Tablas de Aulas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeación de matrícula ▪ Matrícula de estudiantes antiguos. ▪ Readmisión de estudiantes antiguos ▪ Registro de Calificaciones ▪ Expedición de certificados ▪ Registro de cambio de programa académico ▪ Registro de simultaneidad ▪ Revisión y validación de hoja de vida para otorgamiento de grado ▪ Registro y control de trabajos de grado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte de programación de asignatura ▪ Matrícula académica del estudiante ▪ Listados de matrícula ▪ Estadísticas generales ▪ Certificados ▪ Acta de calificación por parte de profesores ▪ Listado de estudiantes distinguidos ▪ Reporte de plan de estudio actualizado ▪ Reporte de trabajo de grado ▪ Reporte de estudiantes de intercambio ▪ Reporte de Estudiantes Readmitidos ▪ Reporte de estudiantes activos para cursar cambios de programa o simultaneidad ▪ Reporte de Graduados ▪ Listados de estudiantes aptos para grado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudiantes UIS ▪ Acudientes de los Estudiantes ▪ Unidades Académicas (Escuelas) ▪ Entidades Externas (empresas que soliciten información de los estudiantes) ▪ Todos los procesos ▪ Proceso Dirección Institucional ▪ Proceso Planeación Institucional ▪ Proceso Gestión de la Calidad Académica ▪ Proceso Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico ▪ Proceso Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones

CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO REGISTRO ACADÉMICO


	PROCESO ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO		Código: CAR.03
	CARACTERIZACIÓN DE SUBPROCESO REGISTRO ACADÉMICO		Versión: 01
			Página: 2 de 2
Revisó Director de Admisiones y Registro Académico Coordinador Registro Académico	Aprobó	Fecha de aprobación	



RECURSOS	RESPONSABLES	REQUISITOS	MEDICIÓN DEL PROCESO (Indicadores)
Recursos físicos: <ul style="list-style-type: none"> Infraestructura Computadores Papelería Equipos, herramientas y muebles de oficina Software: <ul style="list-style-type: none"> Sistema de Información Académico 	Líder del proceso: Director de Admisiones y Registro Académico Colaboradores: <ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Contabilidad Académica Auxiliar de Registro Académico (3) Auxiliar de Certificados (2) Secretaría de Admisiones y Registro Académico Profesional de Sistemas adscrito a la Dirección de Admisiones y Registro Académico Profesional de Servicios de Información adscrito a la Dirección de Admisiones y Registro Académico Auxiliar de Archivo 	Beneficiarios: <ul style="list-style-type: none"> Información Oportuna y Confiable Eficacia en el desarrollo de las diferentes actividades Legales y reglamentarios: N/A De la organización: <ul style="list-style-type: none"> Reglamento Académico UIS. (Teniendo en cuenta los respectivos acuerdos y resoluciones que lo modifican). Calendario Académico UIS. NTC-ISO 9001:2000: Ver matriz de Interrelación de requisitos	Ver hoja de vida de los indicadores
SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO		REGISTROS DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> Estadísticas de las diferentes actividades desempeñadas del subproceso de Registro Académico (de matrícula, graduados, condicionalidad, asignaturas, etc.) Reuniones periódicas con la coordinadora de registro académico. Socializaciones de aspectos relevantes de la norma y su aplicabilidad al subproceso. Seguimiento de los indicadores. 		Ver Listado Maestro de Registros	Ver Listado Maestro de Documentos Internos

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
I		Creación del Documento

ANEXO 11 PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE ASPIRANTES A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO PRESENCIAL

	PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO / SUBPROCESO ADMISIONES		Código : PAR.01
	PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE ASPIRANTES A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO PRESENCIAL		Versión : 02
			Página 1 de 11
Revisó: Director de Admisiones y Registro Académico Coordinador de Admisiones Profesional de Planeación	Aprobó	Fecha de aprobación:	
OBJETIVO		ALCANCE	
Establecer las actividades necesarias para la selección de aspirantes a Programas Académicos de Pregrado Presencial, UIS Bucaramanga.		Aplica a la selección de aspirantes de primer nivel en la modalidad de Pregrado Presencial en Bucaramanga, para los diferentes Programas Académicos. El procedimiento comprende las siguientes actividades: Convocación e inscripción de aspirantes, verificación de Exámenes de Estado, selección de aspirantes, verificación de causales para anulación de inscripción, publicación de resultados y registro de hoja de vida de seleccionados.	
NORMATIVIDAD			
Reglamento Académico Estudiantil de Pregrado. Acuerdo 60 de Agosto 27 de 1991 del Consejo Superior. Acuerdo 46 de Abril 25 del 2000 del Consejo Académico. Acuerdo 27 de Abril 24 del 2001 del Consejo Académico. Acuerdo 57 de Noviembre 13 del 2001 del Consejo Académico. Acuerdo 95 de Octubre 02 del 2001 del Consejo Académico. Acuerdo 29 de Marzo 05 del 2002 del Consejo Académico. Acuerdo 10 de Enero 30 del 2007 del Consejo Académico. Acuerdo 05 de Febrero 10 del 2003 del Consejo Superior. Acuerdo 53 de Julio 21 del 1982 del Consejo Superior.			
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS			
- Divulgación: actividades que se realizan para dar a conocer y proporcionar información de los programas académicos ofrecidos por la Universidad y los lineamientos a seguir en el proceso de admisión utilizando diferentes medios de comunicación. - Aspirante: persona que desea estudiar un Programa Académico en la UIS - Aspirante Admitido: persona que en el proceso de Admisión ha sido seleccionada para estudiar un Programa Académico de Pregrado Presencial en la UIS.			

PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE ASPIRANTES A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO PRESENCIAL

	PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO / SUBPROCESO ADMISIONES	Código : PAR01
	PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE ASPIRANTES A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO PRESENCIAL	Versión : 02
		Página 2 de 11

CONSIDERACIONES

- ◆ La Dirección de Admisiones y Registro Académico realiza previamente a la convocatoria de inscripciones de aspirantes un proceso de Divulgación de los Programas Académicos ofrecido por la UIS y de los lineamientos a seguir por la Universidad en el proceso de admisión utilizando diferentes medios de comunicación.
- ◆ El número de cupos para cada programa académico es generado por acuerdo del Consejo Académico, simultáneamente a las actividades de convocatoria a inscripciones.
- ◆ Los cupos disponibles para la asignación a los diferentes programas académicos están sujetos al número de reservas de cupo, debidamente aprobadas, que se deben asignar en ese periodo.
- ◆ Para que un aspirante pueda inscribirse debe cumplir con los requisitos establecidos por la Universidad.
- ◆ Quien haya sido admitido en la Universidad debe efectuar la matrícula en la fecha establecida; de lo contrario se procederá a reasignar el cupo correspondiente, si no ha sido autorizado su aplazamiento por la autoridad competente.
- ◆ Las inscripciones por medio del formato físico se realizan en el caso que los aspirantes sean hijos de trabajadores oficiales de la UIS, los cuales únicamente pagan el valor del formulario por la Convención Colectiva de Trabajo y a los aspirantes que realicen el pago de la inscripción, pero que el monto pagado no corresponda al valor establecido.

La Universidad efectúa la selección y asignación de los cupos a los Programas Académicos teniendo en cuenta los dos tipos de exámenes de estado, para cada cual se debe considerar:

SELECCIÓN CON EXAMEN DE ESTADO ANTIGUO:

Con base en el puntaje de las áreas que conforman el Examen de Estado, la Universidad calcula el puntaje ponderado aplicando a cada aspirante los factores de ponderación de acuerdo con el programa en el que se inscribió y multiplicando la sumatoria de los puntajes ponderados de cada área por 1.25, para poder ser llevado a una escala de 100 debido a que en el examen de estado la puntuación máxima es 80 *(ver anexo 1.)*

Para el programa al cual se inscriba el aspirante, se exige un puntaje ponderado mínimo de inscripción establecido por la Universidad. El aspirante debe calcular su puntaje ponderado y compararlo con el puntaje mínimo de inscripción de la carrera que desea inscribir; si su puntaje es menor no debe realizar la inscripción para este programa académico porque será anulada.

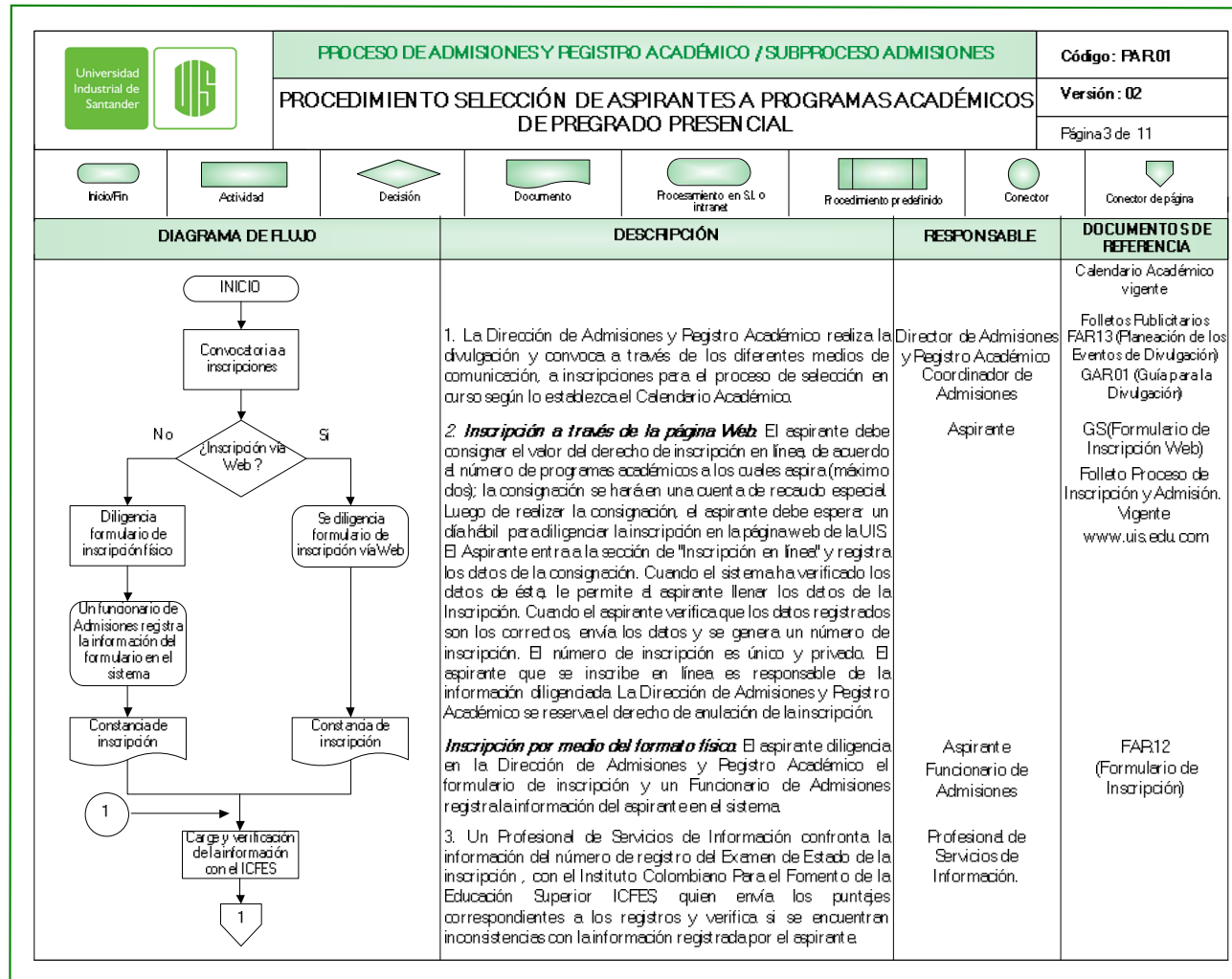
Para cada carrera, la Universidad asigna los cupos disponibles a los aspirantes que alcancen los puntajes más altos. En el caso en que dos o más aspirantes obtengan la misma ponderación y el mismo puntaje total del Examen de Estado, la Universidad toma como criterio de desempate el puntaje obtenido en la prueba de lenguaje.

SELECCIÓN CON EXAMEN DE ESTADO NUEVO:



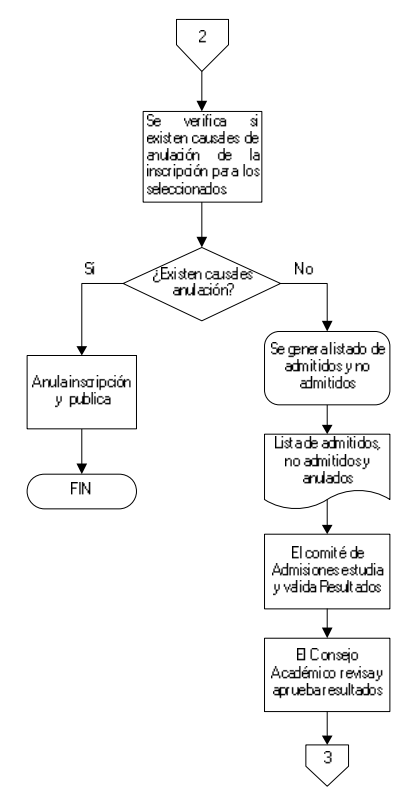
Para cada programa académico se tienen seis (6) criterios de selección, los cuales se aplican siguiendo las prioridades establecidas por la reglamentación de la Universidad. Los aspirantes con el nuevo Examen de Estado se seleccionan de acuerdo con los puntajes obtenidos en las áreas del núcleo común, aplicando los criterios de selección, dando prelación a los aspirantes con mejor desempeño académico integral en las áreas señaladas para los programas ofrecidos. Los aspirantes concursan con seis (6) puntajes, uno por cada criterio de selección, los cuales se ordenan según las prioridades señaladas. Cuando el criterio está conformado por más de un área del Examen de Estado, se toma el menor puntaje, porque representa el desempeño integral en ese conjunto de áreas. *(ver anexo 2.)*

- ◆ La Dirección de Admisiones y Registro Académico, utiliza el sistema de información en la selección de los aspirantes y asigna en cada grupo de Examen de Estado los cupos otorgados. A los aspirantes inscritos a la Licenciatura en Música, solamente se les tiene en cuenta el Examen de Estado para verificar los puntajes mínimos de inscripción, pero la selección se realiza teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la prueba de aptitud y conocimiento musical que son reportados por el Director de la Escuela de Artes.


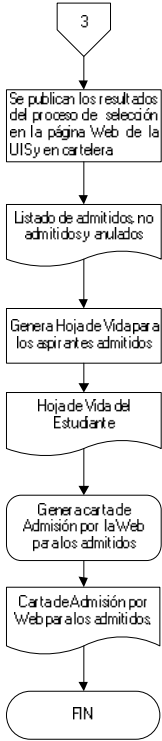
PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE ASPIRANTES A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO PRESENCIAL




PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE ASPIRANTES A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO PRESENCIAL

		PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO / SUBPROCESO ADMISIONES		Código : PAR01
PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE ASPIRANTES A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO PRESENCIAL				Versión : 02
				Página 5 de 11
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
	<p>7. Finalizando el proceso de selección, la Dirección de Admisiones y Registro Académico confronta la información de los aspirantes seleccionados con la existente en el archivo general de hojas de vida de estudiantes UIS para verificar si existen causas de anulación de inscripción de acuerdo con el Reglamento Académico Estudiantil de Pregrado.</p> <p>Para los aspirantes seleccionados que no cumplen los requisitos, la Dirección de Admisiones y Registro Académico registra la causal de anulación, anula la inscripción y lo publica en la Web. Luego se realizan nuevamente las actividades de asignación con los cupos disponibles y se ajusta la distribución para cada tipo de Examen de Estado.</p> <p>8. Cumpliendo con lo anterior, la Dirección de Admisiones y Registro Académico a través del sistema de información genera los informes definitivos del proceso de admisión y los presenta al Comité de Admisiones.</p> <p>9. El Comité de Admisiones realiza el estudio y validación de los resultados generados en los informes definitivos y posteriormente los envía al Consejo Académico.</p> <p>10. El Consejo Académico revisa y aprueba los resultados generados en los informes definitivos.</p>	<p>Funcionario de Admisiones</p> <p>Comité de Admisiones</p> <p>Comité de Admisiones</p> <p>Consejo Académico</p>		

PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE ASPIRANTES A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO PRESENCIAL


 PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO / SUBPROCESO ADMISIONES		Código : PAR01	
PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE ASPIRANTES A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO PRESENCIAL		Versión : 02	
		Página 6 de 11	
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
	<p>11. La Dirección de Admisiones y Registro Académico publica los resultados del proceso de selección en la página Web de la UISy en cartelera en un lugar visible de la Universidad.</p> <p>12. Para los aspirantes admitidos un Profesional de la División de Servicios de Información utiliza el sistema de información para generar el registro de la Hoja de Vida del Estudiante, asignando el código que cada uno de ellos tendrá como estudiante de la Universidad y la carta de admisión, la cual los interesados imprimen por la Web. Se debe tener en cuenta que para las carreras anuales se genera la hoja de vida en el momento que inicia la carrera.</p> <p>Recibida la información el aspirante admitido procede a realizar la matrícula en la Universidad en el periodo establecido para tal fin. (Procedimiento de Matrícula Estudiantes nuevos PAR06) o a solicitar la reserva de cupo si es el caso. (Procedimiento de Reserva de cupos PAR04).</p>	<p>Fundadorio de Admisiones</p> <p>Profesional de Servicios de Información</p> <p>Admitido</p>	<p>FAR01 (Hoja de Vida del Estudiante)</p> <p>PAR04 Procedimiento Reserva de Cupos de Programas Académicos de Pregrado Presencial</p>

PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE ASPIRANTES A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO PRESENCIAL

	PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO / SUBPROCESO ADMISIONES		Código: PAR.01
	PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE ASPIRANTES A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO PRESENCIAL		Versión: 02
			Página 7 de 11

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	Octubre 11 / 2004	<ul style="list-style-type: none"> • Creación del procedimiento
2		<ul style="list-style-type: none"> • Cambio en la realización de algunas actividades (inscripción por internet, la carta de admisión se imprime de la web, los anulados se publican por web y en cartelera, etc). • Cambio en la plantilla del procedimiento, de acuerdo a lo establecido en la guía de elaboración de documentos del Sistema de Gestión de Calidad • El Procedimiento Selección de Aspirantes a Programas Académicos de Pregrado Presencial código: PAR01 modifica y sustituye al procedimiento Selección de Aspirantes a Programas Académicos de Pregrado Presencial código: A01.01 establecido en el Manual Operativo de Procedimientos según la Resolución No 885 de Octubre 11 de 2004.

PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE ASPIRANTES A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO PRESENCIAL

	PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO / SUBPROCESO ADMISIONES	Código : PAR01
	PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE ASPIRANTES A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO PRESENCIAL	Versión : 02
		Página 8 de 11

ANEXO 1. PONDERACIONES DE LAS ÁREAS DEL EXAMEN DE ESTADO PRESENTADO ANTES DEL AÑO 2000


PROGRAMAS OFRECIDOS	MATEM	CIENC.	SOC.	LENG.	Puntaje Ponderado Mínimo de Inscripción
FACULTAD DE CIENCIAS					
Química	25%	35%	15%	25%	80
Física (3)					80
Biología (1)					80
Licenciatura en Matemáticas					80
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICOQUIMICAS					
Ingeniería Metalúrgica	30%	30%	15%	25%	85
Ingeniería de Petróleos					85
Ingeniería Química					85
Geología					85
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICOMECAICAS					
Ingeniería de Sistemas	30%	30%	15%	25%	85
Ingeniería Civil					85
Ingeniería Eléctrica					85
Ingeniería Electrónica					85
Ingeniería Industrial					85
Ingeniería Mecánica					85
Diseño Industrial (1)					85
FACULTAD DE SALUD					
Medicina (1)	20%	30%	20%	30%	90
Enfermería (1)					90
Nutrición y Dietética (1)					90
Fisioterapia (3)					90
Bacteriología y Lab. Clínico (1)					90
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS					
Trabajo Social	15%	15%	30%	40%	82
Licenciatura en Música (2)					60
Licenciatura en Inglés					82
Licenciatura en Español y Literatura					82
Historia (1)					82
Derecho	20%	15%	25%	40%	82
Filosofía	20%	20%	20%	40%	82
Economía	30%	15%	25%	30%	82

(1) Inician estudios en el primer semestre del año.

(2) Se selecciona de acuerdo a la prueba de aptitud y conocimiento musical.

(3) Inician estudios en el segundo semestre del año.

PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE ASPIRANTES A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO PRESENCIAL

	PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO / SUBPROCESO ADMISIONES	Código : PAR01
	PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE ASPIRANTES A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO PRESENCIAL	Versión : 02
		Página 9 de 11


ANEXO 2. CRITERIOS DE SELECCIÓN CON NUEVO EXAMEN DE ESTADO	
FACULTAD	CRITERIOS DE SELECCIÓN
INGENIERIAS FISICO QUIMICAS Ingeniería Metalúrgica Ingeniería de Petróleos Ingeniería Química Geología	Criterios de selección para los programas de la Facultad de Ing. Físico Químicas: 1. Matemáticas, Física, Química y Lenguaje 2. Matemáticas 3. Física, Química y Lenguaje 4. Lenguaje 5. Química 6. Filosofía.
INGENIERIAS FISICO MECANICAS Ingeniería de Sistemas Ingeniería Civil Ingeniería Eléctrica Ingeniería Electrónica Ingeniería Industrial Ingeniería Mecánica Diseño Industrial (1)	Criterios de selección para los programas de la Facultad de Ing. Físico Mecánicas: 1. Matemáticas, Física y Lenguaje 2. Matemáticas 3. Física y Lenguaje 4. Lenguaje 5. Física 6. Filosofía y Química
CIENCIAS Lic. en Matemáticas	1. Matemáticas y Lenguaje 2. Matemáticas 3. Lenguaje 4. Física 5. Filosofía 6. Química
Química	1. Biología, Matemáticas, Física, Química y Lenguaje 2. Química 3. Biología, Matemáticas, Física y Lenguaje 4. Matemáticas, Física y Lenguaje 5. Matemáticas y Física 6. Filosofía.
Física	1. Biología, Matemáticas, Física, Química y Lenguaje 2. Física 3. Biología, Matemáticas, Química y Lenguaje 4. Matemáticas, Química y Lenguaje 5. Matemáticas y Lenguaje 6. Filosofía
Biología (1)	1. Biología, Matemáticas, Física, Química y Lenguaje 2. Biología 3. Matemáticas, Física, Química y Lenguaje 4. Matemática, Química y Lenguaje 5. Química y Lenguaje 6. Filosofía.

PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE ASPIRANTES A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO PRESENCIAL

	PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO / SUBPROCESO ADMISIONES		Código: PAR01
	PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE ASPIRANTES A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO PRESENCIAL		Versión: 02
			Página 10 de 11

ANEXO 2. CRITERIOS DE SELECCIÓN CON NUEVO EXAMEN DE ESTADO		
FACULTAD	CRITERIOS DE SELECCIÓN	
SALUD	Criterios de selección para los programas de la Facultad de Salud:	
Medicina (1) Enfermería (1) Nutrición y Dietética (1) Fisioterapia Bacteriología y Lab. Clínico (1)	1. Biología, Física, Química y Lenguaje 2. Biología y Lenguaje 3. Química y Física 4. Química y Matemáticas 5. Lenguaje 6. Filosofía	
CIENCIAS HUMANAS		
Historia (1)	1. Lenguaje e Historia 2. Historia 3. Lenguaje 4. Filosofía y Geografía 5. Biología, Matemáticas, Física y Química 6. Filosofía	
Filosofía	1. Lenguaje 2. Todas excepto Lenguaje 3. Filosofía, Matemáticas e Historia 4. Filosofía 5. Matemáticas 6. Historia	
Derecho	1. Lenguaje 2. Matemáticas, Filosofía, Física, Historia y Geografía 3. Matemáticas e Historia 4. Filosofía, Física y Geografía 5. Historia 6. Filosofía	
Economía	1. Lenguaje y Matemáticas 2. Matemáticas 3. Lenguaje 4. Filosofía, Historia y Geografía 5. Filosofía 6. Historia	
Trabajo Social	1. Filosofía y Lenguaje 2. Lenguaje 3. Filosofía 4. Matemáticas, Geografía e Historia 5. Historia 6. Matemáticas	
Licenciatura en Inglés	1. Lenguaje 2. Lenguaje y Matemáticas 3. Filosofía e Historia 4. Filosofía 5. Historia y Geografía 6. Biología, Química y Física	
Licenciatura en Español y Literatura	1. Lenguaje 2. Filosofía 3. Historia y Geografía 4. Matemáticas 5. Historia 6. Biología, Química y Física	

PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE ASPIRANTES A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO PRESENCIAL

	PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO / SUBPROCESO ADMISIONES	Código: PAR01
	PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE ASPIRANTES A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO PRESENCIAL	Versión: 02
		Página 11 de 11

ANEXO 2. CRITERIOS DE SELECCIÓN CON NUEVO EXAMEN DE ESTADO

FACULTAD	CRITERIOS DE SELECCIÓN
Licenciatura en Música (2)	La selección se realiza con base en el resultado de la prueba de Aptitud y Conocimientos Musicales.

Para el Examen de Estado Nuevo presentado a partir del 2006, el puntaje obtenido en el área de Ciencias Sociales será equivalente a los criterios de selección para las áreas de Historia y Geografía. Aprobado por el Consejo Académico el 25 de Abril de 2006.

ANEXO 12 GUÍA PARA LA DIVULGACIÓN DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS

 	PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	Código: GAR.01
	GUÍA PARA LA DIVULGACIÓN DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS	Versión: 01 Página 205 de 245
Revisó: Director de Admisiones y Registro Académico Coordinador de Admisiones	Aprobó	Fecha de aprobación DD/Mes/AAAA

OBJETIVO

Definir las actividades generales que se deben desarrollar para la divulgación de los Programas Académicos ofrecidos por la universidad y los lineamientos a seguir en el proceso de admisión.

ALCANCE

Aplica a todas las actividades relacionadas con la divulgación de los Programas Académicos ofrecidos por la universidad y los lineamientos a seguir en el proceso de admisión. Esta actividad va dirigida especialmente a estudiantes de undécimo grado y demás interesados en ingresar a la universidad u obtener este tipo de información.

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Guía:** Documento que establece recomendaciones o sugerencias para la realización de un actividad.
- **Divulgación:** Dar a conocer y proporcionar información de los programas académicos ofrecidos por la Universidad y los lineamientos a seguir en el proceso de admisión utilizando diferentes medios de comunicación.

CONTENIDO DE LA GUÍA

RESPONSABLES

- El Director de Admisiones y Registro Académico y el Coordinador de Admisiones son los responsables de liderar las actividades relacionadas con la divulgación.

4.2 ACTIVIDADES QUE RESPALDAN LA DIVULGACIÓN

- El Coordinador de Admisiones envía anualmente a Publicaciones los Folletos Publicitarios con la información actualizada de los programas Académicos para su elaboración. Para garantizar la actualización de la información sobre los Programas Académicos anualmente se envía a cada Escuela un Folleto con el fin de que se verifique su información y se reporten los cambios presentados.

GUÍA PARA LA DIVULGACIÓN DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS

- En la Dirección de Admisiones y Registro Académico se entregan folletos y se brinda información de los Programas Académico ofrecidos por la Universidad y de los lineamientos a seguir en el proceso de admisión, permanentemente en cualquier época del año.
- En la página Web que tiene a disposición la Universidad Industrial de Santander se encuentra permanentemente información de los Programas Académicos ofrecidos por la Universidad y de los lineamientos a seguir en el proceso de admisión. Cabe destacar que son las Escuelas las responsables de la Actualización de la Información publicada en la Web referente a sus programas académicos.
- Según la necesidad se utiliza otros medios de comunicación como lo son la televisión, la radio y la prensa para la divulgación.
- Para llevar a cabo las actividades de divulgación dirigida a los estudiantes de once grado la universidad usualmente realiza estos eventos en

compañía de otras tres universidades de la ciudad y para la planeación toma como referencia los datos históricos de eventos realizados.

- En el caso que la UIS sea invitada por un colegio que no se encuentre dentro de la Planeación de los eventos de divulgación, el Coordinador de Admisiones analiza si es conveniente asistir y de acuerdo a la disponibilidad de tiempo lo incluye en el Cronograma que maneja con las demás universidades o lo atiende la solicitud de manera particular.

ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA LA DIVULGACIÓN DIRIGIDA A ESTUDIANTES DE ONCE GRADO

- Se establece la planificación macro de los eventos de divulgación a realizar en el año. Esta planificación contempla las fechas tentativas en las que se puede realizar los eventos de divulgación, la universidad responsable de la logística, el lugar en que realizará la divulgación y los colegios invitados. En esta planificación también se incluyen los colegios que la UIS atenderá de manera particular.
- Una vez definidos los eventos y los colegios a cargo de cada universidad, el Coordinador de Admisiones se encarga de enviar las Cartas de invitación al igual que la confirmación de asistencia a los eventos programados de los cuales es responsable. Si algún colegio necesita modificar las fechas de asistencia al evento, se reprograma su asistencia.
- Se confirma a las demás universidades la asistencia de los colegios a los eventos de los cuales la UIS es responsable de la logística. De igual forma las demás universidades confirman los colegios asistentes a los eventos de los cuales ellas son responsables.

GUÍA PARA LA DIVULGACIÓN DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS

- El Director de Admisiones y Registro Académico en compañía del Coordinador de Admisiones se encargan de contactar y confirmar un acto

cultural o una presentación especial acorde para el intermedio del evento cuando la logística del evento esté a cargo de la UIS.

- El Director de Admisiones y Registro Académico y el Coordinador de Admisiones son los encargados de garantizar la disponibilidad del material que se presenta en la intervención que realiza la UIS para la divulgación (Video, Presentación en power point) y del material que se entrega a los estudiantes al final del evento en el stand de la UIS (folletos).
- La metodología que se maneja para la realización el evento incluye dos intervenciones de universidades, un intermedio cultural y seguidamente las otras dos intervenciones de las universidades restantes. Al finalizar el evento algunos de los invitados diligencian una encuesta sobre el evento y se entregan folletos informativos de los Programas Académicos ofrecidos por la universidad y los lineamientos a seguir en el proceso de admisión.
- Al finalizar el año y terminar con los eventos de divulgación se realiza un análisis con las demás universidades del cumplimiento de las actividades, del consolidado de las encuestas y de las mejoras a tener en cuenta para los próximos eventos.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de la Guía.



ANEXO 13 HOJA DE VIDA DEL ESTUDIANTE


	DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	Código: FAR. 01	
	HOJA DE VIDA DEL ESTUDIANTE	Versión: 01	
Sede	Registro ICFES		
Código	Apellidos y Nombres		
Programa Académico			
CP <input type="checkbox"/> SP <input type="checkbox"/>			
Documento de Identificación		Número	Lugar de Expedición
C.C. <input type="checkbox"/> C. Ext <input type="checkbox"/> Pste <input type="checkbox"/>			
T.I. No.	Libreta Militar No.	Distrito Militar No.	
Dirección	Barrio		
Teléfono	Municipio	Departamento	
Al matricularme en la Universidad Industrial de Santander acepto sus reglamentos y me someto a ellos.			
En Costancia Fírmelo		Fecha	
ESTÍMULOS			
CANCELACIONES-READMISIONES			
OBSERVACIONES			
TERMINACIONES DE ESTUDIOS			
Fecha finalización Programa			
Título obtenido			
Grado No		Fecha	
_____ Nombre Director de Escuela		_____ Firma	

VALIDACIÓN

Doy por revisado y aprobado el diseño y todo el contenido de esta muestra impresa y admito que, debido al paso por diferentes dispositivos, esta no es idéntica a la impresión final en tamaño, color y/o calidad de papel.

Palencia Escobar 2015 11/02
 Vo.Bo. Cliente Fecha Validación

ANEXO 14 PLANEACIÓN DE LOS EVENTOS DE DIVULGACIÓN

		PLANEACIÓN DE LOS EVENTOS DE DIVULGACIÓN		Fecha: DD/Mes/AAAA
		PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO		Código: FAR.13
		SUBPROCESO DE ADMISIONES		Versión: 01
FECHA DEL EVENTO	UNIVERSIDAD RESPONSABLE DE LA LOGÍSTICA	LUGAR DEL EVENTO	COLEGIOS INVITADOS	
			1.	9.
			2.	10.
			3.	11.
			4.	12.
			5.	13.
			6.	14.
			7.	15.
			8.	16.
			1.	9.
			2.	10.
			3.	11.
			4.	12.
			5.	13.
			6.	14.
			7.	15.
			8.	16.
			1.	9.
			2.	10.
			3.	11.
			4.	12.
			5.	13.
			6.	14.
			7.	15.
			8.	16.

ANEXO 15 ENCUESTA ENCUENTRO DE UNIVERSIDADES



**ENCUENTRO DE UNIVERSIDADES
 EVALUACIÓN**

FECHA Julio 23 - 07.
 COLEGIO Nuestra Señora del Pilar.

3. CONSIDERA USTED QUE ESTE EVENTO, CUMPLE CON LAS EXPECTATIVAS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL ESPERADAS?

SI X NO _____

POR QUÉ? Son parte de las expectativas profesionales.

4. DE ACUERDO CON LOS ASPECTOS LOGÍSTICOS DEL ENCUENTRO, POR FAVOR RESPONDA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

- RECIBIÓ LA CARTA DE INVITACIÓN CON SUFICIENTE ANTERIORIDAD? si
- EL HORARIO ASIGNADO A SU COLEGIO FUE CONVENIENTE? si
- EL INTERMEDIO CULTURAL FUE AGRADABLE? si.


AGRADECEMOS SUS SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS QUE PERMITAN MEJORAR EL ENCUENTRO DE UNIVERSIDADES:

Que después de la reunión general en el
Jesús A. Colub. se desplacen en un sitio más
amplio como feria de las universidades.
y realiza invitación a otras universidades
Felicitaciones por estos eventos -

Fue muy grato encontrarnos
 Gracias por su visita y la de sus estudiantes
 ¡Cuente, con nosotros siempre!

Gracias.
[Signature]

ANEXO 16 CONSOLIDADO ENCUESTA ENCUENTRO DE UNIVERSIDADES

	DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	
	TABULACIÓN DE LA ENCUESTA DE DIVULGACIÓN	FECHA: 19/11/2007

ENCUENTRO DE UNIVERSIDADES			
			

▲ COLEGIOS EN CUESTADOS			
Colegios	Nº Encuestas	Colegios	Nº Encuestas
Aduentista Libertad	2	Instituto Técnico John F. Kennedy	2
Aurelio Martínez Mutiz	3	Instituto Técnico Rafael García Herreros	2
CASD	1	Integrado Mesas de Jéridas los Santos	1
Colombo Italiano	1	Integrado San José	1
Colegio Las Américas	1	Jorge Isaac	1
Colmercedes - Lebrija	1	José Antonio G.	1
Diego Hernández de Galegos Sede A.	1	José Celestino Mutis	1
Escuela Normal Superior Cristo Rey	1	La Salle	1
Facundo Navas Mantilla	1	Liceo Nueva Generación	1
Federico Ozanam	1	Luis Carlos Galán Sarmiento	1
Franciscano del Virrey Solís	1	Luis López de Mesa (Barrancabermeja)	1
Francisco Sarrano Muñoz (Girón)	1	María Borletti	1
Fundación Estructurar	1	Niño Jesús de Praga	1
Gimnasio Nueva Inglaterra	1	Nuestra Señora del Pilar	2
Gonzalo Jimenez Navas	1	Real de Mares	1
I.A.W.	1	Sagrado Corazón de Jesús (H. Bethlemitas)	1
I.N.E.M	6	San Juan de Girón	3
I.T.S.C.	1	Santa Isabel de Hungría	2
Instituto Antónío Nariño	1	Santa María Maggiore	1
Instituto Politécnico	3	Santa Teresita	1
Instituto Promoción Social del Norte	1	Seminario San Pedro Claver	2
Instituto Santa María Goretti	1	TOTAL	60

1. ¿CONSIDERA QUE ESTE EVENTO, CUMPLE CON LAS EXPECTATIVAS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL ESPERADAS?

Opciones	Nº
S	59
No	0
No responde	1
TOTAL	60

CONSOLIDADO ENCUESTA ENCUENTRO DE UNIVERSIDADES

¿POR QUÉ?
Por que...
1. La información es clara.
2. La información es completa. (en términos de costos, proceso de admisión, estímulos, perfil de las carreras, convenios, requisitos, programas académicos, etc).
3. La información es precisa y concreta.
4. La información se presenta de forma dinámica.
5. Amplía el conocimiento académico de los estudiantes sobre los programas académicos y la cultura de las Universidades.
6. Motiva a los estudiantes a continuar su preparación académica y a concientizarlos sobre la importancia de estudiar una profesión.
7. La logística cumple con los requerimientos del evento.
8. Despeja las dudas de los estudiantes.
9. Resalta la importancia del Examen ICFES.
10. Muestra la oportunidad que tienen los estratos 1 y 2 de estudiar a través del ICETEX.

2. DE ACUERDO CON LOS ASPECTOS LOGISTICOS DEL ENCUENTRO, POR FAVOR RESPONDA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

¿RECIBIO LA CARTA DE INVITACION CON SUFICIENTE ANTERIORIDAD?

Opciones	Nº
S	52
No	1
No responde	7
TOTAL	60

¿EL HORARIO ASIGNADO A SU COLEGIO FUE CONVENIENTE?

Opciones	Nº
S	53
No	4
No responde	3
TOTAL	60

¿EL INTERMEDIO CULTURAL FUE AGRADABLE?

Opciones	Nº
S	49
No	0
No responde	9
No hubo intermedio cultural	2
TOTAL	60

CONSOLIDADO ENCUESTA ENCUENTRO DE UNIVERSIDADES

Opciones	Nº
Si	49
No	0
No responde	9
No hubo intermedio cultural	2
TOTAL	60

SUGERENCIAS / O COMENTARIOS
1. No hubo intermedio cultural.
2. Deben invitar a un número mayor de Universidades.
3. Que tengan en cuenta invitar al colegio José Celestino Muis los próximos años.
4. Las exposiciones son claras completas y motivantes.
5. El tiempo es Preciso
6. El material audiovisual es magnifico.
7. Muy fría el aula "Temperatura"
8. La motivación de los conferencistas fue acorde al evento.
9. La organización es agradable
10. Dar más importancia a las carreras a distancia, las nocturnas, el servicio social y los descuentos por estratos, ya que hay muchos estudiantes pobres.
11. Seguir brindando a los estudiantes estos espacios de orientación profesional.
12. El encuentro es enriquecedor para los estudiantes.
13. Felicitaciones, Agradecimientos por la invitación.
14. Es importante que inviten todos los colegios de Bucaramanga y el área metropolitana
15. Solicitan la intervención de estudiantes de la Universidades que muestren sus aptitudes y experiencia
16. Solicitan facilidad de parqueadero para los acompañantes de los estudiantes invitados
17. Solicitan hacer un recorrido por cada uno de los campus universitarios y aclarar dudas respecto al ingreso.
18. Solicitan asignar el horario, según la cercanía de los colegios y consultar la conveniencia del mismo.
19. Propiciar espacios de interacción entre los estudiantes de los colegios invitados.
20. Valdría la pena propiciar un espacio para reflexionar sobre lo que es orientación profesional aparte de promocionar los programas de las universidades.
21. Falta una pequeña explicación sobre las diferentes carreras para determinar la importancia y competencia laboral que tienen para el futuro.
22. Solicitan que hagan una invitación a una muestra de estudiantes por cada colegio para que visiten los campus universitarios asumiendo los gastos que ello implica, con el fin de confrontar la información recibida y de compartir la experiencia con los
23. Cada año mejora la presentación del evento.
24. Hacer un receso después de las dos primeras universidades.
25. Involucrar a antes como el ICETEX, SENA, ESAP y demás entidades educativas y de crédito.
26. Les gustaría que continúen realizando el evento y que los tengan en cuenta.
27. Los colegios deben estar acompañados por un profesor para evitar desórdenes.
28. Enviar publicidad del evento con publicidad con anterioridad para motivar a los estudiantes.
29. Solicitan mayor tiempo para los expositores para que no se termine a las carreras.
30. Solicitan que se presenten programas académicos de especialización para los docentes.
31. Entregar material publicitario y de información simultáneamente con la intervenciones para su mayor comprensión.
32. Brindar mas charlas sobre las experiencias y la vida universitaria
33. Solicitan hacer el evento por colegios para evitar distracciones.
34. Solicitan desarrollar talleres de sensibilización que le permita a los estudiantes apropiarse de las carreras ofrecidas.
35. Solicitan que se verifique el sonido antes de iniciar para evitar contratiempos.
36. Cumplir con el horario estipulado
37. El evento es interesante, dinámico y motivante para los jóvenes.

ANEXO 18 ENCUESTA ENCUENTRO DE UNIVERSIDADES MEJORADA

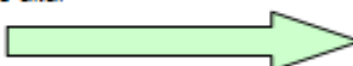
ENCUENTRO DE UNIVERSIDADES EVALUACIÓN

¡Ayúdenos a hacer las cosas como usted lo merece: lo mejor posible!

FECHA: _____ COLEGIO: _____

► Valore de 1 a 5 Marcando con una x la opción que usted considere conveniente, siendo: 1 la calificación más baja y 5 la más alta.

Insatisfecho



Muy Satisfecho

1...

...5

1. *Persona que diligencia la encuesta:*



PSICORIENTADOR - DOCENTE	ESTUDIANTE	OTRO	CUAL	
--------------------------	------------	------	------	--


2. *Aspectos relevantes del evento de Divulgación*

ASPECTOS A EVALUAR	1	2	3	4	5
Oportunidad al recibir la carta de invitación al evento. (SOLO PSICORIENTADOR - DOCENTE)					
Claridad y precisión de la información divulgada. (Programas Académicos, Proceso de Admisión, Costos, etc.)					
Horario asignado al colegio para asistir al evento					
Intermedio cultural					
Logística del Evento (organización)					
Atención respetuosa por parte del personal de las Universidades.					
Disponibilidad del personal para brindar asesoría en el momento requerido.					
Atención y solución adecuada a sus inquietudes.					
Metodología utilizada para la presentación del evento (presentación- material-conferencistas)					

Agradecemos las sugerencias y/o comentarios que permitan mejorar el encuentro de universidades:

Fue muy grato encontrarlos,
 Gracias por su visita y la de sus estudiantes.
 ¡Cuente con nosotros siempre!

ANEXO 19 ENCUESTA PARA LAS ESCUELAS

	PROCESO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO		
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	FECHA	/ /

Su opinión es valiosa para el mejoramiento de nuestros servicios.

Nombre	Escuela
--------	---------

En la Dirección de Admisiones y Registro Académico se identifican tres áreas de servicios: Admisiones, Registro Académico y Certificados.

Valore de 1 a 5, siendo 1 la más baja calificación y 5 la más alta calificación

Cuál ha sido el nivel de satisfacción para los servicios que ofrece Admisiones en cuanto a:

SERVICIO Y/O PRODUCTO	1	2	3	4	5
Atención del personal					
Oportunidad en el servicio y/o información					
Claridad y veracidad de la información					

Cuál ha sido el nivel de satisfacción para los servicios que ofrece Registro Académico en cuanto a:

SERVICIO Y/O PRODUCTO	1	2	3	4	5
Atención del personal					
Oportunidad en el servicio y/o información					
Claridad y veracidad de la información					

Cuál ha sido el nivel de satisfacción para los servicios que ofrece Certificados en cuanto a:

SERVICIO Y/O PRODUCTO	1	2	3	4	5
Atención del personal					
Oportunidad en el servicio y/o información					
Claridad y veracidad de la información					
E expedición de certificados (Inmediatos)					

La información que ha solicitado en las instalaciones de Admisiones y Registro Académico ha sido:


Acertada	Limitada	Confusa	Equivocada
----------	----------	---------	------------

¿Cuál es el motivo de la razón de la opción elegida?


Por favor si tiene alguna observación diligencie este espacio.

¡Gracias por su Colaboración!

ANEXO 20 ACCIÓN CORRECTIVA Nº 01

		ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS				Código: FSE.07
						Versión: 01
Cuadro 1. Diligenciar por el Líder del Proceso y/o Grupo Primario la no conformidad. Marque con una X (equis) el tipo de acción.						
Nº	I	AC: Acción Correctiva		X	AP: Acción Preventiva	
FECHA	DD 14	MM 11	AA 2007	PROCESO AL QUE SE LE IDENTIFICA LA NC:		ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO
REGISTRADO POR:		<ul style="list-style-type: none"> LIDER DEL PROCESO (ORLANDO CAMACHO VERA) AUXILIARES DE CALIDAD (SLITH JOLENNY VERGEL ORTIZ -MARIA ZULIMA GUERRERO RAMIREZ) 				
ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD REAL / POTENCIAL (Se marca con una x el origen de la no conformidad)						
Indicadores de calidad	Evaluación de la satisfacción del beneficiario		Producto No Conforme	Queja y Reclamo		
Revisión por la dirección	Proveedores		Auditorías Internas de Calidad	X	Otros	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL/ POTENCIAL						
No se evidencian los criterios para la protección del registro de calificación (hojas de vida) de tal forma que se garantice la seguridad de dicha información.						
Cuadro 2. Diligenciar por el Líder del Proceso y/o Grupo Primario el cuadro de análisis de causas.						
ANÁLISIS DE CAUSAS						
VARIABLE	Aplica		1. ¿Por qué?	2. ¿Por qué?	3. ¿Por qué?	
	Si	No				
1. Talento Humano: Fallas presentadas bajo la responsabilidad de talento humano. Ej: desconocimiento, desempeño, olvido.	X		Varias personas manejan el archivo.	No se había percibido la importancia de que sólo una persona maneje el archivo.		
2. Materiales/Insumos: Fallas a nivel de cumplimiento de especificaciones que afectan la calidad del producto. Ej: Materia prima, información.		X				
3. Medición: Fallas en los mecanismos de control establecidos en el proceso. Ej: Indicadores del S.G.C.		X				
4. Metodología: Fallas que se presentan en la documentación que integra el sistema de gestión de la calidad en cuanto a su nivel de cumplimiento y conformidad con los requisitos de la organización, de la norma y legales.		X				
5. Infraestructura/Equipos: Falla con respecto al desempeño de los equipos que se utilizan durante la realización del producto o la prestación del servicio. Ej: Cumplimiento del mantenimiento preventivo.	X		No existen las condiciones ambientales adecuadas.	No se quiere invertir en infraestructura.	El espacio destinado para el archivo se encuentra sobre utilizado.	
6. Factores Externos: Hace referencia a todos los agentes generadores del medio que inciden directamente en la conformidad de los requisitos establecidos en el S.G.C. Ej: Hechos de la naturaleza, actos o ausencia de actos del gobierno, actos de desorden civil, leyes.		X				
El resultado de este análisis le permitirá establecer un Plan de Acción (Cuadro 3), que se constituye en una herramienta para el mejoramiento continuo en su Proceso.						

ACCIÓN CORRECTIVA Nº 01

	ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS	Código: FSE.07
		Versión: 01

CUADRO 3. Diligenciar el Plan de acción respectivo de acuerdo con el análisis de causas (cuadro 2). La casilla verificación es diligenciada por el Líder del proceso; para el caso de acciones correctivas resultado de Auditorías Internas de Calidad, es diligenciada por el equipo auditor.

PLAN DE ACCIÓN							
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	VERIFICACIÓN		FECHA VERIFICACIÓN	EVIDENCIA
				Cumplió	No Cumplió		
1.	Señalización del área del archivo.	Director de Admisiones y Registro Académico	04/12/2007				
2.	Impermeabilización del techo del área de archivo, para evitar las goteras.	Director de Admisiones y Registro Académico	04/12/2007				
3.	Contratación de una persona para que sea la única encargada de la organización y manipulación de las hojas de vida de los estudiantes.	Director de Admisiones y Registro Académico	20/01/2008				
4.	Gestionar la adjudicación de un espacio propio para el acondicionamiento del área de archivo bajo las condiciones ambientales requeridas.	Director de Admisiones y Registro Académico	14/03/2008				
5.	Acondicionamiento del área de archivo bajo las condiciones ambientales requeridas.	Director de Admisiones y Registro Académico	15/11/2008				
RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN:		Director de Admisiones y Registro Académico					

Cuadro 4. Para las acciones planteadas que no fueron cumplidas, diligenciar las razones por las cuales no se llevaron a cabo.

Nº	JUSTIFICACIÓN

Cuadro 5. Diligenciar por el líder del proceso. Para el caso de acciones correctivas resultado de auditorías internas de calidad, diligenciar por el líder del Proceso Seguimiento Institucional.

¿El Plan de Acción fue Eficaz?		FECHA CIERRE	DD	MM	AA	Firma: (Firma de quien realiza la verificación)
SI	NO					
OBSERVACIONES						

ANEXO 21 ACCIÓN CORRECTIVA Nº 02

		ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS		Código: FSE.07
				Versión: 01

Cuadro 1. Diligenciar por el Líder del Proceso y/o Grupo Primario la no conformidad. Marque con una X (equis) el tipo de acción.

Nº	2	AC: Acción Correctiva	<input checked="" type="checkbox"/>	AP: Acción Preventiva	<input type="checkbox"/>
FECHA	DD 14	MM 11	AA 2007	PROCESO AL QUE SE LE IDENTIFICA LA NC:	ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO
REGISTRADO POR:	<ul style="list-style-type: none"> • LIDER DEL PROCESO (ORLANDO CAMACHO VERA) • AUXILIARES DE CALIDAD (SLITH JOLENNY VERGEL ORTIZ -MARIA ZULIMA GUERRERO RAMIREZ) 				
ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD REAL / POTENCIAL <small>(Se marca con una x el origen de la no conformidad)</small>					
Indicadores de calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Evaluación de la satisfacción del beneficiario	<input type="checkbox"/>	Producto No Conforme	<input type="checkbox"/>
Revisión por la dirección	<input type="checkbox"/>	Proveedores	<input type="checkbox"/>	Auditorías Internas de Calidad	Otros
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL/ POTENCIAL					
<p>Se evidenció que los indicadores del proceso: EFICACIA DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD, NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROCESO DE APOYO y ASERTIMIDAD EN LA COMUNICACIÓN no cumplen con la meta establecida.</p>					

Cuadro 2. Diligenciar por el Líder del Proceso y/o Grupo Primario el cuadro de análisis de causas.

VARIABLE	Aplica		1. ¿Por qué?	2. ¿Por qué?	3. ¿Por qué?
	Si	No			
1. Talento Humano: Fallas presentadas bajo la responsabilidad de talento humano. Ej: desconocimiento, desempeño, olvido.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Algunas personas no tratan a los beneficiarios con amabilidad y cortesía.	Falta seguimiento hacia el trato del personal.	Porque no se había establecido ningún mecanismo de medir la satisfacción del beneficiario.
2. Materiales/Insumos: Fallas a nivel de cumplimiento de especificaciones que afectan la calidad del producto. Ej: Materia prima, información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3. Medición: Fallas en los mecanismos de control establecidos en el proceso. Ej: Indicadores del S.G.C.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	No se había establecido ningún mecanismo de medición.		
4. Metodología: Fallas que se presentan en la documentación que integra el sistema de gestión de la calidad en cuanto a su nivel de cumplimiento y conformidad con los requisitos de la organización, de la norma y legales.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	No se había establecido ninguna metodología para medir la satisfacción del cliente.		
5. Infraestructura/Equipos: Falla con respecto al desempeño de los equipos que se utilizan durante la realización del producto o la prestación del servicio. Ej: Cumplimiento del mantenimiento preventivo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La máquina de carnetización presenta fallas en su uso y hay una inadecuada distribución de los módulos de atención a los beneficiarios en la Dirección de Admisiones y Registro Académico.	La máquina no recibe el mantenimiento adecuado y en la Dirección de Admisiones y Registro Académico no se dispone del espacio necesario para la distribución adecuada.	Porque en la ciudad no hay nadie que tenga el conocimiento para realizar el mantenimiento adecuado y en cuanto al espacio, porque no se ha designado un espacio acorde a las necesidades de la Dirección de Admisiones y Registro Académico.
6. Factores Externos: Hace referencia a todos los agentes generadores del medio que inciden directamente en la conformidad de los requisitos establecidos en el S.G.C. Ej: Hechos de la naturaleza, actos o ausencia de actos del gobierno, actos de desorden civil, leyes.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			

ACCIÓN CORRECTIVA Nº 02

	ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS	Código: FSE.07
		Versión: 01

El resultado de este análisis le permitirá establecer un Plan de Acción (Cuadro 3), que se constituye en una herramienta para el mejoramiento continuo en su Proceso.

CUADRO 3. Diligenciar el Plan de acción respectivo de acuerdo con el análisis de causas (cuadro 2). La casilla verificación es diligenciada por el Líder del proceso; para el caso de acciones correctivas resultado de Auditorías Internas de Calidad, es diligenciada por el equipo auditor.

PLAN DE ACCIÓN							
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	VERIFICACIÓN		FECHA VERIFICACIÓN	EVIDENCIA
				Cumplió	No Cumplió		
1.	Compra de una Máquina nueva de Carnetización que garantice la prestación del servicio de carnetización y la legibilidad de los carnés.	Director de Admisiones y Registro Académico	18/03/2008				
2.	Establecer e implantar un horario más amplio para la entrega de carnés.	Director de Admisiones y Registro Académico	12/12/2007				
3.	Establecer cuales certificados se pueden entregar inmediatamente y cuales se deben tramitar en un tiempo mayor.	Director de Admisiones y Registro Académico	12/12/2007				
4.	Establecer los días hábiles en que se tramitarán los certificados que no son de entrega inmediata.	Director de Admisiones y Registro Académico	12/12/2007				
5.	Establecer e implantar un horario más amplio para la entrega de certificados.	Director de Admisiones y Registro Académico	12/12/2007				
6.	Dar una capacitación de Satisfacción del Beneficiario.	Director de Admisiones y Registro Académico	20/12/2007				
RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN:		Director de Admisiones y Registro Académico					

Cuadro 4. Para las acciones planteadas que no fueron cumplidas, diligenciar las razones por las cuales no se llevaron a cabo.

Nº	JUSTIFICACIÓN

Cuadro 5. Diligenciar por el líder del proceso. Para el caso de acciones correctivas resultado de auditorías internas de calidad, diligenciar por el líder del Proceso Seguimiento Institucional.

¿El Plan de Acción fue Eficaz?	FECHA CIERRE	DD	MM	AA	Firma: (Firma de quien realiza la verificación)
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
OBSERVACIONES					



ANEXO 22 ACCIÓN PREVENTIVA Nº 03

	ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS		Código: FSE.07
			Versión: 01

Cuadro 1. Diligenciar por el Líder del Proceso y/o Grupo Primario la no conformidad. Marque con una X (equis) el tipo de acción.

Nº	3	AC: Acción Correctiva	AP: Acción Preventiva	x
FECHA	DD 14	MM 11	AA 2007	PROCESO AL QUE SE LE IDENTIFICA LA NC: ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO
REGISTRADO POR:	<ul style="list-style-type: none"> LIDER DEL PROCESO (ORLANDO CAMACHO VERA) AUXILIARES DE CALIDAD (SLITH JOLENNY VERGEL ORTIZ -MARIA ZULIMA GUERRERO RAMIREZ) 			
ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD REAL / POTENCIAL (Se marca con una x el origen de la no conformidad)				
Indicadores de calidad	Evaluación de la satisfacción del beneficiario	Producto No Conforme	Queja y Reclamo	
Revisión por la dirección	Proveedores	Auditorías Internas de Calidad	Otros	X
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL/ POTENCIAL				
Entrega de Folletos Publicitarios de los Programas Académicos de Pregrado Presencial con información desactualizada.				

Cuadro 2. Diligenciar por el Líder del Proceso y/o Grupo Primario el cuadro de análisis de causas.

VARIABLE	Aplica		1. ¿Por qué?	2. ¿Por qué?	3. ¿Por qué?
	Si	No			
1. Talento Humano: Fallas presentadas bajo la responsabilidad de talento humano. Ej: desconocimiento, desempeño, olvido.	x		No todas las Escuelas reportan los cambios sobre los Programas Académicos.	No hay un responsable que gestione, ni consolide la actualización de la información.	No se ha definido una metodología
2. Materiales/Insumos: Fallas a nivel de cumplimiento de especificaciones que afectan la calidad del producto. Ej: Materia prima, información.		x			
3. Medición: Fallas en los mecanismos de control establecidos en el proceso. Ej: Indicadores del S.G.C.		x			
4. Metodología: Fallas que se presentan en la documentación que integra el sistema de gestión de la calidad en cuanto a su nivel de cumplimiento y conformidad con los requisitos de la organización, de la norma y legales.	x		No hay una metodología definida para garantizar la actualización de la información de los folletos publicitarios.		
5. Infraestructura/Equipos: Falla con respecto al desempeño de los equipos que se utilizan durante la realización del producto o la prestación del servicio. Ej: Cumplimiento del mantenimiento preventivo.		x			
6. Factores Externos: Hace referencia a todos los agentes generadores del medio que inciden directamente en la conformidad de los requisitos establecidos en el S.G.C. Ej: Hechos de la naturaleza, actos o ausencia de actos del gobierno, actos de desorden civil, leyes.		x			

El resultado de este análisis le permitirá establecer un Plan de Acción (Cuadro 3), que se constituye en una herramienta para el mejoramiento continuo en su Proceso.

ACCIÓN PREVENTIVA Nº 03

	ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS	Código: FSE.07
		Versión: 01

CUADRO 3. Diligenciar el Plan de acción respectivo de acuerdo con el análisis de causas (cuadro 2). La casilla verificación es diligenciada por el Líder del proceso; para el caso de acciones correctivas resultado de Auditorías Internas de Calidad, es diligenciada por el equipo auditor.

PLAN DE ACCIÓN							
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	VERIFICACIÓN		FECHA VERIFICACIÓN	EVIDENCIA
				Cumplió	No Cumplió		
1.	Establecer una metodología para la actualización de la información de los Folletos Publicitarios de los diferentes Programas Académicos.	Coordinador de Admisiones	04/12/2007	✓		04/12/07	Gota Divulgación
2.	Enviar a las Escuelas el folleto publicitario del Programa Académico correspondiente, con el fin de que se verifique su información y se reporten los cambios presentados.	Coordinador de Admisiones	17/12/2007				
3.	Verificar que todas las Escuelas hayan reportado la conformidad o los cambios presentados en la información de los folletos Publicitarios. En el caso que no se reporten los cambios se debe gestionar la recopilación de la información.	Coordinador de Admisiones	21/01/2008				
4.	Enviar a publicaciones los cambios reportados para la elaboración de los nuevos folletos publicitarios.	Coordinador de Admisiones	04/02/2008				
5.	Entrega de folleto publicitarios con información actualizada.	Coordinador de Admisiones	10/03/2008				
RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN:		Director de Admisiones y Registro Académico					

Cuadro 4. Para las acciones planteadas que no fueron cumplidas, diligenciar las razones por las cuales no se llevaron a cabo.


Nº	JUSTIFICACIÓN

Cuadro 5. Diligenciar por el líder del proceso. Para el caso de acciones correctivas resultado de auditorías internas de calidad, diligenciar por el líder del Proceso Seguimiento Institucional.

¿El Plan de Acción fue Eficaz?		FECHA CIERRE	DD	MM	AA	Firma: (Firma de quien realiza la verificación)
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO					
OBSERVACIONES						




ANEXO 23 ACCIÓN DE MEJORA Nº 01

	ACCIONES DE MEJORA	Código: FSE.11
		Versión: 01

PROCESO	Admisiones y Registro Académico	No	I		
DESCRIPCIÓN	GUIA Y PLANEACIÓN DE LA DIVULGACIÓN DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS				
JUSTIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> No hay definida una metodología para llevar a cabo las actividades relacionadas con la divulgación de los Programas Académicos 				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE(S)	FECHA LÍMITE		SEGUIMIENTO	
		Inicio	Fin	Observaciones	Firma
1. Establecer una guía donde se consigne todas las actividades relacionadas con la divulgación de los Programas Académicos.	Coordinador de Admisiones	1/11/2007	03/12/2007	ok.	
2. Diseñar e implementar un formato para la planificación de las actividades de divulgación.	Coordinador de Admisiones	1/11/2007	03/12/2007	ok.	

ANEXO 24 ACCIÓN DE MEJORA Nº 02

	ACCIONES DE MEJORA	Código: FSE.11
		Versión: 01

PROCESO	Admisiones y Registro Académico	No	2		
DESCRIPCIÓN	Buzón de Sugerencias				
JUSTIFICACIÓN	No hay un método definido para la recepción de la opinión de los beneficiarios frente a los servicios prestados en la Dirección de Admisiones y Registro Académico.				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE(S)	FECHA LÍMITE		SEGUIMIENTO	
		Inicio	Fin	Observaciones	Firma
1. Ubicar un Buzón de sugerencias en un lugar visible en la Dirección de Admisiones y Registro Académico.	Grupo Primario	1/11/2007	23/11/2007	ok.	
2. Definir un responsable encargado del manejo de las sugerencias recibidas.	Grupo Primario	20/11/2007	03/12/2007	ok.	
3. Establecer una metodología para el tratamiento de las sugerencias.	Grupo Primario	20/11/2007	03/12/2007	ok.	

ANEXO 25 ACCIÓN DE MEJORA Nº 03.

	ACCIONES DE MEJORA	Código: FSE.11
		Versión: 01

PROCESO	Admisiones y Registro Académico	No	3		
DESCRIPCIÓN	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN				
JUSTIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> No se ha evaluado la percepción del servicio que reciben las Escuelas por parte de la Dirección de Admisiones y Registro Académico. Se debe mejorar las encuestas aplicadas a los estudiantes y la de divulgación de Programas Académicos para evaluar los aspectos relacionados con los Objetivos de Calidad. 				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE(S)	FECHA LÍMITE		SEGUIMIENTO	
		Inicio	Fin	Observaciones	Firma
1. Diseñar una encuesta para que las Escuelas evalúen los servicios que presta la Dirección de Admisiones y Registro Académico.	Coordinadores y Director de Admisiones y Registro Académico	30/11/2007	12/12/2007		
2. Implementar la Encuesta de Satisfacción a las Escuelas.	Coordinadores y Director de Admisiones y Registro Académico	15/03/2008	15/04/2008		
3. Consolidar los datos obtenidos en la encuesta diligenciada en las Escuelas y utilizar los datos obtenidos para los cálculos referentes a los indicadores.	Coordinadores y Director de Admisiones y Registro Académico	01/05/2008	23/06/2008		
4. A partir de las encuestas aplicadas a los estudiantes y los eventos de divulgación se deben diseñar nuevas encuestas que incluyan los factores que apuntan a medir el cumplimiento de los Objetivos de Calidad.	Coordinadores y Director de Admisiones y Registro Académico	10/12/2007	12/12/2007		

ANEXO 26 ACTA DE REUNIÓN N° 01



ACTA DE REUNIÓN N° 01

Fecha	Febrero 28 de 2007	Lugar	Admisiones y Registro Académico	
Proyecto / tema	Grupo primario			
Hora de inicio	10:00 a.m.	Hora de finalización:	11:00 a.m.	
ASISTENTES				
NOMBRE		CARGO		FIRMA
Elberto Carrillo		Director de Admisiones y Registro Académico		<i>[Firma]</i>
Sandra Pinzón		Coordinadora del SGC		<i>[Firma]</i>
Cecilia Marín		Coordinadora de Registro Académico		<i>[Firma]</i>
Yolanda Rangel		Coordinadora de Admisiones		<i>[Firma]</i>
Janeth Gutierrez		Profesional de Sistemas adscrita a la Dirección de Admisiones y Registro Académico		<i>[Firma]</i>
Slith Jolenny Vergel Ortiz		Auxiliar del Proceso		<i>[Firma]</i>
María Zulima Guerrero Ramírez		Auxiliar del Proceso		<i>[Firma]</i>
TEMAS TRATADOS				
<ul style="list-style-type: none"> • Socialización de aspectos generales de la implementación del SGC en la Universidad. Se comunica a la Dirección de Admisiones y Registro Académico su participación como proceso dentro del SGC • Conformación del Grupo Primario y selección de los facilitadores del proceso. Subproceso de Registro académico. Cecilia Marín y Janeth Gutierrez. Subproceso de Admisiones. Yolanda Rangel. • Realización del diagnóstico del proceso: Identificación de los subprocesos, actividades macro y personal de apoyo. Revisión general del estado actual de la documentación. • Se acuerda: <ul style="list-style-type: none"> - Las fechas de reunión con los facilitadores: Cecilia Marín o Janeth Gutierrez todos los jueves a las 8:00 a.m. para hacerle seguimiento al subproceso de Registro Académico. Yolanda Rangel todos los jueves a las 10:00 a.m. para hacerle seguimiento al subproceso de Admisiones. - La disponibilidad de tiempo no se limita a estos horarios, siempre que se requiera se atenderá a las necesidades del SGC. 				
COMPROMISOS		RESPONSABLE	FECHA	VERIFICACIÓN
Revisión de las actividades macro para la realización de las caracterizaciones.		Yolanda Rangel	8 de marzo	
Revisión de las actividades macro para la realización de las caracterizaciones.		Janeth Gutierrez	8 de marzo	
PROXIMA REUNIÓN				
Fecha : Marzo 8 / 2007			Lugar: Admisiones y Registro Académico	

Ubicación: Oficina Director de Admisiones y Registro Académico.
Fólder de Calidad