

PERCEPCIÓN DE LA EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE
LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA DESDE EL PUNTO DE VISTA DE SUS
FUNCIONARIOS

ALIX JOSEFINA TORRES VERA

ELISABETH RAMON CAMARGO

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ
PAMPLONA

2016

PERCEPCIÓN DE LA EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE
LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA DESDE EL PUNTO DE VISTA DE SUS
FUNCIONARIOS

ALIX JOSEFINA TORRES VERA

ELISABETH RAMON CAMARGO

Trabajo de grado presentado para optar al título de Especialistas en Sistemas
Integrados de Gestión

Asesora

LUZ ALBA CABALLERO PÉREZ

Magister

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA

ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ

PAMPLONA

2016

CONTENIDO

	Página.
CONTENIDO.....	3
RESUMEN.....	7
INTRODUCCIÓN.....	9
1. MARCO REFERENCIAL.....	10
1.1 ANTECEDENTES.....	10
2. OBJETIVOS.....	25
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	25
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	25
3. MATERIALES Y MÉTODOS.....	26
3.1 PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA SOBRE LA EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	26
3.2 ANÁLISIS DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS EN LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE LOS PROCESOS QUE CONFORMAN EL SIG DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.....	27
3.3 ESTABLECECIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA PARA SIG DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.....	27
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	29
4.1. RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS.....	29
4.2 RESULTADO DE LA REVISION DE LAS AUDITORIAS INTERNAS 2015- 2016.....	39
4.3 ACCIONES DE MEJORA.....	50
5. CONCLUSIONES.....	52
6. RECOMENDACIONES.....	53
7 BIBLIOGRAFIA.....	54

LISTA DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Identificación de los procesos y sus objetivos.	14
Tabla 2. Resultado de la tabulación de encuestas	28
Tabla 3. Resultados obtenidos Pregunta 1.	30
Tabla 4. Resultados obtenidos Pregunta 2.	31
Tabla 5. Resultados obtenidos Pregunta 3.	31
Tabla 6. Resultados obtenidos Pregunta 4.	31
Tabla 7. Resultados obtenidos Pregunta 5	32
Tabla 8. Resultados obtenidos Pregunta 6	32
Tabla 9. Clasificación del resultado de las encuestas por rango de tiempo laborado en la institución	33
Tabla 10. Observaciones plasmadas en las encuestas aplicadas	35
Tabla 11. Cuadro estadístico de las no conformidades y observaciones encontradas en los informes de auditoría de los años 2015 – 2016	38
Tabla 12. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 4.2.3	39
Tabla 13. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 4.2.4	41
Tabla 14. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 6.2	42
Tabla 15. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 6.3	43
Tabla 16. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 6.4	44
Tabla 17. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 7.1	45
Tabla 18. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 7.2	46

Tabla 19. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 7.5	47
Tabla 20. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 8	48

LISTA DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Mapa de procesos de la Universidad de Pamplona	13
Figura 2. Resultado porcentaje de la percepción de la eficacia del SIG.	29
Figura 3. Porcentaje de la percepción de la eficacia del SIG según rango de 1 a 5 años.	33
Figura 4. Porcentaje de la percepción de la eficacia del SIG según rango de 6 a 10 años.	34
Figura 5. Porcentaje de la percepción de la eficacia del SIG según el rango más de 10 años.	34
Figura 6. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 4.2.3	40
Figura 7. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 4.2.4	41
Figura 8. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 6.2	42
Figura 9. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 6.3	43
Figura 10. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 6.4	45
Figura 11. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 7.1	46
Figura 12. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 7.2	47
Figura 13. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 7.5	48
Figura 14. Total de no conformidades y observaciones en los procesos	49

RESUMEN

La Universidad de Pamplona cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009. Su mapa de procesos actual define 3 procesos misionales, 13 procesos de apoyo y 3 de evaluación y control.

La primera certificación por parte del ICONTEC fue obtenida en el año 2005. Se encontró que a la fecha no se ha realizado ningún estudio que permita establecer la eficacia del sistema por lo que se planteó realizar este trabajo teniendo en cuenta: la percepción que tienen los funcionarios administrativos sobre la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, el análisis de la eficacia de las acciones tomadas en las auditorías internas de los procesos que conforman el SIG y el establecimiento de acciones de mejora para la eficacia

Se aplicaron 71 encuestas a los funcionarios administrativos y se tabularon los resultados por pregunta, se analizaron los informes de las auditorías internas de los años 2015 y 2016 identificando los hallazgos más relevantes, se plantearon acciones para el mejoramiento del SIG.

Para la realización del trabajo se contó con la colaboración de los funcionarios administrativos de la sede Pamplona quienes diligenciaron las encuestas entregadas, la Oficina de Control Interno de Gestión proporcionando los informes de auditoría del año 2015 y la auditora líder del proceso de auditoría del año 2016 con los informes del último año.

Los resultados obtenidos de las encuestas permitieron determinar que la percepción de los funcionarios administrativos es que el SIG no es eficaz. Por otro lado el análisis de los informes de las auditorías internas deja ver que las acciones tomadas en los planes de mejoramiento no están eliminando la causa raíz de las no conformidades.

PALABRAS CLAVE: Eficacia, gestión, calidad, percepción, funcionario, proceso, sistema, mejora,

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Pamplona implementó un sistema integrado de gestión bajo las Normas ISO 9001-2008 desde el año 2005 y la integración con la NTCGP1000-2009 desde el año 2010. A través de los años, se han ido ajustando los procesos al quehacer diario, sin embargo, se observa poco interés por parte de los funcionarios en el mejoramiento continuo del sistema, por lo que se hace necesario realizar un análisis que permita identificar las causas de este desinterés desde su percepción.

La Visión de la Universidad de Pamplona declara: “Ser una Universidad con excelencia con una cultura de la internacionalización, liderazgo académico, investigativo y tecnológico con impacto binacional, nacional e internacional, mediante una gestión transparente, eficiente y eficaz”; la excelencia se logra con la calidad desde los aspectos académicos y administrativos, lo cual se ha venido trabajando a través del Sistema Integrado de Gestión apoyado en la norma ISO 9001:2008 acompañado de los líderes de procesos y la norma NTCGP:1000:2009 que busca que las instituciones públicas realicen todas sus actividades en el marco de la transparencia, la eficiencia y la eficacia, sin embargo, no se ha realizado un estudio que contribuya a revisar la percepción de la eficacia del sistema tal y cómo funciona actualmente.

Este trabajo busca por medio de un análisis, crear un marco de referencia para la evaluación de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión que permita plantear acciones para el mejoramiento del sistema y así lograr cambiar la percepción que tienen los funcionarios ante el mismo, por ello nuestro objetivo principal es evaluar la eficacia del sistema integrado de gestión de la Universidad de Pamplona desde la percepción de sus funcionarios administrativos, con el fin de establecer acciones de mejora.

1. MARCO REFERENCIAL

1.1 ANTECEDENTES

1.1.1. Reseña histórica de la implementación de los sistemas de gestión en la Universidad de Pamplona.

La Universidad de Pamplona fue fundada en el año 1960 como una institución privada, bajo la dirección del Presbítero José Rafael Faría Bermúdez, pasa a ser institución pública mediante Decreto 0553 del 5 de agosto de 1970. En el año 1971 el MEN la faculta para otorgar títulos profesionales de conformidad al Decreto No. 1550. Inicialmente su campo de acción fueron la licenciaturas teniendo en cuenta las necesidades del sistema educativo de la época, posteriormente para los años 80 se incursiona en otros campos con el Programa de Tecnología de Alimentos.

Para los años 90 se crean los programas en las áreas de ciencias naturales y tecnológicas y ciencias socioeconómicas.

Hoy en día, se ha ampliado la oferta académica contando con programas de pregrado, postgrado y educación continua distribuidos en siete Facultades: Ciencias de la Educación, Ciencias Económicas y Empresariales, Artes y Humanidades, Ciencias Agrarias, Ciencias Básicas, Salud, Ingenierías y Arquitectura, logrando proyectarse en todo el territorio nacional a través de las modalidades presencial y distancia apoyados en herramientas virtuales.

Ha definido su misión y visión de la siguiente manera:

VISION: Ser una Universidad de Excelencia, con una cultura de la internacionalización, liderazgo académico, investigativo y tecnológico con impacto

binacional, nacional e internacional, mediante una gestión transparente, eficiente y eficaz.

MISION: La Universidad de Pamplona, en su carácter público y autónomo, suscribe y asume la formación integral e innovadora de sus estudiantes, derivada de la investigación como práctica central, articulada a la generación de conocimientos, en los campos de las ciencias, las tecnologías, las artes y las humanidades, con responsabilidad social y ambiental¹.

La Universidad de Pamplona ha estado trabajando en calidad desde varios aspectos: La Acreditación de la Calidad de los Programas Académicos y la Acreditación Institucional bajo los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación – CNA; y por otra parte la implementación del Sistema Integrado de Gestión basados en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno.

En la Universidad de Pamplona se han tomado acciones en cuanto a la implementación de sistemas, lo cual se puede evidenciar en la expedición de los siguientes actos administrativos:

- Resolución 273 del 26 de junio de 2002. Por el cual se adopta el manual de procedimientos y operaciones de la Universidad de Pamplona.
- Resolución 0684 del 17 de septiembre. Por medio de la cual se conforma el equipo operativo del sistema de gestión (MECI – NTCGP1000) y se definen sus roles y responsabilidades en la universidad de pamplona.
- Acuerdo 163 del 6 de noviembre de 2007. Por el cual se adiciona el acuerdo no. 082 del 20 de junio de 2005 en cuanto a la implementación NTCGP1000.
- Acuerdo 165 del 6 de noviembre de 2007. Por el cual se adopta el sistema de gestión de la calidad bajo la norma técnica NTCGP1000 en la Universidad de Pamplona.
- Acuerdo 064 del 6 de noviembre de 2007. Por el cual se unifican los equipos de trabajo del comité para la implementación del modelo estándar de

¹http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/01_general/23112009/vision_mision.jsp

control interno MECI 1000-2005 y el equipo de implementación de la norma técnica de la calidad NTCGP1000.

- Resolución 0083 del 17 de septiembre de 2009. Por medio de la cual se adopta el manual de implementación de control interno por el estado colombiano NTCGP1000 – MECI.

La Universidad de Pamplona solicitó al ICONTEC la primera auditoría de certificación en el año 2005. El 22 de diciembre 2005 el ICONTEC, autorizó el certificó a la Universidad de Pamplona bajo la Norma ISO9001:2000 para los Procesos Administrativos y Plataforma Siglo XXI. Para conseguir esto la Rectoría de la Universidad de Pamplona autorizó y permitió al personal directivo de esta época realizar un diplomado en Gestión y Auditoría de la Calidad en ISO9000 y en Gestión de Auditoría Ambiental en ISO1400.

El día 26 de noviembre de 2008 el ICONTEC renueva la certificación bajo la Norma ISO9001:2000 a los procesos administrativos y tecnológicos hasta el 21 de diciembre de 2011.

El día 23 de diciembre de 2010 el ICONTEC otorga la certificación a la Universidad de Pamplona bajo la Norma NTCGP 1000:2009, el Certificado NTCISO 9001:2008 e IQNET para todos los procesos que conforman el SIG hasta el 22 de diciembre de 2013.

El día 27 de diciembre de 2013 el ICONTEC renueva una vez más la certificación a la Universidad de Pamplona bajo la Norma NTCGP 1000:2009, el Certificado NTCISO 9001:2008 e IQNET válidos hasta el 22 de diciembre de 2016.²

La Universidad de Pamplona estableció la siguiente política de calidad, actualizada en el año 2015:

“La Universidad de Pamplona asume la formación integral e innovadora de sus Estudiantes, con una cultura de la internacionalización, liderazgo académico, investigativo, de interacción social y tecnológico, con responsabilidad social y ambiental, mediante una gestión transparente, eficiente, eficaz y efectiva, con un talento humano comprometido con el mejoramiento continuo de sus servicios para

² Manual de calidad de la Universidad de Pamplona.

http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/sistema_integrado_gestión/manuales/01032016/mac_01_calidad.pdf

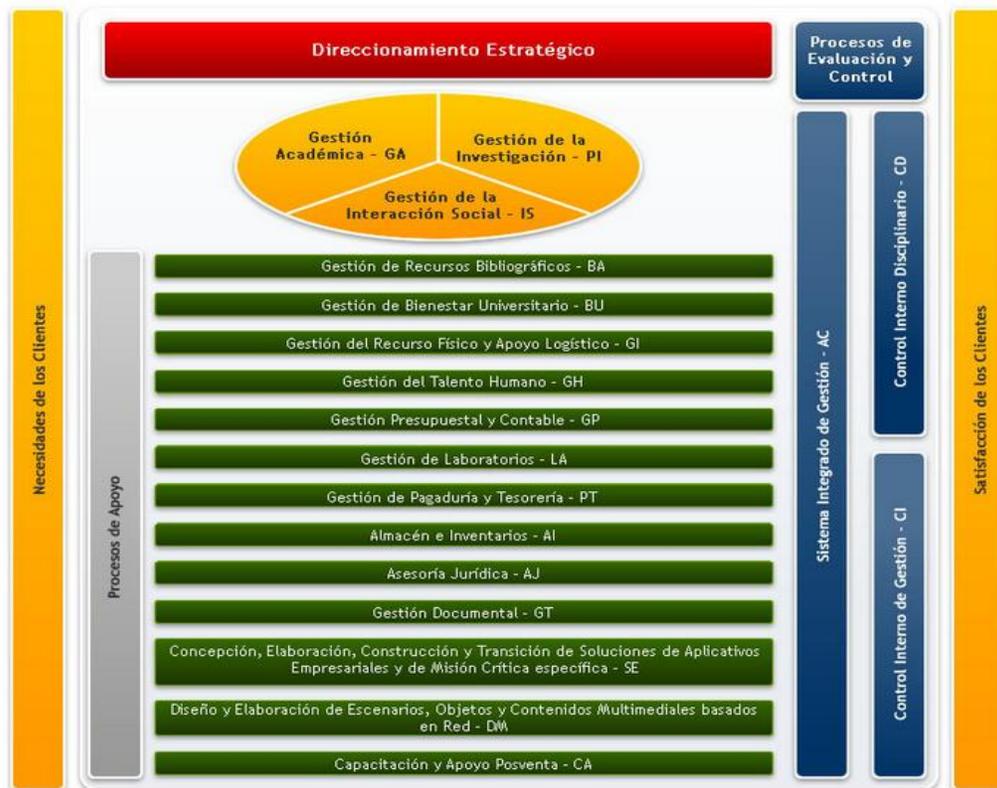
la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas, contribuyendo al logro de los fines esenciales del Estado”.

Los objetivos de calidad son:

1. Asegurar la excelencia e innovación en lo Académico y en la Gestión
2. Lograr la excelencia en servicios y en las tecnologías de la información y las comunicaciones.
3. Garantizar la sustentabilidad y crecimiento institucional.

Actualmente cuenta con el mapa de procesos distribuido de la siguiente manera³:

Figura 1. Mapa de procesos de la Universidad de Pamplona



³http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/01_general/10022014/mapa_procesos_2014.jsp

Tabla 1. Identificación de los procesos y sus objetivos.

Identificación Proceso	Subprocesos	Objetivo
<p style="text-align: center;">DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	<p>DE - Direccionamiento estratégico</p>	
	<p>DE.VA – Gestión Administrativa y Financiera</p>	<p>Apoyar y controlar la gestión financiera y administrativa de la Universidad de Pamplona, la equitativa distribución de los recursos, para promover la transparencia y efectivo cumplimiento de los objetivos de nuestra Institución</p>
	<p>DE.PL – Planeación</p>	<p>El Proceso de Planeación orientará la Gestión Institucional, con sentidos de orden y de prospectiva, coadyuvando a la Alta Dirección en la formulación de políticas, planes programas y proyectos que permitan el desarrollo de la Institución en el tiempo.</p>
	<p>DE.SG – Secretaria General</p>	<p>Gestionar, recepcionar y tramitar lo relacionado con la convocatoria a sesiones de los Consejos Superior y Académico, grados, notificaciones, y demás solicitudes competentes de la Secretaria General de la Universidad de Pamplona.</p>
	<p>DE.CP – Comunicación y Prensa</p>	
<p style="text-align: center;">GA GESTIÓN ACADÉMICA</p>	<p>GA – Gestión académica</p>	<p>Formar profesionales integrales, mediante el cumplimiento eficaz de todas las actividades académicas planificadas.</p>

Identificación Proceso	Subprocesos	Objetivo
	GA.GR – Granja Experimental Marina Villa	Brindar apoyo a la gestión académica y la investigación a través de la utilización de los espacios naturales, laboratorios, implementos y laboratorios que existen en la actualidad, así como promover el cuidado de las especies y la naturaleza.
PI GESTIION DE LA INVESTIGACION	Gestión de la Investigación	Dinamizar el Sistema de Investigación de la Universidad de Pamplona, con la finalidad de consolidar el interés científico y tecnológico entre la comunidad académica.
IS GESTIÓN DE INTERACCIÓN SOCIAL	Subprocesos: IS.EG – Apoyo al Egresado	Recolectar, analizar y consolidar la información proveniente de los egresados, para establecer vínculos de participación y apoyo entre egresados, Universidad de Pamplona y empleadores. Evaluar la pertinencia de la formación recibida, establecer el impacto social y fomentar la integración y pertenencia de los graduados
	IS.VM – Sede Social Villa Marina	Permitir a los clientes el encuentro con la naturaleza para fortalecer el desarrollo integral humano.
	IS.RI – Relaciones Interinstitucionales	Elaboración y Legalización de Convenios Interinstitucionales y de Extensión Social, que sean suscritos entre la Universidad de Pamplona y las diferentes entidades del sector público y privado que deseen establecer este tipo de alianzas con la finalidad de obtener beneficios

Identificación Proceso	Subprocesos	Objetivo
		recíprocos.
	IS.GP – Gestión Proyectos	Gestionar Propuestas para los proyectos tecnológicos de la Dirección de Interacción Social y Desarrollo Tecnológico
	IS.EC - Educación Continua	La Oficina de Interacción social (Educación continua) tiene como propósito ofrecer a la comunidad en general, diplomados, cursos, conferencias y otros eventos de educación continua, en temas actualizados sobre tendencias del mercado de acuerdo con las necesidades del sector productivo por medio de programas y actividades de actualización, complementación, profundización y desarrollo de habilidades y competencias de alta calidad académica flexibles, de corta y/o mediana duración de carácter presencial, que no conducen a título.
AC ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Obtener, mantener y mejorar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona, para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de su comunidad.
EVALUACION Y CONTROL	CI - Control Interno	Desarrollar los elementos de control que permitan realizar un examen sistemático objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados generando como consecuencia aseguramiento y asesoramiento.
	CD -Control Interno	Atender y solucionar de manera

Identificación Proceso	Subprocesos	Objetivo
	Disciplinario	imparcial y oportuna las quejas formuladas por los diferentes miembros de la comunidad universitaria, referente a conductas disciplinarias de funcionarios públicos.
PROCESO DE APOYO	BU Bienestar Universitario	Ejecutar programas, proyectos y actividades que contribuyan a la formación integral de la comunidad universitaria de la institución a través de la prestación de los servicios de salud física, Mejoramiento de la Calidad de Vida y Fomento de las Expresiones Artísticas y Deportivas.
	GH Gestión del Talento Humano	Gestionar y administrar el Talento Humano de la Universidad de Pamplona, buscando su satisfacción, mediante la prestación de servicios eficaces, eficientes y efectivo. Planificar y desarrollar acciones encaminadas a garantizar celeridad e idoneidad respecto de la Vinculación de los empleados públicos de la Universidad de Pamplona.
	AI Almacén e Inventarios	Prestar el servicio de recepción y entrega de bienes a todos los procesos de la Universidad y apoyar la gestión de los inventarios institucionales.
	PC Presupuestal Contable Gestión y	Administrar un Sistema de Información contable y financiera bajo principios de confiabilidad, oportunidad y de acuerdo a la normatividad vigente, con el fin de suministrar información financiera como soporte a la toma de decisiones

Identificación Proceso	Subprocesos	Objetivo
		<p>al interior de la organización y al cumplimiento de los lineamientos establecidos por los entes de control del Estado.</p> <p>Administrar el Recurso Financiero de la Universidad brindando apoyo bajo preceptos de oportunidad y eficacia contribuyendo a la ejecución efectiva de las actividades misionales y administrativas de la Institución</p>
	PT Gestión de Pagaduría y Tesorería	<p>Participar como un Proceso Generador de Cambio en el entorno institucional y social de nuestra región, prestando el más alto nivel de servicio, con transparencia, idoneidad, eficiencia, eficacia y efectividad a nuestros Estudiantes, Docentes, Administrativos, Entes de Control, Proveedores y Comunidad en General, contribuyendo al fortalecimiento de nuestra Universidad a través de nuestro proceso, minimizando tiempos y trámites en los procedimientos de Pagaduría y de Tesorería, aumentando la satisfacción de nuestros clientes y ubicándonos como proceso líder en la generación de cambio, enmarcado en un ámbito social de Calidad.</p>
	AJ Asesoría Jurídica	<p>Prestar servicios de Asesoría Jurídica en todos los aspectos legales que la Universidad de Pamplona requiera.</p>
	GI Recursos Físicos y Apoyo Logístico	<p>Asegurar el estado de la infraestructura física, tecnológica y de parque automotor garantizando</p>

Identificación Proceso	Subprocesos	Objetivo
		las condiciones ambientales y de seguridad de los mismos, al igual que la prestación del servicio de apoyo logístico y transporte para permitir el correcto desarrollo de las labores académicas y administrativas de la Universidad.
	LA Gestión de Laboratorios	Planificar y controlar la prestación del servicio de laboratorio que Contribuya a la Formación Académica y científica de nuestros estudiantes.
	RB Recursos Bibliográficos	Recolectar las necesidades de recursos bibliográficos, administrar y preservar la colección de libros y otros documentos, con el fin de prestar los servicios de información, consulta, préstamo, elaboración de bibliografías, capacitación entre otras como apoyo a las actividades académicas de estudiantes y docentes y a la comunidad en general
	GT Gestión Documental	Coordinar la aplicación de las políticas relacionadas con la Gestión Documental en la Universidad de Pamplona, con el fin de registrar, almacenar, controlar y suministrar de manera oportuna y eficaz la información generada y recibida.
	SE Concepción, elaboración, Construcción y Transición de Soluciones Aplicativos Empresariales y de Misión Crítica	Realizar el proceso de Concepción, Elaboración, Construcción y Transición de Soluciones de Aplicativos Empresariales y de Misión Crítica Específica en las Organizaciones.

Identificación Proceso	Subprocesos	Objetivo
	Especifica.	
	DM Diseño y elaboración de Escenarios , Objetos y Contenidos Multimediales Basados en Red	Diseñar contenidos y objetos multimedia para la red, que sean dinámicos y didácticos, cumpliendo con las necesidades y requisitos del cliente.
	CA Capacitación y Apoyo Post Venta	Entrenar a nuestros clientes en el manejo de los aplicativos y brindar soporte permanente al cliente.

Fuente: Subportal SIG Unipamplona⁴

1.1.2. Reseña histórica de la Norma ISO 9001.

La necesidad de sistematizar las operaciones para producir más y mejores productos nace a finales del siglo XIX con la Revolución Industrial, pero con la Primera Guerra Mundial (1914-1918), al requerir provisiones (armas) para el ejército se le exigió a las industrias una especificaciones exactas en los productos, fabricación en serie, reparación y mantenimiento, así como la facilidad de intercambiar piezas estándares entre países.

En el año 1917 se crea el primer organismo dedicado a la normalización NADI - Normenausschuß der Deutschen Industrie - Comité de Normalización de la Industria Alemana, el cual emitió normas bajo las siglas DIN que significaban "Deutsche Industrie Norm" (Norma de la Industria Alemana). En 1926 cambia su nombre por DNA Deutscher Normenausschuß - Comité de Normas Alemanas,

⁴http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/01_general/10022014/mapa_procesos_2014.jsp

emitiendo normas bajo la misma sigla DIN pero que pasaron a significar “Das IstNorm” (Esto es norma). Para el año 1975 cambia su denominación a DIN - DeutschesInstitutfürNormung - Instituto Alemán de Normalización

En el año 1978 se constituye la Asociación Francesa de Normalización (AFNOR).

En 1919 en Inglaterra se constituyó la organización privada *British StandardsInstitution* (BSI).

En 1926 se crea la Federation of theNationalStandardizingAssociations – ISA, el cual fue sustituido por la International OrganizationforStandardization - ISO - Organización Internacional para la Normalización, tras la segunda guerra mundial. La familia de estas normas aparece en 1987 tomando como base la norma BS 5750 de 1987.⁵

Se han realizado varios ajustes a estas normas de la familia ISO con el fin de emitir normas menos complicadas y adecuadas para ser aplicadas a cualquier organización.

Versiones de la Norma NTC ISO 9001:

- Versión original: 1987
- Ajustes menores: Primera actualización1994
- Segunda Actualización: 2000
- Tercera Actualización: 2008
- Cuarta actualización: 2015

⁵http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=46486 Organización Internacional para la Estandarización (ISO).

1.1.3. Reseña histórica de la Norma GP1000.

Para responder a las exigencias de la Administración Pública, las entidades públicas colombianas han tenido que adoptar de manera obligatoria la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP100:2004, la cual le determina los requisitos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad, definiendo las responsabilidades de cada uno de los funcionarios de los organismos estatales.

Esta norma es importante debido a que les proporciona a las entidades los parámetros por los cuales el Estado fortalece su legitimidad y le da credibilidad a sus actuaciones, además de buscar la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

1.1.4. Reseña histórica del MECI.

Ante la necesidad de estandarizar la manera de controlar las actuaciones de los servidores públicos, ejecución de procesos y el autocontrol, fue presentado un modelo de control interno estandarizado por parte de la Agencia de Cooperación Internacional USAID y su operador en Colombia Casals y asociados y la Universidad Eafit ante el Departamento Administrativo de la Función Pública.

EL 20 de mayo de 2005 se adopta el Modelo Estándar de Control Interno mediante el Decreto 1599, con el objeto de proporcionar una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación de las entidades del Estado, basado en elementos de gestión que permiten documentar, implementar y mantener un sistema de control interno conforme al artículo 5° de la Ley 87 de 1993.

En el año 2005, se emiten las circulares 02, 03, 04 y 05 que informan y establecer los lineamientos generales para su implementación, así como recalcar la verificación de las acciones de prevención y mejoramiento en las entidades públicas.⁶

⁶<http://www.actiweb.es/gestiónpublica2010/historia.htm>

Este modelo estándar ya va en la versión 2014.

1.1.5. Sistemas integrados de gestión.

- ¿Qué hace un sistema integrado de gestión SIG?

Como su nombre lo indica, es un sistema que integra en forma armónica y complementaria de al menos dos de las normas que a bien tenga la organización como la NTC ISO 9001:2015, NTCGP1000:2009, NTC ISO 14001:2015 ó NTC ISO 18001:2007.

- ¿Para qué sirve un sistema integrado de gestión SIG?

Un sistema integrado de gestión tiene como propósito la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, que, al ser ejecutado de manera organizada y coordinada con la mejora continua, ayuda no solo a alcanzar los objetivos específicos de cada sistema, sino a cumplir los requisitos legales de su implementación.

- Características del sistema integrado de gestión - SIG ⁷

Integralidad: Las acciones que se tomen como mejoramiento de la organización son integrales, por cuanto cubren todas las dimensiones definidas en las normas que regulan el sistema.

Compatibilidad: Condiciones que permiten la implementación de dos o más sistemas.

Complementariedad: En todas las acciones de mejora de un sistema integrado debe existir complementariedad.

⁷ <http://200.93.163.768080zpdfsig0102.pdf>

Transversalidad: una acción de mejora puede desarrollarse transversalmente en dos o más actividades del sistema integrado.

Representatividad: Las acciones de desarrollo del sistema integrado deben representar el mismo desarrollo de cada sistema.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la eficacia del sistema integrado de gestión de la Universidad de Pamplona desde la percepción de sus funcionarios administrativos, con el fin de establecer acciones de mejora.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Conocer la percepción que tienen los funcionarios administrativos de la Universidad de Pamplona sobre la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
2. Analizar la eficacia de las acciones tomadas en las auditorías internas de los procesos que conforman el SIG de la Universidad de Pamplona.
3. Establecer acciones de mejora para la eficacia del SIGC de la Universidad de Pamplona

3. MATERIALES Y MÉTODOS

Para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados se desarrollarán actividades las cuales se describen a continuación:

3.1 PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA SOBRE LA EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

Para el desarrollo de este trabajo se utilizará como instrumento para la recolección de los datos una encuesta que será aplicada a una muestra proporcional de los funcionarios administrativos en la Sede Principal - Pamplona.

En cuanto a la metodología planteada para la tabulación y análisis de los datos está fue diseñada de la siguiente manera:

- Encuesta de percepción. Se elaboró una encuesta de percepción la cual consto de seis (6) preguntas la cual ayudará a identificar la eficacia del sistema integrado de gestión. Se estructurará el instrumento a partir de una serie de preguntas para obtener la opinión de los funcionarios de la Universidad de Pamplona, basados en el nivel de conocimiento y experiencia en los procesos del sistema integrado de gestión, utilizando la escala Likert para conocer el grado de conformidad de los encuestados con las afirmaciones propuestas.
- Aplicación de la encuesta. Se visitó a cada uno de los líderes y funcionarios de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
- Revisión y análisis de resultados. Se realizó un informe con los resultados de la encuesta.

- Los datos obtenidos en la encuesta aplicada tendrán carácter cualitativo para de esta manera establecer el conocimiento, las experiencias y opiniones de los entrevistados sobre el sistema integrado de gestión actual. Sin embargo, la escala proporciona información porcentual.

3.2 ANÁLISIS DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS EN LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE LOS PROCESOS QUE CONFORMAN EL SIG DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.

Para dar cumplimiento a este objetivo se diseñó una matriz comparativa donde se incluyó cada proceso y los hallazgos encontrados en los ciclos de auditorías internas del SIG correspondiente a los años 2015 y 2016.

Se realizó una revisión de información de cada hallazgo por requisito de las normas que conforman el SIGC.

A partir de los datos e información recolectada y revisada se realizó un análisis de la eficacia a partir de los siguientes criterios:

- Numero de hallazgos consecutivos por ciclo de auditoria.
- Frecuencia de los hallazgos reportados en auditorias
- Cumplimiento del programa de auditorias
- Eficacia en el cumplimiento de las actividades del programa de auditorias
- Mejoras identificadas a partir auditorias

3.3 ESTABLECECIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA PARA SIG DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Con el fin de fortalecer el análisis y brindar recomendaciones basadas en hechos y datos reales, se realizará una revisión y análisis de los informes de auditorías internas de los años 2015 y 2016 con el fin de identificar las no conformidades y observaciones presentadas en cada una de ellas, verificando cuales han sido

reiterativas y comparar las percepciones obtenidas con el desempeño de los procesos, generando finalmente las recomendaciones de mejoramiento.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se muestran los resultados encontrados con sus respectivos análisis:

4.1. RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Luego de aplicadas las encuestas al personal administrativo de la Universidad de Pamplona, tomando una muestra de 71 personas de las 319 (22.26% del total de empleados) que hacen parte de la nómina para la ciudad de Pamplona, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 2. Resultado de la tabulación de encuestas

Pregunta/ Calificación	Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1	TOTAL
1	8	31	19	8	5	71
2	10	33	18	6	4	71
3	7	33	18	8	5	71
4	16	25	21	5	4	71
5	9	26	23	9	4	71
6	9	25	19	13	5	71
TOTAL ITEMS	9,83	28,83	19,67	8,17	4,50	71,00
%	13,85	40,61	27,70	11,50	6,34	100,00

FORMULA: $(\text{Total items evaluados "Totalmente de acuerdo"} + \text{Total de items evaluados "De acuerdo"}) / (\text{Total de encuestas}) * 100$

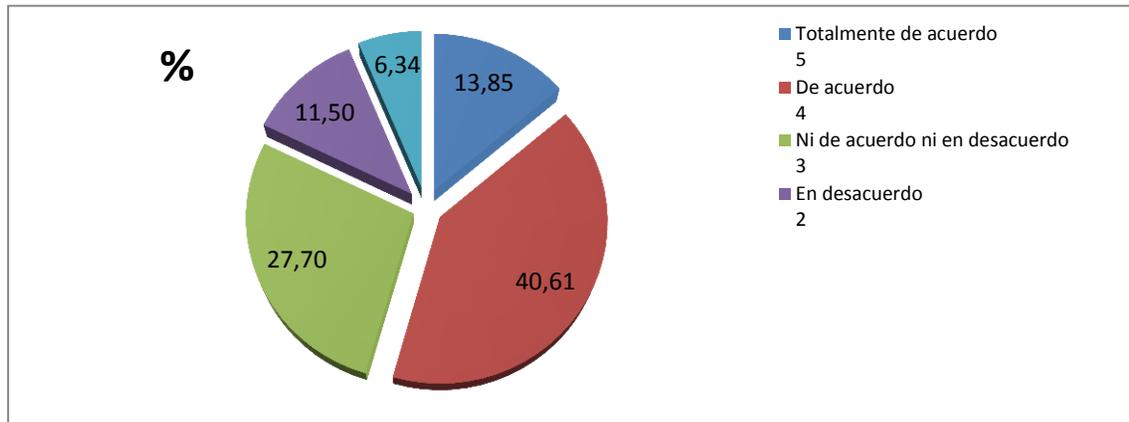
% DE EFICACIA	54,46
----------------------	--------------

TOTAL ITEM : Sumatoria total pregunta / total preguntas(6)

%: total item *100/71

% DE LA PERCECION DE EFICACIA: %pregunta 1 + %pregunta 2

Figura 2. Resultado porcentaje de la percepción de la eficacia del SIG.



Como se puede observar en la figura 2, que corresponde al resultado final de la tabulación de las encuestas aplicadas a los funcionarios administrativo de la Universidad de Pamplona, el 13,85% está totalmente de acuerdo con que el sistema integrado de gestión es eficaz; el 40,61% están de acuerdo; el 27,70% está ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 11,50\$ está en desacuerdo y el 6,34% está totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a los criterios de la escala utilizada, se tuvo en cuenta sólo los ítems evaluados como Totalmente de acuerdo -5- y De acuerdo -4-, para obtener como resultado que sólo el 54.46% del 100% total de los encuestados percibe como eficaz el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona, lo que muestra que a pesar del grado de madurez que el sistema debería tener, sólo un poco más de la mitad de los encuestados.

Los porcentajes obtenidos a las apreciaciones que se establecieron en la encuesta de percepción se puede observar que el porcentaje más alto se obtuvo en la calificación de "DE ACUERDO", el 40.61% de los encuestados está "De acuerdo" con la eficacia del Sistema integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona.

Los porcentajes obtenidos en las apreciaciones valoradas con 3 – 2 – 1 fueron:

- Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 27.70%
- En desacuerdo: 11.50%
- Totalmente en desacuerdo 6.34%

Estos valores suman un total del 45.54% del 100% del total de los encuestados. Esto demuestra que un alto porcentaje de los encuestados considera que el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona no es eficaz.

Los ítems 5 y 6 “La Universidad ha logrado aumentar la satisfacción de sus partes interesadas durante los últimos años” y “Los sistemas de gestión han contribuido a que el personal sea más cualificado y competente en el desarrollo de sus funciones”, tuvieron los más bajos porcentajes (49,30% y 47,89% respectivamente) evidenciando que existe debilidades en la satisfacción de las partes interesadas

Calculando los porcentajes por cada una de las preguntas se obtuvieron los siguientes resultados utilizando la siguiente fórmula (*Total de ítems evaluados "Totalmente de acuerdo" + Total ítems evaluados "De acuerdo" / (Total encuestados) * 100*):

Tabla 3. Resultados obtenidos Pregunta 1.

Pregunta/ Calificación	Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1	TOTAL
total ítem	8	31	19	8	5	71
%	11,27	43,66	26,76	11,27	7,04	100,00
% DE EFICACIA			54,93			

Como se puede observar en la tabla 3, que corresponde al resultado de la obtenido de la tabulación de las encuestas aplicadas a los funcionarios administrativo de la Universidad de Pamplona referente a la pregunta 1., el 54,93% percibe que el SIG ha contribuido a que la Universidad de Pamplona alcance sus objetivos de calidad.

Tabla 4. Resultados obtenidos Pregunta 2.

Pregunta/ Calificación	Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1	TOTAL
total item	10	33	18	6	4	71
%	14,08	46,48	25,35	8,45	5,63	100,00
% DE EFICACIA			60,56			

Como se puede observar en la tabla 4, que corresponde al resultado de la obtenido de la tabulación de las encuestas aplicadas a los funcionarios administrativo de la Universidad de Pamplona referente a la pregunta 2., el 60,56% percibe que la implementación de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP1000-2009 han logrado contribuir a la organización y el control de las actividades de su proceso.

Tabla 5. Resultados obtenidos Pregunta 3.

Pregunta/ Calificación	Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1	TOTAL
total item	7	33	18	8	5	71
%	9,86	46,48	25,35	11,27	7,04	100,00
% DE EFICACIA			56,34			

Como se puede observar en la tabla 5, que corresponde al resultado de la obtenido de la tabulación de las encuestas aplicadas a los funcionarios administrativo de la Universidad de Pamplona referente a la pregunta 3., el 56,34% percibe que la Universidad ha sido más eficaz y competitiva, gracias a la cultura de mejoramiento continuo que se promulga con los sistemas de gestión.

Tabla 6. Resultados obtenidos Pregunta 4.

Pregunta/ Calificación	Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1	TOTAL
total item	16	25	21	5	4	71
%	22,54	35,21	29,58	7,04	5,63	100,00
% DE EFICACIA			57,75			

Como se puede observar en la tabla 6, que corresponde al resultado de la obtenido de la tabulación de las encuestas aplicadas a los funcionarios administrativo de la Universidad de Pamplona referente a la pregunta 4., el 57,75% percibe que tener certificados los sistemas de gestión hace los procesos más ágiles y es clara la orientación a la prestación del servicio.

Tabla 7. Resultados obtenidos Pregunta 5.

Pregunta/ Calificación	Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1	TOTAL
total item	9	26	23	9	4	71
%	12,68	36,62	32,39	12,68	5,63	100,00
% DE EFICACIA			49,30			

Como se puede observar en la tabla 7, que corresponde al resultado de la obtenido de la tabulación de las encuestas aplicadas a los funcionarios administrativo de la Universidad de Pamplona referente a la pregunta 5., el 49,30% percibe que la Universidad ha logrado aumentar la satisfacción de sus partes interesadas durante los últimos años.

Tabla 8. Resultados obtenidos Pregunta 6

Pregunta/ Calificación	Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1	TOTAL
total item	9	25	19	13	5	71
%	12,68	35,21	26,76	18,31	7,04	100,00
% DE EFICACIA			47,89			

Como se puede observar en la tabla 8, que corresponde al resultado de la obtenido de la tabulación de las encuestas aplicadas a los funcionarios administrativo de la Universidad de Pamplona referente a la pregunta 6., el 47,89% percibe que los sistemas de gestión han contribuido a que el personal sea más cualificado y competente en el desarrollo de sus funciones.

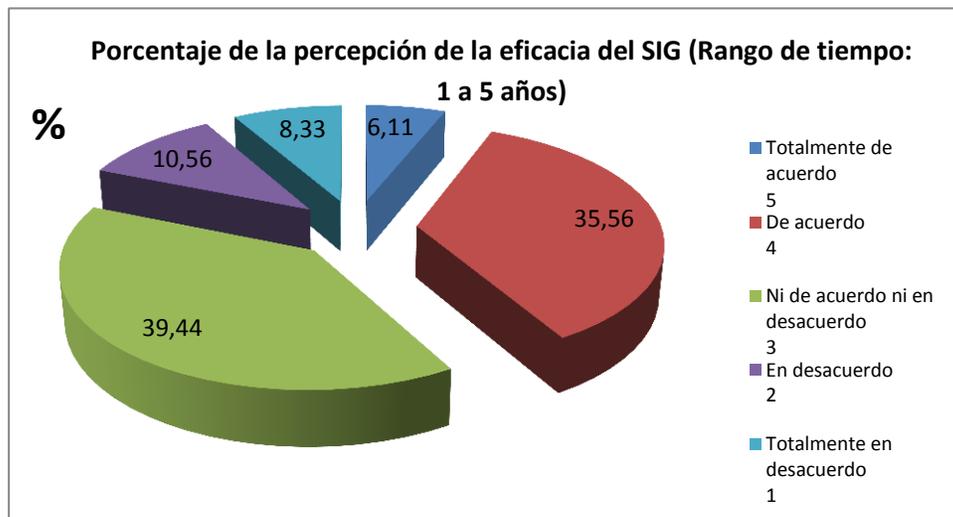
Dentro de la encuesta se incluyó un campo donde el entrevistado indicara el tiempo laborado en la institución, con el fin determinar su experiencia desde la implementación del SIG a la fecha:

Tabla 9. Clasificación del resultado de las encuestas por rango de tiempo laborado en la institución

Rango de tiempo laborado	Total de encuestas
De 1 a 5 años	30
De 6 a 10 años	11
Más de 10 años	30

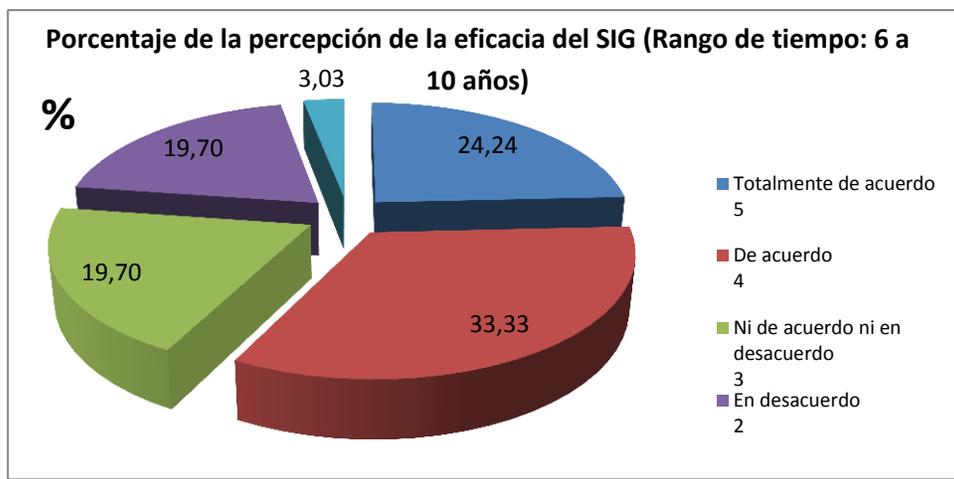
De esta clasificación se obtienen los siguientes resultados:

Figura 3. Porcentaje de la percepción de la eficacia del SIG según rango de 1 a 5 años.



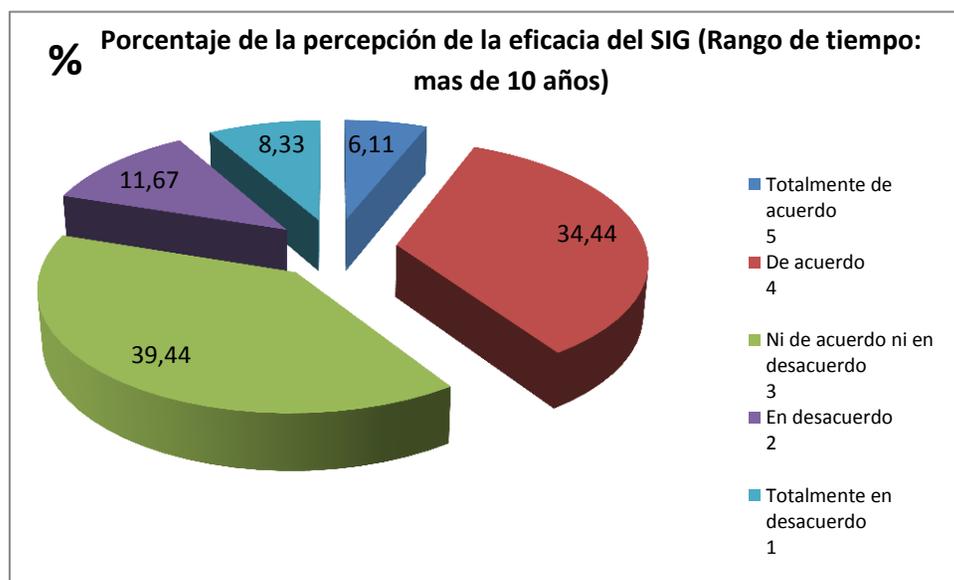
Como se puede observar en la figura 3, que corresponde al porcentaje de la percepción de la eficacia del SIG teniendo en cuenta el rango de tiempo de 1 a 5 años laborados en la institución, el 6,11% está totalmente de acuerdo; el 35,56% está de acuerdo; el 39,44% está ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 10,56% está en desacuerdo y el 8,33% está totalmente en desacuerdo. El porcentaje más alto corresponde al ítem “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo que indica que los funcionarios con menor tiempo en la Institución posiblemente no conocen el sistema.

Figura 4. Porcentaje de la percepción de la eficacia del SIG según rango de 6 a 10 años.



Como se puede observar en la figura 4, que corresponde al porcentaje de la percepción de la eficacia del SIG teniendo en cuenta el rango de tiempo de 6 a 10 años laborados en la institución, el 24,24% está totalmente de acuerdo; el 33,33% está de acuerdo; el 19,70% está ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 19,70% está en desacuerdo y el 3,03% está totalmente en desacuerdo. El porcentaje más alto corresponde al ítem “De acuerdo”, lo que indica que estos funcionarios conocen el sistema y lo perciben como eficaz.

Figura 5. Porcentaje de la percepción de la eficacia del SIG según el rango más de 10 años.



Como se puede observar en la figura 5, que corresponde al porcentaje de la percepción de la eficacia del SIG teniendo en cuenta el rango de tiempo de más de 10 años laborados en la institución, el 6.11% está totalmente de acuerdo; el 34.44% está de acuerdo; el 39,44% está ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 11,57% está en desacuerdo y el 8,33% está totalmente en desacuerdo. El porcentaje más alto corresponde al ítem “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo que indica que los estos funcionarios que hicieron parte del inicio de la implementación del sistema no perciben que sea eficaz ni están interesados en él.

Los funcionarios más antiguos (más de 10 años) perciben el Sistema Integrado de Gestión con menor grado de eficacia, dentro de algunas de las observaciones plasmada por ellos en la encuesta se observan: Mayor compromiso de la alta dirección, capacitación tanto al personal antiguo como al nuevo que ingresa a cada proceso, realizar seguimientos con mayor periodicidad, fortalecer los procesos dentro del sistema, actualizar las funciones del personal.

Aunque el rango de funcionarios que han laborado entre 6 a 10 años presenta el porcentaje más alto, coinciden en las observaciones plasmadas por el rango de más de 10 años, insisten en capacitación y actualización de los procesos.

Dentro de las observaciones a la pregunta “Desde su punto de vista, en qué aspectos considera que debe mejorarse el mantenimiento de los sistemas de gestión de la Universidad” se encontró (transcripción exacta):

Tabla 10. Observaciones plasmadas en las encuestas aplicadas

No.	OBSERVACIÓN
1	Deben ser actualizados a la actualidad de cada proceso. Se debe brindar acompañamiento claro a los procesos que se encuentran debilitados con el fin de lograr que se documenten como debe ser
2	En que la implementación de ellos sea realmente aplicados y eficaces para que los procesos sean efectivos y rápidos
3	En que la implementación de ellos sea realmente aplicados y eficaces para que los procesos sean efectivos y rápidos
4	Debe mejorarse el alcanzar la satisfacción del cliente, de igual manera realizar las acciones correctivas y preventivas sean tenidas en cuenta para su mejora

No.	OBSERVACIÓN
5	Integrar los funcionarios públicos con el proceso para mejorar sustancialmente en las actividades dadas por la academia
6	Evaluarse mensualmente cada uno de los procesos que se realizan en la oficina teniendo en cuenta los procedimientos del SIG
7	En que al momento de realizarse cambio en el nivel directivo se apliquen dentro del SIG
8	Que todos los procesos participen activamente con las actividades del SIG
9	De pronto en estar más pendientes en cuanto a la parte de talento humano en lo que se refiere a las funciones de cada uno de los trabajadores de la Universidad d de Pamplona. Yo pienso que no es un trabajo que deba hacer una sola dependencia es un trabajo de todos los integrantes del proceso, las personas no le damos el significado que realmente tiene los sistemas de gestión, debemos dar cumplimiento porque lo establece la norma y si hay realmente sentido de pertenencia debemos trabajar en el mejoramiento continuo
10	Capacitación a todos los funcionarios
11	Debe integrarse con el plan de desarrollo institucional y medir los indicadores institucionales en miras a mejorar la calidad
12	Capacitación al personal nuevo, pertenencia dentro de los grupos de mejoramiento
13	El control de los procesos debe ser periódico para supervisar si en realidad se está cumpliendo con la normatividad
14	Capacitación y formación de los usuarios del sistema
15	Se debe tener una persona idónea en cada proceso para el manejo del SIG
16	Seguimiento continuo de los procesos
17	Que se apliquen los procesos por la alta dirección
18	Deben actualizar los procesos en el sistema, hay procedimientos que están muy generales, deben realizar una actualización
19	Tener conciencia de que si está implementado se haga el seguimiento real y se evalúe. La universidad le falta más calidad administrativa y académica
20	Debe estar alineado a los indicadores de gestión institucional, así como lograr evidenciar la satisfacción de los usuarios, ya que actualmente sólo se evalúa a nivel de dependencia
21	Evitar la formatitis para agilizar los procesos, hacer el trabajo más práctico
22	Ser más precisos en el desarrollo de las actividades de cada procedimiento
23	El sistema de gestión de calidad debería ser más flexible. No tener en cuenta tantos aspectos de forma sino de fondo. Debería vigilar y proponer estrategias para que los procesos tengan los recursos (de personal, papelería, material de trabajo) necesario para el óptimo desarrollo de sus actividades
24	Que la actualización de los formato sea más rápida y fácil para agilizar los cambios que se presentan diariamente
25	Capacitación permanente para los usuarios de los procesos para que tengan clara la información. Capacitación para que ingresa o se vincula a cada uno de los procesos

No.	OBSERVACIÓN
26	En que deben ser más claros para la concepción de las preguntas en la medición de la satisfacción del cliente
27	Agilidad en la prestación del servicio
28	Más compromiso de la alta dirección. Más compromiso de algunos líderes de proceso. Más atención al SIG por parte de la U.
29	Más capacitación en lo que consiste el SIG para que los procesos sea más claros y se entreguen a tiempo
30	Establecer el plan de estrategias y ejecutar acciones del sistema de gestión propuesto. Definir los recursos a utilizar y las responsabilidades dentro de la organización para una efectiva propuesta del sistema
31	En que se cumplan en totalidad
32	En el momento como está es idóneo, considera que como está organizado de forma correcta
33	Divulgación de los procesos. Capacitación al personal. Inversión recursos humanos y físicos
34	En todo
35	Deben aplicarse
36	En todo
37	Si los funcionarios de la universidad de pamplona fueran conscientes de la importancia del SIG otro gallo cantaría, pero a nadie le importa y sólo arreglan formatos cuando hay auditorías
38	El SIG debe ser más participativo, no se encuentra actualizado
39	La implementación del SIG en la institución siempre ha estado desligado de los procesos diarios institucionales, se han trabajado cosas aisladas para dar cumplimiento ya sea a un seguimiento o a una auditoría, en este caso se debe aplicar escriba lo que haga, haga lo que escribe, esto en los procedimiento si se está cumpliendo?

Teniendo en cuenta la Tabla 10 los aspectos más relevantes se resumen en:

- Mantener actualizado el centro interactivo.
- Falta agilidad para actualizar la documentación.
- Falta mayor compromiso de la alta dirección.
- Inclusión de indicadores del sistema con los indicadores institucionales.
- Acompañamiento por parte de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad.
- Seguimiento con mayor periodicidad
- Capacitación
- Mayor participación por parte de los funcionarios y líderes de proceso

4.2 RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS AUDITORIAS INTERNAS 2015-2016

Una vez revisados los informes presentados por cada uno de los auditores que realizaron las auditorías a los procesos del SIG se evidenció lo siguiente:

Tabla 11. Cuadro estadístico de las no conformidades y observaciones encontradas en los informes de auditoría de los años 2015 - 2016

Proceso auditado		Año 2015		Año 2016	
		No. NC	No. OBSERVACIONES	No. NC	N. OBSERVACIONES
Direccionamiento estratégico	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	4	No hay informe	
	COMUNICACIÓN Y PRENSA	No hay informe		1	2
	PLANEACION INSTITUCIONAL	No hay informe		3	1
Gestión académica (misional)	GRANJA EXPERIMENTAL VILLA MARINA	5	2	1	2
Gestión de interacción social (misional)	SEDE SOCIAL VILLA MARINA	1	0	No hay informe	
	GESTIÓN DE PROYECTOS	No hay informe		0	1
Gestión de la investigación (misional)	GESTIÓN DE INVESTIGACION	No hay informe		2	1
Evaluación y control	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	0	0
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	No hay informe		0	2
	CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	4	No hay informe	
Apoyo	ASESORIA JURIDICA	0	7	1	3
	PAGADURIA Y TESORERIA	1	0	3	2
	GESTIÓN PRESUPUESTAL Y CONTABLE	0	2	1	0
	GESTIÓN DOCUMENTAL	4	6	13	0
	GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRAFICOS	5	1	0	0
	CONCEPCIÓN, ELABORACIÓN, CONSTRUCCIÓN Y TRANSICIÓN DE SOLUCIONES DE APLICATIVOS EMPRESARIALES Y DE MISIÓN CRITICA ESPECIFICA.	No hay informe		2	4

	DISEÑO Y ELABORACIÓN DE ESCENARIOS Y CONTENIDOS MULTIMEDIALES BASADOS EN RED	0	2	2	1
	GESTIÓN DE LABORATORIOS	No hay informe		2	1
	CAPACITACION Y APOYO POSTVENTA	No hay informe		0	1
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	0	1	1	3
	GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	15	3	No hay informe	

Según la Tabla 11, algunos procesos no han sido auditados en los dos años revisados, situación que no permite la verificación y seguimiento de ellos, con es el caso de los siguientes procesos:

- Direccionamiento estratégico: Secretaría General.
- Gestión Académica.
- Gestión de Interacción Social: Apoyo al egresado; Relaciones interinstitucionales; Educación continua.
- Procesos de apoyo: Almacén e inventarios.

Se observa que falta control en el proceso de auditorías, por cuanto no se lleva secuencia de los procesos a auditar; algunos procesos no fueron auditados en el periodo anterior o caso contrario en el actual.

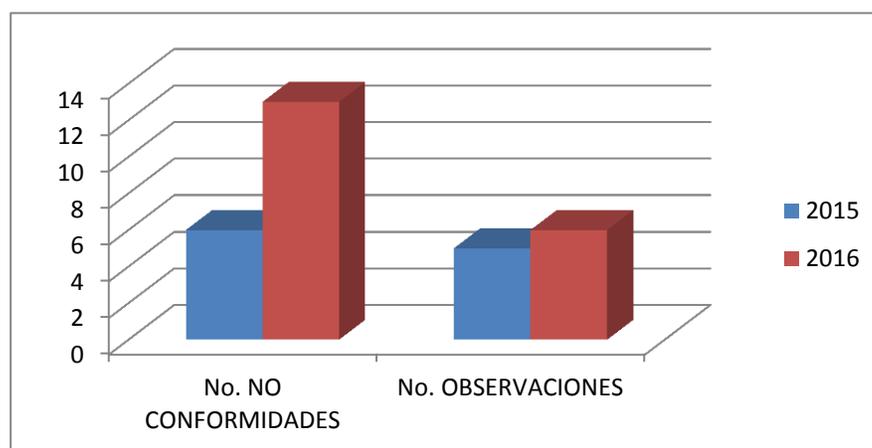
Teniendo en cuenta los requisitos de la norma se pudo evidenciar que los siguientes requisitos han sido detectados como no conformidades u observaciones que han sido reiterativos:

Tabla 12. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 4.2.3

REQUISITO 4.2.3 Control de documentos		
AÑO	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
2015	6	5
2016	13	6

PROCESOS INVOLUCRADOS EN ESTE HALLAZGO	
AÑO 2015	AÑO 2016
ASESORIA JURIDICA	ASESORIA JURIDICA
PAGADURIA Y TESORERIA	PAGADURIA Y TESORERIA
GESTIÓN DOCUMENTAL	GESTIÓN DOCUMENTAL
GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRAFICOS	GESTIÓN DE PROYECTOS
GRANJA EXPERIMENTAL VILLA MARINA	GRANJA EXPERIMENTAL VILLA MARINA
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PLANEACION INSTITUCIONAL
BIENESTAR UNIVERSITARIO	GESTIÓN DE INVESTIGACION
GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	

Figura 6. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 4.2.3

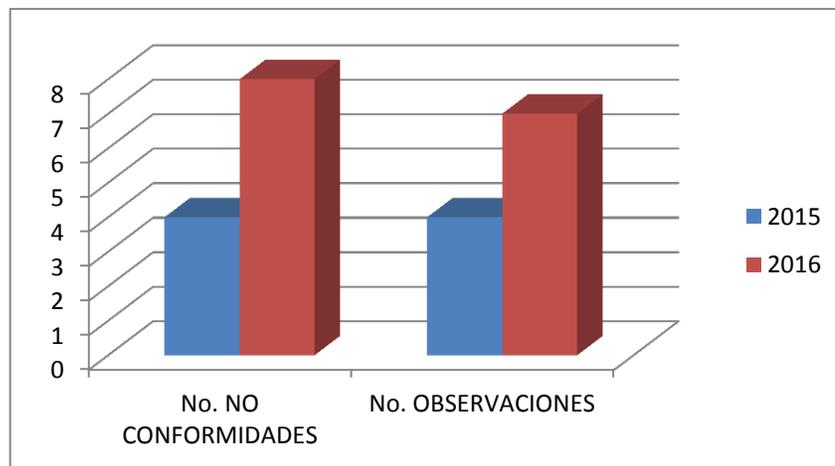


Como se puede observar en la figura 6, el número de No Conformidades encontradas en los ciclos auditorías (2015 -2016) aumentó en 7 No conformidades adicionales a las 6 No conformidades presentadas en ciclo anterior; mientras que las observaciones presentadas, aunque aumentaron de 5 a 6 observaciones destacando que fueron las misma observaciones dadas en el ciclo de auditorías del año 2015. Otro aspecto a destacar es que los hallazgos fueron reiterativos en los mismos procesos (ver tabla 12).

Tabla 13. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 4.2.4

REQUISITO 4.2.4		
Control de los registros		
AÑO	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
2015	4	4
2016	8	7
PROCESOS INVOLUCRADOS EN ESTE HALLAZGO		
AÑO 2015	AÑO 2016	
ASESORIA JURIDICA	ASESORIA JURIDICA	
GESTIÓN DOCUMENTAL	GESTIÓN DOCUMENTAL	
GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRAFICOS	GESTIÓN PRESUPUESTAL Y CONTABLE	
GRANJA EXPERIMENTAL VILLA MARINA	GRANJA EXPERIMENTAL VILLA MARINA	
BIENESTAR UNIVERSITARIO	PAGADURIA Y TESORERIA	
	CONCEPCIÓN, ELABORACIÓN, CONSTRUCCIÓN Y TRANSICIÓN DE SOLUCIONES DE APLICATIVOS EMPRESARIALES Y DE MISIÓN CRITICA ESPECIFICA.	
	COMUNICACIÓN Y PRENSA	
	GESTIÓN DE LABORATORIOS	
	CAPACITACION Y APOYO POSTVENTA	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
	PLANEACION INSTITUCIONAL	

Figura 7. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 4.2.4



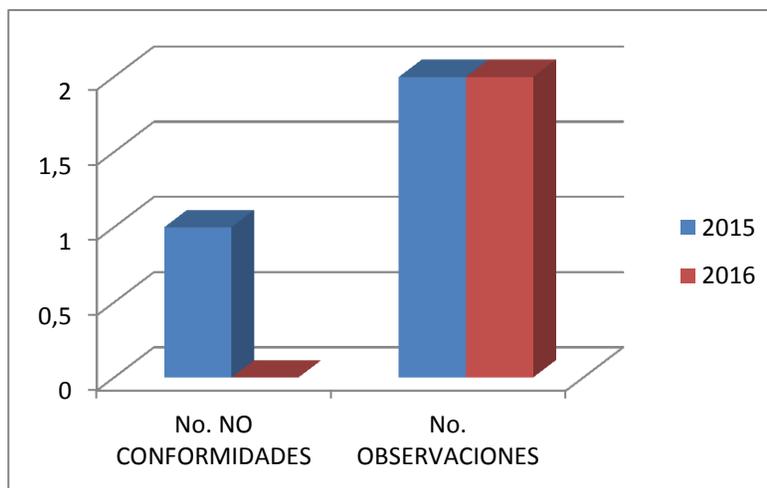
Como se puede observar en la figura 7, el número de No Conformidades encontradas en los ciclos auditorias (2015 -2016) aumentó en 4 No conformidades adicionales a las 4 No conformidades presentadas en ciclo anterior; mientras que las observaciones presentadas aumentaron de 4 a 7 observaciones. Es reiterativo

este hallazgo en algunos procesos, otros se incluyen en este aspecto en el ciclo de auditoría 2016. (ver tabla 13).

Tabla 14. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 6.2

REQUISITO 6.2 Talento humano		
AÑO	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
2015	1	2
2016	0	2
PROCESOS INVOLUCRADOS EN ESTE HALLAZGO		
AÑO 2015		AÑO 2016
GESTIÓN DOCUMENTAL		COMUNICACIÓN Y PRENSA
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
BIENESTAR UNIVERSITARIO		

Figura 8. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 6.2



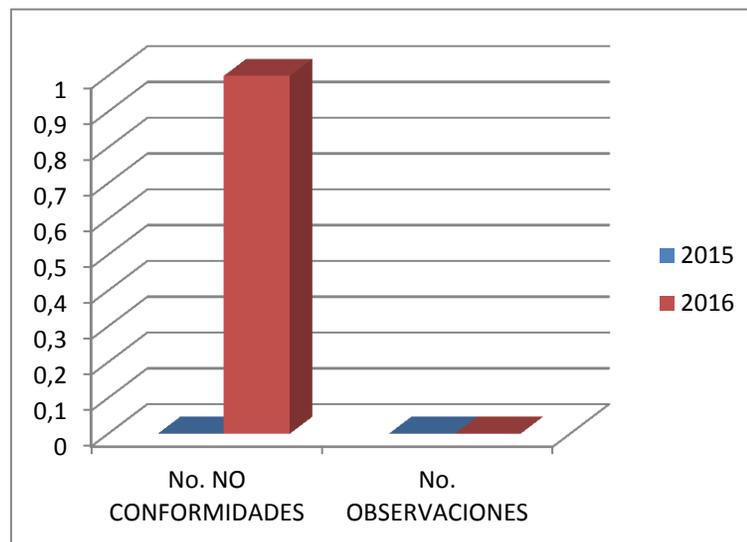
Como se puede observar en la figura 8, el número de No Conformidades encontradas en los ciclos auditorías (2015 -2016) se redujo a cero en comparación con el ciclo anterior; las observaciones presentadas se mantienen. Este hallazgo es reiterativo en el proceso de Gestión del Talento Humano, para el ciclo de

auditoría de 2016 posiblemente las acciones que tomaron en los planes de mejoramiento redujeron ese hallazgo. (ver tabla 14).

Tabla 15. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 6.3

REQUISITO 6.3 Infraestructura		
AÑO	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
2015	0	0
2016	1	0
PROCESOS INVOLUCRADOS EN ESTE HALLAZGO		
AÑO 2015		AÑO 2016
NO SE PRESENTARON HALLAZGOS		GESTIÓN DE LABORATORIOS

Figura 9. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 6.3



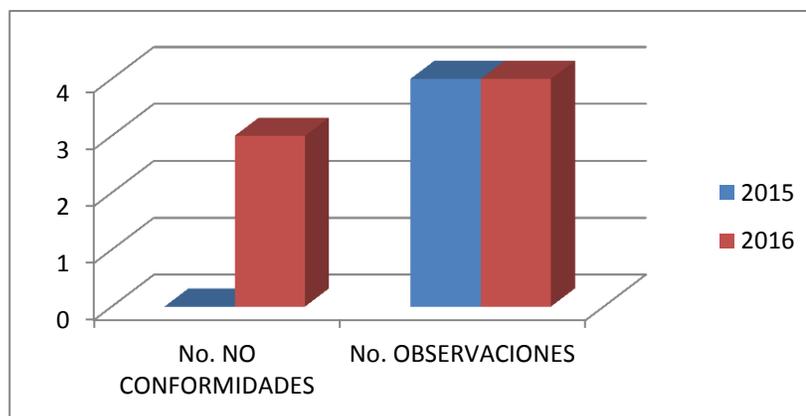
Como se puede observar en la figura 9, el número de No Conformidades encontradas en los ciclos auditorías (2015 -2016) se aumentó en uno (1) en comparación con el ciclo anterior; no se presentaron observaciones en ninguno de los ciclos de auditoría. La no conformidad fue hallada en el proceso de Gestión de Laboratorios donde se presentan problemas con la estructura física y espacios no propicios para el desarrollo de las actividades. En este caso el ambiente de

trabajo no garantiza la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio (ver tabla 15).

Tabla 16. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 6.4

REQUISITO 6.4 Ambiente de trabajo		
AÑO	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
2015	0	4
2016	3	4
PROCESOS INVOLUCRADOS EN ESTE HALLAZGO		
AÑO 2015	AÑO 2016	
GESTIÓN PRESUPUESTAL Y CONTABLE	PAGADURIA Y TESORERIA	
GESTIÓN DOCUMENTAL	CONCEPCIÓN, ELABORACIÓN, CONSTRUCCIÓN Y TRANSICIÓN DE SOLUCIONES DE APLICATIVOS EMPRESARIALES Y DE MISIÓN CRITICA ESPECIFICA.	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	DISEÑO Y ELABORACIÓN DE ESCENARIOS Y CONTENIDOS MULTIMEDIALES BASADOS EN RED	
	COMUNICACIÓN Y PRENSA	
	GESTIÓN DE LABORATORIOS	
	GRANJA EXPERIMENTAL VILLA MARIA	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	

Figura 10. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 6.4

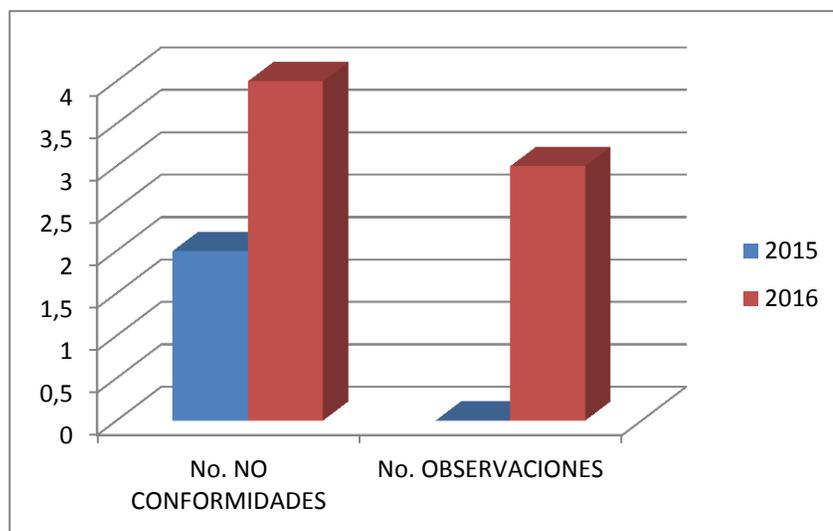


Como se puede observar en la figura 10, el número de No Conformidades encontradas en los ciclos auditorias (2015 -2016) se aumentó de 0 a 3 en comparación con el ciclo anterior; mientras que las observaciones presentadas se mantuvieron en número. Otro aspecto a destacar es que se aumentó el número de procesos con este hallazgo (ver tabla 16).

Tabla 17. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 7.1

REQUISITO 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio		
AÑO	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
2015	2	0
2016	4	3
PROCESOS INVOLUCRADOS EN ESTE HALLAZGO		
AÑO 2015	AÑO 2016	
GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRAFICOS	PAGADURIA Y TESORERIA	
BIENESTAR UNIVERSITARIO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	CONCEPCIÓN, ELABORACIÓN, CONSTRUCCIÓN Y TRANSICIÓN DE SOLUCIONES DE APLICATIVOS EMPRESARIALES Y DE MISIÓN CRITICA ESPECIFICA.	
	DISEÑO Y ELABORACIÓN DE ESCENARIOS Y CONTENIDOS MULTIMEDIALES BASADOS EN RED	
	PLANEACION INSTITUCIONAL	
	GESTIÓN DE INVESTIGACION	

Figura 11. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 7.1

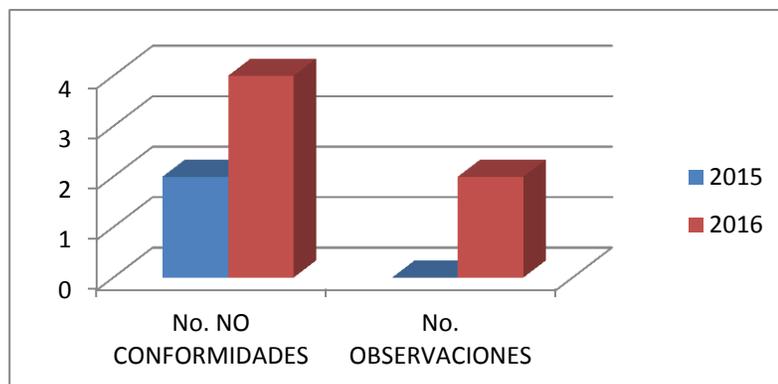


Como se puede observar en la figura 11, el número de No Conformidades encontradas en los ciclos auditorias (2015 -2016) se aumentó de 2 a 4 en comparación con el ciclo anterior; las observaciones aumentaron de 0 a 3, indicando que se incluyen nuevos procesos que presentan debilidades en la planificación. (ver tabla 17).

Tabla 18. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 7.2

REQUISITO 7.2		
Procesos relacionados con el cliente		
AÑO	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
2015	2	0
2016	4	2
PROCESOS INVOLUCRADOS EN ESTE HALLAZGO		
AÑO 2015		AÑO 2016
GESTIÓN DOCUMENTAL		ASESORIA JURIDICA
BIENESTAR UNIVERSITARIO		GRANJA EXPERIMENTAL VILLA MARINA
		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Figura 12. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 7.2

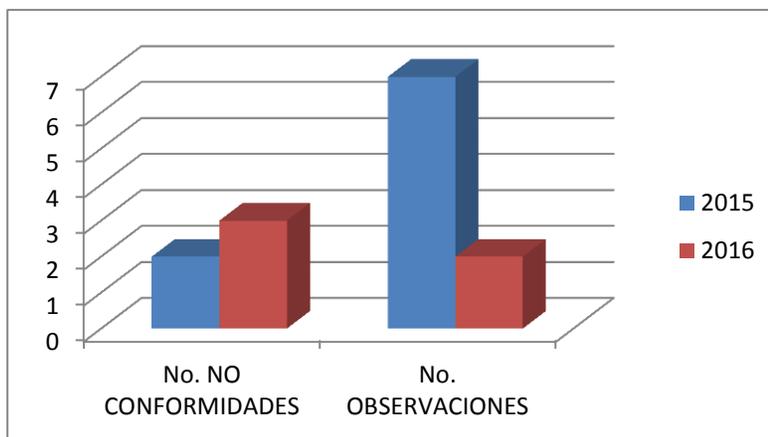


Como se puede observar en la figura 12, el número de No Conformidades encontradas en los ciclos auditorias (2015 -2016) se aumentó de 2 a 4 en comparación con el ciclo anterior; las observaciones aumentaron de 0 a 2. (ver tabla 18).

Tabla 19. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 7.5

REQUISITO 7.5 Producción y prestación del servicio		
AÑO	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
2015	2	7
2016	3	2
PROCESOS INVOLUCRADOS EN ESTE HALLAZGO		
AÑO 2015		AÑO 2016
ASESORIA JURIDICA		ASESORIA JURIDICA
DISEÑO Y ELABORACIÓN DE ESCENARIOS Y CONTENIDOS MULTIMEDIALES BASADOS EN RED		GESTIÓN DOCUMENTAL
GRANJA EXPERIMENTAL VILLA MARIA		GESTIÓN DE INVESTIGACION
BIENESTAR UNIVERSITARIO		
SEDE SOCIAL VILLA MARINA		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		

Figura 13. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 7.5

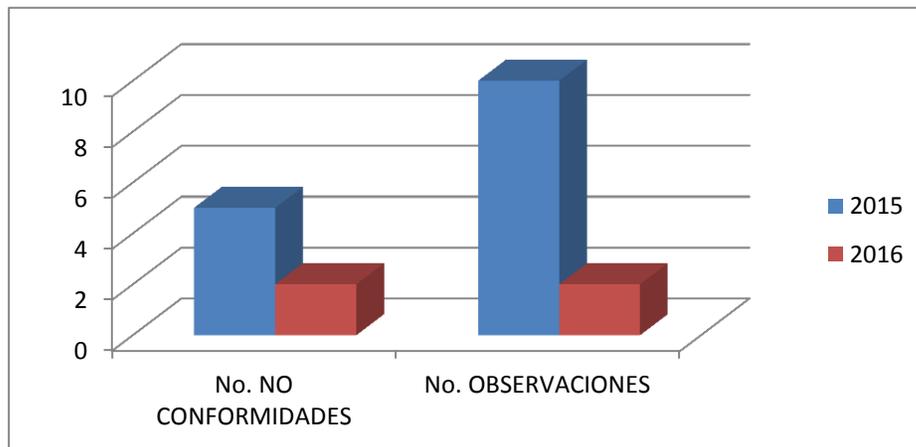


Como se puede observar en la figura 12, el número de No Conformidades encontradas en los ciclos auditorias (2015 -2016) se aumentó de 2 a 3 en comparación con el ciclo anterior; mientras que las observaciones disminuyeron de 7 a 2, indicando que las acciones planteadas fueron efectivas. (ver tabla 19).

Tabla 20. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 8.

REQUISITO 8 (todo el numeral) Medición, análisis y mejora		
AÑO	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
2015	5	10
2016	2	2
PROCESOS INVOLUCRADOS EN ESTE HALLAZGO		
AÑO 2015		AÑO 2016
GESTIÓN PRESUPUESTAL		
GESTIÓN DOCUMENTAL		GESTIÓN DOCUMENTAL
GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRAFICOS		
DISEÑO Y ELABORACIÓN DE ESCENARIOS Y CONTENIDOS MULTIMEDIALES BASADOS EN RED		
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		
BIENESTAR UNIVERSITARIO		

Figura 14. Total de no conformidades y observaciones en los procesos referentes al requisito 8



Como se puede observar en la figura 14, el número de No Conformidades encontradas en los ciclos auditorias (2015 -2016) se disminuyó de 5 a 2 en comparación con el ciclo anterior; y las observaciones disminuyeron de 10 a 2, indicando que las acciones planteadas fueron efectivas. (ver tabla 20).

En el año 2015 el número de No Conformidades fue menor a las del año 2016 demostrando que las acciones tomadas para el mejoramiento no han sido efectivas y/o el seguimiento a las mismas no ha sido adecuado. Las debilidades mayores se encuentran en el cumplimiento de los requisitos 4.2.3 Control de documentos y 4.2.4 Control de requisitos.

4.3 ACCIONES DE MEJORA

1. Establecer indicadores diferentes a “Satisfacción del cliente” y “Quejas, reclamos y sugerencias”, no se tienen identificados indicadores para medir la gestión y efectividad de las actividades que ejecutan los procesos.

2. Crear un programa de capacitación institucional que permita a los funcionarios administrativos nuevos y antiguos actualizarse constantemente en sistemas de gestión.
3. Crear un grupo o comité de apoyo al Sistema Integrado de Gestión, conformado en lo posible por los líderes de cada proceso, con el fin de fortalecer el equipo de trabajo, el cual debe recibir capacitaciones permanentes tanto en la ejecución como en verificación y seguimiento.
4. Realizar capacitaciones permanentes en auditoría a los funcionarios que han sido designados como auditores, con el fin de fortalecer los conocimientos y competencias que se deben adquirir para el desarrollo efectivo de dicha función.
5. Fortalecer la Oficina de Administración del Sistema Integrado de Gestión con el suficiente personal que permita cubrir las necesidades y se realice el seguimiento efectivo y periódico a todos los procesos que conforman el sistema

5. CONCLUSIONES

1. Se concluye que el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona no es eficaz, según la percepción que tienen los funcionarios administrativos.
2. El 45,54% de los funcionarios administrativos de la Universidad de Pamplona tienen la percepción de que el Sistema Integrado de Gestión no es eficaz y que aún no han tomado conciencia de la importancia del seguimiento y la mejora del sistema necesarios para lograr la satisfacción de las partes interesadas.
3. Las acciones tomadas en las auditorías internas realizadas a los procesos que conforman el SIG de la Universidad de Pamplona no han eliminado la causa raíz de los hallazgos encontrados, persistiendo en los ciclos de auditoría programados la falta de seguimiento continuo y oportuno a los planes de mejoramiento propuestos por cada uno de ellos.
4. Se establecieron acciones de mejora para la eficacia del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona y así cambiar la percepción que tienen los funcionarios administrativos.

6. RECOMENDACIONES

1. A la Alta Dirección se le recomienda fortalecer su compromiso y liderazgo frente al direccionamiento del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona, se requiere mayor presencia para el logro de objetivos y mejoramiento del mismo.
2. Utilizar todos los canales de comunicación (correo, página web, medios impresos) con el fin de hacer más efectiva la comunicación entre las partes interesadas. Cualquier modificación, actualización a los procesos se debe comunicar de manera efectiva y a tiempo, y es necesario tener actualizado el centro interactivo en la página web de la Universidad.
3. Desarrollar planes de capacitación y actualización de todos los funcionarios de la Universidad de Pamplona, donde se incluyan tanto contratistas como personal de planta y provisionales, con el fin de concientizar al personal de la importancia del sistema de gestión y las ventajas que conlleva el mejoramiento continuo de los procesos. Esta capacitación debe reforzar el compromiso de la alta dirección, así como el estímulo a los empleados en su ejecución. Adicionalmente, este plan debe incluirse en la inducción de nuevos empleados.
4. Realizar evaluación de las acciones tomadas en cada plan de mejoramiento aprobado, involucrando a los grupos de mejoramiento de cada proceso, con el fin de evidenciar si realmente con dichas acciones se están atacando la causa raíz de la no conformidad, y ajustarlas para que realmente se dé una mejora continua en el proceso.
5. Realizar una revisión de los perfiles y funciones asignados al personal, con el fin de que sus competencias y habilidades le permitan desarrollar las actividades correctamente dentro del proceso.
6. Realizar la transición a la norma ISO9001-2015, en el cual hace su enfoque en procesos, que le permita a la Universidad de Pamplona redefinir el mapa de procesos, por cuanto algunos de ellos están basados en las funciones por dependencias.
7. Iniciar el proceso de integración con otros sistemas como Salud y Seguridad en el trabajo, Gestión ambiental, que le permitan a la Institución reducir la duplicidad de actividades, el retrabajo y los retrasos en la ejecución de las actividades que conlleva a mejorar la toma de decisiones y aprovechamiento de recursos.

7 BIBLIOGRAFIA

Normas Técnicas

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de Gestión de la Calidad Requisitos NTCISO 9001-2009. Bogotá DC: El Instituto, 2009.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá D.C: El Instituto, 2005.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000-2009. Bogotá DC: El Instituto, 2009

Trabajos de grado, monografías y tesis

SUAREZ RIVERA, Marcela y Riaño, Sandra Johana. Evaluación del sistema de gestión de calidad del ICBF en Cúcuta basado en la percepción de los funcionarios. Trabajo de grado Especialista en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad. Pamplona. Universidad de Pamplona. Facultad de Ingenierías y Arquitectura. 2014.

AMAYA BERMUDEZ, Jesús Ernesto y Amaya García, Nelson. Diseño del sistema integrado de gestión para el proceso de producción de agua envasada, para la empresa J.P.N Alimentos Ltda. Trabajo de grado Especialista en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad. San José de Cúcuta. Universidad de Pamplona. Facultad de Ingenierías y Arquitectura. 2014.

Páginas en internet

http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=46486 Organización Internacional para la Estandarización (ISO).

<http://www.actiweb.es/gestiónpublica2010/historia.html>

<http://200.93.163.768080zpdfsig0102.pdf>

<http://www.eumed.net/ce/2008b/rvm.htm>

http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/publicacion/publicado/index.htm

8 ANEXOS

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN.

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ
Estudiantes: Elisabeth Ramón Camargo / Alix Torres Vera

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

Como estudiantes de la Especialización en Sistemas Integrados de Gestión HSEQ de la Universidad de Pamplona queremos hacer el estudio de la percepción que tienen los funcionarios de la eficacia del SIG, para lo cual lo invitamos a participar con el diligenciamiento de esta encuesta. Agradecemos que respondan con la mayor sinceridad posible y con libertad ya que esta encuesta tiene sólo un carácter académico.

Tiempo laborando en la institución: _____

Afirmación	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
1. El SIG ha contribuido a que la Universidad alcance sus objetivos de calidad.					
2. La implementación de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP1000-2009 han logrado contribuir a la organización y el control de las actividades de su proceso.					
3. La Universidad ha sido más eficaz y competitiva, gracias a la cultura de mejoramiento continuo que se promulga con los sistemas de gestión.					
4. Tener certificados los sistemas de gestión hace los procesos más ágiles y es clara la orientación a la prestación del servicio.					
5. La Universidad ha logrado aumentar la satisfacción de sus partes interesadas durante los últimos años.					
6. Los sistemas de gestión han contribuido a que el personal sea más cualificado y competente en el desarrollo de sus funciones.					
Desde su punto de vista, en que aspectos considera que debe mejorarse el mantenimiento de los sistemas de gestión de la Universidad?					

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN.