

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia		Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA		SUBDIRECTOR ACADÉMICO		I(121)

I

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	GIOVANNA STEFFANIA MOLINA CONTRERAS
FACULTAD	CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE
PLAN DE ESTUDIOS	ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL HSEQ
DIRECTOR	LAUREN YINETT GÓMEZ QUINTERO
TÍTULO DE LA TESIS	“ELABORACIÓN DE UN PLAN DE GESTIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA DEL PROGRAMA DE “EGRESADOS” DE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR-SECCIONAL AGUACHICA BAJO EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL- SIGI.

RESUMEN

ELABORAR UNA PLAN PARA LA MEJORA CONTINUA DEL PROGRAMA DE “EGRESADOS” DE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR-SECCIONAL AGUACHICA BAJO EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL- SIGI, CON EL FIN DE MEJORAR SU CAPACIDAD DE GESTIÓN. SE PRESENTA COMO UN PROYECTO FACTIBLE DEBIDO A QUE PROPONE SOLUCIÓN A LA FALTA DE GESTIÓN POR MEDIO DEL DISEÑO DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO, ASÍ COMO TAMBIÉN CONTRIBUIR A LA SOLUCIÓN DE PROBLEMÁTICAS COMO LA AUSENCIA DE HERRAMIENTAS DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 121	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM: 1
--------------	---------	----------------	-----------



**“ELABORACIÓN DE UN PLAN DE GESTIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA
DEL PROGRAMA DE “EGRESADOS” DE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL
CESAR-SECCIONAL AGUACHICA BAJO EL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN INSTITUCIONAL- SIGI.**

AUTORES

GIOVANNA STEFFANIA MOLINA CONTRERAS

**Proyecto de grado presentado como requisito para optar el título de Especialista en
Sistemas de Gestión Integral HSEQ modalidad virtual**

Director

LAUREN YINETT GÓMEZ QUINTERO

Ingeniera Industrial

Magister en Diseño, Gestión y Dirección de Proyectos

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL HSEQ**

Índice

1	Capítulo 1. Elaboración De Un Plan Para La Mejora Continua Del Programa De “Egresados” De La Universidad Popular Del Cesar-Seccional Aguachica Bajo El Sistema Integrado De Gestión Institucional- Sigi	1
1.1	Planteamiento del problema.....	1
1.2	Formulación del problema	5
1.3	Objetivos	5
1.3.1	Objetivo general.....	5
1.4	Justificación	6
1.5	Delimitaciones	9
1.5.1	Geográfica.....	9
1.5.2	Temporal.....	9
1.5.3	Conceptual.....	9
1.5.4	Operativas.....	9
2	Capítulo 2. Marco Referencial.....	10
2.1	Marco histórico	10
2.2	Marco contextual	11
2.3	Marco conceptual.....	13
2.3.1	Plan de gestión.....	13
2.3.2	Mejora continua.....	15
2.3.3	Sistema integrado.....	16
2.3.4	Análisis DOFA.....	17
2.3.5	Programa egresados Universidad Popular del Cesar.....	18
2.4	Marco teórico	18
2.5	Marco legal	24
3	Capítulo 3. Diseño Metodológico.....	26
3.1	Tipo de investigación.....	26
3.2	Población y muestra.....	26
3.2.1	Población.....	26
3.2.2	Muestra.....	27
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de la información	28
3.3.1	Técnicas.....	28
3.3.2	Instrumentos.....	29
3.4	Análisis de información	29

4	Capítulo 4. Presentación de resultados	31
4.1	Diagnóstico del programa de egresados respecto al cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad de la Universidad Popular del Cesar.	31
4.1.1	Verificación de los requisitos de la norma 9001:2015.....	31
4.1.2	Percepción de los egresados de la Universidad Popular del Cesar- Seccional Aguachica. 39	
4.1.3	Análisis de correlación entre los requisitos de la norma 9001:2015 y la percepción de los egresados de la UPC-SA.	40
4.1.4	Línea base de cumplimiento del programa de egresados.....	41
4.2	Acciones de mejoramiento orientadas a fortalecer la capacidad de gestión del programa de egresados de la Universidad Popular del Cesar.	42
4.2.1	Análisis del contexto interno y externo (DOFA).	43
4.2.1.1	<i>Fortalezas.</i>	43
4.2.1.2	<i>Debilidades.</i>	44
4.2.1.3	<i>Oportunidades.</i>	45
4.2.1.4	<i>Amenazas.</i>	46
4.2.2	Acciones de mejoramiento sobre la capacidad de gestión.	47
4.2.2.1	<i>Estrategias FO.</i>	49
4.2.2.2	<i>Estrategia DO.</i>	50
4.2.2.3	<i>Estrategias FA.</i>	50
4.2.2.4	<i>Estrategias DA.</i>	51
4.3	Plan de gestión para el seguimiento y control a las acciones de mejoramiento del programa de egresados de la Universidad Popular del Cesar	52
4.3.1	Plan de gestión compuesto de acciones, metas, indicadores y recursos	53
4.4	Validación de expertos de la propuesta del plan de gestión	58
5	Capítulo 5. Conclusiones	63
6	Capítulo 6. Recomendaciones	66
	Referencias	67
	Apéndices	70

Lista de Figuras.

Tabla 1. Verificación requisito 4. Contexto de la Organización	31
Tabla 2. Verificación requisito 5. Liderazgo	32
Tabla 3. Verificación requisito 6. Planificación	33
Tabla 4. Verificación requisito 7. Apoyo	34
Tabla 5. Verificación requisito 8. Operación	35
Tabla 6. Verificación requisito 9. Evaluación del desempeño	37
Tabla 7. Verificación requisito 10. Mejora	38
Tabla 8. Resultados de encuestas egresados UPC-SA	39
Tabla 9. Matriz DOFA programa de egresados UPC-SA	43
Tabla 10. Matriz DOFA y acciones de mejora para el programa de egresados UPC-SA.	47
Tabla 11. Plan de gestión de calidad para el programa de egresados UPC-SA	53
Imagen 1. Vista de la UPC- Seccional Aguachica	12
Figura 1. Resultados porcentuales encuestas de percepción de los egresados de la UPC- SA	40
Figura 2. Correlación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y la percepción de los egresados	41
Figura 3. Línea base de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015	42
Figura 4. Resultados validación expertos, requisito 4- contexto de la organización.	59
Figura 5. Resultados validación expertos, requisito 5- liderazgo.....	59
Figura 6. Resultados validación expertos, requisito 6- planeación	60
Figura 7. Resultados validación expertos, requisito 7- apoyo.....	60
Figura 8. Resultados validación expertos, requisito 8- operación.....	61
Figura 9. Resultados validación expertos, requisito 9- evaluación y desempeño	61
Figura 10. Resultados validación expertos, requisito 10- mejora	62

Lista de apéndices.

Apéndice A. Entrevista tabulada (Archivo Adjunto)	70
Apéndice B. Lista de chequeo tabulada (Archivo Adjunto).....	75
Apéndice C. Formatos de validación de expertos tabulados (Archivo Adjunto).....	83

Resumen

El objetivo de esta investigación es elaborar un plan para la mejora continua del programa de “egresados” de la Universidad Popular Del Cesar-Seccional Aguachica bajo el Sistema Integrado De Gestión Institucional- SIGI, con el fin de mejorar su capacidad de gestión. Se presenta como un proyecto factible debido a que propone solución a la falta de gestión por medio del diseño de acciones de mejoramiento, así como también contribuir a la solución de problemáticas como la ausencia de herramientas de planeación y seguimiento.

La metodología utilizada para el desarrollo de la investigación es de tipo descriptiva con enfoque mixto, la población objeto estuvo conformada por la Universidad Popular del Cesar- Seccional Aguachica, mientras que en el caso de la muestra de estudio fue el programa de egresados de la misma institución. Para el proceso de recolección de información se aplicó: encuestas, lista de chequeo, entrevista, además se propuso un plan de gestión para la mejora continua del programa de egresados, el cual fue validado a través del juicio de expertos.

Como resultado de la investigación se determinó que el problema radica en la deficiente gestión del programa en cuanto a la mejora continua, esto se debe a la suficiente planificación de las actividades, así como del posterior seguimiento de las mismas, es por ello que el programa no cumple totalmente con los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2015 y a pesar de contar con un sistema de gestión de la calidad vigente, no logra cumplir con el ciclo P-H-V-A, con base a las razones expuestas, se propuso un plan de gestión, enfocado en mejorar la implementación y ejecución del SGC del programa de egresados de la Universidad Popular del Cesar.

Introducción

Dentro de la siguiente investigación se identificará la aplicación de las teorías entorno del mejoramiento continuo y a su vez, una propuesta a la necesidad de ejemplos prácticos sobre la planeación y el seguimiento a la gestión. Del mismo modo aborda la relación existente entre sistemas de gestión de calidad y diferentes procesos en las organizaciones, tales como aquellas de educación superior, donde la calidad trasciende sobre un simple producto y se convierte en un referente de la sociedad.

Inicialmente se aborda de manera descriptiva la problemática, concerniente a como se evidencia la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en procesos que están inmersos dentro de otros procesos misionales y que el sistema no dejó en evidencia, en este caso el Programa de Egresados de la Universidad Popular del Cesar y las diferentes oportunidades de mejora que muestra frente al sistema en general. De esta manera se busca presentar un plan para la mejora continua del programa de “egresados” con el fin de mejorar la capacidad de gestión y así poder determinar cuáles son las características que este tipo de acciones deben ofrecer para organizaciones del sector educativo.

De este modo se realiza un recorrido por diferentes casos de mejora continua y su aplicación en sectores empresariales, con el fin de poner en evidencia que esta es una rama de estudio valorada por las aportaciones que realiza a las organizaciones sobre impactos, métodos, herramientas, resultados, entre otros, de su implementación, lo que conduce a la toma de decisiones y el desarrollo de innovaciones sobre la operación de los procesos.

Así pues, al encontrar diversas propuestas dentro de la exploración del estado del arte y los fundamentos teóricos propuestos en la mejora continua, se hace necesario establecer un diseño metodológico que permita abordar los resultados desde diferentes técnicas por lo cual se presenta un enfoque mixto que permite realizar análisis de manera cuantitativa y

cualitativa y así presentar los resultados desde las oportunidades que ofrece cada uno de los objetivos específicos sin la necesidad de sesgar uno u otro.

Es preciso indicar que todo lo anterior se enmarca dentro de la norma ISO 9000:2015 la cual plantea la teoría central de la investigación la cual expone que la mejora continua es una "actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos" siendo los requisitos la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria".

Finalmente, el presente documento es un recorrido por seis capítulos donde se abordan en su orden, las generalidades de la investigación, el marco conceptual, el diseño metodológico, la exposición de resultados, la presentación de conclusiones y por ultimo las recomendaciones.

1 Capítulo 1. ELABORACIÓN DE UN PLAN PARA LA MEJORA CONTINUA DEL PROGRAMA DE “EGRESADOS” DE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR-SECCIONAL AGUACHICA BAJO EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL- SIGI.

1.1 Planteamiento del problema

Los sistemas de gestión son un conjunto de procesos, comportamientos y herramientas que se emplean para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos, (Segura, 2005). Permitiendo de esta manera disponer de conocimientos sobre la situación actual y real de la organización y en consecuencia ejercer control de las actividades.

Es preciso decir que los sistemas de gestión ayudan a realizar planificaciones estratégicas tanto en el mediano como en el corto plazo, en segundo lugar se reducen los riesgos que puedan presentarse en la ejecución del negocio, por otra parte las actividades están dirigidas por objetivos, es decir que se lleva un control sobre el grado de cumplimiento de los mismos, así mismo la organización puede efectuar adaptaciones a su estructura según los resultados obtenidos, por último es posible revisar y adaptar los objetivos a largo plazo para hacerlos coherentes con las nuevas circunstancias. (Segura, 2005)

Considerando que los sistemas de gestión pueden ser implementados en organizaciones, estos de igual forma pueden ser ejecutados por instituciones educativas de nivel superior, en este caso universidades; ahora bien cabría preguntarse ¿ por qué las universidades implementan sistemas de gestión? la razón se debe a los siguientes aspectos: la demanda por una formación educativa integral y de calidad, aumento de la competitividad en el mercado local y nacional, ejecución de mejoras en sus procesos administrativos y de gestión tanto internos como externos, una mejor administración de los recursos humanos, materiales,

administrativos y financieros y el cumplimiento de los objetivos y metas trazados; motivo por el cual las universidades implementan sistemas de gestión en sus procesos. (Ordoñez, 2018).

Tal es el caso de la Universidad Popular del Cesar, la cual actualmente se destaca por ser una de las mejores instituciones de educación superior a nivel regional, su sede principal se localiza en la ciudad de Valledupar capital del departamento del Cesar, así mismo cuenta con 46 años de una reconocida experiencia, su propósito es la formación integral y el desarrollo del talento humano, es por eso que gran parte de sus principios institucionales están orientados a la promoción de la investigación, dentro de este marco la universidad cuenta con 39 grupos clasificados en categorías A,B y C, así como también 15 grupos avalados, como complemento se promueve los semilleros investigativos para todos los estudiantes de los diferentes programas académicos, actualmente la Seccional de Aguachica cuenta con 7 programas académicos en los cuales se encuentran, el programa de Contaduría Pública, Ingeniería Ambiental y Sanitaria y Tecnología Agropecuaria, entre otros. (UPC, 2020).

Aunque esta institución ya cuenta con un modelo integrado de gestión, el ciclo P-H-V-A se encuentra desarticulado dentro de su implementación, porque no se ha analizado la información de las diversas fuentes como son revisión por la dirección, auditoría interna y externa, salidas no conformes, encuestas entre otras, lo que no ha permitido generar dichas acciones.

En este sentido el programa de “Egresados” que hace parte de macroprocesos mayores y que se ve inmerso dentro del proceso de Gestión Docencia, no evidencia acciones de mejoramiento en forma clara. Así mismo en la SECCIONAL AGUACHICA no han diseñado herramientas que permitan concluir el ciclo de calidad y articulen las diferentes fuentes de mejora en un plan que permita la mejora continua.

Ahora bien, el programa de egresados de la Universidad Popular del Cesar sirve de apoyo para aquellas personas que ya han culminado su ciclo de formación, tiene la misión de establecer vinculación y comunicación permanente entre los egresados y la universidad, mientras que su visión centra sus esfuerzos en la vinculación e interacción de los egresados en la dinámica de universidad y su entorno social, así mismo sus objetivos van dirigidos a crear relaciones estrechas con los egresados, conocer la situación laboral y/o académica actual, realizar feedback que permita el mejoramiento de los programas, entre otros. (Egresados, 2020), actualmente no está ejecutando acciones de mejoramiento que integren las diferentes fuentes de mejora, dejando así en manifiesto sus debilidades con respecto a este proceso.

Sucede pues que una institución carente de mejora continua pierde constantemente oportunidades, administra sus recursos incorrectamente, difícilmente es eficiente en cuanto al cumplimiento de sus metas, con respecto a la competencia su posición es de desventaja en cuanto a la competencia, lo que en efecto dificulta que la misión, visión y objetivos sean alcanzados.

Durante el mes de septiembre de año 2019 se llevó acabo la Auditoría interna a los once 11 procesos del SGC Gestión Docencia Gestión Investigaci n Gestión Jur dica Gestión documental PQR S Gestión de Talento Humano Gestión de ienestar Institucional, Gestión de Bienes y Servicios, Gestión de Mejoramiento, Gestión TIC'S, Gestión Estratégica y Egresados (UPC-SA, 2019). Este último presentó las siguientes no conformidades de acuerdo a los requisitos de la norma, así:

En primer lugar se encontró incumplimiento del requisito 6.0 Planificación, el cual está orientado a establecer los objetivos de calidad y a especificar los procesos operativos necesarios para lograr los objetivos de calidad planteados, en segundo se encuentra el requisito 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, la norma dice que al planificar

el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 (comprensión de la organización y su contexto) y los requisitos referidos en el apartado 4.2(comprensión de las necesidades y expectativas de la partes interesadas) y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora. (p. 5).

En tercer lugar se encuentra el requisito 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, según la referenciado por la norma la organización debe determinar: qué necesita seguimiento y medición, los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos, cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición, cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. (p. 19).

finalmente se evidencia el incumpliendo del requisito 9.1.3 Análisis y evaluación, la organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición, dichos resultados deben utilizarse para evaluar: la conformidad de los productos y servicios, el grado de satisfacción del cliente, el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, si la planificación se ha implementado de forma eficaz, la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, el desempeño de los proveedores externos y la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad. (ICONTEC, 2015) (p.20).

Por otra parte, no se reporta ningún seguimiento a la política de egresados ni ningún plan de gestión para para su implementación o la implementación del proceso en función de las no conformidades elevadas. (Egresados, 2016).

1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son las características que debe contener el plan de gestión para la mejora continua del programa de “egresados” de la Universidad Popular Del Cesar- ¿Seccional Aguachica, bajo el Sistema Integrado De Gestión Institucional- SIGI?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

Elaborar una plan para la mejora continua del programa de “egresados” de la Universidad Popular Del Cesar-Seccional Aguachica bajo el Sistema Integrado De Gestión Institucional- SIGI con el fin de mejorar la capacidad de gestión

1.3.2 Objetivos específicos.

- Realizar un diagnóstico del programa de egresados respecto al cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad de la Universidad Popular del Cesar, con el fin de establecer una línea base para el programa de egresados.
- Proponer acciones de mejoramiento compuesto de acciones, metas, indicadores y recursos, orientado a fortalecer la capacidad de gestión del programa de egresados de la Universidad Popular del Cesar.
- Elaborar un plan de gestión identificando los recursos necesarios para el seguimiento y control a las acciones de mejoramiento del programa de egresados de la Universidad Popular del Cesar.
- Validar por expertos el plan de gestión, por medio de un instrumento que permita garantizar la pertinencia y aplicabilidad de la propuesta

1.4 Justificación

La conveniencia de elaborar un plan de gestión para la mejora continua del programa de egresados, radica en que se puede actuar sobre aquellos aspectos en los cuales se considera conveniente efectuar mejoras, esto hace referencia a la gestión actual del programa y a la percepción actual de los egresados, ahora bien la relevancia de este trabajo de grado reside en la importancia de la gestión de la calidad, en las instituciones de educación superior, ratificando así el proceso de mejora continua a fin de adaptarse a los cambios referentes a la demanda. Sin duda las instituciones y programas académicos que innovan constantemente son más competitivos con respecto a su oferta académica, sus resultados a nivel institucional son mejores, a diferencia de su competencia tiene ventaja competitiva que le permite sobresalir, en general obtienen mejores resultados, lo cual posteriormente se ve reflejado en sus egresados.

Dentro de ese orden de ideas los sistemas de gestión de la calidad tienen gran importancia en los procesos de mejora; para empezar se tiene pues que, los puntos más fuertes del sistema de gestión de calidad son según (Duran, 1992) mejorar continuamente la productividad y la competitividad, brindar satisfacción al cliente, involucrar a todos los niveles de la organización, generar cambios constantes, así como también fomentar el trabajo en equipo y la cooperación para alcanzar objetivos comunes; es por ello que resulta importante que los sistemas de gestión de la calidad sean implementados en las instituciones de educación superior, puesto que esto mejora el desempeño de sus procedimientos internos y en concordancia tendrá un mayor control de los factores externos.

Según (Matadamas, Morgan & Díaz, 2015) citado por (Santamaria, 2017) La aplicación de sistemas de gestión de la calidad es sinónimo a gestionar por proceso y a la gestión de operaciones, con la finalidad de lograr la eficiencia y eficacia organizacional por medio de los encargados de cada tarea, impulsando acciones de mejora con base en la información

generada por el seguimiento y control de los mismos; creando indicadores que permitan realizar el seguimiento del alcance de los objetivos, y con ello establecer la satisfacción de sus clientes.

(Hayati, Khairul & Fazli, 2013) señalan que la calidad, es vista como una fuente de ventaja competitiva, ya que, en sus nuevas concepciones de esta, puede abarcar todos los procesos de la empresa, considerando los modelos de gestión de la calidad; debido a que estos poseen un enfoque integrado que busca obtener y mantener a través de la mejora continua niveles de producción de calidad, considerando que el mejor sistema es basado en la filosofía de control total de la calidad.

Sin embargo los sistemas de gestión de la calidad deben ir acompañados del factor de competitividad, según Huamán 2007 “La competitividad es la capacidad de mantener ventajas comparativas superiores con respecto a otras organizaciones competidoras” en consecuencia las organizaciones competitivas tienen mayores posibilidades de permanecer en el mercado, esto se debe a que estas tienen mejores bases para enfrentarse a los posibles cambios internos o externos que puedan presentarse en el entorno, convirtiendo a la competitividad un requisito clave para obtener mejores resultados.

Por otro lado y según lo expuesto por el autor (Dumuner 2010) indica que una empresa es competitiva, cuando tiene la posibilidad de mantener sistemáticamente ventajas competitivas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico. A medida que se gestione eficiente y eficazmente sus determinantes competitivos, la empresa se encaminará en la generación de estrategias para la adquisición de ventajas competitivas ello le permitirá su consolidación en el mercado local, extenderse a mercados foráneos, proporcionándoles niveles de rentabilidad satisfactorios para sus propietarios y mantenimiento de una posición destacada en el sector en que actúan. (Santamaria, 2017).

Ahora bien la importancia del programa de egresados de la Universidad Popular del Cesar- Seccional Aguachica, radica en que este permite ejecutar una mejor gestión universitaria, puesto que por medio de este programa se pueden crear vínculos estrechos de comunicación con los graduados, permitiendo de esta forma conocer la situación laboral y/o académica actual de los mismos, brindar apoyo en cuanto a la incorporación laboral y crear espacios donde estos puedan realizar aportes para la transformación de los programas ofertados, sin duda esta información es clave en los procesos de retroalimentación institucional, en consecuencia se genera un redireccionamiento de los procesos.

Uno de los componentes fundamentales de la gestión de la calidad es el ciclo de PHVA, según (Zapata, 2016) " El PHVA, también conocido como ciclo de la calidad, círculo de Deming o espiral de la mejora continua, esta se fundamenta en cuatro pasos: planificar , hacer, verificar y actuar; en términos generales el PHVA es un ciclo que contribuye a la ejecución de los procesos de forma organizada y a la comprensión de la necesidad de ofrecer altos estándares de calidad, lo que permite la ejecución eficaz de las actividades". De forma que el PHVA proporciona referencias sobre los parámetros que deben seguirse para el cumplimiento del ciclo, es preciso decir que no se posible ejecutar procesos de calidad si se genera incumplimiento de algunos de los pasos, ya que estos actúan en sinergia.

Por otra parte este trabajo favorece principalmente al programa de egresados de la Universidad Popular del Cesar- Seccional Aguachica, pues a través de la elaboración del plan de gestión para la mejora continua con base en la gestión de la calidad, se proporciona oportunidades para enriquecer el programa de egresados y al mismo tiempo se suministran nuevas bases para ser más competitivos y ejecutar mejoras continuas en el programa, como en el resto de la institución,-por otro lado la investigación servirá como marco de referencia para aquellas instituciones de educación superior que presenten problemáticas similares como posible punto de comparación y apoyo para futuras decisiones

Finalmente la presente investigación contribuirá al programa de Especialización en Sistemas Integrados de Gestión en HSEQ pues nutrirá su área de estudio y por ultimo a mí como estudiante-profesional pues me permitirá afianzar y reforzar mis conocimientos, así como también desarrollar habilidades investigativas.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Geográfica.

El presente trabajo se realizara a la Universidad Popular del Cesar- Seccional Aguachica.

1.5.2 Temporal.

Para esta investigación se ha considerado el segundo semestre del año 2020, periodo en el cual se ejecutara la elaboración del trabajo de grado.

1.5.3 Conceptual.

El trabajo de grado está enmarcado por norma ISO 9001:2015 en la etapa “ACTUAR”

1.5.4 Operativas.

Este trabajo se realizara para el programa de egresados de la Universidad Popular del Cesar- Seccional Aguachica.

2 Capítulo 2. Marco Referencial

2.1 Marco histórico

La investigación sobre la mejora continua y su aplicación en diferentes sectores empresariales, se ha convertido en una rama de estudio valorada por las aportaciones que realiza a las organizaciones sobre impactos, métodos, herramientas, resultados, entre otros, de su implementación, lo que conduce a la toma de decisiones y el desarrollo de innovaciones sobre la operación de los procesos.

En este sentido es importante resaltar la consolidación de información previa que servirá como aporte estructural y metodológico al presente proyecto, con el fin de garantizar la armonización de conceptos y resultados.

Inicialmente es preciso establecer el largo recorrido que se aborda sobre la mejora continua, a nivel internacional son variados los estudios relacionados con la mejora continua, (García, P., Quispe, A., Ráez G., 2003), En su trabajo *mejora continua de la calidad en los procesos, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Perú*, realiza un recorrido por los principios de la calidad y proporciona un marco teórico donde el propone que el enfoque actual de la calidad en las organizaciones ha pasado del nivel de aseguramiento al de la mejora continua, este referente permite comparar diferentes marcos conceptuales pertinentes con el presente proyecto.

Ahora bien, esta teoría aplicada ha trascendido hacia el estudio en las universidades, por ejemplo (López , A; González , V; & Valdivia , J;, 2016) en su investigación *Evaluación interna de la calidad en la universidad de atacama. Hacia un modelo permanente y participativo para la mejora continua, de la Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica*, presenta el Modelo de Evaluación Interna de la calidad de la Universidad de Atacama

(MEIC-UDA) como herramienta científico-metodológica para el aseguramiento continuo de la calidad. A partir de la concepción de la evaluación interna de la calidad como proceso permanente, participativo, científico y contextualizado, se argumentan y describen sus principios teóricos, ejes de funcionamiento y estructura organizativa.

Así mismo, (Rios De Deus, M. P; Diez Rios, N;, 2019) analiza la estrategia de mejora continua, desarrollada por el gobierno de Galicia, España, con la conformación de una Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia, en el documento *Políticas de mejora continua. Garantía de la calidad en centros de educación superior*, la cual favorece el desarrollo de las acciones pertinentes que posibilitan a las universidades gallegas a contar con políticas de mejora continua.

Por otra parte, a nivel nacional diferentes universidades han abordado la generación de propuestas de mejoramiento al programa de egresados, proceso por el cual se realiza el seguimiento a su actor final, sin embargo estudios de carácter científico se presentan en menor cantidad, por lo cual es importante resaltar el trabajo de (Cabeza , L; Castrillón , J ; & Lombana, J, 2017) denominado *Importancia y coincidencia de competencias para egresados de administración y empleadores: un enfoque por regiones de Colombia*, en esta investigación se aplica un análisis estadístico-descriptivo inferencial para identificar las competencias más importantes para los grupos de interés, lo cual permite al presente proyecto determinar una metodología inferencial para su futura realización.

2.2 Marco contextual

La Universidad es un establecimiento de carácter autónomo que, de forma crítica, genera y divulga conocimiento por medio de la investigación y la enseñanza. Esto solo se puede alcanzar al desarrollar una actividad docente que sea indisoluble de la práctica investigativa, con la finalidad de que la enseñanza persiga tanto la evolución de las

necesidades, así como los requerimientos de la población y de los conocimientos científicos, tecnológicos e innovadores. (Universidad Popular del Cesar, 2016, pág. 7)

La Universidad Popular del Cesar Seccional Aguachica, hace parte de este contexto, pues se reconocida por el Ministerio de Educación Nacional por medio de la resolución 1022 del 14 de mayo de 2002. Ubicada en la cabecera del municipio de Aguachica, cuenta con una sede principal en la Vía al Mar, como se observa en la Imagen 1.



Imagen 1. Vista de la UPC- Seccional Aguachica

Fuente: Tomado de la Web

En este sentido la Seccional oferta 7 programas: Ing. de Sistemas, Ing. Agroindustrial, Ing. Ambiental y Sanitaria, Administración de Empresas, Contaduría, Economía y Tecnología Agropecuaria, y una especialización en Sistemas Integrados de Gestión, actualmente cuenta con alrededor de 1800 egresados, los cuales se encuentran ubicados a lo largo del país.

Ahora bien, dentro de las políticas institucionales de la universidad, está la de definir los perfiles de admisión, formación ocupacional, tanto de pregrado como de postgrado; al

igual que las políticas relativas al sistemas de matrículas, registro y seguimiento estudiantil y al egresado. Por esta razón ha establecido el siguiente marco normativo así:

El Acuerdo 067 del 27 de diciembre de 2005, por medio del cual se crea el programa de egresados de la UPC como un conjunto de políticas, estrategias, proyectos tendientes a la vinculación e interacción permanente de los egresados a la dinámica de la Universidad. El Acuerdo 043 del 25 de noviembre de 1998, establece políticas de estímulos a los egresados de la UPC, que aspiren a estudiar un programa propio de formación avanzada, de un descuento del 10% del valor de la inscripción y preferencia en el proceso de selección de admitidos, así mismo otorga un 50% del valor de la matrícula sin perjuicio a los valores agregados a ella, a los s egresados de la UPC, que sean previamente admitidos y designados para el estímulo por sus méritos académicos o por su labor social desempeñada con la sociedad o con la Institución. (Universidad Popular del Cesar, 2016) (p.10).

Por su parte, el programa de egresados de la Universidad Popular del Cesar planea, organiza y propone la ejecución de políticas, estrategias y proyectos acordes con los lineamientos del “Proyecto Educativo Institucional PEI” y tendientes a la vinculación y comunicación en forma permanente entre los egresados y la universidad. Cuenta con una oficina con presupuesto independiente adscrita a la Dirección Académica. (Egresados UPC Seccional Aguachica, 2020).

2.3 Marco conceptual

A continuación se relacionan los conceptos que serán la base para la presente investigación:

2.3.1 Plan de gestión.

Un plan de gestión es un diseño sobre la mejor forma de manejar la organización durante sus actividades cotidianas y a largo plazo. Incluye los métodos convencionales de

hacer diversas cosas- administrar el dinero, lidiar con las tareas actuales de la organización, abordar la forma en que las personas de la organización realizan su trabajo- y el marco general, filosófico e intelectual, en el que estos métodos operan (Universidad de Kansas, 2020).

En este orden de ideas el plan de gestión deberá analizar todos esos requisitos e incorporar la situación óptima en el día a día, lo que implica desarrollar un documento escrito, discutido y aprobado, de manera que los objetivos establecidos se puedan lograr trabajando de manera adecuada durante un período de tiempo determinado, ahora bien es necesario establecer un período de revisión para garantizar que el plan sigue siendo el mejor documento disponible de trabajo, que está actualizado y que da resultados positivos.

De acuerdo con lo anterior los planes de gestión van acompañados de una serie de requisitos, los cuales tienen como objetivo lo siguiente: Informar a todas las partes implicadas—sobre todo al gestor- sobre cómo debe efectuarse la gestión, identificar a todas las personas con responsabilidades en los distintos ámbitos de la gestión, identificar los aspectos más problemáticos para que los gestores trabajen en ellos, proporcionar un marco general y una línea de trabajo a partir de los cuales se pueda valorar el estado o los cambios en su programa o gestión, y poder así diseñar y ejecutar otras estrategias o planes de gestión, estipular un proceso para revisar cómo progresa la gestión, proporcionar información concisa a todos los visitantes y trabajadores.

Sin duda El plan debería reflejar un proceso lógico, desde el inicio hasta el final, es decir, desde la derivación de objetivos hasta el trabajo de campo, además el plan de gestión debe ser flexible y es indispensable que este sea actualizado de manera constante (Fundació Territori i Paisatge, 1999) (p. 23,24).

2.3.2 Mejora continua.

Existen múltiples posturas sobre la mejora continua, según (Miguel, 2009) “la mejora continua consiste en la creación de un sistema organizado para conseguir cambios constantes en todas las actividades de la empresa y que por ende generen un aumento de la calidad total” Al ser este proceso un sistema organizado es planificado, evaluado y controlado con base a los objetivos planteados por la gerencia, es decir que los procesos constantemente mejoran a fin de lograr los resultados previstos.

Existen sin embargo otras posiciones sobre la mejora continua como los autores, (Perez Villa & Múnera Vásquez, 2020) afirma que “el mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso puede lograrse aplicando el concepto de PHVA en todos los niveles de la organización” este mismo autor hace referencia al PHVA como “un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo el ciclo está ligado con la planificación control y mejora continua”

Por otro lado la mejora continua en una organización requiere de las siguientes características: el liderazgo de la dirección, un comité de mejora continua, formación y motivación específicas, un sistema de gestión documentado y asesoramiento externo. Según la NTP-ISO 9000:2001, Mejora continua es una "actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos" siendo los requisitos la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria". Dentro de estos se encuentran: el análisis y evaluación de la situación existente, objetivos para la mejora, implementación de posible solución, medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación, formalización de los cambios; Los resultados se revisan para detectar oportunidades de mejora. (García, Quispe, & Ráez, 2003)(p, 91,92).

2.3.3 Sistema integrado.

Autores como (Peña Escobio, Rigol Cardona, & Moreno Pino, 2009) coinciden al definir un sistema de gestión integrada como “la parte del sistema de gestión empresarial para establecer las políticas y objetivos con respecto a varios aspectos (en este caso la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo), así como la planificación, implementación y control de las acciones para lograrlas” (Cabrera, Medina, Nogueira, Nuñez, 2015).

Por su parte los autores González 2003 e Isaac Godínez 2007 definen “un SGI como el conjunto de la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos, y los recursos necesarios para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política de la empresa. Parte” (Cabrera, Medina, Nogueira, Nuñez, 2015). Dicho de otro modo un sistema integrado de gestión genera sinergia de los esfuerzos conjuntos por los cuales trabaja la organización, permitiendo que los recursos existentes sean utilizados adecuadamente, para así aumentar la eficiencia y la eficacia de los procesos, generar una reducción de costos y brindar acercamiento con los grupos de interés.

Dentro de las ventajas de la integración de los sistemas el autor expone las siguientes: satisfacción de las partes interesadas, mejora de la eficacia y eficiencia de los procesos, integración de procesos gerenciales de planificación y revisión, mejor organización documental, incremento del rendimiento, competencias y entrenamiento de los miembros de la organización, aumento de la motivación del personal, ahorro de recursos, facilita la ejecución de la auditoría de los tres sistemas al mismo tiempo; El tener un sistema único y por lo tanto un sistema más fácil de manejar, desarrollar y mantener, permite a la organización añadir valor a sus productos y/o servicios, mejorando así su competitividad. (Gonzalez, 2014).

2.3.4 Análisis DOFA.

El análisis DOFA o también conocido como FODA, es una herramienta clave para hacer una evaluación detallada de la situación actual ya sea de una organización o persona sobre la base de sus debilidades y fortalezas y en las oportunidades y amenazas que frece su entorno, es también una metodóloga de trabajo que facilita la toma de decisiones fue inventada por Albert S. Humphrey en la Universidad de Stanford (EE.UU); cada sigla de un análisis DOFA O FODA representa uno de los 4 atributos o variables que se estudian: F de fortalezas, D de debilidades, O de oportunidades y A de amenazas.

Aunque tradicionalmente ha sido una herramienta clave para los responsables de la estrategia de todo tipo de empresas, puede también ser utilizado tanto por cualquier departamento dentro de una empresa como por os líderes de un proyecto, asociaciones sectoriales, gobernante de países e incluso cada vez más es utilizado por particular ante situaciones de diferente índole, sin embargo no existe una guía para saber cuándo debe una empresa o persona hacer el análisis, pero algunas situaciones en las que podría ser útil son: antes de crear una nueva empresa, anualmente para mantener o redefinir la estrategia empresarial, ante un nuevo proyecto, ante cualquier cambio interno o externo que se considere significativo.

Por otro lado el DOFA sirve para que cualquier empresa o particular pueda tomar las mejores decisiones basadas en un análisis minucioso de la situación considerando tanto los factores internos (fortalezas y debilidades) como los factores externos que le afectan (oportunidades y amenazas), es una herramienta de fácil uso y rápida implementación por lo que deja sin excusa a todos aquellos que habitualmente adoptan decisiones estratégicas poco razonadas y razonables. (Sánchez, 2020).

2.3.5 Programa egresados Universidad Popular del Cesar.

Como se evidencia en el portal de egresados, la institución lo define de la siguiente manera “El programa de egresados de la Universidad Popular del Cesar es un proyecto institucional de carácter permanente dirigido a la vinculación e interacción organizada de los egresados a la dinámica institucional, por otro parte el programa es el encargado de documentar y actualizar la información de los graduados en términos de ubicación laboral, áreas de desempeño laboral, áreas de desempeño profesional, aportes investigativos, entre otros; la UPC cuenta con una red de egresados que recoge y sistematiza la experiencia y practica de los profesionales de la universidad y de este modo determina el impacto en el medio educativo y social” (Universidad Popular del Cesar, 2020)

2.4 Marco teórico

Comprender la evolución histórica ayuda a entender el concepto actual de la gestión de la calidad y es que desde los inicios de la humanidad el hombre siempre ha estado ligado a la necesidad de producir y adquirir productos de calidad, Según la expuesto por (Chamorro, Mirando, Rubio, 2007) “las primeras civilizaciones humanas que mostraron señales de interés por ese tema estaban ubicados en la antigua babilonia, así quedó constancia en el cogido de Hammurabi 1752 AC el cual manifestaba que un “si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando al dueño, el albañil será condenado a muerte”

Por otra parte el mismo autor manifiesta que “los fenicios ten an como costumbre cortar la mano a aquellos que reiteradamente fabricaban productos defectuosos “esta tendencia también se extendi a los artesanos los cuales tuvieron lugar en la época medieval “estos realizaron procesos de gestión de la calidad por medio de las quejas directas que recibían por

parte de sus consumidores, con base a esto realizaban las respectivas mejoras para no cometer los errores pasados y en consecuencia se dio un nuevo paso en la gestión de la calidad, apareciendo las garantías de calidad en los contratos de venta” (Chamorro, Mirando, Rubio, 2007).

Sin embargo el concepto de gestión de la calidad no se estancó, este fue transformándose paulatinamente a lo largo de la historia, es así como durante la Revolución francesa (1794) se creó un taller para la estandarización de las municiones para su empleo en diferentes tipos de fusiles, esta actividad aportó cimientos para la idea moderna de calidad. (Lluís Cuatrecasas, 2000).

Un concepto más moderno de la gestión de la calidad inicia con el taylorismo, el cual arranca del siglo XIX en EE.UU. y se extiende en el siglo XX, hasta más allá de la segunda guerra mundial, el taylorismo tiene una visión clásica del hombre, como ser racional; el taylorismo significó la introducción de la organización científica del trabajo, su máximo exponente fue Frederick Winslow Taylor, quien fue el primero en estudiar de forma sistemática la organización del trabajo y sus diversos aspectos, tales como: el sistema de primas, la ralentización de la producción por lo obreros y el cronometraje de las tareas en la línea de producción. (Ponsati, Canela, 2005).

Alrededor de las teorías de la gestión de la calidad han existido diferentes autores, (Ponsati, Canela, 2005) dicen que a inicios de los años 30 Walter Shewhart fue considerado pionero de la calidad, por haber introducido principios del control estadístico de proceso y diseñado los gráficos de control, en la misma forma en que se usan hoy; los también conocidos gráficos de Shewhart, para aplicar esos principios a la producción en serie. Debe señalarse que la idea de gestión que se extrae de su literatura, se basa en un seguimiento metódico y continuado del proceso productivo, para mantenerlos estables, es decir bajo

control y en la mejora posterior; cabe considerar que Shewhart fue el primero en formular el ciclo PDCA, (Plan, Do, Check, Act).

Seguidamente los autores (Ponsati, Canela, 2005) expone a uno de los personajes más emblemáticos en la materia, William Edward Deming “el concepto de calidad de Deming es el de satisfacción del cliente, incluso más allá de sus expectativas, de hecho desde el punto de vista metodológico, Deming dio una importancia primordial al control de los procesos y al uso de métodos científicos y preferentemente estadísticos” Lo cierto es que los aportes realizados por Deming a la calidad no obtuvieron la suficiente atención, cosa que cambió en la década de los años 70 y 80, cuando sus catorce puntos planteando una revolución en el estilo de dirección americano fueron publicados en su libro *Calidad, Productividad y Competitividad*. La salida de la crisis en 1983, el cual tenía como finalidad la mejora continua de la calidad fundamentándose en técnicas estadísticas. (Vila, Harvey, 2020).

Un autor que destacó fue el creador del concepto TQC, Armand Vallin Feigenbaum, este concepto que “define como un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo, aseguramiento y mejora de la calidad, realizados por los diversos grupos en una organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos y que sean compatibles con la satisfacción de los clientes. Un elemento esencial de su pensamiento es que la calidad cubre todo el ciclo de un producto, y que para conseguirla deben coordinarse todas las funciones de la empresa” (Ponsati, Canela, 2005).

Joseph M. Juran define la calidad como la adecuación al uso y él la considera aplicable en toda clase de organizaciones ya sean industriales o de servicios. El estilo de gestión que Juran defiende se basa en la llamada trilogía de la calidad: la planificación, el control y la mejora; entre lo más destacado de su obra es la mejora continua de los productos y servicios, así mismo expuso métodos para sistematizar la mejora continua por medio del trabajo en

equipo, además fue uno de los pioneros del seguimiento de los costes asociados con la calidad o los también llamados costes de no calidad.

Philip Crosby fue un reconocido autor, pues en los años 80 fue uno de los precursores de la campaña incida por el Departamento de Defensa de los EE.UU., en la que defendía por los cero defectos, concepto que más tarde fue juzgado por su insignificancia del tratamiento de le gestión de la calidad que presentaba, la cual estaba centrada en acciones puntuales y no es un estilo de organización.

Dentro de este marco también se encuentran los autores Kaoru Ishikawa y Genichi Taguchi, ambos de nacionalidad japonesa, Ishikawa se considera como el padre de la calidad en Japón, fue uno de los impulsores de los círculos de calidad, además desarrollo las siete herramientas que son: el formulario de toma de datos, el brainstorming, el diagrama de Pareto, el diagrama de causa-efecto, el histograma, el grafico de control y el análisis de la correlación, según Ishikawa el 90% de los problemas pueden ser resueltos con ayuda de las siete herramientas planteadas por él. Por su parte Genichi Taguchi da una visión más original, pues este no desarrolla un planteamiento global de la gestión de la calidad, sino que se limita a algunos aspectos, el autor define la calidad por el coste que el uso del producto pueda causar al conjunto de la sociedad y al mismo tiempo relaciona este coste con la desviación de los parámetros del producto respecto a sus valores nominales a través de la función de pérdida. (Ponsati, Canela, 2005). (p. 49,50).

La Internacional Organization for Standard (ISO), es una organización internacional independiente, no gubernamental, la organización Internacional para la normalización tiene sus orígenes en la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización (1926-1939), sin embargo de 1943 a 1946, el comité coordinador de las Naciones Unidad para la normalización (UNSCC) actuó provisionalmente como organización encargada, su primera reunión fue celebrada en Zúrich en junio de 1947 y es esta misma fecha se fijó como

sede permanente a la ciudad de Ginebra, actualmente la organización cuenta con 163 países miembros y 3368 cuerpos técnicos, debe señalarse que los miembros participantes son llamados miembros “P” a diferencia de los miembros observadores que son llamados miembros “O”; en resumen los estándares internacionales ISO aseguran que los productos servicios son seguros, de confianza y de buena calidad. (Manuel Cortes , 2017).

Las normas ISO 9000 de aseguramiento de la calidad aparecieron por primera vez en 1987 y aunque no fueron las primeras en plantear soluciones ante los problemas relacionados con la calidad, aunque si lo fueron en unificar muchos de los principios que actualmente se utilizan, de ahí que existía la necesidad de contar con un documento que sentará las bases normativas para la gestión de la calidad a nivel mundial, desde su publicación y a lo largo del tiempo la norma ha sufrido varias revisiones y actualizaciones.

La serie ISO 9000:2000 se compone de las siguientes partes: La norma ISO 9000 es la que describe los fundamentos de los sistemas de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de calidad, por otro lado la norma ISO 9001 especifica los requisitos de calidad de una organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes, esta norma tiene como objetivo aumentar la satisfacción de los clientes, en ese orden la ISO 9004 se define como un conjunto de directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de la calidad, su propósito es la mejora de la organización y la satisfacción de las partes interesadas, finalmente la ISO 19011 es una guía que permite auditar los sistemas de calidad y otros sistemas como lo son el de medio ambiente. (Ponsati, Canela, 2005). (p.34).

La primera publicación de la norma fue la ISO 9001:1987, la cual se basó en la norma británica BS 5750, esta se divide en tres grupos de gestión de la calidad, las cuales fueron: diseño, desarrollo, producción y servicios e inspección final. Siete años más tarde se llevó a cabo la siguiente actualización, con la norma ISO 9001:1994, esta fue la encargada de

introducir el término de aseguramiento de la calidad que comenzó a ser considerada como estándar único. Seguidamente en el año 2000 se presentó una nueva actualización de la norma, esta estaba centrada en los proceso de gestión, para facilitar la interpretación y aplicación para empresas y de este modo mejorar su desempeño.

Por consiguiente en el año 2008 se introdujeron algunos cambios menores para facilitar la implantación de la norma, finalmente en 2015 se crea una nueva versión, la ISO 9001:2015 la cual tiene como objetivo alinearse con otras normas de sistemas de gestión teniendo la estructura de alto nivel, adaptarse a la existencia de servicios además del producto y potenciar el liderazgo y planificación. (Sergio Sanchez, 2020). (p.22).

“La versión de la norma ISO 9001:2015 conserva el enfoque a procesos definido desde la versión del año 2000, e incorpora elementos de cumplimiento dentro del sistema de gestión como lo son la planeación estratégica, la gestión del riesgo y el seguimiento efectivo de las acciones realizadas para la contención y detección de oportunidades (Luna et al, 2015). Así mismo esta versión presenta cambios en la información de entrada y salida del sistema de gestión de calidad, la información de entrada considera no solo los requisitos del cliente, sino también la comprensión de la organización y su contexto, además estima las necesidades y expectativas de las partes interesadas, por otro lado las salidas del sistema, además de la satisfacción del cliente, involucra los resultados propios del sistema de gestión de calidad en función del cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y la entrega de un producto y/o servicio conforme ” (Angelica Alzate , 2017).

De esta versión fue también relevante la fijación de los 7 principios para la gestión de la calidad, puntos claves para introducir una cultura de calidad en las organizaciones, los siete principios son: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones. Se

sugiere la utilización de estos principios para aquellas organizaciones que deseen obtener los beneficios esperados del sistema de gestión de la calidad. (Angelica Alzate , 2017).

2.5 Marco legal

Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2015: “Sistemas de gestión de calidad - Principios básicos y vocabulario”. Describe los principios de un sistema de gestión de calidad y define la terminología. (ICONTEC, 2015)

Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015: "Sistemas de gestión de calidad - Requisitos". La norma ISO 9001 describe los requisitos relacionados a un sistema de gestión de calidad. (ICONTEC, 2015)

GTC-ISO 9004: 2018: "Sistemas de gestión de calidad - Instrucciones para mejorar el rendimiento". Esta norma está diseñada para uso interno, su objetivo es la mejora constante del rendimiento. (ICONTEC, 2018).

GTC-ISO 19011:2018: “Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión” Brinda orientación sobre el proceso de auditoría de los sistemas de gestión. Además de aquellos principios de la auditoría. (ICONTEC, 2018).

Decreto 1499 de Septiembre 11 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. (Ministerio del Interior , 2017)

Decreto 1075 de Mayo 26 de 2015: por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación. (Ministerio de Educación , 2015)

Ley 30 de Diciembre 28 de 1992: Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. (Ministerio de Educacion , 1992)

Ley 115 de Febrero 8 de 1994: Por la cual se expide la ley general de educación.
(Ministerio de Educacion , 1994)

Ley 715 de Diciembre 21 de 2001: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.

3 Capítulo 3. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se tendrá en cuenta la investigación de tipo descriptiva con enfoque mixto. Según el autor (Sampieri, 2014) “los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice además permite describir tendencias de un grupo o población” (p.92). De igual forma Hernández-Sampieri y Mendoza (2008), citado por (Sampieri, 2014) conceptualiza que “el enfoque mixto representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” p 534

Esta caracterización de la investigación obedece a que los objetivos del presente proyecto pueden desarrollarse con un tratamiento diferente de la información, ya que mientras que el primer objetivo requiere de un enfoque cuantitativo en referencia a la necesidad de medir el grado de cumplimiento de la calidad de la gestión y busca establecer una línea base, el segundo y tercer objetivo demandan un enfoque cualitativo en donde se pueda realizar un análisis profundo y reflexivo sobre las acciones propuestas. Finalmente, el cuarto objetivo pretende validar dichas propuestas, para lo cual se define una medición cuantitativa.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población.

(Sampieri, 2014) Afirma que “la Población o universo es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” p 174 La población objeto de esta investigación estará conformada por la población perteneciente a la Universidad Popular del Cesar- Seccional Aguachica. Para contextualizar se dará una breve explicación de los macroprocesos de la institución, en primer lugar se destacan los procesos de direccionamiento estratégico, los cuales proporcionan orientación sobre las estrategias y decisiones que serán implementadas dentro de la institución, en segundo lugar se encuentra los macroprocesos misionales, los cuales están relacionados de forma directa con la misión de la institución, entiéndase así, gestión de la docencia, gestión de la investigación y gestión de la extensión y de la proyección social, seguidamente se sitúa los macroprocesos de apoyo, que tiene como función brindar complemento a los procesos misionales descritos anteriormente y por último se exponen los macroprocesos de evaluación que son los encargados de controlar la gestión realizada en los demás niveles.

3.2.2 Muestra.

“La muestra es en esencia un subgrupo de la población Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Sampieri, 2014). Para el caso de la presente investigación la muestra objeto de estudio será el programa de egresados de la Universidad Popular del Cesar- Seccional de Aguachica. De acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión SIGI-UPC (Unicesar, 2020) esta área hace parte de un proceso misional denominado Gestión de la Docencia y se identifica dentro de la fase de Verificación del ciclo PHVA. Actualmente cuenta dentro de su estructura con cinco personas dentro de su capital humano, 1 de planta y 4 contratistas. Así mismo esta área es responsable del manejo de la siguiente información:

Base de datos de egresados, seguimiento a egresados, portal web para egresados, servicios a egresados, entre otras.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

3.3.1 Técnicas.

Durante el desarrollo de esta investigación se utilizarán las siguientes técnicas: Lista de chequeo: Los listados de control, listados de chequeo, checklist u hojas de verificación, se usan para controlar el cumplimiento de requisitos y recolectar datos ordenadamente y de manera sistemática. Se utilizan para hacer comprobaciones sistemáticas de actividades o productos asegurándose de que el trabajador o inspector no se olvida de nada importante. (ISOTools, 2018).

Observación directa: Según Tamayo, citado por (Universidad Rafael Beloso Chacín , 2013) la observación directa es “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”

Encuesta: Según García Fernando, citado por (Casas, 2003), se puede definir la encuesta como “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, pre-decir y/o explicar una serie de características” p 143

Entrevista: el autor (Moreno, 2000) dice que “la entrevista es un recurso utilizado por el investigador para conseguir información por medio de preguntas en forma directa, es decir personal y oral a cada uno de los sujetos que forman parte de la muestra” por su parte Sampieri (2014) la define como “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona el entrevistador y otra el entrevistado u otras entrevistados ” p 418

3.3.2 Instrumentos.

De acuerdo a lo establecido en cada objetivo se manejarán los siguientes instrumentos:

- Lista de chequeo. Requisitos ISO9001:2015
- Encuesta
- Entrevista
- Formato Plan de Gestión
- Formato para validación de expertos

3.4 Análisis de información

Para el primer objetivo específico, se analizará la documentación suministrada por parte de la oficina de egresados tal como: manuales, guías, políticas, normatividad, evidencias, en contraste con la lista de chequeo. Por otra parte, se realizará un análisis de correlación lineal de los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario versus los requisitos de la norma ISO9001:20015. La suma de estos análisis permitirá establecer un diagnóstico de cumplimiento del programa de egresados. Según Sampieri (2014) “la correlación permite analizar el vínculo entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón” pero además añade que “la regresión lineal es un modelo estadístico para estimar el efecto de una variable sobre otra” En efecto el análisis de correlación lineal para la investigación se evaluará por medio de herramientas software (Excel), en las que se buscará establecer una correlación de dependencia entre los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y la satisfacción de los usuarios. (pp. 304-307).

Con respecto al segundo y el tercer objetivo que son proponer acciones de mejoramiento y elaborar un plan de gestión, el análisis de la información iniciará por medio de los resultados de la aplicación de la lista de chequeo, documentación y observación, así

mismo se articulará a esto, los resultados de la entrevista al líder del proceso (Sra. Milsen Sánchez Arias). En cuanto al análisis de estos objetivos, los cuales están basados en el desarrollo de los planes de acción, se realizará un análisis de matriz DOFA (debilidades, amenazas, fortaleza y amenazas), respecto al Sistema de Gestión de Calidad y también se utilizará el ciclo de Deming, conocido como ciclo PHVA para el establecimiento de las acciones.

Finalmente, para el cuarto objetivo específico, los resultados de la validación de expertos se analizarán por medio de gráficos de tendencia.

4 Capítulo 4. Presentación De Resultados

4.1 Diagnóstico del programa de egresados respecto al cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad de la Universidad Popular del Cesar.

Con el propósito de realizar la evaluación del cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad ejecutado por el programa de egresados de la Universidad Popular del Cesar – Seccional Aguachica, se procederá a realizar la revisión del estado actual del SGC por medio de la lista de chequeo, la cual ayudara a determinar el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015 por parte de la oficina de egresados, en segundo lugar las encuestas realizadas proporcionaran información sobre el grado de satisfacción de los egresados frente a la gestión realizada por el programa, seguidamente ejecutara la comparación entre los requisitos de la norma y los resultados de las encuestas de percepción para establecer si existe relación entre ambas variables, finalmente se determinara la línea base para el programa de egresados, la cual permitirá establecer la ruta a seguir para alcanzar los objetivos del programa.

4.1.1 Verificación de los requisitos de la norma 9001:2015.

De acuerdo a lo establecido por NTC ISO 9001:2015, se realizó la verificación de la lista de chequeo con el fin de identificar el cumplimiento de los requisitos por parte del programa de egresados. Se efectuó el contraste de la documentación suministrada por el programa de Egresados, la entrevista y la observación obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 1.

Verificación requisito 4. Contexto de la Organización

Numeral ISO 9001:2015	Debe	CUMPLE TOTALMENTE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
		5	3-4	2-1
4.	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			

Tabla 1. (Continuación)

4.1	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	3
4.2	¿La Organización determina las otras partes interesadas, además de los trabajadores que son pertinentes al sistema de gestión del SGC?	4
4.3	¿La Organización determina los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance?	1
4.4	¿La Organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos del documento?	2

Fuente: Autor.

Dentro de los requisitos que conforman el numeral 4 de la NTC ISO 9001:2015 que hace referencia al contexto de la organización, se evidencio que el factor que afecta el cumplimiento tanto interna como externamente es la falta de presupuesto, ya que esto impide la ejecución de las actividades planeadas por el programa de egresados de la UPC-SA, sin embargo, cabe resaltar que se tiene en cuenta a las partes interesadas por medio de participación en encuestas para conocer las necesidades y expectativas de los mismos, por otra parte, el alcance del SGC no determina los límites, así mismo no se implementan acciones para la mejora de manera continua.

Tabla 2.

Verificación requisito 5. Liderazgo

5.	5. LIDERAZGO	CUMPLE TOTALMENTE 5	CUMPLE PARCIALMENTE 3-4	NO CUMPLE 2-1
5.1	¿La Organización demuestra a través de la alta dirección, liderazgo y compromiso con respecto al SGC?	5		
5.1.2	¿Se han determinado, cumplido y comunicado en toda la organización los requisitos del cliente, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables?		3	
5.2- 5.2.1- 5.2.2	¿Se han establecido y comunicado la política y los objetivos del SGC, los cuales han de ser compatibles con la dirección estratégica de la organización?		4	

Tabla 2. (Continuación)

5.3	¿La organización ha establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades necesarias para un funcionamiento eficaz del SGC?	1
-----	--	---

Fuente: Autor.

Con respecto al numeral 5 de la norma, el programa demuestra el liderazgo y compromiso a través del acompañamiento y apoyo a los egresados, así mismo el programa trabaja para mantener la satisfacción al cliente, es por ello que realiza encuestas de satisfacción, con el fin de obtener información para establecer los aspectos por mejorar, por otro lado se evidencio que el programa cuenta con su propia política, la que a su vez se encuentra alineada con la política institucional de la universidad, no obstante no se idéntica con claridad los responsables del cumplimiento del SGC, así como tampoco la autoridad desde el proceso de egresados.

Tabla 3.

Verificación requisito 6. Planificación

6.	6. PLANIFICACIÓN	CUMPLE TOTALMENTE 5	CUMPLE PARCIALMENTE 3-4	NO CUMPLE 2-1
6.1.1	¿Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados?		4	
6.1.2	¿La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del SGC?			2
6.2	¿La Organización establece objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes para mantener y mejorar continuamente el SGC y el desempeño de la misma?			1
6.3	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?			1

Fuente: Autor.

El programa de Egresados cuenta con una matriz de riesgos y oportunidades referentes al SGC tal como lo requiere la norma, la cual se encuentra acompañada de unos indicadores de gestión que ayudan a determinar el cumplimiento de las actividades, sin embargo, aunque los riesgos y oportunidades se encuentren identificados, no se han implementado los controles pertinentes para su efectividad, así mismo el programa no tiene establecido objetivos de calidad para mejorar el SGC, su desempeño y los cambios que puedan presentarse.

Tabla 4.

Verificación requisito 7. Apoyo

7	7. APOYO	CUMPLE TOTALMENTE 5	CUMPLE PARCIALMENTE 3-4	NO CUMPLE 2-1
7.1.1 -	¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?		3	
7.1.2 -				
7.1.3 -				
7.2	¿La Organización determina la competencia necesaria de los trabajadores que afecta o puede afectar a su desempeño del SGC?			2
7.3	¿La Organización procura que los trabajadores sean sensibilizados sobre y tomar conciencia de la política del SGC y los objetivos del SGC?			1
7.4	¿La organización ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, incluyendo qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar, y quién comunica?			1
7.5 -	¿Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC?			1
7.5.1				

Fuente: Autor.

En cuanto al numeral 7 que trata sobre el apoyo, se evidencia que el programa no cuenta con los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora continua del SGC, por otro lado carece de un proceso para determinar las competencias de los trabajadores, además no se encontró evidencia que sustente que los trabajadores han sido sensibilizados o formados con respecto a la importancia del SGC, por otra parte no se encontró información

documentada con respecto proceso de comunicación interna y externo pertinente al SGC, por lo cual se evidencia incumplimiento del requisito del que trata la norma, al mismo tiempo se evidencio que la demás información con la que cuenta el programa es escasa y vulnerable.

Tabla 5.

Verificación requisito 8. Operación

8.	8. OPERACIÓN	
	¿Existe un proceso definido para la provisión de productos y servicios que cumplan con los requisitos definidos por el cliente?	4
8.1	¿Cuándo se planean cambios son realizados de forma controlada y se adoptan medidas para mitigar los efectos adversos?	3
	¿Están gestionados y controlados todos los procesos externalizados?	4
8.2.1 -	¿Existe un proceso definido para la revisión y comunicación con los clientes de la información relativa a los productos y servicios, consultas, contratos y gestión de pedidos?	5
8.2.2 -		
8.2.3 -		
8.2.4	¿Esta revisión se realiza previo compromiso de la organización de suministrar productos y servicios?	3
8.3	¿El proceso de diseño y desarrollo de productos y servicios está establecido e implementado de acuerdo a la NTC ISO 900:2015?	2
8.4 –	¿Se asegura de que los procesos, productos y servicios prestados externamente cumplen con los requisitos especificados?	1
8.4.1 –		
8.4.2	¿Dispone de criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y re-evaluación de proveedores externos?	1
8.4.3	¿La organización se ha asegurado de la adecuación de los requisitos de su comunicación al proveedor externo?	1
8.5 –	¿El suministro de productos y servicios se lleva a cabo en condiciones controladas que incluyen: la disponibilidad de información documentada que define las características de los servicios?	1
8.5.1		
8.5.2	¿Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional?	1
8.5.3	¿Se controla de manera eficaz la utilización de bienes pertenecientes a clientes o proveedores externos en la prestación del servicio?	2
8.5.4	¿La organización ha conservado, en la medida de lo posible, las salidas durante la prestación del servicio, con el ánimo de asegurarse de la	1

conformidad con los requisitos?

Tabla 5. (Continuación)

8.5.5	¿La organización ha implementado una metodología para cumplir a total cabalidad con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los servicios?		1
8.5.6	¿La organización ha revisado y controlado los cambios para la prestación de los servicios, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos y al mismo tiempo conserva información documentada?		1
8.6	¿La organización dispone de manera planificada la liberación de los productos y servicios?	3	
8.7	¿Se gestionan los resultados del proceso de no conformidades para prevenir su uso accidental?		1

Fuente: Autor.

Acerca del requisito 8 del que trata la NTC ISO 9001:2015, se evidencia que el programa de egresados realiza la planificación por medio un plan de acción en el cual se detallan las actividades que se ejecutaran de manera trimestral, así mismo el programa controla los cambios por medio del cumplimiento del plan de gestión, dicha tarea está a cargo del jefe de planeación de la universidad, por otro lado se evidencia que los servicios contratados externamente deben cumplir con unos requisitos de calidad para ser adquiridos, ahora bien el programa cuenta con proceso definido de comunicación y utiliza encuestas y entrevistas para obtener retroalimentación de los egresados, sin embargo esta revisión se realiza una vez el egresado está iniciando su proceso de grado y en muy pocas ocasiones de manera previa; por otra parte se evidencia que el diseño y desarrollo de los productos y servicios prestados por el programa no cumplen con lo estipulado en la norma ISO 9001:2015, además no se evidencio que el programa se asegure de los servicios prestados externamente cumplen con los requisitos que exige la norma, también se evidencio que no cuenta con criterios de evaluación y seguimiento del desempeño a los proveedores externos.

Al mismo tiempo se logró evidenciar que el programa no cuenta con un método que garantice la trazabilidad para el manejo de la información del SGC, además se evidencio que el programa no tiene la capacidad operacional total para cuidar los bienes que sirven de beneficio para la prestación del servicio, por otro lado también se evidencio que no se implementan controles que garanticen la conservación y preservación de la información documentada referente a las salidas de la prestación del servicio, por último se evidencia que no se realiza el proceso de seguimiento y mejora a las no conformidades halladas.

Tabla 6.

Verificación requisito 9. Evaluación del desempeño

9. EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO		
9.1.1	¿La organización ha determinado lo que necesita para ser monitoreada y dimensionada?	4
	¿La organización ha determinado los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para garantizarla validez de los resultados?	4
9.1.2	¿Se han establecido los métodos de supervisión de las percepciones de los clientes sobre la provisión de los productos y servicios?	3
9.1.3	¿Se han establecido cuándo deberían ser analizados y evaluados los resultados del seguimiento y la medición?	4
	¿Ha determinado la necesidad de oportunidades de mejora dentro del SGC y como se incorporan a las revisiones de la dirección?	2
9.2	¿La organización ha establecido un proceso de auditoría interna del SGC?	3
9.3	¿Dispone de un enfoque para llevar a cabo las revisiones establecidas e implementadas por la dirección?	3

Fuente: Autor.

Con respecto al cumplimiento del numeral 9 de la norma ISO 9001:2015 se evidencio que el programa realiza seguimiento y medición a los estudiantes en proceso de grado así como también a aquellos que se han graduado, también se evidencio que el método utilizado para realizar el correspondiente seguimiento y supervisión es por medio de la aplicación de

encuestas de percepción a los egresados de la institución, así mismo se encontró que la oficina realiza el análisis y recolección de datos semestral y anualmente, por otro lado aunque el programa de egresados ha determinado las oportunidades de mejora están no han sido ejecutadas por falta recursos presupuestales, en cuanto al proceso de auditoría interna del SGC del programa se encontró que estas se ejecutan anualmente para el programa y la institución en general, finalmente en cuanto a las revisiones de la dirección se encontró que estas se llevan a cabo por medio de la verificación del cumplimiento de los indicadores planteados en el plan de acción.

Tabla 7.

Verificación requisito 10. Mejora

10.	10. MEJORA	
10.1	¿La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción?	3
10.2	¿La organización cuenta con los procesos adecuados para la gestión de las no conformidades y acciones correctivas asociadas?	1
10.3	¿La organización ha decidido la manera en la que se aborda la necesidad de mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC?	1

Fuente: Autor.

En cuanto al requisito 10 de la norma que hace referencia a la mejora, se evidencio que, aunque el programa si ha determinado las oportunidades de mejora que deben realizarse para MEJORAR el desempeño de la oficina de egresados, no se han implementado las acciones necearías para llevar a cabo dichas mejoras, además se encontró evidencia que exista un proceso para el manejo de las no conformidades, por otro lado se encontró que el programa no ejecuta acciones correctivas con respecto a las no conformidades encontradas dentro del SGC.

4.1.2 Percepción de los egresados de la Universidad Popular del Cesar- Seccional Aguachica.

Con el fin de conocer la percepción de los egresados con respecto a la gestión ejecutada por el programa, se procedió a realizar encuestas de satisfacción a los antiguos estudiantes, las cuales dejaron de manifiesto la imagen que tienen los egresados del programa de la Universidad Popular del Cesar – Seccional Aguachica, cabe resaltar que estas fueron ejecutadas por medio de la herramienta virtual **Sistema de Aplicación de Encuestas Universidad Popular del Cesar** la cual no es de acceso público. A continuación, se reflejan los siguientes resultados:

Tabla 8.

Resultados de encuestas egresados UPC-SA

	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	No de Encuestas
	1	2	3	4	
El plan de estudio de su programa académico cumplió con sus expectativas de formación:	4	21	78	34	137
Los conocimientos, experiencias y compromisos de los docentes que orientaron su formación en el programa fueron:	3	14	84	39	140
La experiencia y habilidades obtenidas durante el desarrollo de sus prácticas curriculares o profesionales fueron:	3	22	84	28	139
Cómo califica su formación profesional con respecto a su desempeño laboral:	3	14	76	45	138
Según su rol de egresado y teniendo en cuenta el entorno laboral, la pertinencia del programa académico del cual usted egresó es:	4	12	78	43	137
Qué calificación le daría al seguimiento y actividades que realiza la universidad con sus egresados:	6	30	72	29	137

Fuente: Autor.

De acuerdo con la información obtenida, la percepción de los egresados sobre la calidad del servicio es de 75%, como es de observar las actividades realizadas con los

egresados fue la que más obtuvo satisfacción con un 80%, por otra parte ahora bien los conocimientos, experiencias y compromisos de los docentes que orientaron su formación la que menos satisfacción obtuvo alcanzando 72%.



Figura 1. Resultados porcentuales encuestas de percepción de los egresados de la UPC-SA

4.1.3 Análisis de correlación entre los requisitos de la norma 9001:2015 y la percepción de los egresados de la UPC-SA.

Luego de aplicadas las encuestas de percepción a los egresados de la Universidad Popular del Cesar- Seccional Aguachica, se obtiene la información necesaria para establecer si existe relación con el grado de cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, de ahí se logró desarrollar el análisis de correlación entre estados dos variables, los cuales se relacionan a continuación:

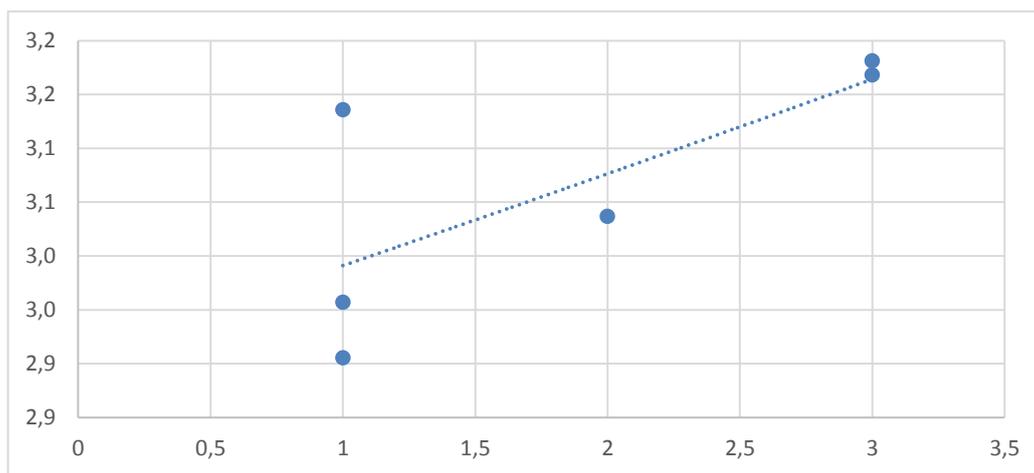


Figura 2. Correlación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y la percepción de los egresados

El diagnóstico permitió identificar un índice de correlación de Pearson de 0.7 estableciendo una determinación del 53%. Esto significa que hay una fuerte relación entre la percepción de los usuarios y la implementación del sistema de gestión de calidad. Esta asociación positiva permite identificar que los factores del sistema interfieren de manera directa con las experiencias de los usuarios, en este caso el Egresado Upecista.

4.1.4 Línea base de cumplimiento del programa de egresados.

Una vez diligenciada la lista de verificación conforme a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, las encuestas de percepción a los egresados y realizar el análisis de correlación entre los requisitos de la norma y la percepción de los egresados, se estableció la línea base de cumplimiento del programa, la cual se presenta a continuación:

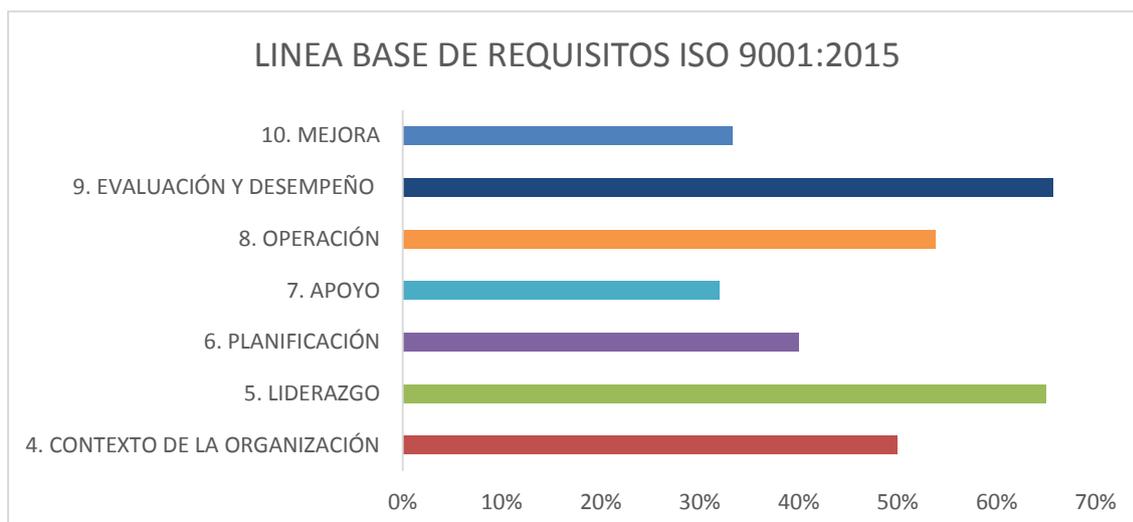


Figura 3. Línea base de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015

Estos resultados revelan que el cumplimiento general del programa con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 es del 49%, lo que deja de manifiesto que dentro del programa no se está cumpliendo con las necesidades y expectativas internas y externas.

4.2 Acciones de mejoramiento orientadas a fortalecer la capacidad de gestión del programa de egresados de la Universidad Popular del Cesar.

Para plantear las acciones de mejoramiento dirigidas a fortalecer la capacidad de gestión del programa de egresados de la Universidad Popular del Cesar- Seccional Aguachica, se elaboró una matriz DOFA en la cual se detalló la situación interna y externa del programa, identificando las respectivas fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, seguidamente se procedió a plantear las estrategias FO,DO,FA,DA, las cuales ayudaran a la institución a sacar provecho de las fortalezas internas, explotar las oportunidades externas para potenciar la eficacia, así como también disminuir las debilidades internas y prevenir las amenazas externas que puedan estropear la ejecución de las actividades del programa.

4.2.1 Análisis del contexto interno y externo (DOFA).

Para realizar el análisis del contexto interno y externo del programa de egresados de la UPC-SA, se desarrolló una matriz DOFA, ya que esta nos facilitó efectuar la identificación de los aspectos más favorables y desfavorables para el programa, tal como se evidencia a continuación:

Tabla 9.

Matriz DOFA programa de egresados UPC-SA

MATRIZ DOFA PARA EL PROGRAMA DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR- SECCIONAL AGUACHICA.	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> - Sentido de pertenencia de los egresados de la UPC. (F1) -Personal docente capacitado y calificado para la formación de los futuros egresados. (F2) -Descuento en los postgrados a los egresados de la institución. (F3) -Portal web para los egresados. (F4) -Apoyo presupuestal por parte de la vicerrectoría al programa de egresados. (F5) 	<ul style="list-style-type: none"> -Sistema de información manual. (D1) -Poca actualización de los listados de los egresados de la institución. (D2) -Baja oferta académica en postgrados. (D3) -Poca gestión de los hallazgos de las auditorías externas e internas. (D4) -No existe formación en Sistemas de Gestión de la Calidad para el personal docente de la institución. (D5)
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> -Capacitaciones on-line gratuitas sobre SGI. (O1) - Renovación de certificaciones en SGC. (O2) -Buenas prácticas de la competencia. (O3) -Crear asociaciones de egresados en todos los programas de la UPC. (O4) -Nuevos canales de difusión masiva. (O5) 	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio de la normatividad interna o externa a la institución. (A1) - Disminución del presupuesto para educación a nivel nacional. (A2) - Elevación de los estándares de calidad nacional/internacional. (A3) -Desinterés por parte de los egresados al programa. (A4) - Aumento de la competencia por la virtualidad a causa de la pandemia del COVID-19. (A5)

Fuente: Autor.

4.2.1.1 Fortalezas.

1. Sentido de pertenencia (F1): los egresados sienten agrado, compromiso y sentimiento de propiedad al haber pertenecido a la institución.

2. Personal docente capacitado y calificado (F2): los docentes de la Universidad Popular del Cesar, deben cumplir con estándares de aceptación internos.

3. Descuento en postgrados para egresados (F3): los egresados pueden acceder a descuentos para la realización de postgrados ofertados por la UPC- seccional Aguachica.

4. Portal web para egresados (F4): esta plataforma interactiva permite a los egresados estar informados de los acontecimientos más recientes de la institución así como realizar trámites básicos.

5. Apoyo presupuesta de la vicerrectoría (F5): el programa tiene designado un aporte para el desarrollo de sus actividades durante el periodo escolar.

4.2.1.2 Debilidades.

1. Sistema de información manual (D1): aunque se cuenta con un portal web para mantener informados a los egresados, el programa maneja la información mediante herramientas de Microsoft Excel.

2. Poca actualización de los listados de egresados (D2): puesto que el programa de egresados recolecta la información a través de Microsoft Excel, se le dificulta mantener una lista actualizada sobre la cantidad total de los egresados.

3. Bajo oferta académica en postgrados (D3): actualmente solo se ofertan 4 postgrados en la Seccional Aguachica, quedando en posición desventaja con respecto a su competencia.

4. Poca gestión de los hallazgos de las auditorías externas e internas (D4): aunque se realizan auditorías periódicamente el programa no realiza una gestión eficiente de las no conformidades encontradas, ni toma acciones para hacer mejoras,

5. No existe formación en Sistemas de Gestión de la Calidad para el personal docente de la institución (D5): la institución no proporciona al personal docente formación con respecto a los SGC, por ende el personal desconoce qué medidas implementar o proponer ante posibles no conformidades.

4.2.1.3 Oportunidades.

1. Capacitaciones on-line gratuitas sobre SGI (O1): el programa podría acceder a capacitaciones como cursos, diplomados o talleres que se oferten en modalidad virtual y de manera gratuita, a fin de mejorar sus competencias.

2. Certificaciones en SGC (O2): el programa de egresados podría obtener certificaciones en sistemas de gestión de calidad, así como también en otras normas internacionales y nacionales de calidad, que le permitan destacarse de la competencia.

3. Buenas prácticas de la competencia (O3): el programa de egresados puede implementar procesos de benchmarking para implementarlos posteriormente de manera interna.

4. Crear asociaciones de egresados en todos los programas de la UPC (O4): las asociaciones permitirán que los egresados intercambien sus experiencias con otras asociaciones locales y nacionales.

5. Nuevos canales de difusión masiva (O5): además de las plataformas convencionales como el portal de egresados y el correo electrónico, el programa puede difundir información por medio de redes sociales tales como facebook, instagram o twitter.

4.2.1.4 Amenazas.

1. Cambio de la normatividad interna o externa a la institución (A1): se pueden presentar cambios en el direccionamiento estratégico de la institución, lo que conlleva al programa a replantearse sus metas objetivos nuevamente.

2. Disminución del presupuesto para educación a nivel nacional (A2): el gobierno nacional puede reducir el presupuesto destinado a la educación, lo que afectaría al presupuesto anual destinada para la ejecución de las actividades del programa.

3. Elevación de los estándares de calidad nacional/internacional (A3): los estándares correspondientes a calidad pueden cambiar conforme a las nuevas necesidades y tendencias del mercado tanto en el entorno nacional como internacional, si el programa no se actualiza y adopta los nuevos estándares con referencia a la calidad podría incurrir en sanciones y afectaría su posicionamiento en el mercado.

4. Desinterés por parte de los egresados al programa (A4): los egresados de la institución podrían tomar una actitud apática con respecto a las diferentes actividades desarrolladas para la interacción entre la institución los antiguos estudiantes, situación que dificultaría el mejoramiento continuo del programa.

5. Aumento de la competencia por la virtualidad a causa de la pandemia del COVID-19 (A5): la oferta académica en modalidad virtual aumento radicalmente a causa de la pandemia del covid-19, desplazando a aquellas instituciones que no lograron adaptarse durante la emergencia.

4.2.2 Acciones de mejoramiento sobre la capacidad de gestión.

Después de realizar el análisis del contexto interno y externo del programa de egresados por medio de la matriz DOFA, se procedió a formular estrategias que permitan afianzar las fortalezas y oportunidades, además de contrarrestar las debilidades y amenazas, estas estrategias tiene como objetivo mejorar la capacidad de gestión del programa.

Tabla 10.

Matriz DOFA y acciones de mejora para el programa de egresados UPC-SA.

Matriz DOFA para el programa de egresados de la Universidad Popular del Cesar-Seccional Aguachica.	Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> - Sentido de pertenencia de los egresados de la UPC. (F1) -Personal docente capacitado y calificado para la formación de los futuros egresados. (F2) -Descuento en los postgrados a los egresados de la institución. (F3) -Portal web para los egresados. (F4) -Apoyo presupuestal por parte de la vicerrectoría al programa de egresados. (F5) 	<ul style="list-style-type: none"> -Sistema de información manual. (D1) -Poca actualización del listado de los egresados de la institución. (D2) -Baja oferta académica en postgrados. (D3) -Poca gestión de los hallazgos de las auditorías externas e internas. (D4) -No existe formación en Sistemas de Gestión de la Calidad para el personal docente de la institución. (D5)

Tabla 10. (Continuación)

Oportunidades	Estrategia FO	Estrategia DO
<ul style="list-style-type: none"> -Capacitaciones on-line gratuitas sobre SGI. (O1) - Renovación de certificaciones en SGC. (O2) -Buenas prácticas de la competencia. (O3) -Crear asociaciones de egresados en todos los programas de la UPC. (O4) -Nuevos canales de difusión masiva. (O5) 	<ul style="list-style-type: none"> - Promover la capacitación de los docentes en normas nacionales e internacionales de calidad. (F2+O1) - Vinculación a las diferentes redes sociales para aumentar rango de mercado.(F4+O5) - Impulsar las integraciones con mayor frecuencia para los egresados. (F1+O4) - Ofrecer mejores incentivos a los egresados para motivarlos realizar estudios de postgrados en la institución. (F3+O3) - Gestionar apoyo por parte de la vicerrectoría para conseguir la renovación de certificaciones en SGC. (F5+O2) 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar procesos de benchmarking para mejorar la recolección de la información de los egresados. (D1+D2+O3) - Concretar acuerdos entre las asociaciones de egresados y la institución para el aumento de la oferta en postgrados. (D3+O4) - Aprovechar las capacitaciones gratuitas para el personal en materia de SGI para aumentar la competitividad. (D5+O1+O5) - Designar un equipo de trabajo que realice seguimiento a los hallazgos y actualizaciones en SGC. (D4+O2)
Amenazas	Estrategia FA	Estrategia DA
<ul style="list-style-type: none"> - Cambio de la normatividad interna o externa a la institución. (A1) - Disminución del presupuesto para educación a nivel nacional. (A2) - Elevación de los estándares de calidad nacional/internacional. (A3) -Desinterés por parte de los egresados al programa. (A4) - Aumento de la competencia por la virtualidad a causa de la pandemia del COVID-19. (A5) 	<ul style="list-style-type: none"> - Crear grupos de interacción para fortalecer la relación entre los egresados y el programa (F1+F4+A4). - Concretar acuerdos con el gobierno sobre los presupuestos anuales destinados a la educación (F5+A2) - Hacer uso de diferentes canales de difusión para elevar rango de cobertura en educación (F3+A5) - Preparación ante posibles cambios en las certificaciones y regulaciones en el entorno nacional/internacional. (F2+A1+A3) 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar la oferta académica para postgrados en diferentes modalidades.(D3+A4+A5) - Organizar capacitaciones al personal docente en SGC a fin de afrontar los cambios internos o externos (D5+A1) - Aplicar controles periódicos por medio de plan de gestión para mayor control y seguimiento de los requisitos. (D4+A3) - Gestionar la creación una plataforma para egresados con recursos humanos de la institución para actualización continua de la información del programa. (D1+D2+A2)

Fuente: Autor

4.2.2.1 Estrategias FO.

1. Promover la capacitación de los docentes en normas nacionales e internacionales de calidad (F2+O1): impulsar el interés por adquirir conocimientos con respecto a las normas nacionales e internacionales de calidad, a fin de que los docentes cuenten con las capacidades de contribuir a la mejora del programa.

2. Vinculación a las diferentes redes sociales para aumentar rango de mercado(F4+O5): unirse a las diferentes redes sociales como facebook, instagram y twitter con el propósito de compartir la gestión realizada, así como también interactuar con el mercado objetivo.

3. Impulsar las integraciones con mayor frecuencia para los egresados (F1+O4): realizar actividades para reunir a los egresados de las diferentes promociones con el propósito de fortalecer los vínculos existentes entre el programa y los antiguos estudiantes.

4. Ofrecer mejores incentivos a los egresados para motivarlos realizar estudios de posgrados en la institución (F3+O3): proponer descuentos y mejores métodos de pago a fin de que los egresados puedan acceder a realizar estudios de posgrados para reforzar sus competencias profesionales.

5. Gestionar apoyo por parte de la vicerrectoría para conseguir la renovación de certificaciones en SGC (F5+O2): conseguir que la vicerrectoría proporcione apoyo de recursos humanos y económicos, para mantener actualizado el Sistema de Gestión de la Calidad y así percibir los beneficios que esta ofrece a la institución.

4.2.2.2 Estrategia DO.

1. Implementar procesos de benchmarking para mejorar la recolección de la información de los egresados (D1+D2+O3): apropiarse de las buenas prácticas ejercidas por otras instituciones educativas con el propósito de mejorar en el proceso de recolección de datos de los egresados.

2. Concretar acuerdos entre las asociaciones de egresados y la institución para el aumento de la oferta en postgrados (D3+O4): concertar con las asociaciones de egresados los tipos de posgrados que pueden ser ofertados por la institución.

3. Aprovechar las capacitaciones gratuitas para el personal en materia de SGI para aumentar la competitividad (D5+O1+O5): aprovechar al máximo todo tipo de formación referente al SGI que pueda obtenerse sin costo para aumentar y fortalecer los conocimientos y demás habilidades del personal, así como también para incrementar los beneficios de la institución.

4. Designar un equipo de trabajo que realice seguimiento a los hallazgos y actualizaciones en SGC (D4+O2): conformar un grupo de trabajo que posea las habilidades necesarias para desarrollar control y seguimiento a los hallazgos encontrados y demás actualizaciones que correspondan al SGC.

4.2.2.3 Estrategias FA.

1. Crear grupos de interacción para fortalecer la relación entre los egresados y el programa (FI+F4+A4): organizar reuniones grupales, integraciones o charlas, para crear vínculos más estrechos con el egresado y de este modo lograr conocer las necesidades y expectativas frente a la gestión del programa.

2. Concretar acuerdos con el gobierno sobre los presupuestos anuales destinados a la educación (F5+A2): establecer convenios con el gobierno nacional, los

cuales garanticen que los recursos necesarios para el desarrollo y mejoramiento de la educación superior serán destinados anualmente.

3. Hacer uso de diferentes canales de difusión para elevar rango de cobertura en educación (F3+A5): usar los servicios que ofrecen aplicaciones como Google Meet o Zoom, para garantizar que las actividades académicas serán desarrolladas en su totalidad durante todo el periodo académico.

4. Preparación ante posibles cambios en las certificaciones y regulaciones en el entorno nacional/internacional (F2+A1+A3): procurar la implementación de la gestión del cambio, a fin de facilitar la adaptación y asimilación de las diferentes eventualidades que puedan presentarse con respecto a las normas o regulaciones a nivel nacional e internacional, así como también actuar con mayor rapidez y efectividad frente a estos cambios.

4.2.2.4 Estrategias DA.

1. Aumentar la oferta académica para posgrados en diferentes modalidades (D3+A4+A5): ofrecer diversidad en los posgrados con contenido actualizado y más atractivo, así como también adoptar por la modalidad virtual para aumentar las inscripciones.

2. Organizar capacitaciones al personal docente en SGC a fin de afrontar los cambios internos o externos (D5+A1): programar periódicamente preparación a los docentes sobre las actualizaciones de la norma, así como también para fortalecer los conocimientos adquiridos con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad.

3. Aplicar controles periódicos por medio de un plan de gestión para mayor control y seguimiento de los requisitos (D4+A3): revisar periódicamente el

cumplimiento y viabilidad del plan de gestión y ajustarlo conforme a los resultados que se obtengan del mismo.

4. Gestionar la creación una plataforma para egresados con recursos humanos de la institución para actualización continua de la información del programa (D1+D2+A2): proponer la creación de un portal para egresados, haciendo uso de recursos humanos propios de la institución, el cual permita la agilización de los procesos requeridos por los graduados, así como también la recolección de datos para el programa.

4.3 Plan de gestión para el seguimiento y control a las acciones de mejoramiento del programa de egresados de la Universidad Popular del Cesar

A fin realizar seguimiento y control a las acciones de mejoramiento formuladas para el programa de egresados de la Universidad Popular del Cesar- Seccional Aguachica, se desarrolló un plan de gestión, pues se determinó que este es el mejor método para guiar al programa sobre cómo debe hacer sus actividades y administrar sus recursos diariamente, el plan incluye una serie de actividades, metas e indicadores, así como también la asignación de recursos, fechas y responsables, la formulación del plan de gestión considero la inclusión de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

La formulación del plan de gestión se estructuro teniendo en cuenta unas actividades para la mejora de la gestión del programa, metas encaminadas a conseguir los resultados esperados, indicadores para medir el cumplimiento de los planteado, recursos para la ejecución de las actividades, fechas para el cumplimiento de las actividades y el personal responsable encargado de verificar el cumplimiento del plan.

4.3.1 Plan de gestión compuesto de acciones, metas, indicadores y recursos

Tabla 11.

Plan de gestión de calidad para el programa de egresados UPC-SA

 Formato Plan De Gestión Para La Mejora Continua De La Universidad Popular Del Cesar- Seccional De Aguachica						
Elaborado por: Giovanna Steffania Molina Contreras						Fecha: 05/12/2020
Objetivo General: Elaborar una plan para la mejora continua del programa de “egresados” de la Universidad Popular Del Cesar-Seccional Aguachica bajo el Sistema Integrado De Gestión Institucional- SIGI con el fin de mejorar la capacidad de gestión.						
N° de la Norma	Actividad	Meta	Indicadores	Recursos	Tiempo	Responsable
4. Contexto de la organización						
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	Realizar matriz DOFA para analizar el contexto interno y externo del programa de egresados.	Verificar la conformidad de la matriz DOFA.	Porcentaje de desarrollo de la matriz DOFA.	Recursos humanos y financieros	Semestral.	Responsable del SGC, alta gerencia.
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Realizar encuestas para determinar de necesidades y expectativas de los egresados.	El programa comprende el 60% de las necesidades y expectativas de los egresados.	Número de egresados encuestados/número de expectativas y necesidades de los egresados identificadas.	Recursos humanos, tecnológicos y financieros.	Semestral.	Responsable del SGC, alta gerencia.
4.3 Determinación del alcance del SGC	Comunicar el alcance del SGC a las partes interesadas.	Socializar al 100% de las partes interesadas el alcance del sistema.	Número de partes interesadas comunicadas/ número total de partes interesadas.	Recursos humanos y financieros.	Semestral.	Responsable del SGC, alta gerencia.
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Realizar reuniones con los programas académicos para evaluar la eficacia de los procesos.	Hacer una reunión semestralmente.	Número de reuniones realizadas/ número de reuniones programadas en el semestre.	Recursos humanos y financieros.	Trimestral.	Responsable del SGC, alta gerencia.

Tabla 11. (Continuación)

5. Liderazgo							
5.1 Liderazgo y compromiso	Elaborar un manual de responsabilidades y autoridades con respecto al SGC.	Publicar y comunicar el manual de responsabilidades y autoridades.	Número de autoridades y responsabilidades asignadas.	Recursos humanos, tecnológicos y financieros.	y	Semestral.	Responsable del SGC, alta gerencia, responsable de talento humano
5.2 Política	Socializar la política de SGC a los egresados y demás partes interesadas.	Comunicar la política de SGC al 100% de los egresados y demás partes interesadas.	Número de partes interesadas del programa/ número de partes interesadas comunicadas.	Recursos humanos y financieros.	y	Semestral.	Responsable del SGC, alta gerencia, responsable de talento humano
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Documentar la matriz de seguimiento de responsabilidades y autoridades por cargo dentro SGC.	Verificar en un 100% el cumplimiento y actualización de la matriz de roles y responsabilidades.	Número de responsabilidades asignadas/ número de responsabilidades cumplidas.	Recursos humanos y financieros.	y	Semestral.	Responsable del SGC, alta gerencia, responsable de talento humano.
6. Planificación							
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Realizar seguimiento a la matriz de riesgos y oportunidades identificados en el SGC del programa de egresados.	Hacer seguimiento semestral a los riesgos y oportunidades del SGC identificado.	Numero de riesgos y oportunidades identificadas/ número de riesgos y oportunidades tratadas	Recursos humanos y financieros.	y	Dos meses.	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.
Revisión y ajuste de caracterizaciones teniendo en cuenta entradas de calidad							
6.2 Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos	Realizar una matriz de seguimiento a los objetivos gestión del SGC del programa.	Hacer seguimiento anual del cumplimiento de los objetivos de calidad.	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos de calidad del SGC del programa.	Recursos humanos y financieros.	y	Dos meses.	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.
6.3 Planificación de los cambios	Realizar un formato de gestión del cambio del SGC.	Documentar y socializar al 100% el formato de gestión del cambio con las dependencias involucradas.	Número de cambios identificados/número de cambios documentados	Recursos humanos y financieros.	y	Dos meses.	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.

Tabla 11. (Continuación)

7. Apoyo							
7.1 Recursos	Solicitar mediante oficio la asignación de los recursos necesarios para el desarrollo de todas las actividades del SGC del programa de egresados.	Aumentar en 70% el apoyo presupuestal y de talento humano requerido para el programa.	Número de recursos solicitados/ Número recursos aprobados.	Recursos humanos y financieros.	Semestral.	Alta dirección.	
7.2 Competencia	Elaborar el cronograma de capacitaciones anuales para reforzar las competencias en SGC del personal.	Realizar 2 capacitaciones por semestre anualmente para aumentar las competencias del personal en cuanto al SGC.	Numero de capacitaciones programadas/ Numero de capacitaciones realizadas.	Recursos humanos y financieros.	Semestral.	Director del programa de egresados.	
7.3 Toma de conciencia.	Evaluar las competencias adquiridas por el personal después de realizar las capacitaciones en cuanto al SGC.	Evaluar el total del personal capacitado sobre los conocimientos adquiridos en SGC.	Numero de evaluaciones realizadas/ número de evaluaciones aprobadas.	Recursos humanos y financieros.	Una semana.	Responsable del SGC.	
7.4 Comunicación	Documentar el procedimiento que establezca las comunicaciones internas y externas, relativas al SGC.	Aprobar y socializar por medio de una reunión el procedimiento de comunicación.	Porcentaje de personas que han sido informadas del procedimiento de comunicación	Recursos humanos y financieros.	Semestral.	Responsable del SGC, alta gerencia.	
8. Operación							
8.1 Planificación y control operacional	Realizar reuniones para revisar los procedimientos, procesos y formatos del programa de egresados.	Publicar los procedimientos de los procesos para las dependencias involucradas.	Número de actas de revisión/ número de procedimientos publicados.	Recursos humanos y financieros.	Trimestral.	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	
8.2 Requisitos para los productos y servicios	Documentar un manual donde se establezcan los requisitos del servicio.	Socializar el 100% del manual de requisitos del servicio por medio de reuniones presenciales.	Porcentaje de personas que han sido socializadas de los servicios de Egresados	Recursos humanos y financieros.	Semestral.	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	

Tabla 11. (Continuación)

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Evaluación de los proveedores del programa de egresados.	Aumentar en 70% el cumplimiento y calidad de los proveedores.	Porcentaje de cumplimiento y calidad de los proveedores.	Recursos humanos y financieros.	Una semana.	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.
8.7 Control de las salidas no conformes	Documentar el seguimiento a las salidas no conformes.	Realizar seguimiento mensual a las salidas no conformes.	Número total de salidas no conformes/ número de no conformidades corregidas.	Recursos humanos y financieros.	Semestral.	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.
9. Evaluación y desempeño						
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Realizar encuestas semestrales para conocer el grado de satisfacción de los egresados de los diferentes programas.	Documentar los resultados de las encuestas semestrales a los egresados para verificar de la eficacia del SGC del programa de egresados.	Numero de egresados encuestados/ número de egresados satisfechos.	Recursos humanos y financieros.	Trimestral.	Responsable del SGC, alta gerencia.
9.2 Auditoria Interna.	Realizar anualmente auditorías internas al SGC del programa de egresados.	Cumplir totalmente con las auditorías internas programadas y entregar informes con los resultados de la auditoria a las dependencias involucradas.	Grado y/o porcentaje de cumplimiento de la auditoria interna.	Recursos humanos y financieros.	Anual.	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.
9.3 Revisión por la dirección	Realizar anualmente revisión por la dirección para el seguimiento de SGC del programa de egresados.	Hacer un informe anual de revisión por la alta dirección.	Numero de revisiones por la dirección	Recursos humanos y financieros.	Anual.	Alta gerencia

Tabla 11. (Continuación)

10. Mejora						
10.1 Generalidades	Documentar por medio de un manual de procedimiento las acciones y oportunidades de mejora para implementarlas en el SGC del programa.	Comunicar el manual por medio de correo electrónico y reuniones al personal del programa de egresados.	Número de acciones y oportunidades para la mejora documentadas/ Número de acciones y oportunidades comunicadas.	Recursos humanos y financieros.	Semestral.	Responsable del SGC.
10.2 No conformidad y acción correctiva.	Realizar seguimiento al manejo de las no conformidades.	Eliminar en un 100% las no conformidades halladas.	Número de no conformidades halladas/Número de no conformidades corregidas.	Recursos humanos y financieros.	Semestral.	Responsable del SGC.
10.3 Mejora continua	Elaborar un formato de plan de mejoramiento para el SGC del programa de egresados.	Hacer seguimiento mensual a las actividades de mejoramiento del SGC del programa.	Número de actividades de mejoramiento formuladas/Número de actividades de mejoramiento realizadas.	Recursos humanos y financieros.	Semestral.	Director del programa de egresados. ¹¹

Fuente: Autor

¹ El plan aquí expuesto incluye las recomendaciones de la validación de expertos.

4.4 Validación de expertos de la propuesta del plan de gestión

Finalmente se realizó un formato de validación de expertos para verificar la viabilidad del plan de gestión, para esto se solicitó el apoyo de personal cualificado de la UPC-SA, estos expertos están capacitados para dar información confiable, juicios y valoraciones pertinentes que permitan determinar si en efecto el formato de plan de gestión cumple con las expectativas y necesidades del programa.

A continuación se describe el perfil de cada uno de los pares.

- Maritza Torres Jiménez, diseñadora industrial con especialización en gerencia de calidad en productos y servicios, profesional activo de la dirección nacional de admisiones de la universidad nacional de Colombia. (Ver hoja de vida: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/sigep/hdv/-/directorio/M186764-0356-4/view>)
- Andrea Antivar Quintero, ingeniera industrial con especialización en gerencia, profesional activo de consejo nacional de la judicatura sede Bucaramanga. (Ver hoja de vida: <https://www.linkedin.com/in/andrea-camila-antivar-quintero-3456a3102/?originalSubdomain=co>)
- Milsen Sánchez, contadora pública, especialista en auditoria de sistemas, profesional Programa de Egresados UPC (Ver hoja de vida: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/sigep/hdv/-/directorio/M610537-0363-4/view>)

En este sentido, cada una de las profesionales diligencio el formato de validación de expertos y una vez procesada la información (las observaciones se introdujeron al plan de gestión), se pudo obtener los siguientes resultados:

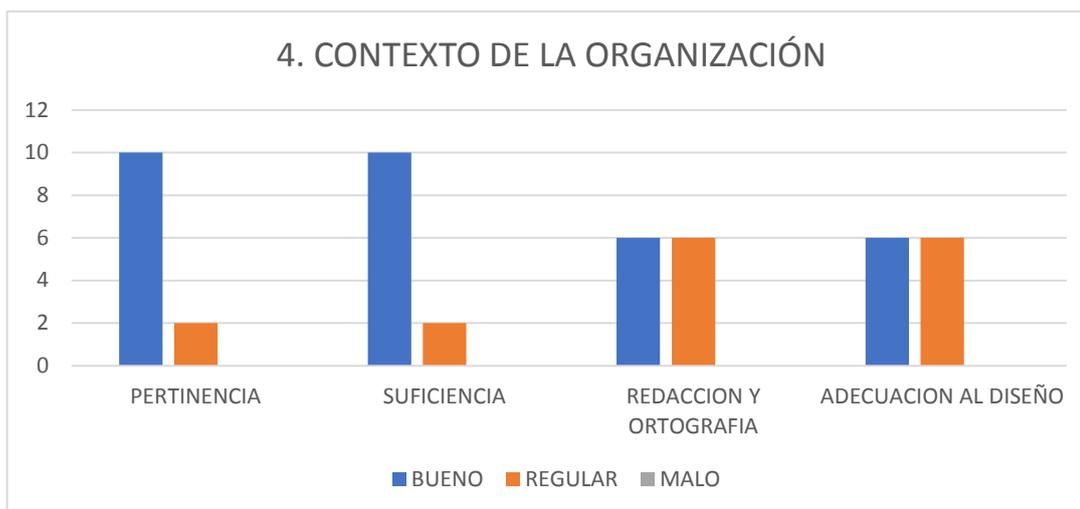


Figura 4. Resultados validación expertos, requisito 4- contexto de la organización.

De acuerdo a la validación de las pares con respecto al numeral 4 (Contexto de la organización), se debe notar que los resultados arrojaron un alto grado de pertinencia y suficiencia en cuanto a las actividades propuestas en el plan de gestión, no obstante los resultados evidenciados en los factores redacción y adecuación del diseño se situaron en la misma posición.

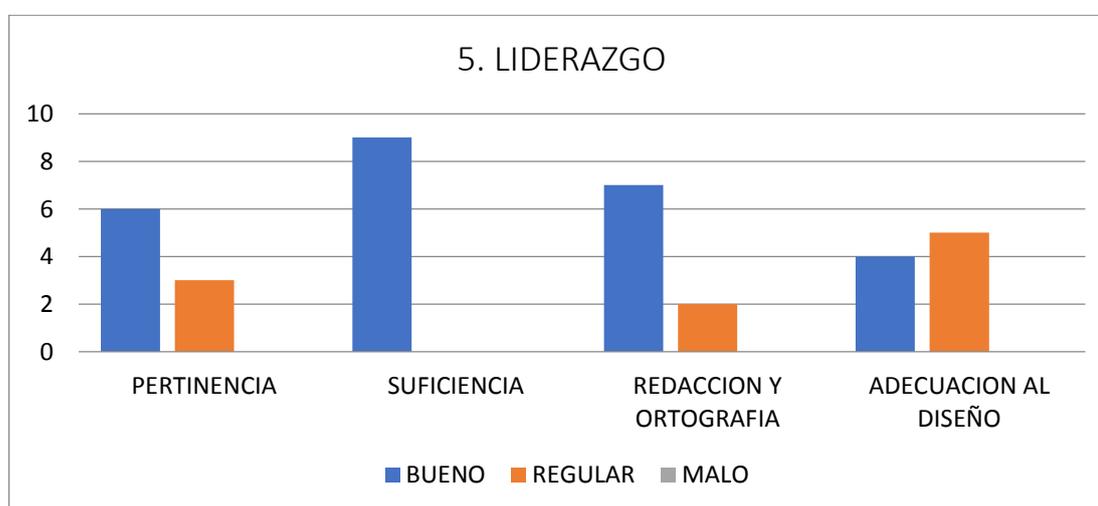


Figura 5. Resultados validación expertos, requisito 5- liderazgo

Como es de observar, los resultados obtenidos por la evaluación de la pares con respecto al liderazgo, se evidencia que la tendencia apunta a que las pares aprueban la

pertinencia, suficiencia, redacción y ortografía y adecuación al diseño de las actividades propuestas en el plan de gestión de la calidad.

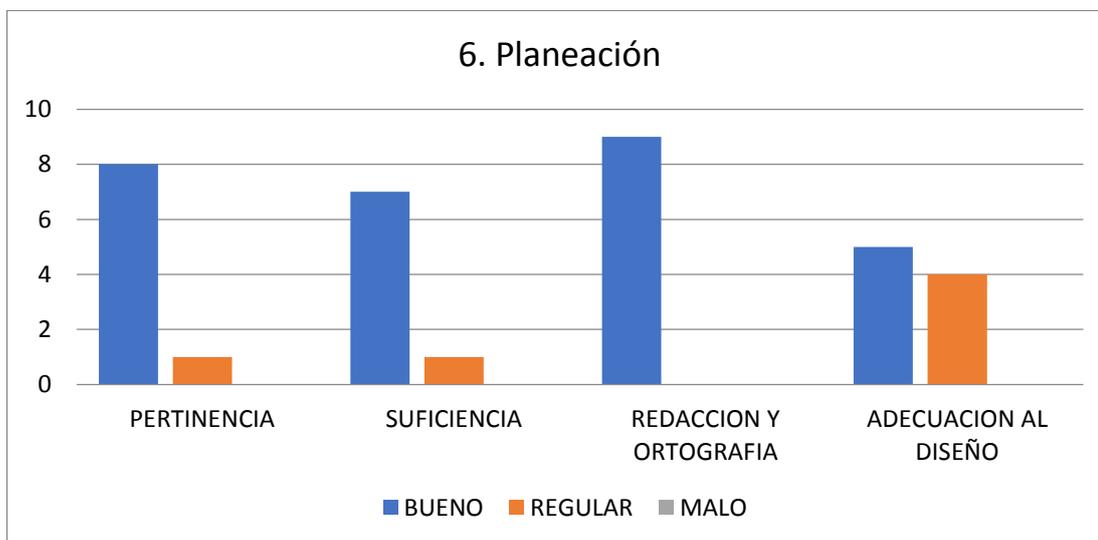


Figura 6. Resultados validación expertos, requisito 6- planeación

Según el criterio de los expertos, es evidente que la mayoría concordó que con respecto a las actividades planteadas para el requisito 6 que trata de la planeación del SGC, se cumple con los criterios de aprobación y aunque existan aspectos a regulares en la adecuación del diseño, los aspectos a favor son mayores.

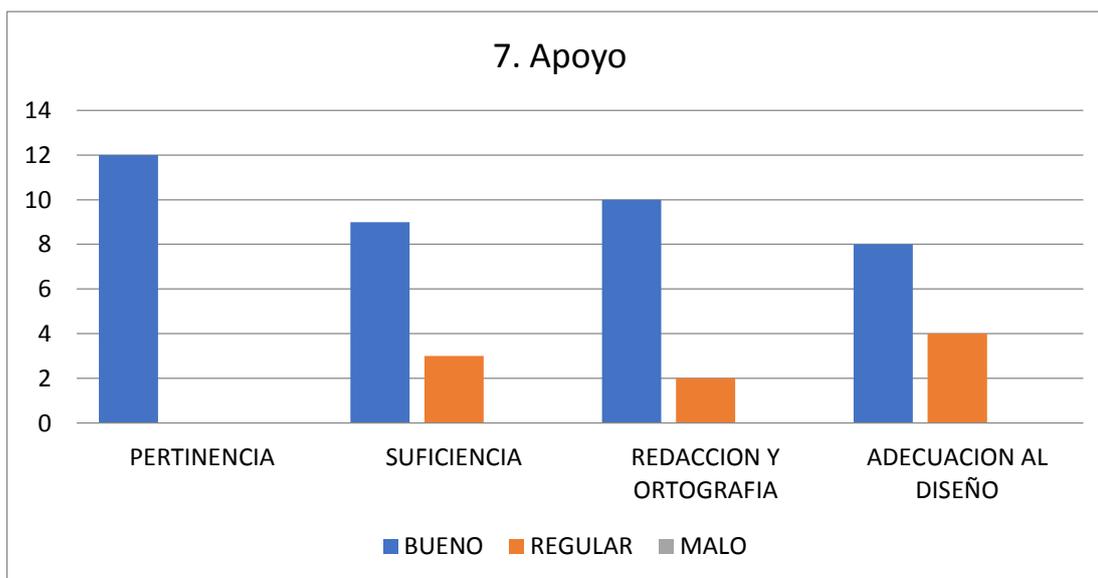


Figura 7. Resultados validación expertos, requisito 7- apoyo

Los resultados de la evaluación a las actividades propuestas para el mejoramiento del requisito 7 del plan de gestión formulado para el programa de egresados de la UPC-SA, presento un alto grado de aceptación por parte de los pares, tal y como se evidencia los aspectos positivos superan en gran medida a los negativos.

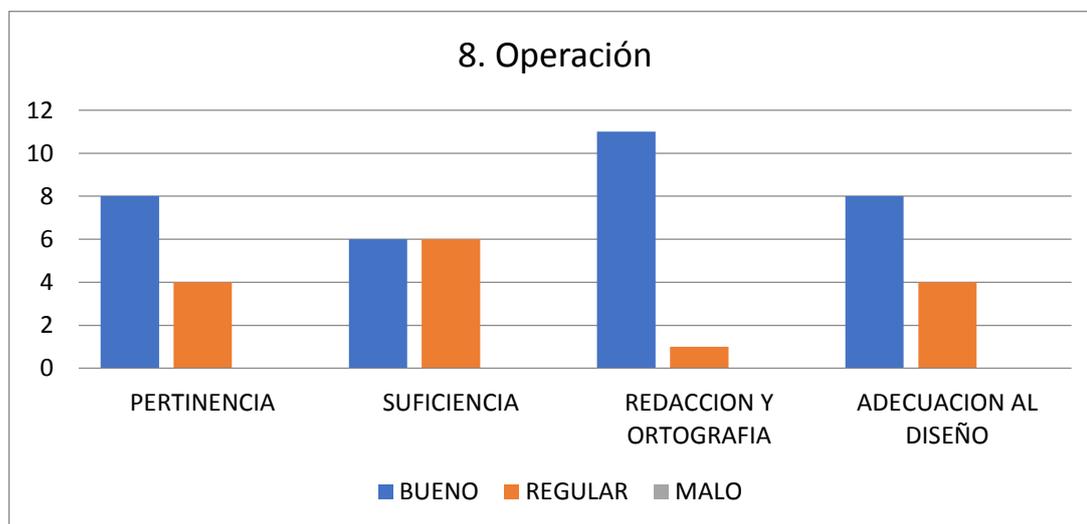


Figura 8. Resultados validación expertos, requisito 8- operación

En base a los resultados de la evaluación de los pares con base al estudio del plan de gestión, se puede afirmar que en general la pertinencia, la suficiencia, la redacción y ortografía y la adecuación al diseño, obtuvieron calificaciones en su mayoría aprobatorias.

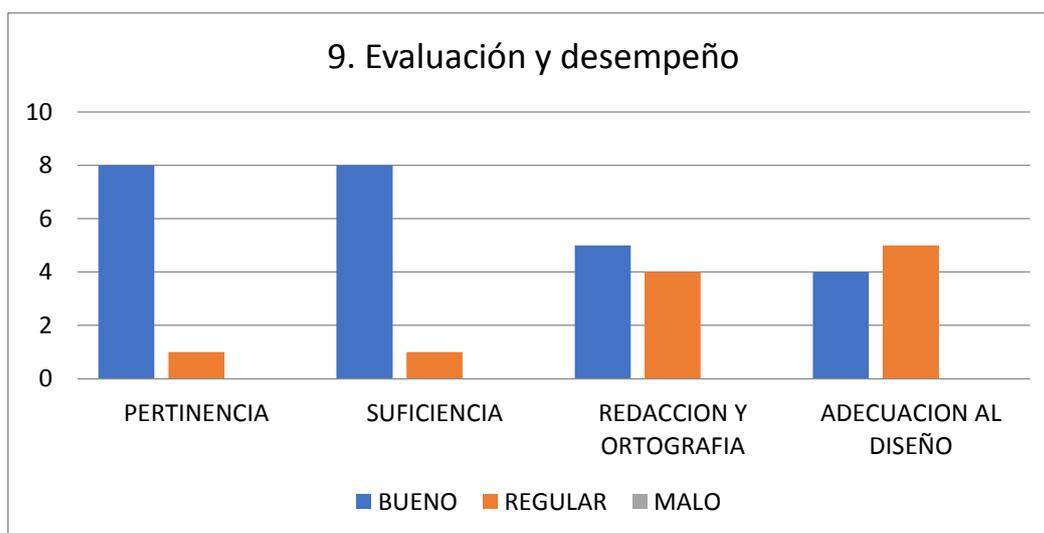


Figura 9. Resultados validación expertos, requisito 9- evaluación y desempeño

Como se puede visualizar en el gráfico, los resultados obtenidos de la validación del numeral 9 presentan una tendencia positiva en las variables pertinencia y suficiencia, no obstante en las variables de redacción y adecuación al diseño solo se presentan leves diferencias porcentuales, sin embargo de manera general se evidencia cumplimiento de las actividades formuladas.

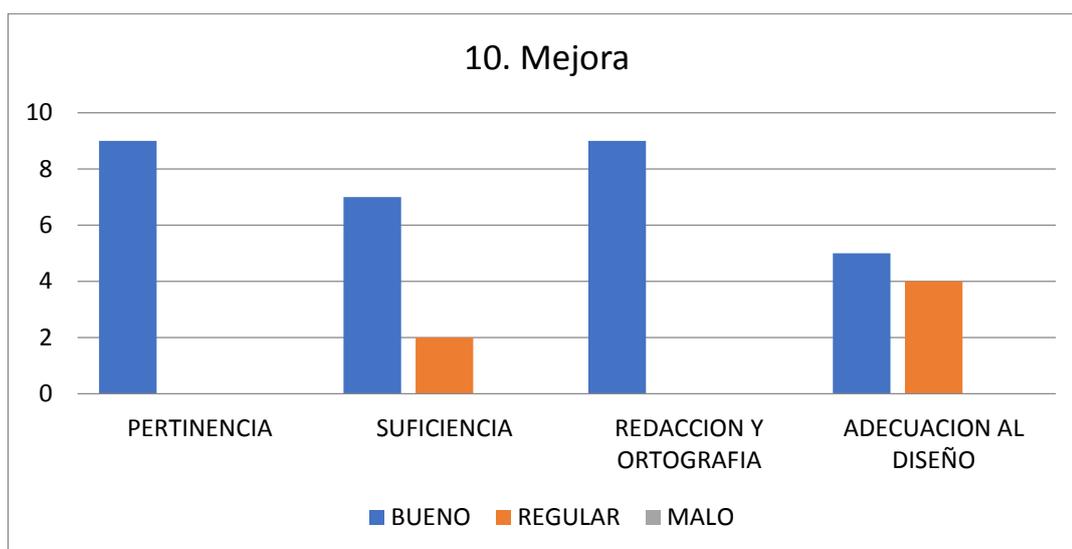


Figura 10. Resultados validación expertos, requisito 10- mejora

Por último y no menos importante se obtuvieron los resultados del numeral 10 que trata sobre la mejora continua del SGC, en esta evaluación las pares coincidieron en que la pertinencia y la redacción de las actividades, metas e indicadores propuestos no necesitaban ningún ajuste, sin embargo con respecto a la suficiencia y adecuación al diseño la perspectiva de las pares no fue la misma, pues tal y como se evidencia en la gráfica manifestaron que existían elementos que no cumplían y los cuales fueron mejorados en pro del mejoramiento del plan de gestión para el programa de egresados de la UPC-SA.

5 Capítulo 5. Conclusiones

De acuerdo con la información y los resultados obtenidos en el transcurso de la investigación, se pudo determinar que si bien la Universidad Popular de Cesar- Seccional Aguachica, cuenta con un modelo integrado de gestión, este se encuentra desarticulado desde el inicio del ciclo de P-H-V-A, lo genera que las etapas siguientes no logren los efectos esperados dentro del sistema de gestión de la calidad (SGC).

Con base en las razones expuestas se realizó un diagnóstico del programa de egresados respecto al cumplimiento de los requisitos del SGC de la Universidad Popular del Cesar, en él se evidenció, de acuerdo a la lista de chequeo y las encuestas realizadas, que el programa no cuenta con una adecuada planificación tal como lo exige la NTC ISO 9001:2015, ya que las actividades que han sido formuladas por el programa, no cuentan con un seguimiento riguroso que garantice el cumplimiento de las mismas, también se evidencio que otro factor que afecta al programa es la falta de apoyo presupuestal por parte de la institución, puesto que no se cuentan con los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora del sistema.

Sobre lo anterior se propusieron acciones de mejoramiento, orientadas a fortalecer la capacidad de gestión del programa de egresados de la UPC-SA, como es: realizar seguimiento a la información obtenida de las diferentes herramientas utilizadas por el programa como, las matrices, los formatos y los resultados de encuestas, debido a que dentro del programa no se cuenta con una adecuada documentación de dichas actividades, es por ello que se les dificulta garantizar la trazabilidad de la información referente al SGC y evidentemente las consecuencias se ven reflejadas en los resultados de las auditorías realizadas.

Para dicho fin, se elaboró un plan de gestión, pues de acuerdo a los resultados obtenidos de la lista de chequeo, entrevista con la directora del programa y las encuestas de satisfacción realizadas a los egresados, se determinó que no se contaba con los recursos necesarios para el seguimiento y control a las acciones de mejoramiento, pues bien se determinó que para ejercer un mayor control de las acciones de mejoramiento para el programa de debía: crear manuales, matrices de seguimiento, formatos de planeación de mejora, encuestas, capacitaciones y reuniones; para el programa este plan permitirá dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la NTC ISO 9001:2015, a su vez el plan es un instrumento que contribuirá a cumplir con el seguimiento de las actividades propuestas, tener control sobre la información documentada derivada del proceso, así como fortalecer el Sistema de gestión de la calidad del programa de egresados de la Universidad Popular del Cesar- Seccional Aguachica.

Como seguimiento de esta actividad el plan de gestión fue validado por expertos en Sistemas de Gestión de la Calidad y con experiencia en la aplicación de la NTC ISO 9001:2015, la consulta de expertos coincidió en que el formato propuesto cuenta con la pertinencia necesaria para ser aplicado al mejoramiento del sistema de gestión de la calidad del programa de egresados de la seccional Aguachica.

La evidencia presentada permite inducir a que la hipótesis planteada al inicio de esta investigación es cierta, pues tal y como se manifestó, uno de los mayores problemas del programa es la insuficiencia de planeación de las actividades del sistema de calidad, no obstante no fue la única problemática identificada, sino que además se encontró que a causa del escaso presupuesto destinado al programa las acciones programadas no pueden efectuarse en los plazos acordados, en consecuencia no se logra alcanzar la mejora del SGC.

Finalmente se puede determinar que la adopción de un plan de gestión para el mejoramiento continuo del programa de egresados permitirá elevar la eficiencia y la eficacia

de las actividades planteadas dentro del sistema de gestión de la calidad, es decir que facilitara al programa el cumplimiento de los requisitos de los que trata la norma, así como también articular el ciclo P-H-V-A, cumpliendo cada uno de las etapas que lo conforma, de modo que los estándares de competitividad tanto del programa como de la institución serán mejores con respecto a la competencia.

6 Capítulo 6. Recomendaciones

Se recomienda tener en cuenta el plan de gestión elaborado con base en la norma ISO 9001:2015 para la mejora continua del programa de egresados de la UPC-SA, así como para el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad de los que trata la norma y sobre los cuales se encontraron debilidades que pueden ser contrarrestadas con la adopción del plan propuesto.

Por otra parte, se sugiere al programa, realizar seguimiento y medición constante al sistema de gestión de la calidad implementado para asegurar que las oportunidades de mejora sean aprovechadas y mantener las fortalezas, por otra parte, también se recomienda proporcionar un tratamiento adecuado a las no conformidades halladas en las auditorias y de este modo no reincidir en las faltas cometidas.

Se recomienda que la directora del programa junto al responsable del sistema de gestión de la calidad y el consejo académico, analicen el plan de gestión para asignar los recursos necesarios y de este modo iniciar con las actividades propuestas dentro del plan, por otra parte y no menos importante se evidencio que la directora del programa no cuenta con apoyo de talento humano y tiene a su cargo múltiples funciones, por tal motivo se sugiere asignar una persona capacitada para proporcionar apoyo a las actividades que se adelantan desde el programa.

Referencias

- Angelica Alzate . (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en paises emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia* .
- Cabeza , L; Castrillón , J ; & Lombana, J. (2017). Importancia Y Coincidencia De Competencias Para Egresados De Administraci n Y Empleadores : Competences Importance And Coincidence For Management Graduates And Employers : An Approach By Regions In Colombia. *Revista Facultad de Ciencias Economicas*.
- Cabrera, Medina, Nogueira, Nuñez. (2015). Revisión del estado del arte para la gestión y mejora de los. *Redalyc*, 14.
- Casas, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación.Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *ELSEIVER*, 143.
- Chamorro, Mirando, Rubio. (2007). *Introduccion a la gestion de la calidad*. España: Delta Publicaciones.
- Duran, M. U. (1992). *GESTION DE CALIDAD*.
[https://books.google.com.co/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiO3Knc3dDrAhWGyaQKHcoyBpgQ6AEwBHoECAAQAg#v=onepage&q=gestion%20de%20la%20calidad&f=false:EDICIONES DÍAZ DE SANTOS, S.A.](https://books.google.com.co/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiO3Knc3dDrAhWGyaQKHcoyBpgQ6AEwBHoECAAQAg#v=onepage&q=gestion%20de%20la%20calidad&f=false:EDICIONES_DÍAZ_DE_SANTOS,S.A.)
- Egresados, U. (2016). *Politica institucional de seguimiento a egresados*. Aguachica, Cesar.
- Fundació Territori i Paisatge. (1999). *Manual de Planes de Gestion* . Recuperado el 30 de 09 de 2020, de <https://www.custodia-territorio.es/sites/default/files/recursos/ManualdePlanesdeGestion.pdf>
- Garcia , M., Quispe, C., & Ráez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Redalyc*, 91, 92.
- Garcia, P., Quispe, A., Ráez G. (2003). Mejora Contina de la Calidad de los Procesos. *Industrial Data* .
- Gonzalez, M. (2014). Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud del Trabajo. *Redalyc*, 5, 6.
- ICONTEC. (2015). *NTC ISO 9000:2015*. Obtenido de Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario :
<https://sibdigital.ufpso.edu.co:2067/pdfview/viewer.aspx?locale=es-US&Q=92E41585E6B35FD3DB53A73EA25D0A8D1BEDC311C8548E0A&Req=>
- ICONTEC. (2015). *NTC ISO 9001:2015*. Obtenido de Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos: <https://sibdigital.ufpso.edu.co:2067/pdfview/viewer.aspx?locale=es-US&Q=92E41585E6B35FD3AF2D0268C233F9B4D99EF7BB1C31D8CE&Req=>
- ICONTEC. (2018). *GTC 19011: 2018*. Obtenido de DIRECTRICES PARA LA AUDITORIA DE LOS SISTEMAS DE GESTION :
<https://sibdigital.ufpso.edu.co:2067/pdfview/viewer.aspx?locale=es-US&Q=3B59BF2136D0CF7E671A9087095CD720D19FE7E2C105D26E&Req=>
- ICONTEC. (2018). *GTC ISO 9004:2018*. Obtenido de GESTIÓN DE LA CALIDAD. CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN. ORIENTACIÓN PARA LOGRAR EL ÉXITO SOSTENIDO.:

- <https://sibdigital.ufpso.edu.co:2067/pdfview/viewer.aspx?locale=es-US&Q=3B59BF2136D0CF7E6D92BE03A50569881CBC5E06053FD787&Req=>
- ISOTools. (08 de Marzo de 2018). *¿Qué es un checklist y cómo se debe utilizar?* Obtenido de <https://www.isotools.org/2018/03/08/que-es-un-checklist-y-como-se-debe-utilizar/>
- Lluís Cuatrecasas. (2000). *Gestión integral de la calidad*. España: Gestión 2000.
- López, A; González, V; & Valdivia, J;. (2016). EVALUACIÓN INTERNA DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE ATACAMA. HACIA UN MODELO PERMANENTE Y PARTICIPATIVO PARA LA MEJORA CONTINUA. *Revista Electronica en la Educación Superior*.
- Manuel Cortes . (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. España: Interconsulting Bureau.
- Miguel, P. A. (2009). *Calida. independiente*
- Ministerio de Educación . (1992). *Sistema Unico de Información Normativa*. Obtenido de Ley 30 de 1992: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1586969>
- Ministerio de Educación . (1994). *Ley 115 de Febrero 8 de 1994* . Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-85906_archivo_pdf.pdf
- Ministerio de Educación . (2015). *Sistema Unico de Información Normativa* . Obtenido de Decreto 1075 de 2015: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019930>
- Ministerio del Interior . (2017). *Decreto 1499 de 2017*. Obtenido de https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/decreto_1499_de_2017.pdf
- Moreno, M. (2000). *INTRODUCCION A LA METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA II*. Mexico: Progrso S.A.
- Ordoñez, D. (2018). PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO PARA EL PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE. <http://red.uao.edu.co/bitstream/10614/10154/5/T07816.pdf>.
- Perez Villa, P. E., & Múnera Vásquez, F. N. (2020). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001:2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria*. Universidad cooperativa de colombia.
- Pérez, & Munera. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001:2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria*. . Medellín Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia .
- Ponsati, Canela. (2005). *Gestión de la calidad*. España: Universitat Politècnica de Catalunya.
- Ríos De Deus, M. P; Díez Ríos, N;. (2019). Políticas De Mejora Continua. Garantía De La Calidad En Centros De Educación Superior. Panorama. *Panorama*, 12 (23), 18.
- Sampieri, R. (2014). *METODOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN* . Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sánchez, D. (2020). *Análisis FODA o DAFO, el mejor y más completo estudio con 9 ejemplos prácticos*. España: Bubok Publishing S.L.
- Santamaria, R. (2017). Factores críticos de la gestión de la calidad determinantes del éxito sostenido empresarial en las PYMES. *Redalyc*, 107,108,109.

- Secretaria de Senado. (2001). *Ley 715 de 21 de Diciembre de 2001*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0715_2001.html
- Segura, F. O. (2005). *SISTEMA DE GESTION UNA GUIA PRACTICA*. Ediciones Diaz de Santos.
- Sergio Sanchez. (2020). *Gestion de la calidad (ISO 9001/2015)*. España: Editorial Elearning.
- Unicesar. (2020). *Mapa de procesos de la Universidad Poplar del Cesar*. Recuperado el 23 de 10 de 2020
- Universidad de Kansas. (2020). *Caja de Herramientas Comunitarias*. Recuperado el 30 de 09 de 2020, de Sección 1. Desarrollar un plan de gestión
- Universidad Popular del Cesar. (2016). *Politica de Egresados*. 7.
- Universidad Popular del Cesar. (2020). *Egresados*. Recuperado el 2020, de <http://egresadosagua.unicesar.edu.co/inicio.php?qs=1>
- Universidad Rafael Beloso Chacín . (2013). *Capitulo III Marco Metodológico*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092769/cap03.pdf>
- UPC. (2020). INFORMACION INSTITUCIONAL. <https://www.unicesar.edu.co/index.php/es/la-universidad/2013-08-05-22-16-04/informacion-institucional>.
- UPC-SA. (2019). *Informe de revisión por la alta dirección*. . Aguachica- Cesar.
- Vila, Harvey. (2020). *Los catorce puntos de Deming aplicados a los servicios*. Esapaña: Diaz de Santos, S.A.
- Zapata, A. (2016). *CICLO DE LA CALIDAD PHVA*. Independiente.

Apéndices

Los apéndices adjuntos contienen los instrumentos de recolección de datos utilizados en esta investigación

Apéndice A. Entrevista.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
-FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL HSEQ-
Objetivo: Obtener información que facilite la elaboración de un plan de gestión para la mejora continua del programa de egresados de la Universidad Popular del Cesar- Seccional Aguachica
Nombres y apellidos del entrevistado: Milsen Sánchez
Fecha: 25/01/2021
Tipo de entrevista:
P. Pregunta: Entrevistador. R. Respuesta: Entrevistado.
P: ¿De qué manera el programa de egresados ha determinado las cuestiones internas y externas que puedan afectar sus actividades?
R: Al igual que cada departamento de la institución el programa depende de un presupuesto, sin embargo no siempre se extiende la misma cantidad que es solicitada, anualmente se elabora un plan de trabajo o plan de acción, en las cuales se formula una serie de actividades aunque no todas requieren recursos económicos, sin embargo no se puede cumplir con las actividades programadas, por lo mencionado anteriormente y por eso en muchas ocasiones se solicita apoyo por parte de los docentes para realizar actividades como capacitaciones, cuando hablamos de la parte externa la cuestión sigue siendo la misma, falta de apoyo presupuestal, pues cuando se desea contar con la presencia de un conferencista de alta calidad para brindar una capacitación o para la actividad de un proyecto de diseño que se da constantemente desde la oficina de egresados como es la gestión por programas o mejoramiento de la imagen del programa, en conclusión no podemos cumplir con todos los planes de acción formulados por falta del apoyo presupuestal.
P: ¿Cómo el programa de egresados determina las necesidades y expectativas de sus partes interesadas?
R: cuando hablamos de determinar las necesidades de las partes interesadas, se determinan a través de una encuesta, aunque en ocasiones se han realizado algunas entrevistas, esta se hace inicialmente en el proceso de grado que es el primer acercamiento que tenemos con el profesional, en la encuesta ellos tienen la oportunidad de dar su punto de vista, sobre que necesidades y expectativas tiene del programa, que desean que se les proporcione, en este caso son las capacitaciones, la participación docente, también más programas de posgrados, esas son las necesidades que ellos manifiestan a través de las encuestas; las expectativas que nacen de esas necesidades para nosotros son determinar que capacitaciones se les debe brindar a ellos a fin de mejorar su perfil y desempeño profesional, por otra parte cuales se pueden ofertar para el complemento profesional, entre esos factores

como pueden llegar a ser ellos partes de la institución ya sea en el área administrativa o docente.

P: ¿Cuál es el alcance del sistema de gestión de la calidad del programa?

R: anualmente la universidad viene desarrollando a través del sistema de gestión de la calidad desde hace dos años consecutivos, los alcances que hemos identificado nosotros han sido por medio de autoevaluaciones y auditorías internas, para nosotros es una autoevaluación porque estamos midiendo como estamos en cuanto al alcance frente a las actividades que hemos estado desarrollando en el transcurso de la vivencia, cuales son los planes y programas que hemos realizado y hasta donde hemos podido desarrollar ese tipo de actividades, algunas ya están planeadas a través de la política de egresados, como en el caso de nuestro programa, pero el programa ha querido ir más allá de los planes que ya están establecidos, por eso hemos querido desarrollar un imagen más cercana con los egresados, es por esto que se invitan a egresados a compartir su propia experiencia con los estudiantes activos en cuanto a cómo ha sido su crecimiento laboral y profesional, en segundo lugar otro alcance es que se ha creado un portal para egresados, así como asociaciones de egresados.

P: ¿Cuál es el estado actual del sistema de gestión de la calidad y de sus procesos?

R: El plan de gestión de la calidad no se encuentra en condiciones óptimas, debido a la falta de apoyo presupuestal, el programa ha procurado que se cumplan con el seguimiento de los procesos pero realmente este trabajo se ha visto limitado, como por ejemplo lo que le mencione anteriormente del portal de egresados, al cual se le debe hacer un plan de mejoramiento pero no sido posible porque no se cuenta con los recursos necesarios, entonces como no contamos con el presupuesto solicitado se no dificulta cumplir con las expectativas que ha planteado el programa y así como con las expectativas que tiene el profesional con el programa y con la institución.

P: ¿De qué forma la Universidad y el programa de egresados demuestran su liderazgo y compromiso con los egresados?

R: desde el tiempo que tengo laborando con la institución, he notado que los egresados han tenido un acercamiento a la institución, pues anteriormente no se tenía ese auge en la oficina de egresados, ha sido un compromiso personal de ofrecer una buena imagen, no me siento una líder, pero cuando llega un graduado siempre se le brinda apoyo; algo que he notado es que ha mejorado la participación a la capacitación que se había perdido un poco, por las diferentes ocupaciones de los egresados, sin embargo la virtualidad nos ha ayudado a crear los espacios de formación entre el programa y los antiguos estudiantes, yo considero que el compromiso de nosotros como oficina de egresados es brindar siempre un buen servicio, orientándolo en el proceso posterior al grado, nuestro liderazgo se basa en el acompañamiento y apoyo a todos los egresados, a través de nuestro programa el egresado habla a la institución .

P: ¿Cómo programa de egresados de la Universidad cumple con los requisitos del cliente?

<p>R: una forma de detectar si el egresado está satisfecho es a través de un encuesta, pues es ahí donde se puede llegar a determinar si se están prestando bien o no los servicios por parte de la Universidad, aunque esto se evidencia también por medio presencial, es decir cuando el estudiante acude al programa y realiza una solicitud, hace una llamada, envía un correo y se le sule la necesidad que el presenta, pero la encuesta de satisfacción nos ayuda a determinar si el estudiante está satisfecho, pues en ella puede manifestar las inconformidades presentadas.</p>
<p>P: ¿Cómo se encuentra articulada la política de calidad del programa de egresado de la UPC?</p>
<p>R: el programa de egresados cuenta con su propia política, que tiene unas estrategias establecidas, la idea es cumplirlas en su totalidad, pero todo tiene que estar articulado con las demás oficinas, se trabaja de la mano con las dependencias, nosotros lo que hacemos es articular y centralizar los servicios y algunos requisitos, pero en nuestro caso la política tiene que ver con la docencia, es decir trabajamos con docencia y extensión.</p>
<p>P: ¿Cómo se encuentra la planificación del programa y de la Universidad y que acciones ha formulado para abordar riesgos y oportunidades?</p>
<p>R: desde la seccional se viene haciendo una matriz de riesgo y unos indicadores de gestión que son los que determinan si se cumple o no con las actividades que apoyamos, esos indicadores están en las políticas de cada proceso, en este caso de egresados, nosotros como programa hemos identificado los riesgos y las oportunidades en la participación de los egresados, la universidad en este momento no cuenta con un escenario adecuado para agrupar gran cantidad de personas, los espacios disponibles son pequeños, además se depende de otros escenarios como la biblioteca la cual no posee el espacio adecuado para desarrollar los eventos como capacitaciones y reuniones, pues se presentan muchas incomodidades, esta situación ya se planteado en la matriz de riesgos, como oportunidades tenemos poder brindar a los egresados una buena capacitación por medio de un profesional de calidad que pueda cumplir con las expectativas que ellos tienen, otro riesgo es que no se le brinde descuento para continuar capacitándose por medio de posgrados, falta trabajar más para que el egresado tenga mayores oportunidades y pueda realmente crecer en su nivel profesional.</p>
<p>P: ¿Desde su cargo como directora del programa de egresados, que procesos considera usted que deben ser fortalecidos para que los objetivos planteados se cumplan?</p>
<p>R: son muchas cosas, para mí el más importante es un espacio adecuado para la oficina de egresados, pues cuando ellos acuden a la oficina a realizar alguna solicitud o que se le oriente en algún proceso, muchas veces no es posible brindarles realmente una buena atención porque la oficina se comparte con otras 3 dependencias, el proceso se ve interrumpido debido a que no existe el espacio, el cual se necesita para poder llegar a realizar planes de trabajo en conjunto con los egresados, pues ellos hacen parte de la innovación de sus programas, porque para nosotros es importante tener conocimiento sobre que desean ellos que se mejoren de los programas.</p>
<p>P: ¿Con que recursos cuenta el programa de egresados para ejecución de sus actividades?</p>
<p>R: la oficina si ha tenido un presupuesto, aunque es muy limitado con respecto a todo lo que se debe gestionar para el mejoramiento, pues el programa tiene muchos procesos que requieren inversión que si se diera se cumpliría totalmente, sino tengo el recurso pues difícilmente se va lograr lo que se tengo planteado.</p>

P: ¿Cómo evidencia el programa las competencias del personal?
R: bajo mi orientación tengo un representante docente por cada programa, en vista de que la oficina no cuenta con una secretaria, ni con personal de apoyo, pues soy yo quien hace todas las actividades, entonces la universidad está creciendo en cuanto al número de sus egresados y ya llega un momento donde necesito hacer otras actividades pero el tiempo no alcanza, entonces se optó por buscar apoyo para articular los procesos con las demás dependencias por medio de un representante en este caso un docente por cada programa, hasta donde he podido observar las competencias de ellos son muy inherentes a su profesión, es decir aportan ideas para el buen desarrollo de su propio programa, el trabajo en conjunto siento que ha sido fundamental.
P: ¿Qué tipo de información documentada es necesaria para el manejo de este programa?
R: la información documentada no se llevaba en un programa, toda la información se tenía de forma física e incluso se llevaba una base de datos por medio de Excel y como usted sabe llevar esa información así es más vulnerable por que cualquiera pueda acceder a esa información inherente a la Universidad para el funcionamiento y para guardar la integridad del profesional, esto se transforma en un riesgo, es por eso que se ha venido trabajando en la implementación de su software para el mejoramiento del manejo de la información documentada que maneja el programa, por ahora la información documentada se maneja manualmente.
P: ¿Cómo el programa planifica, implementa, controla y mantiene los procesos necesarios para cumplir los requisitos?
R: la planificación se realiza a través de un plan de acción, donde se elabora una lista de actividades que se deben cumplir dentro de los cuarto trimestre que tiene el año, a veces se posterga uno o dos trimestres hasta que se cumple, se implementa por medio de la ejecución es decir que los planes se den dentro del tiempo de esos cuatro trimestres, aunque a veces no se logra en los primero dos trimestres, pero se hace en los siguientes, el control es aplicado internamente y se efectúa comprobando que se realiza la actividad dentro del tiempo establecido, pero institución tiene una persona encargada a través de planeación que tiene como objetivo velar de que los indicadores del plan de trabajo se cumplan, unos están para desarrollar en la política de egresados, otros son planes de mejoramiento
P: ¿Qué tratamiento se le proporciona a las salidas no conformes?
R: cuando nos hicieron las auditorias, la primera porque ya nos han hecho nos dos, el año 2019 y 2020, en el primer año nos encontraron una no conformidad con respecto a una encuesta de satisfacción que se realizó y no se elaboró el respectivo informe de esa actividad, otra no conformidad fue la página web, que por la usencia de esta no se puede realizar el buen desarrollo de las actividades con los egresados, pero no se le ha dado gestión para el desarrollo y mejoramiento de estas no conformidades.
P: ¿Que procesos del programa necesitan seguimiento, control y medición y que métodos utilizan para dicho fin?
R: lo que rige a la oficina es el seguimiento al egresado, es decir que se lleve una actualización de los datos, para llevar un buen seguimiento utilizamos el manejo de encuestas y el apoyo de los demás programas, que nos ayudan para aumentar la participación de los

egresados, por otro lado el control consiste en determinar cuántas personas participan respondiendo las encuestas por cada año, es así como determinamos la participación del egresado en la actualización.
P: ¿Con que frecuencia se lleva acabo el control, medición, evaluación u análisis de los resultados?
R: el control se lleva trimestral y semestral, yo he elaborado una encuesta que le envié a los egresados cada 6 meses, una iniciando año y otra al final, también se hace control, medición y análisis cada vez que realizamos capacitación, es una oportunidad de actualizar datos y de tener otros resultados, lo hacemos con esa frecuencia porque somos conscientes que el egresado tiene otras ocupaciones y no podemos interferir constantemente en sus actividades
P: ¿Qué métodos utiliza para medir la percepción de los egresados?
R: el método que se utiliza desde el programa es la formulación de encuestas a los egresados de los diferentes programas y promociones, las realizamos y la aplicamos semestral, trimestral o anualmente.
P: ¿Con que frecuencia se realizan auditorías internas al programa de egresados?
R: el año pasado se realizaron dos auditorías, una fue para medir a petición del programa, que es para las visitas que realiza el ministerio y la otra auditoria fue a nivel de calidad, hay algunos procesos que han querido fortalecerse y por eso se hace anualmente.
P: ¿Con que frecuencia la alta dirección realiza revisión al programa de egresados?
R: en el caso nuestro tiene que ver mucho con la vicerrectoría, nosotros con antelación a ella tenemos una persona encargada que hace las veces de planeador aquí en Aguachica, que es la encargada de manejar los indicadores nuestros, tanto de las matrices de riesgo como de los indicadores tanto del programa como del resto de los programas académicos, la alta dirección hace esa revisión por medio de los indicadores que se establecen en el plan de acción enviado, el cual al final del semestre debemos hacer un informe de las actividades y enviarlo a la vicerrectoría, nosotros debemos hacer esto dos veces al año, uno en cada semestre, con base en el informe ellos pueden observar que actividades hemos estado desarrollando y que nos hace falta.
P: ¿Se ha determinado cuales son las necesidades y oportunidades de mejora para el programa de egresados?
R: si, esto lo he determinado yo como directora del programa por medio de las encuestas y también de las charlas que he mantenido con los egresados, lo que la oficina requiere de un método para su buen funcionamiento y las necesidades las hemos determinado a causa de la escasez de recursos que no nos permite dar respuesta inmediata a los requerimientos del egresados como ya le he mencionado del software para el buen funcionamiento de la oficina, también de contar con más equipo de trabajo, por ejemplo de contar un ingeniero para el manejo de las TICs y esas oportunidades apuntan a que al mejorar estos aspectos tendremos una mejor imagen y tendremos resultados.
P: ¿Qué proceso se ejecuta para la gestión de las no conformidades y acciones correctivas?

R: dentro del proceso de gestión de calidad, se formula no la conformidad pero no se logra hacer la acción correctiva, por falta de presupuesto y también falta de gestión, pero esto también es más falta de gestión de las altas directivas que del mismo programa, porque nosotros manifestamos las no conformidades halladas, pero no encontramos apoyo ejecutar las acciones correctivas.

P: ¿Qué acciones se llevan a cabo para implementar la mejora continua del programa?

R: precisamente es articular el trabajo con las demás dependencias y el trabajo en equipo, las acciones de mejora continua del programa depende en gran medida del equipo de trabajo, que todos estemos enfocados en trabajar en el mismo proceso, para no trabajar a medias, sino trabajando todos para todos.

Apéndice B. Lista de chequeo.

LISTA DE VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA

9001:2015

CT: Cumple totalmente; CP: Cumple parcialmente; NC: No cumple; N/A: No Aplica

Nu meral ISO 9001:2015	REQUISITOS Debe	CUMPLIMIE NTO					OBSERVACIONE
		T	P	C	/A	S	
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
4.1	¿La Organización determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito, y que afectan a su capacidad para alcanzar los resultados previstos de su SGC?						Se manifiesta que tanto interna como externamente el factor que afecta el cumplimiento de las actividades es la falta de presupuesto.
4.2	¿La Organización determina las otras partes interesadas, además de los trabajadores que son pertinentes al sistema de gestión del SGC?						Se tiene en cuenta a las partes interesadas por medio de participación en encuestas a fin de conocer sus necesidades y expectativas.
4.3	¿La Organización determina los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance?						El alcance del SGC no es claro, pues no se determinan los límites del mismo.

4.4	¿La Organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos del documento?	El SGC no se mejora de manera continua, pues se manifiesta que falta apoyo presupuestal y de talento humano para realizar esas mejoras.
5. LIDERAZGO		
5.1	¿La Organización demuestra a través de la alta dirección, liderazgo y compromiso con respecto al SGC?	El programa demuestra su liderazgo y compromiso a través del acompañamiento y el apoyo a los egresados.
2	5.1. ¿Se han determinado, cumplido y comunicado en toda la organización los requisitos del cliente, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables?	Se trabaja para mantener la satisfacción del cliente, obteniendo información a través de encuestas de satisfacción.
5.2-5.2.1-5.2.2	¿Se han establecido y comunicado la política y los objetivos del SGC, los cuales han de ser compatibles con la dirección estratégica de la organización?	el programa cuenta con su propia sin embargo esta se encuentra alienada con la política institucional
5.3	¿La organización ha establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades necesarias para un funcionamiento eficaz del SGC?	No es claro quién es el responsable de esta actividad.
6. PLANIFICACIÓN		
1	6.1. ¿Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados?	El programa cuenta con una matriz de riesgos, acompañado de unos indicadores de gestión, que ayudan a determinar el cumplimiento de las actividades.
2	6.1. ¿La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos	Aunque se cuenta con una matriz de riesgos no se han integrado a los procesos del SGC.

del SGC?

6.2	¿La Organización establece objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes para mantener y mejorar continuamente el SGC y el desempeño de la misma?	El programa no tiene establecido objetivos de calidad para mejorar el SGC y su desempeño.
6.3	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?	No se determinó que exista un proceso definido para determinar los cambios en el SGC.
7 APOYO		
7.1.1 - 7.1.2 - 7.1.3 - 7.1.4	¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?	Los recursos con los que cuenta el programa no son los suficientes para el mantenimiento y la mejora continua del SGC.
7.2	¿La Organización determina la competencia necesaria de los trabajadores que afecta o puede afectar a su desempeño del SGC?	No se evidencia que haya un proceso para determinar las competencias de los trabajadores.
7.3	¿La Organización procura que los trabajadores sean sensibilizados sobre y tomar conciencia de la política del SGC y los objetivos del SGC?	No se encontró evidencia que indique que a los trabajadores son sensibilizados o formados en cuanto a la importancia del SGC.
7.4	¿La organización ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, incluyendo qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar, y quién comunica?	No se evidencia información documentada sobre el requisito del que trata norma.

7.5 - 7.5.1	¿Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC?	La información documentada con la que cuenta el programa es escasa y vulnerable.
8. OPERACIÓN		
	¿Existe un proceso definido para la provisión de productos y servicios que cumplan con los requisitos definidos por el cliente?	El programa realiza por medio un plan de acción con las actividades que se ejecutaran de manera trimestral.
8.1	¿Cuándo se planean cambios son realizados de forma controlada y se adoptan medidas para mitigar los efectos adversos?	Los cambios son controlados por medio del cumplimiento del plan de gestión, esta tarea está a cargo del jefe de planeación.
	¿Están gestionados y controlados todos los procesos externalizados?	Se evidencia que los servicios contratados externamente deben cumplir con unos requisitos de calidad para ser adquiridos.
8.2. 1 - 8.2.2 - 8.2.3 - 8.2.4	¿Existe un proceso definido para la revisión y comunicación con los clientes de la información relativa a los productos y servicios, consultas, contratos y gestión de pedidos?	El programa obtiene retroalimentación de los egresados por medio de encuestas y entrevistas.
	¿Esta revisión se realiza previo compromiso de la organización de suministrar productos y servicios?	La revisión se realiza generalmente una vez el egresado está iniciando su proceso de grado, en muy pocas ocasiones esto se realiza de manera previa.
8.3	¿El proceso de diseño y desarrollo de productos y servicios está establecido e implementado de acuerdo a la NTC ISO 900:2015?	No se evidencia que el diseño y desarrollo de los productos y servicios prestados por el programa cumplan con lo estipulado en la norma ISO 9001:2015

8.4 – 8.4.1 – 8.4.2	¿Se asegura de que los procesos, productos y servicios prestados externamente cumplen con los requisitos especificados?	No se evidencia el cumplimiento de este numeral del que trata la norma.
	¿Dispone de criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y re-evaluación de proveedores externos?	No se evidencia que se cumpla el requisito del que trata la norma.
3	8.4. ¿La organización se ha asegurado de la adecuación de los requisitos de su comunicación al proveedor externo?	No se evidencia que se cumpla el requisito del que trata la norma.
– 8.5.1	8.5 ¿El suministro de productos y servicios se lleva a cabo en condiciones controladas que incluyen: la disponibilidad de información documentada que define las características de los servicios?	No se evidencio información que corrobore que se cumpla con este requisito del que trata la norma.
2	8.5. ¿Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional?	No se cuenta un método que garantice la trazabilidad para el manejo de la información.
3	8.5. ¿Se controla de manera eficaz la utilización de bienes pertenecientes a clientes o proveedores externos en la prestación del servicio?	El programa no tiene la capacidad operacional total para cuidar los bienes que sirven de beneficio para la prestación del servicio.
4	8.5. ¿La organización ha conservado, en la medida de lo posible, las salidas durante la prestación del servicio, con el ánimo de asegurarse de la conformidad con los requisitos?	No se evidencia que exista implementación de controles que garanticen la conservación y preservación de la información documentada.

5	8.5. ¿La organización ha implementado una metodología para cumplir a total cabalidad con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los servicios?	No se evidencia que se cumpla el requisito del que trata la norma.
6	8.5. ¿La organización ha revisado y controlado los cambios para la prestación de los servicios, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos y al mismo tiempo conserva información documentada?	No se evidencia que se cumpla el requisito del que trata la norma.
	8.6 ¿La organización dispone de manera planificada la liberación de los productos y servicios?	
	8.7 ¿Se gestionan los resultados del proceso de no conformidades para prevenir su uso accidental?	Se evidencia que no se le realiza un proceso de seguimiento y mejora a las no conformidades halladas.
9. EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO		
1	9.1. ¿La organización ha determinado lo que necesita para ser monitoreada y dimensionada?	El programa ha determinado hacer seguimiento a los estudiantes proceso de grado, así como también a aquellos que ya han recibido el grado.
	¿La organización ha determinado los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para garantizarla validez de los resultados?	Este seguimiento se realiza de manera anual o semestral por parte de la oficina de egresados.
2	9.1. ¿Se han establecido los métodos de supervisión de las percepciones de los clientes sobre la provisión de los productos y	El método utilizado por el programa para realizar el seguimiento y supervisión es por medio de encuestas de percepción aplicadas a los egresados.

servicios?

3	9.1.	¿Se han establecido cuándo deberían ser analizados y evaluados los resultados del seguimiento y la medición?	La oficina analiza realiza la recolección de datos semestral y anualmente y la información se evalúa en ambos periodos
		¿Ha determinado la necesidad de oportunidades de mejora dentro del SGC y como se incorporan a las revisiones de la dirección?	El programa ha determinado oportunidades de mejora pero no han sido ejecutadas por falta de presupuesto.
	9.2	¿La organización ha establecido un proceso de auditoría interna del SGC?	Las auditorías internas se ejecutan anualmente para el programa y la institución en general.
	9.3	¿Dispone de un enfoque para llevar a cabo las revisiones establecidas e implementadas por la dirección?	Las revisiones se llevan a cabo por medio de la verificación del cumplimiento de los indicadores planteados en el plan de acción.
10. MEJORA			
	10.1	¿La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción?	El programa si ha determinado las oportunidades de mejora que deben realizarse para mejorar el desempeño, pero no se han implementado las acciones para llevarlas a cabo.
	10.2	¿La organización cuenta con los procesos adecuados para la gestión de las no conformidades y acciones correctivas asociadas?	No se evidencia que exista un proceso para el manejo de las no conformidades, por otro lado no se ejecutan acciones correctivas con respecto a las no conformidades encontradas.

10.3	¿La organización ha decidido la manera en la que se aborda la necesidad de mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC?	No se evidencia que se ejecuten procesos de mejora continua como planes de mejoramiento.
-------------	---	--

Fuente: Autor.

Apéndice C. Formato de validación de expertos.

Experta 1: Andrea Camila Antivar Quintero.

 Formato Plan De Gestión Para La Mejora Continua De La Universidad Popular Del Cesar- Seccional De Aguachica															
Elaborado por: Giovanna Steffania Molina Contreras						Fecha: 05/12/2020									
Objetivo General: Elaborar una plan para la mejora continua del programa de “egresados” de la Universidad Popular Del Cesar-Seccional Aguachica bajo el Sistema Integrado De Gestión Institucional- SIGI con el fin de mejorar la capacidad de gestión.															
							Pertinencia		Suficiencia		Redacción y ortografía		Adecuación al diseño		
							DISCIPLINAR				METODOLÓGICO				
Nº de la Norma	Actividad	Meta	Indicadores	Recursos	Tiempo	Responsable	B	R	M	B	R	M	B	R	M
4. Contexto de la organización															
4.1	Realizar matriz DOFA para analizar el contexto interno y externo del programa de egresados.	Verificar la conformidad de la matriz DOFA.	Porcentaje de desarrollo de la matriz DOFA.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia.	X			X			X		X

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Realizar encuestas para determinar de necesidades y expectativas de los egresados.	60% de los egresados comprende las necesidades.	<u>Numero</u> de egresados encuestados/número de expectativas y necesidades de los egresados.	Recurso humanos y financieros.	Semestr al	Responsab le del SGC, alta gerencia.	X	X	X	X
4.3 Determinación del alcance del SGC	Comunicar el alcance del SGC a las partes interesadas.	Socializar al 100% de las partes interesadas el alcance del sistema.	<u>Numero</u> de partes interesadas comunicadas/número total de partes interesadas.	Recurso humanos y financieros.	Semestr al	Responsab le del SGC, alta gerencia.	X	X	X	X
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Realizar reuniones con los programas académicos para evaluar la eficacia de los procesos.	Hacer una reunión semestralmente.	<u>Numero</u> de reuniones realizadas/número de procesos evaluados.	Recurso humanos y financieros.	Trimestr al	Responsab le del SGC, alta gerencia.	X	X	X	X

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso	Elaborar un manual de responsabilidades y autoridades con respecto al SGC.	Publicar y comunicar el manual de responsabilidades y autoridades.	Número de reuniones para socializar el manual/ número de personas comunicadas.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia, responsable de talento humano	X	X	X	X
5.2 Política	Socializar la política de SGC a los egresados y demás partes interesadas.	Comunicar la política de SGC al 100% de los egresados y demás partes interesadas.	<u>Numero</u> de medios utilizados para comunicar la política/ número de egresados y demás partes interesadas comunicados.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia, responsable de talento humano	X	X	X	X
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Documentar la matriz de seguimiento de responsabilidades y autoridades por cargo dentro SGC.	Asegurar en un 100% cumplimiento y actualización de la matriz de roles y responsabilidades.	<u>Numero</u> de responsabilidades asignadas/ número de responsabilidades cumplidas.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia, responsable de talento humano.	X	X	X	X
6. Planificación										
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Realizar seguimiento a la matriz de riesgos y oportunidades	<u>Seguimiento</u> semestral a los riesgos y oportunidades del SGC	Número total de actas de seguimiento realizadas /	Recursos humanos y financieros	Dos meses.	Responsable del SGC, alta gerencia, directora	X	X	X	X

Revisión y ajuste de caracterizaciones teniendo en cuenta entradas de calidad	s identificados en el SGC del programa de egresados.	identificado.	Número total de actas de seguimiento.	os.		del programa de egresados.					
6.2 Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos	Realizar una matriz de seguimiento a los objetivos de gestión del SGC del programa.	<u>Seguimiento</u> anual del cumplimiento de los objetivos de calidad.	Porcentaje de seguimiento a los objetivos de calidad.	Recursos humanos y financieros.	Dos meses.	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	X	X	X	X	
6.3 Planificación de los cambios	Realizar un formato de gestión del cambio del SGC.	Documentar y socializar al 100% el formato de gestión del cambio con las dependencias involucradas.	<u>Numero de cambios documentados/ número de dependencias comunicadas de los cambios.</u>	Recursos humanos y financieros.	Dos meses.	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	X	X	X	X	
7. Apoyo											
7.1 Recursos	Solicitar mediante el oficio la asignación de los recursos necesarios para el desarrollo de todas las	Aumentar en 70% del apoyo presupuestal y de talento humano estimado para el programa.	Número de recursos asignados/ Número de recursos solicitados.	Recursos humanos y financieros.	Semestr al	Alta dirección.	X	X	X	X	

actividades del SGC del programa de egresados.

7.2 Competencia	Elaborar el cronograma de capacitaciones anuales para reforzar las competencias en SGC del personal.	Realizar 2 capacitaciones por semestre anualmente.	Numero de capacitaciones programadas/ Numero de capacitaciones realizadas.	Recurso humanos y financieros.	Semestral	Director del programa de egresados.	X	X	X	X
7.3 Toma de conciencia.	Evaluar las competencias adquiridas por el personal después de realizar las capacitaciones en cuanto al SGC.	Evaluar al 100% del personal capacitado sobre los conocimientos adquiridos en SGC.	Número de personas que aprobaron la evaluación/ número de personas evaluadas.	Recurso humanos y financieros.	Una semana	Responsable del SGC.	X	X	X	X

7.4 Comunicación	Documentar el procedimiento que establezca las comunicaciones internas y externas, relativas al SGC.	Aprobar y socializar por medio de una reunión el procedimiento de comunicación.	Número de personal que asistió a la reunión/número total del personal.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia.	X	X	X	X
8. Operación										
8.1 Planificación y control operacional	Realizar reuniones para revisar los procedimientos, procesos y formatos del programa de egresados.	Publicar los procedimientos de los procesos para las dependencias involucradas.	Número de actas de revisión/número de procedimientos publicados.	Recursos humanos y financieros.	Trimestral	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	X	X	X	X
8.2 Requisitos para los productos y servicios	Documentar un manual donde se establezcan los requisitos del servicio.	Socializar el 100% del manual por medio de correo electrónico que indique los requisitos del servicio.	Número de personal informado/número total de personal.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	X	X	X	X

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Evaluación de los proveedores del programa de egresados.	Aumentar en 70% el cumplimiento y calidad de los proveedores.	Número de proveedores evaluados/ número de proveedores aprobados.	de Recursos humanos y financieros.	Una semana	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	X	X	X	x
8.7 Control de las salidas no conformes	Documentar el seguimiento a las salidas no conformes.	Realizar seguimiento mensual a las salidas no conformes.	Número de salidas conformes/ número de controles a las salidas no conformes.	de Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	X	X	X	X

9. Evaluación y desempeño

9.1 Seguimiento , medición, análisis y evaluación	Realizar encuestas semestrales de para conocer el grado de satisfacción de los egresados de los diferentes programas.	Documentar los resultados de las encuestas semestrales a los egresados para verificar de la eficacia del SGC del programa de egresados.	Numero de egresados encuestados/ número de egresados satisfechos.	Recurso s humanos y financier os.	Trimest ral	Responsab le del SGC, alta gerencia.	x	x	x	X
9.2 Auditoria Interna.	Realizar anualmente auditorías internas al SGC del programa de egresados.	Cumplir totalmente con de las auditorías internas programadas y entregar informes con los resultados de la auditoria a las dependencias involucradas.	Numero de auditorías programadas/ número de auditorías realizadas.	Recurso s humanos y financier os.	Anual	Responsab le del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	x	x	x	x

9.3 Revisión por la dirección	Realizar anualmente la revisión por la dirección para el seguimiento de SGC del programa de egresados.	Realizar un informe anual de revisión por la alta dirección.	Acta de aprobación y recomendaciones por la alta dirección.	Recursos humanos y financieros.	Anual	Alta gerencia	X	X	X	X
10. Mejora										
10.1 Generalidades	Documentar por medio de un manual de procedimientos o las acciones y oportunidades de mejoras para implementarlas en el SGC del programa.	Comunicar el manual por medio de correo electrónico y reuniones al personal del programa de egresados.	Número de personal comunicado/ número total del personal.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC.	X	X	X	X
10.2 No conformidad y acción correctiva.	Realizar seguimiento al manejo de las no conformidades.	Eliminar en un 100% las no conformidades halladas.	Porcentaje de las no conformidades corregidas.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC.	X	X	X	X

10.3 Mejora continua	Elaborar un formato de plan de mejoramiento para el SGC del programa de egresados.	Hacer seguimiento mensual a las actividades de mejoramiento del SGC del programa.	Número de acciones de gestión terminadas/ número total de acciones implementadas.	Recursos humanos y financieros.	Semestr al	Director del programa de egresados	X	X	X	X
-----------------------------	--	---	---	---------------------------------	------------	------------------------------------	---	---	---	---

Experta 2: Maritza Torrez.



Formato Plan De Gestión Para La Mejora Continua De La Universidad Popular Del Cesar- Seccional De Aguachica

Elaborado por: Giovanna Steffania Molina Contreras

Fecha:
05/12/2020

Objetivo General: Elaborar una plan para la mejora continua del programa de “egresados” de la Universidad Popular Del Cesar-Seccional Aguachica bajo el Sistema Integrado De Gestión Institucional- SIGI con el fin de mejorar la capacidad de gestión.

N° de la Norma	Actividad	Meta	Indicadores	Recursos	Tiempo	Responsable	Pertinencia			Suficiencia			Redacción y ortografía					
							DISCIPLINAR			METODOLÓGICO			METODOLÓGICO					
4. Contexto de la organización							B	R	M	B	R	M	B	R	M	B	R	M
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	Realizar matriz DOFA para analizar el contexto interno y	Verificar la conformidad de la matriz DOFA.	Porcentaje de desarrollo de la matriz DOFA.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia.	X			X			X			X		

	externo del programa de egresados.										
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Realizar encuestas para determinar de necesidades y expectativas de los egresados.	60% de los egresados comprende las necesidades.	Numero de egresados encuestados/número de expectativas y necesidades de los egresados.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia.	X	X	X	X
4.3	Determinación del alcance del SGC	Comunicar el alcance del SGC a las partes interesadas.	Socializar al 100% de las partes interesadas el alcance del sistema.	Numero de partes interesadas comunicadas/número total de partes interesadas.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia.	X	X	X	X
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Realizar reuniones con los programas académicos para evaluar la eficacia de los procesos.	Hacer una reunión semestralmente.	Numero de reuniones realizadas/número de procesos evaluados.	Recursos humanos y financieros.	Trimestral	Responsable del SGC, alta gerencia.	X	X	X	X

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso	Elaborar un manual de responsabilidades y autoridades con respecto al SGC.	Publicar y comunicar el manual de responsabilidades y autoridades.	Número de reuniones para socializar el manual/ número de personas comunicadas.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia, responsable de talento humano	X	X	X	X
5.2 Política	Socializar la política de SGC a los egresados y demás partes interesadas.	Comunicar la política de SGC al 100% de los egresados y demás partes interesadas.	Numero de medios utilizados para comunicar la política/ número de egresados y demás partes interesadas comunicados.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia, responsable de talento humano	X	X	X	X
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Documentar la matriz de seguimiento de responsabilidades y autoridades por cargo dentro SGC.	Asegurar en un 100% cumplimiento y actualización de la matriz de roles y responsabilidades.	Numero de responsabilidades asignadas/ número de responsabilidades cumplidas.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia, responsable de talento humano.	X	X	X	X
6. Planificación										
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Realizar seguimiento a la matriz de riesgos y oportunidades	Seguimiento semestral a los riesgos y oportunidades del SGC	Número total de actas de seguimiento realizadas /	Recursos humanos y financieros.	Dos meses.	Responsable del SGC, alta gerencia, directora	X	X	X	X

Revisión y ajuste de caracterizaciones teniendo en cuenta entradas de calidad	s identificados en el SGC del programa de egresados.	identificado.	Número total de actas de seguimiento.				del programa de egresados.				
6.2 Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos	Realizar una matriz de seguimiento a los objetivos de gestión del SGC del programa.	Seguimiento anual del cumplimiento de los objetivos de calidad.	Porcentaje de seguimiento a los objetivos de calidad.	Recursos humanos y financieros.	Dos meses.	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	X	X	X	X	
6.3 Planificación de los cambios	Realizar un formato de gestión del cambio del SGC.	Documentar y socializar al 100% el formato de gestión del cambio con las dependencias involucradas.	Numero de cambios documentados/ número de dependencias comunicadas de los cambios.	Recursos humanos y financieros.	Dos meses.	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	X	X	X	X	
7. Apoyo											
7.1 Recursos	Solicitar mediante la asignación de los recursos necesarios para el desarrollo de todas las	Aumentar en 70% del apoyo presupuestal y de talento humano estimado para el programa.	Número de recursos asignados/ Número de recursos solicitados.	Recursos humanos y financieros.	Semestr al	Alta dirección.	X	X	X	X	

actividades del SGC del programa de egresados.

7.2 Competencia	Elaborar el cronograma de capacitaciones anuales para reforzar las competencias en SGC del personal.	Realizar 2 capacitaciones por semestre anualmente.	Numero de capacitaciones programadas/ Numero de capacitaciones realizadas.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Director del programa de egresados.	X	X	X	X
7.3 Toma de conciencia.	Evaluar las competencias adquiridas por el personal después de realizar las capacitaciones en cuanto al SGC.	Evaluar al 100% del personal capacitado sobre los conocimientos adquiridos en SGC.	Número de personas que aprobaron la evaluación/ número de personas evaluadas.	Recursos humanos y financieros.	Una semana.	Responsable del SGC.	X	X	X	X

7.4 Comunicación	Documentar el procedimiento que establezca las comunicaciones internas y externas, relativas al SGC.	Aprobar y socializar por medio de una reunión el procedimiento de comunicación.	Número de personal que asistió a la reunión/número total del personal.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia.	X	X	X	X
8. Operación										
8.1 Planificación y control operacional	Realizar reuniones para revisar los procedimientos, procesos y formatos del programa de egresados.	Publicar los procedimientos de los procesos para las dependencias involucradas.	Número de actas de revisión/número de procedimientos publicados.	Recursos humanos y financieros.	Trimestral	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	X	X	X	X
8.2 Requisitos para los productos y servicios	Documentar un manual donde se establezcan los requisitos del servicio.	Socializar el 100% del manual por medio de correo electrónico que indique los requisitos del servicio.	Número de personal informado/número total de personal.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	X	X	X	X

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Evaluación de los proveedores del programa de egresados.	Aumentar en 70% el cumplimiento y calidad de los proveedores.	Número de proveedores evaluados/ número de proveedores aprobados.	de	Recursos humanos y financieros.	Una semana.	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	X	X	X	X
8.7 Control de las salidas no conformes	Documentar el seguimiento a las salidas no conformes.	Realizar seguimiento mensual a las salidas no conformes.	Número de salidas conformes/ número de controles a las salidas no conformes.	de	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	X	X	X	X

9. Evaluación y desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Realizar encuestas semestrales de para conocer el grado de satisfacción de los egresados de los diferentes programas.	Documentar los resultados de las encuestas semestrales a los egresados para verificar de la eficacia del SGC del programa de egresados.	Numero de egresados encuestados/ número de egresados satisfechos.	de	Recursos humanos y financieros.	Trimestral	Responsable del SGC, alta gerencia.	X	X	X	X
---	---	---	---	----	---------------------------------	------------	-------------------------------------	---	---	---	---

9.2 Auditoria Interna.	Realizar anualmente auditorías internas al SGC del programa de egresados.	Cumplir totalmente con de las auditorías internas programadas y entregar informes con los resultados de la auditoria a las dependencias involucradas.	Numero de auditorías programadas/ número de auditorías realizadas.	Recursos humanos y financieros.	Anual	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	X	X	X	X
9.3 Revisión por la dirección	Realizar anualmente revisión por la dirección para el seguimiento de SGC del programa de egresados.	Realizar un informe anual de revisión por la alta dirección.	Acta de aprobación y recomendaciones por la alta dirección.	Recursos humanos y financieros.	Anual	Alta gerencia	X	X	X	X

10. Mejora

10.1 Generalidades	Documentar por medio de un manual de procedimientos o las acciones y oportunidades de mejoras para implementarlas en el SGC del programa.	Comunicar el manual por medio de correo electrónico y reuniones al personal del programa de egresados.	Número de personal comunicado/ número total del personal.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC.	X	X	X	X
10.2 No conformidad y acción correctiva.	Realizar seguimiento al manejo de las no conformidades.	Eliminar en un 100% las no conformidades halladas.	Porcentaje de las no conformidades corregidas.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC.	X	X	X	X
10.3 Mejora continua	Elaborar un formato de plan de mejoramiento para el SGC del programa de egresados.	Hacer seguimiento mensual a las actividades de mejoramiento del SGC del programa.	Número de acciones de gestión terminadas/ número total de acciones implementadas.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Director del programa de egresados.	X	X	X	X

Fuente: Autor.

Experta 3: Milsen Sánchez

Formato Plan De Gestión Para La Mejora Continua De La Universidad Popular Del Cesar- Seccional De Aguachica



Elaborado por: Giovanna Steffania Molina Contreras

Fecha:
05/12/2020

Objetivo General: Elaborar una plan para la mejora continua del programa de “egresados” de la Universidad Popular Del Cesar-Seccional Aguachica bajo el Sistema Integrado De Gestión Institucional- SIGI con el fin de mejorar la capacidad de gestión.

N° de la Norma	Actividad	Meta	Indicadores	Recursos	Tiempo	Responsable	Pertinencia		Suficiencia		Redacción y ortografía		Adecuación al diseño		
							DISCIPLINAR		METODOLÓGICO		METODOLÓGICO				
4. Contexto de la organización							B	R	M	B	R	M	B	R	M
4.1	Realizar matriz DOFA para analizar el contexto interno y externo del programa de egresados.	Verificar la conformidad de la matriz DOFA.	Porcentaje de desarrollo de la matriz DOFA.	Recursos humano y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia.	X		X		X				X

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Realizar encuestas para determinar de necesidades y expectativas de los egresados.	60% de los egresados comprende las necesidades.	Numero de egresados encuestados/número de expectativas y necesidades de los egresados.	Recurso humano y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia.	X	X	X	X
4.3 Determinación del alcance del SGC	Comunicar el alcance del SGC a las partes interesadas.	Socializar al 100% de las partes interesadas el alcance del sistema.	Numero de partes interesadas comunicadas/número total de partes interesadas.	Recurso humano y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia.	X	X	X	X
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Realizar reuniones con los programas académicos para evaluar la eficacia de los procesos.	Hacer una reunión semestralmente.	Numero de reuniones realizadas/número de procesos evaluados.	Recurso humano y financieros.	Trimestral	Responsable del SGC, alta gerencia.	X	X	X	X

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso	Elaborar un manual de responsabilidades y autoridades con respecto al SGC.	Publicar y comunicar el manual de responsabilidades y autoridades.	Número de reuniones para socializar el manual/número de personas comunicadas.	Recurso humano y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia, responsable de talento humano	X	X	X	X
-----------------------------------	--	--	---	-------------------------------	-----------	---	---	---	---	---

5.2 Política	Socializar la política de SGC a los egresados y demás partes interesadas.	Comunicar la política de SGC al 100% de los egresados y demás partes interesadas.	Numero de medios utilizados para comunicar la política/ número de egresados y demás partes interesadas comunicados.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia, responsable de talento humano	X	X	X	X
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Documentar la matriz de seguimiento de responsabilidades y autoridades por cargo dentro SGC.	Asegurar en un 100% cumplimiento y actualización de la matriz de roles y responsabilidades.	Numero de responsabilidades asignadas/ número de responsabilidades cumplidas.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia, responsable de talento humano.	X	X	X	X
6. Planificación										
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Realizar seguimiento a la matriz de riesgos y oportunidades	Seguimiento semestral a los riesgos y oportunidades del SGC identificado.	Número total de actas de seguimiento realizadas /	Recursos humanos y financieros.	Dos meses.	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	X	X	X	X
Revisión y ajuste de caracterizaciones teniendo en cuenta entradas de calidad	Realizar seguimiento a la matriz de riesgos y oportunidades identificados en el SGC del programa de egresados.		Número total de actas de seguimiento.							

6.2 Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos	Realizar una matriz de seguimiento a los objetivos de gestión del SGC del programa.	Seguimiento anual del cumplimiento de los objetivos de calidad.	Porcentaje de seguimiento a los objetivos de calidad.	Recursos humanos y financieros.	Dos meses.	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	X	X	X	X
6.3 Planificación de los cambios	Realizar un formato de gestión del cambio del SGC.	Documentar y socializar al 100% el formato de gestión del cambio con las dependencias involucradas.	Numero de cambios documentados/ número de dependencias comunicadas de los cambios.	Recursos humanos y financieros.	Dos meses.	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	X	X	X	X
7. Apoyo										
7.1 Recursos	Solicitar mediante oficio la asignación de los recursos necesarios para el desarrollo de todas las actividades del SGC del programa de egresados.	Aumentar en 70% del apoyo presupuestal y de talento humano estimado para el programa.	Número de recursos asignados/ Número recursos solicitados.	Recursos humanos y financieros.	Semestral	Alta dirección.	X	X	X	X

7.2 Competencia	Elaborar el cronograma de capacitaciones anuales para reforzar las competencias en SGC del personal.	Realizar 2 capacitaciones por semestre anualmente.	Numero de capacitaciones programadas/ Numero de capacitaciones realizadas.	Recurso humano s y financieros.	Semestral	Director del programa de egresados.	X	X	X	X
7.3 Toma de conciencia.	Evaluar las competencias adquiridas por el personal después de realizar las capacitaciones en cuanto al SGC.	Evaluar al 100% del personal capacitado sobre los conocimientos adquiridos en SGC.	Número de personas que aprobaron la evaluación/ número de personas evaluadas.	Recurso humano s y financieros.	Una semana	Responsable del SGC.	X	X	X	X
7.4 Comunicación	Documentar el procedimiento que establezca las comunicaciones internas y externas, relativas al SGC.	Aprobar y socializar por medio de una reunión el procedimiento de comunicación.	Número de personal que asistió a la reunión/número total del personal.	Recurso humano s y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia.	X	X	X	X
8. Operación										

8.1 Planificación y control operacional	Realizar reuniones para revisar los procedimientos, procesos y formatos del programa de egresados.	Publicar los procedimientos de los procesos para las dependencias involucradas.	Número de actas de revisión/ número de procedimientos publicados.	de	Recurso humano s y financieros.	Trimestral	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	X	X	X	X
8.2 Requisitos para los productos y servicios	Documentar un manual donde se establezcan los requisitos del servicio.	Socializar el 100% del manual por medio de correo electrónico que indique los requisitos del servicio.	Número de personal informado/ número total de personal.	de	Recurso humano s y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	X	X	X	X
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Evaluación de los proveedores del programa de egresados.	Aumentar en 70% el cumplimiento y calidad de los proveedores.	Número de proveedores evaluados/ número de proveedores aprobados.	de	Recurso humano s y financieros.	Una semana	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	X	X	X	X
8.7 Control de las salidas no conformes	Documentar el seguimiento a las salidas no conformes.	Realizar seguimiento mensual a las salidas no conformes.	Número de salidas conformes/ número de controles a las salidas no conformes.	de no	Recurso humano s y financieros.	Semestral	Responsable del SGC, alta gerencia, directora del programa	X	X	X	X

de egresados.

9. Evaluación y desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Realizar encuestas semestrales de para conocer el grado de satisfacción de los egresados de los diferentes programas.	Documentar los resultados de las encuestas semestrales a los egresados para verificar de la eficacia del SGC del programa de egresados.	Numero de egresados encuestados/ número de egresados satisfechos.	Recurso s humano s y financier os.	Trimest ral	Responsab le del SGC, alta gerencia.	X	X	X	X
---	---	---	---	------------------------------------	-------------	--------------------------------------	---	---	---	---

9.2 Auditoria Interna.	Realizar anualmente auditorías internas al SGC del programa de egresados.	Cumplir totalmente con de las auditorías internas programadas y entregar informes con los resultados de la auditoría a las dependencias involucradas.	Numero de auditorías programadas/ número de auditorías realizadas.	Recurso s humano s y financier os.	Anual	Responsab le del SGC, alta gerencia, directora del programa de egresados.	X	X	X	X
9.3 Revisión por la dirección	Realizar anualmente revisión por la dirección para el seguimiento de SGC del programa de egresados.	Realizar un informe anual de revisión por la alta dirección.	Acta de aprobación y recomendacion es por la alta dirección.	Recurso s humano s y financier os.	Anual	Alta gerencia	X	X	X	X
10. Mejora										
10.1 Generalidades	Documentar por medio de un manual de procedimientos o las acciones y oportunidades de mejoras para implementarlas en el SGC del	Comunicar el manual por medio de correo electrónico y reuniones al personal del programa de egresados.	Número de personal comunicado/ número total del personal.	Recurso s humano s y financier os.	Semest ral	Responsa ble del SGC.	X	X	X	X

programa.											
10.2 No conformidad y acción correctiva.	Realizar seguimiento al manejo de las no conformidad es.	Eliminar un 100% las no conformidad es halladas.	Porcentaje de las no conformidad es corregidas.	Recurso s humano s y financier os.	Semest ral	Responsa ble del SGC.	X		X	X	X
10.3 Mejora continua	Elaborar un formato de plan de mejoramiento para el SGC del programa de egresados.	Hacer seguimiento mensual a las actividades de mejoramiento del SGC del programa.	Número de acciones de gestión terminadas/ número total de acciones implementadas .	Recurso s humano s y financier os.	Semest ral	Director del programa de egresados	X		X	X	X