

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS
PROCESOS DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y RELACIONES
INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO DENTRO DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL
DE SANTANDER SEGÚN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA (NTC) ISO
9001: 2000**

ANDREA FERNANDA GUERRERO MELO



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
BUCARAMANGA
2008**

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS
PROCESOS DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y RELACIONES
INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO DENTRO DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL
DE SANTANDER SEGÚN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA (NTC) ISO
9001: 2000**

ANDREA FERNANDA GUERRERO MELO

Proyecto de Grado para optar el título de Ingeniero Industrial

Director

JORGE ELIÉCER FIGUEROA VARGAS

Ingeniero Industrial

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
BUCARAMANGA
2008**

AGRADECIMIENTOS

La autora expresa sus agradecimientos a:

Jorge Eliécer Figueroa Vargas, Ingeniero Industrial, Director del proyecto de grado, por su tiempo, orientación y apoyo en la ejecución del proyecto.

Luís Orlando Aguirre, Ingeniero Metalúrgico, anterior director de Relaciones Exteriores, por su apoyo incondicional y valiosa contribución en la documentación del proceso.

Dr. Alberto Vergara H. y Dr. Alonso Silva R., Directores de Relaciones Exteriores y Planeación, Líderes de los procesos, por su colaboración y disponibilidad durante el desarrollo del proyecto.

Diana Idárraga, Sandra Pinzón y Paola Camargo, Ingenieras Industriales y Coordinadoras de Calidad en el proyecto de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad de los procesos de apoyo de la UIS, por su tiempo, dedicación y la valiosa asesoría prestada durante la ejecución del proyecto.

Todo el talento humano de los Procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y Planeación Institucional por la disposición y el tiempo dedicado a la realización del proyecto.

DEDICATORIA

A Dios, le doy infinitas gracias, por darme perseverancia en la realización del proyecto.

A mi familia, que con su apoyo hicieron realidad la culminación de ésta etapa que hoy les llena de un inmenso orgullo.

A mis compañeros de calidad, que con su apoyo hicieron de éste un trabajo en equipo y que hoy nos llena de una gran satisfacción.

A mis Coordinadoras de Calidad, en especial a Diana, quien con su apoyo y confianza en mi, lograron despertar un especial interés por la Calidad.

Y a todas las personas que de una u otra forma contribuyeron al logro de ésta meta, que hoy ya culmina.

Gracias,

Andrea Guerrero.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. OBJETIVOS	2
1.1 OBJETIVO GENERAL	2
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
1.3 ALCANCE	3
2. JUSTIFICACIÓN	4
3. DESCRIPCIÓN DE LA UNIVERSIDAD	5
3.1 Generalidades de la Universidad Industrial de Santander	5
3.1.1 Reseña Histórica	5
3.1.2 Misión	7
3.1.3 Visión	7
3.1.4 Servicios	8
3.1.5 Organigrama	9
3.2 Consejo Superior	11
3.2.1 Generalidades	11
3.2.2 Funciones	12
3.3 Planeación	13
3.3.1 Generalidades	13
3.3.2 Reseña Histórica de la Planeación Institucional de la Universidad Industrial de Santander	13
3.4 Relaciones Exteriores	15
3.4.1 Generalidades	15
3.4.2 Misión	15
3.4.3 Visión	15
3.4.4 Funciones	15
4. MARCO TEÓRICO	16
4.1 ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION)	16
4.2 La familia de normas ISO 9000	17
4.2.1 Antecedentes	17
4.2.2 Generalidades	17
4.2.3 NTC ISO 9000:2000	17
4.2.4 NTC ISO 9001:2000	18
4.2.5 Norma ISO 9004:	18
4.2.6 Norma ISO 19011:2005.	18
4.3 Principios de Gestión de la Calidad	18
4.4 Gestión por Procesos	20
4.4.1 Proceso – Definición	21
4.4.2 Enfoque basado en procesos	21
4.4.3 Modelo del ciclo P.H.V.A	22
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad	23
5. PLANIFICACIÓN	25

5.1.	Prediagnóstico de Planeación y Relaciones Exteriores.	25
5.2	Informe de Prediagnóstico Relaciones Exteriores	25
5.2.1	Actividades Macro	25
5.2.2.	Personal de apoyo de Relaciones Exteriores	26
5.2.3.	Documentos	26
5.2.4	Registros	26
5.2.5	Proyectos de mejora	27
5.2.6	Indicadores de gestión.	27
5.2.7	Observaciones	27
5.3	Informe de Prediagnóstico Planeación.	28
5.3.1	Actividades Macro.	28
5.3.2.	Personal de apoyo de Planeación	30
5.3.3.	Documentos	30
5.3.5	Proyectos de mejora	31
5.3.6	Indicadores de gestión	31
5.3.7	Observaciones	32
5.4	Diagnóstico de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional respecto a los requisitos de la NTC ISO 9001:2000	32
6.	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	42
6.1.	Planificación organizacional	42
6.2.	Conformación del equipo de calidad	42
6.2.1	Comité de Calidad	43
6.3	Alcance y exclusiones	43
6.3.1	Alcance.	43
6.3.2	Exclusiones	44
6.4	Configuración del Sistema de Gestión de la Calidad	44
6.4.1	Política de la Calidad	44
6.4.2	Objetivos de la Calidad	44
6.4.3	Mapa de procesos	45
6.4.4	Procesos de apoyo a la actividad misional de la Universidad Industrial de Santander	48
6.5	Caracterizaciones	49
6.5.1	Contenido de las Caracterizaciones	50
6.6	Indicadores de gestión	51
7.	DOCUMENTACIÓN	57
7.1	Estructura documental	57
7.2	Normalización de los documentos	59
7.2.1	Codificación	59
7.2.2	Codificación de los procesos de apoyo que conforman el SGC UIS	59
7.2.3	Encabezado	60
7.2.4.	Contenido de los procedimientos.	61
7.2.5	Contenido de las guías	63
7.2.6	Contenido de los Formatos	64
7.3	Desarrollo de la documentación	64
7.4	Socialización y distribución de los documentos	66
7.5	Control de documentos	66
7.6	Revisión de los documentos	67
7.7	Control de registros	67

7.8	Documentos de los procesos	68
7.8.1	Caracterizaciones de los procesos.	69
7.8.1.1	Caracterización del proceso Relaciones	69
7.8.1.2	Caracterización del proceso Planeación Institucional.	69
7.8.2.1	Procedimiento para la propuesta y formulación de criterios para nuevos convenios nacionales e internacionales.	69
7.8.2.2	Procedimiento para la programación de conferencias de egresados distinguidos.	69
7.8.2.3	Procedimiento para la programación de conferencias de visitantes nacionales e internacionales.	69
7.8.2.4	Procedimiento para la búsqueda de instituciones oferentes de postgrados para docentes en el exterior.	70
7.8.2.5	Procedimiento para la verificación de los criterios de selección de las entidades oferentes de pasantías a nivel nacional para estudiantes de pregrado.	70
7.8.2.6	Procedimiento para la movilidad estudiantil nacional e internacional a nivel de pregrado.	70
7.8.2.7	Procedimiento para la movilidad estudiantil nacional a nivel de pregrado de otras instituciones a la UIS.	70
7.8.3	Procedimientos del proceso de Planeación Institucional.	70
7.8.3.1	Procedimiento para la actualización y archivo permanente de los planos digitales.	70
7.8.3.2	Procedimiento para la programación presupuestal y de gestión.	71
7.8.3.3	Procedimiento para la generación y validación de indicadores de desempeño del Sistema Universitario Estatal - SUE.	71
7.8.3.4	Procedimiento para la elaboración del programa operativo anual de inversiones de la Universidad Industrial de Santander.	71
7.8.3.5	Procedimiento para la formulación y viabilización de proyectos propuestos por las UAA en el BPPIUIS.	71
8.	CAPACITACIONES A LOS PROCESOS DEL SGC	72
8.1	Sensibilización	72
8.2	Fundamentos básicos de la norma ISO 9001:2000.	73
8.3	Gestión por procesos y documentación	73
8.4	Indicadores de gestión	74
8.5	Producto no conforme y acciones correctivas	74
8.6	Socialización política de la calidad, objetivos de la calidad y enfoque de auditoría	73
8.7	Acciones preventivas	75
8.8	Control de asistencia a las capacitaciones	75
8.9	Resultados logrados con las capacitaciones.	77
9.	IMPLEMENTACIÓN DEL SGC UIS.	78
9.1	Revisión de la documentación	78
9.2	VALIDACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	79
9.3	Implementación de la documentación	79
10.	EVALUACIÓN DEL SGC	80
10.1	Planificación de la auditoría interna	80
10.1.1	Objetivos de la Auditoría	81
10.1.2	Perfil del Auditor Interno	81
10.1.3	Ejecución de la Auditoría Interna	82
10.1.4	Resultados de la Auditoría Interna	83

10.1.4.1	Resultados de Auditoria Interna proceso Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.	83
10.1.4.2	Resultados de Auditoria Interna proceso Planeación Institucional	84
10.1.5	Socialización del Informe de Auditoria Interna	85
10.1.6	Metodología para la formulación de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora	86
10.1.7	Establecimiento del plan de mejora	86
10.1.7.1	Desarrollo del Plan de Acción del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico	86
10.1.7.2	Desarrollo del Plan de Acción del proceso de Planeación Institucional	89
10.1.8	Seguimiento y Eficacia del Plan de Acción.	90
10.1.8.1	Seguimiento y Eficacia del Plan de Acción del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico	91
10.1.8.2	Seguimiento y Eficacia del Plan de Acción del proceso de Planeación Institucional.	91
10.2	Planificación de la preauditoria externa	91
10.2.1	Ejecución de la Preauditoria Externa	91
10.2.2	Resultados de la Preauditoria Externa	92
10.2.2.1	Resultados de la Preauditoria Externa del proceso Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico	92
10.2.2.2	Resultados de la Preauditoria Externa del proceso Planeación Institucional.	93
10.2.3	Establecimiento del Plan de Mejora	93
10.2.3.1	Desarrollo del Plan de Mejora del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico	93
10.2.3.2	Desarrollo del Plan de Mejora del proceso de Planeación Institucional	94
10.2.4	Seguimiento y Eficacia del Plan de Mejora	96
10.3	Encuesta de satisfacción de los beneficiarios	96
10.3.1	Quejas y Reclamos.	97
11.	EVALUACIÓN DEL PROYECTO	98
11.1	Cumplimiento de los objetivos del proyecto	98
11.2	Evaluación final del SGC de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional	100
	CONCLUSIONES	111
	RECOMENDACIONES	113
	BIBLIOGRAFÍA	114
	ANEXO	115

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Organizacional Universidad Industrial de	10
Figura 2. Organigrama Consejo Superior.	12
Figura 3. Definición de proceso	21
Figura 4. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos.	22
Figura 5. Ciclo de Control PHVA	23
Figura 6. Sistema de Gestión en la UIS	24
Figura 7. Equipo de Calidad.	42
Figura 8. Mapa de Procesos UIS	46
Figura 9. Formato caracterización proceso Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico	50
Figura 10. Informe de Seguimiento a los procesos	56
Figura 11. Estructura Documental.	58
Figura 12. Encabezado.	60
Figura 13. Contenido de los procedimientos	61
Figura 14. Descripción del Procedimiento	62
Figura 15. Control de Cambios	63
Figura 16. Contenido de la Guía	64
Figura 17. Control de Cambios	64
Figura 18. Etapas recorridas en el proceso de documentación del SGC UIS	65
Figura 19. Formato Registro de Asistencia.	76
Figura 20. Formato Acta de Reunión.	76
Figura 21. Link de registro de Quejas y Reclamos	97

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Servicios que ofrece la Universidad Industrial de Santander	9
Tabla 2. Actividades Macro de Relaciones Exteriores	25
Tabla 3. Personal de apoyo de Relaciones Exteriores	26
Tabla 4. Personal de apoyo de Planeación	30
Tabla 5. Categorías de los Indicadores del Sistema Universitario estatal SUE.	32
Tabla 6. Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad de Relaciones Exteriores	33
Tabla 7. Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad de Planeación.	36
Tabla 8. Relación entre las directrices de la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad	45
Tabla 9. Interacción de los Procesos del SGC UIS.	47
Tabla 10. Procesos de apoyo a la actividad misional de la UIS	48
Tabla 11. Despliegue Indicadores de Calidad.	51
Tabla 12. Hoja de Vida de Indicadores proceso Relaciones Interinstitucionales de Intercambio	55
Tabla 13. Tipos de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	58
Tabla 14. Codificación de los procesos de apoyo del SGC UIS.	59
Tabla 15. Actividades previas a la formulación del Plan de Acción	87
Tabla 16. Plan de Acción para el cierre de la no conformidad del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico resultado Auditoria Interna	87
Tabla 17. Plan de Acción encaminado a establecer las mejoras del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico resultado Auditoria Interna.	88
Tabla 18. Plan de Acción encaminado a establecer las mejoras del proceso de Planeación Institucional resultado Auditoria Interna.	89
Tabla 19. Plan de Mejora del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico resultado Preauditoria Externa.	93
Tabla 20. Plan de Mejora del proceso de Planeación Institucional resultado de Preauditoria Externa.	94
Tabla 21. Cumplimiento del Objetivo General y los Objetivos Específicos	98
Tabla 22. Diagnóstico final del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.	100
Tabla 23. Diagnóstico final del proceso de Planeación Institucional	106

LISTA DE ANEXOS

		Pág.
Anexo A.	Caracterización del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.	114
Anexo B.	Caracterización del proceso de Planeación Institucional.	117
Anexo C.	Listado Maestro de Documentos Internos del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.	121
Anexo D.	Listado Maestro de Documentos Internos del proceso de Planeación Institucional.	123
Anexo E.	Listado Maestro de Documentos Externos del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.	126
Anexo F.	Listado Maestro de Documentos Externos del proceso de Planeación Institucional.	128
Anexo G.	Listado Maestro de Registros del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.	131
Anexo H.	Listado Maestro de Registros del proceso de Planeación Institucional	134
Anexo I.	Procedimiento para la movilidad estudiantil nacional a nivel de pregrado de otras instituciones a la UIS. PRI.07.	138
Anexo J.	Guía para la gestión de adecuaciones en la Planta Física de la UIS. GPI.02.	145
Anexo K.	Folletos de apoyo a las jornadas de capacitación.	149
Anexo L.	Control de Asistencia a las capacitaciones.	157
Anexo M.	Informe de Auditoria Interna proceso Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.	169
Anexo N.	Informe de Auditoria Interna proceso de Planeación Institucional.	170
Anexo O.	Informe Preliminar Preauditoria Externa proceso	

	Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.	171
Anexo P.	Informe Preliminar Preauditoria Externa proceso Planeación Institucional.	172
Anexo Q.	Encuesta de Satisfacción proceso Relaciones Interinstitucionales.	173
Anexo R.	Indicador Nivel de Satisfacción proceso Relaciones Interinstitucionales.	174

RESUMEN

TÍTULO[∅] : DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2000.

AUTOR^{∅∅} : GUERRERO MELO, Andrea Fernanda

PALABRAS CLAVES: Auditoria, Calidad, Mejoramiento Continuo, NTC ISO 9001:2000, Proceso, Sistema de gestión de Calidad (SGC).

DESCRIPCIÓN

Este documento contiene el Diseño, Documentación, Implementación y Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de los procesos de apoyo de Planeación Institucional y Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico de la Universidad Industrial de Santander basado en los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000.

El desarrollo y ejecución de este proyecto se hizo bajo la implementación de la metodología de Planear- Hacer- Verificar y Actuar, estableciendo a partir de esto las herramientas necesarias para dar cumplimiento a los requisitos de norma, comenzando con un diagnóstico inicial a los procesos, y continuando con la planificación, documentación e implementación. Además, contiene la información necesaria que soporta a cada etapa en el logro del mejoramiento continuo y en la obtención de la satisfacción de los beneficiarios. Por medio de Indicadores de Gestión, se conocen los resultados de la implementación del Sistema de Gestión, sus avances y respectivas necesidades en busca de mejores resultados.

Durante la evaluación, a partir de la formulación de los planes de acción, como resultado de la auditoria Interna y la preauditoria externa por parte del ICONTEC, se busca mejorar el desempeño de los procesos, evidenciándose esto mediante el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

El proyecto concluye con la Evaluación final de los procesos, las conclusiones y recomendaciones que permitirán evaluar los resultados y generar herramientas para el mejoramiento de los procesos y del Sistema.

[∅] Proyecto de Grado.

^{∅∅} Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Director Ing. Jorge Eliécer Figueroa Vargas. Codirector Dr. Alberto Vergara Herrera.

ABSTRACT

TITLE: DESIGN, DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION AND SUPPORT PROCESSES IMPROVEMENT OF INSTITUTIONAL PLANNING AND INTERINSTITUTIONAL RELATIONS OF ACADEMIC EXCHANGE OF THE UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER INSIDE OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON THE NORM NTC ISO 9001:2000.[◊]

AUTHOR: GUERRERO MELO, Andrea Fernanda^{◊◊}

KEY WORDS: Audit, Quality, Quality, Continuous Improvement, NTC ISO 9001:2000, Process, Quality Management System (QMS).

DESCRIPTION:

This document contains the design, documentation, implementation and improvement of the Quality Management System (QMS) for the support processes of Institutional Planning and Interinstitutional Relations of Academic Exchange of the Universidad Industrial de Santander based on the Technical Colombian ISO Norm 9001:2000 requirements.

The development and execution of this project was done under the implementation of planning, doing, checking and acting methodology, establishing for this the necessary tools for giving fulfillment to the norm requirements, starting with an initial diagnosis to the processes, and continuing with the planning, documentation and implementation. Also it contains the necessary information that supported each step to get continues improvement and to obtain the consumers satisfaction. By means of management indicators, allowed knowing the implementation results of the management system, its advances and its respective needs for getting better effects.

During the evaluation, from the action plan formulations, as result of the internal audit and the external preaudit from ICONTEC part, it's sought to improve the processes themselves, this being demonstrated by means of the fulfillment project objectives.

The project concludes with the final processes evaluation, the conclusions and recommendations that will allow to evaluate the results and to generate tools for the processes improvement and the System.

[◊] *Degree Project.*

^{◊◊} *Physicist-Mechanics Engineering Faculty. School of Industrial and Managerial Studies.
Director Ing. Jorge Eliécer Figueroa Vargas. Codirector Dr. Alberto Vergara Herrera .*

INTRODUCCIÓN

Las empresas frecuentemente enfrentan demandas respecto a rentabilidad, calidad, tecnología y desarrollo sostenible.

Para lograr un alto nivel de competitividad el direccionamiento de la alta dirección de las organizaciones ya sean públicas o privadas, de servicios o de manufactura, grandes o pequeñas debe ir dirigida a lograr una gestión eficiente y eficaz en todas sus direcciones: la calidad para sus clientes, el ambiente para la sociedad, la laboral para sus trabajadores y la financiera para sus dueños y proveedores.

Un sistema de gestión puede ayudar a centrar, organizar y sistematizar los procesos para la gestión y mejora. Es así como la calidad se convierte en pieza clave para garantizar la competitividad y sostenibilidad de la empresa en cualquier mercado. Ésta ya no se considera como un resultado aislado, es una herramienta que permite obtener ventajas competitivas sustanciales que se traducen en apertura a los mercados internacionales, buenas relaciones entre proveedor y comprador, estandarización de productos, control en los procesos, mayor eficiencia, innovación tecnológica y mejoramiento de la cultura organizacional.

La Universidad Industrial de Santander no ajena a la tendencia de globalización y apertura de mercados, ha decidido llevar a cabo la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en sus procesos de apoyo a la actividad misional.

El presente proyecto de grado fue elaborado en las dependencias de Planeación y Relaciones Exteriores, las cuales dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, mas allá de ser procesos estratégicos y de apoyo, se constituyen como hacedores del cambio, promotores del mejoramiento continuo y comunicadores una cultura de calidad a toda la Comunidad Universitaria a través de la prestación de sus servicios.

Bajo esta perspectiva, los procesos de Planeación Institucional y Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico como se conocen dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, dando cumplimiento a los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2000, desarrollaron las etapas correspondientes al diagnóstico, documentación, implementación y evaluación, contando a su vez con la ejecución de la Auditoría Interna y la Preauditoría Externa al interior de cada uno de los procesos, como una herramienta que permitió llevar el control del cumplimiento de requisitos de norma y la determinación de su eficacia en el cumplimiento de los objetivos.

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo general

Diseñar, documentar, implementar y mejorar los procesos de Planeación Institucional y Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander con base en los lineamientos de la norma la NTC-ISO 9 001: 2 000.

1.2 Objetivos específicos

- Efectuar un diagnóstico de los procesos de Planeación Institucional y Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, que permita identificar su estado actual, determinando las fortalezas de sus procesos al igual que las debilidades, para de esta forma llevar a cabo mejoras y cambios que contribuyan al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC – ISO 9001:2 000.
- Conocer la situación de la documentación de los procesos de Planeación Institucional y Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, para determinar las necesidades y por medio del cumplimiento de los requisitos definidos en la norma ISO 9001:2 000, establecer y realizar los documentos que deben existir para garantizar que estos procesos se lleven a cabo bajo condiciones controladas, contando con la participación activa del personal de cada uno de los procesos mencionados.
- Involucrar de forma activa al personal que interviene en los procesos, buscando comprometerlos con el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, a través de una forma dinámica, basada en la socialización de los avances realizados en ellos.
- Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad dentro de los procesos de Planeación Institucional y Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico acorde a los lineamientos establecidos en la norma.
- Capacitar al personal con el propósito de aplicar los adelantos generados en los documentos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asesorar y coordinar las actividades que se lleven a cabo dentro de los procesos de Planeación Institucional y Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, como representante del proyecto de Implementación de Sistema de Gestión de Calidad.
- Asistir y acompañar la ejecución de las auditorías internas con el propósito de identificar oportunidades de mejora.
- Implementar acciones correctivas y preventivas tendientes a eliminar no conformidades evidenciadas durante la auditoría interna y proponer un Plan de Acción para las no conformidades encontradas durante la Preauditoría externa.

1.3 Alcance

El alcance del presente proyecto de grado involucra el diseño, documentación, implementación y mejoramiento de los procesos de apoyo de Planeación Institucional y Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico dentro del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2000, hasta realizar la preauditoría por parte del ICONTEC. Dado el cumplimiento a los requisitos allí establecidos, se llevarán a cabo la Auditoría Interna y la Preauditoría por parte de ICONTEC, se realizará los planes de mejora para cada uno de los procesos conforme a los resultados de la Auditoría Interna y se propondrá un plan de acción que contribuya a solucionar las no conformidades evidenciadas en los procesos durante la Preauditoría realizada por el ICONTEC.

2. JUSTIFICACIÓN

Siendo la universidad un ente público debe acogerse a lo citado en la Ley 872 de 2003, 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 Institucional¹ para un período de ocho (8) años, tiene para el cumplimiento de su objeto social, y como parte de su Plan de Gestión Institucional², la voluntad política de adelantar todos aquellos esfuerzos que le permitan implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, como cumplimiento a lo estipulado por ley y de manera especial al fortalecimiento del proceso de Acreditación Institucional.

En el área de Inteligencia Administrativa del Plan de Gestión Institucional 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.

Por iniciativa del Rector, representante de la Alta Dirección, se crea el proyecto que concibe la implementación de un único Sistema de Gestión de la Calidad para todos aquellos procesos que permitan el desarrollo misional de la universidad. Considerados como procesos misionales la Docencia, la Investigación y la Extensión.

A través del establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad, se permitirá controlar de manera sistemática el desempeño y gestión de cada uno de los procesos que lo integran, buscando como objetivo principal el mejoramiento interno y la satisfacción de los beneficiarios mediante el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Norma y la participación activa del personal en la construcción de una cultura de calidad.

Es por ésta razón que la Universidad Industrial de Santander desde el mes de Febrero de 2007 empezó a recorrer el camino a la certificación de los procesos de apoyo bajo los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2000, con el objetivo de dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios, enmarcándose en los planes estratégicos de la universidad.

¹ Tomado Acreditación Institucional –www.uis.edu.co

² Tomado del Plan de Gestión Institucional –www.uis.edu.co

3. DESCRIPCIÓN DE LA UNIVERSIDAD

3.1 Generalidades de la universidad industrial de Santander.

3.1.1 Reseña Histórica ³

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".

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.

³ Adaptado de la página Web: www.uis.edu.co

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 especto 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.

3.1.2 Misión⁴. 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.

3.1.3 Visión⁵. 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 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.

⁴ Tomado de la página Web: www.uis.edu.co.

⁵ Tomado de la página Web: www.uis.edu.co.

Es líder del desarrollo científico en bio-ingeniería, fuentes alternas 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.

3.1.4 Servicios⁶. Los retos planteados por el proceso de globalización a las universidades colombianas son cada vez mayores. Se trata no solo de preparar la mano de obra altamente calificada para el aparato productivo moderno, sino al sujeto capaz de transformar su entorno y a si mismo. De aquí la importancia de La Extensión Universitaria la cual se concibe como un proceso mediante el cual nos comunicamos entre nosotros mismos y con la sociedad.

La extensión en la Universidad Industrial de Santander se desarrolla mediante diversas modalidades o campos de realización (educación no formal, asesoría, consultoría y asistencia técnica, pruebas y ensayos, interventoría, gestión tecnológica, gestión social, servicios docente - asistenciales, practicas universitarias, proyectos culturales), los cuales son desarrollados por las diferentes dependencias de la Universidad. Estos programas, proyectos y actividades son:

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

Tabla 1. Servicios que ofrece la Universidad Industrial de Santander

SERVICIO	TIPO DE SERVICIO
ASESORIA Y CONSULTORÍA PROFESIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asesoría ▪ Consultoría ▪ Asistencia Técnica ▪ Interventoría ▪ Veeduría
TECNOLÓGICOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Laboratorios ▪ Desarrollo de productos (innovación, investigación, transferencia de tecnología, adecuación tecnológica) ▪ Otros servicios
EDUCATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prácticas Académicas (de orden social o empresarial) ▪ Educación no formal
DOCENTE-ASISTENCIALES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Salud ▪ Jurídicos ▪ Trabajo con comunidades
CULTURALES, ARTÍSTICOS Y DEPORTIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fomento, preservación y difusión del patrimonio cultural. ▪ Estímulo a la creación artística y cultural ▪ Fomento actividad deportiva
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Radio ▪ Televisión ▪ Publicaciones (Periódicos, revistas, boletines, etc.)

Fuente: Página Web: www.uis.edu.co

3.1.5 Organigrama⁷. 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.

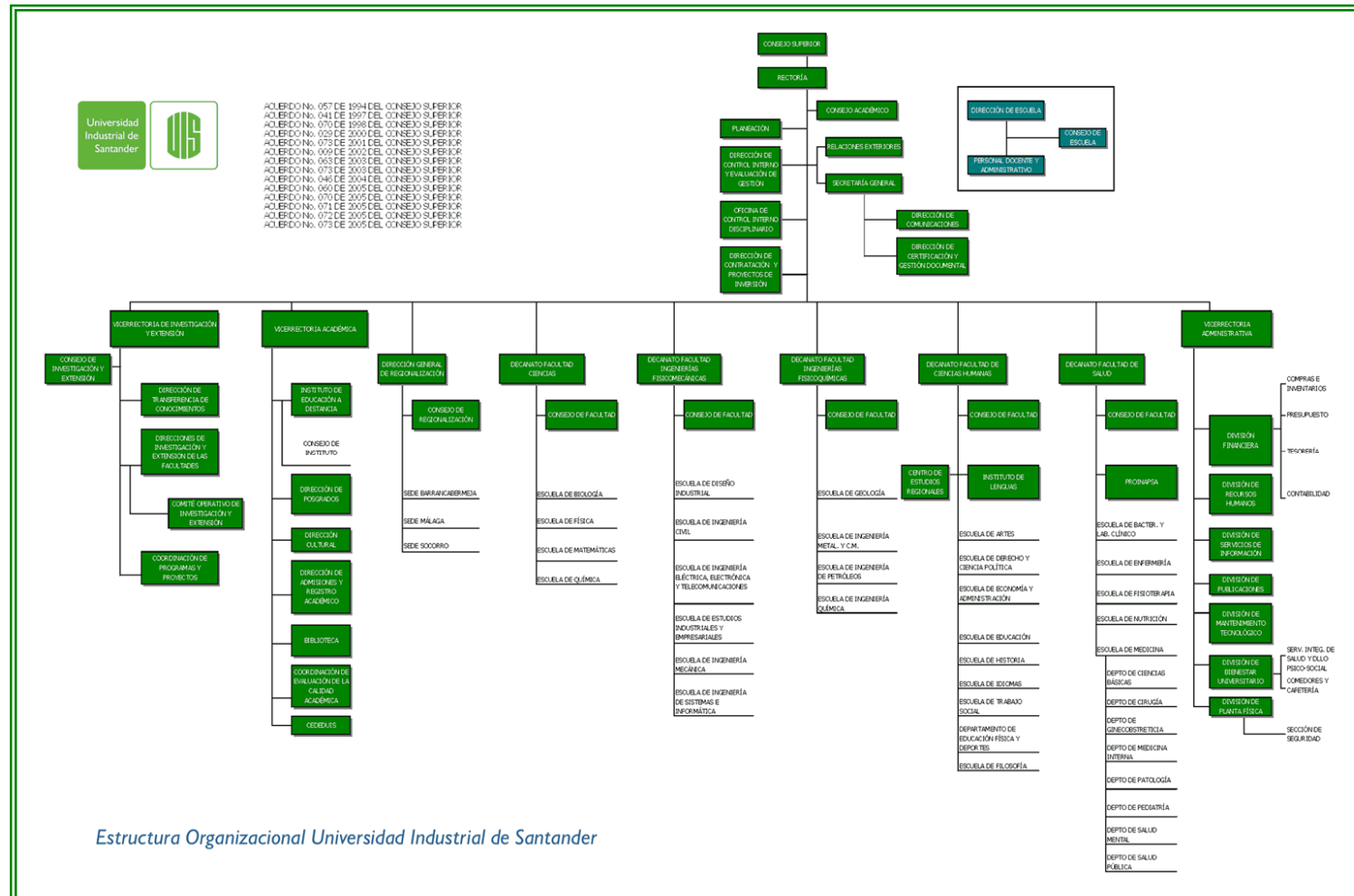
Como institución académica de educación superior enmarca su estructura organizacional en torno a los saberes en cinco facultades: Ingenierías Físico-Mecánicas, Ingenierías Físico-Químicas, Ciencias, Salud y Humanidades se conjugan los campos del conocimiento en los que la Universidad adelanta las actividades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

En la Figura 1 se presenta la Estructura Organizacional de la Universidad Industrial de Santander.

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

Figura 1. Estructura Organizacional Universidad Industrial de Santander



Estructura Organizacional Universidad Industrial de Santander

Fuente: Página Web: www.uis.edu.co

3.2 Consejo Superior

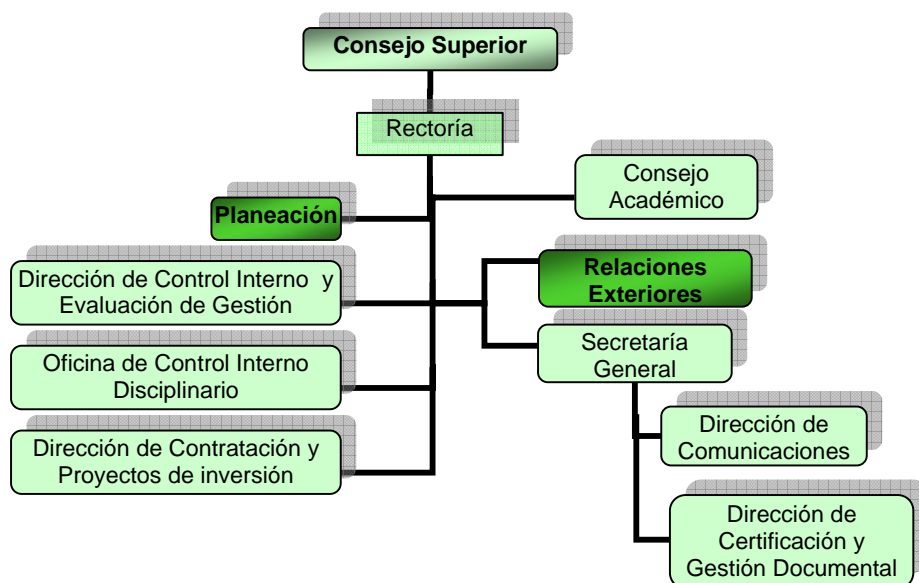
3.2.1 Generalidades

ARTICULO 16º.⁸ El Consejo Superior es el máximo órgano de dirección y gobierno de la Universidad (Ver Figura 2) y estará integrado por:

- a.** El Gobernador del Departamento de Santander quien lo preside.
- b.** El Ministro de Educación Nacional o su delegado.
- c.** Un miembro designado por el Presidente de la República, que haya tenido vínculos con el sector universitario.
- d.** Un Decano de Facultad elegido por el Consejo Académico, en calidad de representante de las directivas académicas.
- e.** Un Representante de los profesores de la Universidad elegido mediante votación secreta por los profesores inscritos en el escalafón docente. Este representante debe ser profesor asociado o titular.
- f.** Un Representante de los estudiantes de la Universidad elegido mediante votación secreta por los estudiantes con matrícula vigente en programas formales de pregrado y posgrado de la Universidad, quien debe tener el carácter de estudiante regular, haber aprobado por lo menos el treinta por ciento de los créditos del programa académico al cual se encuentra adscrito y no tener ningún tipo de condicionalidad.
- g.** Un representante del sector productivo, designado por los presidentes de gremios de Santander convocados para tal fin por el Rector. Este representante deberá tener título universitario y experiencia profesional de cinco años.
- h.** Un egresado graduado de la Universidad, elegido por la Asociación de Egresados de la Universidad, quien debe tener experiencia profesional mínimo de cinco (5) años y no tener vínculo laboral con la Universidad.
- i.** Un ex-rector universitario designado por los ex-rectores de la Universidad, quienes deben haber ejercido el cargo de Rector de la Universidad en propiedad.
- j.** El Rector de la Universidad, con voz pero sin voto.

⁸ Tomado del Estatuto General de la Universidad Industrial de Santander.

Figura 2. Organigrama Consejo Superior.



Fuente: Acuerdo N° 073 de 2005 del Consejo Superior.

3.2.2 Funciones ⁹

ARTICULO 21^o. Son Funciones del Consejo Superior:

- a. Definir las políticas académicas, de investigación, de extensión, de bienestar universitario y planeación institucional.
- b. Definir o modificar la organización académica, administrativa y financiera de la Universidad.
- c. Aprobar el plan general del desarrollo institucional, sometido a su consideración por el Rector, previo estudio y evaluación del Consejo Académico.
- d. Velar porque la marcha de la Universidad este de acuerdo con las disposiciones legales, el Estatuto General y las políticas institucionales.
- e. Expedir, previo concepto del Consejo Académico, los Estatutos y los Reglamentos de la Universidad.
- f. Designar y remover al Rector en la Forma prevista en el presente Estatuto.
- g. Aprobar el presupuesto y la Planta de personal de la Universidad, sus adiciones y modificaciones, de conformidad con la Ley y las normas vigentes.
- h. Examinar y aprobar anualmente los estados financieros de la Universidad.
- i. Fijar los derechos pecuniarios que debe cobrar la Universidad.
- j. Darse su propio reglamento.
- k. Reglamentar, de conformidad con la Ley, la aplicación en la Universidad del régimen de propiedad intelectual, en materia de derechos de autor y propiedad industrial.
- l. Evaluar el programa anual de gestión y de desarrollo institucional ejecutado por el Rector.
- m. Aprobar el acuerdo mensual de ingresos y egresos.

⁹ Tomado del Estatuto General de la Universidad Industrial de Santander

Las demás que le señalen la Ley y el presente Estatuto

3.3 Planeación ¹⁰

3.3.1 Generalidades. La Oficina de Planeación de la Universidad Industrial de Santander es la oficina que en la actualidad se encarga de liderar el proceso de Planificación Institucional dentro del marco de la Misión, Visión y Políticas Generales establecidas por el Consejo Superior, el Consejo Académico y el Rector en el Proyecto Institucional.¹¹

La planeación en la institución debe ser el paso inicial obligado de su gestión y constituye la base de su control estratégico.

El proceso de planificación busca a través de la concepción, formalización y asesoría de planes, programas y proyectos, plantear el camino y la manera como la Universidad llevará a cabo su desarrollo, en sus componentes académico (docente e investigativo), administrativo y de proyección a la comunidad. Labor que se realizará en el horizonte de la Misión, Objetivos y Políticas establecidas por el Consejo Superior, el Consejo Académico y el Rector.

3.3.2 Reseña Histórica de la Planeación Institucional de la Universidad Industrial de Santander¹². Para comprender el marco en el que se ha desarrollado la Planeación Institucional de la Universidad Industrial de Santander, se resaltarán los eventos más importantes en sus procesos de planificación desde 1990.

- **1990:** mediante *Resolución 793 de 1990*, se crea un *Comité Consultivo de Planeación* con las siguientes funciones: asesorar y coordinar la elaboración de planes y proyectos de desarrollo de la Universidad y realizar los estudios técnicos necesarios para la planificación del desarrollo integral de la Institución.
- **1995:** mediante *Resolución 200 de marzo 10 de 1995*, se establece una comisión para elaborar el *Plan de Desarrollo de la UIS*.
- **1995:** mediante *Resolución 264 de marzo 29 de 1995*, de se crea un *Comité para la Planeación del Área Física*, con las siguientes funciones: asesorar a la Oficina de Planeación en la definición de políticas auto sostenibles de crecimiento y en el desarrollo de Planes de Inversión, y asesorar a la oficina de planeación en la determinación de necesidades de planta física para funcionamiento y en la definición de sus prioridades.
- **1997:** mediante el *Acuerdo del Consejo Académico 030 de abril 8 de 1997* de se aprueba el *Sistema de Planeación y Evaluación Institucional* de la Universidad Industrial de Santander.
- **1998:** el 24 de julio, se aprueba el *Plan de Desarrollo Institucional 1998-2005*, cuyos proyectos fueron realmente formulados hasta el 2002. Este documento sería

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

¹¹ Tomado del Documento: *Diagnóstico Institucional. Planes y Programas. Grupo MECI Institucional.*

¹² Tomado del Documento: *Diagnóstico Institucional. Planes y Programas. Grupo MECI Institucional.*

complementado más adelante por el Plan Trianual de la UIS, con el fin de darle continuidad al Plan de Desarrollo.

- **1999:** mediante *Resolución 619 de septiembre 14 de 1999*, se establecen mecanismos para el funcionamiento del *Sistema Institucional de Planeación*, por el cual se establecen las pautas para elaborar los Planes de Desarrollo Trianuales para todas las unidades académico administrativas, Planes de Gestión Anual para todas las unidades académico administrativas y su Programa de Inversiones y Presupuesto Anual de Ingresos y Gastos.
- **2000:** mediante *Acuerdo 14 de marzo 13 de 2000*, se aprueba el *Plan de Gestión para el año 2000*, por el cual se da cumplimiento al Acuerdo señalado anteriormente.
- **2000:** mediante *Acuerdo 015 de abril 11 de 2000* se decide aprobar el Proyecto Institucional de la Universidad Industrial de Santander. Cabe anotar que este año no se realizó Plan de Gestión Anual ni Plan de Desarrollo Trianual.
- **2002:** mediante *Acuerdo 18 de abril 8 de 2002* se aprueba el *Plan de Gestión Institucional 2002*. Este año tampoco se realiza el Plan de Desarrollo Trianual. Mediante *Acuerdo 71 de diciembre 18 de 2002*, se aprueba el *Plan de Gestión Institucional 2003*.
- **2002:** mediante *Acuerdo 032 de julio 8 de 2002*, se aprueba la *Reglamentación de la Inversión Institucional* en la Universidad Industrial de Santander, a través de la cual se busca establecer los sistemas y procedimientos para la priorización y asignación de recursos para inversión institucional.
- **2003:** mediante *Resolución 506 de julio 7 de 2003*, se designan los miembros de la *Comisión Asesora de Planeación* cuya función es ser un organismo de consulta y asesoría de la Dirección de la Universidad en materia de la Planeación Institucional.
- **2003:** mediante *Acuerdo 80 de diciembre 15 de 2003*, se aprueba el *Plan Trianual de Gestión Institucional 2004-2006*, cuya función como se mencionó antes fue la de dar continuidad a los proyectos establecidos en el Plan de Desarrollo Institucional 1998-2005.
- **2004:** la *Auto evaluación Institucional* concluyó a finales del mes de octubre con el envío al CNA del informe correspondiente y la formulación del Plan de Mejoramiento.
- **2005:** el 2 de junio el CNA emitió concepto positivo sobre la Acreditación Institucional.
- **2005:** mediante *Acuerdo 88 de 2005* el Consejo Superior de la UIS aprueba el *Programa Anual de Gestión 2006*.

3.3.3 Funciones¹³. Las funciones asignadas a la Oficina de Planeación incluyen:

- Propiciar la difusión, fomento y consolidación de un proceso continuo de planeación, que sea integral y participativo.

¹³ Tomado del Documento: *Diagnóstico Institucional. Planes y Programas. Grupo MECI Institucional.*

- Asesorar y capacitar en el proceso de planeación a todas las unidades académico administrativas de la Universidad. Esta oficina es exclusivamente de carácter asesor, por lo que no tendrá ninguna participación directa en la ejecución de los planes y proyectos formulados.
- Ser la unidad técnica y el organismo de apoyo y consulta de la dirección de la Universidad.
- Asesorar al Rector en la distribución equitativa de los recursos físicos y logísticos.

3.4 Relaciones Exteriores ¹⁴

3.4.1 Generalidades. Relaciones Exteriores es una dependencia asesora de la dirección de la Universidad Industrial de Santander en el establecimiento de programas de intercambio académico, científico, tecnológico y cultural con entidades gubernamentales y no gubernamentales, a nivel nacional e internacional.

De esta dependencia es responsable un director, cargo de libre nombramiento y remoción del Rector.

3.4.2 Misión. Relaciones Exteriores de la Universidad Industrial de Santander es una dependencia adscrita a la Rectoría de la universidad cuya misión es proponer y desarrollar estrategias para la internacionalización de la institución. Relaciones Exteriores, además coordina, divulga y estimula la participación de la comunidad universitaria en actividades que relacionan la institución con el mundo exterior y en aquellas que contribuyen al desarrollo y proyección de los servicios de la Universidad.

3.4.3 Visión. Relaciones Exteriores de la Universidad Industrial de Santander será reconocida internamente por toda la comunidad universitaria como el ente conector con el exterior, en el nivel nacional como la mejor oficina de las Universidades Colombianas dedicada al continuo mejoramiento de las relaciones interinstitucionales y a nivel internacional como ejemplo de las entidades educativas de los países en vía de desarrollo que invierten cada día en el intercambio intelectual y la cooperación mutua con empresas impulsoras del conocimiento.

3.4.4 Funciones ¹⁵

- Ejecutar políticas para el manejo de la imagen institucional.
- Promover todo tipo de contactos a nivel internacional.
- Coordinar la participación de la UIS en exposiciones nacionales e internacionales.
- Canalizar todas las formas de cooperación (convenios y nexos formales) establecidos por la universidad.

¹⁴ Tomado de la página Web: www.uis.edu.co

¹⁵ Adaptado de la página Web: www.uis.edu.co

4. MARCO TEÓRICO

Para llevar a cabo la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad se hace indispensable partir de un marco conceptual, que brinde las directrices necesarias para la formulación y el establecimiento de un sistema que esté alineado a las necesidades de la organización, cumpliendo con los estándares internacionales de normalización.

El presente capítulo hace referencia al origen y conformación de las normas ISO 9000, destacando principalmente el aporte de la Norma ISO 9001:2000 como la autora principal del establecimiento de parámetros para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad UIS, sin dejar de lado la valiosa contribución de los restantes grupos de normas y su aporte en la etapa de documentación e implementación.

La información suministrada a continuación hace parte de los documentos y presentaciones empleadas durante las jornadas de capacitación brindadas al equipo de auxiliares del Sistema de Gestión de Calidad UIS, a lo largo de la implementación del proyecto como fundamento teórico necesario para desarrollarlo.

Así mismo, es complementada con información recopilada por la autora del proyecto durante su ejecución a través de la consulta de documentos, libros y fuentes de Internet.

4.1 ISO (International Organization for Standardization)¹⁶

La Organización Internacional para la Normalización tiene sus orígenes en la Federación Internacional de Asociaciones Nacional es de Normalización (1926-1939). De 1943 a 1946, el Comité Coordinador de las Naciones Unidas para la Normalización (UNSCC) actuó como organización interina.

En octubre de 1946, en Londres, se acordó por representantes de veinticinco países el nombre de Organización Internacional para la Normalización, cuyo objetivo sería "Oficializar la coordinación internacional y la unificación de estándares industriales".

La organización conocida como ISO (International Organization for Standardization), "isos" voz Griega que significa "igual", celebró su primera reunión en junio de 1947 en Zurc, Alemania, su sede se encuentra ubicada en Ginebra Suiza, es el organismo internacional que se dedica a la preparación de normas internacionales en diferentes áreas técnicas a través de aproximadamente 900 comités y subcomités técnicos.

La ISO es una red de institutos nacionales de los estándares de 157 países, un miembro por país, con una secretaría central en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema. La ISO es una organización no gubernamental que forma un puente entre los sectores públicos y privados. Las actividades de ISO están basadas en una estructura democrática en donde cada país esta en igual condición para influir en la dirección del trabajo de ISO en el ámbito estratégico así como en el contenido técnico de sus normas individuales.

¹⁶ Tomado del Prologo de la Norma ISO 9001:2000

Según sus estatutos, la ISO tiene por objeto favorecer el desarrollo de la normalización en el mundo con miras a facilitar entre las naciones los intercambios comerciales y de realizar el entendimiento en los planes técnico y económico.

Su finalidad principal es la de promover el desarrollo de estándares internacionales y actividades relacionadas incluyendo la conformidad de los estatutos para facilitar el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo.

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.

4.2 La familia de normas ISO 9000

4.2.1 Antecedentes. El Instituto británico de Estandarización (British Standard Institute, BSI) desarrolló en 1979 el primer sistema para la administración de la estandarización comercial conocido como BS 5750. Esta serie de normas describen las funciones de la actividad que deben tomarse en cuenta en un sistema de aseguramiento de la calidad.

A comienzos del año 1980 Internacional Standard Organization (ISO) que es un organismo dedicado a emitir normas y reglamentos destinados a estimular y facilitar el intercambio comercial internacional, designó una serie de comités técnicos para que trabajaran en el desarrollo de normas comunes que fuesen aceptadas universalmente.

Con este antecedente, ISO creó en 1987 la serie de estandarización ISO 9000 adoptando la mayor parte de los elementos de la norma británica BS 5750.

A partir de 1987 la comunidad internacional ha aceptado masivamente la aplicación generalizada de las normas serie ISO 9000 siendo adoptada en todos los continentes.

4.2.2 Generalidades. La importancia de la aplicación de las normas ISO 9000 para el desarrollo e implementación de sistemas de aseguramiento de la calidad radica en que son normas prácticas. Por su sencillez han permitido su aplicación generalizada sobre todo en pequeñas y medianas empresas.

Las normas ISO Serie 9000 brindan el marco para documentar en forma efectiva los distintos elementos de un sistema de calidad y mantener la eficiencia del mismo dentro de la organización.

4.2.3 NTC ISO 9000:2000. Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad.¹⁷

¹⁷ Tomado de la Norma ISO 9000:2000. *Sistemas de Gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario. 0.1 Generalidades*

La norma ISO 9000 contiene las directrices para seleccionar y utilizar las normas para el aseguramiento de la calidad, es decir, es la que permite seleccionar un modelo de aseguramiento de calidad.

4.2.4 NTC ISO 9001:2000. 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 principal es aumentar la satisfacción del cliente.¹⁷

La norma ISO 9001 se caracteriza por su versatilidad ya que puede ser aplicable a cualquier organización sin restricción alguna, por lo tanto por quienes y para qué es empleada se enuncia a continuación:

- La organización, para gestionar la calidad.
- Los clientes, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos acordados.
- Los organismos de certificación para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos de la norma.

La norma ISO 9001 se centra en la eficacia de la gestión de la calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

4.2.5 Norma ISO 9004: 2000. La norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad, relativas a los factores técnicos, administrativos y humanos que afectan a la calidad del producto.

El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.¹⁷

4.2.6 Norma ISO 19011:2005. La norma ISO 19011 suministra 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 medioambiental, así como la competencia de los auditores de sistemas de gestión de calidad y ambiental.

Esta norma es de gran importancia para las organizaciones que deseen demostrar la eficacia de sus sistemas de gestión de calidad a través de la evaluación y seguimiento realizado a sus procesos durante la auditoría.

4.3 Principios de gestión de la calidad¹⁸

Con el objetivo de guiar a las organizaciones hacia un desempeño mejorado, los gerentes y ejecutivos se apoyan en estos ocho principios, los cuales están definidos en la norma ISO 9000:2000 – *Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario*, y en la norma ISO 9004:2000 – *Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño*, como una herramienta que permite mejorar la marcha y el

¹⁸ Adaptado de la Norma ISO 9000:2000 SGC. *Fundamentos y Vocabulario. Principios de Gestión de la Calidad.*

funcionamiento de una organización mediante el fortalecimiento de sus relaciones internas, con el objetivo de buscar la satisfacción de los clientes.

En la norma ISO 9000: 2000 se definen los siguientes principios de calidad como pilares del Sistema de Gestión de la Calidad:

▪ **Principio 1- 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.*

Beneficios Clave:

- Aumento de los ingresos y de la porción del mercado, obtenido mediante respuestas rápidas y flexibles a las oportunidades del mercado.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción del cliente.
- Aumento de la fidelidad del cliente, lo cual conlleva a reiterar tratos comerciales.

▪ **Principio 2 - 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.*

Beneficios Clave:

- Las personas comprenderán y se sentirán motivadas respecto de las metas de la organización.
- Las actividades son evaluadas, alineadas e implementadas en una manera unificada.
- Disminuirá la comunicación deficiente entre los distintos niveles de la empresa.

▪ **Principio 3 - 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.*

Beneficios Clave:

- Motivación, compromiso y participación de la gente en la organización.
- Innovación y creatividad en la persecución de los objetivos de la organización.
- Responsabilidad de las personas respecto a su propio desempeño.
- Disposición de las personas a participar y contribuir a la mejora continua.

▪ **Principio 4 - Enfoque basado en procesos.** *Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.*

Beneficios Clave:

- Costos más bajos y periodos más cortos a través del uso eficaz de los recursos.
- Resultados mejorados, consistentes y predecibles.
- Identificación y priorización de las oportunidades de mejora.

▪ **Principio 5 - Enfoque de sistema para la gestión.** *Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.*

Beneficios Clave:

- Integración y alineación de los procesos que mejor lograrán los resultados deseados.
- Capacidad de centralizar los esfuerzos en los procesos clave.

- Proporcionar confianza a las partes interesadas respecto de la consistencia, la eficacia y la eficiencia de la organización.

▪ **Principio 6 - Mejora Continua.** *La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.*

Beneficios Clave:

- Ventajas en el desempeño mediante capacidades organizacionales mejoradas.
- Alineación de las actividades mejoradas a todos los niveles de acuerdo con un propósito estratégico de la organización.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente ante las oportunidades.

▪ **Principio 7 - Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.** *Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.*

Beneficios Clave:

- Decisiones informadas.
- Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones anteriores mediante la referencia a los registros de los hechos.

▪ **Principio 8 - Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.** *Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.*

Beneficios Clave:

- Aumento de la capacidad para crear valor para ambas partes.
- Flexibilidad y velocidad de las respuestas conjuntas ante cambios del mercado o de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Optimización de los costos y los recursos.

4.4 Gestión por procesos

La Gestión por Procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos, tendiendo estos una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente.

La gestión por procesos es una forma de organización diferente de la clásica organización funcional, y en el que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización.

La gestión de procesos aporta una visión y unas herramientas con las que mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes.

La ley 872 DE 2003¹⁹, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, establece que el sistema de gestión de la calidad adoptado por cada entidad tendrá un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios,

¹⁹Adaptado de la Ley 879 de 2003. (diciembre 30). Diario Oficial No. 45.418, de 2 de enero de 2004.

destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

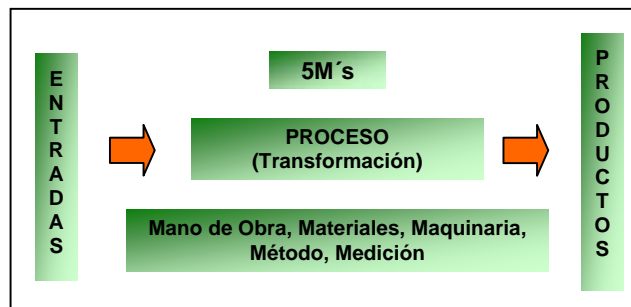
Por medio de la Gestión por procesos, la Universidad Industrial de Santander, podrá evaluar el desempeño institucional, a través del mejoramiento de sus procesos, siendo esto a su vez el reflejo en la satisfacción de sus beneficiarios.

4.4.1 Proceso – Definición. Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.²⁰ La figura 3 muestra gráficamente la definición de *proceso*.

No todas las actividades que se realizan son procesos. Para determinar si una actividad realizada por una organización es un proceso, debe cumplir los siguientes criterios:

- La actividad tiene una misión o propósito claro.
- La actividad contiene entradas y salidas, se pueden identificar los clientes, proveedores y producto final.
- La actividad debe ser susceptible de descomponerse en operaciones o tareas.
- La actividad puede ser estabilizada mediante la aplicación de la metodología de gestión por procesos (tiempo, recursos, costes).
- Se puede asignar la responsabilidad del proceso a una persona.

Figura 3. Definición de proceso



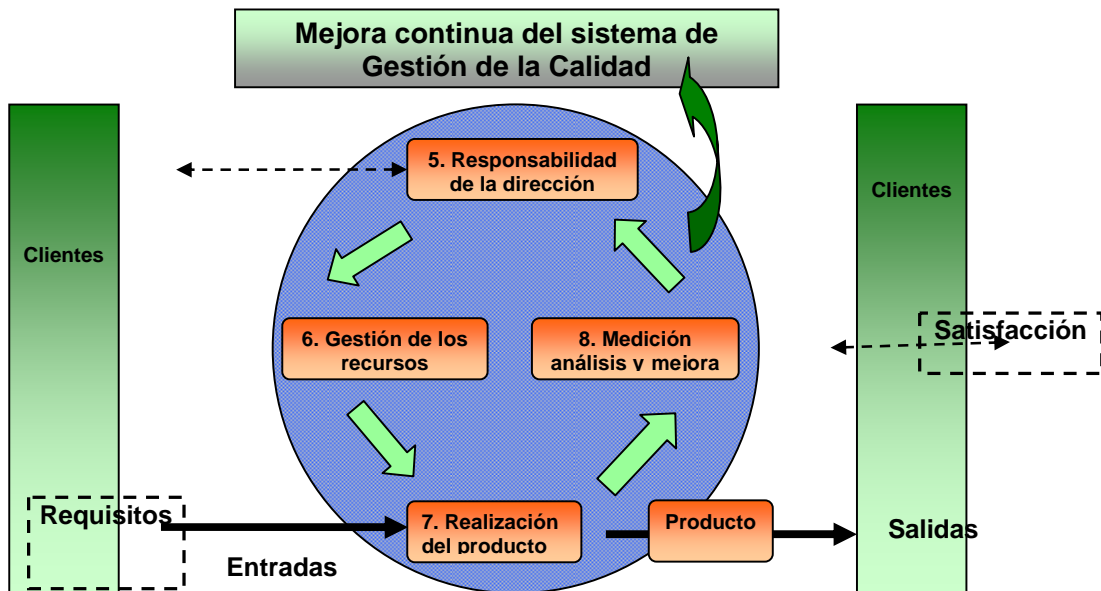
Fuente: Documentos SGC UIS.

4.4.2 Enfoque basado en procesos²¹. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como “enfoque basado en procesos”. La figura 4 ilustra el sistema de gestión de la calidad basado en procesos descrito en la familia de Normas ISO 9000.

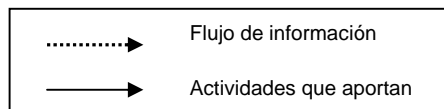
²⁰ Tomado de la Norma ISO 9000:2000. *Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario*. 3.4.1 Proceso.

²¹ Tomado de la Norma ISO 9000:2000. *Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario*. 2.4 Enfoque basado en procesos.

Figura 4. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos.



Fuente: Norma ISO 9000:2000



Esta ilustración muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización. El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiere la evaluación de la información relativa a su percepción de hasta qué punto se han cumplido sus necesidades y expectativas.

El enfoque basado en procesos enfatiza la importancia de la:

- Comprensión y cumplimiento de los requisitos.
- Necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- Obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- Mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

4.4.3 Modelo del ciclo P.H.V.A. El mejoramiento continuo de la calidad representa el mayor reto para las empresas, como condición para garantizar servicios y productos de calidad en el tiempo, por lo que se hace necesario contar con herramientas que permitan evaluar y ofrecer soluciones a las no conformidades que atenten con el cumplimiento de objetivos y metas de calidad trazadas y futuras.

El P.H.V.A. dinamiza la relación entre el hombre y los procesos y busca su control con base a su establecimiento, mantenimiento y mejora de estándares, a través de la ejecución en una secuencia lógica de actividades de planificación, ejecución (según lo

planificado), retroalimentación y acciones de ajuste o mejora (Ver figura 5), 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.

Figura 5. Ciclo de Control PHVA



Fuente: www.estrucplan.com.ar. Artículo: El Ciclo de la Calidad.

El P.H.V.A. fue diseñado por el Dr. Walter Shewhart en 1920, pero su difusión y uso se le atribuye al Dr. William E. Deming para el mejoramiento de la calidad del Japón a partir de los años 50.

El ciclo P.H.V.A. consiste básicamente en:

- **Planear:** Siendo la definición de las metas y los métodos para alcanzarla.
- **Hacer:** Consiste en ejecutar la tarea y recoger los datos, después de haber realizado un proceso de formación (educar y entrenar).
- **Verificar:** Es la evaluación de los resultados de la tarea ejecutada, identificación de los problemas que originan el no-cumplimiento de las tareas (formación, planeación).
- **Actuar:** Consiste en tomar medidas correctivas para lograr el cumplimiento de las metas.

No es posible realizar con calidad actividad, proceso, producto o servicio alguno, si se viola alguno de los pasos del ciclo.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad

La norma ISO 9000:2000 lo define como un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

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.²²

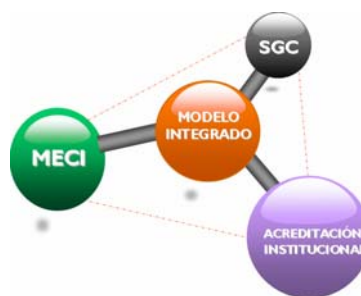
Existen tres motivadores principales para que una empresa opte por un Sistema de gestión de la calidad:

- Reorganización integral.
- Aumento de las ventajas competitivas.
- Mantenimiento del mercado natural.

Dentro de un Sistema de gestión de la calidad intervienen un conjunto de elementos interrelacionados, por los cuales se administra de forma planificada la calidad de una organización. Éste grupo de elementos lo componen *la estructura organizacional*, donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión, *la estructura de responsabilidades*, que implica a personas y departamentos, *los procedimientos*, que responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización, *los procesos*, que responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico y *los recursos* (económicos, humanos, técnicos), los cuales deben estar definidos de forma estable y estar disponibles en el momento en que se requieran.

Actualmente, la UIS continúa en el proceso de construcción de un Modelo Integrado (Ver Figura 6), el cual está conformado por tres ejes fundamentales, en primer lugar se encuentra la Acreditación Institucional²³, por la cual los pares académicos hacen reconocimiento de la comprobación sobre la calidad de sus programas, la organización, funcionamiento y cumplimiento de su función social, constituyéndose de esta forma como un instrumento para el mejoramiento de la calidad de la educación superior. En segundo lugar se encuentra el Modelo Estándar de Control Interno MECI, mediante el cual se concibe el elemento *Planes y Programas* como un elemento de control, que permite modelar la proyección de la entidad pública a corto, mediano y largo plazo e impulsar y guiar sus actividades hacia las metas y los resultados previstos, y en tercer lugar el Sistema de gestión de la calidad UIS (SGC UIS), cuyo objetivo principal es asegurar la Calidad de los procesos de apoyo a las actividades misionales de la universidad.

Figura 6. Sistema de Gestión en la UIS



Fuente: Documentos SGC UIS.

²² Tomado de la Norma ISO 9000:2000. *Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. 3.2 Términos relativos a la gestión.*

²³ Resolución número 2019 (03 JUN 2005), MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL.

5. PLANIFICACIÓN

5.1. Prediagnóstico de Planeación y Relaciones Exteriores.

Para empezar con la primera fase del proyecto, se solicitó en cada uno de los procesos la información necesaria para llevar a cabo un análisis interno de los mismos, con el objetivo de esbozar un marco general que integrara las actividades que cada proceso desarrolla internamente, así como los responsables de ejecutarlas y los documentos que enmarcan el desarrollo de sus labores, con el objetivo de recopilar datos que permitieran detectar las necesidades de creación y adecuación de documentos, siguiente etapa en el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad.

Para llevar a cabo el prediagnóstico, se contó con la participación de cada uno de los integrantes de los procesos, así como con el acompañamiento y colaboración de los Directores, como facilitadores en el desarrollo del proyecto.

Para el caso específico de Planeación, el acceso a la información del prediagnóstico se llevó a cabo mediante la consulta de los documentos creados durante el Proyecto MECI, el cual contribuyó con el suministro de información para la realización de ésta primera etapa del proyecto.

5.1. Informe de prediagnóstico Relaciones Exteriores

5.1.1. Actividades Macro. Relaciones Exteriores como dependencia asesora de la Dirección de la Universidad Industrial de Santander, tiene como principal función fomentar los programas de intercambio académico y cultural a nivel nacional e internacional, así como se encarga de difundir la oferta de estos programas a toda la comunidad universitaria. Igualmente gestiona el establecimiento de convenios de carácter educativo a nivel nacional e internacional con instituciones de educación superior para la formación de docentes y estudiantes de pregrado principalmente.

Tabla 2. Actividades Macro de Relaciones Exteriores

AREA DE TRABAJO	ACTIVIDADES
1. RELACIONES INTERNACIONALES	1.1 Movilidad Docente 1.2 Formación Docentes-Doctorado. 1.3 Cooperación Internacional. 1.4 Redes internacionales-nacionales para intercambios. 1.5 Movilidad estudiantil a nivel nacional e internacional.
2. RELACIÓN CON EL ENTORNO REGIONAL	2.1 Programas de intercambio académico con el sector productivo.

Fuente: Autora del proyecto.

5.2.2. Personal de apoyo de Relaciones Exteriores

Tabla 3. Personal de apoyo de Relaciones Exteriores

CARGO	Nº DE PERSONAS
DIRECTOR	1
ASISTENTE	1
SECRETARIA	1
TOTAL PERSONAS	3

Fuente: Autora del proyecto.

5.2.3. Documentos

- Se cuenta con misión y visión, las cuales están disponibles a la comunidad universitaria a través del portal Web.
- Posee un Reglamento de Intercambio Académico, aprobado mediante el Acuerdo 109 de 2000 del Consejo Académico.
- Cuenta con un programa de gestión para el año 2007, formulado a partir de las áreas estratégicas.
- Se cuenta con procedimientos relativos a la movilidad estudiantil. Los procedimientos establecidos hacen referencia a los estudiantes que aplican desde las UIS a otras universidades en convenio y para aquellos estudiantes que aplican a la UIS y que provienen de otras universidades en convenio.

Las demás actividades que realiza la dependencia no se encuentran documentadas.

- Se tiene documentada la información presentada a los estudiantes que se inscriben a los programas de movilidad, en donde se les da a conocer las universidades y los programas académicos con los cuales se tiene convenio, los pasos a seguir para la aplicación, los requisitos relacionados a la aplicación y las páginas de Internet donde pueden acceder a información de interés.
- Se tiene en archivo los convenios establecidos entre la UIS y las universidades nacionales e internacionales, por los cuales se llevan a cabo los programas de intercambio académico.

5.2.4. Registros

Para los programas de movilidad estudiantil a nivel de pregrado, se tienen los siguientes formatos:

- Formato de Aplicación de la Universidad Huésped, el cual es diligenciado por el estudiante que aplica a un programa académico de pregrado en una universidad a nivel nacional o internacional con la cual se tenga convenio, bajo el cumplimiento de unos requisitos establecidos por la Universidad de Origen (UIS).
- Formulario de preinscripción para los estudiantes de intercambio a nivel nacional e internacional, en el cual se registra la información de los estudiantes que desean aplicar a los programas de movilidad.
- Formato *Evaluación del Convenio* del programa SÍGUEME, el cual es diligenciado por los estudiantes que han finalizado la movilidad. Este formato es diligenciado en la Universidad Huésped.
- Información personal y académica del estudiante que aplica a los programas de movilidad.
- Información de los profesores en comisión de estudios remunerados.
- Se mantiene el registro de las estadísticas de movilidad practicada por los estudiantes de pregrado en las diferentes universidades con las cuales se tiene convenio.

5.2.5. Proyectos de mejora

- Conformación del SEII (Sistema Estadístico de Indicadores de Internacionalización),
- Creación de página Web interactiva.
- Creación de una Base de Datos de Egresados. Participan en su conformación: Relaciones Exteriores, ASEDUIS, Vicerrectora Académica y DSI.

5.2.6. Indicadores de gestión. Actualmente la dependencia cuenta con un indicador táctico para estimar la cantidad de estudiantes que logran acceder a los programas de movilidad con respecto a la totalidad de estudiantes que aplican. Este indicador es calculado anualmente con el objetivo de medir el flujo de estudiantes a otras instituciones en convenio. Con relación a este indicador, no se genera información adicional, centrándose en el cálculo de estudiantes en programas de movilidad como su principal función.

$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de estudiantes que se ven favorecidos}}{\text{N}^{\circ} \text{ de estudiantes que se presentan}}$

5.2.7 Observaciones

- No hay un mecanismo definido para conocer las necesidades y expectativas de los beneficiarios. Igualmente no se ha establecido de manera formal una herramienta que permita capturar las quejas y los reclamos de los clientes.

- Los procedimientos que se encuentran documentados deben ser actualizados y en algunos casos modificados y para aquellas actividades que no están documentadas éstos procedimientos deben ser creados.

- Durante el proceso de prediagnóstico realizado a la dependencia de Relaciones Exteriores, se logró apreciar que la demanda de servicios generada por la comunidad universitaria, en especial por los estudiantes de pregrado es mayor en comparación a la cantidad de ofertas de programas para la movilidad estudiantil.

Es preciso señalar que la ausencia presupuesto ha dificultado el desarrollo de los proyectos que buscan brindar una mayor cobertura a los servicios requeridos por la comunidad estudiantil.

5.2. Informe de prediagnóstico Planeación.

5.2.1. Actividades Macro. La oficina de Planeación, como unidad asesora de la Dirección de la universidad se desenvuelve en tres ejes principalmente, enmarcados dentro de un campo académico-administrativo que se enuncian a continuación:

- Relación funcional de desarrollo institucional.
- Relación funcional de desarrollo académico.
- Relación funcional de manejo de información.

La oficina de Planeación, como unidad asesora de la Dirección de la universidad tiene como función la de asistir, orientar y verificar todas las actividades vinculadas a un contexto académico-administrativo.

Dentro del grupo de actividades que lleva a cabo planeación, se pueden establecer dos categorías: las actividades principales y las actividades de apoyo.

- **Actividades principales:** En un primer instante se encuentran las actividades desarrolladas en el largo plazo, como lo es la Planificación institucional y los estudios prospectivos, en donde principalmente se establece una orientación de criterios y lineamientos, se fija el desarrollo institucional y académico a partir de la creación de un Plan de Desarrollo.

En el corto plazo se establecen las directrices gerenciales con las cuales se busca el mejoramiento a través de los Programas de gestión, la Programación presupuestal y la inversión institucional (Banco de proyectos).

De igual forma permanentemente lleva a cabo la planeación académica, en donde se realiza la evaluación de los programas académicos, las reformas, el estudio de nuevos programas y el mejoramiento curricular principalmente. Así mismo, Planeación realiza la revisión, evaluación y propuesta de mejoramiento de la planta física de la universidad. Así como también realiza un análisis de la organización.

- **Actividades de apoyo:** Con el desarrollo de estas actividades busca mantener las herramientas permanentes para dar soporte a las actividades principales. Anualmente

realiza el análisis de costos y presenta ante la dirección los indicadores del SUE, como producto del desarrollo estadístico y el análisis de información.

5.3.2. Personal de apoyo de Planeación

Tabla 4. Personal de apoyo de Planeación

CARGO	Nº DE PERSONAS
DIRECTOR	1
SECRETARIO	1
PREOFESIONALES	11
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	2
TOTAL PERSONAS	15

Fuente: Autora del proyecto

5.3.3. Documentos

- No tiene establecida una misión y visión propia, puesto que se rige por las Institucionales.
- Cuenta con un procedimiento relativo a la Programación Presupuestal, el cual hace referencia a las actividades relacionadas con la programación presupuestal y de gestión.
- Cuenta con guías formuladas para llevar a cabo las actividades de la oficina de Planeación.
- A nivel institucional, existe una serie de documentos oficiales que guían el sistema de planeación los cuales se listan a continuación:
 - El Acuerdo No. 030 de 1997, mediante el cual se aprueba el Sistema de Planeación y Evaluación Institucional de la Universidad Industrial de Santander y se oficializa de manera concreta la metodología y estructura de planeación con que trabaja la universidad.
 - El Acuerdo No. 032 de 2002, mediante el cual se reglamenta la inversión institucional de la Universidad, estableciendo los sistemas y procedimientos para la priorización y asignación de recursos para la inversión, integrando las funciones de Banco de Programas y Proyectos de Inversión, los Mecanismos de Formulación y Gestión de Proyectos, el Programa de Gestión Institucional anual y el Presupuesto General de la Universidad.
 - El Proyecto Institucional, vigente mediante el Acuerdo Superior No. 015 de 2000, donde se declara la Misión y la Visión de la Universidad, y se establecen las políticas y estrategias generales, así como también los principios orientadores de la reforma académica, mediante el establecimiento de trece políticas que a través de unas

estrategias definidas mediante acciones y dispositivos generales se disponen para producir la transformación de la universidad.

- El Plan de Gestión Trianual Institucional 2004 – 2006, que ha sido el único Plan de Gestión Trianual en la historia de la Planificación de la UIS y que se introdujo simplemente para dar continuidad a los proyectos planteados en el PDI 1998 – 2005. Este Plan de Gestión no hace realmente parte del proceso de planificación de la UIS y por lo tanto no se ha planteado la posibilidad de mantenerlo vigente dentro del mismo, pues se estableció como una medida provisional sin ser definido o reglamentado a través de algún acuerdo. Este plan define unas políticas encaminadas a orientar la gestión institucional las cuales se circunscriben en la consecución de unos propósitos generales y específicos definidos para el trienio del 2004-2006, planteándose para ello 5 áreas de desarrollo, constituidas por programas, subprogramas y proyectos que hacen realidad el avance en cada área.

- El Plan de Mejoramiento, conformado por 31 proyectos que buscan dar respuesta a 14 aspectos a mejorar, los cuales fueron identificados durante el proceso de Acreditación Institucional y durante el proceso de auto evaluación.

▪ No cuenta con un Plan de Desarrollo vigente al término del último Plan de Desarrollo que fue elaborado para el periodo 1998 al 2005.

5.3.4 Registros

▪ Cuenta con los documentos técnicos de soporte como presupuestos, especificaciones técnicas y memorias de cálculo, referentes a las adecuaciones de la planta física de la universidad.

▪ Cuenta con la utilización de formatos para el almacenamiento de información referente al Banco de Programas y Proyectos de Inversión BPPIUIS, servicio que es prestado a las Unidades Académico-Administrativas de la universidad.

▪ Se mantiene el registro de los indicadores de desempeño correspondientes al Sistema Universitario Estatal SUE.

5.3.5. Proyectos de mejora. Actualmente, los esfuerzos del Director y del equipo de trabajo de la oficina de Planeación se concentran en la formulación, elaboración y presentación del Plan de Desarrollo a la comunidad universitaria, como un elemento que defina las estrategias, programas y proyectos, coherentes y factibles, que se constituyen en el compromiso y en el objetivo que la Universidad ha dispuesto en un determinado horizonte a largo plazo.

5.3.6. Indicadores de gestión. Planeación, por medio de los indicadores de desempeño del Sistema Universitario Estatal SUE, mide la gestión de la Universidad y de sus diferentes Unidades, evalúa la mejora o avance de la Universidad en los aspectos en los que se evidencia su crecimiento y desarrollo. Estos Indicadores se dividen en dos categorías, los cuales se muestran a continuación:

Tabla 5. Categorías de los Indicadores del Sistema Universitario estatal SUE.

ÍNDICE DE CAPACIDAD		
IC	RECURSOS HUMANOS	Personal Docente
		Personal No Docente
	RECURSOS FINANCIEROS	Aportes del Estado
		Ingresos por Matrícula
RECURSOS FÍSICOS (Capacidad Física)	Área Construida	

ÍNDICE DE RESULTADOS		
IR	DOCENCIA	Oferta
		Calidad
		Productividad
		Cobertura
	INVESTIGACIÓN	Productividad
	BIENESTAR	Atención a Estudiantes
		Recursos Financieros
	EXTENSIÓN	Interacción e Integración con la Comunidad
		Venta de Servicios

Fuente: Coordinación MECI

5.3.7 Observaciones

- En el proceso de desarrollo que ha tenido la planeación al interior de la universidad, siempre ha sido subordinado al hecho de no contar con un plan de desarrollo que establezca un marco de referencia orientador, hecho que ha ocasionado que los planes y programas planteados estén limitados a corto y mediano plazo, sin ser posible identificar grandes proyectos que trasciendan a lo largo varios periodos y con fines mucho más ambiciosos y futuristas.
- Es necesario crear los documentos que permitan guiar la realización de muchas de sus funciones que aun no se encuentran documentadas.

5.4. Diagnóstico de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional respecto a los requisitos de la NTC ISO 9001:2000

Una vez realizado el prediagnóstico, fase que permitió conocer la razón de ser de cada una de las dependencias y su contribución en el logro de las actividades misionales de la universidad, era necesario determinar el grado de cumplimiento con que Relaciones Exteriores y Planeación se encontraban frente a los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2000 con el fin de llevar a cabo el Plan de Trabajo necesario para establecer un Sistema de Gestión de Calidad que cumpla con los requisitos establecidos en esta norma.

Para llevar a cabo el diagnóstico se contó con la participación del personal de cada una de las dependencias y principalmente con la colaboración de los Directores, mediante la realización de entrevistas y la revisión de la documentación, se logró obtener un promedio de cumplimiento de requisitos, bajo la utilización de una lista de chequeo (Ver tablas 6 y 7) que permitió condensar la información suministrada por el personal.

La lista de chequeo está compuesta por los elementos del capítulo 4 al capítulo 8 de la Norma ISO 9001:2000, con una escala valorativa de 0 a 5, a través de la cual se determina el nivel de madurez de desempeño de cada una de las dependencias con respecto a los requisitos de norma. Así mismo se concluye con una columna de observaciones y evidencias que permiten aportar un juicio cualitativo del nivel de cumplimiento. Finalmente se obtiene el promedio de la calificación obtenida por cada capítulo para luego ser promediados los resultados totales y de ésta forma determinar el promedio del estado del Sistema de Gestión de la Calidad.

A continuación se muestra la nomenclatura utilizada en la lista de chequeo:

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

Tabla 6. Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad de Relaciones Exteriores

ID	REQUISITOS DEL SGC	NIVELES DE MADUREZ DE DESEMPEÑO						OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	PROM
		0	1	2	3	4	5		
		NA	AP	D&D	IM	AU	ME		
4	EVALUACIÓN DE REQUISITOS ISO 9001:2000							1.4	
4.1	REQUISITOS GENERALES		1					Cuenta con la información y el personal disponible para llevar a cabo la implementación del SGC. Lleva el seguimiento de sus actividades, pero existe una falencia en la medición y el análisis de la información.	
4.2.1	Sistema de gestión de calidad - SGC		1					No cuenta con los documentos necesarios que aseguren la eficaz operación y control del proceso.	
4.2.2	Manual de calidad		1					No cuenta con la mayoría de los documentos establecidos para el sistema de calidad y que asegure la interacción con los demás procesos.	

ID	REQUISITOS DEL SGC	NIVELES DE MADUREZ DE DESEMPEÑO						OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	PROM
		0	1	2	3	4	5		
		NA	AP	D&D	IM	AU	ME		
4.2.3	Control de documentos		1					No existe un método para asegurar la actualización de los documentos existentes y prevenir el uso de obsoletos.	
4.2.4	Control de Registros				3			Existe evidencia de las actividades desarrolladas, permanecen identificables y fácilmente recuperables.	
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN							2	
5.1	Compromiso de la dirección		1					No se ha establecido de manera formal las reuniones entre los integrantes del proceso, no hay establecido un grupo primario para el SGC.	
5.2	Enfoque al cliente			2				Aunque se conocen los requisitos de los beneficiarios, falta determinarlos con precisión.	
5.3	Política de calidad		1					No existe política de calidad establecida para el SGC.	
5.4.1	Objetivos de calidad		1					Aún no están definidos por la organización.	
5.4.2	Planificación del Sistema de gestión de calidad				3			Se llevó a cabo la planificación de las actividades, para asegurar su cumplimiento y desarrollo.	
5.5.1	Responsabilidad y autoridad				3			Se han definido claramente las autoridades y las responsabilidades dentro del SGC.	
5.5.2	Representante de la dirección				3			Se tiene designado el Representante de la dirección del SGC.	
5.5.3	Comunicación interna				3			Se asegura en la organización los canales de comunicación apropiados para el SGC.	
5.6	Revisión por la dirección		1					Aun no se ha estructurado ni documentado.	
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS							2.5	
6.1	Provisión de recursos				3			La Alta Dirección asegura la disponibilidad de recursos y un presupuesto específico para implementar el SGC.	

ID	REQUISITOS DEL SGC	NIVELES DE MADUREZ DE DESEMPEÑO						OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	PROM
		0	1	2	3	4	5		
		NA	AP	D&D	IM	AU	ME		
6.2	Recursos humanos				3			Se asegura la competencia y la formación del personal encargado para implementar el SGC.	
6.3	Infraestructura				3			Se dispone de los recursos físicos, equipos y servicios de apoyo para el SGC.	
6.4	Ambiente de trabajo		1					No está diseñado el panorama de riesgos para los procesos que conforman el SGC.	
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO								1.1
7.1	Planificación para la realización del producto		1					Se cuenta con un Plan de Gestión para el año 2007, se conocen cuáles son las actividades a realizar a corto plazo, pero no están documentadas.	
7.2	Procesos relacionados con el cliente			2				Están definidos los requisitos por parte de la organización. Falta mejorar la retroalimentación con el beneficiario.	
7.3	Diseño y desarrollo	0						Requisito no aplicable al proceso.	
7.4	Compras	0						Requisito no aplicable al proceso.	
7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio		1					Falta implementar el mecanismo para el seguimiento y la medición del servicio.	
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio	0						Requisito no aplicable al proceso.	
7.5.3	Identificación y trazabilidad				3			La identificación se evidencia a través de la información personal, académica o laboral del estudiante o del docente, respectivamente.	
7.5.4	Propiedad del cliente	0						Requisito no aplicable al proceso.	
7.5.5	Preservación del producto				3			Se asegura la preservación de la información y de los servicios prestados a los beneficiarios.	
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición		1					No se han determinado las necesidades de mantenimiento y control de los equipos.	

ID	REQUISITOS DEL SGC	NIVELES DE MADUREZ DE DESEMPEÑO						OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	PROM
		0	1	2	3	4	5		
		NA	AP	D&D	IM	AU	ME		
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA							1.3	
8.2.1	Satisfacción del cliente		1					No se hace seguimiento a la percepción de los beneficiarios.	
8.2.2	Auditoria interna		1					No se tiene establecido el programa de auditorias internas.	
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos			2				Se encuentra en proceso de estructuración el mecanismo para el control de los procesos del SGC.	
8.2.4	Seguimiento y medición del producto				3			Se tiene control durante prestación del servicio.	
8.3	Control del producto no conforme		1					No se tiene un procedimiento establecido para el control del producto no conforme.	
8.4	Análisis de datos		1					No se lleva a cabo el análisis de la información, aunque se mantienen los registros de la misma.	
8.5.1	Mejora continua		1					No se tiene establecido un plan de mejora continua.	
8.5.2	Acción correctiva		1					No se ha establecido ni implementado el procedimiento de Acciones correctivas.	
8.5.3	Acción preventiva		1					No se ha establecido ni implementado el procedimiento de Acciones Preventivas.	
PROMEDIO ESTADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								1.66	

Fuente: Consultor líder.

Tabla 7. Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad de Planeación.

ID	REQUISITOS DEL SGC	NIVELES DE MADUREZ DE DESEMPEÑO						OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	PROM
		0	1	2	3	4	5		
		NA	AP	D&D	IM	AU	ME		
4	EVALUACIÓN DE REQUISITOS ISO 9001:2000							1.4	
4.1	REQUISITOS GENERALES		1					Existe disponibilidad de personal y de la información necesaria para implementar el SGC. Existe la necesidad de documentar muchas de las actividades que se realizan al interior del proceso.	

ID	REQUISITOS DEL SGC	NIVELES DE MADUREZ DE DESEMPEÑO						OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	PROM
		0	1	2	3	4	5		
		NA	AP	D&D	IM	AU	ME		
4.2.1	Sistema de gestión de calidad - SGC		1					Es necesario actualizar los documentos existentes y crear los nuevos que permitan garantizar una eficaz operación y control del proceso.	
4.2.2	Manual de calidad		1					Falta establecer nuevos documentos y modificar los existentes para asegurar la interacción con los demás procesos.	
4.2.3	Control de documentos		1					No existe un método para asegurar la actualización de los documentos existentes y prevenir el uso de obsoletos.	
4.2.4	Control de Registros				3			Existe evidencia de las actividades desarrolladas, permanecen identificables y fácilmente recuperables.	
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN								2
5.1	Compromiso de la dirección		1					No se ha conformado el grupo primario en el proceso y no se ha determinado de manera formal las reuniones entre los integrantes del proceso.	
5.2	Enfoque al cliente		2					Aunque se conocen los requisitos de los beneficiarios, falta determinarlos con precisión.	
5.3	Política de calidad		1					No existe política de calidad establecida para el SGC.	
5.4.1	Objetivos de calidad		1					Aún no están definidos por la organización.	
5.4.2	Planificación del Sistema de gestión de calidad				3			Se llevó a cabo la planificación de las actividades, para asegurar su cumplimiento y desarrollo.	

ID	REQUISITOS DEL SGC	NIVELES DE MADUREZ DE DESEMPEÑO						OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	PROM
		0	1	2	3	4	5		
		NA	AP	D&D	IM	AU	ME		
5.5.1	Responsabilidad y autoridad				3			Se han definido claramente las autoridades y las responsabilidades dentro del SGC.	
5.5.2	Representante de la dirección				3			Se tiene designado el Representante de la dirección del SGC.	
5.5.3	Comunicación interna				3			Se asegura en la organización los canales de comunicación apropiados para el SGC.	
5.6	Revisión por la dirección		1					Aun no se ha estructurado ni documentado.	
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS								2.5
6.1	Provisión de recursos				3			La Alta Dirección asegura la disponibilidad de recursos y un presupuesto específico para implementar el SGC.	
6.2	Recursos humanos				3			Se asegura la competencia y la formación del personal encargado para implementar el SGC.	
6.3	Infraestructura				3			Se dispone de los recursos físicos, equipos y servicios de apoyo para el SGC.	
6.4	Ambiente de trabajo		1					No está diseñado el panorama de riesgos para los procesos que conforman el SGC.	
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO								1.5
7.1	Planificación para la realización del producto				3			Se cuenta con un Plan de Gestión para el año 2007, se tiene establecido la planificación de las actividades que se realizan al interior del proceso.	

ID	REQUISITOS DEL SGC	NIVELES DE MADUREZ DE DESEMPEÑO						OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	PROM
		0	1	2	3	4	5		
		NA	AP	D&D	IM	AU	ME		
7.2	Procesos relacionados con el cliente			2				Están definidos los requisitos por parte de la organización. Se revisan los requisitos relacionados con el servicio. Existe un canal adecuado de comunicación con los beneficiarios y se está mejorando en la etapa de retroalimentación.	
7.3	Diseño y desarrollo	0						Requisito no aplicable al proceso.	
7.4	Compras	0						Requisito no aplicable al proceso.	
7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio				3			Existen mecanismos para el seguimiento y la medición del servicio.	
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio	0						Requisito no aplicable al proceso.	
7.5.3	Identificación y trazabilidad				3			La identificación se realiza a través de códigos. Falta mejorar la trazabilidad en lo referente a las adecuaciones de la planta física.	
7.5.4	Propiedad del cliente	0						Requisito no aplicable al proceso.	
7.5.5	Preservación del producto				3			Se asegura la preservación de la información y de los servicios prestados a los beneficiarios.	
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición		1					No se han determinado las necesidades de mantenimiento y control de los equipos.	
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA								1.55
8.2.1	Satisfacción del cliente		1					No se hace seguimiento a la percepción de los beneficiarios.	
8.2.2	Auditoria interna		1					No se tiene establecido el programa de auditorias internas.	
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos			2				Se encuentra en proceso de estructuración el mecanismo para el control de los procesos del SGC.	

ID	REQUISITOS DEL SGC	NIVELES DE MADUREZ DE DESEMPEÑO						OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	PROM
		0	1	2	3	4	5		
		NA	AP	D&D	IM	AU	ME		
8.2.4	Seguimiento y medición del producto				3			Se realiza seguimiento durante la prestación de los servicios.	
8.3	Control del producto no conforme		1					No se tiene un procedimiento establecido para el control del producto no conforme.	
8.4	Análisis de datos				3			Se realiza el análisis de la información resultado de las actividades desarrolladas en el proceso y se mantienen los registros del análisis.	
8.5.1	Mejora continua		1					No se tiene establecido un plan de mejora continua.	
8.5.2	Acción correctiva		1					No se ha establecido ni implementado el procedimiento de Acciones correctivas.	
8.5.3	Acción preventiva		1					No se ha establecido ni implementado el procedimiento de Acciones Preventivas.	
PROMEDIO ESTADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD									1.79

Fuente: Consultor líder.

Los resultados arrojados por el diagnóstico fueron los siguientes:

- Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico: **1.66**
- Planeación Institucional: **1.79**

Este resultado es comparado con la máxima calificación esperada la cual está establecida en cinco, y que a partir de los resultados del diagnóstico da un nivel de cumplimiento de requisitos de norma muy bajo, evidenciándose la necesidad de llevar a cabo todas las etapas establecidas para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, que permita dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2000.

Los resultados más bajos arrojados en el diagnóstico se presentaron en los capítulos relacionados con la Realización del producto (Capítulo siete), Medición, análisis y mejora (Capítulo ocho) y Evaluación de requisitos ISO 9001:2000 (Capítulo cuatro). Las principales necesidades de los procesos se enuncian a continuación:

- Generación de documentos, que permitan definir claramente las responsabilidades e identificar las actividades que se desarrollan al interior de los procesos.
- Análisis de la información arrojada por los procesos, como resultado del desarrollo de actividades y propuesta de acciones de mejoramiento.
- Capacitación del personal de cada uno de los procesos frente a los requisitos de norma y del contenido de la misma.
- Retroalimentación con los beneficiarios, como una herramienta que permita conocer el grado de satisfacción frente a los servicios que prestan los procesos.
- Conformación del grupo primario, como apoyo a la implementación del sistema en cada uno de los procesos.

6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.1. Planificación organizacional

La Universidad Industrial de Santander considerando el artículo primero de la Ley 872 de 2003, por medio de la cual se instaure la creación del SGC en las entidades del Estado, resaltándolo como un mecanismo transparente y de gestión sistemática, el cual permite dirigir y evaluar el desempeño de las instituciones, en términos de calidad y satisfacción social, enmarcado dentro de los planes estratégicos y de desarrollo de cada entidad que lleve a cabo su implementación.

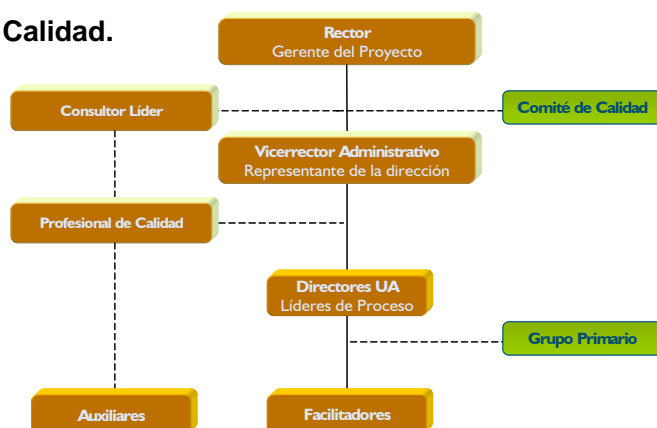
Es por esto que la Universidad Industrial de Santander haciendo uso de la Autonomía Universitaria que el Estado le confiere, decide emprender el camino hacia la implementación de un Sistema de Gestión de la calidad bajo los lineamientos de la Norma Técnica NTC ISO 9001:2000, en los procesos de apoyo a la actividad misional, con el objetivo de asegurar la satisfacción de los beneficiarios y la prestación de productos y servicios de calidad. Para la Universidad es importante llevar a cabo la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo una norma que concilie con otras normas y que le permita adaptarse a las necesidades y requerimientos que el Estado y la sociedad le demande.

Bajo estas consideraciones, la Alta Dirección de la Universidad, precedida por el Señor Rector, y bajo la colaboración de la oficina de Planeación, la firma Asesora Strategika a la cabeza del Consultor Líder, el Ing. Jorge Enrique Figueroa y el Comité de Calidad, se da inicio a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos de apoyo a las actividades misionales de la universidad en el mes de Enero de 2007.

6.2. Conformación del equipo de calidad

Para llevar a cabo la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, es necesario contar con la participación de un grupo de personas que aseguren el adecuado desarrollo y ejecución del plan de implementación. Es por esta razón que se establece el Equipo de Calidad en la universidad el cual se muestra en la Figura 7.

Figura 7. Equipo de Calidad.



Fuente: Manual de Calidad UIS.

El Equipo de Calidad está compuesto en primera instancia por el Señor Rector el Dr. Jaime Alberto Camacho Pico, quien desempeña el cargo de Gerente del Proyecto dentro del Sistema de Gestión; el Vicerrector Administrativo, el Ing. Sergio Isnardo Muñoz Villarreal quien es el Representante de la Dirección; el Comité de Calidad, los Directores de las Unidades Académicas que representan a cada uno de los procesos que hacen parte del sistema, los facilitadores que apoyan su ejecución; los profesionales de calidad, encargados del asesoramiento y acompañamiento durante el proceso y promotores del mejoramiento continuo del sistema representado por las Ingenieras Sandra Pinzón Rodríguez y Diana María Idárraga, quien brindó su colaboración y apoyo al sistema hasta el mes de Septiembre del 2007 y en su reemplazo se encuentra la Ing. Paola Camargo y se cuenta con la asesoría del Consultor Líder, el Ing. Jorge Eliécer Figueroa, quien también hace parte del Equipo de Calidad. Finalmente a este equipo lo integran los auxiliares, responsables de la implementación del sistema en los procesos y son los agentes promotores de la cultura de calidad al interior de ellos.

6.2.1 Comité de Calidad. El Comité de Calidad es el órgano responsable de fomentar, promover y orientar todas las actividades de la institución que afectan la calidad de sus productos y servicios. Allí se atenderán y se analizarán los intereses, necesidades, inquietudes, opiniones y sugerencias de cada proceso de apoyo de la Universidad.²⁴

El 16 de febrero de 2007²⁵ se llevó a cabo la reunión para la conformación del Comité de Calidad Institucional, en donde el Consultor Líder expresó la importancia de instalar el Comité de Calidad como un organismo formal para garantizar la operación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución, dando así a la creación y conformación del Comité mediante el Acuerdo No. 015 de 2007.

El Comité de Calidad lo conforman siete personas con derecho al voto y el Señor Rector es quien lo preside. Así mismo se elige al Representante de la Dirección, cargo que asume el Vicerrector Administrativo, para dar cumplimiento a los requisitos de norma enunciados en el elemento 5.5.2 de la Norma ISO 9001:2000 donde se establecen las funciones del Representante de la dirección.

6.3 Alcance y exclusiones

6.3.1 Alcance²⁶. En la reunión de Comité de Calidad realizada el 22 de febrero de 2007²⁷, se lleva a cabo la presentación del Alcance para el Sistema de Gestión de la Calidad, propuesta hecha por el Consultor Líder, que mediante la socialización de algunos ejemplos de alcances macro que poseen algunas universidades en Colombia, se presentó el alcance macro inicial para el SGC de la Universidad Industrial de Santander.

Esta iniciativa fue aceptada por el comité y se consideró la realización de alguna modificación en caso de requerirla durante el ejercicio de la implementación.

²⁴ Tomado del Manual de Calidad. MDI.01.

²⁵ Acta N° 001. Comité de Calidad Institucional.

²⁶ Tomado del Manual de Calidad. MDI.01.

²⁷ Acta N° 002. Comité de Calidad

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”.

6.3.2 Exclusiones²⁸. 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.

6.4 Configuración del Sistema de Gestión de la Calidad

6.4.1 Política de la Calidad²⁹. Durante las reuniones del Comité de Calidad, y con el asesoramiento del Consultor líder se llevó a cabo la presentación del tema acerca de la Política de Calidad. En la reunión efectuada el día, 1 de junio de 2.007 ³⁰ el Consultor líder presentó al comité la relación de los beneficiarios y las características de calidad del producto o servicio entregado por cada proceso de apoyo de la Universidad, con el propósito de identificar las principales directrices de la Política de calidad enfocadas en la prestación de servicios y el aseguramiento de la calidad en los mismos.

El día 8 de junio de 2.007 ³¹, el Consultor líder y el comité realizaron el análisis de las trece políticas contempladas en el Proyecto Institucional, y con base en estas se formuló la siguiente Política de la 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 autocontrol, la oportunidad en el servicio y la asertividad en la comunicación de todas las acciones universitarias”.

6.4.2 Objetivos de la Calidad³². Una vez definida la Política de la Calidad, es necesario formular los objetivos que permitan darle cumplimiento. Es por esto que se promueve la creación de los Objetivos de la Calidad como una herramienta que permite alcanzar las metas ambicionadas por la organización.

El día 3 de agosto de 2.007³³, el Consultor líder efectuó la presentación de los fundamentos necesarios para definir los Objetivos de la Calidad para la Universidad y dos semanas después el 24 de agosto de 2.007 ³⁴ presentó al comité las directrices de calidad extraídas de la Política de la Calidad, que sirven como base para la creación de los Objetivos de Calidad para el SGC. En la Tabla 8 se presenta la relación entre las directrices de la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad, aprobados por el comité.

²⁸ Tomado del Manual de Calidad. MDI.01.

²⁹ Tomado del Manual de Calidad. MDI.01.

³⁰ Acta N° 005. Comité de Calidad.

³¹ Acta N° 006. Comité de Calidad.

³² Tomado del Manual de Calidad. MDI.01.

³³ Acta N° 008. Comité de Calidad.

³⁴ Acta N° 009. Comité de Calidad.

Tabla 8. Relación entre las directrices de la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad

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

Fuente: Documentos SCG UIS.

6.4.3 Mapa de procesos. Para llevar a cabo la creación del Mapa de Procesos y la categorización de los mismos, se emplearon múltiples reuniones de comité de calidad. Un aporte que permitió orientar su creación, fue presentada ante el comité el día 16 de febrero de 2.007³⁵, en donde se sugirió ponderar los procesos no solo por el impacto que generan en el interior de la Institución, sino también por el impacto generado a la comunidad, considerándolos de esta forma *Procesos Transversales*, es decir, procesos que tienen un mayor impacto y que por lo tanto inciden más que otros; de ésta forma se logró tener una

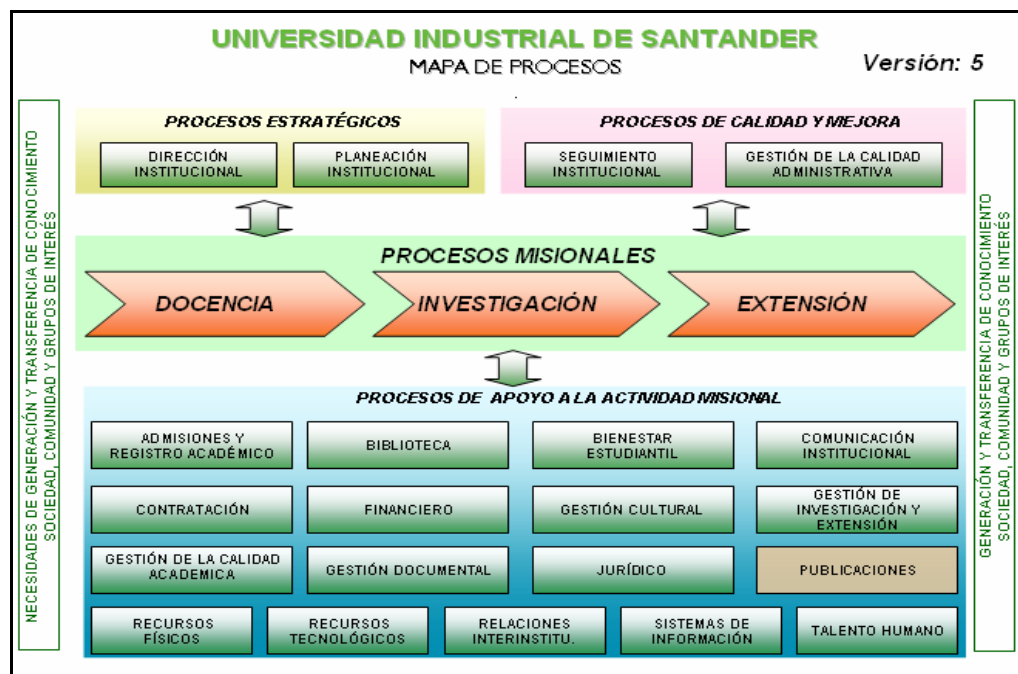
³⁵ Acta N° 001. Comité de Calidad.

mayor claridad para la determinación de los grupos y para su distribución en el mapa de procesos.

Tras varias modificaciones al Mapa de Procesos se llega a su versión actual, *Versión 5*, durante la reunión de comité realizada el día 5 de octubre de 2.007³⁶, en la cual se realizaron una serie de modificaciones a la versión anterior que constaron principalmente en modificaciones a algunos nombres de procesos y en la unificación de las categorías de algunos de ellos, principalmente.

A continuación se presenta el Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander y se describe su interacción:

Figura 8. Mapa de Procesos UIS



Fuente: Documentos SGC UIS

El proceso de Publicaciones no hace parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad contemplado en el presente Manual de Calidad.

³⁶ Acta N° 010. Comité de Calidad.

Tabla 9. Interacción de los Procesos del SGC UIS.

PROCESO	BENEFICIARIOS
DIRECCIÓN INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección Institucional ▪ Seguimiento Institucional
SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos. ▪ Dirección Institucional
GESTIÓN DE LA CALIDAD ACADEMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeación Institucional. ▪ Seguimiento Institucional
ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos ▪ Seguimiento Institucional
BIBLIOTECA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento Institucional
BIENESTAR ESTUDIANTIL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento Institucional
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos ▪ Seguimiento Institucional
CONTRATACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos ▪ Seguimiento Institucional
FINANCIERO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento Institucional
GESTIÓN CULTURAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento institucional
GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento Institucional
GESTIÓN DOCUMENTAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento Institucional
JURÍDICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección Institucional ▪ Todos los procesos
RECURSOS FISICOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos ▪ Seguimiento institucional.
RECURSOS TECNOLÓGICOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos ▪ Contratación ▪ Seguimiento Institucional
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADEMICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Admisiones y Registro Académico ▪ Seguimiento Institucional
SERVICIOS INFORMÁTICOS Y DE TELECOMUNICACIONES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos ▪ Seguimiento Institucional
TALENTO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos ▪ Proceso Seguimiento Institucional

Fuente: Manual de Calidad. MDI.01.

6.4.4 Procesos de apoyo a la actividad misional de la Universidad Industrial de Santander ³⁷. La Universidad Industrial de Santander definió los procesos de apoyo a la actividad Misional de la siguiente manera:

Tabla 10. Procesos de apoyo a la actividad misional de la UIS

GRUPO DE PROCESOS	PROCESOS QUE LO COMPONEN
PROCESOS ESTRATÉGICOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección Institucional ▪ Planeación Institucional
PROCESOS DE EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de la Calidad Académica. ▪ Seguimiento Institucional
PROCESOS DE APOYO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Admisiones y Registro Académico ▪ Biblioteca ▪ Bienestar Estudiantil ▪ Comunicación Institucional ▪ Contratación ▪ Financiero ▪ Gestión Cultural ▪ Gestión de Investigación y Extensión ▪ Gestión Documental ▪ Jurídico ▪ Publicaciones (este proceso no está dentro del alcance del SGC) ▪ Recursos Físicos ▪ Recursos Tecnológicos ▪ Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico ▪ Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones ▪ Talento Humano

Fuente: Autora del Proyecto

Los procesos estratégicos encabezan el grupo de procesos que conforman el mapa, son los encargados de llevar a cabo la definición, difusión y establecimiento de políticas y estrategias académicas, financieras y administrativas, así como la fijación de objetivos y el aseguramiento de la disponibilidad y distribución apropiada de los recursos que contribuyen al logro de la Misión Institucional.

Igualmente se establecieron como procesos de evaluación aquellos cuya función llevar a cabo las actividades de control y evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con las actividades destinadas a evaluar la Calidad Académica de la Institución.

Finalmente se encuentran como soporte al desarrollo de las actividades misionales el conjunto de procesos de apoyo cuya función es contribuir en 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.

³⁷ Tomado del Manual de Calidad UIS. MDI.01.

6.5 Caracterizaciones

La caracterización tiene objetivo definir y establecer la interacción con los demás procesos que hacen parte del sistema, identificando las actividades desarrolladas al interior de los mismos, los proveedores y beneficiarios que intervienen en la ejecución de las actividades, así como las entradas y salidas de información que son producto de la interacción entre los procesos del sistema. Igualmente se definen los parámetros de control tanto para el seguimiento de actividades como la definición de los indicadores de gestión que permiten medir el avance del proceso.

Para llevar a cabo las caracterizaciones de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional, se hizo uso de la técnica de benchmarking con el propósito de comparar los procesos anteriormente mencionados con aquellos de las universidades públicas que actualmente están certificadas bajo la norma ISO 9001:2000 y que dentro de su sistema de gestión de la calidad hace parte las oficinas de Relaciones Exteriores o Relaciones Internacionales y la oficina de Planeación.

Esta comparación fue realizada con las Universidades de Pereira, del Valle y Antioquia, principalmente. A partir de esta investigación se logró establecer las actividades macro de cada una de las dependencias con el propósito de comparar las actividades que en la actualidad las oficinas de Relaciones Exteriores y de Planeación realizan.

Esta comparación sirvió como guía para la determinación de las actividades y la posterior consolidación de las caracterizaciones, principalmente para el proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, el cual no contaba con la información suficiente para la creación de la misma, a causa de la ausencia de documentos.

Dentro de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional no se identifican subprocesos.

Ver anexo A. Caracterización del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.

Ver anexo B. Caracterización del proceso de Planeación Institucional.

Las caracterizaciones de los procesos fueron realizadas bajo un formato estándar diseñado para el Sistema de Gestión de la Calidad UIS, identificado a través de un código, el cual se compone por las iniciales de los procesos que conforman el sistema. De esta manera, el formato CR.01 corresponde a la caracterización del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y el formato CPI.01 corresponde al proceso de Planeación Institucional. La totalidad de las caracterizaciones se encuentran referenciadas en el Manual de Calidad.

A continuación en la figura 9 se muestra el formato de caracterización, correspondiente al proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, identificado con código CRI.01.

Figura 9. Formato caracterización proceso Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico

UNIVERSIDAD DE LA GUAYANA		PROCESO RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO			CS-Siga CRU.1
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			Versión 01
					Página 1 de 1
OBJETIVO					
ALCANCE					
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIOS	
RECURSOS	RESPONSABLES	REQUISITOS	MEDICIÓN DEL PROCESO (Indicadores)		
Físicos	Ulder del procesa Colaboradores	Cliente			
Software		Legales y reglamentarios			
		Organización			
		NT-ISO 9001:2000			
SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO		REGISTRO DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA		

Fuente: Documentos SGC UIS.

6.5.1 Contenido de las Caracterizaciones ³⁸. Las caracterizaciones de los procesos del SGC UIS contienen:

- **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, así como la población a la cual aplica.
- **Actividades:** Conjunto de transformaciones que se llevan a cabo sobre las entradas del proceso y que generan salidas.
- **Entradas:** Información, documentos o elementos necesarios para desarrollar las actividades propias del proceso.
- **Proveedores:** Organización o persona que proporciona un producto. Pueden ser entidades externas u procesos internos.
- **Salidas:** Información, documentos o elementos transformados requeridos en otras actividades propias o de otros procesos.
- **Beneficiarios:** Organización o persona que recibe un producto. Pueden ser entidades externas o procesos internos.
- **Seguimiento y medición del proceso:** Actividades para realizar seguimiento y medición del proceso (comités, reuniones de seguimiento, auditorías etc.)

³⁸ Guía elaboración de documentos. GGD.01

- Responsables: cargo del líder del proceso y sus colaboradores.
- Normatividad: Requisitos del cliente, legales y reglamentarios, de la NTC ISO 9001:2000, y de la organización.
- Medición del proceso: Indicadores a nivel estratégico, táctico y operativo.
- Recursos: Recursos requeridos para el proceso; ya sean recursos físicos, y/o tecnológicos.
- Documentos y Registros asociados al proceso.
- Control de cambios: se especifica el cambio realizado, la versión del documento y la fecha de aprobación.

6.6 Indicadores de gestión

Una vez se definen los objetivos de calidad es preciso establecer la forma por la cual se lograrán las metas anheladas por la organización. Es en esta instancia donde se lleva a cabo su formulación, con un propósito fundamental, el cual es darle seguimiento y medición a cada uno de los procesos.

Durante las reuniones de comité de calidad se presentaron las propuestas para establecer los indicadores de calidad y de los procesos.

Los indicadores de calidad son aquellos que responden a la necesidad de una directriz específica de la Política de la Calidad de la organización, en este caso de la Universidad.

En la tabla 11 se muestran los indicadores de calidad³⁹:

Tabla 11. Despliegue Indicadores de Calidad.

OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO
Garantizar, en forma adecuada y pertinente, el apoyo al desarrollo de los procesos misionales de la UIS	Eficacia de Objetivos de Calidad	\sum (Eficacia de los indicadores del proceso /No total de indicadores del proceso) *100
Gestionar y administrar la capacidad disponible de la Universidad para maximizar los resultados de los procesos misionales	SUE	IC vs. IRD
		IC vs. IRE
		IC vs. IRID
Consolidar una cultura de resolución de problemas presentes y potenciales en los procesos de apoyo	Eficacia Acciones Correctivas	No total de Acciones Correctivas ejecutadas eficazmente / No total de Acciones Correctivas planteadas

³⁹ Tomado del Acta N° No. 013 del Comité de Calidad, llevada a cabo el 20 de Noviembre de 2.007

OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO
	Eficacia Acciones Preventivas	No Acciones Preventivas eficaces / No Total Acciones Preventivas planteadas
	Cultura Preventiva	No de Acciones Preventivas planteadas / No total de Acciones Correctivas y Preventivas planteadas
Lograr en los beneficiarios una percepción altamente favorable de los productos y servicios ofrecidos por los procesos de apoyo	Nivel de satisfacción de los beneficiarios de los procesos Apoyo	\sum Porcentaje de satisfacción de los beneficiarios en las encuestas por población del proceso
Consolidar en los servidores de la Universidad la apropiación y empoderamiento de sus actividades para alcanzar los objetivos misionales	Nivel de desempeño del área administrativa	\sum Puntaje total obtenido en la evaluación de desempeño de los servidores de la universidad / No total de servidores de la universidad evaluados
Dar a los beneficiarios productos y servicios en los tiempos requeridos, acorde a sus necesidades.	Oportunidad en el servicio	\sum Puntaje total de servicios prestados oportunamente por población del proceso
Proporcionar a los beneficiarios información veraz, clara y respetuosa, que facilite su interacción con la Institución.	Efectividad de los medios de comunicación	\sum Puntaje total de efectividad de los medios de comunicación en el proceso Comunicación Institucional / Total de medios de comunicación
	Asertividad en la comunicación	\sum Puntaje total de asertividad en la comunicación (información clara y veraz y atención respetuosa por población del proceso)

Fuente: Documentos SGC UIS.

Así como se establecieron en comité los indicadores de calidad, de la misma manera se llevó a cabo la presentación de los indicadores de los procesos. Los indicadores de los procesos hacen parte de los indicadores de Calidad, con la variante de que éstos son calculados dentro de cada proceso a partir de las fuentes de información que son suministradas a través de la prestación de los servicios a sus beneficiarios.

Los indicadores de los procesos son los siguientes:

- Eficacia de Objetivos de Calidad.
- Nivel de satisfacción de los beneficiarios de los procesos Apoyo.
- Oportunidad en el servicio.
- Asertividad en la comunicación.

Es importante resaltar que además de los indicadores anteriormente mencionados, cada proceso fue responsable de la formulación de sus propios parámetros de control. Estos indicadores propuestos y desarrollados por cada proceso, son la herramienta para el autocontrol de sus actividades, con el objetivo de plantear estrategias que a corto,

mediano y largo plazo le permita alcanzar las metas propuestas y trazarse planes más desafiantes.

Para llevar a cabo la formulación de los indicadores fue necesario establecer los documentos que hacen parte del proceso, los cuales están integrados por siete procedimientos y una guía. Luego de analizar el impacto que cada documento representa para el desarrollo del proceso, fue necesario determinar si el método de control era efectivo o si en su defecto no proporcionaba resultados que fueran representativos para el mejoramiento interno de la gestión del proceso.

Tras el desarrollo de un taller que permitió identificar los servicios del proceso y a su vez plantear las expectativas generadas en los beneficiarios a partir su prestación, se definieron y establecieron los indicadores de gestión para el proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.

Para el caso del proceso de Planeación Institucional, no se contó inicialmente con la formulación de indicadores de gestión para el proceso, bajo el argumento de no poder establecer un parámetro de control a una unidad asesora de la dirección de la universidad, ya que por su carácter asesor, las decisiones finales dependerían directamente de el Rector, el Consejo Superior y el Consejo Académico.

Cabe resaltar que el uso de indicadores de gestión no es requisito de norma, pero aún así el proceso es responsable de llevar a cabo el seguimiento y monitoreo de sus actividades para garantizar a los clientes una adecuada prestación del servicio.

Es por esto que al no establecerse inicialmente Indicadores de Gestión para el proceso de Planeación Institucional, se determinan parámetros de monitoreo con el objetivo de asegurar el mejoramiento continuo del proceso.


Estos parámetros para el seguimiento y monitoreo del proceso de Planeación Institucional, están definidos en la caracterización del proceso (**Ver Anexo B**).

El formato que contiene la Hoja de Vida de Indicadores del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico contiene la siguiente información:

- Nombre del Indicador: Identificación del indicador.
- Objetivo del indicador: Razón por la cual fue formulado el indicador.
- Meta: Valor que espera cumplir el proceso con respecto al indicador.
- Método de cálculo: Corresponde a la fórmula por la cual se calculará el indicador.
- Unidad: En la cual va a ser medido el indicador.
- Frecuencia: Periodo de tiempo en que va ser calculado el indicador.
- Fuente de datos: Origen de la información.
- Sentido (Maximizar, minimizar o mantener): Se determina según la clase del indicador.
- Responsable de medir: Corresponde a la persona encargada de la medición del indicador.

En la tabla 12 se muestra la hoja de vida de indicadores del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico. Para su formulación se contó con la participación y colaboración del grupo primario, conformado por el personal de la dependencia y la auxiliar de calidad.

Tabla 12. Hoja de Vida de Indicadores proceso Relaciones Interinstitucionales de Intercambio

		HOJA DE VIDA DE INDICADORES						
		PROCESO RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO						
NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	META	MÉTODO DE CÁLCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DE DATOS	SENTIDO (Maximizar, minimizar o mantener)	RESPONSABLE DE MEDIR
CONVENIOS FIRMADOS AL AÑO A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL	Conocer el porcentaje de convenios que se firman con instituciones educativas a nivel nacional e internacional, durante el año con el objetivo de incrementar los propósitos misionales de ambas instituciones.	3 convenios firmados al año (convenios nacionales) 7 convenios firmados al año (convenios internacionales)	Nº de convenios firmados con instituciones educativas a nivel nacional e internacional.	Convenios firmados	ANUAL	*Atención a solicitudes de convenios generadas a través del correo electrónico o medio físico. *Participación en ferias, reuniones del RCI y entidades promotoras de internacionalización.	Maximizar	*DIRECTOR RELACIONES EXTERIORES
MOBILIDAD ESTUDIANTIL DE PREGRADO A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL	Maximizar el flujo de estudiantes de pregrado de la UIS a las universidades con las cuales se tienen convenio a nivel nacional e internacional.	80% (a nivel nacional) 50% (a nivel internacional)	Nº de miembros de la comunidad universitaria que practicaron movilidad / Nº de miembros de la comunidad universitaria que realizaron inscripción.	%	SEMESTRAL	* Aplicaciones a Intercambios y estudios a nivel nacional e internacional. * Correos electrónicos	Maximizar	*DIRECTOR RELACIONES EXTERIORES *ASISTENTE
EFICACIA DEL PROCESO	Medir el cumplimiento de los indicadores del proceso	90%	$\sum(\text{Eficacia de los indicadores del proceso}) / \text{N}^\circ \text{ total de indicadores del proceso} * 100$	%	SEMESTRAL	Informe de desempeño del proceso	Maximizar	*DIRECTOR RELACIONES EXTERIORES
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROCESO DE APOYO	Evaluar el nivel de satisfacción de los beneficiarios	80%	$(\text{Promedio de la calificación real obtenida en encuestas} / \text{calificación máxima posible}) * 100$ (Por población)	%	ANUAL	Encuestas de Satisfacción dirigida a Estudiantes	Maximizar	*DIRECTOR RELACIONES EXTERIORES *ASISTENTE
OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO	Medir la oportunidad en la entrega o en la prestación de servicios	70%	$(\text{Promedio de la calificación real de la oportunidad en la entrega del servicio} / \text{calificación máxima posible}) * 100$ (Por población)	%	ANUAL	Encuestas de Satisfacción dirigida a Estudiantes	Maximizar	*DIRECTOR RELACIONES EXTERIORES *ASISTENTE
ASERTIVIDAD EN LA COMUNICACIÓN	Medir el nivel de asertividad en la comunicación	80%	$\text{Promedio de la calificación real en asertividad en la comunicación} / \text{calificación máxima posible} * 100$ (Por población)	%	ANUAL	Encuestas de Satisfacción dirigida a Estudiantes	Maximizar	*DIRECTOR RELACIONES EXTERIORES *ASISTENTE

Fuente: Autora del Proyecto.

Para llevar a cabo la presentación gráfica de los indicadores de gestión de los procesos, la Coordinación de calidad, llevó a cabo el formato *Informes de Seguimiento a los Procesos* con código FDI.01, con el objetivo de tener el acceso a la información con una frecuencia periódica para las actividades programadas por el comité de calidad, entre las cuales se destaca la Revisión por la Dirección, en donde la presentación de los indicadores de gestión de los procesos que componen el sistema, hace parte de la información de entrada de ésta actividad.

El informe de seguimiento a los procesos está compuesto básicamente por tres partes. La primera contiene la información básica del indicador, como el nombre, el objetivo, el método de cálculo, el responsable de medirlo, la frecuencia de medición, la fuente de información, la unidad, la meta y el sentido; estos datos son suministrados por la Hoja de vida del indicador del proceso.

La segunda parte, que está ubicada en la parte inferior del formato, contiene el comportamiento histórico del indicador, medido a través del tiempo, teniendo en cuenta la frecuencia de medición y la meta establecida, la cual indica el cumplimiento o no cumplimiento del indicador.


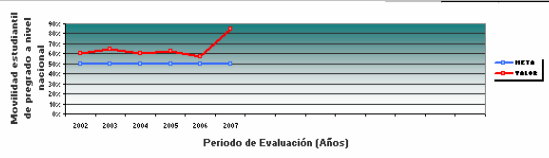
Y finalmente es su lateral derecho están ubicadas las casillas para establecer las acciones correspondientes, dependiendo de los resultados arrojados por el indicador. La casilla de observaciones es diligenciada una vez es calculado el indicador, con el propósito de realizar un análisis de su comportamiento.

La casilla de acciones de mejora es diligenciada cuando el indicador no cumpla con la meta establecida. De esta forma se generan acciones correctivas con el propósito hacer la corrección y eliminar la causa del problema, para evitar un nuevo incumplimiento de la meta.

A continuación en la figura 10, se muestra uno de los formatos del Informe de Seguimiento de los procesos correspondiente al proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, en donde se muestra el indicador de Movilidad estudiantil de pregrado a nivel internacional.

Figura 10. Informe de Seguimiento a los procesos

Comportamiento de Indicadores Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.

 PROCESO RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO		Código:	FDL01			
INFORMES DE SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS		Versión:	01			
PROCESO	RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO	SUBPROCESO				
DESEMPEÑO DEL PROCESO						
I. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES						
Fecha de Seguimiento: 2002-2007						
NOMBRE DEL INDICADOR	Movilidad estudiantil de pregrado a nivel internacional	OBJETIVO	Maximizar el flujo de estudiantes de pregrado de la UIS a las universidades con las cuales se tienen convenio a nivel internacional.			
Método de Cálculo	Nº de miembros de la comunidad universitaria que practican movilidad a nivel internacional / Nº de miembros de la comunidad universitaria que realizaron inscripción.	Frecuencia de medición	Añal			
Responsable	Director Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico *Asistente	Fuente	Aplicaciones de estudiantes a movilidad internacional			
Unidad		Meta	50%			
RESULTADOS						
			OBSERVACIONES: Se puede apreciar en la gráfica un aumento de estudiantes movilizados al exterior durante el último año. ACCIONES DE MEJORA: RESPONSABLE Director Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico Asistente			
PERIODO DE EVALUACIÓN						
Semestre	2002	2003	2004	2005	2006	2007
VALOR	60%	65%	60%	63%	57%	85%
META	50%	50%	50%	50%	50%	50%

Fuente: Autora del proyecto.

7. DOCUMENTACIÓN

La documentación corresponde quizás a la etapa más larga de la implementación, ya que requiere del análisis interno de cada uno de los procesos. Durante esta etapa se lleva a cabo el establecimiento, conformación y adecuación de los documentos, bajo la participación de los responsables y de todos aquellos procesos que interactúan a través del establecimiento de los documentos, ya que es precisamente el enfoque basado en procesos el que manifiesta el comportamiento del sistema.

Además de definir la cantidad de documentos que harían parte de los procesos; con los Directores se llevó a cabo una jornada de análisis y revisión de los mismos, para garantizar el flujo adecuado de la información, que permitiera reflejarse en un comportamiento eficiente de cada uno de los procesos. Siempre bajo la premisa del cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2000 y los determinados por el Sistema de Gestión de la Calidad UIS.

7.1 Estructura documental ⁴⁰

Pera definir el proceso de conformación de la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad de la UIS, es indispensable establecer las siguientes definiciones:

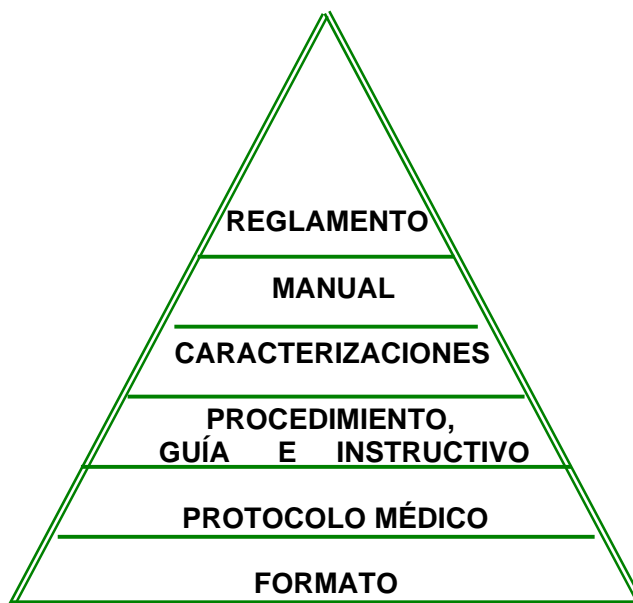
- **Reglamento:** Colección ordenada de reglas o preceptos, que por la autoridad competente se da para el desarrollo y cumplimiento de una norma superior.
- **Manual:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre un aspecto determinado. Es un compendio de información fácilmente accesible. Ej.: manual de calidad, manual de responsabilidades.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Guía:** Documento que establece observaciones y lineamientos a seguir para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- **Instructivo:** Descripción escrita y detallada sobre cómo efectuar las actividades y procesos de manera coherente, llegando a un nivel de detalle amplio.
- **Protocolo Médico:** Documento que describe el conjunto de recomendaciones y procedimientos técnico médicos necesarias para la atención de una situación específicas de salud.
- **Formato:** Plantilla destinada especialmente a la consignación o anotación de datos.

La estructura documental define la manera como está documentado el Sistema de Gestión de la Calidad.

⁴⁰ Tomado del Manual de Calidad. MDI.01. y de la Guía Elaboración de Documentos GGD.01

Para determinar los tipos de documentos que harían parte del SGC UIS, se realizaron reuniones de comité de calidad en donde se comunicaban las necesidades de documentación de cada uno de los procesos. De esta manera se llegó a la conformación de la estructura documental para la universidad, la cual se presenta a continuación en la figura 11.

Figura 11. Estructura Documental.



Fuente: Autora del proyecto

Los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad UIS se muestran en la Tabla 13, en donde se especifica el código correspondiente al tipo de documento, este código permite identificarlo dentro del sistema de gestión.

Tabla 13. Tipos de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

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

Fuente: Guía Elaboración de Documentos GGD.01.

* Los reglamentos son un tipo especial de documentos que no poseen codificación. Su identificación se realiza a través del nombre y el control de las versiones se realiza a través de la fecha de aprobación.

**Para los Formatos incorporados en aplicaciones de software la identificación se realiza a través del nombre del formato y no llevan codificación. ⁴¹

7.2 Normalización de los documentos. La Normalización de los documentos estuvo a cargo del proceso Gestión Documental, quienes a partir de la Guía Elaboración de Documentos GGD.01, estandarizaron la forma de llevar a cabo la documentación, bajo la asesoría de las Coordinadoras de calidad.

7.2.1 Codificación⁴². Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad establecidos en los procesos de apoyo de la Universidad Industrial de Santander se codifican de la siguiente forma:

XY.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

7.2.2 Codificación de los procesos de apoyo que conforman el SGC UIS. La codificación establecida para los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, se ilustra en la Tabla 14.

Tabla 14. Codificación de los procesos de apoyo del SGC UIS.

CODIGO	PROCESO
ESTRATEGICOS	
DI	Dirección institucional
PI	Planeación institucional
EVALUACIÓN	
CA	Gestión de la Calidad Académica
SE	Seguimiento Institucional
DE APOYO	
FI	Financiero
TH	Talento Humano

⁴¹ Tomado de la Guía Elaboración de Documentos GGD.01.


⁴² Tomado de la Guía Elaboración de Documentos GGD.01.

CODIGO	PROCESO
IE	Gestión de Investigación y Extensión
AR	Admisiones y Registro Académico
RF	Recursos Físicos
RT	Recursos Tecnológicos
SI	Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones
GD	Gestión Documental
CI	Comunicación Institucional
JU	Jurídico
RI	Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico
CO	Contratación
PU	Publicaciones
BI	Biblioteca
BE	Bienestar Estudiantil
CU	Gestión Cultural

Fuente: Guía Elaboración de Documentos GGD.01.

7.2.3 Encabezado. Los documentos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad tienen establecido el siguiente encabezado:

Figura 12. Encabezado.

	PROCESO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Código: PPI.01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN Y ARCHIVO PERMANENTE DE LOS PLANOS DIGITALES	Versión: 01
		Página 1 de 4

Fuente: Autora del Proyecto.

- **Logo de la Universidad:** Logo definido en el acuerdo 045 de 2005.
- **Proceso y Subproceso Asociado:** Presenta el proceso y/o subproceso asociado que realizó el documento (si aplica).
- **Nombre del documento:** denominación con la cual se titula el documento.
- **Código:** Se asigna de acuerdo a los parámetros establecidos en el punto 7.2.1.
- **Versión:** Número de veces que se ha actualizado el documento.

- **Página:** Se trata de la numeración de cada una de las páginas del documento.

En la primera hoja de los documentos, a excepción de los formatos, se adiciona al encabezado una fila que contiene:

- **Revisó:** Describe el cargo de quien revisa el documento.
- **Aprobó:** Describe el cargo de quien aprueba el documento.
- **Fecha de aprobación:** Muestra la fecha de aprobación del documento. Lleva el siguiente formato DD/MM/AAAA

7.2.4. Contenido de los procedimientos. Los procedimientos del SGC de la Universidad se realizaron en el software *Microsoft Visio*, cumpliendo con la siguiente estructura: (Vea Figura 14).

- **Objetivo:** Describe el resultado esperado o propósito final del conjunto de actividades mencionadas en el documento.
- **Alcance:** Indica el cubrimiento o limitación de la aplicación del procedimiento.
- **Definiciones y/o Abreviaturas:** Contiene los términos administrativos y/o técnicos y abreviaturas que se consideren necesarios para un claro entendimiento.
- **Normatividad:** Leyes, normas y/o resoluciones macro asociadas al procedimiento.
- **Consideraciones:** Escribir las condiciones generales para la realización de las actividades, aclaraciones u otras observaciones que se consideren necesarias.

Figura 13. Contenido de los procedimientos

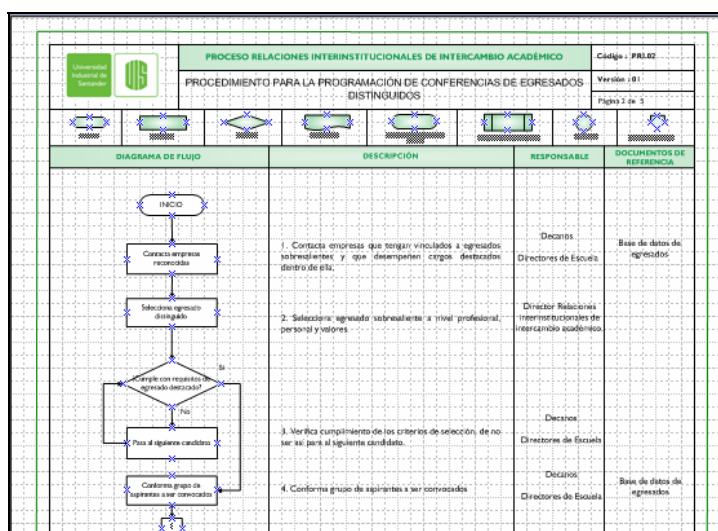
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER		PROCESO RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO	Código: PBL02
		PROCEDIMIENTO PARA LA PROGRAMACIÓN DE CONFERENCIAS DE EGRESADOS DISTINGUIDOS	Version: 01
			Página 1 de 3
Revisó: Director de Relaciones Externas	Aprobó:	Fecha de aprobación:	
OBJETIVO	ALCANCE		
Establecer las actividades necesarias para la programación de conferencias de egresados distinguidos de la Universidad Industrial de Santander.	Aplica a toda la programación de conferencias de egresados distinguidos que se realicen dentro del Proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico de la Universidad Industrial de Santander.		
NORMATIVIDAD			
No Aplica			
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS			
<ul style="list-style-type: none"> • ASEDURS: Asociación de Egresados de la Universidad Industrial de Santander. • Catedra Libre Periódico de la Universidad Industrial de Santander. • Egresados Distinguidos: Egresado sobresaliente de Empresa reconocida a nivel Nacional e Internacional. • TRO: Televisión Regional del Oriente. 			
CONSIDERACIONES			
No Aplica			

Fuente: Autora del Proyecto.

La descripción del procedimiento se realiza en una tabla cuyas columnas presentan el flujograma, la descripción de la actividad, el cargo del responsable y el código y/o nombre de los documentos relacionados. (Vea Figura 14)

- **El Flujograma:** Es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de éste, estableciendo su secuencia cronológica.
- **Las actividades:** Se redactan con los verbos conjugados en presente y se enumeran en forma secuencial.
- **Responsable:** Cargo de la persona que realiza la actividad.
- **Documento de referencia:** Corresponde al código y nombre del documento interno utilizado para poder realizar esa actividad, o actos administrativos (acuerdos o resoluciones) de referencia.

Figura 14. Descripción del Procedimiento




Fuente: Autora del Proyecto.

Para asegurar el control de las versiones y los cambios realizados en el procedimiento, al final del documento se encuentra la herramienta de control. (Ver Figura 15).

- **Control de Cambios:** Especifica el cambio realizado, la versión del documento y la fecha de aprobación.

Figura 15. Control de Cambios

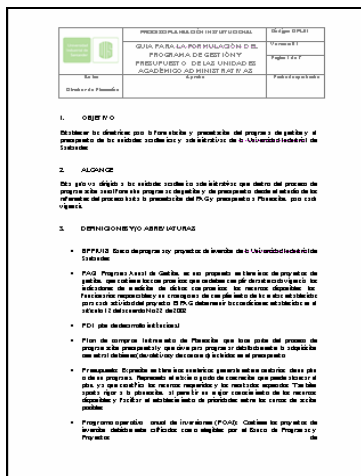
		PROCESO RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO		Código : P.M.02
		PROCEDIMIENTO PARA LA PROGRAMACIÓN DE CONFERENCIAS DE EGRESADOS DISTINGUIDOS		Versión : 01
				Página 5 de 5
CONTROL DE CAMBIOS				
VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DE CAMBIOS REALIZADOS		
1		Creación del Documento		

Fuente: Autora del Proyecto.

7.2.5 Contenido de las guías. Las Guías del SGC de la Universidad contienen: (Ver figura 16).

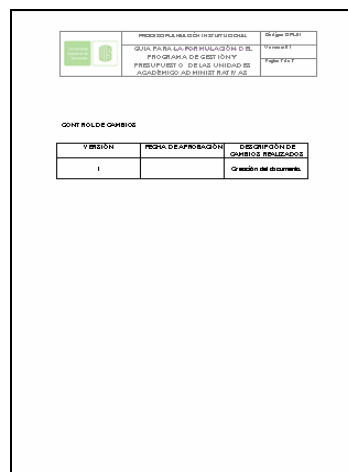
- **Objetivo:** Describe el resultado esperado o propósito final del conjunto de actividades mencionadas en el documento.
- **Alcance:** Indica el cubrimiento o limitación de la aplicación del procedimiento (a quién se dirige: personas, procesos, entre otros).
- **Definiciones y/o Abreviaturas:** Contiene los términos administrativos y/o técnicos y abreviaturas que se consideren necesarios para un claro entendimiento.
- **Contenido de la Guía:** De acuerdo con las necesidades del documento.
- **Control de cambios:** Se especifica el cambio realizado, la versión del documento y la fecha de aprobación. (Ver figura 17).

Figura 16. Contenido de la Guía.



Fuente: Autora del Proyecto.

Figura 17. Control de Cambios.



Fuente: Autora del Proyecto.

7.2.6 Contenido de los Formatos. La descripción de los formatos, en su mayoría se encuentra tabulada, pero el contenido fue establecido a libre escogencia de quien lo usa, siempre y cuando se mantenga estandarizado el encabezado, el cual es el mismo para todos los documentos.

7.3 Desarrollo de la documentación

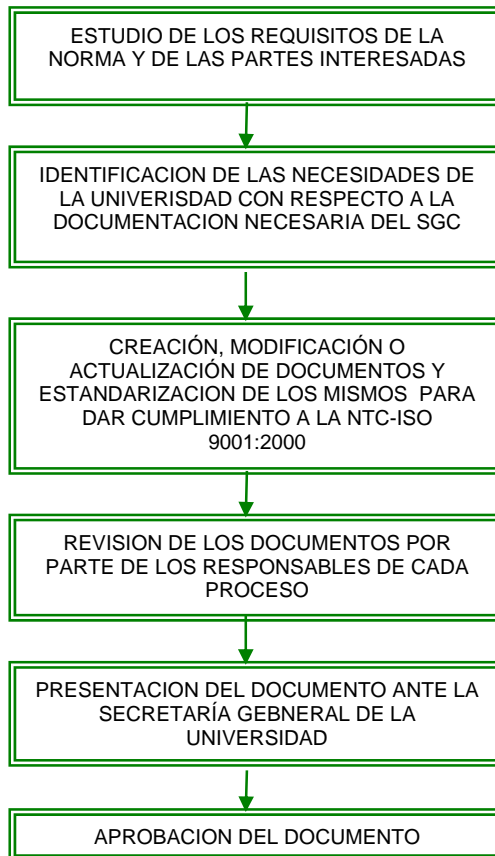
La documentación en un organización representa la forma de controlar las actividades que se realizan al interior de ella y es por ésta razón que una de las etapas más importantes dentro del proceso de implementación de un Sistema de Gestión de la calidad lo constituye el proceso de documentación.

Los documentos actúan como un agente fiscalizador dentro de las organizaciones, enmarca las responsabilidades y alcances de los procesos dentro de un sistema de gestión y atribuye responsabilidades y compromisos a una determinada área o función.

La etapa de desarrollo de la documentación se fundamentó en la elaboración, modificación o actualización de los documentos de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional.

Para determinar la cantidad de documentos que harían parte de los procesos fue necesario partir de las caracterizaciones, cuyo aporte repercutió en establecer la importancia de su creación a partir de las actividades enunciadas dentro de ellas. En la Figura 19 se aprecian las etapas que resumen el proceso de documentación de forma general empleado en cada uno de los procesos.

Figura 18. Etapas recorridas en el proceso de documentación del SGC UIS



Fuente: Autora del Proyecto.

A partir de las reuniones realizadas con el grupo primario, se comenzó a trabajar en la creación de los documentos de los procesos, bajo la colaboración de los Directores de cada uno de ellos, quienes siempre demostraron gran interés en establecer los documentos que harían parte del sistema, resaltando esta labor como una contribución al desarrollo de las actividades.

Durante el desarrollo de los documentos, se vio la necesidad de clasificarlos de acuerdo al grado de interacción con los otros procesos, estableciendo las categorías de documentos transversales y documentos específicos.

Los documentos transversales son aquellos en los que se ven involucrados procesos que tienen un impacto relevante, como es el caso de los procesos estratégicos de Dirección o Planeación Institucional.

Por su parte, los documentos específicos se caracterizan por que las actividades se desarrollan al interior del proceso sin necesidad de interaccionar con otros o que al

interaccionar, lo hacen con procesos que no pertenecen al área estratégica o en caso de hacerlo, su impacto es poco representativo. Para ambos casos, en la elaboración de los documentos se contó con la ayuda de los funcionarios responsables del desarrollo y aplicación del mismo.

De esta forma se determinó la cantidad de documentos a crear y a modificar, estableciendo para ello un cronograma de trabajo con los responsables de aplicar los documentos al interior de cada uno de los procesos.

Para el caso de los documentos obligatorios de la Norma ISO 9001:2000, la elaboración estuvo a cargo de los procesos de Seguimiento Institucional y Gestión Documental, bajo la asesoría de la Coordinación de Calidad.

7.4 Socialización y distribución de los documentos

Una vez establecidos los documentos en los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y Planeación Institucional, éstos fueron entregados a los líderes en su totalidad y también a aquellas personas que intervinieron en el desarrollo de las actividades. Los líderes de los procesos son los responsables de almacenar, controlar y solicitar cambios o modificaciones a los documentos ante la Secretaría General quien es la autoridad competente para llevar a cabo la aprobación de éstos.

Para socializar los documentos, se hizo uso de las reuniones del grupo primario y las reuniones personales con los responsables de implementarlos.

Para facilitar el acceso a los documentos, éstos fueron colocados en la red, como fue el caso de Planeación Institucional, o también se recurrió a almacenarlos en los computadores de las personas responsables de implementarlos, como fue el caso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico. Igualmente, en ambos procesos se dejaron las memorias físicas de los documentos.

7.5 Control de documentos

Los documentos del SGC están controlados bajo el uso de la codificación correspondiente al proceso y mediante las versiones del documento. A partir de éstas se puede establecer un seguimiento del estado de actualización de las versiones de los documentos.

Los líderes de los procesos son los encargados de detectar la necesidad de actualización o creación de documentos al interior de los procesos, y controlar de igual forma los documentos externos que sean aplicables. Esta serie de controles son realizadas mediante el uso de los formatos Listado Maestro de Documentos Internos y Listado Maestro de Documentos Externos.

Ver Anexo C. Listado Maestro de Documentos Internos del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.

Ver Anexo D. Listado Maestro de Documentos Internos del proceso de Planeación Institucional.

Ver Anexo E. Listado Maestro de Documentos Externos del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.

Ver Anexo F. Listado Maestro de Documentos Externos del proceso de Planeación Institucional.

La instancia que aprueba la creación o modificación de los documentos, así como la actualización de versiones y la adjudicación de códigos, es la Secretaría General, la autorizada para desempeñar esta labor.

7.6 Revisión de los documentos

Una vez creados o modificados los documentos, son los líderes de los procesos los encargados de llevar a cabo la revisión técnica de éstos, así como la adecuación de los mismos, con la participación del personal responsable de aplicarlos.

Concluida la revisión técnica, el proceso de Gestión Documental es el encargado de realizar las revisiones para la adecuación de los documentos al SGC, con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos de norma.

Estas etapas de revisión previas a la aprobación son indispensables para asegurar la adecuada conformación de los documentos.

Las instancias definidas por el SGC UIS para llevar a cabo la aprobación de los documentos está conformada por el Rector, quien es el encargado de aprobar los documentos requisitos de norma ISO 9001:2000; la Dirección de la Universidad, para llevar a cabo la aprobación de los documentos transversales y los líderes de los procesos en el caso de documentos específicos.

De esta forma quedaron establecidas las instancias de aprobación de documentos. Para el caso de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional, la instancia asignada para la Revisión y aprobación fueron en ambos casos los líderes de los procesos.

7.7 Control de registros

Para llevar a cabo el control de los registros de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional, y de todos los procesos en general, la Coordinación de Calidad diseñó el formato Listado Maestro de Registros, en donde están contenidos los registros de cada uno de los procesos. Este formato contiene el nombre del registro, el código (si aplica), es decir si corresponde a un registro generado por el sistema de gestión de la calidad; el responsable de almacenarlo, el tiempo en que el registro será almacenado, el lugar donde será almacenado, que garantice su conservación, así como el medio en que será almacenado y la disposición final del registro.

Los Directores de los procesos son los encargados de llevar el control de los registros, asegurar que éstos permanezcan legibles, archivarlos en el lugar correspondiente y tener el control sobre las copias que se generen. De esta forma se asegura el control adecuado de los registros al interior de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional.

Ver Anexo G. Listado Maestro de Registros del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.

Ver Anexo H. Listado Maestro de Registros del proceso de Planeación Institucional.

7.8 Documentos de los procesos

La creación y modificación de los documentos respondió principalmente a la necesidad de llevar a cabo la implementación de un sistema de gestión de la calidad en los procesos de apoyo de la universidad. Pero más allá de dar cumplimiento a un requisito de norma, los procesos en conjunto reconocieron la importancia de la documentación, ya que no sólo proporciona información de las actividades que realizan los procesos en su interior, sino también crea una ventaja para desempeñar los cargos y las funciones dentro de cada dependencia.

El proceso de capacitación y entrenamiento al personal que ingresa a tomar posesión de un cargo se vuelve mucho más dinámico, agiliza además el proceso de adaptación al puesto de trabajo y repercute en la disminución del tiempo utilizado en la capacitación del personal.

Claro está que el acompañamiento se hace necesario e indispensable para lograr los resultados deseados.

Pero no todos los beneficios se resumen en estandarizar las funciones en una empresa, también documentar el conocimiento hace parte de los beneficios de ésta.

En los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional, se llevó a cabo la creación y modificación de documentos, los cuales se establecieron como procedimientos y guías. Así como a la generación de formatos, necesarios para servir de apoyo a los documentos creados.

A continuación se hace referencia a dos documentos que hacen parte de los procesos, con el propósito de dar a conocer su estructura, tanto para el caso de los procedimientos como para las guías. Debido a la cantidad de documentos creados, éstos no serán referenciados como anexos, pero a continuación se dará a conocer tanto el objetivo como el alcance de cada uno de los documentos de los procesos.

Ver Anexo I. Procedimiento para la movilidad estudiantil nacional a nivel de pregrado de otras instituciones a la UIS. PRI.07.

Ver Anexo J. Guía para la gestión de adecuaciones en la Planta Física de la UIS. GPI.02.

7.8.1 Caracterizaciones de los procesos.

7.8.1.1 Caracterización del proceso Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.

- **Objetivo:** Fomentar la relación de la universidad nivel nacional e internacional, para la formación y desarrollo de sus docentes y estudiantes de pregrado.
- **Alcance:** Ofrecer a los docentes y estudiantes de pregrado la posibilidad para la movilidad nacional e internacional.

7.8.1.2 Caracterización del proceso Planeación Institucional.

- **Objetivo:** Asesorar y apoyar la planificación institucional, en el horizonte de la misión, Objetivos y Políticas establecidas por el Consejo Superior, el Consejo Académico y el Rector.
- **Alcance:** Programa de Gestión, Proyecto de Presupuesto General, Proyectos de inversión a financiar; Cálculo, análisis y validación de indicadores del SUE, Actualización digital de planos.

7.8.2 Procedimientos del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.

7.8.2.1 Procedimiento para la propuesta y formulación de criterios para nuevos convenios nacionales e internacionales.

- **Objetivo:** Establecer las actividades necesarias para el desarrollo de propuesta y la formulación de criterios para nuevos convenios nacionales e internacionales de la Universidad Industrial de Santander.
- **Alcance:** Aplica a todas las propuestas y formulación de criterios para nuevos convenios nacionales e internacionales que se realicen dentro del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico de la Universidad Industrial de Santander.

7.8.2.2 Procedimiento para la programación de conferencias de egresados distinguidos.

- **Objetivo:** Establecer las actividades necesarias para la programación de conferencias de egresados distinguidos de la Universidad Industrial de Santander.
- **Alcance:** Aplica a toda la programación de conferencias de egresados distinguidos que se realicen dentro del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico de la Universidad Industrial de Santander.

7.8.2.3 Procedimiento para la programación de conferencias de visitantes nacionales e internacionales.

- **Objetivo:** Establecer las actividades necesarias para la programación de conferencias de visitantes nacionales e internacionales de la Universidad Industrial de Santander.

- **Alcance:** Aplica a toda la programación de conferencias de visitantes nacionales e internacionales que se realicen dentro del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico de la Universidad Industrial de Santander.

7.8.2.4 Procedimiento para la búsqueda de instituciones oferentes de postgrados para docentes en el exterior.

- **Objetivo:** Establecer las actividades necesarias para la búsqueda de instituciones oferentes de postgrados para docentes en el exterior de la Universidad Industrial de Santander.
- **Alcance:** Aplica a todas las metodologías de búsqueda de instituciones oferentes de postgrados para docentes en el exterior que se lleven a cabo dentro del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico de la Universidad Industrial de Santander.

7.8.2.5 Procedimiento para la verificación de los criterios de selección de las entidades oferentes de pasantías a nivel nacional para estudiantes de pregrado.

- **Objetivo:** Establecer las actividades necesarias para la verificación de los criterios de selección de las entidades oferentes de pasantías a nivel nacional para estudiantes de pregrado en la Universidad Industrial de Santander.
- **Alcance:** Aplica a todo el proceso de verificación de los criterios de selección de las entidades oferentes de pasantías a nivel nacional para estudiantes de pregrado que se realicen dentro del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico de la Universidad Industrial de Santander.

7.8.2.6 Procedimiento para la movilidad estudiantil nacional e internacional a nivel de pregrado.

- **Objetivo:** Establecer las actividades necesarias para la movilidad estudiantil nacional e internacional a nivel de pregrado de la Universidad Industrial de Santander.
- **Alcance:** Aplica a toda la movilidad estudiantil nacional e internacional a nivel de pregrado que se lleve a cabo dentro del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico de la Universidad Industrial de Santander.

7.8.2.7 Procedimiento para la movilidad estudiantil nacional a nivel de pregrado de otras instituciones a la UIS.

- **Objetivo:** Establecer las actividades necesarias para la movilidad estudiantil nacional a nivel de pregrado de otras instituciones a la Universidad Industrial de Santander.
- **Alcance:** Aplica a toda la movilidad estudiantil nacional a nivel de pregrado de otras instituciones a la UIS que se lleve a cabo dentro del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico de la Universidad Industrial de Santander.

7.8.3 Procedimientos del proceso de Planeación Institucional.

7.8.3.1 Procedimiento para la actualización y archivo permanente de los planos digitales.

- **Objetivos:** Determinar las actividades necesarias para mantener almacenados y actualizados en formato digital los documentos técnicos constituidos por planos y

memorias de cálculo correspondientes a los proyectos institucionales de la Universidad Industrial de Santander.

- **Alcance:** Aplica a todas las actividades relacionadas con la actualización y archivo permanente de los planos y documentos técnicos en formato digital correspondientes a los proyectos institucionales de la Universidad Industrial de Santander.

7.8.3.2 Procedimiento para la programación presupuestal y de gestión.

- **Objetivos:** Establecer las actividades necesarias para articular los procesos tendientes a determinar el Programa de Gestión, Plan de Inversión y el Presupuesto General de la Universidad Industrial de Santander, para la siguiente vigencia fiscal.

- **Alcance:** Aplica a toda la programación presupuestal y de gestión que se realice en el proceso de Planeación Institucional de la Universidad Industrial de Santander. (Todos los Fondos y UAA de la UIS)

7.8.3.3 Procedimiento para la generación y validación de indicadores de desempeño del Sistema Universitario Estatal - SUE.

- **Objetivo:** Generar y validar los indicadores de desempeño de la Universidad Industrial de Santander de acuerdo con la metodología establecida por el Sistema Universitario Estatal – SUE.

- **Alcance:** Aplica a todas las actividades relacionadas con la generación y validación de los indicadores de desempeño de acuerdo a la metodología del SUE.

7.8.3.4 Procedimiento para la elaboración del programa operativo anual de inversiones de la Universidad Industrial de Santander.

- **Objetivo:** Determinar los proyectos a financiar con recursos del presupuesto general de la Universidad Industrial de Santander.

- **Alcance:** Aplica a todos los proyectos de inversión registrados y viabilizados en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión de la Universidad Industrial de Santander.

7.8.3.5 Procedimiento para la formulación y viabilización de proyectos propuestos por las UAA en el BPPIUIS.

- **Objetivo:** Establecer las etapas correspondientes para la formulación de proyectos propuestos por las UAA en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión de la Universidad Industrial de Santander.

- **Alcance:** Aplica a todos los proyectos de inversión formulados, radicados, viabilizados, elegidos y aprobados en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión de la Universidad Industrial de Santander.

8. CAPACITACIONES A LOS PROCESOS DEL SGC

La Norma ISO 9001:2000 en uno de sus capítulos hace referencia a la responsabilidad que tiene la organización en proporcionar formación a las personas que lo requieran, siempre y cuando éstas realicen trabajos que afecten la calidad de los productos.⁴³

Conocer la norma es uno de los primeros pasos para garantizar un proceso de implementación que arroje buenos resultados. Un personal conocedor de los requisitos de norma y de los principios por los cuales se estructura un Sistema de Gestión de la Calidad, podrá desempeñar con mayor destreza los cargos y responsabilidades que le son asignados.

Durante el establecimiento del Plan de Acción para la implementación del SGC en los procesos de apoyo, las actividades de capacitación se consolidaron como el canal de comunicación entre la Norma y cada uno de los procesos.

Por medio de las jornadas de sensibilización a los integrantes del grupo primario, se logró transmitir al interior de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional los temas relacionados con la Norma ISO 9001, su contenido, así como las ventajas y beneficios de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad.

Como apoyo a las capacitaciones se realizaron la entrega de folletos y se llevaron a cabo talleres con el fin de asegurar la apropiación del conocimiento en los integrantes del grupo primario de los dos procesos, ya que ellos a su vez serán los voceros y los encargados de transmitir la cultura de la calidad al interior de cada uno de sus procesos.

Ver Anexo K. Folletos de apoyo a las jornadas de capacitación.

Para dar cubrimiento a las necesidades de capacitación que requerían los procesos, los temas se establecieron como se muestran a continuación:

8.1 Sensibilización

Para iniciar con el proceso de capacitación a los integrantes de los grupos primarios de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional, se partió del análisis de los primeros cuatro capítulos de la Norma ISO 9001:2000, en donde a través de ellos se dio a conocer su objeto y campo de aplicación, las referencias normativas y los términos y definiciones que logran desarrollar un mayor entendimiento de la misma.

Esta primera jornada, a la que se le dio el nombre “Sensibilización ISO 9001:2000”, se realizó con el objetivo de concientizar a los integrantes de los grupos primarios acerca de

⁴³ Adaptado de la Norma ISO 9001:2000. Capítulo 6. Gestión de los Recursos.

las oportunidades y beneficios que alcanzan las organizaciones al implementar un Sistema de Gestión de la Calidad eficaz.

Igualmente se expuso los motivos por los cuales la Dirección de la Universidad, encabezada por el Señor Rector, emprendió el camino hacia la implementación los cuales se basaron principalmente en mejorar los procesos y aumentar el grado de satisfacción de sus beneficiarios.

8.2 Fundamentos básicos de la norma ISO 9001:2000.

En la segunda jornada de capacitación se dieron a conocer los fundamentos de la Norma ISO 9001:2000 a los integrantes de los grupos primarios, mediante la explicación de los cinco capítulos restantes.

Esta capacitación además de cumplir con un propósito formativo, buscaba despertar en las personas el compromiso con cada uno de los procesos y con las etapas de desarrollo de implementación del Sistema de Gestión.

Igualmente se dio a conocer la metodología de trabajo constituida por las etapas de diagnóstico, planificación, documentación, implementación y evaluación, acompañadas por una actividad transversal como lo son las capacitaciones al personal de los procesos de apoyo, todo esto con el objetivo de afianzar en el personal el compromiso con el SGC de la universidad y en especial con sus procesos.

8.3 Gestión por procesos y documentación

Con el objetivo de continuar con la capacitación de los grupos primarios de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional, fue necesario precisar en un concepto por el cual se fundamenta todo Sistema de Gestión de la Calidad, la Gestión por procesos. Por medio de la cual se busca el mejoramiento interno de las actividades que conforman el proceso, basándose en el modelo PHVA, en donde se establecen las herramientas necesarias para la planificación de las actividades tanto en el corto, como el mediano y largo plazo, el aseguramiento que permite generar confianza y establecer límites de tiempo para lograr lo planeado a partir del establecimiento de estándares como lo es la documentación; así como la generación de controles tanto para el proceso como para el producto y el servicio, y un mejoramiento continuo que permita a través de los resultados evaluar el control y la gestión y de esta manera tomar acciones que permitan mejorar el proceso.

De la misma forma se habló de la importancia de la documentación, centrada en la ayuda que brinda a los empleados a comprender su función dentro de la organización, así como se constituye en una base para la formación de empleados nuevos y la generación de confianza en los beneficiarios por medio de los sistemas documentados. Igualmente se dio a conocer la estructura documental que se manejaría en el SGC UIS, así como los requisitos de norma establecidos para el control de documentos y registros.

8.4 Indicadores de gestión

Una vez emprendida la etapa de documentación al interior de los procesos, fue preciso establecer la importancia de los indicadores de gestión. Éstos se dieron a conocer a los grupos primarios como un mecanismo de control, que permite detectar irregularidades de la gestión de los procesos, para tomar medidas correctivas o preventivas según el caso que se esté evidenciando a través de su comportamiento.

El objetivo principal de esta capacitación era generar una cultura de seguimiento, así como despertar el interés en los integrantes de los grupos primarios para proponer y establecer indicadores al interior de los procesos con el objetivo de medir el desempeño de las actividades. Para lo cual se llevó a cabo dos talleres, el primero comprendía en determinar los servicios del proceso y a partir de éstos se proponían los indicadores que permitieran medirlo.

El segundo taller por su parte consistía en desglosar el objetivo del proceso y partir de éste establecer las estrategias que permitieran alcanzar el objetivo, estableciendo para esto los indicadores de gestión, así como estableciendo el método de cálculo, su frecuencia de medición, su meta, el nombre y las fuentes de donde se extraerá la información. Este taller permitió a los grupos primarios focalizar las necesidades de medición y control, así como establecer un rango de prioridades al interior de su proceso.

8.5 Producto no conforme y Acciones correctivas

Una manera de controlar los productos y servicios que son resultado de las actividades de los procesos es por medio del tratamiento al producto no conforme.

Por medio de esta capacitación, se logró establecer los parámetros para la identificación de los productos no conformes, como también el mecanismo para dar tratamiento a las no conformidades evidenciadas durante el proceso o en la prestación de los servicios. Para asegurar el entendimiento de los conceptos, se llevó a cabo una actividad, en la que se determinaba el tipo de corrección que se aplicaba a los productos no conformes y de esta manera se reforzaba los temas expuesto durante la capacitación. Esta capacitación además de cumplir con una razón de carácter informativo, buscaba analizar el proceso en su interior y a partir de éste análisis plantear los posibles productos no conformes que se identificaban al interior de los procesos, permitiendo de esta forma establecer mayores controles en las etapas donde podrían ser identificados.

8.6 Socialización Política de la calidad, Objetivos de la calidad y enfoque de Auditoria

Con el objetivo de identificar la contribución de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional en el cumplimiento de la Política y de los Objetivos de la Calidad se llevó a cabo su socialización a los integrantes del grupo primario días previos a la Auditoria Interna.

El propósito de esta actividad era reconocer la importancia de la Política de la calidad al interior de cada proceso y cómo éste contribuye al logro de los objetivos y por ende a la política. De la misma manera se expuso el tema de auditorias, se dio a conocer al grupo

primario las razones por las cuales es necesario llevarlas a cabo, el mecanismo de desarrollo de las mismas, las preguntas que podrían surgir durante el proceso de auditoría y se resaltó igualmente la actitud tanto del personal auditado como el papel que debería asumir el Líder del proceso durante la auditoría.

8.7 Acciones preventivas

Para completar las jornadas de capacitación a los grupos primarios era necesario despertar por medio de las acciones preventivas y el manejo de los riesgos, una cultura anticipada a los hechos. Para desarrollar esta actividad se realizó una presentación con un marco teórico fundamentado en la Norma ISO 9001:2000, que buscaba despertar la conciencia de los integrantes del grupo primario ante cualquier hecho que pudiera representar un riesgo y por ende convertirse en una causa potencial de incumplimiento de un requisito específico, ya sea del cliente, de la organización, de la Norma o del proceso. De la misma forma, por medio del fortalecimiento de una cultura preventiva al interior de los procesos, se logra establecer una serie de estrategias encaminadas a encontrar mecanismos que les permitan a las personas que los conforman, detectar los posibles riesgos y de esta manera proponer las acciones preventivas que les permitirán actuar antes de que el problema haga presencia al interior del proceso.

Una vez realizada la capacitación, se acordó llevar a cabo la formulación de acciones preventivas en cada uno de los procesos con el fin de establecer un plan de acción y evitar de esta forma la presencia de una situación que representara riesgo al interior de los procesos. Igualmente se nombró a la Ing. Adriana Llamasa para llevar a cabo el panorama de riesgos de la Universidad, que contribuiría con el SGC UIS, en la identificación de los riesgos potenciales que se evidencian al interior de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad UIS.

8.8 Control de asistencia a las capacitaciones

Para llevar a cabo el control de asistencia a las capacitaciones de los integrantes de los grupos primarios de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional, se utilizó el formato Registro de Asistencia en donde se consignaba los datos personales y laborales de los asistentes a las capacitaciones, los cuales permiten contactarlos en cualquier momento y verificar la realización de las capacitaciones al personal registrado en los formatos.

Ver **Anexo L**. Control de Asistencia a las Capacitaciones de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional.

En la Figura 19 se aprecia el formato de Registro de Asistencia.

8.9 Resultados logrados con las capacitaciones.

- El objetivo principal de las capacitaciones se centraba en transmitir a los integrantes de los grupos primarios de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional, los conceptos relacionados con la Norma ISO 9001:2000, lo cual se evidenció durante todas las etapas del proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad UIS, en donde a partir de la teoría se alcanzaron a establecer los requerimientos de norma y se constituyeron como procesos comprometidos con la mejora continua.
- La participación activa de los integrantes de los grupos primarios durante las jornadas de capacitación. Merece la pena resaltar el tiempo y la dedicación del personal en la asistencia a las capacitaciones programadas durante la implementación del SGC UIS.
- Estas jornadas permitieron establecer un canal de comunicación entre los procesos estratégicos con los procesos operativos del Sistema de Gestión, en donde a partir de jornadas de sensibilización se llevó a cabo la transmisión de la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad y el despliegue de los mismos a través de todos los procesos que constituyen el sistema, así como la identificación y compromiso de cada uno de ellos con el cumplimiento y logro de la Política de la Calidad.
- La jornadas de capacitación se constituyeron como un canal de retroalimentación entre la Alta Dirección, la Coordinación de Calidad y los procesos del SGC UIS, en donde a partir de la comunicación del contenido de la Norma ISO 9001:2000, se generaba un espacio de debate y conciliación, que permitió esclarecer el propósito de la implementación del SGC en los procesos de apoyo a la actividad misional de la universidad y su contribución al mejoramiento interno de los procesos, así como en el logro de la satisfacción de sus beneficiarios.
- Finalmente, sirvieron como un mecanismo de integración, en donde a partir de cortas jornadas de capacitación, se lograron llevar a cabo actividades diferentes al contexto en que se enmarca cada proceso de la universidad, permitiendo establecer espacios para el análisis y reflexión de las actividades que se realizan en su interior, así como sus propósito y sus contribuciones en el logro de las Políticas Institucionales.

9. IMPLEMENTACIÓN DEL SGC UIS.

Una vez finalizadas las etapas de diagnóstico, planificación y documentación, tanto en el proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico como en el de Planeación Institucional, se inició con la etapa de implementación de los documentos establecidos para cada uno de ellos. A pesar de que las actividades registradas en los documentos son practicadas frecuentemente por los integrantes de los procesos, el reto consistió en apropiarse del contenido de los procedimientos y guías a los responsables de llevarlos a cabo, dejando en claro las instancias de control y vigilancia de cada una de las actividades, así como la comprensión de los diagramas de flujo utilizados como una herramienta descriptiva de las actividades.

Por medio de reuniones individuales con los directos responsables de dar cumplimiento a los documentos de los procesos, se dieron a conocer las actividades, así como los documentos de referencia asociados a los procedimientos y guías. Con esta etapa se buscaba que tanto los líderes de los procesos como el personal involucrado en el desarrollo y aplicación de los documentos, conociera aquellos que hacen parte de su proceso, y de la misma forma dejar en claro tanto el alcance como los objetivos de cada documento y su influencia directa en el cumplimiento de los requisitos de los beneficiarios.

De la misma forma que se socializaron los documentos de cada uno de los procesos, se dieron a conocer las caracterizaciones y formatos relacionados con cada uno de ellos. Para facilitar su comprensión y acceso a la información, a cada líder de proceso se le proporcionó la documentación conformada por procedimientos, guías, formatos, información de indicadores y registros de capacitaciones realizadas en cada uno de los procesos.

El establecimiento de documentos en cada uno de estos procesos, permitió a los integrantes de los grupos primarios reconocer la importancia de la estandarización y la definición de tareas, como una herramienta que proporciona organización y permite dejar en claro las responsabilidades y alcances de cada cargo.

Durante la implementación pueden establecerse las siguientes etapas que proporcionan una adecuada adaptación y posterior aplicación de los documentos, las cuales se describen a continuación:

9.1 Revisión de la documentación

Durante la construcción de los documentos en los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional, se llevaron a cabo revisiones simultáneas durante su elaboración, esto permitía realizar las modificaciones necesarias y la adecuación de los documentos conforme a las necesidades expresadas por la Coordinación de Calidad, como por cada uno de los integrantes de los procesos que participaba en su construcción.

Durante esta etapa de revisión participaron tanto los líderes de los procesos como aquellas personas que intervinieron directamente en la elaboración de los documentos, así como los otros procesos que de alguna u otra forma contribuían al adecuado desarrollo del documento.

Durante esta etapa se consideraron aspectos importantes como la redacción en la descripción y ejecución de las actividades, en la asignación adecuada de los cargos y nombres de los responsables conforme a lo establecido por la institución y en el orden y

secuencia lógica de las actividades, con el objetivo de proporcionar documentos comprensibles a los integrantes de cada uno de los procesos.

9.2 Validación de la documentación

Finalizada la etapa de revisión de la documentación, era necesario determinar si los documentos creados facilitaban el flujo de la información o si por el contrario entorpecían la ejecución de las actividades al interior de los procesos.

De esta manera se lleva a cabo la validación de los documentos, en donde a partir de su utilización, los responsables de aplicarlos destacan la funcionalidad de los mismos. Contribuyendo de esta manera a la ejecución eficiente de las actividades.

Durante esta etapa de implementación se logró evidenciar la utilidad de los documentos de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional como una herramienta de apoyo en la ejecución organizada y clara de las actividades, así como la aprobación de la estructura documental de cada uno de los procesos, conforme a los requisitos exigidos por la Norma.

9.3 Implementación de la documentación

Una vez validados los documentos pertenecientes a cada uno de los procesos, se comenzó a implementar de manera formal al interior de los procesos. Esta implementación consistía en utilizar los procedimientos, formatos y guías, conforme al surgimiento de las necesidades.

Para implementar los documentos de una forma eficaz fue necesario entregar a cada uno de los responsables, la versión final de éstos, manteniendo un control actualizado en el Listado Maestro de Documentos, con el propósito de asegurar su disposición al interior de los procesos.

Una vez entregados los documentos a cada uno de los responsables de administrarlos y ejecutarlos al interior de los procesos, se procedía a aclarar las dudas en la aplicación, para el caso de los documentos (procedimientos y guías) y en el diligenciamiento, para el caso de formatos.

De la misma forma se dieron a conocer las instancias responsables para llevar a cabo la actualización de los documentos, en caso de necesitar realizar cualquier tipo de cambio, modificación o eliminación de alguna parte del documento.

En el caso de Planeación Institucional, los documentos correspondientes al proceso se ubicaron en la red, con el propósito de facilitar el acceso a los documentos por parte de los integrantes del grupo primario y al mismo tiempo se dispuso mantener los documentos impresos a cargo del líder del proceso.

Para el caso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, los documentos fueron entregados impresos a las dos personas responsables de administrarlos y se dispusieron de las versiones digitales de los formatos para facilitar el registro de la información, referente a los intercambios estudiantiles.

Finalmente se aconsejó respecto al tipo de cuidado y conservación de los documentos a cada uno de los responsables, con el propósito de lograr mantenerlos en las versiones actualizadas y condiciones adecuadas de almacenamiento.

10. EVALUACIÓN DEL SGC

La etapa de evaluación permite determinar mediante la realización de auditorías internas la conveniencia, eficacia y adecuación de los Sistemas de Gestión de la Calidad de cualquier organización.

Para conocer el estado de madurez del SGC UIS con respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, se planificó la realización de una Auditoría Interna a los procesos de apoyo que conforman el sistema. A través de estas auditorías se buscaba determinar el grado de conformidad en los procesos, respecto a la documentación, implementación y mejoramiento de cada uno de ellos.

El resultado de la auditoría interna permitió evaluar y replantear algunos aspectos de los procesos, con el objetivo de adecuarlos para dar cumplimiento a los requisitos de norma y para mejorar internamente el quehacer de cada uno de ellos.

10.1 Planificación de la auditoría interna

La planificación de la auditoría interna estuvo a cargo de la Coordinación de Calidad, como el eje promotor de la realización de las auditorías al interior de los procesos; la firma consultora Strategika, con la participación del Consultor Líder y el equipo de auditores internos, que permitieron cumplir con el plan de auditorías establecido para el SGC UIS, y finalmente la oficina de Control Interno y Evaluación de Gestión, en representación de la universidad, quienes velaron por el adecuado desarrollo y cumplimiento del programa de auditorías.

La planificación de las auditorías en los SGC tiene como objetivo asegurar la implementación eficiente y eficaz de los procesos que lo conforman. Así mismo, a partir del análisis interno de los procesos, permiten identificar las fortalezas y debilidades que se presentan y detectar oportunidades para la mejora continua.

Uno de los seis procedimientos obligatorios de Norma es la realización de Auditorías Internas de calidad. Por medio de este documento, la organización orienta el proceso de auditoría, se establece el objetivo y alcance de la misma, y se define la metodología para llevarla a cabo.

Para establecer el mecanismo de ejecución de las auditorías, el proceso de Seguimiento Institucional, fue el encargado de determinar la programación, el equipo auditor y los métodos de control.

Para llevar a cabo la auditoría interna en los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional, se basó en el Plan de Auditoría, en el cual se definía la fecha y la hora de la auditoría, así como los responsables de los procesos y por medio del cual se comunicaba el objetivo y alcance de la misma.

Antes de llevarse a cabo las auditorias en los procesos, los auditores internos solicitaron por medio de la Coordinación de Calidad, todos los documentos pertenecientes a los procesos, tales como caracterizaciones, listado maestro de documentos internos y externos y listado maestro de registros, así como el Manual de Calidad. Todo lo anterior con el propósito de analizar la estructura documental del proceso y de esta forma establecer las preguntas que aseguren abarcar la totalidad de la información de los procesos.

Una vez analizada la información de los procesos, el equipo auditor prepara la auditoria por medio de la metodología Planear- Hacer –Verificar –Actuar, a través del formato Lista de Chequeo, el cual permite registrar toda la información que se genera durante la auditoria mediante le entrevista al líder del proceso y a su correspondiente equipo de trabajo.

Conforme al Plan de Auditoria, estas serían llevadas a cabo entre los meses de Octubre y Noviembre, para los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional, respectivamente.

10.1.1 Objetivos de la Auditoria

- Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, a través del análisis de todos los procesos que lo componen.
- Identificar las fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Identificar oportunidades de mejora en cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Evaluar el compromiso del personal que hacen parte de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional con el SGC UIS.
- Conocer la capacidad de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional que conforman el SGC UIS para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001: 2000 y otros requisitos legales y reglamentarios.
- Dar seguimiento de las acciones correctivas y preventivas (eficacia) establecidas en los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional.

10.1.2 Perfil del Auditor Interno . El grupo de Auditores Internos UIS está conformado por personal que labora en las instalaciones de la Universidad, y que por lo tanto conoce e interacciona con los procesos que conforman el Sistema.

Para establecer el perfil del Auditor Interno UIS, se consideraron cuatro aspectos fundamentales relativos a la competencia, atributos, formación en técnicas de auditoria y características para realizar la auditoria.

En cuanto a competencia, el Auditor Interno seleccionado, además de tener el título de Auditor Interno, debía cumplir con las habilidades necesarias para desempeñar su función, para esto la Universidad llevó a cabo un Diplomado en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP: 1000, de 120 horas de duración, en el año 2006, cuyo propósito principal se basó en la implementación del MECI, pero que finalmente sirvió para validar las habilidades de las personas que harían parte del grupo de Auditores Internos UIS.

Respecto a los atributos, el personal seleccionado UIS, debía caracterizarse por ser observador, versátil, ético y decidido. De la misma forma, debía identificarse por escuchar cuidadosamente y mantener la objetividad en las actividades, constituyéndose como la formación en técnicas de auditoría más importantes.

Finalmente, entre las características especiales para realizar la auditoría, el personal seleccionado UIS debía tener familiaridad con el SGC, así como contar con suficientes antecedentes técnicos para auditar los procesos.

Una vez realizado el proceso de preselección, se hacía la solicitud al personal a través de una carta, en donde se invitaba a conformar el equipo de Auditores Internos; a la cual la persona interesada respondía favorablemente a la solicitud. Este grupo de personas serían los encargados de acompañar a los Auditores Líderes y participar durante la ejecución de la Auditoría.

10.1.3 Ejecución de la Auditoría Interna. Las Auditorías Internas a los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional, se realizaron el 12 de Septiembre y el 15 de Noviembre de 2007, respectivamente.

La ejecución de la auditoría comenzó con la Reunión de Apertura, durante la cual se confirmó el objetivo y el alcance de la auditoría a los asistentes. Esta reunión fue realizada en el Edificio del INSED, en donde participaron tanto los líderes de los procesos que serían auditados, como el auditor líder y el equipo de auditoría. Esta reunión tuvo una duración de treinta minutos, comenzando a las 7:30 de la mañana, durante la cual se dio a conocer el itinerario de auditoría a los asistentes.

La Auditoría Interna en el proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, tuvo una duración aproximada de dos horas, durante la cual se realizó seguimiento al proceso a cargo del Auditor líder, mediante la solicitud de documentos, la realización de preguntas abiertas y la descripción de actividades a cargo del líder del proceso. Esta Auditoría fue realizada mediante la aplicación del ciclo PHVA, por medio del cual, la Auditora Líder de la firma Strategika, la Ing. Margie Rueda, solicitaba al líder del proceso, la descripción del qué hacer del proceso, del cómo lo hace, así como el seguimiento realizado y las acciones tomadas para evitar o corregir los resultados desfavorables que puedan repercutir en la satisfacción de los beneficiarios.

En el caso del proceso de Planeación Institucional, la Auditoría Interna tuvo una duración aproximada de tres horas y media, a la cual asistieron la totalidad de los integrantes del grupo primario.

El Auditor Líder de la firma consultora Strategika, el Ing. Jorge Eliécer Figueroa, a través de entrevistas realizadas a los responsables de cada una de las actividades del proceso de Planeación Institucional, logró conocer la forma de planear, hacer, verificar y actuar del proceso, conforme a los distintos escenarios que se pueden presentar al interior de él. De la misma forma se suministraron los documentos soportes de la realización de actividades, así como los registros de las mismas, permitiendo proponer mejoras al proceso durante el desarrollo de la auditoría.

En las Auditorías Internas realizadas tanto para el proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico como para el proceso de Planeación Institucional, participaron todos los integrantes de los grupos primarios de cada uno de los procesos, así como las Coordinadoras de Calidad, la Auxiliar de Calidad, los Auditores Observadores designados por la Universidad y el Auditor Líder de cada uno de ellos.

Como resultado de la Auditoría Interna del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, se encontraron aspectos positivos, aspectos por mejorar, observaciones y No conformidades. El Auditor Líder al finalizar la Auditoría dio a conocer tanto a los integrantes del grupo primario como a la Auxiliar de Calidad, las evidencias de la auditoría, con el objetivo de comprometer a los interesados tanto en la formulación del Plan de Acción, como en la solución a los aspectos por mejorar evidenciados durante la auditoría.

En el informe de Auditoría Interna entregado al proceso de Planeación Institucional, se evidencian aspectos positivos, aspectos por mejorar y algunas observaciones.

10.1.4 Resultados de la Auditoría Interna

10.1.4.1 Resultados de Auditoría Interna proceso Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico. El resultado de la Auditoría interna del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico fue entregado por el Auditor al líder del proceso, el día 10 de Octubre de 2007 (Ver **Anexo M**), con la asistencia de los integrantes del grupo primario, la Coordinadora de Calidad, la Auxiliar de calidad y el Auditor Observador. En este informe se describen según los criterios del Auditor líder, los aspectos que deben ser mejorados al interior del proceso para cumplir con los requisitos de Norma ISO 9001:2000, principalmente.

El informe de Auditoría del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico se muestra a continuación:

Aspectos Positivos

- El consolidado existente de las estadísticas de los convenios con Universidades y Entidades Externas, lo cual permite un control y seguimiento para su renovación.
- Las mejoras proyectadas para el proceso tales como la consejería estudiantil y continuar con la labor de organización de registros y documentos del proceso.

Aspectos por Mejorar

- Limitar el alcance del proceso de relaciones interinstitucionales de intercambio académico a los estudiantes de pregrado y docentes de acuerdo a la realidad del proceso.
- Utilizar otros medios de difusión a la Comunidad Universitaria para comunicar los servicios del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.

- Fortalecer las actividades de socialización de los documentos establecidos en el proceso a todas las Unidades Académicas con el fin de asegurar una adecuada implementación por parte del personal de estas áreas.

- Identificar para cada tipo de beneficiario ya sea estudiante de pregrado o docente los requisitos que exigen, para tener claridad en su cumplimiento y respectiva medición.

No conformidades

- No se evidenció actividades de planeación general que contribuyan al logro del objetivo y los objetivos estratégicos del plan de gestión institucional que le corresponden al proceso de relaciones interinstitucionales de intercambio académico, incumpliendo el requisito 7.1 de la NTC-ISO 9001:2000.

Observaciones

- No se encontraron

10.1.4.2 Resultados de Auditoria Interna proceso Planeación Institucional. Para la entrega del Informe de Auditoria se contó con la asistencia del líder del proceso, los integrantes del grupo primario, la Coordinadora de Calidad y la Auxiliar de Calidad.

Este informe de auditoria fue entregado por el Auditor Líder el día 26 de Noviembre de 2007 (Ver **Anexo N**), en el cual se determinan los aspectos por mejorar dentro del proceso.

A continuación se presenta los resultados del Informe de Auditoria del proceso de Planeación Institucional:

Aspectos Positivos

- La curva de experiencia y el mejoramiento que se ha dado durante varios años para la configuración del Plan de Gestión Anual, los POAI y el Presupuesto.

- La organización de documentos y registros del Plan de Gestión 2008 desde el inicio hasta las instancias de aprobación del mismo.

- La participación activa de la Universidad en la Construcción de la Metodología de Indicadores del SUE.

Aspectos por Mejorar

- Ajustar la caracterización enfocando el objetivo y las acciones desarrolladas al Proceso Planeación Institucional y no al Área de Dirección de Planeación.
- Organizar los registros de Construcción del Plan de Desarrollo Institucional de tal forma que facilite la trazabilidad.
- Establecer como documento del Sistema de Gestión de la Calidad, el documento que establece la organización Física de la Universidad, ya que este define directrices importantes para la planeación física, igualmente incorporar los procedimientos para remodelación o adecuación de instalaciones.
- Incorporar los protocolos externos que se han definido para el SUE como documento externo del Sistema.
- Involucrar a las instancias de Dirección sobre todo al Rector quien directamente es el Responsable del Proceso.
- Fomentar la articulación del Plan de Desarrollo con el Plan de Gestión y los Indicadores del SUE.

No conformidades

- No se presentaron.

Observaciones

- Fortalecer las actividades de socialización de los documentos establecidos en el proceso Planeación Institucional a todas las Unidades Académicas y Administrativas que son las instancias co-responsables de la Planeación de tal forma que se asegure claridad en el desarrollo de los mecanismos de planeación existente en el corto, mediano y largo plazo.

10.1.5 Socialización del Informe de Auditoría Interna. Una vez entregado el Informe de Auditoría Interna a los procesos del SGC UIS, en reunión de Comité de Calidad, bajo la participación del Representante de la Dirección, el Vicerrector Administrativo, el Ing. Sergio Isnardo Muñoz, se determinó que en algunos procesos era necesario realizar una segunda auditoría interna, con el objetivo de fortalecer la estructura documental y la cultura de registro en cada uno de estos procesos. Los resultados de la auditoría interna, determinaron que tanto el proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico como el de Planeación Institucional no necesitaban de una segunda auditoría interna.

Durante la socialización del informe de auditoría, fue necesario precisar el escaso tiempo de implementación de los documentos, así como la temprana adaptación a la cultura de registro y reporte de acciones correctivas y preventivas. Así como también la existencia de documentos no aprobados, dificultaba la gestión eficaz de los procesos.

Igualmente se resaltó el interés de los líderes de los procesos, como la contribución y participación de todos los integrantes de los grupos primarios en la implementación del sistema. De la misma forma se incentivó a continuar con el proceso de implementación al interior de cada uno de los procesos, en busca del mejoramiento continuo.

Tanto el líder del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico como el de Planeación Institucional, se comprometieron a trabajar junto con la Auxiliar de

calidad en el establecimiento de un Plan de Acción que permitiera cumplir con las necesidades evidenciadas en el Informe de Auditoría como el mejoramiento continuo de los procesos.

10.1.6 Metodología para la formulación de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora. Para llevar a cabo la documentación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico como el de Planeación Institucional, fue necesario conocer el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas PSE.02, en donde establece de forma secuencial las etapas que deben cumplirse para solicitar ante el proceso de Seguimiento Institucional la evaluación a la eficacia del plan de acción, por corresponder a no conformidades detectadas durante la auditoría interna.

Una vez conocido en procedimiento por los líderes de los procesos, se lleva a cabo la formulación del Plan de Acción en el formato correspondiente a Acciones Correctivas y Preventivas FSE.07 y la formulación de Acciones de Mejoras en el formato FSE.11.

Una vez definido el tipo de acción a tomar, se lleva a cabo el diligenciamiento de los formatos correspondientes. Para el caso de las Acciones Correctivas y Preventivas, el líder del proceso, y en ausencia de éste, el grupo primario, son los responsables de realizar el análisis de causas, identificando las variables que contribuyeron a la generación de la no conformidad y respondiendo a los tres *por qué*s que lo ocasionaron. Este análisis, permite formular un plan de acción, estableciendo para ello una serie de actividades, sujetas a fechas las cuales permitirán al equipo auditor, en este caso, evidenciar su cumplimiento.

Para el reporte de las acciones de mejora, se diligencia el formato correspondiente y se establecen las actividades junto con los responsables de llevarla a cabo, para posteriormente realizar el seguimiento y comprobar su ejecución. Tanto el líder del proceso como los integrantes del grupo primario, son los responsables de generar y propiciar el mejoramiento al interior de los procesos y por lo tanto realizar el registro del mismo.

10.1.7 Establecimiento del plan de mejora. De acuerdo con los resultados del Informe de Auditoría Interna entregado a los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional, el 10 de Octubre de 2007 y el 26 de Noviembre de 2007, respectivamente, se llevó a cabo el establecimiento del Plan de Acción en cada uno de los procesos, encaminado a cerrar las no conformidades y aspectos por mejorar evidenciados durante la Auditoría Interna. Tanto el establecimiento como la ejecución del Plan de Acción estuvieron a cargo de los líderes de los procesos, los grupos primarios y la Auxiliar de Calidad en cada uno de los procesos, que mediante reuniones se llevó a cabo el respectivo planteamiento de acciones.

10.1.7.1 Desarrollo del Plan de Acción del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico. A continuación en la Tabla 15 se enuncian las actividades previas a la formulación del Plan de Acción realizadas por el

Equipo de Trabajo del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.

Tabla 15. Actividades previas a la formulación del Plan de Acción

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO / RESULTADO
Análisis del Informe de auditoría, para determinar el plan de acción a seguir.	Líder del proceso Grupo primario Auxiliar de Calidad	Se estableció reuniones de trabajo con el grupo primario para llevar cabo la realización del Plan de Acción.
Formulación indicadores de gestión para el proceso.	Líder del proceso Auxiliar de Calidad	Se establecieron tres indicadores de gestión, referentes a la movilidad, convenios y satisfacción a los beneficiarios.
Búsqueda de información para la elaboración de los indicadores de gestión.	Auxiliar de Calidad	A partir de los datos históricos referentes a la movilidad estudiantil, convenios con instituciones educativas y del sector productivo, se calcularon los indicadores del proceso.

Fuente: Autora del Proyecto.

En la Tabla 16 se enuncian las actividades del Plan de Acción formulado para el cierre de la No Conformidad evidenciada en el proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, durante la Auditoría Interna, bajo la participación del Líder del proceso, el grupo primario y la Auxiliar de Calidad.

Tabla 16. Plan de Acción para el cierre de la no conformidad del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico resultado Auditoría Interna

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO / RESULTADO	FECHA
Búsqueda de información y asesoría para la elaboración de un plan de gestión.	Líder del proceso Grupo Primario	El líder del proceso solicitó información a Planeación Institucional como a la Oficina de Control Interno para recibir orientación en la formulación y presentación del Plan de Gestión.	Nov 30 de 2007

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO / RESULTADO	FECHA
Elaboración del Plan de Gestión.	Líder del proceso Grupo Primario	El líder del proceso llevó a cabo la presentación preliminar del Plan de Gestión para ser presentado y sometido a evaluación por parte del proceso Planeación Institucional.	Dic 3 de 2007
Estudio de la normatividad asociada a la entrega de cargos.	Líder del proceso Grupo Primario	Para evitar nuevamente la falta de planificación de las actividades del proceso y la conformación de un Plan de Gestión, se llevará a cabo el estudio de la normatividad asociada a la entrega de los cargos, para que de esta manera se tenga claramente establecidos los compromisos con el proceso y con la universidad.	Enero 16 de 2008

Fuente: Autora del Proyecto.

En la Tabla 17 se enuncian las actividades del Plan de Acción encaminado a establecer las mejoras del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, evidenciadas durante la Auditoria Interna.

Tabla 17. Plan de Acción encaminado a establecer las mejoras del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico resultado Auditoria Interna.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO / RESULTADO	FECHA
Limitar el alcance del proceso a estudiantes de pregrado y docentes.	Líder del proceso	El líder del proceso llevó a cabo la limitación del alcance contenido en la caracterización del proceso, a los estudiantes de pregrado y docentes, quienes son los beneficiarios potenciales del proceso, modificando el alcance del proceso a este tipo de beneficiarios.	Oct 27 de 2007

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO / RESULTADO	FECHA
Comunicar directamente a los Directores y Consejos de Escuela los servicios del proceso.	Líder del proceso	El líder fue el encargado de anunciar los servicios del proceso a través de comunicados escritos a Directores y Consejos de Escuela, con el objetivo de que éstos a su vez también sean difusores de los servicios del proceso.	Dic 07 de 2007
Identificar los tipos de beneficiarios de acuerdo a los requisitos exigidos por cada uno de ellos.	Líder del proceso Grupo Primario Auxiliar de Calidad	En reunión con el grupo primario y el líder del proceso se analizaron los servicios, identificándose y clasificándose éstos de acuerdo a los beneficiarios establecidos en el alcance del proceso.	Oct 11 de 2007
Elaboración de las encuestas de satisfacción para cada uno de los beneficiarios, identificando los requisitos que exigen.	Líder del proceso Grupo Primario Auxiliar de Calidad	Se llevó a cabo la formulación de una encuesta de satisfacción, donde se identificaron los requisitos de cada uno de los beneficiarios y sobre los cuales se evaluó su nivel de satisfacción con el proceso.	Oct 25 de 2007

Fuente: Autora del Proyecto.

10.1.7.2 Desarrollo del Plan de Acción del proceso de Planeación Institucional. A continuación en la Tabla 18 se enuncian las actividades del Plan de Acción encaminadas a establecer las mejoras del proceso de Planeación Institucional, como resultado de la Auditoría Interna.

Tabla 18. Plan de Acción encaminado a establecer las mejoras del proceso de Planeación Institucional resultado Auditoría Interna.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO / RESULTADO	FECHA
Insertar en los planos digitales la fecha de la última modificación.	Profesional	El Profesional de Adecuaciones Físicas, adjuntó un control de modificaciones en los planos, para asegurar la actualización de las versiones en los planos.	Nov 28 de 2007

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO / RESULTADO	FECHA
Revisar los archivos existentes sobre el proceso de construcción del Plan de Desarrollo desde finales del 2003 hasta finales del 2006.	Líder del proceso	El líder del proceso se encargó de mirar la documentación relacionada con la construcción del Plan de Desarrollo para posteriormente organizarla de forma secuencial.	Nov 27 de 2007
Reconstruir el cronograma y las actividades realizadas.	Líder del proceso	El líder del proceso, organizó un documento que permitió observar el avance del Plan de Desarrollo a lo largo del tiempo	Nov 29 de 2007
Reconstruir el proceso de construcción de los lineamientos del Plan de Desarrollo a partir de Julio de 2007.	Líder del proceso	El líder del proceso, llevó a cabo la reconstrucción del proceso, para facilitar la identificación de etapas y lo puso a disposición para efectos de seguimiento a la implementación de la acción.	Dic 3 de 2007
Elaborar el documento con el cronograma referente a la participación de la comunidad universitaria en la construcción del Plan de Desarrollo Institucional a partir de 2007	Líder del proceso	El líder se encargó de recopilar la información referente a la participación de la comunidad en la construcción del Plan de Desarrollo, como soporte a la realización y a la planificación de las actividades.	Dic 4 de 2007
Adjuntar en el Listado Maestro de Documentos Externos, los protocolos definidos para la formulación de indicadores de gestión del SUE.	Auxiliar de Calidad	La auxiliar de calidad se encargó de actualizar el listado maestro de documentos externos, involucrando los protocolos para la formulación de los indicadores del SUE.	Nov 22 de 2007

Fuente: Autora del Proyecto.

10.1.8 Seguimiento y Eficacia del Plan de Acción. Una vez diligenciados los formatos de Acciones Correctivas y Preventivas FSE.07 y acciones de Mejora FSE.11, en donde se establecieron los Planes de Acción para cada uno de ellos, se llevó a cabo el seguimiento a la implementación y la evaluación de la eficacia, por medio de la Unidad de Control Interno y la colaboración de las Coordinadoras de Calidad, por tratarse de acciones generadas por resultado de Auditoría Interna.

Durante este seguimiento y evaluación de la eficacia se consideraron los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de fechas establecidas por los responsables en los Planes de Acción.
- Seguimiento a la implementación de las actividades descritas en el Plan de Acción.
- Control de las evidencias generadas a partir de las actividades del Plan de Acción.

Para determinar la eficacia de la acción, fue preciso determinar si las actividades contenidas en el Plan de Acción:

- Se disminuyeron o se eliminaron las causas que originaron el problema.
- Se mejoró en el desempeño del proceso.

10.1.8.1 Seguimiento y Eficacia del Plan de Acción del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico. Una vez realizado el análisis por parte de la Unidad de Control Interno se determinó que:

- Hubo cumplimiento en el Plan de Acción establecido para la mejora del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.
- No hubo cumplimiento en la fecha pactada en la actividad relacionada con la elaboración del Plan de Gestión para el cierre de la no conformidad, para lo cual se estableció un nuevo compromiso de entrega para el cumplimiento y cierre de la acción.

Conforme a este resultado se da cierre a las Acciones de Mejora del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y se amplía la fecha de cierre para la no conformidad levantada al proceso durante la Auditoría Interna.

10.1.8.2 Seguimiento y Eficacia del Plan de Acción del proceso de Planeación Institucional. Una vez realizado el análisis por parte de la Unidad de Control Interno se determinó que:

- Hubo cumplimiento en el Plan de Acción establecido para la mejora del proceso de Planeación Institucional.

Conforme a este resultado se da cierre a las Acciones de Mejora del proceso de Planeación Institucional.

10.2 Planificación de la preauditoría externa

La planificación de la preauditoría externa estuvo a cargo del ICONTEC, quienes se encargaron de elaborar el Plan de Auditoría, a partir del estudio de la documentación encabezado por el Manual de la Calidad y las caracterizaciones de los procesos

Esta preauditoría se realizó los días 5,6 y 7 de Diciembre de 2007, fecha en la cual los procesos serían auditados por el ICONTEC con el objetivo de evaluar la eficacia del SGC UIS y de detectar las debilidades del Sistema a fin de implementar acciones de mejora. Esta preauditoría se realizó bajo la metodología del PHVA, en donde se estudiarían los procesos y la manera de dar cumplimiento a los requisitos de Norma ISO 9001:2000.

10.2.1 Ejecución de la Preauditoría Externa. Basándose en la planificación de la preauditoría externa realizada por el ICONTEC, se dieron a conocer a cada uno de los procesos, las fechas en las cuales se llevaría a cabo. Para los procesos de Relaciones

Interinstitucionales de Intercambio Académico y Planeación Institucional, la preauditoría se realizó el 6 de Diciembre de 2007.

Cada proceso sería auditado en su lugar de trabajo, y para lo cual debería estar presente la totalidad del grupo primario como el Líder del proceso.

10.2.2 Resultados de la Preauditoria Externa

10.2.2.1 Resultados de la Preauditoria Externa del proceso Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico. El informe preliminar de la Preauditoria externa correspondiente al proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico fue entregado por el Auditor al líder de ICONTEC, el día 7 de Diciembre de 2007 (Ver **Anexo O**), con la asistencia de la totalidad de los líderes de procesos, las Coordinadoras de Calidad y los Auxiliares de calidad. En este informe se describen según los criterios del Auditor de ICONTEC, los aspectos que deben ser mejorados al interior del proceso para cumplir con los requisitos de Norma ISO 9001:2000, principalmente.

El informe de Auditoria del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico se muestra a continuación:

Aspectos por mejorar

Para fortalecer la gestión del proceso es necesario tener en cuenta:

- El líder del proceso debe apropiarse del manejo de las herramientas de gestión (indicadores, encuestas, servicio no conforme acciones correctivas, acciones preventivas, la gestión de riesgos y el plan de gestión).
- Seguimiento y actualización del “Plan de Gestión”
- Actualización del “Reglamento de intercambio académico”
- Consultar en la encuesta de satisfacción a quienes no fueron seleccionados y a la comunidad universitaria
- Definir formalmente estrategias y acciones para aumentar los convenios y participantes en los mismos
- Aprovechar la tesis de grado que se adelanta con indicadores del impacto de los servicios de este proceso para fortalecer los indicadores de gestión
- Identificar y documentar servicio no conforme, acciones correctivas y preventivas
- Mejorar la actitud de servicio

No Conformidades

- El reglamento de intercambio académico presenta unas disposiciones que en la práctica no se cumplen:
 - Para alumnos que por su propia iniciativa consiguen una beca.
 - La fórmula ponderada para el cálculo (promedio y nota de inglés) para seleccionar los alumnos que irán de intercambio.
 - La publicación en el calendario de las fechas límites para los intercambios.

- El plan de gestión del proceso de relaciones interinstitucionales está desactualizado y no hay evidencias de su seguimiento.

10.2.2.2 Resultados de la Preauditoria Externa del proceso Planeación Institucional.

El informe preliminar de la Preauditoria externa correspondiente al proceso de Planeación Institucional fue entregado por el Auditor al líder de ICONTEC, el día 7 de Diciembre de 2007 (Ver **Anexo P**), con la asistencia de la totalidad de los líderes de procesos, las Coordinadoras de Calidad y los Auxiliares de calidad. En este informe se describen según los criterios del Auditor de ICONTEC, los aspectos que deben ser mejorados al interior del proceso para cumplir con los requisitos de Norma ISO 9001:2000, principalmente.

El informe de Auditoria del proceso de Planeación Institucional se muestra a continuación:

Aspectos por mejorar

EL desarrollo de proyectos. Para fortalecer la metodología definida se recomienda tener en cuenta:

- Incluir un cronograma del diseño y desarrollo de cada proyecto
- Formalizar en un cuadro la relación entre los requisitos de la norma ISO 9001/2000 del numeral 7.3 Diseño y Desarrollo (revisión, verificación, validación) con las actividades (viabilidad, elegibilidad, informes de visita, aprobación de presupuesto etc.) y registros que en la practica se aplican.

No Conformidades

- No se han definido disposiciones para la aplicación del requisito de producto no conforme.
- No hay evidencias de la planificación de proyectos.
- No se ha enviado la encuesta de percepción de los clientes.

10.2.3 Establecimiento del Plan de Mejora. Teniendo en cuenta los resultados arrojados por el informe preliminar de preauditoria externa realizada el día 6 de diciembre del 2007 por el ICONTEC, los líderes de los procesos, los integrantes del grupo primario y la auxiliar de calidad, se reunieron para diseñar un plan de mejora con el objetivo de garantizar el cierre de las no conformidades detectadas, fortalecer los aspectos a mejorar y analizar las observaciones hechas por el equipo auditor.

10.2.3.1 Desarrollo del Plan de Mejora del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico. El líder del proceso se reunió con el grupo primario y la Auxiliar de Calidad, después de recibir el informe de la preauditoría externa con el objetivo de diseñar el plan de mejora que se muestra a continuación en la Tabla 19.

Tabla 19. Plan de Mejora del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico resultado Preauditoria Externa.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Revisión del actual Reglamento de Intercambio.	Líder del proceso Grupo Primario	FEBRERO 2008
Determinar y definir los criterios de selección de estudiantes de intercambio.	Líder del proceso Grupo Primario	FEBRERO 2008

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Realizar propuesta de modificación del reglamento de intercambio académico.	Líder del proceso Grupo Primario	FEBRERO 2008
Presentar propuesta a consideración del Consejo Académico.	Líder del proceso Grupo Primario	FEBRERO 2008
Socialización en el grupo Primario del Reglamento de Intercambio Académico Aprobado.	Líder del proceso Grupo Primario	FEBRERO 2008
Difusión del Reglamento a los estudiantes del intercambio (Pág. Web, copia impresa para consulta).	Líder del proceso Grupo Primario	MARZO 2008
Mantener un stock de formatos de encuestas para los estudiantes que accedan o soliciten servicios del proceso.	Líder del proceso	MARZO 2008
Diseñar la encuesta a los docentes de tal forma que se ajuste a los requisitos de este tipo de beneficiario.	Líder del proceso Grupo Primario	MARZO 2008
Solicitar información de los proyectos a través de la Dirección de Control Interno.	Líder del proceso	MARZO 2008
Contactar a los responsables de los proyectos para verificar su ejecución.	Líder del proceso	MARZO 2008
Realizar evaluación de cumplimiento de los proyectos en el sistema.	Líder del proceso	MARZO 2008
Elaborar la metodología de hacerle seguimiento al Plan de Gestión.	Líder del proceso Grupo Primario	MARZO 2008

Fuente: Autora del Proyecto.

10.2.3.2 Desarrollo del Plan de Mejora del proceso de Planeación Institucional. El líder del proceso se reunió con el grupo primario y la Auxiliar de Calidad, después de recibir el informe de la preauditoria externa con el objetivo de diseñar el plan de mejora que se muestra a continuación en la Tabla 20.

Tabla 20. Plan de Mejora del proceso de Planeación Institucional resultado de Preauditoria Externa.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Realizar capacitaciones a los responsables de la formulación de los proyectos (directores UAA) con el fin de cumplir con los lineamientos.	Integrantes proceso Planeación Institucional	ENERO 2008

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Revisar la documentación con el fin de detectar posibles fuentes de confusión.	Planeación, Dirección de la Universidad, Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión, División Financiera y unidades relacionadas con el proceso	ENERO 2008
Actualizar la documentación.	Planeación, DSI, Dirección de la Universidad, Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión, División Financiera y unidades relacionadas con el proceso	FEBRERO 2008
Llevar a cabo la planificación de un cronograma del proceso con los tiempos adecuados, para la siguiente vigencia, con el propósito de establecer las fechas y darlas a conocer a las UAA interesadas con anterioridad.	Planeación	FEBRERO 2008
Solicitar información actualizada de los precios y suministros.	Profesional de Planeación	FEBRERO 2008
Mantener actualizada la base de datos de precios y suministros.	Profesional de Planeación Líder del proceso	FEBRERO 2008
Mantener actualizada la referencia de nuevos productos que salen al mercado, normas y sugerencias de construcción. Actualización Permanente.	Profesional de Planeación	FEBRERO 2008
Llevar a cabo programas de capacitación a fin de ofrecer información oportuna que minimice las dificultades en la programación.	Planeación	MARZO 2008
Realizar reuniones conjuntas con la División de Servicios de información, la División de Recursos Humanos y otras unidades, con el fin de detectar posibles problemas a fin de analizar las causas y acciones a seguir para mitigarlas.	Planeación División de Servicios de Información División de Recursos Humanos	MARZO 2008
Llevar a cabo un formato (Lista de verificación), que permita confrontar el cumplimiento del elemento 7.3 de la norma con respecto a los registros suministrados en los proyectos del Banco de proyectos.	Líder del proceso Profesional Banco de Proyectos	MARZO 2008
Realizar un cronograma de diseño y desarrollo para cada proyecto que se formule en el BPPIUIS.	Líder del proceso Profesional Banco de Proyectos	MARZO 2008
Identificar los posibles productos no conformes	Líder del proceso	

	Grupo Primario	MARZO 2008
Hacer un listado con los Productos no conformes del Proceso de Planeación Institucional y socializarlo al interior del proceso.	Líder del proceso Grupo Primario	MARZO 2008
Establecer un cronograma que permita evidenciar las etapas de planificación de los proyectos.	Líder del proceso Profesional Banco de Proyectos	MARZO 2008
Formular encuestas de Satisfacción para las UAA, identificando los requisitos.	Líder del proceso Grupo Primario	MARZO 2008
Aplicar encuestas de Satisfacción a las UAA.	Líder del proceso Grupo Primario	MARZO 2008
Analizar encuestas de Satisfacción	Líder del proceso Grupo Primario	MARZO 2008
Proponer mejoras a partir de los resultados de las encuestas satisfacción.	Líder del proceso Grupo Primario	MARZO 2008

Fuente: Autora del Proyecto.

10.2.4 Seguimiento y Eficacia del Plan de Mejora. Una vez se de cumplimiento a las actividades establecidas en el Plan de Mejora, la Unidad de Control Interno es responsable de verificar el cumplimiento de las fechas de implementación, así como los resultados de las actividades realizadas, las cuales deben cerrar las no conformidades y evidenciar mediante mejoras la eficacia de los procesos y de las acciones tomadas.

Una vez comprobados los resultados de mejora, se procederá a dar cierre a las no conformidades en el formato FSE.07, bajo la coordinación de la Unidad de Control Interno.

10.3 Encuesta de satisfacción de los beneficiarios

A partir de la formulación de la encuesta de satisfacción en el proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, se busca evaluar el nivel de percepción que tienen los estudiantes de pregrado con respecto a los servicios que se prestan en el proceso.

El diseño de la encuesta de satisfacción, estuvo a cargo del líder del proceso y la Auxiliar de Calidad, a partir del análisis de los requisitos de los estudiantes de pregrado. La Coordinación de Calidad fue la encargada de establecer los criterios estándares de medición para que la información suministrada a través de la encuesta permitiera suministrar información al indicador de satisfacción establecido a nivel general del SGC UIS.

La encuesta se aplicó sobre una muestra de la población de estudiantes de pregrado, que accedieron a algún tipo de servicio o asesoría por parte del proceso durante el año académico del 2007. Esta encuesta fue realizada a través del correo electrónico a los estudiantes, ya que muchos de ellos se encontraban en intercambio académico en otras universidades a nivel nacional e internacional.

La encuesta aplicada (Ver **Anexo Q**) fue analizada por la Auxiliar de Calidad y sus resultados fueron los elementos de entrada al indicador Nivel de Satisfacción de los beneficiarios de los procesos de apoyo (Ver **Anexo R**), cuya frecuencia de medición es anual.

10.3.1 Quejas y Reclamos. Las quejas y reclamos de los clientes constituyen un elemento de entrada para cualquier Sistema de Gestión de la Calidad. Este canal de retroalimentación con el cliente, permite a los procesos establecer planes de acción encaminados al mejoramiento, que permitan entregar servicios y productos de alta calidad.

El canal de comunicación para las quejas y reclamos establecido por el SGC UIS, es a través de la página Web de la universidad, en el link Veeduría Ciudadana, como se muestra en la Figura 21, en donde toda persona interesada en realizar algún tipo de reclamo, deberá registrar sus datos y diligenciar un formato correspondiente al reclamo, indicando el tipo de reclamo y la descripción del mismo.

La autoridad encargada de analizar y presentar ante el Comité de Calidad un informe de las principales causas de quejas y reclamos, será la Coordinación de Calidad junto con la Unidad de Control Interno. Para que de esta forma se tomen decisiones que permitan dar solución a las necesidades registradas.

Figura 21. Link de registro de Quejas y Reclamos



Fuente: www.uis.edu.co

11. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

11.1 Cumplimiento de los objetivos del proyecto

El cumplimiento de los objetivos establecidos para el proyecto y las actividades desarrolladas en los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional se relacionan en la Tabla 21 que se muestra a continuación, los cuales se relacionan a través de los capítulos del presente documento.

Tabla 21. Cumplimiento del Objetivo General y los Objetivos Específicos

OBJETIVO GENERAL	CUMPLIMIENTO
Diseñar, documentar, implementar y mejorar los procesos de Planeación Institucional y Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander con base en los lineamientos de la norma la NTC-ISO 9 001: 2 000.	El cumplimiento del objetivo general se evidencia a través del cumplimiento de los Objetivos Específicos realizados durante el proceso de implementación del SGC en los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y Planeación Institucional
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CUMPLIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Efectuar un diagnóstico de los procesos de Planeación Institucional y Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, que permita identificar su estado actual, determinando las fortalezas de sus procesos al igual que las debilidades, para de esta forma llevar a cabo mejoras y cambios que contribuyan al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC – ISO 9001:2 000. 	El cumplimiento de este objetivo se evidencia en la etapa de Planificación realizada a los procesos de Planeación Institucional y, en el numeral 5.4 correspondiente al diagnóstico de los procesos, información suministrada en las Tablas 6 y 7.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer la situación de la documentación de los procesos de Planeación Institucional y Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, para determinar las necesidades y por medio del cumplimiento de los requisitos definidos en la norma ISO 9001:2 000, establecer y realizar los documentos que deben existir para garantizar que estos procesos se lleven a cabo bajo condiciones controladas, contando con la participación activa del personal de cada uno de los procesos mencionados. 	<p>Los documentos relacionados con los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional correspondientes a la Caracterizaciones, Procedimientos, Guías y Formatos, se identifican en el numeral 6.5 y 7.8. Igualmente en los Anexos A, B, C y D, se encuentran los documentos relacionados con ambos procesos.</p> <p>En el capítulo 7 referente a la Documentación, se detalla la metodología de creación de los documentos, QUE asegura la adecuada implementación y cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001:2000.</p>

OBJETIVO ESPECÍFICOS	CUMPLIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Involucrar de forma activa al personal que interviene en los procesos, buscando comprometerlos con el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, a través de una forma dinámica, basada en la socialización de los avances realizados en ellos. 	<p>Este objetivo se evidencia a lo largo de la implementación del SGC UIS, donde el compromiso del personal que conforman cada uno de los procesos se incrementa en proporción al avance del proyecto. En los capítulos 9 y 10 la vinculación del personal y el compromiso adquirido se evidencia durante las etapas de Implementación y Evaluación.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad dentro de los procesos de Planeación Institucional y Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico acorde a los lineamientos establecidos en la norma. 	<p>En el capítulo 9 referente a la Implementación, se detallan las actividades desarrolladas para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 en la documentación asociada a los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitar al personal con el propósito de aplicar los adelantos generados en los documentos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad. 	<p>Las actividades desarrolladas para la capacitación del personal de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional, se describen el capítulo 8. Igualmente por considerarse una etapa transversal al proyecto, se ve inmersa a lo largo de éste, y se considera como una herramienta que proporciona seguridad y compromiso con la ejecución del proyecto.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asesorar y coordinar las actividades que se lleven a cabo dentro de los procesos de Planeación Institucional y Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, como representante del proyecto de Implementación de Sistema de Gestión de Calidad. 	<p>El cumplimiento de este objetivo se ve reflejado durante la ejecución del proyecto, en donde la participación activa de la Auxiliar de Calidad, permite llevar a cabo las etapas de implementación, contenidas en los capítulos 5, 6, 7, 8, 9 y 10.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistir y acompañar la ejecución de las auditorias internas con el propósito de identificar oportunidades de mejora. 	<p>Los compromisos relacionados con participación durante la ejecución de las auditorias internas se evidencian en el Capítulo 10 correspondiente a la etapa de Evaluación, así como la identificación de las oportunidades de mejora contenidas en las Tablas 15, 16, 17,18, contenidas en el mismo capítulo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar acciones correctivas y preventivas tendientes a eliminar las no conformidades evidenciadas durante la auditoria interna y proponer un Plan de Acción para las no conformidades encontradas durante la preauditoria externa. 	<p>El numeral 10.1.7, en las Tablas 16, 17 y 18, contiene el Plan de Acción formulado y ejecutado para la mejora de los procesos como resultado de la Auditoria Interna. El numeral 10.2.3, en las Tablas 19 y 20, contiene el Plan de Acción propuesto para el mejoramiento de los proceso como resultado de la Preauditoria Externa.</p>

Fuente: Autora del Proyecto.

11.2 Evaluación final del SGC los procesos de relaciones interinstitucionales de intercambio académico y de planeación institucional

La evaluación final de los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional, se realizó una vez se dio cumplimiento a las etapas del proyecto y a las auditorias. El 21 de diciembre de 2007 se evaluaron los procesos conforme al cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001:2000, en el cual se obtuvo un resultado de **4.38** sobre **5.00** correspondiente al proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y un resultado de **4.02** sobre **5.00** correspondiente al proceso de Planeación Institucional, indicando un mejoramiento en los procesos y una evolución positiva del Sistema de Gestión de la Calidad., teniendo en cuenta que el resultado inicial del diagnóstico en el proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico correspondió **1.66** sobre **5.00** y el diagnóstico realizado al proceso de Planeación Institucional correspondió a **1.79** sobre **5.00**. A continuación en la Tabla 22 y 23, se muestra la evaluación final realizada a los procesos de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y de Planeación Institucional respectivamente, metodología utilizada en el capítulo 5 de Planificación, en el numeral 5.4 correspondiente al Diagnóstico de los procesos con respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

Tabla 22. Diagnóstico final del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.

ID	REQUISITOS DEL SGC	NIVELES DE MADUREZ DE DESEMPEÑO						OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	PROM
		0	1	2	3	4	5		
		NA	AP	D&D	IM	AU	M E		
4	EVALUACIÓN DE REQUISITOS ISO 9001:2000							5	
4.1	REQUISITOS GENERALES						5	Actualmente el proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, realiza seguimiento, medición y análisis de la información, resultado de las actividades realizadas al interior del proceso.	
4.2.1	Sistema de gestión de calidad - SGC						5	El proceso cuenta con los documentos establecidos para tener control sobre las actividades desempeñadas.	
4.2.2	Manual de calidad						5	Se cuenta con un Manual de la Calidad para los procesos de apoyo del SGCUIS.	

ID	REQUISITOS DEL SGC	NIVELES DE MADUREZ DE DESEMPEÑO						OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	PROM
		0	1	2	3	4	5		
		NA	AP	D&D	IM	AU	M E		
4.2.3	Control de documentos						5	Se controlan los documentos del proceso por medio del Listado Maestro de Documentos Internos y Externos, manteniendo las versiones actualizadas y los códigos correspondientes a los documentos.	
4.2.4	Control de Registros						5	Por medio del Listado Maestro de Registros, los registros son fácilmente recuperables e identificables.	
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN							4.88	
5.1	Compromiso de la dirección						5	El proceso cuenta con un grupo primario establecido de manera formal a la cabeza de un líder y cuyas reuniones se establecieron de manera formal.	
5.2	Enfoque al cliente						5	Se identifican y se conocen los requisitos de los beneficiarios.	
5.3	Política de calidad						5	Existe política de calidad establecida para el SGC.	
5.4.1	Objetivos de calidad						5	Están definidos los objetivos de la Calidad y son conocidos al interior del proceso.	
5.4.2	Planificación del Sistema de gestión de calidad						4	Se realizó la planificación del SGC, al igual que el presupuesto para llevar a cabo las actividades.	

ID	REQUISITOS DEL SGC	NIVELES DE MADUREZ DE DESEMPEÑO						OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	PROM
		0	1	2	3	4	5		
		NA	AP	D&D	IM	AU	M E		
5.5.1	Responsabilidad y autoridad						5	Se tienen definidas claramente las instancias de autoridades y de responsabilidades dentro del SGC y al interior del proceso.	
5.5.2	Representante de la dirección						5	Se tiene designado el Representante de la dirección del SGC y tiene conocimiento de sus funciones y obligaciones con el sistema.	
5.5.3	Comunicación interna						5	Se tiene establecidos los canales de comunicación formal y son conocidos por todos los involucrados dentro de los procesos.	
5.6	Revisión por la dirección						5	Se llevó a cabo la Revisión por la Dirección, producto de las auditorías internas y la preauditoría externa.	
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS							3.75	
6.1	Provisión de recursos						4	La Alta Dirección tiene definido un presupuesto para continuar con la implementación del SGC.	
6.2	Recursos humanos						5	Se llevaron a cabo actividades de formación y capacitación al personal involucrado con la implementación del SGC.	
6.3	Infraestructura				3			Se dispone de los recursos físicos, equipos y servicios de apoyo para el SGC.	

ID	REQUISITOS DEL SGC	NIVELES DE MADUREZ DE DESEMPEÑO						OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	PROM
		0	1	2	3	4	5		
		NA	AP	D&D	IM	AU	ME		
6.4	Ambiente de trabajo				3			Se diseñó un Mapa de Riesgos para determinar los riesgos potenciales y formular acciones preventivas.	
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO							3.83	
7.1	Planificación para la realización del producto			2				Esta en etapa de diseño y desarrollo, ya que aún no está establecido el Plan de Gestión de manera formal.	
7.2	Procesos relacionados con el cliente					4		Se conocen los requisitos de los beneficiarios y se tiene establecido un canal de retroalimentación con el cliente. (Encuestas de Satisfacción, Quejas y reclamos)	
7.3	Diseño y desarrollo	0						Requisito no aplicable al proceso.	
7.4	Compras	0						Requisito no aplicable al proceso.	
7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio						5	Se tiene un mecanismo de seguimiento y medición del proceso, a partir de los indicadores de gestión. Falta implementar el mecanismo para el seguimiento y la medición del servicio.	
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio	0						Requisito no aplicable al proceso.	

ID	REQUISITOS DEL SGC	NIVELES DE MADUREZ DE DESEMPEÑO						OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	PROM
		0	1	2	3	4	5		
		NA	AP	D&D	IM	AU	M E		
7.5.3	Identificación y trazabilidad					4		La información referente a los beneficiarios y servicios es fácilmente recuperable mediante el control de los registros establecido para el proceso.	
7.5.4	Propiedad del cliente	0						Requisito no aplicable al proceso.	
7.5.5	Preservación del producto					4		Se tiene control sobre la preservación de la información y de los servicios prestados a los beneficiarios.	
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición					4		Se determinaron las necesidades de mantenimiento de los equipos, que facilitan el seguimiento a las actividades del proceso. Este control es ejecutado por el proceso de mantenimiento.	
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA							4.44	
8.2.1	Satisfacción del cliente					4		Se tiene el mecanismo de comunicación con los beneficiarios y a través de la aplicación de éstas se obtiene la percepción de los beneficiarios, cuyos resultados dieron cumplimiento al indicador establecido.	
8.2.2	Auditoria interna						5	Se llevó a cabo la Auditoria interna y la preauditoría externa, además se cuenta con un procedimiento que asegura su cumplimiento y se cuenta con una planificación de auditorias.	

ID	REQUISITOS DEL SGC	NIVELES DE MADUREZ DE DESEMPEÑO						OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	PROM
		0	1	2	3	4	5		
		NA	AP	D&D	IM	AU	M E		
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos					4		La unidad de control interno es la encargada de dar seguimiento a los procesos, junto con la coordinación de calidad.	
8.2.4	Seguimiento y medición del producto						5	Se tiene control durante y después de la prestación del servicio.	
8.3	Control del producto no conforme						5	Se tiene un procedimiento establecido para el control del producto no conforme y se cuenta con un método para recopilar la información referente al mismo.	
8.4	Análisis de datos					4		Se lleva a cabo el análisis de la información del proceso a través de los indicadores de gestión.	
8.5.1	Mejora continua					4		Se tienen establecidas actividades contenidas dentro de un plan de acción que aseguran el mejoramiento continuo del proceso.	
8.5.2	Acción correctiva						5	Se tiene establecido un procedimiento de Acciones correctivas. Dentro del proceso se han documentado y se les da seguimiento a su implementación.	
8.5.3	Acción preventiva					4		Se tiene establecido el procedimiento de Acciones Preventivas y a partir del mapa de riesgos se documentarán acciones preventivas. .	
PROMEDIO ESTADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD									4.38

Fuente: Autora del Proyecto.

Tabla 23. Diagnóstico final del proceso de Planeación Institucional

ID	REQUISITOS DEL SGC	NIVELES DE MADUREZ DE DESEMPEÑO						OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	PROM
		0	1	2	3	4	5		
		N A	AP	D&D	IM	AU	ME		
4	EVALUACIÓN DE REQUISITOS ISO 9001:2000							4.8	
4.1	REQUISITOS GENERALES					4		Actualmente el proceso de Planeación Institucional, realiza seguimiento, análisis de las actividades realizadas al interior del proceso.	
4.2.1	Sistema de gestión de calidad - SGC						5	El proceso cuenta con los documentos establecidos para tener control sobre las actividades desempeñadas.	
4.2.2	Manual de calidad						5	Se cuenta con un Manual de la Calidad para los procesos de apoyo del SGCUIS.	
4.2.3	Control de documentos						5	Se controlan los documentos del proceso por medio del Listado Maestro de Documentos Internos y Externos, manteniendo las versiones actualizadas y los códigos correspondientes a los documentos.	
4.2.4	Control de Registros						5	Por medio del Listado Maestro de Registros, los registros son fácilmente recuperables e identificables.	
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN							4.55	
5.1	Compromiso de la dirección						5	El proceso cuenta con un grupo primario establecido de manera formal a la cabeza de un líder y cuyas reuniones se establecieron de manera formal.	
5.2	Enfoque al cliente				2			Se conocen los requisitos de los clientes, pero no se tiene documentados.	
5.3	Política de calidad						5	Existe política de calidad establecida para el SGC.	

ID	REQUISITOS DEL SGC	NIVELES DE MADUREZ DE DESEMPEÑO						OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	PROM
		0	1	2	3	4	5		
		N A	AP	D&D	IM	AU	ME		
5.4.1	Objetivos de calidad						5	Están definidos los objetivos de la Calidad y son conocidos al interior del proceso.	
5.4.2	Planificación del Sistema de gestión de calidad					4		Se realizó la planificación del SGC, al igual que el presupuesto para llevar a cabo las actividades.	
5.5.1	Responsabilidad y autoridad						5	Se tienen definidas claramente las instancias de autoridades y de responsabilidades dentro del SGC y al interior del proceso.	
5.5.2	Representante de la dirección						5	Se tiene designado el Representante de la dirección del SGC y tiene conocimiento de sus funciones y obligaciones con el sistema.	
5.5.3	Comunicación interna						5	Se tiene establecidos los canales de comunicación formal y son conocidos por todos los involucrados dentro de los procesos.	
5.6	Revisión por la dirección						5	Se llevó a cabo la Revisión por la Dirección, producto de las auditorías internas y la preauditoría externa.	
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS							3.75	
6.1	Provisión de recursos					4		La Alta Dirección tiene definido un presupuesto para continuar con la implementación del SGC.	
6.2	Recursos humanos						5	Se llevaron a cabo actividades de formación y capacitación al personal involucrado con la implementación del SGC.	

ID	REQUISITOS DEL SGC	NIVELES DE MADUREZ DE DESEMPEÑO						OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	PROM
		0	1	2	3	4	5		
		NA	AP	D&D	IM	AU	ME		
6.3	Infraestructura				3			Se dispone de los recursos físicos, equipos y servicios de apoyo para el SGC.	
6.4	Ambiente de trabajo				3			Se diseñó un Mapa de Riesgos para determinar los riesgos potenciales y formular acciones preventivas.	
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO							3.43	
7.1	Planificación para la realización del producto					4		Se tiene diseñado el Plan de Gestión, se conocen las actividades a desarrollar en el corto, mediano y largo plazo. Se cuenta con la planificación de las actividades.	
7.2	Procesos relacionados con el cliente			2				Se conocen los requisitos de los beneficiarios, pero no se tienen documentados y la encuesta está en proceso de formulación.	
7.3	Diseño y desarrollo			3				Se cuenta con una metodología para el análisis y evaluación de los proyectos. Está en proceso de elaboración el método de verificar el cumplimiento de los registros de los proyectos con los requisitos de norma.	
7.4	Compras	0						Requisito no aplicable al proceso.	
7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio				3			Se tiene un mecanismo de seguimiento y medición a partir de un programa de control de los proyectos. Falta implementar el mecanismo para el seguimiento y la medición del proceso.	

ID	REQUISITOS DEL SGC	NIVELES DE MADUREZ DE DESEMPEÑO						OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	PROM
		0	1	2	3	4	5		
		N A	AP	D&D	IM	AU	ME		
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio	0						Requisito no aplicable al proceso.	
7.5.3	Identificación y trazabilidad					4		Se tiene la información de los beneficiarios, de los productos y servicios ofrecidos por Planeación y son fácilmente identificables. La identificación se realiza a través de códigos.	
7.5.4	Propiedad del cliente	0						Requisito no aplicable al proceso.	
7.5.5	Preservación del producto					4		Se tiene control sobre la preservación de la información y de los servicios prestados a los beneficiarios.	
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición					4		Se determinaron las necesidades de mantenimiento de los equipos, que facilitan el seguimiento a las actividades del proceso. Este control es ejecutado por el proceso de mantenimiento.	
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA							3.55	
8.2.1	Satisfacción del cliente			2				Está en desarrollo el mecanismo de comunicación con los beneficiarios.	
8.2.2	Auditoria interna						5	Se llevó a cabo la Auditoria interna y la preauditoria externa, además se cuenta con un procedimiento que asegura su cumplimiento y se cuenta con una planificación de auditorias.	
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos					4		La unidad de control interno es la encargada de dar seguimiento a los procesos, junto con la coordinación de calidad.	

ID	REQUISITOS DEL SGC	NIVELES DE MADUREZ DE DESEMPEÑO						OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	PROM
		0	1	2	3	4	5		
		NA	AP	D&D	IM	AU	ME		
8.2.4	Seguimiento y medición del producto					4		Se tiene control durante y después de la prestación del servicio.	
8.3	Control del producto no conforme			2				Se tiene un procedimiento establecido para el control del producto no conforme y se están documentando los productos no conformes correspondientes al proceso.	
8.4	Análisis de datos				3			Se lleva a cabo el análisis de la información a partir de la información suministrada por las UAA durante las actividades de asesoría que presta el proceso.	
8.5.1	Mejora continua					4		Se tienen establecidas actividades contenidas dentro de un plan de acción que aseguran el mejoramiento continuo del proceso.	
8.5.2	Acción correctiva					4		Se tiene establecido un procedimiento de Acciones correctivas. Dentro del proceso se han documentado y se les da seguimiento a su implementación.	
8.5.3	Acción preventiva					4		Se tiene establecido el procedimiento de Acciones Preventivas y a partir del mapa de riesgos se documentarán acciones preventivas.	
PROMEDIO ESTADO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD									4.02

CONCLUSIONES

- El Diagnóstico realizado en la etapa inicial del proyecto, permitió tener una visión global de los procesos, de las áreas de trabajo, de las fortalezas y debilidades con respecto al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, proporcionando una guía para la elaboración y consolidación de los documentos y herramientas que proporcionaron realizar el seguimiento y control de los procesos, tales como los Indicadores de Gestión.
- La aplicación de diagramas de flujo en la descripción de actividades utilizada en los procedimientos, permitió esquematizar las actividades de una forma clara, específica y secuencial, permitiéndoles a los integrantes de los grupos primarios y a los líderes de los procesos conocer sus responsabilidades y compromisos adquiridos con los procesos y con el SGC.
- La creación, actualización o modificación de los documentos, permitió esclarecer las funciones que cada uno de los integrantes tiene con los procesos, y de esta manera se contribuyó al mejoramiento de los mismos, disminuyendo considerablemente el tiempo empleado en la entrega y posesión de cargos.
- La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en instituciones educativas de educación superior, bajo un esquema basado en procesos, permite destacar tanto la función como la gestión desarrollada en cada uno de los procesos, en busca del mejoramiento de la prestación de servicios y la satisfacción de los clientes o beneficiarios.
- El cumplimiento de requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2000, proporciona una ventaja competitiva frente a otras instituciones de educación superior, en el aseguramiento de la calidad del servicio, al contar con herramientas de apoyo y control a las actividades misionales de la Institución.
- La contribución y participación de los grupos primarios y los líderes de los procesos, permitió que el proyecto se desarrollara de una manera satisfactoria, mediante aportes y sugerencias que lograron conformar un esquema documental que contó con la participación de los responsables de ejecutarlos e implementarlos y con la asesoría de la Auxiliar de Calidad, que se aseguró del cumplimiento de requisitos de norma en la estructura documental.
- Los beneficios evidenciados durante la implementación y evaluación del proyecto, permitieron tanto a los líderes de los procesos como a los grupos primarios replantear su posición inicial frente a las ventajas de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en una institución educativa de educación superior, reconociendo su aporte en el mejoramiento de los procesos y en el logro de la calidad académica, bajo el control de los procesos que la soportan.

- La realización de las auditorías más que un cumplimiento de requisito de norma, representa una ganancia para los procesos, debido a que se asume un mayor compromiso con los beneficiarios y con el mejoramiento, y permite replantear parcial o totalmente el círculo de la calidad (PHVA), en el cual se fundamenta el sentido de la calidad.

- Durante la implementación del proyecto se logró evidenciar la versatilidad del Ingeniero Industrial en el mejoramiento de procesos, análisis y seguimiento de actividades, manejo de conflictos, optimización de los recursos y adaptabilidad a diferentes esquemas y a grupos de trabajo, respondiendo favorablemente a la esencia del ingeniero y a su compromiso con la sociedad.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda para el proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, establecer de manera formal un horario de consejería estudiantil, que contribuya a mejorar la prestación de éste servicio en particular y que proporcione toda la información referente a la aplicación, convenios con instituciones, aplicación a programas de intercambio, asesoría para la estadía y manutención en la ciudad o país donde el estudiante llevará a cabo el intercambio; como un mecanismo de apoyo y respaldo a los estudiantes de pregrado de la Universidad.
- Para el proceso de Planeación Institucional, se recomienda implementar la Encuesta de Satisfacción, con el objetivo de analizar la percepción que tienen las UAA acerca de los servicios y productos ofrecidos por el proceso, y de esta manera replantear los aspectos que requieran ser sustituidos o mejorados.
- Se recomienda continuar con el proceso de formación y capacitación a los integrantes de los grupos primarios como a los líderes de los procesos como un mecanismo que contribuye a la adopción de una cultura de calidad y que modifica de cierta manera las ideas preconcebidas relativas a la calidad.
- Es necesario adoptar una cultura de registro al interior de ambos procesos, que no represente una obligación para el cumplimiento de los requisitos de norma sino que permita a partir de estos evidenciar el mejoramiento y replantear los objetivos y las metas de cada uno de los procesos a largo plazo.
- Es importante sensibilizar al nuevo personal que ingrese a los procesos, con el objetivo de involucrarlos activamente en la construcción de la cultura de la calidad y encaminarlos por la ruta del mejoramiento continuo.
- Se recomienda establecer las reuniones con el grupo primario y los líderes de los procesos de manera formal, que permita fomentar el mejoramiento continuo y a partir de estos encuentros dar seguimiento a las necesidades y cambios que afecten a los procesos.
- Se recomienda formular una metodología que contenga las recomendaciones para llevar a cabo el acompañamiento a los estudiantes de otras universidades que aplican a los programas académicos de nuestra universidad, con el propósito de asesorar, acompañar y contribuir al proceso de adaptación que implica un cambio de universidad por un tiempo determinado.

BIBLIOGRAFÍA

IDÁRRAGA ORTIZ, Diana María. Diseño, documentación, implementación y evaluación de un sistema de gestión de la calidad para la empresa Espumas Santander S.A. bajo los lineamientos de la NTC-ISO 9001:2000. Bucaramanga. 2006.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. Bogotá D.C. ICONTEC 2000.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos. Bogotá D.C. ICONTEC 2000.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana ISO 9004: Sistemas de Gestión de la Calidad Directrices para la mejora del desempeño. Bogotá D.C. ICONTEC 2000.



INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana ISO 19011: Directrices para la auditoria de Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental. Bogotá D.C. ICONTEC 2003.

PEREZ FERNANDEZ, José Antonio (1994), <Gestión de la Calidad Empresarial>, Editorial ESIC, Capítulo 2 Gestión de la calidad en los servicios y Atención al cliente, Capítulo 3 Gestión de la calidad total.



PÉREZ RUIZ, Carlos Alberto. Diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para los servicios de consultoría en estudios y diseños viales y consultoría en interventoría de obras viales en la empresa ESAO LTDA. Basado en los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000. Bucaramanga 2004.

WEBGRAFÍA

- www.icontec.org.co
- www.iso.org
- www.estrucplan.com.ar
- www.univalle.edu.co
- www.utp.edu.co
- www.udea.edu.co



 	PROCESO RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO.		Código: CRI.01
	ANEXO A. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO		Versión: 01
			Página 1 de 3
Revisó Director de Relaciones Exteriores	Aprobó	Fecha de Aprobación	

1.1.1 OBJETIVO	Fomentar la relación de la Universidad a nivel nacional e internacional, para la formación y desarrollo de sus docentes y estudiantes de pregrado.			
1.1.2 ALCANCE	Ofrecer a los docentes y estudiantes de pregrado la posibilidad para la movilidad nacional e internacional.			
Proveedores	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Organismos Internacionales. • Embajadas • Empresas públicas y/o privadas. • Admisiones y Registro Académico • UAA • Comunidad Universitaria • Seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de intercambio. • Convocatorias y convenios. • Propuestas para realizar pasantías • Información académica de estudiantes. • Información sobre oportunidades en el exterior. • Solicitud de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión a través del correo, página Web, boletines, carteles y enlaces electrónicos. • Gestión de intercambios, convocatorias y convenios. • Organización de visitas de funcionarios representantes de los organismos y empresas. • Asesoría y acompañamiento a usuarios. • Socialización de las convocatorias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios informados sobre actividades y eventos internacionales. • Intercambios. • Convenios con instituciones extranjeras. • Pasantías. • Información sobre oportunidades en el exterior. • Formación a nivel de postgrados. • Acciones correctivas, preventivas y de 	<ul style="list-style-type: none"> • Organismos Internacionales. • Embajadas • Empresas públicas y/o privadas. • Admisiones y Registro Académico • UAA • Comunidad Universitaria

 	PROCESO RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO.		Código: CRI.01
	ANEXO A. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO		Versión: 01
			Página 2 de 3
Revisó Director de Relaciones Exteriores	Aprobó		Fecha de Aprobación



Proveedores	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIOS
Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Información del proceso • Información de Auditorias • No conformidades 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	mejoramiento. <ul style="list-style-type: none"> • Informe del desempeño del proceso. • Acciones aplicadas eficazmente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento Institucional

RECURSOS	1.1.3 RESPONSABLES	REQUISITOS	MEDICIÓN DEL PROCESO (Indicadores)
Recursos físicos *Página Web, correo electrónico, boletines "Hecho en la UIS". *Infraestructura, computadores, muebles de oficina, papelería.	Líder del proceso: Director de Relaciones Exteriores Colaboradores: Asistente Secretaria.	Beneficiario: *Información veraz y oportuna. *Disposición de la información al momento de solicitarla. *Acompañamiento y consejería durante el proceso de aplicación a intercambios y estudios a nivel nacional e internacional. Legales y reglamentarios: Ver listado Maestro de Documentos Externos Organización: *Reglamento de Comisiones de Estudio. *Reglamento de Intercambio Académico. *Reglamento Académico Estudiantil de Pregrado. NTC-ISO 9001:2000 Ver Matriz de Interrelación de la Requisitos	Ver Hoja de Vida de Indicadores



 	PROCESO RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO.		Código: CRI.01
	ANEXO A. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO		Versión: 01
			Página 3 de 3
Revisó Director de Relaciones Exteriores	Aprobó		Fecha de Aprobación

SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO	1.1.4 REGISTROS DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a convenios macro. • Seguimiento a las comunicaciones escritas por parte del usuario del programa de movilidad estudiantil. • Seguimiento encuestas de satisfacción. • Seguimiento indicadores • Auditorias Internas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ver Listado Maestro de Registros 	<ul style="list-style-type: none"> • Ver Listado Maestro de Documentos.



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

 	PROCESO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL		Código: CPI.01
	ANEXO B. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO PLANEACION INSTITUCIONAL		Versión: 01
			Página 1 de 4
Revisó	Director de Planeación	Aprobó	Fecha de Aprobación


1.1.5 OBJETIVO	Asesorar y apoyar la planificación institucional, en el horizonte de la Misión, Objetivos y Políticas establecidas por el Consejo Superior, el Consejo Académico y el Rector.			
1.1.6 ALCANCE	Programa de Gestión, Proyecto de Presupuesto General, Proyectos de Inversión a financiar, Cálculo análisis y validación de indicadores del SUE, Actualización digital de planos.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIOS
<p>Consejo Superior Consejo Académico</p> <p>UAA</p>	<p>Lineamientos</p> <p>Proyectos de Gestión de las UAA</p> <p>Programa de Gestión, Presupuesto y Plan de Compras de las UAA.</p> <p>Registro de proyectos susceptibles a ser financiados o cofinanciados con recursos internos.</p>	<p>Consolidación de la propuesta de los programas de Gestión.</p> <p>Asesoramiento en el proceso de elaboración del Plan de Gestión.</p> <p>Análisis, articulación y consolidación del proyecto de presupuesto general.</p> <p>Determinación de proyectos de inversión a financiar con recursos del presupuesto general de la Universidad, de acuerdo a los criterios de elegibilidad.</p>	<p>Propuesta del Programa de Gestión de la Universidad (PGI)</p> <p>Proyecto de Presupuesto General de la Universidad</p> <p>Programa Operativo Anual de Inversiones (POAI)</p> <p>Propuesta de Acuerdo del Presupuesto General Anual de la Universidad.</p>	<p>Proceso Dirección Institucional</p> <p>Proceso Dirección Institucional</p> <p>Proceso Dirección Institucional UAA</p> <p>Ministerio de Educación Nacional</p>

 	PROCESO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL		Código: CPI.01
	ANEXO B. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO PLANEACION INSTITUCIONAL		Versión: 01
			Página 2 de 4
Revisó	Director de Planeación	Aprobó	Fecha de Aprobación

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIOS
UAA	Información estadística (Protocolo de indicadores propuestos por la Subcomisión técnica del SUE)	Cálculo, análisis y validación de los indicadores de gestión del sistema universitario estatal (SUE).	Indicadores implementados y monitoreados.	UAA Seguimiento Institucional
Contratación Recursos Físicos	Planos técnicos de proyectos de actualización o reformas en formato digital.	Actualización digital de la documentación concerniente a la planta física de la Universidad.	Planos digitales estandarizados	
Seguimiento Institucional	Información del proceso	Medir el desempeño del proceso mediante actividades de seguimiento.	Acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento.	
	Información de Auditorias	Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Informe del desempeño del proceso.	
	No conformidades		Acciones aplicadas eficazmente	



 	PROCESO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL		Código: CPI.01
	ANEXO B. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO PLANEACION INSTITUCIONAL		Versión: 01
			Página 3 de 4
Revisó Director de Planeación	Aprobó	Fecha de Aprobación	


RECURSOS		REQUISITOS	MEDICIÓN DEL PROCESO (Indicadores)
Software: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de información de BPPIUIS. • Sistema Información del Plan de Gestión 	Líder del proceso: Director de Planeación. Colaboradores: Profesional (11). Secretario (1). Auxiliar Administrativo (2)	Beneficiario <ul style="list-style-type: none"> • Información veraz y oportuna. • Transparencia en la gestión y en el cumplimiento de sus funciones. Legales y reglamentarios: Ver listado Maestro de Documentos Externos Organización: <ul style="list-style-type: none"> • Estatuto Presupuestal de la Universidad Industrial de Santander, 2003 y sus modificaciones. • Acuerdo 032 del 8 de Junio de 2002 del Consejo Superior. • Acuerdo 047 de 2002 del Consejo Superior. • Estatuto General • PEI NTC-ISO 9001:2000 Ver Matriz de interrelación de Requisitos.	NO APLICA


	PROCESO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL		Código: CPI.01
	ANEXO B. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO PLANEACION INSTITUCIONAL		Versión: 01
			Página 4 de 4
Revisó Director de Planeación	Aprobó	Fecha de Aprobación	

SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO	1.1.7 REGISTROS DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Auditorías Internas. • Auditorías Contraloría General de la Nación. • Autocontrol y Auto evaluación. 	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 C. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS						Código: FGD.01	
								Versión: 01	
PROCESO:		RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO							
IDENTIFICACIÓN					ACTUALIZACIÓN				
SUBPROCESO	TIPO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	CODIGO	VERSIÓN	ESTADO	FECHA DE SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN	REVISÓ	
								NOMBRE	CARGO
No aplica	Procedimiento	Procedimiento Propuesta y Formulación de criterios para nuevos convenios nacionales e internacionales	Específico	PRI.01	1	Aprobado por el Líder del proceso	22/08/2007	Alberto Vergara H.	Director Proceso
No aplica	Formato	Memorando interno solicitud de trámite de propuestas y convenios.	Específico	FRI.04	1	Revisión	22/08/2007	Alberto Vergara H.	Director Proceso
No aplica	Procedimiento	Procedimiento para la programación de conferencias de Egresados distinguidos.	Específico	PRI.02	1	Aprobado por el Líder del proceso	22/08/2007	Alberto Vergara H.	Director Proceso
No aplica	Procedimiento	Procedimiento para la programación de conferencias de visitantes nacionales e internacionales.	Específico	PRI.03	1	Aprobado por el Líder del proceso	22/08/2007	Alberto Vergara H.	Director Proceso
No aplica	Procedimiento	Procedimiento para la búsqueda de instituciones oferentes de Postgrados para docentes en el exterior.	Específico	PRI.04	1	Aprobado por el Líder del proceso	22/08/2007	Alberto Vergara H.	Director Proceso
No aplica	Procedimiento	Procedimiento para la verificación de los criterios de selección de las entidades oferentes de pasantías a nivel nacional para estudiantes de	Específico	PRI.05	2	Aprobado por el Líder del proceso	22/08/2007	Alberto Vergara H.	Director Proceso
No aplica	Procedimiento	Procedimiento para la movilidad estudiantil nacional e internacional a nivel de pregrado.	Específico	PRI.06	2	Aprobado por el Líder del proceso	22/08/2007	Clara Elena Gómez.	Asistente
No aplica	Formato	Formulario de preinscripción para los estudiantes de intercambio a nivel nacional para pregrado.	Específico	FRI.02	1	Aprobado por el Líder del proceso	22/08/2007	Clara Elena Gómez.	Asistente

		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS						Código: FGD.01	
								Versión: 01	
PROCESO:		RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO							
IDENTIFICACIÓN					ACTUALIZACIÓN				
SUBPROCESO	TIPO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	CODIGO	VERSIÓN	ESTADO	FECHA DE SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN	REVISÓ	
								NOMBRE	CARGO
No aplica	Formato	Formulario de preinscripción para los estudiantes de intercambio a nivel internacional para pregrado.	Específico	FRI.03	1	Aprobado por el Líder del proceso	22/08/2007	Clara Elena Gómez.	Asistente
No aplica	Procedimiento	Procedimiento para la movilidad estudiantil nacional a nivel de pregrado de otras instituciones a la UIS.	Específico	PRI.07	2	Aprobado por el Líder del proceso	22/08/2007	Clara Elena Gómez.	Asistente
No aplica	Formato	Formato de aplicación de estudiantes de intercambio.	Específico	FRI.01	1	Aprobado por el Líder del proceso	22/08/2007	Clara Elena Gómez.	Asistente
No aplica	Guía	Consejería para intercambio y estudios.	Específico	GRI.01	1	Aprobado por el Líder del proceso	22/08/2007	Alberto Vergara H. Clara Elena Gómez	Director Proceso Asistente
No aplica	Caracterización	Caracterización del Proceso	Específico	CRI.01	1	Aprobado por el Líder del proceso	22/08/2007	Alberto Vergara H. Clara Elena Gómez	Director Proceso Asistente

		ANEXO D. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS					Código: FGD.01	
							Versión: 01	
PROCESO:		PLANEACIÓN INSTITUCIONAL						
IDENTIFICACIÓN				ACTUALIZACIÓN				
SUBPROCESO	TIPO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	CODIGO	VERSIÓN	FECHA DE SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN	REVISÓ	
							NOMBRE	CARGO
No aplica	Caracterización	Caracterización Planeación Institucional	Específico	CPI.01	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Procedimiento	Procedimiento para la actualización y archivo permanente de los planos digitales.	Específico	PPI.01	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Procedimiento	Procedimiento para la Programación Presupuestal y de Gestión.	Específico	PPI.02	2	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Procedimiento	Procedimiento para la generación y validación de indicadores de desempeño del Sistema Estatal SUE.	Específico	PPI.03	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Procedimiento	Procedimiento para la elaboración del Programa Operativo Anual de Inversiones de la Universidad Industrial de Santander.	Específico	PPI.04	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Procedimiento	Procedimiento para la formulación de proyectos propuestos por las UAA en el BPPIUIS.	Específico	PPI.05	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Guía	Guía para la formulación del Programa de Gestión y Presupuesto de las Universidades Académico Administrativas.	Específico	GPI.01	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
+	Guía	Guía para la gestión de adecuaciones en la Planta Física de la UIS.	Específico	GPI.02	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Formato	Histórico de reformas y adecuaciones.	Específico	FPI.01	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Formato	Proyectos Tipo A - Descripción del problema o necesidad.	Específico	FPI.02	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Formato	Proyectos Tipo A - Objetivos del Proyecto.	Específico	FPI.03	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso

 		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS				Código: FGD.01		
						Versión: 01		
PROCESO:		PLANEACIÓN INSTITUCIONAL						
IDENTIFICACIÓN				ACTUALIZACIÓN				
SUBPROCESO	TIPO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	CODIGO	VERSIÓN	FECHA DE SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN	REVISÓ	
							NOMBRE	CARGO
No aplica	Formato	Proyectos Tipo A - Descripción y cuantificación de la necesidad o problema.	Específico	FPI.06	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Formato	Proyectos Tipo A - Cuantificación de la demanda y oferta del principal bien y/o servicio.	Específico	FPI.07	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Formato	Proyectos Tipo A - Principales alternativas del proyecto.	Específico	FPI.08	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Formato	Proyectos Tipo A - Descripción de la Alternativa Nº	Específico	FPI.09	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Formato	Proyectos Tipo A - Descripción y cuantificación de los principales beneficios del proyecto.	Específico	FPI.10	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Formato	Proyectos Tipo A - Presupuesto de obra del proyecto.	Específico	FPI.11	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Formato	Proyectos Tipo A - Capacidad instalada.	Específico	FPI.12	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Formato	Proyectos Tipo A - Efecto ambiental.	Específico	FPI.13	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Formato	Proyectos Tipo A - Selección de la alternativa de mínimo costo.	Específico	FPI.14	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Formato	Proyectos Tipo A - Marco Institucional.	Específico	FPI.15	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Formato	Proyectos Tipo A - Fuente de financiación de la inversión del proyecto.	Específico	FPI.16	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Formato	Proyectos Tipo A - Fuente de financiación de la operación del proyecto.	Específico	FPI.17	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Formato	Proyectos Tipo A - Sostenibilidad del proyecto.	Específico	FPI.18	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Formato	Formatos Ficha EBI - Clasificación.	Específico	FPI.19	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Formato	Formatos Ficha EBI - Localizaciones.	Específico	FPI.20	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Formato	Formatos Ficha EBI - Justificación del Proyecto.	Específico	FPI.21	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso
No aplica	Formato	Formatos Ficha EBI - Impacto del proyecto.	Específico	FPI.22	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso

 		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS					Código: FGD.01		
							Versión: 01		
PROCESO:		PLANEACIÓN INSTITUCIONAL							
IDENTIFICACIÓN					ACTUALIZACIÓN				
No aplica	Formato	Formatos Ficha EBI - Estudios que respaldan el proyecto.	Específico	FPI.23	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso	
No aplica	Formato	Formatos Ficha EBI - Observaciones del proyecto Diligenciamiento.	Específico	FPI.24	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso	
No aplica	Formato	Formato Presupuesto Planeación Física.	Específico	FPI.25	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso	
No aplica	Formato	Formularios de Verificación Proyectos Tipo A.	Específico	FPI.26	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso	
No aplica	Formato	Formularios de verificación Ficha EBI.	Específico	FPI.27	1	13/11/2007	Alonso Silva Rojas	Director Proceso	

		ANEXO E. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS							Código: FGD.02	
									Versión: 01	
PROCESO:		RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO								
NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	ASPECTOS DEL DOCUMENTO QUE APLICAN AL PROCESO	ENTIDAD QUE EMITIÓ EL DOCUMENTO	FECHA DE EXPEDICION	RESPONSABLE DE DE ACTUALIZACIÓN	DEPENDENCIAS O SECCIONES A LAS QUE APLICA	DOCUMENTOS INTERNOS A LOS QUE APLICA	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	
Constitución Política de Colombia 1991.	Ley	La Constitución Política de Colombia promulgada en 1991, más conocida como la Constitución de 1991 es la constitución vigente de la República de Colombia, cuyo principal objetivo es garantizar un orden político, económico y social justo, comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana.	Capítulo 8. Artículo 226	Asamblea Nacional Constituyente	1991	Asamblea Nacional Constituyente	Internacionalización de las instituciones de educación superior colombianas	* Propuesta para nuevos convenios nacionales e internacionales. * Búsqueda de instituciones oferentes de postgrados para docentes en el exterior. * Movilidad estudiantil nacional e internacional a nivel de pregrado.	Medio digital	
La Ley 30 de 1992	Ley	Por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior.	Capítulo II, Artículo 6, literal h)	Congreso de Colombia	26 de Diciembre de 1992	Congreso de Colombia	Internacionalización de las instituciones de educación superior colombianas	* Movilidad estudiantil nacional e internacional a nivel de pregrado. * Movilidad estudiantil nacional a nivel de pregrado de otras instituciones a la UIS.	Medio digital	
Decreto 2230 del 8 de agosto de 2003	Decreto	Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional, y se dictan otras disposiciones.	Capítulo I. Artículo 2. Funciones numeral 2.13	Presidente de la República de Colombia,	8 de agosto de 2003	Presidente de la República de Colombia,	Internacionalización de las instituciones de educación superior colombianas	* Propuesta para nuevos convenios nacionales e internacionales. * Búsqueda de instituciones oferentes de postgrados para docentes en el exterior. * Movilidad estudiantil nacional e internacional a nivel de pregrado.	Medio digital	
La Ley 30 de 1992	Ley	Establece y regula las bases del régimen jurídico, el procedimiento administrativo común y el sistema de responsabilidad de las Administraciones Públicas, siendo aplicable a todas ellas.	Capítulo III Art. 14	Congreso de Colombia	26 de Diciembre de 1992	Congreso de Colombia	INGRESO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR COLOMBIANA. Movilidad Estudiantil a nivel de pregrado a nivel nacional	* Movilidad estudiantil nacional e internacional a nivel de pregrado. * Movilidad estudiantil nacional a nivel de pregrado de otras instituciones a la UIS.	Medio digital	
El Decreto 860 del 4 de abril de 2003	Decreto	Por el cual se reglamenta el artículo 14 de la Ley 30 de 1992. Que es necesario incentivar y facilitar la movilidad de estudiantes que terminan sus estudios de secundaria o de pregrado en el exterior y que desean adelantar estudios de educación en Colombia	Artículo 1° Artículo 2°	Presidente de la República de Colombia,	4 de abril de 2003	Presidente de la República de Colombia,	INGRESO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR COLOMBIANA. Movilidad Estudiantil a nivel de pregrado a nivel nacional	* Movilidad estudiantil nacional e internacional a nivel de pregrado.	Medio digital	





LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: FGD.02


Versión: 01


PROCESO:		RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO							
NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	ASPECTOS DEL DOCUMENTO QUE APLICAN AL PROCESO	ENTIDAD QUE EMITIÓ EL DOCUMENTO	FECHA DE EXPEDICION	RESPONSABLE DE DE ACTUALIZACIÓN	DEPENDENCIAS O SECCIONES A LAS QUE APLICA	DOCUMENTOS INTERNOS A LOS QUE APLICA	LUGAR DE ALMACENAMIENTO
Ley 9ª del 14 de Enero de 1982	Ley	Aprobó el convenio entre Colombia y Chile para el reconocimiento mutuo de pruebas de Estado para ingreso a la educación superior. Es decir, que quien haya presentado la prueba de Estado, será plenamente reconocida por el otro país para ingresar a la educación superior.	Toda	Ministerio de Educación Colombia y Ministerio de Educación de Chile	14 de Enero de 1982	Ministerio de Educación Colombia y Ministerio de Educación de Chile	INGRESO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Reconocimiento mutuo de pruebas de estado entre los dos países.	* Movilidad estudiantil nacional e internacional a nivel de pregrado.	Medio digital
Decreto 861 de Mayo 11 de 2000	Decreto	Los títulos expedidos en el exterior requerirán para su validez, de las autenticaciones, registros y equivalencias determinadas por el Ministerio de Educación Nacional.	Artículo 12	Presidente de la República de Colombia,	11 de Mayo de 2000	Presidente de la República de Colombia,	De los títulos y certificados obtenidos en el exterior.	* Movilidad estudiantil nacional e internacional a nivel de pregrado.	Medio digital
Decreto 2107 del 2001	Decreto	Define actualmente las disposiciones sobre la expedición de visas, el control y regulación de extranjeros en Colombia y dicta otras disposiciones en materia de inmigración.	Toda	Presidente de la República de Colombia, Ministerio de Relaciones Exteriores.	8 de Octubre de 2001	Presidente de la República de Colombia, Ministerio de Relaciones Exteriores.	Expedición de visas, control y regularización de extranjeros.	* Movilidad estudiantil nacional e internacional a nivel de pregrado.	Medio digital
El Decreto 636 del 3 de abril de 1996	Decreto	Corresponde a las instituciones de educación superior legalmente reconocidas por el Estado, llevar el registro de los títulos profesionales expedidos dejando constancia del número de registro en el diploma y en el acta de grado.	Artículo 1	Presidente de la República de Colombia, Ministerio de Educación Nacional.	3 de Abril de 1996.	Presidente de la República de Colombia, Ministerio de Educación Nacional.	Registro de los títulos profesionales expedidos por las instituciones de educación Superior.	* Movilidad estudiantil nacional e internacional a nivel de pregrado.	Medio digital


		ANEXO F. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS						Código: FGD.02	
								Versión:01	
PROCESO: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL									
NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	ASPECTOS DEL DOCUMENTO QUE APLICAN AL PROCESO	ENTIDAD QUE EMITIÓ EL DOCUMENTO	FECHA DE EXPEDICION	RESPONSABLE DE DE ACTUALIZACIÓN	DEPENDENCIAS O SECCIONES A LAS QUE APLICA	DOCUMENTOS INTERNOS A LOS QUE APLICA	LUGAR DE ALMACENAMIENTO
Constitución Política de Colombia	Ley	La Constitución Política de Colombia promulgada en 1991, más conocida como la Constitución de 1991 es la constitución vigente de la República de Colombia, cuyo principal objetivo es garantizar un orden político, económico y social justo, comprometido a impulsar la integración de la comunidad	Artículos 80, 106, 298 y 339 a 355, estos últimos relacionados con el Plan Nacional de Desarrollo	Asamblea Nacional Constituyente	1991	Asamblea Nacional Constituyente	* Intervención del Estado en la dirección general de la economía. * Plan Nacional de Desarrollo. * Plan de inversiones de las entidades públicas del orden nacional.	Procedimiento para la elaboración del Programa Operativo Anual de Inversiones de la UIS.	Medio digital
Decreto 841 de 1990	Decreto	Por el cual se reglamenta la Ley 38 de 1989, normativa del Presupuesto General de la Nación, en lo referente al Banco de Proyectos de Inversión y otros aspectos generales	Artículo 2 Artículo 7	Presidencia de la República de Colombia	Abril 20 de 1990	Presidente de la República.	* Proyecto de Inversión. Clases de Proyectos de Inversión. * Conceptos de Evaluación de Proyectos de Inversión.	Procedimiento para la elaboración del Programa Operativo Anual de Inversiones de la UIS.	Medio digital
Ley Orgánica de Planeación. Ley 152 de 1994.	Ley	La presente Ley tiene como propósito establecer los procedimientos y mecanismos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los planes de desarrollo, así como la regulación de los demás aspectos contemplados por el artículo 342, y en general por el capítulo 2 del Título XII de la Constitución Política y demás normas constitucionales que se refieren al plan de	Por la Cual se establece la ley orgánica del Plan de Desarrollo – Artículos: 2 a 7, 13 a 17, 19 a 22, 25 a 28, 31 a 34, 36 a 41, 44, 45, 46, 48 y 50, respectivamente.	Congreso de Colombia	Julio 15 de 1994	Congreso de Colombia	* Principios generales que rigen en materia de Planeación. * Conformación del Plan Nacional de Desarrollo. * Contenido de la parte general del Plan. * Contenido del Plan de Inversiones.	Procedimiento para la elaboración del Programa Operativo Anual de Inversiones de la UIS.	Medio digital
Ley 788 de 2002	Ley	Por la cual se expiden normas en materia tributaria y penal del orden nacional y territorial, y se dictan otras disposiciones.	Toda	Congreso de Colombia	Diciembre 27 de 2002	Congreso de Colombia	* Normas en materia tributaria y penal del orden nacional y territorial.	Guía para la implementación de proyectos de adecuaciones que no requieran ser radicados en el BPPIUIS.	Medio digital
Ley 87 de 1993, Artículo 4	Ley	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones	Toda	Congreso de Colombia	Noviembre 29 de 1993	Congreso de Colombia	Responsabilidad en la implementación de aspectos relacionados con el Sistema de Control Interno.	Todos	Medio digital


		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS						Código: FGD.02	
								Versión:01	
PROCESO: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL									
NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	ASPECTOS DEL DOCUMENTO QUE APLICAN AL PROCESO	ENTIDAD QUE EMITIÓ EL DOCUMENTO	FECHA DE EXPEDICION	RESPONSABLE DE DE ACTUALIZACIÓN	DEPENDENCIAS O SECCIONES A LAS QUE APLICA	DOCUMENTOS INTERNOS A LOS QUE APLICA	LUGAR DE ALMACENAMIENTO
Ley 489 de 1998	Ley	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.	Artículos 16, 17, 21, 106 y 107 respectivamente	Congreso de Colombia	Diciembre 29 de 1998.	Congreso de Colombia	Organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.	Todos	Medio digital
Decreto 2145 de 1999	Decreto	Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones.	Artículo 12	Presidencia de la República de Colombia	Noviembre 4 de 1999	Presidencia de la República de Colombia	Planeación como principal referente de la gestión y marco de las actividades del control interno puesto que a través de ella se definen y articulan las estrategias, objetivos y metas.	Todos	Medio digital
Decreto 195 de 2004	Decreto	Por el cual se modifica la estructura del Departamento Nacional de Planeación.	Todo	Presidencia de la República de Colombia	Enero 26 del 2004	Presidencia de la República de Colombia	Referente al Deapartamento Nacional de Planeación.	Todos	Medio digital
Plan Nacional de Desarrollo. Plan 2006-2010. Estado comunitario: Desarrollo para todos.	Documento Presidencial	2006 – 2010 tendrá como orientación básica consolidar y continuar las directrices del plan 2002 – 2006 pero con particular énfasis y prioridad en dos objetivos fundamentales: Mantener el crecimiento económico alcanzado recientemente y complementarlo con una noción más amplia de desarrollo.	Todo	Presidencia de la República de Colombia	2006-2010	Presidencia de la República de Colombia	Planeación Insitucional y Académica.	Todos	Medio digital
Visión Colombia II Centenario 2019	Documento Presidencial	Propone unas metas ambiciosas en paz, justicia social, infraestructura, calidad de vida, productividad, competitividad, consolidación de la democracia pluralista, democracia de libertades.	Todo	Dirección Nacional de Planeación.	Septiembre de 2005	Dirección Nacional de Planeación.	Planeación Insitucional y Académica.	Todos	Medio digital
Declaración del Milenio	Documento	En ella asumieron compromisos en materia de paz y seguridad, derechos humanos, protección del entorno y atención especial a la pobreza. Con base en esa Declaración se concertaron los Objetivos de Desarrollo del Milenio, ODM, que incluyen ocho objetivos, 18 metas y más de 40 indicadores que deben hacerse realidad para	Todo	ONU (Jefes de Estado y de Gobierno del mundo)	2000	ONU (Jefes de Estado y de Gobierno del mundo)	Planeación Académica	Todos	Medio digital

		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS						Código: FGD.02	
								Versión:01	
PROCESO:		PLANEACIÓN INSTITUCIONAL							
NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	ASPECTOS DEL DOCUMENTO QUE APLICAN AL PROCESO	ENTIDAD QUE EMITIÓ EL DOCUMENTO	FECHA DE EXPEDICION	RESPONSABLE DE DE ACTUALIZACIÓN	DEPENDENCIAS O SECCIONES A LAS QUE APLICA	DOCUMENTOS INTERNOS A LOS QUE APLICA	LUGAR DE ALMACENAMIENTO
Decreto 1665 de 2002	Decreto	Por el cual se establecen los estándares de calidad de los programas de Especializaciones Médicas y Quirúrgicas en Medicina.	Todo	Presidencia de la República de Colombia	Agosto 02 de 2002	Presidencia de la República de Colombia	Planeación Académica	Programas académicos de Postgrados	Medio digital
Decreto 1001 de 2006	Decreto	Por el cual se organiza la oferta de programas de posgrado y se dictan otras disposiciones	Todo	Presidencia de la República de Colombia	Abril 03 de 2006	Presidencia de la República de Colombia	Planeación Académica	Programas académicos de Postgrados	Medio digital
Protocolo de los indicadores de gestión	Protocolo	Por el cual se especifica el contenido y las variables que serán tomadas en cuenta para la formulación de los indicadores.	Todo	Subcomisión Técnica del SUE	2005	Subcomisión Técnica del SUE	Indicadores de desempeño del sistema universitario estatal- SUE	Procedimiento para la generación y validación de indicadores de desempeño del sistema universitario estatal -SUE	Medio Físico
Plan de ordenamiento territorial	Documento	Por el el cual se determina los usos, alturas, destinación, reservas y crecimiento de su propio territorio.	Todo	Administración Municipal	2006	Administración Municipal	Actualización de planos digitales.	Procedimiento para la actualización y archivo permanente de los planos digitales.	Medio digital


		ANEXO G. LISTADO MAESTRO DE REGISTROS					Código: FGD.03					
							Versión: 01					
PROCESO:		RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO.										
NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO (si aplica)	RESPONSABLE DEL MANEJO DEL ARCHIVO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO		NIVEL DE ACCESO	TIEMPO DE RETENCION EN ARCHIVO DE GESTIÓN	DISPOSICIÓN FINAL				
				Impreso	Digital			E	CT	M	SE	
Formulario de preinscripción para los estudiantes de intercambio a nivel nacional para pregrado.	FRI.02	Secretaria	Mis documentos>Carpeta Carmen Cecilia>Aplicaciones hechas Intercambios Nacionales e Internacionales		X	General (oficina)	2					X
Formulario de preinscripción para los estudiantes de intercambio a nivel internacional para pregrado.	FRI.03	Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2					X
Formato de aplicación estudiantes de intercambio.	FRI.01	Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2					X
Formato Memorando Interno Solicitud de trámite de propuestas y convenios	FRI.04	Secretaria	Mis documentos>Carpeta Carmen Cecilia>Memorando Interno Solicitud de trámite de propuestas y convenios		X	General (oficina)	1	X				
Formato de inscripción Programa SIGUEME		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2					X
Formato de Inscripción Universidad de los Andes		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2					X
Carta del Estudiante		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2	X				
Carta de presentación de la UIS		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2	X				
Carta de aceptación o no aceptación por parte de las Universidades huéspedes		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2	X				
Informe de las materias a cursar		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2	X				
Certificado de Notas		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2					X
Carta con información de notas de los estudiantes que practicaron intercambio.		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2					X
Cartas de autorización para estudiantes de intercambio por parte de la Escuela		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2					X
Carta envío formato SIGUEME de otras universidades a las facultades de la UIS		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2	X				
Carta que remite aplicaciones de estudiantes al programa SIGUEME		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2	X				

		LISTADO MAESTRO DE REGISTROS					Código: FGD.03					
							Versión: 01					
PROCESO:		RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO 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	
Carta aprobación de intercambios por parte de la UIS a otras instituciones.		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2	X				
Formato de Hoja de Vida		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2					X
Carta de remisión de hojas de vida de postulados a pasantías		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2	X				
Formato de exención de impuestos		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2	X				
Informe de actividades realizadas		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2	X				
Carta de presentación de estudiantes y profesores ante embajadas		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2	X				
Carta de presentación de convenios de extensión enviada a Vicerrectoría de Investigación y Extensión.		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2	X				
Carta de oferta de becas de otras universidades a la UIS.		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	1	X				
Carta de solicitud de información de convenios enviadas por las Escuelas.		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2	X				
Carta de solicitud de trámite de convenios		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	2	X				
Convenio para la movilidad estudiantil entre las universidades de Antioquia, Pontificia Bolivariana, EAFIT, Externado de Colombia, Industrial de Santander, Pontificia Universidad Javeriana, Nacional de Colombia, Del Norte, Valle, La Sabana y Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	Según duración del Convenio (5 años aproximadamente)				X	
Convenio de Cooperación Académica Interinstitucional entre la universidad de los ANDES (Bogotá) y la Universidad Industrial de Santander-UIS.		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	Según duración del Convenio (5 años aproximadamente)				X	
Convenio Marco de Cooperación entre la Universidad del Magdalena y la Universidad Industrial de Santander.		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	Según duración del Convenio (5 años aproximadamente)				X	

		LISTADO MAESTRO DE REGISTROS					Código: FGD.03					
							Versión: 01					
PROCESO:		RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO 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	
Convenio de Cooperación entre la universidad del Cauca y la Universidad Industrial de Santander -UIS-		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	Según duración del Convenio (5 años aproximadamente)		X			
Agreement for Educational and Scientific Cooperation between the University of Oklahoma and the Universidad Industrial de Santander.		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	Según duración del Convenio (5 años aproximadamente)		X			
Convenio Nodo Oriente – RCI. Convenio para la movilidad estudiantil entre las Universidades Autónoma de Bucaramanga, Francisco de Paula Santander, Industrial de Santander, Pamplona, Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga y Santo Tomás de Aquino seccional Bucaramanga.		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	Según duración del Convenio (5 años aproximadamente)		X			
Convenio ASCUN – CREPUQ. Programa de intercambio estudiantil entre la conferencia de rectores y directores de las universidades de Quebec y la Asociación Colombiana de Universidades.		Secretaria	Archivo	X		General (oficina)	Según duración del Convenio (5 años aproximadamente)		X			


		ANEXO H. LISTADO MAESTRO DE REGISTROS					Código: FGD.03					
							Versión: 01					
PROCESO:		PLANEACIÓN INSTITUCIONAL										
NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO (si aplica)	RESPONSABLE DEL MANEJO DEL ARCHIVO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO		NIVEL DE ACCESO	TIEMPO DE RETENCION EN ARCHIVO DE GESTIÓN	DISPOSICIÓN FINAL				
				Impreso	Digital			E	CT	M	SE	
Histórico de reformas y adecuaciones.	FPI.01	Profesional Planeación	C:>jmiguel>planos uis>SIG> actualizaciones pendientes.		x	General (oficina)	5		x			
Proyectos Tipo A - Descripción del problema o necesidad.	FPI.02	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x				
Proyectos Tipo A - Objetivos del Proyecto.	FPI.03	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x				
Proyectos Tipo A - Población afectada y/o zona afectada y Población objetivo del proyecto.	FPI.04	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x				
Proyectos Tipo A - Descripción de la situación actual y su evolución.	FPI.05	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x				
Proyectos Tipo A - Descripción y cuantificación de la necesidad o problema.	FPI.06	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x				
Proyectos Tipo A - Cuantificación de la demanda y oferta del principal bien y/o servicio.	FPI.07	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x				
Proyectos Tipo A - Principales alternativas del proyecto.	FPI.08	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x				
Proyectos Tipo A - Descripción de la Alternativa N°__	FPI.09	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x				
Proyectos Tipo A - Descripción y cuantificación de los principales beneficios del proyecto.	FPI.10	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x				
Proyectos Tipo A - Presupuesto de obra del proyecto.	FPI.11	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x				
Proyectos Tipo A - Capacidad instalada.	FPI.12	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x				

PROCESO:		PLANEACIÓN INSTITUCIONAL									
NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO (si aplica)	RESPONSABLE DEL MANEJO DEL ARCHIVO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO		NIVEL DE ACCESO	TIEMPO DE RETENCION EN ARCHIVO DE GESTIÓN	DISPOSICIÓN FINAL			
				Impreso	Digital			E	CT	M	SE
Proyectos Tipo A - Efecto ambiental.	FPI.13	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x			
Proyectos Tipo A - Selección de la alternativa de mínimo costo.	FPI.14	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x			
Proyectos Tipo A - Marco Institucional.	FPI.15	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x			
Proyectos Tipo A - Fuente de financiación de la inversión del proyecto.	FPI.16	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x			
Proyectos Tipo A - Fuente de financiación de la operación del proyecto.	FPI.17	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x			
Proyectos Tipo A - Sostenibilidad del proyecto.	FPI.18	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x			
Formatos Ficha EBI - Clasificación.	FPI.19	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x			
Formatos Ficha EBI - Localizaciones.	FPI.20	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x			
Formatos Ficha EBI - Justificación del Proyecto. .	FPI.21	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x			
Formatos Ficha EBI - Impacto del proyecto.	FPI.22	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x			
Formatos Ficha EBI - Estudios que respaldan el proyecto. .	FPI.23	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x			
Formatos Ficha EBI - Observaciones del proyecto Diligenciamiento .	FPI.24	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x			
Formato Presupuesto Planeación Física.	FPI.25	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x			
Formularios de Verificación Proyectos Tipo A.	FPI.26	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x			
Formularios de verificación Ficha EBI.	FPI.27	Profesional Planeación	Archivo	x		General (oficina)	1	x			
Archivo Gráfico de Planta Física (Planos, Memorias de cálculo)	A05	Profesional Planeación	Archivo	x		Restringido	5		x	x	
UIS en cifras	B03- 04	Secretaría	Archivo		x	Restringido	5	x			

		ANEXO H. LISTADO MAESTRO DE REGISTROS					Código: FGD.03				
							Versión: 01				
PROCESO:		PLANEACIÓN INSTITUCIONAL									
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
Conceptos Técnicos (Solicitud, Presupuesto o Cotización, Concepto).	C04-02	Secretaria	Archivo	x		Restringido	3	x			
Orden de Compra (Certificado de disponibilidad presupuestal, RUT, Cotizaciones, Pólizas (Si aplica), Factura, Comprobante de Almacén).	C08-01	Secretaria	Archivo	x		Restringido	5	x			
Orden de Pago (Certificado de Disponibilidad Presupuestal, RUT, Factura).	C08-03	Secretaria	Archivo	x		Restringido	5	x			
Orden de Prestación de Servicios (Certificado de disponibilidad presupuestal, RUT, Factura o cuenta de cobro, Fotocopia de paz y salvo del pago de aportes parafiscales (personas jurídicas)).	C08-04	Secretaria	Archivo	x		Restringido	5	x			
Orden de Trabajo (Certificado de disponibilidad presupuestal , RUT, Cotizaciones, Pólizas, Acta de inicio, Factura o cuenta de cobro, Acta de suspensión, Acta de reiniciación, Acta de liquidación, Fotocopia de afiliación a salud y pensión o fotocopia de paz y salvo de pago de aportes parafiscales (personas jurídicas)).	C08-05	Secretaria	Archivo	x		General (oficina)	5	x			
Informes de Evaluación de Gestión.	I01-10	Secretaria	Archivo	x		General (oficina)	2	x			
Manuales de procedimientos (Propuesta, Copia acto administrativo de aprobación).	M01-02	Secretaria	Archivo	x		Restringido	5		z	x	
Plan Institucional de Desarrollo (PID)	P03-02	Secretaria	Archivo	x		Restringido	2		x	x	
Presupuesto General (Proyecto, Copia del Acuerdo de aprobación del Consejo Superior)	P06	Secretaria	Archivo	x		Restringido	2		x	x	
Programas Académicos (Propuesta Académica, Copia Actas de Consejo de Escuela y Facultad, Concepto Planeación, Copia Acto Administrativo de Aprobación).	P08-04	Secretaria	Archivo	x		General (oficina)	5	x			

	ANEXO H. LISTADO MAESTRO DE REGISTROS						Código: FGD.03						
	Versión: 01												
PROCESO:		PLANEACIÓN INSTITUCIONAL											
NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO (si aplica)	RESPONSABLE DEL MANEJO DEL ARCHIVO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO		NIVEL DE ACCESO	TIEMPO DE RETENCION EN ARCHIVO DE GESTIÓN	DISPOSICIÓN FINAL					
				Impreso	Digital			E	CT	M	SE		
Programas de Gestión Institucional	P08-08	Secretaria	Archivo	x		General (oficina)	2	x					
Proyectos de Inversión (Fichas del Banco de Programas y Proyectos de Inversión de la Universidad Industrial de Santander (BPPIUIS), Anexos : planos, cotizaciones, conceptos (cuando aplique), solicitudes para modificación de proyectos y presupuesto Pólizas (si aplica), Certificado del Banco de Programas y Proyectos de la UIS (BPPIUIS), Copia del Acuerdo del Consejo Superior y del Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI), Evaluaciones (Técnicas, Económicas e Institucionales).	P12-04	Secretaria	Archivo	x		Restringido	5		x	x			

ANEXO I. PROCEDIMIENTO PARA LA MOVILIDAD ESTUDIANTIL NACIONAL A NIVEL DE PREGRADO DE OTRAS INSTITUCIONES A LA UIS

	PROCESO RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO	Código : PRI.07
	PROCEDIMIENTO PARA LA MOVILIDAD ESTUDIANTIL NACIONAL A NIVEL DE PREGRADO DE OTRAS INSTITUCIONES A LA UIS.	Versión : 02
		Página 1 de 7
Revisó: Director de Relaciones Exteriores.	Aprobó	Fecha de aprobación:

OBJETIVO	ALCANCE
<p>Establecer las actividades necesarias para la movilidad estudiantil nacional a nivel de pregrado de otras instituciones a la Universidad Industrial de Santander.</p>	<p>Aplica a toda la movilidad estudiantil nacional a nivel de pregrado de otras instituciones a la UIS que se lleve a cabo dentro del Proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico de la Universidad Industrial de Santander.</p>
NORMATIVIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • Convenio para la movilidad estudiantil entre las universidades de Antioquia, Pontificia Bolivariana, EAFIT, Externado de Colombia, Industrial de Santander, Pontificia Universidad Javeriana, Nacional de Colombia, Del Norte, Valle, La Sabana y Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. Convenio firmado en el 2000. • Convenio de Cooperación Académica Interinstitucional entre la universidad de los ANDES (Bogotá) y la Universidad Industrial de Santander -UIS-. Convenio firmado el 22 de Agosto del 2006 • Convenio Marco de Cooperación entre la Universidad del Magdalena y la Universidad Industrial de Santander. Convenio firmado el 14 de Febrero del 2005. • Convenio Marco de Cooperación entre la Universidad del Cauca y la Universidad Industrial de Santander. Convenio firmado el 28 de Noviembre del 2005. • Convenio Nodo Oriente – RCI. Convenio para la movilidad estudiantil entre las Universidades Autónoma de Bucaramanga, Francisco de Paula Santander, Industrial de Santander, Pamplona, Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga y Santo Tomás de Aquino seccional Bucaramanga. Convenio firmado el 26 de Octubre del 2006. • Acuerdo 109 de 2000 del Consejo Académico. Reglamento de Intercambio Académico. • Reglamento Académico Estudiantil de Pregrado. 	



PROCESO RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO

Código : PRI.07

PROCEDIMIENTO PARA LA MOVILIDAD ESTUDIANTIL NACIONAL A NIVEL DE
PREGRADO DE OTRAS INSTITUCIONES A LA UIS.

Versión : 02

Página 2 de 7

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Estudiante de Intercambio:** Aquel estudiante que tiene matrícula vigente en determinada Universidad de Origen, en alguno de sus programas académicos, y que se encuentra adelantando estudios en la Universidad Industrial de Santander. El estudiante de intercambio, no pierde la calidad de estudiante en su Universidad de Origen, sin embargo, está sujeto a la reglamentación de la UIS y de la Universidad de la cual proviene.
- **Matrícula Académica:** Proceso que permite realizar al estudiante la inscripción de determinadas asignaturas para un periodo académico específico (de un semestre, cursos vacacionales, asignaturas específicas).
- **Matrícula Financiera:** Pago de los derechos de matrícula realizado por el estudiante en su Universidad de Origen.
- **Misiva:** Carta.
- **Movilidad Estudiantil:** Programa que brinda la posibilidad de enriquecimiento académico y cultural y de apertura a nuevas experiencias regionales a los estudiantes de pregrado, mediante el desarrollo de uno y/o hasta dos periodos académicos en universidades en convenio.
- **SIGUEME:** Programa nacional de movilidad estudiantil, originado del G-10 y ampliada al grupo de universidades acreditadas a Septiembre de 2007. Sistema Interinstitucional de un Grupo de Universidades Encaminado a la Movilidad Estudiantil.
- **Universidad Huésped:** Institución universitaria nacional que actúa como receptora y anfitriona de estudiantes de pregrado, previo convenio de cooperación e intercambio académico vigente. Para este procedimiento refiere a la Universidad Industrial de Santander.
- **Universidad de Origen:** Nombre de la Universidad de la cual proviene el estudiante.

CONSIDERACIONES

OBSERVACIONES

- El estudiante que haya sido admitido en la UIS como estudiante de intercambio, deberá acogerse a la normativa vigente en el Reglamento Estudiantil de pregrado de la UIS, en lo que respecta a derechos, deberes y régimen disciplinario.
- El estudiante de intercambio que viene a la UIS debe asumir los gastos que ocasione su desplazamiento, hospedaje y manutención, y los gastos por concepto de carné estudiantil. Además deberá estar afiliado a un Sistema de Seguridad Social o EPS.
- La matrícula académica del estudiante de intercambio en la UIS se hará mediante el procedimiento establecido por la Dirección de Admisiones y la Escuela respectiva. La homologación de las asignaturas vistas en la UIS, se registrará por la reglamentación que tenga la universidad de origen del estudiante en intercambio.
- La matrícula financiera del estudiante visitante deberá ser realizada en la universidad de origen.

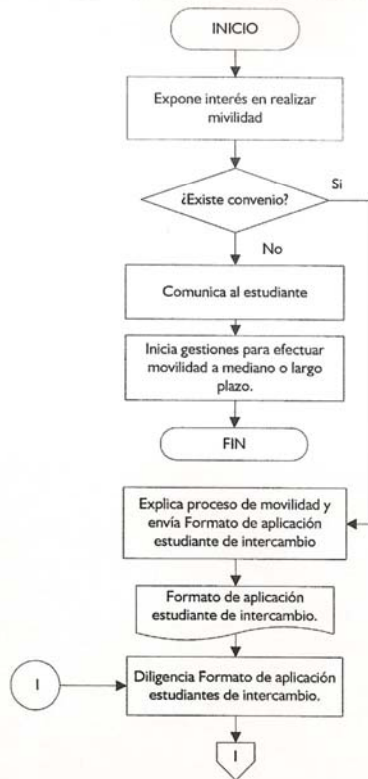


DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTOS DE REFERENCIA



1. Expone interés de estudiar en la UIS, comunicándolo a Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico a través de un correo electrónico, llamada telefónica o a través de la Coordinación de Movilidad en la Universidad de origen.

Estudiante

2. Comunica al estudiante las razones por las cuales no puede aplicar al intercambio estudiantil con la UIS.

Asistente

3. Inicia gestiones para efectuar futura movilidad a mediano o largo plazo entre la UIS y la universidad de origen del candidato interesado.

Asistente

4. Explica el proceso de movilidad y envía Formato de aplicación estudiante de intercambio al estudiante interesado en cursar periodo académico en la UIS.

Estudiante

5. Diligencia el Formato de aplicación estudiante de intercambio FRI.01, consignando las asignaturas correspondientes al nivel que cursará

Formato de aplicación estudiante de intercambio. FRI. 01



DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD Start([1]) --> Step6[Envía Formato de aplicación estudiantes de intercambio.] Step6 --> Step7[Toma copia a la documentación y envía original a la escuela respectiva.] Step7 --> Step8[Revisa asignaturas contenidas en el Formato de aplicación estudiantes de intercambio] Step8 --> Decision{¿Aprueba asignaturas?} Decision -- Si --> Step11[Expide carta de aceptación.] Decision -- No --> Step9[Comunica al estudiante] Step9 --> Step10[Modifica asignaturas.] Step10 --> Step11 Step11 --> Step12[Carta de aceptación.] Step12 --> Step13[Emite respuesta de aceptación al Coordinador de movilidad en la universidad de origen.] Step13 --> End([2]) </pre>	<p>6. Envía Formato de aplicación estudiantes de intercambio a la UIS.</p> <p>7. Toma copia a la documentación remitida por el Coordinador de movilidad de la universidad de origen y envía original a la Escuela respectiva.</p> <p>8. Revisa las asignaturas contenidas en el Formato de aplicación estudiantes de intercambio y el perfil del estudiante que está aplicando a movilidad.</p> <p>9. Comunica al estudiante la no aprobación de asignaturas, para que se realicen los cambios pertinentes (si los pudiese realizar) o para que desista del intercambio.</p> <p>10. Modifica asignaturas y obtiene aval del Director de Estudios de la universidad de origen.</p> <p>11. Expide carta de aceptación a Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.</p> <p>12. Emite respuesta de aceptación al Coordinador de movilidad en la universidad de origen.</p>	<p>Coordinador de Movilidad en la Universidad de Origen.</p> <p>Asistente.</p> <p>Director de Escuela.</p> <p>Director de Escuela.</p> <p>Estudiante</p> <p>Director de Escuela.</p> <p>Asistente.</p>	<p>Formato de aplicación estudiante de intercambio. FRI. 01</p>


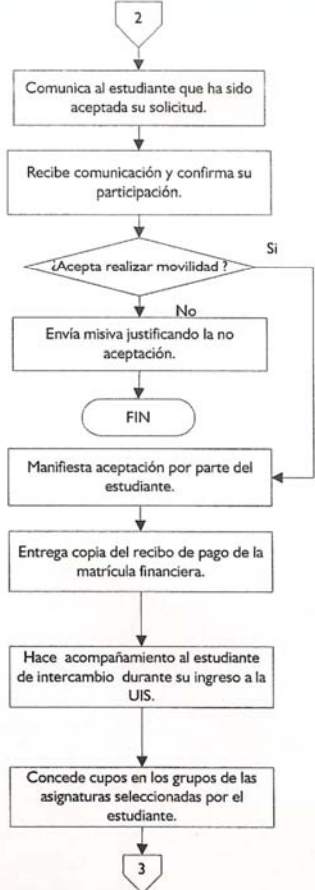
	PROCESO RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO		Código : PRI.07
PROCEDIMIENTO PARA LA MOVILIDAD ESTUDIANTIL NACIONAL A NIVEL DE PREGRADO DE OTRAS INSTITUCIONES A LA UIS.			Versión : 02
			Página 5 de 7
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD 2[2] --> A[Comunica al estudiante que ha sido aceptada su solicitud.] A --> B[Recibe comunicación y confirma su participación.] B --> C{¿Acepta realizar movilidad?} C -- No --> D[Envía misiva justificando la no aceptación.] D --> FIN([FIN]) C -- Si --> E[Manifiesta aceptación por parte del estudiante.] E --> F[Entrega copia del recibo de pago de la matrícula financiera.] F --> G[Hace acompañamiento al estudiante de intercambio durante su ingreso a la UIS.] G --> H[Concede cupos en los grupos de las asignaturas seleccionadas por el estudiante.] H --> 3[3] </pre>	<p>13. Comunica al estudiante que ha sido aceptada su solicitud de intercambio.</p> <p>14. Recibe comunicación y confirma su participación en el intercambio.</p> <p>15. En caso de optar por no llevar a cabo la movilidad, envía una misiva justificando la no aceptación</p> <p>16. Manifiesta aceptación por parte del estudiante a Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.</p> <p>17. Se dirige a Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico con copia del recibo de pago de la matrícula financiera de su universidad de origen.</p> <p>18. Hace acompañamiento al estudiante de intercambio durante su ingreso a la UIS. Indica dónde expedir el carné de estudiante(Dirección de Admisiones y Registro Académico), dónde solicitar asistencia médica en caso de requerirlo (Bienestar Universitario) y demás lugares de interés.</p> <p>19. Concede cupos en los grupos de las asignaturas seleccionadas por el estudiante y envía información a la Dirección de Admisiones y Registro Académico.</p>	<p>Coordinador de Movilidad en la Universidad de Origen.</p> <p>Estudiante</p> <p>Estudiante.</p> <p>Coordinador de Movilidad en la Universidad de Origen.</p> <p>Estudiante</p> <p>Asistente</p> <p>Secretaria</p> <p>Escuela</p>	




DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD Start([3]) --> Step20[Archiva la información del estudiante y expide carné.] Step20 --> Doc20[Carné estudiantil] Doc20 --> Step21[Realiza programa de intercambio.] Step21 --> Dec22{¿Fin del programa de intercambio?} Dec22 -- No --> Conn1((1 pag 3)) Dec22 -- Si --> Step22[Reporta calificaciones a Dirección de Admisiones y Registro Académico.] Step22 --> Step23[Envía calificaciones obtenidas por el estudiante a la Universidad de origen.] Step23 --> Doc23[Calificaciones] Doc23 --> Step24[Archiva calificaciones del estudiante que realizó intercambio.] Step24 --> End([FIN]) </pre>	<p>20. Archiva la información del estudiante y expide carné que lo identifica como estudiante en intercambio en la UIS.</p> <p>21. Realiza programa de intercambio en la UIS.</p> <p>22. Reporta calificaciones a Dirección de Admisiones y Registro Académico.</p> <p>23. Envía calificaciones obtenidas por el estudiante de intercambio al Coordinador de movilidad en la universidad de origen y a su vez envía copia de éstas a la oficina de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico y a la Escuela respectiva.</p> <p>24. Archiva calificaciones del estudiante que realizó intercambio.</p>	<p>Dirección de Admisiones y Registro Académico.</p> <p>Estudiante</p> <p>Escuela.</p> <p>Dirección de Admisiones y Registro Académico.</p> <p>Asistente</p>	<p>Calificaciones.</p>



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	Mayo 22 de 2002	Creación del Documento
2		<ul style="list-style-type: none">* Cambio en la realización de algunas actividades (Verificación del estado del convenio (Activo ó Inactivo) previo al envío del formulario de aplicación) y eliminación de actividades (generación de la hoja de vida y de carné estudiantil al estudiante de la universidad de origen por parte de Admisiones y Registro Académico).* 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 para la movilidad estudiantil nacional a nivel de pregrado de otras instituciones a la UIS código: PRI.07 modifica y sustituye al procedimiento Intercambio de estudiantes de otras instituciones en la UIS código: A11.02

	PROCESO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Código: GPI.02
	ANEXO J. GUIA PARA LA GESTIÓN DE ADECUACIONES EN LA PLANTA FÍSICA DE LA UIS.	Versión: 01
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO


Describir el trámite requerido para los proyectos de reformas internas, externas y cambios de uso que afectan la planta física, redes y acometidas del campus central y las diferentes sedes de la Universidad Industrial de Santander.

2. ALCANCE

Aplica para los proyectos de intervenciones físicas y cambios de uso al interior del campus central y de las sedes de la Universidad Industrial de Santander que no requieran ser radicados en el BPPIUIS.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Acometida:** Instalación por la que se deriva hacia un edificio u otro lugar parte del fluido que circula por una conducción principal.
- **BPPIUIS:** Banco de Programas y Proyectos de Inversión UIS.
- **Coordinador delegado:** Persona encargada por el Ordenador del gasto de realizar la gestión para la ejecución del proyecto.
- **DMT:** División de Mantenimiento Tecnológico.
- **DSI:** División de Servicios de Información.
- **Estudios de Preinversión:** Hace referencia a los diseños, los presupuestos, las especificaciones técnicas y las memorias de cálculo necesarios para llevar a cabo los proyectos de adecuación.
- **Extensión .DWG:** Extensión referente al programa Autocad.
- **Fondo 6:** Fondo especial. Recursos adquiridos por las UAA por la venta de servicios a la comunidad en general, tales como consultorías, asesorías, convenios, programas de extensión, extensión, educación a distancia y matrículas de postgrados, entre otros.
- **Interventoría de obra:** La interventoría consiste en la vigilancia de un contrato que una persona natural o jurídica realiza, en representación del ordenador del gasto o de su delegado, con el fin de asegurar a la Universidad la correcta ejecución del contrato y que la obra realizada por el contratista se ciña a los planos, a las normas y las características estipuladas o convenidas en el contrato.

	PROCESO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Código: GPI.02
	ANEXO J. GUIA PARA LA GESTIÓN DE ADECUACIONES EN LA PLANTA FÍSICA DE LA UIS.	Versión: 01
		Página 2 de 4

- **Ordenador del Gasto:** Funcionario de la UIS que firma el contrato.
- **Planos record o definitivos:** También conocidos como planos As Build. Son los planos que representan fielmente el proyecto implementado, en su versión final.
- **UAA:** Unidad académica o administrativa de la UIS.

4. CONTENIDO DE LA GUÍA

Con el objetivo de asesorar las UAA se han definido los siguientes pasos para la formulación de iniciativas de adecuaciones menores y reformas.

4.1. CONSIDERACIÓN.

Para los proyectos de adecuaciones radicados en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión se seguirá el procedimiento establecido por el Banco.

4.2. GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ADECUACIONES.

4.2.1. Solicitud de valoración inicial de la iniciativa.

La UAA gestora de la iniciativa debe tramitar ante Planeación el respectivo concepto de viabilidad de las reformas internas y externas que modifiquen la planta física, redes y acometidas del campus central y las diferentes sedes; este requisito debe ser previo al inicio de la etapa de preinversión y ejecución de las obras, independiente de la procedencia de los recursos (incluso Fondo 6).


4.2.2. Entrega formal y revisión del componente técnico de la propuesta de adecuación.

La UAA gestora de la iniciativa realiza la entrega formal de la propuesta de adecuación y su respectiva documentación técnica de soporte, como son presupuestos, especificaciones y diseños; de acuerdo con las observaciones expresadas por Planeación.

Planeación revisa el componente técnico y ambiental de la propuesta de adecuación y procede a emitir concepto y sugerencias o recomendaciones para la formulación del respectivo proyecto de inversión.

4.2.3. Emisión de concepto por parte de Planeación.

Planeación en calidad de unidad asesora, emite un concepto valorativo de las propuestas de adecuaciones o intervenciones físicas solicitadas por la UAA; este concepto debe orientarse hacia la evaluación de su viabilidad técnica.

	PROCESO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Código: GPI.02
	ANEXO J. GUIA PARA LA GESTIÓN DE ADECUACIONES EN LA PLANTA FÍSICA DE LA UIS.	Versión: 01
		Página 3 de 4

- **Viabilidad de la propuesta de adecuación.**

En el caso que el concepto inicial de viabilidad sea favorable, la UAA procede a realizar la gestión necesaria para contratar los estudios de preinversión requeridos, como son los diseños técnicos, presupuestos y especificaciones de construcción. Planeación asesorará a las UAA en la delimitación de los requisitos y alcances mínimos que deben cumplir los diseños.

- **No viabilidad de la propuesta de adecuación.**

En el caso que el concepto inicial de viabilidad sea no favorable, se evaluarán en conjunto con la UAA gestora de la iniciativa y las unidades asesoras pertinentes, las diferentes alternativas y argumentos adicionales, y se procederá a corregir la propuesta inicial y atender las recomendaciones de planeación, tendientes a obtener concepto favorable de la viabilidad; atendidas estas recomendaciones se evaluará nuevamente y se podría proceder a hacer las recomendaciones para la posterior toma de decisiones concertadas.

4.2.4. Coordinación de la contratación para la ejecución de obras.

Una vez obtenido el concepto favorable de viabilidad, la UAA lleva a cabo la coordinación de la contratación, la cual debe enmarcarse en el Reglamento de Contratación UIS y el Manual de Normas y Procedimientos de Contratación, entre otras reglamentaciones, como lo son la Resolución 13/1994, la Resolución Rectoral 249/2004, los Artículos 37, 38, 39 del Estatuto Presupuestal UIS (Acuerdo Superior 67/2003), la Ley 788/2002 y el Artículo 162 Ley 223/95.



Adicionalmente la UAA debe solicitar a la División de Planta Física, a la DSI y a la DMT (cuando aplique), la designación de un interventor de la obra, quien será el encargado de supervisar la correcta ejecución del proyecto y la elaboración de las actas.

4.2.5. Modificaciones a los diseños inicialmente aprobados.

En el caso de requerirse durante la etapa constructiva modificaciones a los diseños previamente aprobados, el Coordinador del proyecto será el encargado de coordinar una reunión entre el contratista, el interventor y Planeación para analizar las alternativas de ajustes o modificaciones o mejoras posibles.

4.2.6. Entrega de planos record o definitivos.

Una vez culminada las adecuaciones, el contratista debe entregar todos los planos record o definitivos al interventor de obra en forma análoga y digital con extensión .DWG, quien certificará su revisión antes de enviarlos a Planeación. La entrega de los planos record por parte del contratista es requisito indispensable para el pago y liquidación final del proyecto.

 	PROCESO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Código: GPI.02
	ANEXO J. GUIA PARA LA GESTIÓN DE ADECUACIONES EN LA PLANTA FÍSICA DE LA UIS.	Versión: 01
		Página 4 de 4

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1		Creación del Documento.

Anexo K. Plegable Calidad en la UIS Capacitación



CALIDAD EN LA UIS

La Universidad Industrial de Santander adelanta actualmente 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.



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

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



PARA QUÉ IMPLEMENTAR ISO 9001:2000

El motivo que impulsa a las organizaciones a implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2000 es alcanzar la satisfacción de los clientes o beneficiarios a través de un cambio organizacional que redunde en la mejora de la calidad final del producto o servicio ofrecido.

BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000

INTERNOS:

- Mejoramiento de la organización interna.
- Aumento de la productividad.
- Incremento de la rentabilidad.
- Orientación hacia el mejoramiento continuo. Ciclo PHVA.
- Mejoramiento en la motivación y el trabajo en equipo del personal.



EXTERNOS:

- Mejoramiento de la imagen Institucional.
- Refuerzo de la confianza entre los beneficiarios actuales y potenciales.
- Mejores relaciones y métodos de trabajo con beneficiarios y proveedores.
- Mejoramiento de la posición competitiva.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



LOS OCHO PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Enfoque al cliente:



- Comprensión de las necesidades y expectativas.
- Medición de la satisfacción.
- Relaciones con el cliente.

Liderazgo

- Comprensión y respuesta a cambios en el ambiente externo.
- Construcción de confianza.
- Motivación y reconocimiento de las contribuciones a la gente.



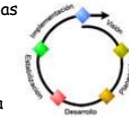
Participación del personal



- Innovación y creatividad en la promoción de los objetivos de la organización.
- Entusiasmo y orgullo por hacer parte de la organización.

Enfoque basado en procesos

- Identificación de las entradas y salidas del proceso.
- Identificación de las interrelaciones del proceso con las otras funciones de la organización.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Enfoque de sistema para la gestión



- Comprensión de las interdependencias entre los procesos del sistema.
- Mejora continua del sistema.

Mejora Continua

- Mejora continua de los productos, procesos y sistemas.
- Mejora progresiva y de logro.



Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones



- Toma de medidas y recolección de datos.
- Toma de decisiones con base en los resultados.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

- Identificación y selección de proveedores claves.
- Comunicaciones claras y abiertas.
- Compartir la información y planes futuros.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



LA ORGANIZACIÓN DEBERÍA ESTAR ENFOCADA EN:



Talento Humano
Competente
Comprometido



Procesos
+ Eficientes +
Eficaces



Dinero
+ Proveedores
Estado

Organización



Beneficiarios
Encantados
Producto
Alta Percepción de Valor

CONCEPTOS BÁSICOS

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

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

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

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

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE APOYO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

ISO 9001:2000



EL RESULTADO DESEADO SE ALCANZA CON UN COMPROMISO

TOTAL.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

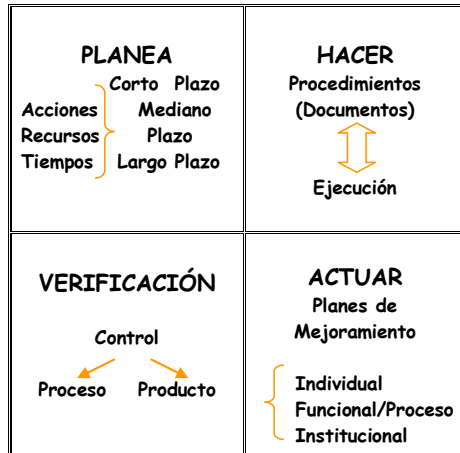


PROCESO

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

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

- Aclarando el papel de los líderes.
- Fortaleciendo su competencia.
- Gestionando los procesos bajo el modelo del ciclo PHVA



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



¿COMO SE EVIDENCIA EN MI PROCESO?

ENTRADAS

- Actividades de intercambio.
- Convocatorias y convenios.
- Propuestas para pasantías.
- Información académica de estudiantes.
- Información de oportunidades en el exterior.
- Solicitud de servicios



PROCESO

RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO

Actividades / Tareas

SALIDAS

- Usuarios informados sobre actividades y eventos internacionales.
- Intercambios.
- Convenios.
- Pasantías.
- Información sobre oportunidades en el exterior.
- Formación a nivel de Postgrados.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



LA ESTANDARIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

BENEFICIOS

- Ayuda a los empleados a comprender su función dentro de la organización.
- Brinda una base para la formación de nuevos empleados y la formación periódica de los empleados actuales.
- Brinda confianza al cliente, basada en los sistemas documentados.
- Brinda una estructura de requisitos clara para los proveedores.

TIPOS DE DOCUMENTACIÓN...

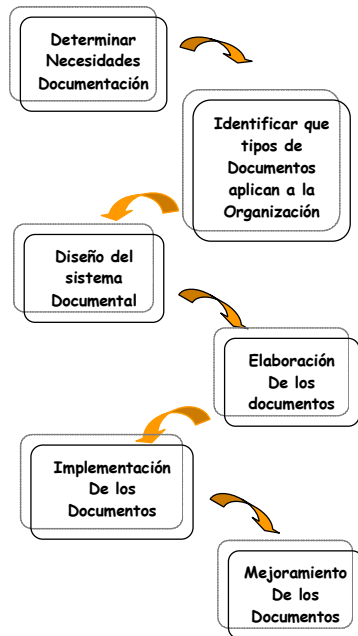
- ✓ Registros
- ✓ Procedimientos, Guías, Instructivos, Protocolos.
- ✓ Manuales, Caracterizaciones



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



METODOLOGÍA DE LA DOCUMENTACIÓN



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



DEFINICIONES

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte.

INFORMACIÓN: Datos que poseen un significado.

DOCUMENTO ESPECÍFICO: Documento de aplicación particular en un proceso de la universidad.

DOCUMENTO TRANSVERSAL: Documento de aplicación a varios de los procesos de la universidad.

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

MANUAL DE LA CALIDAD: Documento que especifica el SGC de una Organización.

GUÍA: Documento que establece recomendaciones o sugerencias.

INSTRUCTIVO: Documento que describe en forma detallada y secuencial una actividad específica (cómo).

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

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE APOYO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

ISO 9001:2000



EL RESULTADO DESEADO SE ALCANZA CON UN COMPROMISO TOTAL.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

"Los indicadores y mecanismos de control de calidad de los procesos, son los signos vitales de la organización"

POR QUÉ SON IMPORTANTES LOS INDICADORES?



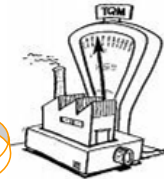
- ✓ Permiten visualizar el panorama de una organización.
- ✓ Permiten controlar adecuadamente una situación específica.
- ✓ Permiten predecir y actuar con base en las tendencias positivas o negativas observadas.
- ✓ Permiten monitorear el avance o ejecución de un proyecto.

EL PHVA DE UN INDICADOR

<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecutar las acciones planteadas como resultado del análisis realizado. ✓ Estas acciones pueden ser correcciones, mejoras o acciones correctivas. 	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar la fórmula del indicador. ✓ Determinar la meta, lo que se quiere lograr. ✓ Establecer la periodicidad, cada cuanto se va a medir. ✓ Los responsables de llevar a cabo la medición. ✓ Establecer las fuentes de consulta. ✓ Determinar la forma de presentar los informes.
<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar análisis de la información organizada para evaluar el cumplimiento de metas. ✓ Tomar decisiones o conclusiones con base a las cifras obtenidas del análisis. ✓ Formalizar la información obtenida en actas, registros o documentos. 	<p>H</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener la fuente de los datos de información. ✓ Tener información oportuna, veraz y confiable.

CÓMO ESTABLECER UN INDICADOR?

1. Establecer objetivos y estrategias claras.



2. Definir factores claves del éxito.

3. Diseñar la medición.



4. Determinar y asignar recursos.

5. Medir y ajustar.

6. Estandarizar y formalizar.

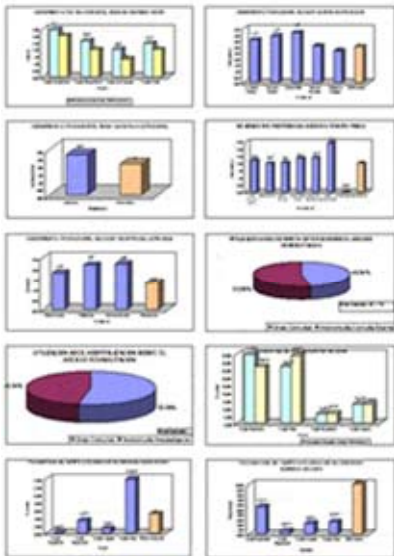
7. Mantener en uso y mejorar continuamente.



CÓMO SE DEBEN PRESENTAR LOS INDICADORES?

En forma
gráfica

Permiten mostrar los
resultados de una forma
dinámica y entendible.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



CONCEPTOS

PARA RECORDAR...

- **Gestión:** Conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos.
- **Indicador:** Medida de la condición de un proceso o evento en un momento determinado, que en conjunto pueden proporcionar una visión del panorama de la situación de un proceso, negocio o de las ventas de una compañía.

"Los empleados de las organizaciones son fundamentales para definir e implementar el seguimiento y medición de los procesos / productos y su compromiso es necesario para lograr cambios exitosamente".



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE APOYO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

ISO
9001:2000



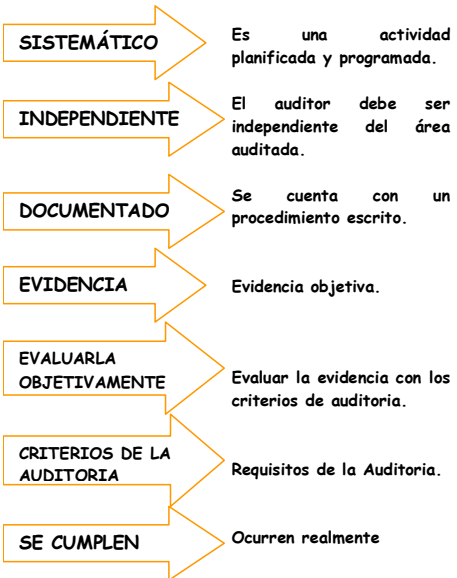
EL RESULTADO
DESEADO SE ALCANZA
CON UN COMPROMISO
TOTAL.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



¿QUÉ ES AUDITORIA?

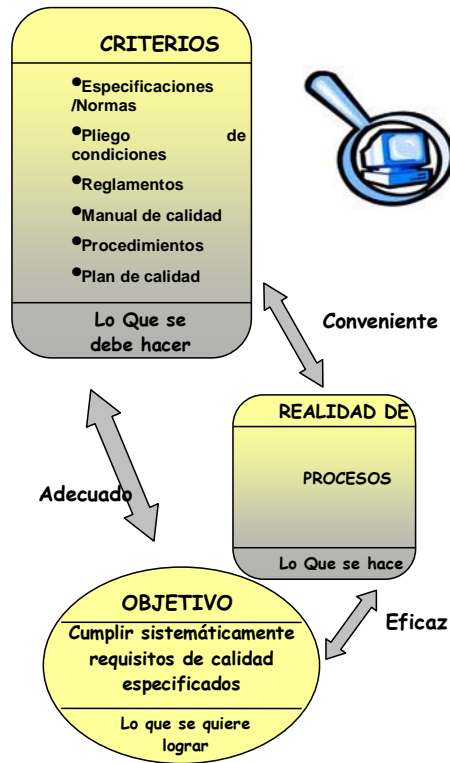
"Proceso sistemático, independiente, documentado, para obtener evidencia y evaluarla objetivamente, con el fin de determinar en que grado se cumplen los criterios de la auditoria" ISO 19011



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



PROCESO DE AUDITORIA



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



¿PARA QUE REALIZAR AUDITORIAS?

- ✓ Detectar oportunidades para la mejora continua.
- ✓ Asegurar la implementación eficiente y eficaz de los procesos.
- ✓ Identificar fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión. Evaluar el compromiso del talento humano de la empresa.
- ✓ Ejecutar seguimiento de las acciones correctivas y preventivas (eficacia).
- ✓ Conocer la capacidad del SGC para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001: 2000 y otros requisitos legales y reglamentarios.



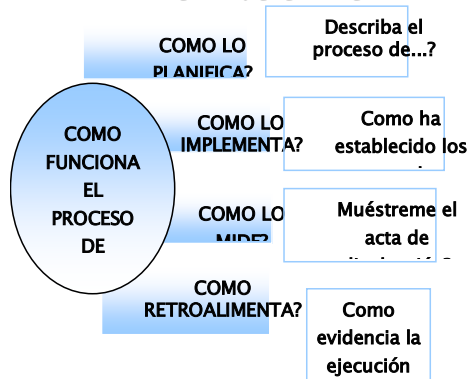
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



TIPOS DE AUDITORIA

- Internas**
 - DE PRIMERA PARTE**
Son realizadas por la propia organización o en nombre de ésta para revisión por la dirección y otros propósitos internos
 - DE SEGUNDA PARTE**
La realizan las partes que tienen interés en la organización, por ejemplo clientes/ beneficiarios
- Externas**
 - DE TERCERA PARTE**
La realizan organismos externos e independientes, por ejemplo los que ofrecen registros de certificación de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001

PROCESO DE ENTREVISTA



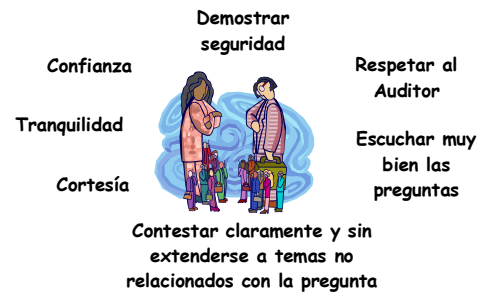
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORIA



ACTITUD FRENTE A LA AUDITORIA



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE APOYO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

ISO
9001:2000



EL RESULTADO DESEADO SE ALCANZA CON UN COMPROMISO TOTAL.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Anexo L. Planeación Institucional



ACTA DE REUNIÓN N° 01

Fecha	Octubre 5 de 2007		
Tema :	Capacitación al grupo primario acerca de los fundamentos de la Norma ISO 9001: 2000, Inducción al SGC UIS, Procesos y documentación.	Lugar: Salón de juntas de Planeación Institucional.	UIS
Hora de inicio	2:00 p.m.	Hora de finalización:	4:45 p.m.

ASISTENTES	
NOMBRE	CARGO
Alonso Silva Rojas.	Director Proceso Planeación Institucional
Carmelo Briceño P.	Profesional
Juan Miguel Ortiz R.	Profesional
Reinaldo Monroy A.	Profesional
Piedad Rincón S.	Profesional
Jorge E. Torres C.	Profesional
Sandra Leguizamón.	Profesional
Aida Victoria Santos.	Profesional
Genny Ruiz Joya.	Profesional
Antonio Pulido.	Profesional
Euclides A. Rueda.	Profesional
Sandra Pinzón.	Coordinadora SGC UIS.
Irma Paola Camargo.	Coordinadora SGC UIS.
Andrea Fernanda Guerrero Melo	Auxiliar Proceso Planeación Institucional.

TEMAS TRATADOS			
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación al Grupo Primario. Contenido de la Capacitación: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentos de la Norma ISO 9001:2000 e inducción al SGC UIS. ▪ Procesos y Documentación para llevar a cabo la implementación de un SGC. 			
COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA	VERIFICACIÓN
- Realizar la construcción de la caracterización del Proceso de Planeación Institucional de acuerdo a los documentos entregados por el grupo primario.	Andrea F. Guerrero M.	Octubre 10 de 2007	OK Oct-10-07
- Llevar a cabo reunión con el Dr. Antonio Pulido para tratar temas relacionados con el proceso de Planeación de la UIS.	Antonio Pulido. Andrea F. Guerrero M.	Octubre 12 de 2007.	OK Oct-12-07
- Llevar a cabo reunión con Jorge Torres para tratar temas relacionados con el desarrollo, formulación y aplicación de indicadores.	Jorge Torres. Andrea F. Guerrero M.	Octubre 8 de 2007.	OK-Oct 8-07

Próxima reunión	
Fecha: 7 de Noviembre de 2007.	Lugar: Salón de juntas de Planeación Institucional.



ACTA DE REUNIÓN N° 07

Fecha	Agosto 24 de 2007	Lugar:	UIS
Tema :	Capacitación Fundamentos Básicos de la Norma ISO 9001:2000.	Oficinas Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.	
Hora de inicio	9:30 a.m.	Hora de finalización:	10:30 a.m.

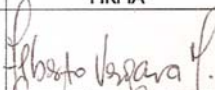

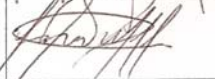
ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Alberto Vergara Herrera.	Director Proceso Relaciones interinstitucionales de intercambio académico.	<i>Alberto Vergara H.</i>
Carmen Cecilia Carvajal A.	Secretaria	<i>Carmen Cecilia Carvajal A.</i>
Andrea Fernanda Guerrero Melo	Auxiliar Proceso Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.	<i>Andrea Fernanda Guerrero Melo</i>

TEMAS TRATADOS			
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación Fundamentos Básicos de la Norma ISO 9001:2000 - Sensibilización al grupo primario de la importancia de implementar un Sistema de Gestión de Calidad en la UIS . - Realización del Taller "Principios de gestión de la Calidad". 			
COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA	VERIFICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo segunda capacitación: "Procesos y Documentación". 	Alberto Vergara Herrera. Secretaria Andrea Fernanda Guerrero Melo	Agosto 24 de 2007	Agosto 28 de 2007

Próxima reunión	
Fecha: Agosto 28 de 2007.	Lugar: Oficinas proceso Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.

ACTA DE REUNIÓN N° 08

Fecha	Agosto 28 de 2007	Lugar:	Oficinas Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.	UIS
Tema :	Capacitación Procesos y Documentación.			
Hora de inicio	3:15 p.m.	Hora de finalización:	4:30 p.m.	

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Alberto Vergara Herrera.	Director Proceso Relaciones interinstitucionales de intercambio académico.	
Carmen Cecilia Carvajal A.	Secretaria	
Andrea Fernanda Guerrero Melo	Auxiliar Proceso Interinstitucionales de Relaciones Académico.	

TEMAS TRATADOS			
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación Procesos y Documentación. - Sensibilización al grupo primario de la importancia de documentar y estandarizar las actividades que se realizan dentro del proceso. - Realización del Taller "Control de Documentos". 			
COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA	VERIFICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo tercera capacitación: "Indicadores de Gestión". 	Alberto Vergara Herrera. Secretaria Andrea Fernanda Guerrero Melo	Agosto 30 de 2007	Agosto 30 de 2007

Próxima reunión	
Fecha: Agosto 30 de 2007.	Lugar: Oficinas proceso Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.


ACTA DE REUNIÓN N° 09

Fecha	Agosto 30 de 2007	Lugar:	Relaciones	UIS
Tema :	Capacitación sobre los Indicadores	Oficinas Interinstitucionales de Intercambio Académico.	de	
Hora de inicio	8:45 a.m.	Hora de finalización:	10:00 a.m.	

ASISTENTES			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	
Alberto Vergara Herrera.	Director Proceso Relaciones interinstitucionales de intercambio académico.		
Carmen Cecilia Carvajal A.	Secretaria		
Andrea Fernanda Guerrero Melo	Auxiliar Proceso Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.		

TEMAS TRATADOS			
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación acerca de los Indicadores. - Sensibilización al grupo primario de la importancia de implementar indicadores que permitan realizar seguimiento a las actividades realizadas dentro del proceso. - Realización de los Talleres: <ul style="list-style-type: none"> • Taller #1, en el cual se definían los servicios del proceso, los atributos de calidad, así como el objetivo del proceso y su respectivo indicador. • Matriz de Indicadores de Gestión, a partir del objetivo del proceso y el despliegue de estrategias para el cumplimiento del mismo. 			
COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA	VERIFICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo cuarta capacitación: "Auditorias Internas". 	Alberto Vergara Herrera. Secretaria Andrea Fernanda Guerrero Melo	Septiembre 5 de 2007	Septiembre 5 de 2007

Próxima reunión	
Fecha: Septiembre 5 de 2007.	Lugar: Oficinas proceso Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.

	SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO : FSE.04
	ANEXO M. INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN: 1

2.13 PROCESO RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

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 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

- El consolidado existente de las estadísticas de los convenios con Universidades y Entidades Externas, lo cual permite un control y seguimiento para su renovación.
- Las mejoras proyectadas para el proceso tales como la consejería estudiantil y continuar con la labor de organización de registros y documentos del proceso.

ASPECTOS POR MEJORAR


- Limitar el alcance del proceso de relaciones interinstitucionales de intercambio académico a los estudiantes de pregrado y docentes de acuerdo a la realidad del proceso.
- Utilizar otros medios de difusión a la Comunidad Universitaria para comunicar los servicios del proceso de Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.
- Fortalecer las actividades de socialización de los documentos establecidos en el proceso a todas las Unidades Académicas con el fin de asegurar una adecuada implementación por parte del personal de estas áreas.
- Identificar para cada tipo de beneficiario ya sea estudiante de pregrado o docente los requisitos que exigen, para tener claridad en su cumplimiento y respectiva medición.

NO CONFORMIDADES

- No se evidencian actividades de planeación general que contribuyan al logro del objetivo y los objetivos estratégicos del plan de gestión institucional que le corresponden al proceso de relaciones interinstitucionales de intercambio académico, incumpliendo el requisito 7.1 de la NTC-ISO 9001:2000.

OBSERVACIONES

- No se encontraron

	SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO : FSE.04
	ANEXO N. INFORME PRELIMINAR AUDITORIA	VERSIÓN: 1

Fecha del Informe: 26-11-07	N° Informe Auditoria: 2-07
------------------------------------	-----------------------------------

PROCESO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

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

- Aprobación de los documentos del proceso según lo establecido en el procedimiento control de documentos.
- Reporte y tratamiento de acciones correctivas y preventivas.

ASPECTOS POSITIVOS

- La curva de experiencia y el mejoramiento que se ha dado durante varios años para la configuración del Plan de Gestión Anual, los POAI y el Presupuesto.
- La organización de documentos y registros del Plan de Gestión 2008 desde el inicio hasta las instancias de aprobación del mismo.
- La participación activa de la Universidad en la Construcción de la Metodología de Indicadores del SUE.

ASPECTOS POR MEJORAR

- Ajustar la caracterización enfocando el objetivo y las acciones desarrolladas al Proceso Planeación Institucional y no al Área de Dirección de Planeación.
- Organizar los registros de Construcción del Plan de Desarrollo Institucional de tal forma que facilite la trazabilidad.
- Establecer como documento del Sistema de Gestión de la Calidad, el documento que establece la organización Física de la Universidad, ya que este define directrices importantes para la planeación física, igualmente incorporar los procedimientos para remodelación o adecuación de instalaciones.
- Incorporar los protocolos externos que se han definido para el SUE como documento externo del Sistema.
- Involucrar a las instancias de Dirección sobre todo al Rector quien directamente es el Responsable del Proceso.
- Fomentar la articulación del Plan de Desarrollo con el Plan de Gestión y los Indicadores del SUE.

NO CONFORMIDADES

- No se presentaron.

OBSERVACIONES

- Fortalecer las actividades de socialización de los documentos establecidos en el proceso Planeación Institucional a todas las Unidades Académicas y Administrativas que son las instancias co-responsables de la Planeación de tal forma que se asegure claridad en el desarrollo de los mecanismos de planeación existente en el corto, mediano y largo plazo.

ANEXO O. INFORME DE PREAUDITORÍA ICONTEC
Diciembre 5, 6 y 7
2007

2. OBSERVACIONES DEL PROCESO RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

No Conformidades.

- ✓ EL reglamento de intercambio académico presenta unas disposiciones que en la práctica no se cumplen:
 - Para alumnos que por su propia iniciativa consiguen una beca.
 - La fórmula ponderada para el cálculo (promedio y nota de inglés) para seleccionar los alumnos que irán de intercambio.
 - La publicación en el calendario de las fechas límites para los intercambios.

- ✓ El plan de gestión del proceso de relaciones interinstitucionales está desactualizado y no hay evidencias de su seguimiento.

Aspectos por mejorar

Para fortalecer la gestión del proceso es necesario tener en cuenta:

- ✓ El líder del proceso debe apropiarse del manejo de las herramientas de gestión (indicadores, encuestas, servicio no conforme acciones correctivas, acciones preventivas, la gestión de riesgos y el plan de gestión
- ✓ Seguimiento y actualización del “Plan de Gestión”
- ✓ Actualización del “Reglamento de intercambio académico”
- ✓ Consultar en la encuesta de satisfacción a quienes no fueron seleccionados y a la comunidad universitaria
- ✓ Definir formalmente estrategias y acciones para aumentar los convenios y participantes en los mismos
- ✓ Aprovechar la tesis de grado que se adelanta con indicadores del impacto de los servicios de este proceso para fortalecer los indicadores de gestión
- ✓ Identificar y documentar servicio no conforme, acciones correctivas y preventivas
- ✓ Mejorar la actitud de servicio

ANEXO P. INFORME DE PREAUDITORÍA ICONTEC
Diciembre 5, 6 y 7
2007

3. OBSERVACIONES DEL PROCESO PLANEACIÓN

No Conformidades.

- ✓ No se han definido disposiciones para la aplicación del requisito de producto no conforme.
- ✓ No hay evidencias de la planificación de proyectos.
- ✓ No se ha enviado la encuesta de percepción de los clientes.

Aspectos por mejorar

- ✓ EL desarrollo de proyectos. Para fortalecer la metodología definida se recomienda tener en cuenta:
 - Incluir un cronograma del diseño y desarrollo de cada proyecto
 - Formalizar en un cuadro la relación entre los requisitos de la norma ISO 9001/2000 del numeral 7.3 Diseño y Desarrollo (revisión, verificación, validación) con las actividades (viabilidad, elegibilidad, informes de visita, aprobación de presupuesto etc.) y registros que en la practica se aplican.



**ANEXO Q. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
ESTUDIANTES
2007**

**RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DE
INTERCAMBIO ACADÉMICO**

Su opinión es de gran importancia para la realización de un diagnóstico acertado que sirva como base para la creación e implementación de planes de mejoramiento de los productos y servicios ofrecidos por el proceso Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico. Agradecemos su colaboración y objetividad en el diligenciamiento de esta encuesta.

Fecha: _____


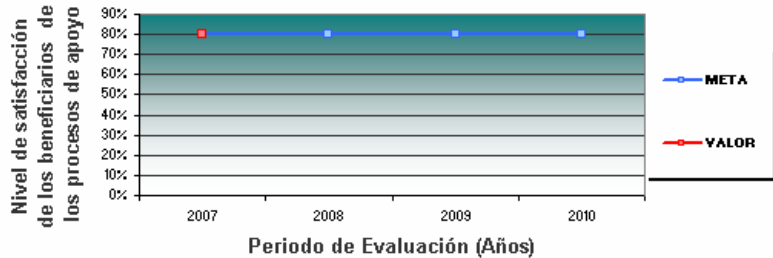
Nombre:	Nivel:
Carrera:	Semestre que practicó movilidad:

Valore de 1 a 5 los siguientes servicios, siendo: 1 la más baja calificación y 5 la más alta calificación.

ASESORÍA PRESTADA					
	1	2	3	4	5
Disponibilidad del personal para brindar asesoría en el momento de requerirlo.					
Oportunidad de la información de los programas académicos y planes de estudios con las universidades en convenio.					
Atención respetuosa.					
Claridad durante el servicio de asesoría.					

DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
	1	2	3	4	5
Disponibilidad de la información.					
Oportunidad de la información sobre los programas y planes de estudios.					
Veracidad de la información.					
Claridad de la información.					
Tiempo de respuesta a la solicitud de la aplicación.					

Sugerencias y Observaciones

		ANEXO R. PROCESO RELACIONES INTERINSITUACIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO				Código: FDI.01
		INFORMES DE SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS				Versión: 01
PROCESO	RELACIONES INTERINSITUACIONALES DE INTERCAMBIO ACADÉMICO		SUBPROCESO			
DESEMPEÑO DEL PROCESO						
1. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES						
Fecha de Seguimiento: 2007 - 11 SEMESTRE						
NOMBRE DEL INDICADOR Nivel de satisfacción de los beneficiarios de los procesos de apoyo		OBJETIVO		Evaluar el nivel de satisfacción de los beneficiarios		
Método de Cálculo	(Promedio de la calificación real obtenida en encuestas /calificación máxima posible) *100 (Por población)	Frecuencia de medición	ANUAL	Unidad	%	
Responsable	* Director Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico. * Asistente	Fuente	Encuestas de Satisfacción dirigida a Estudiantes	Meta	80%	
RESULTADOS						
 <p style="text-align: center;"> Nivel de satisfacción de los beneficiarios de los procesos de apoyo Periodo de Evaluación (Años) </p>			OBSERVACIONES: A partir del análisis de la Encuesta de Satisfacción realizada a los estudiantes se puede apreciar el cumplimiento de los requisitos de los beneficiarios mediante los resultados arrojados.			
			ACCIONES DE MEJORA:			
			RESPONSABLE: Director Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico. Asistente			
PERIODO DE EVALUACIÓN						
Año	2007	2008	2009	2010		
VALOR	80%	0%	0%	0%		
META	80%	80%	80%	80%		
Nota: Se debe diligenciar por indicador						