

**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU IMPACTO EN EL CLIENTE EN LA
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**

AUTOR

CASTRO CONTRERAS LORENA

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE
NEGOCIOS**

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS

OCAÑA

2018

**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU IMPACTO EN EL CLIENTE EN LA
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**

AUTOR

CASTRO CONTRERAS LORENA

DIRECTOR

MANUEL ANTONIO MORENO RIVEROS

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE
NEGOCIOS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS
OCAÑA
2018**

Agradecimientos

El agradecimiento de mi tesis es principalmente a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza de seguir adelante, a mi madre que en sus ojos se refleja el amor infinito que siempre me ha tenido, a los motores de mi vida mi esposo Marlo Andrés por su apoyo constante y mis hijas Salomé y Salma que en sus sonrisas reflejan la bendición concedida por Dios a mi vida.

Resumen

Las instituciones públicas de educación superior y para la presente investigación monográfica la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña hoy en día se encuentra inmersa en medio de grandes objetivos como lo es la implementación y el seguimiento de sistemas de gestión de la calidad (SGC) bajo la Norma ISO 9001. Considerando que uno de los aportes significativos de la Norma ISO 9001 es el diseño de un SGC basado en principios de gestión de la calidad, se espera una nueva forma de hacer las cosas, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes, o bien, de los usuarios. La presente monografía busca un análisis frente a los retos institucionales de la gestión de la calidad en busca conocer la gestión de la calidad y su impacto en el cliente en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Abstract

The public institutions of higher education and for the present monographic research the Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña today is immersed amid great objectives such as the implementation and monitoring of quality management systems (QMS) under the ISO 9001 standard. Considering that one of the significant contributions of ISO 9001 is the design of a QMS based on principles of quality management, a new way of doing things is expected, in order to meet the needs of the customers, or users. This monograph seeks an analysis of the institutional challenges of quality management in order to know the quality management and its impact on the client in the Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Palabras Claves: gestión de la calidad, MECI, cliente, impacto, sistemas integrados.

Tabla de Contenido

Introducción	9
 CAPÍTULO 1.	 11
1.1 Planteamiento del problema	11
1.2 Justificación.....	12
1.3 Objetivos	14
1.3.1 Objetivo General.....	14
1.3.2 Objetivos Específicos	14
 CAPÍTULO 2.	 15
2.1 Marco Teórico	15
Revisión de la Literatura.....	15
Descripción del contexto teórico- Conceptual.....	15
Marco Normativo legal.....	27
 CAPITULO 3.	 31
3.1 Metodología	31
Tipo De Investigación	31
Población	31
Técnicas de recolección de información	32
Análisis de la información.....	32
 CAPITULO 4.	 33
4.1 Análisis de la información.....	33
Realizar una revisión bibliográfica referente a los sistemas integrados de gestión en universidades públicas en Colombia.	33
Identificar los requisitos normativos requeridos para la implementación del sistema de gestión de calidad y MECI en las instituciones públicas de educación superior.	52

Analizar los avances desde el 2011 para la implementación del sistema integrado de gestión MECI. En la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.	52
Identificar los medios y/o herramientas que permitan medir la satisfacción del cliente interno y externo de la universidad Francisco de paula Santander Ocaña.....	63
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS.....	71

Lista de Tablas

Tabla 1. Avances significativos del SIG.....	53
Tabla 2. Avances en el Modelo Estándar de Control Interno MECI.....	57

Lista de Figuras

Figura 1. Modelo del sistema de gestión de calidad por procesos.....	21
Figura 2. Circulo de Deming	22
Figura 3. Mapa de procesos Universidad Nacional de Colombia.....	35
Figura 4. Mapa de Procesos Universidad Tecnológica de Pereira.....	37
Figura 5. Mapa de procesos Universidad Industrial de Santander.....	39
Figura 6. Mapa de Procesos Universidad de Pamplona.....	40
Figura 7. Mapa de Procesos Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña	42
Figura 8. Mapa de Procesos Universidad de Caldas.....	43
Figura 9. mapa de procesos Universidad del Quindio	44
Figura 10. Mapa de procesos Universidad de Cartagena.....	46
Figura 11. Mapa de Procesos Universidad del Tolima	47
Figura 12. Mapa de Procesos Universidad del Magdalena.....	48
Figura 13. Mapa de procesos Universidad de Cundinamarca.....	50

Introducción

El ser humano como eje central de la evolución de las organizaciones, desde siempre ha encauzado su existir a través de lograr metas en ámbitos personales, laborales y profesionales. De esta evolución han surgido así mismo las necesidades insatisfechas sobre las cuales las organizaciones económicas, educativas y culturales en todo el mundo han abocado su misión y objetivos institucionales a fin de satisfacer al cliente y de lucrarse con la actividad económica.

En el objetivo de satisfacer al cliente y ser más eficientes en sus procesos nacen los sistemas integrados de gestión, como la plataforma más asertiva de lograr las metas en cada organización sin importar su carácter público o privado.

En las instituciones de educación superior, estos sistemas representan un eje transversal que permite proyectar a las mismas hacia la calidad y a la evolución académica. En la Universidad Francisco de Paula Santander esta gestión de procesos de calidad ha sido implementado desde hace 7 años, contando con excelente resultados y con certificaciones de ICONTEC, que respaldan el compromiso y la excelencia académica de la institución, lo que ha generado interés de investigación para la presente monografía.

El trabajo investigativo monográfico enfoco su estudio a partir de la implementación de la gestión de la calidad a partir del impacto que esta ha causado en el cliente, como factor principal y determinante para la institución, debido a que por lo general la medición de los sistemas integrados de gestión tiende a resolver dudas y apoyar la toma de decisiones en la organizaciones, dejando de lado el impacto de la gestión en el cliente. Por lo que se trabajara en la visibilización de los resultados obtenidos a partir de la implementación del sistema integrado, la gestión para

satisfacer al cliente y el mejoramiento continuo para las acciones de mejora identificadas durante el proceso, determinando así debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas en el cumplimiento institucional, que necesariamente involucran la calidad del servicio e impactan al cliente.

CAPÍTULO 1.

1.1 Planteamiento del problema

La implementación de los sistemas de calidad hoy en día es el eje transversal a través del cual las organizaciones buscan la satisfacción del cliente con la adopción de modelos por procesos que permitan la prestación de servicios de calidad enmarcados en la eficiencia, la eficacia y la prontitud. En Colombia el ordenamiento jurídico ha organizado a través de diversa normatividad la implementación de estos sistemas. De esta manera con Decreto 1599 de 2005 se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, la Ley 872, 2003 crea el Sistema de Gestión de la Calidad y el Decreto 4110 de 2004 adopta la NTCGP 1000. (Departamento Administrativo de la Gestión Pública, 2015)

Actualmente en las instituciones de educación superior y específicamente en la Universidad Francisco de Paula Santander dicha implementación permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de la gestión de su misión y objetivos institucionales. La implementación de la NTCGP 1000:2009 permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2015 que brinda como beneficios herramientas para el uso eficiente de los recursos, la toma de decisiones basada en evidencias objetivas y hacia el logro del plan de desarrollo y el cumplimiento de los requisitos y las necesidades en materia de formación profesional. (Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, 2017)

Sin embargo, los cambios acelerados en las necesidades de la sociedad y principalmente de los sistemas educativos que hoy en día concentra en sus instituciones grandes masas de estudiantes, docentes, funcionarios, servidores, y la comunidad en general; a nivel superior se ha caracterizado

por la aplicación de sistemas tradicionales de gestión de calidad, por procesos lentos y de poco desarrollo, así como por la inconformidad de sus usuarios y en algunos casos por la mala calidad y la prestación de servicios deficientes. Debido a esta necesidad las instituciones educativas han tomado conciencia frente a estos cambios en los sistemas educativos y por ello actualmente propenden por el cumplimiento de los requerimientos de calidad en la prestación del servicio, como una exigencia legal por parte del Estado colombiano.

En el caso planteado para la presente monografía, y de acuerdo con la información de la Oficina de Calidad la Universidad Francisco de Paula Santander realiza cada dos años la medición de la satisfacción a través de instrumentos como la encuesta con clientes externos e internos, alcanzando a la fecha un nivel del 67.7% de satisfacción (Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña , 2016), mediante el cual se asumen planes de seguimiento y mejoramiento en pro de mejorar en la calidad de su gestión. Ante dicho planteamiento la presente investigación monográfica establece la necesidad de analizar la gestión de la calidad en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña y el impacto generado por el Modelo Estándar de Control Interno MECI y el sistema de gestión de calidad NTCGP 1000 en el cliente.

1.2 Justificación

En la actualidad se considera que las universidades mejor clasificadas son aquellas que contribuyen significativamente al avance del conocimiento mediante la investigación, porque enseñan con los planes de estudio y los métodos pedagógicos más innovadores bajo las condiciones más favorables, haciendo de la investigación una parte integrante de la enseñanza, por lo que forman egresados que sobresalen exitosamente en escenarios altamente competitivos. (Samli, 2009)

De esta manera, para las instituciones de educación superior los sistemas de gestión de calidad representan una necesidad en la búsqueda de sus objetivos institucionales y de su visualización a través de la excelencia y la calidad. (Hernández, G. & Arcos, J.L. & Sevilla, J.J, 2013) Sin embargo hoy en día la implementación de los sistemas de gestión de calidad se vislumbra por parte de las instituciones de educación superior diversos conceptos a la hora de determinar los procesos y la gestión para la prestación de un servicio de calidad que propenda por la satisfacción del cliente.

La decisión de implementar sistemas de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9000 para la mejora de la calidad en la educación superior debe ser, entonces, una decisión estratégica de la institución. Asimismo, la generación de sistemas de gestión de la calidad debe ser en su momento una experiencia única e irrepetible para cada organización, ya que se sabe que tratar de implementar un sistema que no haya sido el generado por la misma institución, ya sea copiado o adaptado, solo lleva al fracaso (Cisneros, 2003)

La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, implementó el sistema de gestión de calidad a partir del año 2011 y con innumerables esfuerzos a la fecha cuenta con un consolidado sistema por procesos que permite la agilidad de los servicios y la eficiencia en su prestación. Sin embargo la satisfacción del cliente aun no es 100% por lo que la presente monografía busca analizar la implementación del sistema de calidad dentro de la institución para evidenciar los resultados obtenidos y si estos están orientados a la satisfacción de las necesidades de los clientes y a la mejora continua de los procesos, cumpliendo con ello con los fines esenciales del Estado.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General. Analizar la gestión de la calidad y el impacto generado por el Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad, en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, desde la satisfacción de las necesidades de los clientes desde las distintas experiencias y teorías descritas a la fecha.

1.3.2 Objetivos Específicos

Realizar una revisión bibliográfica referente a los sistemas integrados de gestión en universidades públicas en Colombia.

Identificar los requisitos normativos requeridos para la implementación del sistema de gestión de calidad y MECI en las instituciones públicas de educación superior.

Analizar los avances desde el 2011 para la implementación del sistema integrado de gestión MECI. En la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Identificar los medios y/o herramientas que permitan medir la satisfacción del cliente interno y externo de la universidad Francisco de paula Santander Ocaña

CAPÍTULO 2.

2.1 Marco Teórico

Revisión de la Literatura

Descripción del contexto teórico- Conceptual

El desarrollo de trabajo investigativo denominado “La gestión de la calidad y su impacto en el cliente en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña”, se aplicó sobre el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad lo que conlleva dentro de su desarrollo una mirada al impacto en el cliente interno y externo dentro de la institución educativa, permitiéndole el cumplimiento de su proceso misional acorde a lo establecido desde la creación del SIG en la misma.

Para ello inicialmente se realizó una construcción enfocada en la revisión bibliográfica de los trabajos de investigación desarrollados previamente a partir de la misma temática encontrando los siguientes antecedentes:

Según Viloria, 2011 en su trabajo de investigación denominado Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas con base en el análisis de diversas teorías y modelos que contribuyen en el aumento de la competitividad de las pequeñas y medianas empresas, a través de la implementación de Sistemas Integrados de Gestión, en la calidad, gestión medioambiental y gestión de la prevención de riesgos laborales. Los tres sistemas han tenido un origen diferente, la calidad se ha desarrollado por la necesidad de mejorar la competitividad empresarial. El medio ambiente lo ha hecho por la legislación y la sociedad, mientras que la seguridad ha sido impulsada por el establecimiento de regulaciones gubernamentales y por la presión de las organizaciones sindicales. Se logra presentar este documento para que con

fundamentos en teorías, se establezcan recomendaciones y conclusiones para que las pequeñas y medianas empresas puedan lanzarse al reto que implica la implementación de estos sistemas.

Según Rendon, 2013 en su trabajo efectos de la implementación del sistema integrado de gestión en los grupos de interés de las empresas industriales, comerciales y de servicios del área metropolitana del Valle de Aburrá, concluyendo que en un contexto de desarrollo sostenible empresarial definir los efectos generados por la integración de los sistemas de gestión sobre los grupos de interés, constituye una herramienta que permite a las organizaciones la toma de decisiones con el propósito de gestionar los aspectos relevantes que contribuyan a mejorar la relación con los stakeholders. Una empresa es socialmente responsable si tiene identificados a sus grupos de interés y conoce los efectos que generan su actividad empresarial sobre cada uno de ellos.

Dentro de estos sistemas el de Gestión de Calidad es uno de los más conocidos y aplicados toda vez que busca cumplir de forma suficiente y efectiva con los requerimientos de los clientes. De acuerdo con Cálix, llegar a esos requerimientos exige que las empresas establezcan controles, técnicas y actividades que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes para así obtener excelentes resultados económicos. (Torralba, Betancourth, & Fandiño, 2016)

Las organizaciones generalmente manejan tres sistemas de gestión: para la calidad, para el medio ambiente y, para la seguridad y salud en el trabajo, buscando el mejoramiento continuo de la organización y a pesar de estos tres sistemas tener una estrecha relación e interdependencia, continúan siendo vistos individualmente, en razón a que los sistemas han tenido un origen diferente. Sin embargo, en la búsqueda de mejorar los procesos de producción y administrativos, hacia una estrategia competitiva que permitiera a las organizaciones permanecer en un mercado

innovador, son contadas las entidades que han logrado establecer un sistema de gestión de sus procesos de forma integrada. Por lo tanto, es de vital importancia conocer y diseñar los sistemas de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el trabajo, estableciendo una gestión encaminada hacia una mejora, de manera sistemática, que busque generar innovaciones, que le ayuden a diferenciarse y a ser más competitiva. Una sola gestión que incluya los modelos ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, con el fin de generar sinergia, mayor eficiencia, eficacia, economía y celeridad en los procesos encaminados a alcanzar los resultados, utilizando los recursos apropiados en una gestión integral, teniendo en cuenta los aspectos comunes presentes en los tres modelos, que pueden dar como resultado un único sistema de gestión integrado y contribuir a una simplificación de los requerimientos del sistema, garantizando a los clientes que los bienes y servicios que se ofrecen cumplan con los requisitos necesarios según los estándares normativos (Ahumada, 2014)

De manera análoga a los planteamientos expuestos por los autores anteriores es preciso también que se mencione la fórmula de componentes que abarca la norma ISO 9001:2015:

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- a) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

No es la intención de esta Norma Internacional presuponer la necesidad de:

- ✓ Uniformidad en la estructura de los distintos sistemas de gestión de la calidad;
- ✓ Alineación de la documentación a la estructura de los capítulos de esta Norma Internacional;
- ✓ Utilización de la terminología específica de esta Norma Internacional dentro de la organización.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos y servicios.

Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones.

El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia. (Betancourt, 2016)

El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan. (Betancourt, 2016)

El cumplimiento permanente de los requisitos y la consideración constante de las necesidades y expectativas futuras, representa un desafío para las organizaciones en un entorno

cada vez más dinámico y complejo. Para lograr estos objetivos, la organización podría considerar necesario adoptar diversas formas de mejora además de la corrección y la mejora continua, tales como el cambio abrupto, la innovación y la reorganización. (Betancourt, 2016)

En esta Norma Internacional, se utilizan las siguientes formas verbales:

- “debe” indica un requisito;
- “debería” indica una recomendación;
- “puede” indica un permiso, una posibilidad o una capacidad.

La información identificada como “NOTA” se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Principios de la gestión de la calidad

Los principios de la gestión de la calidad son:

- enfoque al cliente;
- liderazgo;
- compromiso de las personas;
- enfoque a procesos;
- mejora;
- toma de decisiones basada en la evidencia;
- gestión de las relaciones.

Enfoque a procesos

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la

satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. (Betancourt, 2016)

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización. (Betancourt, 2016)

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados. (Betancourt, 2016)

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- a) la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c) el logro del desempeño eficaz del proceso;
- d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

La Figura 1 proporciona una representación esquemática de cualquier proceso y muestra la interacción de sus elementos. Los puntos de control del seguimiento y la medición, que son necesarios para el control, son específicos para cada proceso y variarán dependiendo de los riesgos relacionados. (Betancourt, 2016)

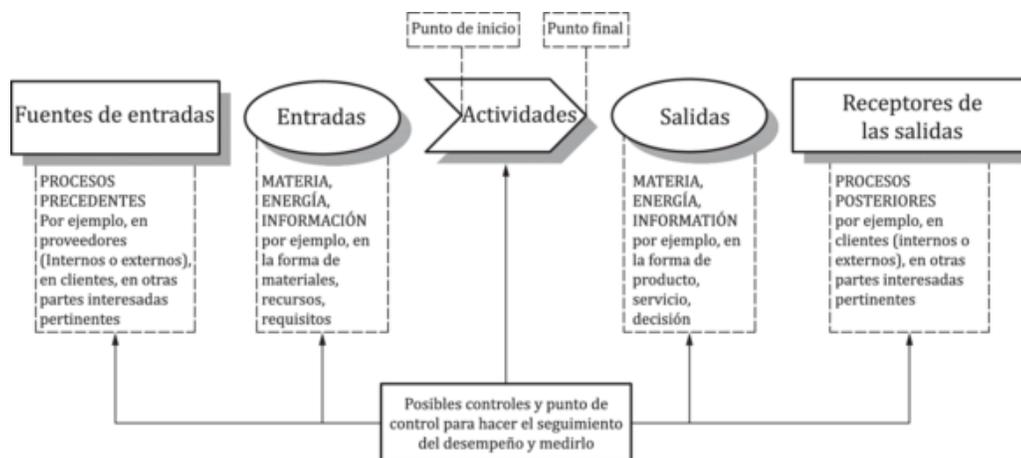


Figura 1. Modelo del sistema de gestión de calidad por procesos

Fuente: Betancourt (2016)

A continuación es importante resaltar el círculo de Deming, que se estructura así:

Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo.

En la actualidad, las empresas tienen que enfrentarse a un nivel tan alto de competencia que para poder crecer y desarrollarse, y a veces incluso para lograr su propia supervivencia, han de mejorar continuamente, evolucionar y renovarse de forma fluida y constante. El ciclo PHVA de mejora continua es una herramienta de gestión presentada en los años 50 por el estadístico estadounidense Edward Deming. (ISOTools , 2015)

Tras varias décadas de uso, este sistema o método de gestión de calidad se encuentra plenamente vigente (ha sido adoptado recientemente por la familia de normas ISO) por su comprobada eficacia para: reducir costos, optimizar la productividad, ganar cuota de mercado

e incrementar la rentabilidad de las organizaciones. Logrando, además, el mantenimiento de todos estos beneficios de una manera continua, progresiva y constante. (ISOTools , 2015)

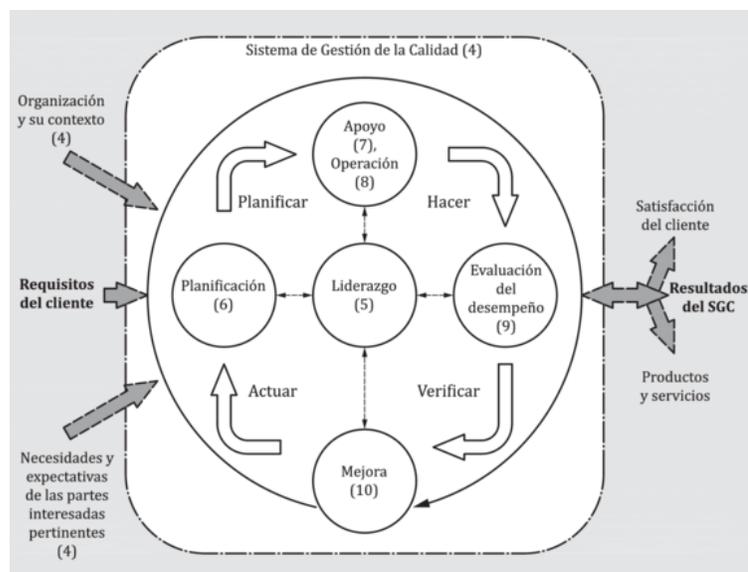


Figura 2. Circulo de Deming

Fuente: E. Deming

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- **Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- **Hacer:** implementar lo planificado;
- **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Pensamiento basado en riesgos

El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz. El concepto de pensamiento basado en riesgos ha estado implícito en ediciones anteriores de esta Norma Internacional, incluyendo, por ejemplo, llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia. (Betancourt, 2016)

Para ser conforme con los requisitos de esta Norma Internacional, una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establecen una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos. (Betancourt, 2016)

Las oportunidades pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto, por ejemplo, un conjunto de circunstancias que permita a la organización atraer clientes, desarrollar nuevos productos y servicios, reducir los residuos o mejorar la productividad. Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados. El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades. (Betancourt, 2016)

Modelo Estándar de Control Interno (MECI)

Propósito MECI

El Modelo Estándar de Control Interno (MECI) que se establece para las entidades del Estado proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado. (www.colciencias.gov.co)

Principios MECI

Los principios del Sistema de Control Interno se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales. Se han identificado los siguientes principios aplicables al Sistema de Control Interno:

a) Autocontrol: Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política. (www.colciencias.gov.co, 2016)

b) Autorregulación: Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública. (www.colciencias.gov.co, 2016)

c) Autogestión: Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le

ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos. (www.colciencias.gov.co, 2016)

Gestión de calidad. Un sistema de gestión de calidad, es la forma como su organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que usted emplea para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de sus clientes y tienen como eje central el mejoramiento continuo. Este Sistema de Gestión de Calidad puede evaluarse y conllevar a la certificación o registro por parte de un organismo reconocido. (Figuroa, 2011)

Educación superior. Proceso de formación permanente, personal, cultural y social que posibilita el desarrollo de las potencialidades del ser humano de una manera integral, se realiza con posterioridad a la educación media y tiene por objeto el pleno desarrollo de los estudiantes y su formación académica o profesional. (Observatorio laboral para la educación, 2017)

A la educación superior corresponde, primordialmente, el cultivo de la ciencia, la investigación y el desarrollo tecnológico, con un enfoque pedagógico y curricular que capacite al estudiante como persona y ciudadano, a la vez que ofrece a la sociedad y al país la formación del talento humano que requiere su progreso en todos los campos del conocimiento. (Observatorio laboral para la educación, 2017)

Satisfacción del cliente. Una definición del concepto de "Satisfacción del cliente" es posible encontrarla en la norma ISO 9000:2005 "Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario", que la define como la "percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos", aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica

necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor. (ISOTools , 2015)

Sistema de gestión de calidad. Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo. (Rendon, 2013)

Las cuatro etapas del sistema de gestión son:

- ♣ Etapa de Ideación
- ♣ Etapa de Planeación
- ♣ Etapa de Implementación
- ♣ Etapa de Control

Según el autor, la primera etapa como su nombre lo indica es la de trabajar en la idea que guiará los primeros pasos del proceso de creación que se logra con el sistema de gestión propuesto. (Rendon, 2013)

La segunda etapa es fundamental y el punto de partida es la acción directiva, ya que supone el establecimiento de objetivos y estrategias para alcanzarlos. (Rendon, 2013)

La tercera etapa es la de llevar a cabo la idea utilizando lo planeado, es decir la dirección que toman las decisiones y las acciones para alcanzar los objetivos trazados. (Rendon, 2013)

En la cuarta etapa, el autor resalta la importancia del control en el sistema de gestión cuando afirma que éste es para la detección de errores, fallas o diferencias, en relación a un planteamiento

inicial, para su corrección y/o prevención. Por tanto, el control debe estar relacionado con los objetivos inicialmente definidos, debe permitir la medición y cuantificación de los resultados, la detección de desviaciones y el establecimiento de medidas correctivas y preventivas. (Rendon, 2013)

MECI. Es el modelo estándar de control interno, que permite el diseño, desarrollo y operación del sistema de control interno en las entidades del estado. (Departamento Administrativo de la Función Pública., 2016)

Cultura Organizacional. Cultura es uno de los términos con múltiples acepciones, a continuación se citan algunas:

“Cultura es el conjunto de las formas y modos con los cuales una determinada sociedad responde a los retos de su existencia en su propia geografía y tiempo. Es la manera en que un grupo humano ha aprendido a vivir y a transmitir ese estilo de vida, para constituirse en grupos sociales que luego desarrollan su idioma propio para expresar su cultura. Es su misma personalidad, sus facciones, el rostro de un pueblo, de una comunidad” (Vargas, 2007)

Cliente: El término cliente puede utilizarse desde dos perspectivas básicas. En una de ellas se hará referencia a una persona u organización a la que se le prestan servicios o se le venden determinados bienes; en este contexto, el cliente puede definirse como el agente para el cual una unidad económica desarrolla sus actividades. (Definición de Cliente, 2012)

Marco Normativo legal

Constitución Política de Colombia.

Artículo 269. La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un CONTROL INTERNO que se ejercerá en los términos que señale la ley. En las entidades públicas, las autoridades están obligadas a diseñar y aplicar, métodos y procedimientos de control interno. (Asamblea Nacional Constituyente, 1991, Constitución Política de Colombia)

Ley 87 de 1993.

Establece normas para el ejercicio del CONTROL INTERNO en las entidades y organismos del estado. (Congreso de la República. 1993. Ley 87, 1993)

Ley 489 de 1998.

A través de esta norma se regula el direccionamiento del Control Interno. En sus artículos 27 al 29. Se establece el Sistema Nacional de CONTROL INTERNO. (Congreso de la República. 1998, Ley 489, 1998)

Ley 1474 de 2011.

Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Modifica artículo 11 de la Ley 87 de 1993 sobre responsable del CONTROL INTERNO y período y designación. Modifica el artículo 14 de la Ley 87 de 1993 sobre los Reportes, a su vez modificado por Decreto Nacional 019 de 2012.

La oficina de CONTROL INTERNO deberá vigilar que la atención ciudadana se preste de acuerdo con las normas legales y rendirá a la entidad un informe semestral sobre el particular.

La Planeación Estratégica en las contralorías territoriales se armonizará con las actividades que demanda la implantación del modelo estándar de CONTROL INTERNO y el sistema de gestión de calidad en la gestión pública. (Congreso de la Republica. 2011. Ley 1474, 2011)

Decreto Nacional 2145 de 1999

Dicta normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial. Deroga Decretos 280 de 1996 y 2070 de 1997. (Congreso de la Republica, 1999, Decreto Nacional 2145)

Norma NTCGP: 1000:2004.

Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Esta norma está dirigida a todas las entidades, y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes. La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que hacen parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción. (Norma NTCGP: 1000, 2004)

NTCGP 1000-2009.

Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes. (NTCGP 1000, 2009)

Norma Técnica Colombiana NTC ISO-19011. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, 2012) Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión. Esta Norma proporciona orientación sobre los principios de auditoría, la gestión de programas de auditoría, la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y auditorías de sistemas de gestión ambiental, así como sobre la competencia de los auditores de sistemas de gestión de la calidad y ambiental. (Norma Técnica Colombiana NTC ISO-19011, 2012)

CAPITULO 3.

3.1 Metodología

Línea de Investigación

Dinámica Organizacional

Sublínea: Gestión de Procesos Organizacionales

Tipo De Investigación

El desarrollo monográfico requiere necesariamente de acudir al método descriptivo como aquel que permite integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir como es y se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar como se relacionan las variables medidas. (Hernández, Fernández, & Baptista, 1997)

Conforme a lo mencionado anteriormente, la monografía tendrá un enfoque analítico donde se recolecta la información pertinente, y que es analizada, permitiendo conocer los impactos favorables que se han obtenido desde la implementación de los sistemas integrados de gestión y el modelo estándar de control interno dentro de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Población

La población estará determinada por los procesos encargados de la implementación de los sistemas integrados de gestión y el Modelo Estándar de Control Interno MECI, especialmente en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña las oficinas de sistema de calidad y oficina de control interno o quien haga sus veces. Para la investigación no se requirió de tomar muestra

debido a que la monografía solo tuvo en cuenta la consulta de los documentos expedidos por la institución educativa para el desarrollo de la gestión de la calidad en la misma.

Técnicas de recolección de información

La recolección de la información se enfocó en el trabajo investigativo, a través de, bases de datos de la universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, revisión bibliográfica y de informes realizados con anterioridad que permitan obtener la información requerida. La técnica para la recolección de la información implementada fue el estudio de casos de acuerdo las acciones para la gestión de la calidad en la Institución educativa.

Análisis de la información

El análisis de la información se llevó a cabo con un trabajo analítico posterior a la selección de la información recolectada de las diferentes fuentes necesarias para la selección de los datos.

CAPITULO 4.

4.1 Análisis de la información

Realizar una revisión bibliográfica referente a los sistemas integrados de gestión en universidades públicas en Colombia.

La calidad se ha convertido en el pilar fundamental de la prestación de los servicios en el sector público y privado. En el ámbito de la educación no es indiferente el tema y los clientes requieren hoy por hoy servicios y exigencias que los satisfagan en sus necesidades. Con base en esta necesidad se han creado sistemas que permitan la optimización de estos procesos en cada uno de los servicios que se presta y para el caso de estudio en el sector de la educación superior en Colombia.

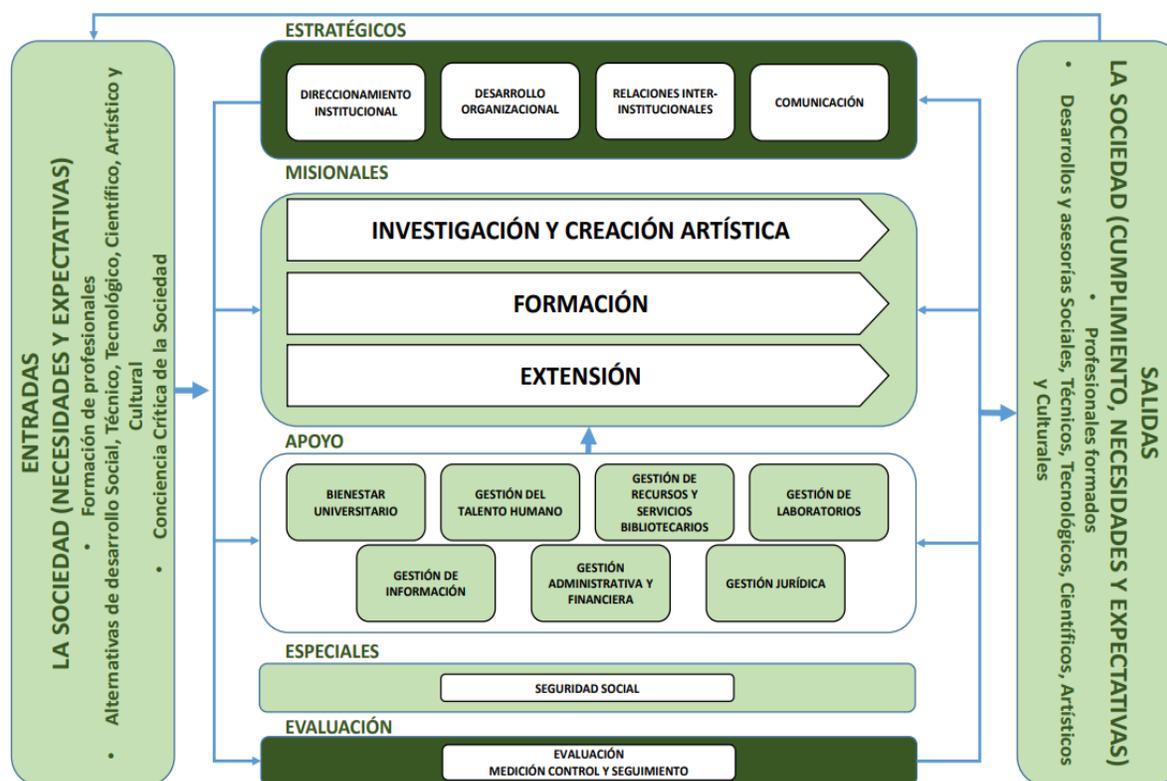
Según Deming (1989), la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

En Colombia bajo los parámetros establecidos por los lineamientos jurídicos se ha incentivado a que las instituciones de educación superior trabajen de forma conjunta por la calidad a través de la implementación de los sistemas integrados de gestión. Dichos lineamientos a partir del año 2017 tuvieron una modificación a través del decreto 1499 de 2017 en el cual se establece a partir de la fecha se expide el nuevo plan de desarrollo a través del cual se integró en un solo sistema de gestión los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, previstos

en las Leyes 489 de 1998 y 872 de 2003, respectivamente, el cual deberá articularse con el Sistema de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998..

Conforme a dichos parámetros de orden legal el sector público de la educación superior no ha sido ajeno al cumplimiento de estas formalidades para la optimización de la calidad y una de las universidades con más trayectoria en el país la Universidad Nacional hace parte de la lista de las instituciones de educación superior que ofertan un servicio educativo de calidad del cual hace parte la implementación de un sistema de calidad el cual se han enfocado el cumplimiento de los objetivos misionales que principalmente representen una gestión eficiente y eficaz para la satisfacción del cliente que finalmente es quien promueve el desarrollo de la educación superior desde el nivel interno y externo y por supuesto del desempeño de este en la sociedad.

De esta manera en Universidad Nacional existe un compromiso constante por la Calidad a partir de su gestión a través de procesos estratégicos, misionales, de apoyo, especiales y de evaluación que le permiten a la misma optimizar la satisfacción de las necesidades del cliente, evidenciando de esta forma la necesidad vigente dentro de las instituciones por promover un servicio enmarcado en la calidad igual que la Universidad Francisco de Paula Santander. Es decir que hoy en día la implementación de los sistemas de gestión para buscar la optimización de los procesos en pro de la satisfacción del cliente en las instituciones de educación superior es una prioridad dentro de sus planes de acción y así lo evidencian los avances en Universidades a nivel nacional y local como los es la Francisco de Paula Santander Ocaña.



Versión 3.0
2015

Figura 3. Mapa de procesos Universidad Nacional de Colombia

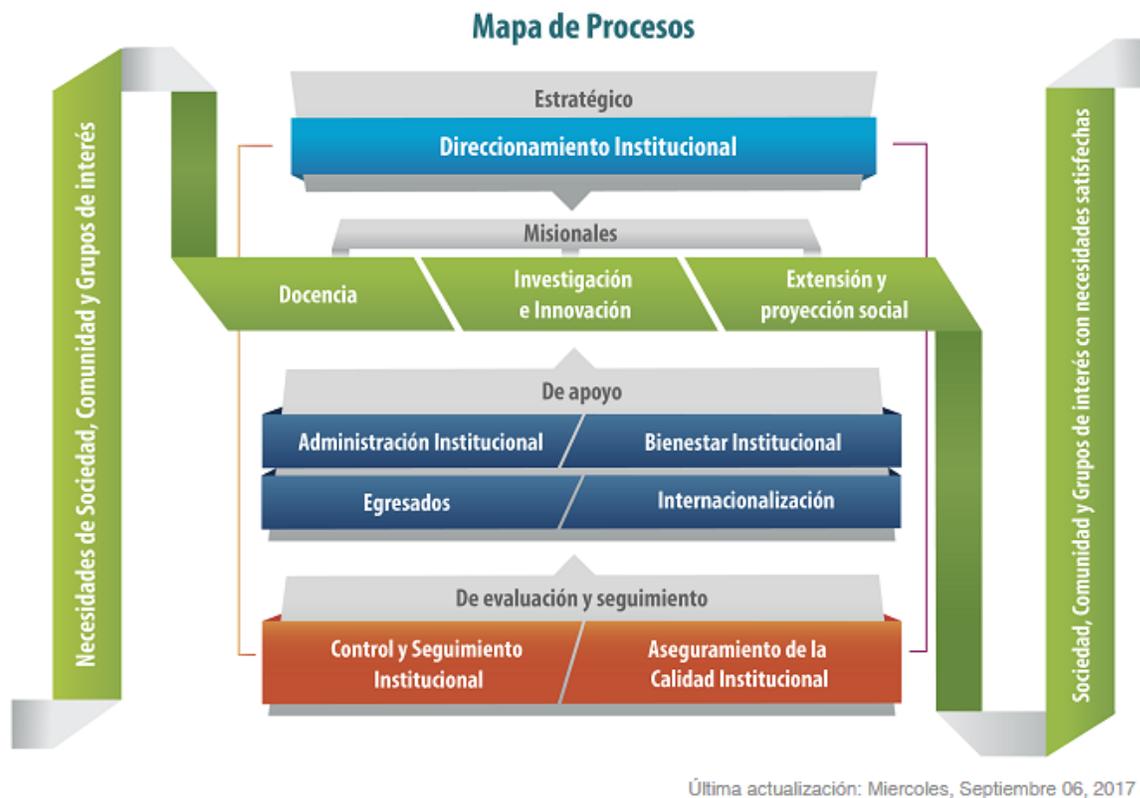
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad Nacional de Colombia

Dentro de la revisión literaria se pudo determinar que la Universidad de Antioquia también trabaja en la satisfacción del cliente a partir de un sistema integrado de gestión bajo el cual han desarrollado esfuerzos en la implementación, mantenimiento y mejoramiento de sistemas de gestión de la calidad, como una manera de adoptar prácticas que promueven el ordenamiento de las operaciones, la recopilación de información para tomar decisiones y el mejoramiento continuo de los procesos en procura del cumplimiento de la misión Universitaria. En este sentido, ya se vienen desarrollando esfuerzos de articulación, tales como el Acuerdo Superior 430 del 26 de agosto de 2014; que define el concepto y la política de la calidad Institucional. Esta política, al margen de cualquier modelo, establece un referente de articulación entre los esfuerzos hacia la gestión de la calidad y la excelencia tanto a nivel de la gestión académica como administrativa

(Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Antioquia, 2017) .A partir de este sistema y comparándolo que el que adopto la UFPSO desde hace aproximadamente 6 años, la Universidad Nacional también concibe la formación académica, la extensión y la investigación como pilares de su formación pero ellos resaltan de forma misional la creación artística que en la UFPSO no se concibe sino como un proceso dentro de la misma formación y de los procesos de apoyo pero no dentro de la misión. De esta manera el sistema al cual le apuesta la Universidad Nacional es muy completo teniendo en cuenta que ellos son pioneros en investigación y creación a través del nivel académico que manejan y la superioridad en infraestructura, desarrollo académico, programas para ofertar y demás.

Para la Universidad Tecnológica de Pereira la optimización de la calidad también es un eje estratégico para la satisfacción del cliente y actualmente el sistema de gestión de la universidad se encuentra certificado en las áreas administrativas.

La universidad Tecnológica de Pereira presta servicios de educación superior pero para que los procesos sean de calidad ha implementado un sistema de gestión de calidad para una formación integral fundamentada en la docencia, investigación, innovación y extensión, desarrollando una cultura de servicio con base en el conocimiento y entendimiento de las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria y partes interesadas, generando confianza a través del direccionamiento estratégico, la transparencia ya competencia de sus funcionarios. De acuerdo con este planteamiento y como lo evidencia su mapa de procesos su compromiso es con la calidad institucional y el cumplimiento de la normatividad que le permite planear, evaluar, controlar y dar continuidad a sus procesos, mejorando la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integral de Gestión en concordancia con la Misión, Proyecto Educativo Institucional y el plan de Desarrollo



Institucional. (Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica de Pereira, 2017)

Figura 4. Mapa de Procesos Universidad Tecnológica de Pereira
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira

A diferencia de la UFPSO la Universidad Tecnológica de Pereira en su ámbito misional le apuesta a la docencia, también a la investigación pero le agrega la importancia de la innovación y finalmente a la extensión y proyección social. Es decir que para ellos dentro de su misión ser objetivos con la innovación determina su calidad pero además de eso plantean la proyección social que en un país tan contrastado por factores diversos requieren de un manejo desde las universidades que forjan el futuro en materia educativa del país.

Otra institución de educación superior con amplio reconocimiento en Colombia y en la zona

de los Santander es la Universidad Industrial de Santander en la cual actualmente se adelanta el proyecto de “Implementación del Sistema de Gestión Integrado en las actividades de docencia, investigación y extensión, y en los procesos de apoyo al cumplimiento de su misión institucional”, con el objetivo de contribuir a la calidad de sus productos y servicios, la salud en relación a enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, y, al desarrollo sostenible y el cumplimiento de las normas legales aplicables.

En esta institución trabajan a partir del compromiso con principios como la eficacia y la eficiencia que hoy por hoy representan los pilares fundantes de las instituciones públicas en Colombia. Con base en su misión incorporan en su sistema una política de calidad educativa para lograr la satisfacción de las necesidades de sus beneficiarios y fortalecer el desarrollo de la Educación Superior y sin dejar de lado la gestión por la seguridad y la salud ocupacional por su planta de personal representa la principal materia prima de su existencia.

Finalmente para que su sistema de gestión sea optimo y garantice la calidad trabajan de la mano con mejorar el medio ambiente y disminuir su impacto negativo con la generación de una cultura de desarrollo sostenible que incluye la protección del medio ambiente, el uso eficiente de los recursos, la prevención de la contaminación y el cumplimiento de los requisitos legales y otros que adopte voluntariamente la institución. (Universidad Industrial de Santander , 2017)

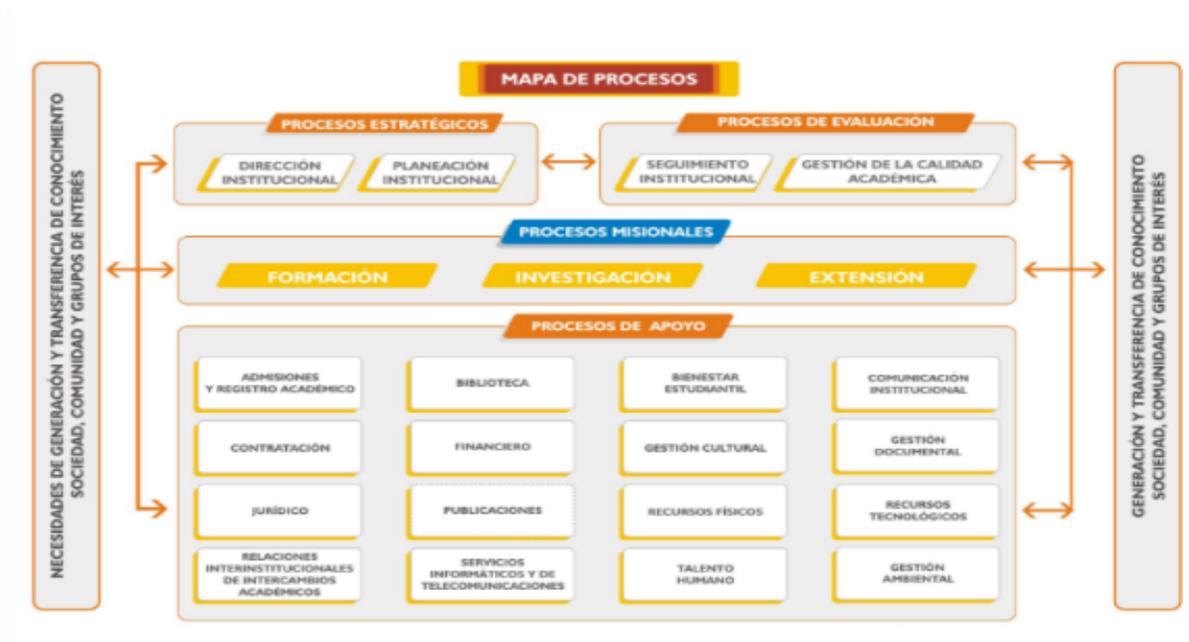


Figura 5. Mapa de procesos Universidad Industrial de Santander

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad Industrial de Santander

A su vez en la UIS una de las universidades más prestigiosa del país la gestión de la calidad también comprende al igual que la UFPSO un proceso que demarca la garantía de la prestación de un servicio educativo enmarcado en la formación, la investigación y la extensión. Es decir que para ambas universidades sus ejes transversales misionales para la calidad son los mismos y por ende trabajan para que su gestión se encamine a profesionales formación en la academia, en la investigación y en la extensión como proceso de profundización para sus usuarios.

Otra institución educativa transversal en el desarrollo de la región de Norte de Santander es la Universidad de Pamplona. Para sus directivas la gestión de la calidad también constituye un pilar fundamental y han adoptado un modelo de gestión al igual que la UFPSO plantean tres ejes del direccionamiento estratégico.

También es importante mencionar la Universidad de Pamplona, la cual tiene como Política de Calidad asumir la formación integral e innovadora de sus Estudiantes, con una cultura de la internacionalización, liderazgo académico, investigativo, de interacción social y tecnológico, con responsabilidad social y ambiental, mediante una gestión transparente, eficiente, eficaz y efectiva, con un talento humano comprometido con el mejoramiento continuo de sus servicios para la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas, contribuyendo al logro de los fines esenciales del Estado”. (Universidad de Pamplona, 2017)

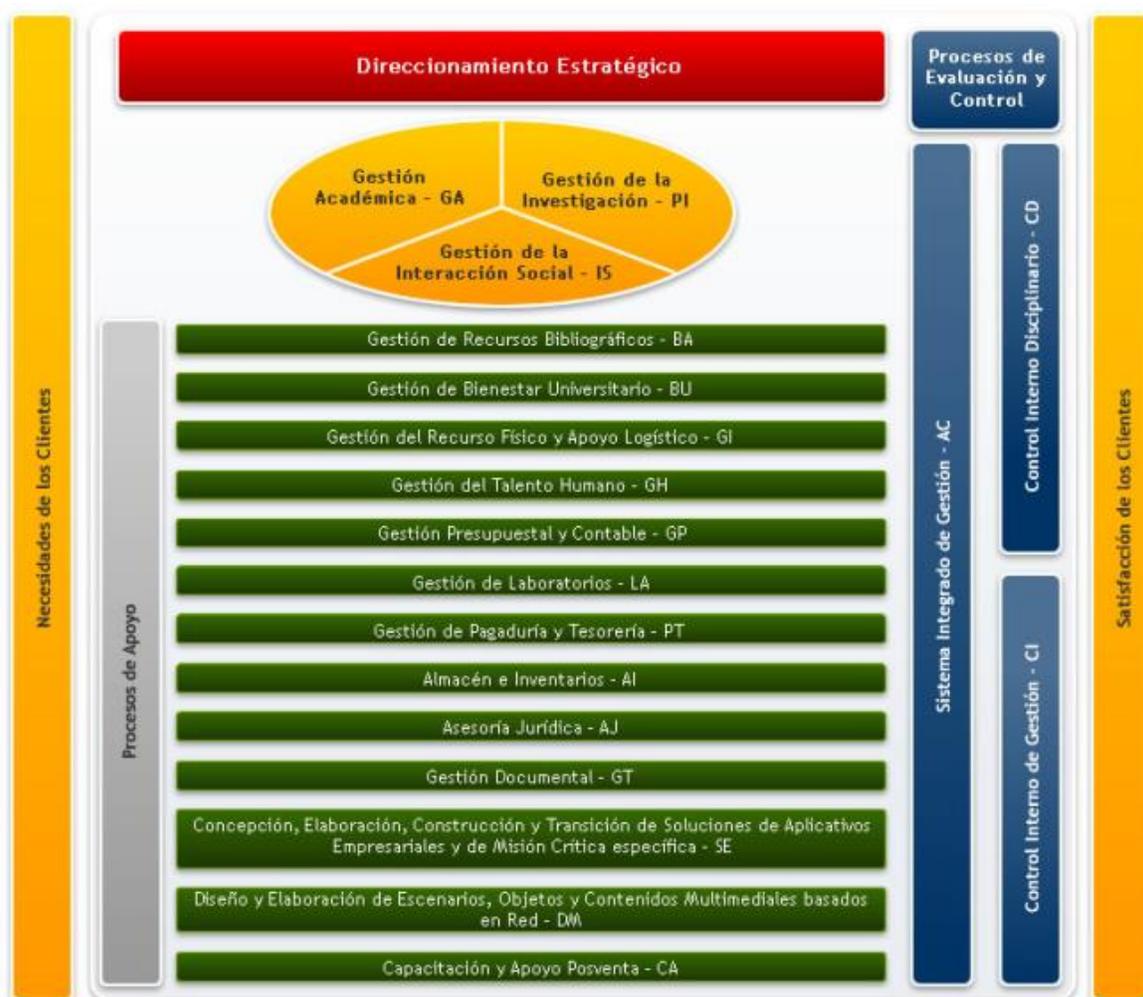


Figura 6. Mapa de Procesos Universidad de Pamplona

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Pamplona

Para la Unipamplona sus ejes de gestión para la calidad se constituyen en gestión académica, gestión de la investigación y la proyección social. En comparación con la UFPSO son idóneos en gestionar la formación académica y la investigación pero para ellos la extensión no están en sus procesos misionales sino la proyección social.

A su vez la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña presenta su Sistema Integrado de Gestión es una filosofía adoptada para dirigir y evaluar el desempeño institucional orientado al mejoramiento de los productos y/o servicios que se ofrecen al estudiante y a la sociedad. En la UFPSO el enfoque por procesos permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de la gestión de la Universidad en su misión de formar profesionales idóneos; la implementación de la NTCGP 1000:2009 permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2015 que brinda como beneficios herramientas para el uso eficiente de los recursos, la toma de decisiones basada en evidencias objetivas y hacia el logro del plan de desarrollo y el cumplimiento de los requisitos y las necesidades en materia de formación profesional. (Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña)

De esta manera como lo expone la figura 7 en el mapa de procesos para la UFPSO la gestión de la calidad hace parte de lo que reza su misión haciendo énfasis en que para la formación de un profesional idóneo se requiere de ejes transversales como la gestión académica, la investigación y la extensión. De manera análoga la UFPSO es una institución educativa en la que la calidad además de una política se ha convertido en su razón de ser tal como lo plasma su mapa de procesos haciendo énfasis siempre en la satisfacción del cliente y en la calidad para la prestación de sus servicios.

Mapa de Procesos

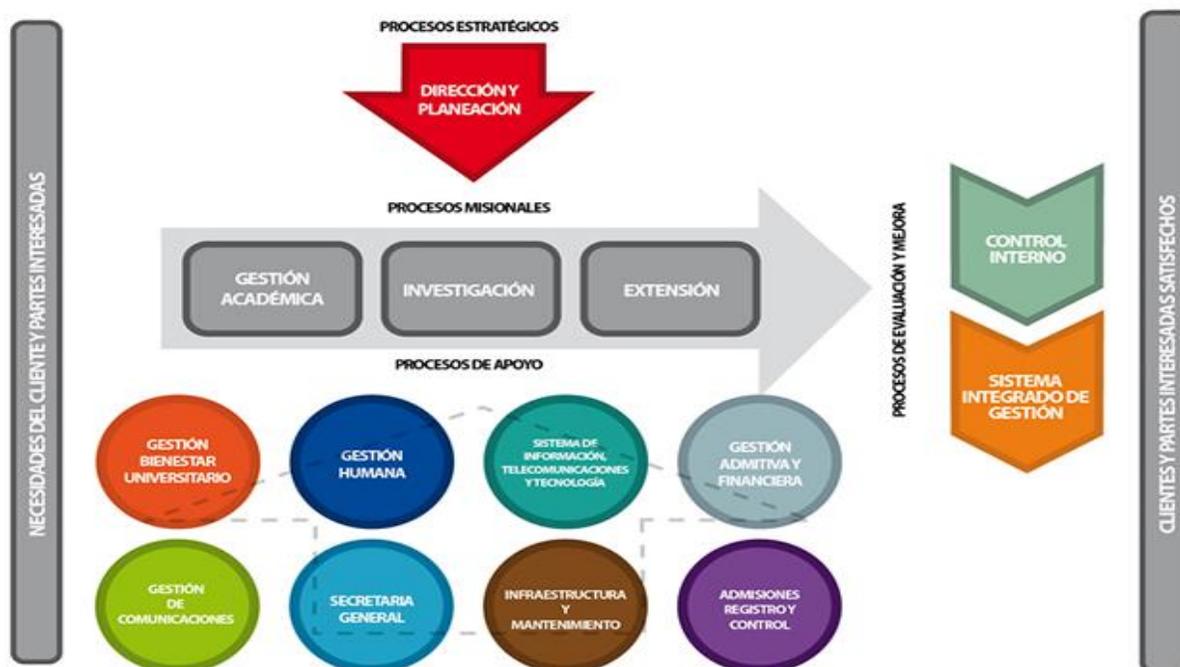


Figura 7. Mapa de Procesos Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de Calidad de Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Otra entidad pública de educación superior que forja la formación académica de calidad a través de sus sistemas de gestión de calidad es la Universidad de Caldas. Para ellos su sistema integrado de gestión involucra una política definida en la cual se ha fijado el compromiso los servidores públicos, ofrece servicios de educación superior con calidad en docencia, investigación y proyección. Así mismo, busca permanentemente la mejora continua, la eficiencia, la eficacia, la efectividad y la transparencia del Sistema Integrado de Gestión para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y brindar a la sociedad ciudadanos capaces de contribuir al desarrollo regional y nacional. (Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Caldas, 2016)

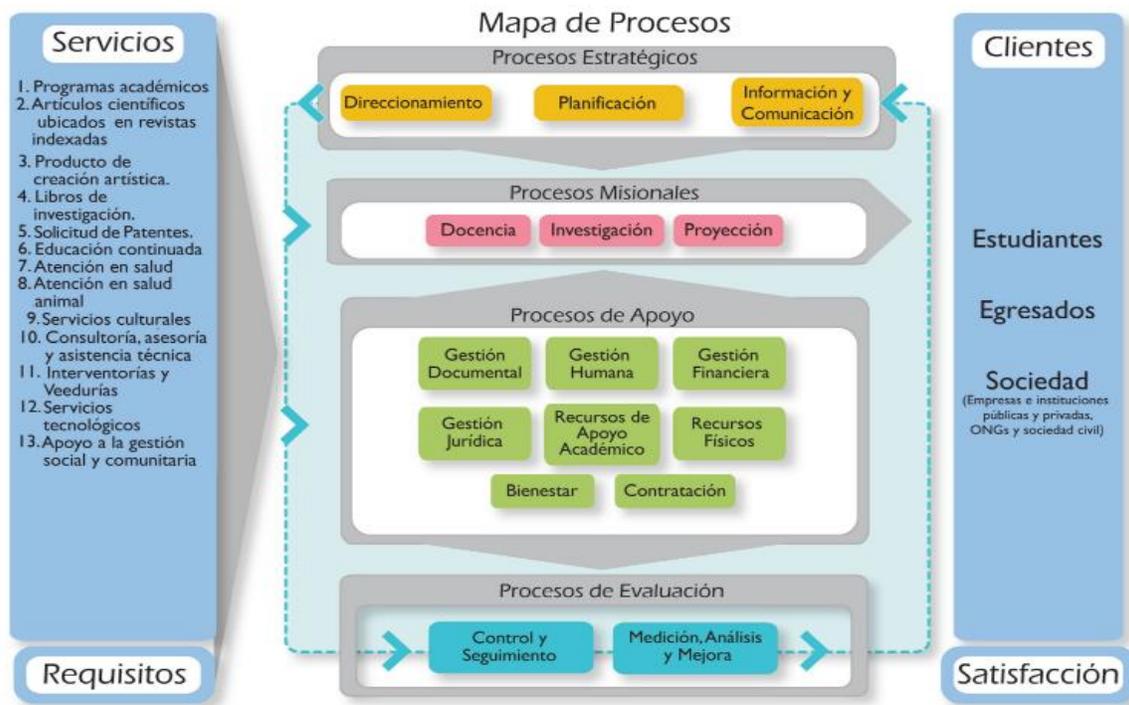


Figura 8. Mapa de Procesos Universidad de Caldas

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Caldas

A partir del mapa de procesos se evidencia que para el direccionamiento de calidad de la entidad al igual que la UFPSO la gestión académica a partir de la docencia es determinante, la investigación también es estratégica y a diferencia la Universidad de Caldas de la UFPSO maneja su tercer eje no con la extensión sino con la proyección. Es decir que dentro de su proceso de direccionamiento establecen la proyección como un pilar esencial de la calidad y así lo conciben en su política para la satisfacción del cliente.

En la Universidad del Quindío se ha conformado su sistema Integrado de gestión partiendo de una política establecida mediante la cual se comprometen a la calidad y el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad de sus procesos y la satisfacción de las expectativas

de los usuarios, por lo cual implementa prácticas de auto control, auto evaluación, transparencia y responsabilidad social, apoyada con talento humano competente, comprometido y respetuoso de lo público, y el óptimo manejo de los recursos del estado; contribuyendo al cumplimiento de los fines esenciales de la educación superior, fundamentados en la docencia, la investigación, la extensión y desarrollo social . (Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Quindío, 2016)

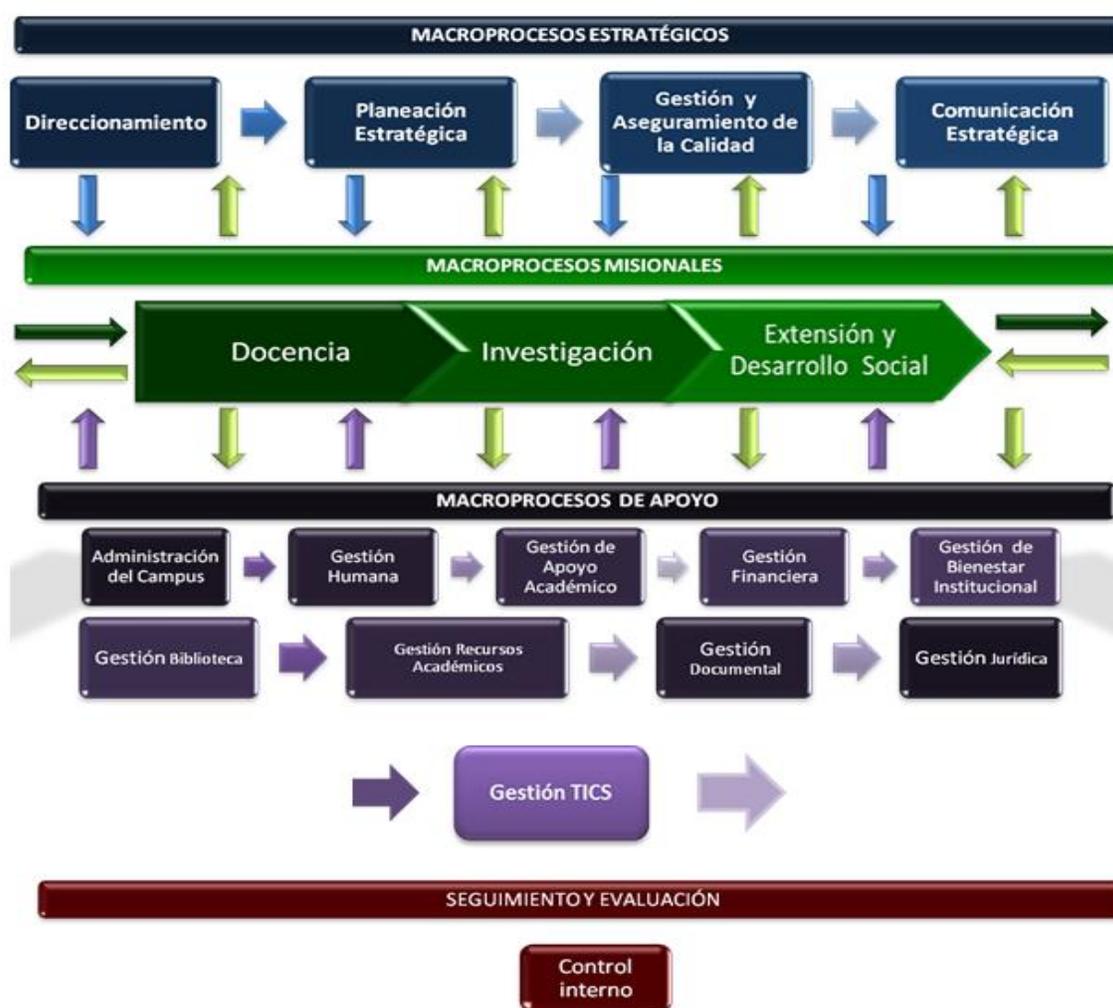


Figura 9. Mapa de procesos Universidad del Quindío

Fuente. Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Quindío

Como aspecto para destacar la Universidad del Quindío es de las más influyentes en el servicio educativo de su región y para destacar de su proceso de calidad se concluye que estos se rigen bajo principios similares a los de la UFPSO y que en materia de transversalidad para su direccionamientos, satisfacción del cliente y ejes de su misión para la calidad manejan también la formación académica pero como pilar fundamental está la docencia mientras que en la UFPSO es un conjunto entre la formación o gestión académica, también trabajan la investigación y la extensión, pero a este último aspecto le agregan un eje de compromiso con la sociedad como lo es el desarrollo social, que aunque la UFPSO también lo desarrolla no lo hace dentro de su eje misional.

El Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Cartagena –SIGUC, es una herramienta que contribuye a orientar y fortalecer la gestión, dar dirección, realizar seguimiento y control del desempeño institucional en términos de calidad, en el cumplimiento de los objetivos institucionales con eficiencia, eficacia y efectividad, y en la satisfacción de las necesidades, intereses y expectativas de los clientes, usuarios, partes interesadas y grupos de interés en la prestación de servicios de docencia, investigación y extensión. (Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Cartagena, 2014)

El Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Cartagena articula y alinea conjuntamente los sistemas de gestión aplicados en la Universidad de Cartagena: Sistema de Aseguramiento de la Calidad (Lineamientos para la acreditación, Acuerdo 03/14), Sistema de Gestión de Calidad (NTC GP 1000:2009 – Decreto 4485/09 y la norma ISO 9001:2015) y el Sistema de Control Interno (MECI 1000:2014 – Decreto 943/14). (Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Cartagena, 2014)

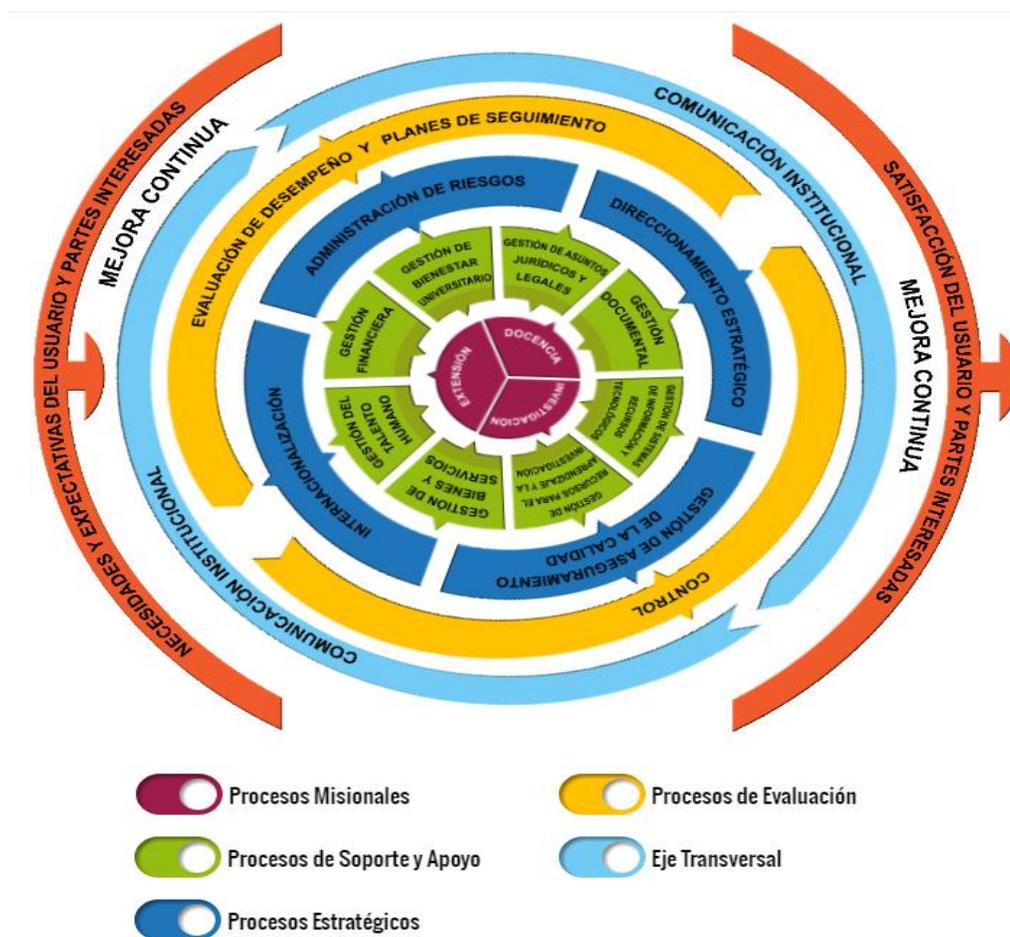


Figura 10. Mapa de procesos Universidad de Cartagena

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Cartagena

En la Universidad de Cartagena se destacan por una oferta completamente dinámica en muchos aspectos a diferencia de la que ofrece la UFPSO, por lo tanto su mapa de procesos diverge en varios aspectos para el mejoramiento continuo y la gestión de la calidad. Sin embargo en aspectos como los ejes misionales dentro de sus procesos para la calidad manejan los mismos que la Universidad de Quindío en cuanto a la docencia pero similar a la UFPSO en cuanto a la investigación y la extensión.

Por otra parte el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad del Tolima también busca el alcance de sus objetivos misionales a partir de la implementación de una política de calidad con

el propósito de mejorar sus procesos para cumplir con las necesidades y expectativas de sus usuarios, a fin de mantener un alto posicionamiento institucional, resultado de la competencia de su talento humano, la optimización en el manejo de sus recursos y la administración de sus riesgos.

Partiendo de esta política se componente en obtener la acreditación institucional, incrementar el grado de satisfacción de nuestros usuarios, mejorar el nivel de competencia del personal, optimizar la administración de los recursos institucionales, mejorar la efectividad del sistema de gestión de calidad, y mantener un sistema eficiente de comunicación. (Sistema Integrado de Gestión de Calidad Universidad del Tolima, 2017)

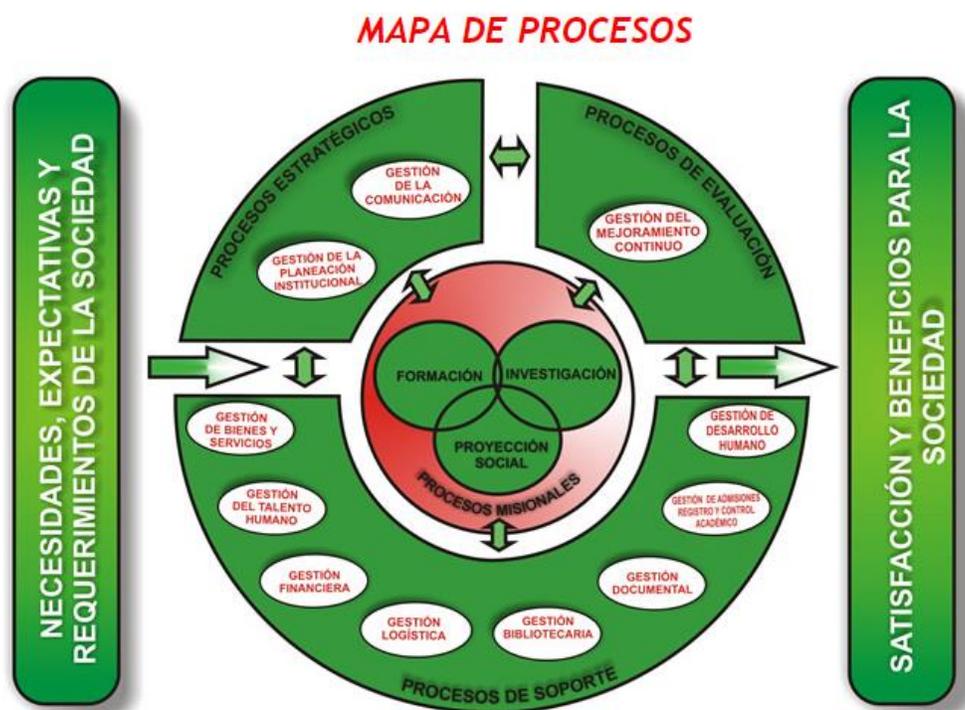


Figura 11. Mapa de Procesos Universidad del Tolima

Fuente. Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad del Tolima

Para la Universidad de Tolima el cumplimiento de sus procesos misionales necesariamente será el pilar de la satisfacción del cliente y traerá consigo beneficios a la sociedad. Dentro de los

ámbitos diferenciadores es posible concluir que esta institución manera de la misma forma que la UFPSO la transversalidad de sus ejes misionales en pro de dar cumplimiento a su misión de formación académica pero bajo los parámetros de la idoneidad, la calidad, la investigación y la extensión.

Otra institución pública de educación superior en Colombia comprometida con la calidad es La Universidad del Magdalena, comprometida con la satisfacción de sus usuarios, la mejora continua, cumplimiento de estándares nacionales e internacionales para la acreditación y con el cumplimiento de requisitos legales e intereses del estado mediante la autoevaluación permanente, el desarrollo humano y tecnológico y con procesos administrativos eficientes, eficaces y efectivos. (Actualizada y alineada al Plan de Gobierno 2016 – 2020). (Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Magdalena, 2016)

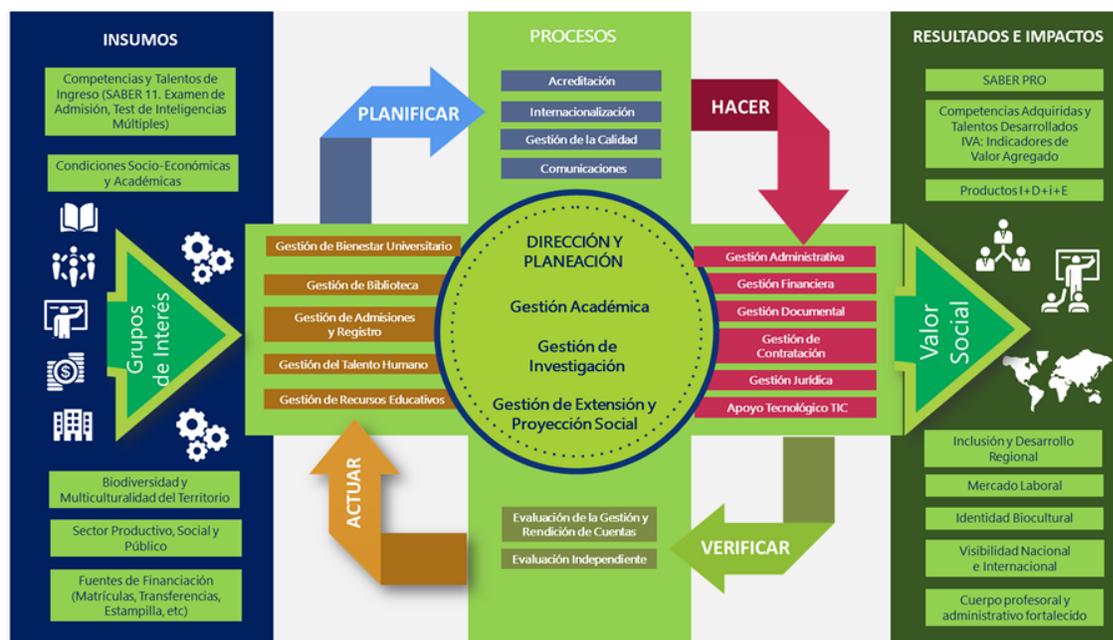


Figura 12. Mapa de Procesos Universidad del Magdalena

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Magdalena

Para la Universidad del Magdalena que a su vez es una de las instituciones que más proyección del da a esta zona del país ampliamente golpeada por las inclemencias de la corrupción, en conflicto, la falta de oportunidades y demás le brinda una esperanza a la población concertando una misión para la gestión de la calidad enmarcada al igual que la UFPSO en la gestión académica, en la investigación pero a su eje de la extensión también le añaden la importancia que requiere para las instituciones de educación superior la proyección social que desarrolle bajo su planeación una Universidad pues dentro de sus objetivos es apoyar el proceso de construcción de sociedad.

Dentro del mismo rango de importancia es vital citar el sistema implementado por la Universidad de Cundinamarca en el buscan siempre ofrecer educación formadora para la vida, los valores democráticos, la civilidad y la libertad, asegurar una cultura académica que privilegie el saber, el conocimiento y la formación para la vida con seres humanos integrales, responsables, solidarios y tolerantes y generar investigación aplicada, sistemática y de impacto (Sistema Integrado de Gestion de Calidad de la Universidad de Cundinamarca, 2017).

El sistema de gestión de calidad propuesto se describe de mejor forma en la figura 13 puesto que dentro la búsqueda de la satisfacción del cliente se convergen estrategias misionales a partir de la formación y el aprendizaje, la ciencia, la tecnología e innovación y finalmente la interacción universitaria. Es posible concluir la Universidad dispone de todas las estrategias en pro de formar profesionales en el marco de la necesidades de la sociedad actual, acorde a la evolución constante del mundo y acompañado de las TIC y de la innovación sin dejar de lado la interacción universitaria.

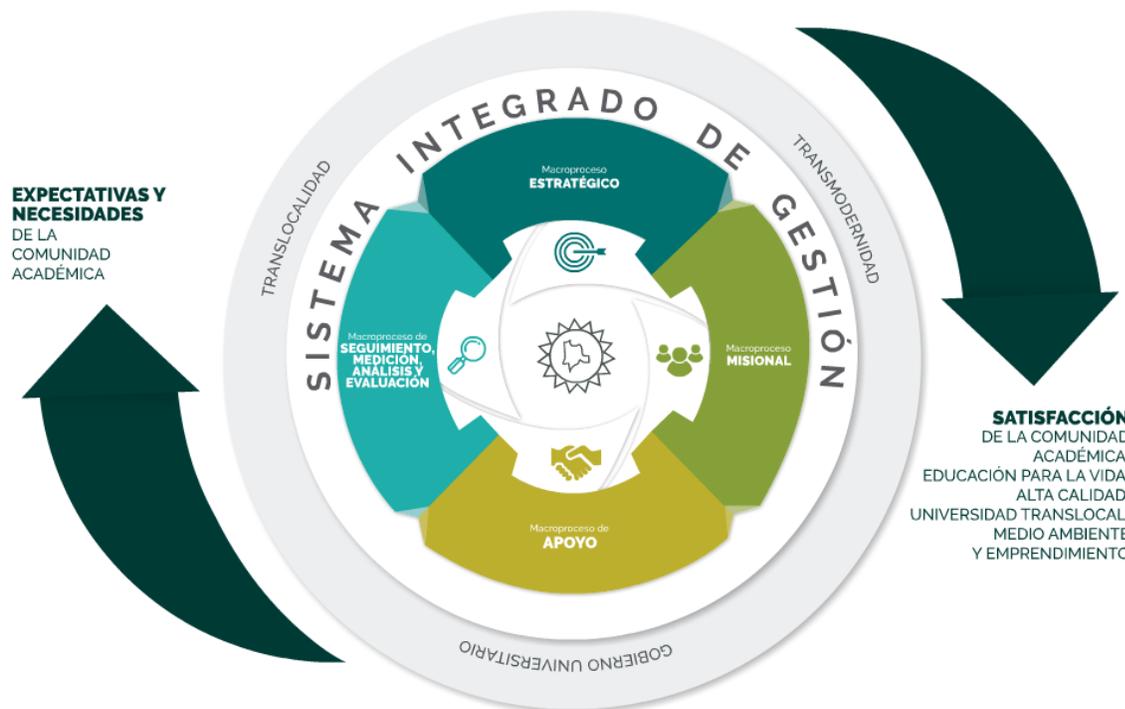


Figura 13. Mapa de procesos Universidad de Cundinamarca

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Cundinamarca, 2017

A partir de la misión estratégica de la Universidad de Cundinamarca es posible concluir que en comparación con la UFPSO esta institución responder a las necesidades actuales de la sociedad y aunque ambas trabajan para la satisfacción y la calidad, la Unicundinamarca posiciona dentro de su misión la formación pero también el proceso de aprendizaje que para la UFPSO son un conjunto de la gestión académica, además la investigación que para ambas es transversal pero en la Universidad de Cundinamarca está acompañada en su misión como estrategia para la calidad de sus procesos de la ciencia, la tecnológica y la innovación y finalmente lo que para la UFPSO es extensión para ellos es interacción universitaria.

De acuerdo con los referentes expuestos durante la revisión bibliográfica de los sistemas de gestión de calidad implementados por cada una de las instituciones de educación superior del sector público en Colombia es posible determinar que cada una a partir de los lineamientos

jurídicos ha trabajado de forma comprometida de la mano de un sistema de gestión que permite la optimización de los recursos físico, humanos y financieros encaminados en la satisfacción del cliente. Para las instituciones indagadas el pilar fundamental de sus misión es la investigación y la extensión a partir de la cual convergen cada uno de los demás procesos estratégicos, de apoyo, visionales y administrativos. Es así como la educación superior en Colombia hoy por hoy se ha ido concientizando de la importancia de ofertar calidad educativa pero acompañada de los demás factores que permiten entregar al mundo laboral profesionales idóneos y comprometidos con el desarrollo de la sociedad. A partir de cada uno de sus fundamentos el sistema de gestión de calidad representa en cada institución esa herramienta de evaluación, seguimiento y mejora en busca de satisfacer las necesidades de sus usuarios interno y externos y acorde a la globalización de los sistemas educativos en todo el mundo.

De esta manera y ante los planteamientos expuestos de cada institución educativa cada uno permite evidenciar la importancia de cada uno de la planeación, la ejecución, el seguimiento y la evaluación de los procesos a partir de la gestión de calidad como un eje estratégico para alcanzar los objetivos misionales de cada organización. En el ámbito de la educación superior es hoy además de una herramienta una exigencia para el reconocimiento de las mismas en el ámbito de la certificación y la acreditación de la calidad.

Es posible entonces concluir que el trabajo mancomunado de las instituciones públicas de educación superior para mejorar en la gestión de la calidad, ofertar servicios enmarcados en la idoneidad y el compromiso institucional permiten que hoy muchas de las universidades publicas implementen sistemas acordes a sus necesidades, enmarcados en el cuidado del medio ambiente, en la salud de la planta de personal pero fundamentalmente en la satisfacción del cliente, como usuario y razón de ser de cada organización.

Identificar los requisitos normativos para la implementación del sistema de gestión de calidad y MECI en las instituciones públicas de educación superior.

Los requisitos normativos bajo los cuales las instituciones de educación superior trabajan en el mejoramiento continuo, gestión de la calidad y satisfacción del cliente requieren primordialmente de la realización inicial de un diagnóstico que permita conocer las necesidades de cada entidad de educación superior y para ellos se rigen bajo estos dos componentes:

- Lista de chequeo con cada uno de los numerales de la Norma ISO 9001: 2015 (ULTIMA ACTUALIZACIÓN), para el Sistema de Gestión de Calidad
- Lista de verificación con todos los requerimientos del Modelo Estándar de Control Interno MECI

El desarrollo del diagnóstico requiere que los funcionarios de la organización estén conscientes de lo importante de la implementación de los sistemas y que tengan muy claro cada uno de los requisitos de las normas.

Además de lo mencionado anteriormente se deben realizar ciertos pasos que facilitaran la implementación del SIG Y MECI:

1. Plan de trabajo: donde los directivos de la organización designen un grupo de funcionarios idóneos que se responsabilice del proceso
2. Definición de Actividades: Se describen de forma detallada las actividades y/o pasos que se requieren para la implementación y además se definen los tiempos de cada actividad
3. Asignación de responsables: cada actividad debe tener su responsable encargado de garantizar el desarrollo de cada una de las actividades

4. Definición de Recursos: Definir los recursos que sean necesarios para la ejecución de cada actividad
5. Realizar seguimiento y verificación a cada una de las etapas de implementación de los sistemas

Analizar los avances desde el 2011 para la implementación del sistema integrado de gestión MECI. En la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

La universidad Francisco de Paula Santander Ocaña ha tenido un alto compromiso con los sistemas integrado de gestión, es así que año tras año han logrado avances significativos referente a este tema. A continuación la tabla 1 permite evidenciar una descripción con los avances sobre los cuales se ha hecho un incansable trabajo por parte del personal administrativo, docente y comunidad universitaria con el fin de avanzar en la excelencia académica que se fortalece con los sistemas de gestión de calidad.

Tabla 1. *Avances significativos del SIG*

AVANCES SIGNIFICATIVOS DEL SIG

AÑO	AVANCE
2009	Adopción del SGC bajo la NTC GP 1000:2004, Se nombra representante de la dirección y se crea el equipo auditor
2010	Se estable el mapa de procesos y modelo por procesos institucional. Se define la estructura operativa para implementación y mejoramiento del MECI Y SGC
2011	Se obtiene la certificación de calidad ICONTEC. Adopción de la autoevaluación institucional Creación del modelo y aplicación. Trámites para retroalimentación del cliente PQRS
2012	Actualización de las herramientas de autoevaluación Consolidación y seguimiento a programas académicos

	Implementación de la gestión del riesgo Renovación del LIF y RC de programas
2013	Se renueva la certificación de calidad ICONTEC Actualización y ampliación del GIG con calidad medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, MECI y Autoevaluación Se adopta la nueva misión y visión Se actualiza la política integral y los objetivos de gestión
2014	Se crea la política de autoevaluación y alta calidad académica Se articulan el PEI, PDI, Misión, Visión, Política integral y planes de acción Se auditan todos los sistemas de gestión institucionales
2015	Implementación de la NTC 5555 en la escuela de bellas artes Cultura de calidad

Fuente: Oficina de Calidad de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

A partir de la información detallada en la tabla 1 es preciso que se concluya el inminente compromiso de la UFPSO para gestionar la calidad de sus procesos a partir del cumplimiento de los parámetros de la norma, haciendo las transiciones que esta ha requerido en cada etapa y siempre disponiendo todo sus recursos humanos, financieros, tecnológicos y demás en la consecución de metas en las cuales la calidad en el servicio avocada a un impacto positivo, al cumplimiento de ofertar profesionales idóneos, formados en la academia, la investigación, los valores y demás sea su principal objetivo trazado y materializado durante sus más de 40 años de servicio en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.

De manera análoga con lo dispuesto en la tabla 1 es como se evidencia el trabajo en equipo de la UFPSO en la gestión de la calidad que comienza en el año 2009 cuando las directivas de la institución se comprometen a empezar el camino de mejoramiento continuo y cumplimiento de la excelencia académica a partir de la implementación de los sistemas integrados de gestión de la

calidad para lo cual realiza las primeras actividades de conformar el equipo auditor y de nombrar el representante ante la dirección, para de esta forma iniciar un proceso que cumple hoy en día casi 10 años y que avanza de forma positiva para mejorar las condiciones de calidad para una institución educativa permeada por las necesidades de una región como lo es el Catatumbo asediada por la violencia y el olvido estatal, brindando de esta manera con el mayor de los compromisos y la gestión una nueva oportunidad a propios y visitantes para adquirir un título profesional basados en nuevas metas y nuevos propósitos institucionales.

En el trabajo continuo y característico de la UFPSO en el año 2010 se establece dentro del proceso de implementación del sistema de gestión de calidad en pro de un impacto positivo en el cliente interno y externo el mapa de procesos el cual describe la ruta a seguir por cada dependencia en el engranaje de la satisfacción del cliente del sistema de gestión. Ya para el siguiente año la institución educativa le apostó a que este sistema fuese evaluado por ICONTEC como parte del proceso de certificación en aras de evidenciar un trabajo de más de 3 años y que partió de la necesidad básica de una organización, planeación y desarrollo de los procesos misionales con un enfoque siempre definido de las necesidades del cliente. Como resultado de tan importante gestión se consiguió por primera dentro de la institución de educación superior la certificación de ICONTEC por la gestión en los procesos de calidad y satisfacción al cliente pero además reconociendo este trabajo se dio inicio a la implementación del sistema de PQRS que permite de una forma eficiente conocer de forma rápida y segura las necesidades de los clientes internos y externos en aras de siempre implementar acciones encaminadas al mejoramiento y la excelencia académica.

El reto asumido por la institución desde el mes de septiembre del año 2015, ha venido

aunando esfuerzos desde la dirección, los líderes de cada proceso y decanos en establecer acciones frente a los requisitos de esta estructura y trabajar por cerrar brechas y formular escenarios académico-administrativos fortalecidos.

La estructura de alto nivel está concebida desde un sistema de gestión de la calidad como las capacidades organizacionales frente a:

- La identificación y tratamiento de las cuestiones internas y externas que afectan positivamente o negativamente a los objetivos y metas
- El desarrollo del liderazgo a través de roles, responsabilidades y funciones adoptadas y apropiadas dentro de todos los niveles.
- La planificación sistemática y pertinente de acciones frente a riesgos y oportunidades y orientada al logro de objetivos trazados.
- El soporte como aquella necesidad de dotar de recursos de todo tipo a la organización para el cumplimiento de objetivos y la forma como la competencia del personal y una comunicación eficaz acompañada de controles se constituye en el apoyo fundamental de las funciones sustantivas.
- La operación de las funciones sustantivas mediante la planificación y control de los procesos misionales, considerando los cambios que sean requeridos.
- La evaluación de desempeño establece las necesidades de dar seguimiento, medir, analizar y evaluar el desempeño del sistema y sus componentes, resaltando la importancia de la auditoría interna y revisión por parte de la dirección.
- La mejora como aquella acción continua y eficaz que surge como resultado de una gestión orientada al logro que se preocupa por aumentar sus fortalezas y obtener condiciones de calidad cada vez mejores. (Boletín SIG UFPS Ocaña, 2017)

Actualmente se continua trabajando puesto que la satisfaccion del cliente es un objetivo primordial dentro de la mision y vision de la calidad dentro del alma mater por lo cual se realiza la transicion actual de la norma, se cuenta con un sistema mas eficiente de PQRS, trabajan en procesos como la autoevaluacion, la coevaluacion y la evaluacion constante en la formacion academica, en el desempeño administrativ y la eficacia para dar respuesta satisfactoria a las necesidades del clietne interno y exteno.

En cuando al Modelo Estandar de Control Interno MECI, la universidad adelanta cada año la ejecucion de ada uno de los elementos que estan dentro del modelo con diferentes formas de cumplimiento. A continuaciòn la tabla 2 evidencia los avances desde la perspectiva de control interno.

Tabla 2. *Avances en el Modelo Estándar de Control Interno MECI*

MECI		
ELEMENTO	QUE ES?	COMNO SE HACE?
Evaluación y Seguimiento	Emitir un juicio acerca del grado de eficiencia y eficacia de la gestion para asegurar el cumplimiento de los fines de la universidad	Audtorias Internas Revisiones eventuales Palnes de mejoramiento
Valoración el Riesgo	Asesorar, capacitar en la metodologia para la gestion y verificar los controles existentes sean efectivos para minimizar la probabilidad e impacto de la ocurrencia de los mismos	Verificación de controles sobre los riesgos
Aseosria y seguimiento.	Promover el mejoramiento continuo de los procesos	Rendicion de cuentas Manual de Procedimientos Manual de control interno contable
Rol con los entes externos	Facilitar el cumplimiento de las exigencias de ley o las solicitudes formales realizadas por los entes externos	Normograma Seguimiento a las paginas de los entes externos Informes
Fomento de la cultura	Elaborar herramientas e instrumentos	Sabias que?

autocontrol	orientados a sencibilizar e interiorizar el ejercicio del autocontrol y auto evaluación como un habito de mejoramiento personal y organizacional	Campañas de Sencibilización Carteleras y Boletines
--------------------	--	--

Fuente: Boletín SIG UFPS Ocaña, 2017

Las últimas actualizaciones que la universidad Francisco de Paula Santander a implementado al Modelo Estándar de Control Interno MECI son:

Componente del Talento Humano

Acuerdos, compromisos y protocolos éticos

La institución cuenta con un normograma institucional que regula las conductas en el ejercicio de sus funciones que desarrollan los procesos, las cuales fueron revisadas y ajustadas por el proceso de control interno. (Oficina de Control Interno de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, 2017)

Desarrollo del Talento Humano

Mediante la Resolución No. 097 del 17 enero de 2017, se adoptó el plan Institucional de Capacitación para los Servidores Públicos del área administrativa de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña las cuales se desarrolla de manera colectiva en las fechas establecidas por los procesos, los temas propuestos para la capacitación de los funcionarios son los siguientes:

- Actualización nueva versión ISO 9001:2015
- Contexto en los sistemas de gestión
- Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

- Investigación de incidentes y accidentes laborales
- Trabajo seguro en alturas (no certificado como lo exige la ley).
- Primeros auxilios
- Trabajo seguro en alturas nivel de reentrenamiento
- Trabajo seguro en alturas nivel avanzado
- Herramientas ofimáticas e internet
- Inducción institucional

Componente Direccionamiento Estratégico

Planes, Programas y Proyectos

Dentro del elemento Planes, programas y proyectos se encuentra las siguientes actividades: En el Plan de Desarrollo Físico e Infraestructura 2014-2034, se dio inicio a la ejecución de algunos proyectos de edificación, formulados para la sede central con el fin de mejorar las condiciones de accesibilidad y dar soporte a la actividad académica, las cuales se establecieron en el Plan de Desarrollo Físico. (Oficina de Control Interno de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña , 2017)

Dentro del plan de acreditación institucional se adelantó la inscripción en el SNIES de 19 programas y 8 acreditables, en donde se hace necesario revisar y actualizar el Plan de Acreditación atendiendo las recomendaciones del CNA y los resultados de los procesos de autoevaluación de los Programas Académicos, luego se desarrolló el cronograma de autoevaluación en donde se han realizado jornadas de sensibilización con la comunidad académica. Adicionalmente se construyó la política de alta calidad institucional, en el cual se articulan los diferentes procesos adelantados en la sede central y seccional en torno a la autoevaluación y la acreditación de programas

académicos bajo el concepto de Multicampus. (Oficina de Control Interno de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña , 2017)

Se realizó una segunda medición de los objetivos con los tres estamentos universitarios con el fin de determinar la apropiación del direccionamiento estratégico respecto a la Misión, Visión, Plan de Desarrollo y Política Integral por eje, para determinar cómo se encuentra la realidad institucional a su enfoque. (Oficina de Control Interno de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña , 2017)

Se desarrolló la consolidación del plan de acción institucional de acuerdo a los planes de acción por proceso para determinar el cumplimiento de las acciones planteadas.

La universidad ha mantenido su enfoque del modelo de operación por procesos para la conformidad de los sistemas implementados en base a cumplimientos de requerimientos legales y de la institución para buscar la mejora continua de acuerdo a las necesidades y expectativas de la comunidad académica y partes interesadas. (Oficina de Control Interno de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña , 2017)

Otro punto en mención es el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2017, adicionando actividades del año 2016 que se encontraban pendientes por ejecutar, también cabe mencionar que la institución está orientada a simplificar los trámites de una manera eficiente para promover la confianza a los ciudadanos las cuales se encuentran en el Sistema Único de Información de Tramites del Departamento Administrativo de la Función Pública (SUIT). (Oficina de Control Interno de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña , 2017)

Con lo anterior la institución ha logrado los siguientes resultados como la disminución de

costos, tiempos, pasos, contactos innecesarios mayor accesibilidad, aumento de la seguridad, uso de tecnologías de la información y satisfacción del usuario. (Oficina de Control Interno de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña , 2017)

Estructura organizacional.

En cuanto a la estructura organizacional se están realizando modificaciones para ajustarla a los requisitos de la institución. (Oficina de Control Interno de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña , 2017)

Indicadores de Gestión.

Los procesos institucionales han desarrollado la cultura de medición a través de fichas técnicas de indicadores las cuales, se soportan en las jornadas de calidad realizadas por el sistema de gestión de calidad (Oficina de Control Interno de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña , 2017)

Políticas de operación.

La Universidad cuenta con el manual de procedimientos y el manual del sistema integrado de gestión que tiene por objeto describir el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas de Calidad: Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2008, Control interno MECI, Gestión Ambiental NTC ISO 14001:2004 y Seguridad y Salud Ocupacional Norma NTC OHSAS 18001:2007. En el presente periodo se encuentra revisando y ajustando las caracterizaciones de acuerdo a la nueva versión de la Norma Técnica Colombiana ISO: 9001:2015, estableciendo los parámetros

necesarios para facilitar el control administrativo y hacer más eficiente la operación en los procesos institucionales. (Oficina de Control Interno de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña , 2017)

Políticas de administración del riesgo.

El proceso de planeación viene diseñando nuevas estrategias para identificar, evaluar y gestionar el elemento de la administración del riesgo, ya que la universidad se encuentra en el proceso de actualizar la norma técnica colombiana respondiendo a las necesidades y exigencias actuales, las cuales deben articularse de acuerdo al MECI y Ley 1474 de 2011. (Oficina de Control Interno de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña , 2017)

Análisis y valoración del riesgo.

Dentro de análisis y la valoración del riesgo los procesos se encuentran adelantando la actualización y modificación de los formatos para la identificación de oportunidades y riesgos por procesos incluyendo:

Instructivo Matriz de perfil competitivo (MPC)

Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)

Matriz de evaluación de factores internos (MEFI)

DOFA cruzada Contexto estratégico

Gráficos

Esto permitirá dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la Ley y el sistema integrado de gestión adoptado en la institución. Además se evidencio un cronograma establecido por el proceso de planeación para capacitar a los funcionarios y gestores de riesgo en la nueva

política para el manejo y administración de los riesgos. (Oficina de Control Interno de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña , 2017)

Finalmente la exposición de avances en la implementación de la calidad desde el sistema de gestión y desde el modelo MECI permiten concluir que la institución educativa Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña ha adquirido un compromiso de mejora continua con el cliente interno y externo poniendo a su disposición todos los requerimientos que permiten una planeación, direccionamiento, seguimiento, evaluación y mejoramiento continuo dentro de los procesos que engranan el servicio educativo que brinda la UFPSO en aras de siempre dar cumplimiento a su misión y visión que permite visualizar las metas de la misma y el beneficio para la comunidad de la región y sus municipios más cercanos.

Identificar los medios y/o herramientas que permitan medir la satisfacción del cliente interno y externo de la universidad Francisco de paula Santander Ocaña

El sistema integrado de gestión establece una serie de pasos y herramientas que ayudan a medir la satisfacción del cliente tanto interno como externo, arrojando información oportuna y suficiente y sobre todo confiable. (Sistema Integrado de Gestion de Calidad de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña)

Definiendo los siguientes pasos:

1. Planificación del proceso y análisis de los elementos de entrada de acuerdo al tipo de cliente a evaluar:

Para cliente interno:

- Objetivo
- Actividades a realizar

- Análisis de resultados anteriores.
- Identificación de la población y segmentación.
- Cálculo del tamaño de la muestra.
- Elección de la técnica de recopilación de datos.
- Revisión del cuestionario.
- Identificación de áreas clientes frente a las actividades del proceso

Para cliente externo:

- Identificar los procesos de autoevaluación aplicados.
- Determinar el tamaño de la muestra encuestada.

Comunicar al personal involucrado en el proceso de medición, el objetivo, los tiempos y mecanismos a utilizar para desarrollar la medición. La medición de satisfacción se hará cada dos años para cada tipo de cliente (interno/externo), con intervalo de un año entre uno y otro. (Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña)

1. Medición de la satisfacción del cliente externo y partes interesadas:

Se realiza mediante la autoevaluación de programas. En dicho proceso los directores de programa a través de sus comités curriculares llevan a cabo la medición de la satisfacción de estudiantes, docentes, administrativos, egresados y empleadores con respecto a las condiciones de calidad para la oferta y mantenimiento de los programas académicos. (Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña)

Una vez aplicadas las encuestas, se consolidan los datos de la medición obtenida por programa y se realiza un informe institucional. (Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña)

2. Medición de la satisfacción del Cliente interno:

El instrumento utilizado para la medición es la encuesta.

- Identificación de los procesos a evaluar para determinar la muestra.
- Determinar los criterios a evaluar teniendo en cuenta los servicios que ofrece cada proceso.
- Aplicar el instrumento. d. Análisis de la información y realización del informe.
- Presentación del informe a la alta dirección, con el fin de que se tomen las medidas que

impliquen, según el caso, diseñar acciones para el plan de mejoramiento individual o de proceso.

El informe presentado a la alta dirección contempla un análisis individual de los procesos, el cual incluye los comentarios que se hayan realizado de la prestación del servicio de las personas del proceso evaluado, dicha información será socializada solo con el director y los involucrados.

- Envío a los líderes de proceso de los resultados generales de la medición de la satisfacción del cliente.

3. Otras mediciones de la percepción del cliente:

El instrumento utilizado para la medición es la encuesta. Se define el objetivo de la medición con el fin de obtener información base para el mejoramiento de aspectos relacionados con los sistemas de gestión implementados o el direccionamiento estratégico, entre otros. (Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña)

Dentro de los propósitos está identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de las actividades y la función de mejoramiento continuo de forma transversal.

La frecuencia de aplicación del instrumento es definida por el equipo operativo del SIG, la dirección o la coordinación del SIG de acuerdo a la necesidad. (interconectividad.ufpso.edu.co)

Las encuestas se aplican a una muestra representativa de líderes y equipo de trabajo de todos los procesos, los resultados son tabulados y se elabora el informe. (interconectividad.ufpso.edu.co)

El informe es socializado al equipo operativo y las acciones definidas son incluidas en el plan de acción y/o plan de mejora del proceso según el caso. (interconectividad.ufpso.edu.co)

4. Presentación de resultados de la medición de la satisfacción y/o percepción del cliente en la Revisión por la dirección. (interconectividad.ufpso.edu.co)

5. Para los procesos y áreas que obtengan resultados de la medición del cliente interno o externo inferiores al rango establecido, se registrarán las oportunidades y se hará seguimiento a la eficacia de dichas acciones. (interconectividad.ufpso.edu.co)

En la Actualidad la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña trabaja de forma constante para dar cumplimiento a los objetivos trazado a partir de la implementación del sistema integrado de gestión, dando siempre prioridad a la satisfacción del cliente y reconociendo la importancia de mejorar los procesos y la calidad para de esta forma prestar un servicio acorde a las necesidades del mercado actual. De esta manera se ha establecido los 6 pasos a través de los cuales la institución educativa, de forma semestral evalúa la satisfacción del cliente por procesos, evidenciando su continuo compromiso hacia el cliente en los planes de mejoramientos que permiten que a la fecha su índice de satisfacción se encuentre en el 76%.

Además existe dentro de la Universidad, planes de acción que permiten medir los avances que tienen cada proceso y cada dependencia y poder tomar acciones que permitan el mejoramiento de la institución y aumentar cada vez más el nivel de satisfacción del cliente tanto interno como externo.

También la universidad utiliza herramientas tecnológicas para medir la satisfacción del cliente es decir utiliza el encuestas virtuales para lograr identificar el grado de satisfacción de los clientes

A partir de los planteamientos expuestos referente a las herramientas actuales de las que dispone la institución educativa dentro del proceso de medir la satisfacción del cliente para planificar las acciones de mejoramiento que impacten de forma positiva en sus estudiantes, administrativos, docentes , egresados y comunidad en general formando desde la academia seres humanos íntegros que permitan el desarrollo de la sociedad, trabajen por bajo los principios éticos y morales, desarrollen un emprendimiento que permita la solidificación de la economía, la familia y la convivencia pacífica como fin principal del Estado, es posible concluir que la UFPSO a partir de la implementación del sistema de gestión de calidad ha dado prioridad en conjunto al desarrollo de herramientas tecnológicas que permitan de bajo los principios de la eficiencia, celeridad y eficacia dar cumplimientos a los objetivos misionales realizando de forma continua a través de la web todas las modalidades para que el estudiante, docente, administrativo, egresado y demás se sientan cercanos a la institución con la información pertinente, herramientas dinámicas, formas fáciles de acceso que producen un impacto positivo en todos los clientes sintiendo de forma cercana, rápida y fácil la posibilidad de conocer el acceso a cada servicio, proceso, dependencia, solicitud e inquietud con medios que se acogen a la calidad de la planeación dentro de la institución.

CONCLUSIONES

La gestión de la calidad es hoy en día uno de los retos con mayor esfuerzo para las organizaciones, en especial para las instituciones de educación superior. En el sector público de la educación superior en Colombia, las directivas han enfocado su trabajo para la gestión de la calidad en procesos como los administrativos, de docencia, de investigación, de condiciones laborales y gestión ambiental, para mejorar de forma continua la prestación de sus servicios y la competitividad en el mercado, buscando siempre la satisfacción del cliente.

En las principales universidades públicas del país, la gestión de la calidad ha sido un reto institucional que a la fecha evidencia el logro en implementación y gestión para la mejora de sus procesos y por ende la satisfacción del cliente, como factor determinante para la continuidad de cada organización.

En la actualidad, dicha gestión se encuentra enmarcada en el cumplimiento de la normatividad emanada por el ente gubernamental, disponiendo de leyes, decretos y resoluciones que encamina la gestión de la calidad en la prestación de los servicios públicos como la educación superior.

Para el caso específico de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, la gestión de la calidad ha sido un enfoque permanente de las directivas desde el año 2009 con la adopción del SGC bajo la NTC GP 1000:2004, Se nombra representante de la dirección y se crea el equipo auditor, en el 2010 se establece el mapa de procesos y modelo por procesos institucional. Se define la estructura operativa para implementación y mejoramiento del MECI Y SGC y en el 2011 se

obtiene la certificación de calidad ICONTEC, se adopta la autoevaluación institucional y se crea el modelo y aplicación y los trámites para retroalimentación del cliente PQRS

De esta manera y año tras año la labor institucional se ha enfocado en la permanencia de la certificación a través de la mejora continua, teniendo como fundamento la satisfacción de sus usuarios internos y externos, a partir del trabajo constante en sistema de medición, evaluación y mejoramiento de los servicios a sus usuarios, generando así que a la fecha el cliente se encuentre satisfecho en un 76%.

De acuerdo con los resultados expuestos durante el desarrollo de la monografía actualmente la gestión de la calidad impacta de forma positiva en el cliente puesto que los procesos son ágiles, asertivos y pertinentes, teniendo como base que la Universidad cuenta con un alto índice de población estudiantil que oscila entre los 6500 a 7000 estudiantes en los diferentes programas académicos y que su proceso de gestión de calidad tiene entre 6 y 7 años de haber iniciado. De esta manera actualmente existe un alto índice de satisfacción en cuanto al servicio que permite la permanencia, la pertinencia y la continuidad de la institución educativa a partir de un servicio educativo dinámico, de calidad, idóneo, integral y formativo, que genera profesionales exitosos en la comunidad y que aporta al desarrollo social del país.

Finalmente, se concluye que la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, ha sido una de las instituciones del sector público de la educación superior, con más ambigüedad en el trabajo por la gestión de la calidad, lo que permite que hoy por hoy se preste un servicio de calidad enfocado en el cumplimiento de los objetivos institucionales misionales como visionales y que se vislumbran a través de la satisfacción y la excelente imagen de la que gozan en el noroccidente colombiano, como uno de las universidades con mayor proyección académica y administrativa.

RECOMENDACIONES

Al culminar el trabajo de investigación y redacción de cada capítulo, se recomienda a la institución educativa Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, hacer más visible el trabajo de la gestión de la calidad, resaltando de esta forma el gran esfuerzo y constante mejoramiento que se hace a partir de los diferentes procesos por brindar un servicio enfocado en la calidad académica, investigativa, administrativa y ambiental.

Finalmente, enfatizar en los órganos gubernamentales el apoyo de la gestión de la calidad de las instituciones públicas de educación superior y su constante evaluación y vigilancia en pro de garantizar un servicio que permita la formación del estudiante en todos los ámbitos tanto académicos como de personales, para una mejor proyección en su vida profesional y acorde a las exigencias del mercado laboral.

REFERENCIAS

- Ahumada, D. P. (2014). *Modelo para la implementación de un sistema de gestión integral alineado a la estrategia empresarial de la organización*. Bogota: Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado el 19 de Julio de 2017, de http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13842/2/RojasAhumada2015_SistemaGesionIntegrado.pdf
- Asamblea Nacional Constituyente, 1991, Constitución Política de Colombia.
- Betancourt, A. (Junio de 2016). *Aseguramiento de procesos de calidad*. Recuperado el 12 de Julio de 2017, de <https://www.slideshare.net/aly1288/une-en-iso90012015-gestin-de-calidad>
- Boletín SIG UFPS Ocaña. (12 de Junio de 2017). *Boletín SIG - Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña I- 2017*, pág. 21. Recuperado el 15 de Noviembre de 2017, de https://issuu.com/boletinsigufpsocana/docs/boletin_sig-_universidad_francisco_
- Congreso de la Republica, 1999, Decreto Nacional 2145. Recuperado el 12 de Septiembre de 2017, de <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-3575.html>
- Congreso de la Republica. 1993. Ley 87 (29 de Noviembre de 1993). Recuperado el 22 de Octubre de 2017, de <http://www.mininterior.gov.co/la-institucion/normatividad/ley-87-de-1993>
- Congreso de la Republica. 1998, Ley 489 (29 de Diciembre de 1998). Recuperado el 12 de Septiembre de 2017, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=186>
- Congreso de la Republica. 2011. Ley 1474 (12 de Julio de 2011). Recuperado el 12 de Septiembre de 2017, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html
- Definición de Cliente*. (2012). Recuperado el 09 de Octubre de 2017, de <https://definicion.mx/cliente/>
- Deming, E. (1989). *“Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis”*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (Julio de 2016). *funcion publica*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2017, de Modelo de Operación por Procesos: <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506921/Modelo+de+Operacion+por+procesos.pdf/997e3a02-acac-42ab-ac4e-61b8d68ac466>

- Departamento Administrativo de la Gestión Pública. (2015). *Documento de Relatoria 10 de 2015 Departamento Administrativo de la Función Pública*. Recuperado el 12 de Agosto de 2017, de <http://www.funcionpublica.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=62887>
- Diaz, J. (2013). <https://www.emprendices.co/que-es-la-cultura-organizacional-de-una-empresa/>. Recuperado el 09 de Octubre de 2017, de <https://www.emprendices.co/que-es-la-cultura-organizacional-de-una-empresa/>
- Escobar, J. B. (s.f.). IMPACTO EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL CON LA APLICACIÓN DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO (MECI) EN LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. *Revista Virtual de Estudiantes de Contaduría Pública*. Obtenido de <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/adversia/article/viewFile/11712/10671>
- Figuroa, K. H. (2011). *sistema de gestión de calidad en instituciones públicas de educación superior: estudio comparativo Universidad Nacional de Colombia- universidad del valle. Palmira : Universidad Nacional de Colombia*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE PALMIRA, Manizales. Recuperado el 12 de Julio de 2017, de <http://www.bdigital.unal.edu.co/5919/1/7709011.2011.pdf>
- interconectividad.ufpso.edu.co*. (s.f.). Recuperado el 17 de Noviembre de 2017, de <https://interconectividad.ufpso.edu.co/aplicaciones/documental/documentos/repositorio/5971a7ff6c061ea76944103d5a9c33492749cd83.pdf>
- ISOTools . (20 de Febrero de 2015). *Blog Calidad y Excelencia*. Recuperado el 27 de Octubre de 2017, de <https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua>
- Norma NTCGP: 1000, NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA (2004). Recuperado el 12 de Septiembre de 2017, de <https://www.usco.edu.co/contenido/ruta-calidad/documentos/anexos/66-Norma%20tecnica%20de%20calidad%20en%20la%20gestion%20publica%20NTCGP%201000%20de%202004.pdf>
- Norma Técnica Colombiana NTC ISO-19011 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC 2012).
- NTCGP 1000, NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA (2009). Recuperado el 12 de Septiembre de 2017, de <http://apolo.uniatlantico.edu.co/SIG/NTC%20GP1000-2009.pdf>
- Observatorio laboral para la educación. (2017). *graduadoscolombia.edu.co*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2017, de <http://www.ggraduadoscolombia.edu.co/html/1732/w3-propertyvalue-37638.html>

- Oficina de Control Interno de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña . (2017). *INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 201*. Recuperado el 25 de Febrero de 2018, de https://ufpso.edu.co/ftp/pdf/control_interno/porme/2017/IPormenorizado17.pdf
- Rendon, A. L. (2013). *efectos de la implementación del sistema integrado de gestión en los grupos de interés de las empresas industriales, comerciales y de servicios del área metropolitana del Valle de Aburrá*. Manizales: UNIVERSIDAD DE MANIZALES. Obtenido de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/631/Efectos%20implementaci%C3%B3n%20SIG%20.pdf?sequence=1>
- Sistema Integrado de Gestion de Calidad de la Universidad de Caldas. (2016). *sig.ucaldas*. Recuperado el 01 de Diciembre de 2017, de <http://sig.ucaldas.edu.co/gestionDocumental/consultaPolíticas.php?codProceso=&codTipoDoc=POL>
- Sistema Integrado de Gestion de Calidad de la Universidad de Cundinamarca*. (2017). Recuperado el 15 de Noviembre de 2017, de <https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/universidad/politica-de-calidad>
- Sistema Integrado de Gestion de Calidad de la Universidad de Magdalena*. (2016). Recuperado el 02 de Diciembre de 2017, de http://cogui.unimagdalena.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=345&Itemid=876
- Sistema Integrado de Gestion de Calidad de la Universidad de Quindío. (2016). *uniquindio.edu.co*. Recuperado el 01 de Diciembre de 2017, de http://www.uniquindio.edu.co/publicaciones/politica_de_calidad_y_objetivos_pub
- Sistema Integrado de Gestion de Calidad de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. (s.f.). Recuperado el 13 de Noviembre de 2017, de Sistema Integrado de Gestion: https://ufpso.edu.co/sig/procedimientos_sig#arbol_procesos
- Sistema Integrado de Gestion de Calidad de la Universidad Industrial de Santander. (s.f.). *uis.edu.co*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2017, de <https://www.uis.edu.co/webUIS/es/sistemaGestionCalidad/>
- Sistema Integrado de Gestion de Calidad de la Universidad Tecnológica de Pereira. (2017). *utp.edu.co*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2017, de <http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/sin-categoria/37/politica-integral-de-gestion>
- Sistema Integrado de Gestion de Calidad Universidad del Tolima*. (2017). Recuperado el 15 de Noviembre de 2017, de <http://administrati.ut.edu.co/oficina-de-autoevaluacion-y-acreditacion>

Sistema Integrado de Gestion de la Universidad de Antioquia. (2017). *udea.edu.co*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2017, de <http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/gestion-calidad>

Sistema Integrado de Gestion de la Universidad de Cartagena. (2014). Recuperado el 01 de Diciembre de 2017, de siguc.unicartagena.edu.co: <http://siguc.unicartagena.edu.co/index.php/acerca/que-es-siguc>

Talcott, P. (1951). *El Sistema Social*, Cambridge.

Torralba, C. X., Betancourth, R. H., & Fandiño, B. R. (2016). Impacto de los sistemas de gestión integrados en la competitividad de las mipymes. *Gestión Ingenio Y Sociedad*, 7. Obtenido de <http://gis.unicafam.edu.co/index.php/gis/article/view/13/26>

ufpso.edu.co. (s.f.). Obtenido de https://ufpso.edu.co/control_interno/Roles

uis.edu.co. (s.f.). Recuperado el 11 de Noviembre de 2017, de <https://www.uis.edu.co/webUIS/es/sistemaGestionCalidad/acreditacionUIS/mapaProcesos.html>

unal.edu.co. (2016). Recuperado el 07 de Noviembre de 2017, de Mapa de Procesos Universidad Nacional de Colombia: http://unal.edu.co/fileadmin/user_upload/Mapa_de_macroproceso_3.0-2015.pdf

unipamplona.edu.co. (s.f.). Recuperado el 12 de Noviembre de 2017, de Sistema Integrado de Gestión: http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_13/recursos/01_general/10022014/mapa_procesos_2014.jsp

Universidad de Pamplona. (2017). Recuperado el 11 de Noviembre de 2017, de http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_13/recursos/01_general/23112009/politica_de_calidad.jsp

Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña . (2016). *Informe de gestion del primer semestre de 2016*. Recuperado el 22 de Julio de 2017, de https://ufpso.edu.co/ftp/pdf/direccion/informe_csu/informeGCSU_I2016.pdf

Universidad Francsico de Paula Santander Ocaña. (2017). *www.ufpso.edu.co*. Recuperado el 12 de Julio de 2017, de <https://ufpso.edu.co/>

Universidad Industrial de Santander . (2017). *uis.edu.co*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2017, de <https://www.uis.edu.co/webUIS/es/sistemaGestionCalidad/acreditacionUIS/principios.html>

Universidad Nacional de Colombia. (2016). *SIGA: Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental*. Recuperado el 07 de Noviembre de 2017, de <http://unal.edu.co/siga.html>

utp.edu.co. (s.f.). Recuperado el 10 de Noviembre de 2017, de <http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/sin-categoria/167/mapa-de-procesos>

Vargas, P. (2007). *La culturocracia organizacional en México*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros/404.html>

Viloria, S. G. (2011). Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas. *Escenarios*. Recuperado el 22 de Julio de 2017, de https://uac.edu.co/images/stories/publicaciones/revistas_cientificas/escenarios/volumen-9-no-1/art07.pdf

www.colciencias.gov.co. (2016). Recuperado el 19 de Julio de 2017, de Modelo Estándar de Control Interno (MECI): http://www.colciencias.gov.co/colciencias/control/control_modelo_list