



Universidad de Nariño

Consejo Académico

ACUERDO NUMERO 104 (Septiembre 22 de 2011)

Por la cual se aprueba la realización del Diplomado en Implementación del Sistema de Gestión de Calidad según Norma ISO 9001:2008, como opción de grado para egresados del Programa de Administración de Empresas.

EL CONSEJO ACADEMICO DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO, en uso de sus atribuciones reglamentarias y estatutarias, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Acuerdo No. 099 de 1999, modificado por el Acuerdo 086 de 2001, el Consejo Académico de la Universidad de Nariño, define las líneas de grado para los programas de Comercio Internacional y Mercadeo y Administración de Empresas, de acuerdo a las propuestas presentadas por los Comités Curriculares correspondientes.

Que mediante Acuerdo No. 086 de Agosto 30 de 2011, el Consejo de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas a petición del Comité Curricular y de Investigaciones del Departamento de Administración de Empresas, recomienda avalar la realización del Diplomado en Implementación del Sistema de Gestión de Calidad según Norma ISO 9001:2008, como opción de grado para egresados del Programa de Administración de Empresas.

Que en los Acuerdos 099 de 1999 y 086 de 2001, precitados, se establece que este Diplomado, le permitirá al estudiante optar al título profesional del programa de Administración de Empresas.

Que por otra parte, por Acuerdo No. 112 de 2004, el Consejo Académico aprobó la reforma curricular del Programa de Administración de Empresas, donde se contempla, en el componente 4 "Proyección Social" numeral 4.5 "Tesis y Diplomados" que: "Las tesis, aparte de sus investigaciones de caso y generales, son concebidas igualmente como la identificación y solución de problemáticas específicas empresariales y por tanto son un valioso aporte a la proyección social. Los diplomados, como opción de trabajo de grado, contemplan un trabajo final aplicado a una empresa, con el mismo criterio. Ambas opciones están en la línea de desarrollo empresarial".

Que en la actualidad se encuentra preinscritos al Diplomado mencionado, un total de 44 interesados.

Que el día 11 de agosto de 2011, el Departamento de Administración de Empresas llevó a cabo una reunión con los interesados, en la cual se hizo la propuesta formal del diplomado en cuestión, en virtud de los actos administrativos arriba mencionados y sobre el Acuerdo No. 018 de 2003, emanado del Consejo Académico, que reglamenta los parámetros para la realización de diplomados, como requisito parcial para optar al título profesional.

Que de igual manera, la Oficina de Planeación oficio OP-502 del 8 de septiembre de 2011, presenta el estudio financiero que conlleva la realización del Diplomado en Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad Norma ISO 9001:2008.

Que este Organismo en sesión del 7 de septiembre de 2011, estudió la propuesta de Diplomado y recomendó hacer algunas aclaraciones y ajustes en relación a aspectos como: gastos por pago a monitores, auxiliares y auxilio económico a estudiantes; discriminación del rubro "Otros Gastos Generales" y "gastos de inversión" y certificación que haga constar la experiencia docente de quienes ofrecerán el Diplomado y resultados de la convocatoria.

Que mediante oficio CEA-CO-259, la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, da respuesta a las recomendaciones antes planteadas, las cuales fueron constatadas por la Vicerrectoría Académica y el Asesor de Desarrollo Académico, para lo cual mediante oficio ADA-193 – 11 del 14 de septiembre, emite concepto favorable sobre la propuesta de diplomado e informa que las observaciones en el componente presupuestal y académicos, cumple con los requerimientos solicitados, para lo cual recomienda la anuencia para su apertura.

Que de otra parte, el Comité Curricular y de Investigaciones del Departamento de Administración de Empresas, mediante Proposición No. 047 de agosto 19 del presente año, recomienda la designación de los docentes que ofrecerán los módulos del Diplomado, en la modalidad de OPS.

Que este Organismo, mediante consulta realizada del 19 al 22 de septiembre, consideró pertinente avalar la el Diplomado en mención, en consecuencia,

ACUERDA:

ARTICULO 1º. Aprobar la realización del Diplomado en Implementación del Sistema de Gestión de Calidad según Norma ISO 9001:2008, como opción de grado para egresados del Programa de Administración de Empresas, de conformidad con el documento adjunto.

PARAGRAFO 1º. La duración del Diplomado será de 180 horas presenciales y 60 prácticas en empresas, que se desarrollará los días viernes de 6 a 10 p.m. y sábados de 7 a.m. a 1 p.m., en las aulas de la VIPRI y/ o de la Universidad de Nariño, sede Torobajo, de conformidad con el cronograma que para el efecto establezca el Departamento de Administración de Empresas, el cual registrará a partir de la expedición del presente acuerdo.

PARAGRAFO 2º. El costo del Diplomado será de 2 SMLV, pagaderos en dos cuotas, así: 50% a la matrícula del Diplomado y el otro 50% a los 45 días de iniciado el curso, actividad a realizarse por la tesorería de la Universidad de Nariño.

ARTICULO 4º. Establecer un mínimo de 19 estudiantes en el Diplomado, como punto de equilibrio.

ARTICULO 5º. Aprobar el siguiente presupuesto, para la realización del Diplomado en mención:

DETALLE/PERIODO	B/2011
TOTAL GASTOS	18.700.000
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	16.700.000
SERVICIOS PERSONALES	8.009.805
MONITORES Y AUXILIARES	682.551
Auxilio Económico a Estudiantes	682.551
Auxilio a Monitores	682.551
HONORARIOS	7.327.254
Prestación de Servicios profesionales	7.327.254
Honorarios H-C	4.447.254
Honorarios por Prestación de Servicios(docentes jurados)	2.880.000
GASTOS GENERALES	3.080.195
MATERIALES Y SUMINISTROS	1.580.195
Papelaría y Utiles de Escritorio	502.746
Materiales y Suministros Varios	1.077.449
IMPRESOS Y PUBLICACIONES	700.000
Impresos y Publicaciones	700.000
OTROS GASTOS GENERALES	800.000
Comunicaciones y Transporte	800.000
TANSFERENCIAS	5.610.000
Universidad de Nariño	5.610.000
GASTOS DE INVERSION	2.000.000
PLAN DE DESARROLLO PENSAR LA UNIVERSIDAD Y LA REGION	2.000.000
PROGRAMA MODERNIZACION DE LA INFRAESTRUCTURA	2.000.000
Subprograma Dotación de Equipos Varios	2.000.000

RESUMEN PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS

DETALLE/PERIODO	B/2011
TOTAL DE INGRESOS	18.700.000
TOTAL GASTOS	18.700.000
SUPERAVIT ó DEFICIT	0

ARTICULO 6°. Autorizar a la FACEA, la designación de los siguientes docentes, quienes ofrecerán los módulos del Diplomado en Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2008, así:

NOMBRE	CEDULA	MODULO	HORAS	CATEGORIA
GARZON NARVAEZ JULIO IGNACIO	11301995	IV	48	H.C. ASISTENTE
ARTURO ARTURO NELSON	13805220	V	24	T.C. ASISTENTE
PANTOJA BASTIDAS VICTOR WILLIAM	12979877	VI	40	H.C. ASISTENTE
INSUASTY CUELLA MARIA ANGELICA	36950111	II	24	AUXILIAR
SUAREZ GUERRERO GIOVANNY	98399445	I	22	EXTERNO
BOMES SOLARTE GERMAN	98383525	III	22	EXTERNO

ARTICULO 6°. Establecer que lo relacionado con la inversión, metodología, evaluación, duración y demás aspectos, se regirán por lo reglamentado en el Acuerdo No. 086 del 19 de junio de 2001, expedido por el Consejo Académico.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE.

Dado en San Juan de Pasto, el 22 septiembre de 2011.


EDMUNDO CALVACHE LOPEZ
Presidente


FERNANDO GUERRERO FARINANGO
Secretario General

PROPUESTA:

DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD NORMA ISO 9001:2008

DIRIGIDO A:

A egresados del Programa de Administración de Empresas, como opción de grado para obtener el título profesional correspondiente.

1. PRESENTACION.

El diplomado es una opción que tienen los egresados del Programa de Administración de Empresas como trabajo de grado, como alternativa en los administradores de empresas de la universidad de Nariño para optar al título profesional, es de anotar que el aludido diplomado, es de gran importancia, toda vez que generara para las empresas oportunidad de talento humano cualificado en el manejo de normas internacionales de calidad.

El reto que se presenta en pleno siglo XXI, definitivamente está sustentado en la calidad que se exige por parte de compradores y consumidores de bienes , productos en el mercado, a si como a la prestación de servicios de gran satisfacción y ello lo deja percibir de manera técnica e internacional la normatividad de las ISO, que conociendo su fundamentación y contenido permite que las empresas u organizaciones que implementen bajo el sistema de gestión de la calidad, entran a aplicar instrumentos como, el PHVA, planeación estratégica, direccionamiento estratégico, construcción a través de la trazabilidad de un producto o servicio y el manejo de controles como las auditorías internas que termina con un plan de mejoramiento continuo todo encaminado a la satisfacción del cliente tanto interno como externo y generando empresarialmente una cultura de la calidad.

2. JUSTIFICACION.

En la medida de las necesidades de formación en áreas o temáticas de impacto en las organizaciones o empresas a nivel local, regional, nacional e internacional, frente a el tema de calidad y un servicio con eficacia, eficiencia y efectividad para los clientes, a través de procesos estandarizados, manejo documental, cumplimiento de indicadores entre otros son lo que permite que el diplomado planteado rinda los frutos gerenciales para los administradores de empresas egresados de la universidad de Nariño, es de vital importancia llevar a la realidad esta opción de grado permitiendo el manejo y consolidación de competencias frente al tema en los participantes del diplomado.

Lo requiere la pequeña, mediana y gran empresa talento humano calificado y cualificado que le permita llevar de manera directa la aplicación de una competencia como es la aplicación de implementación de sistemas de gestión de la calidad con base en construcción de procesos y procedimientos estandarizados dentro de las diferentes áreas llevando a un mejor control optimización de recursos y maximización de la mano de obra en su rendimiento en eficiencia y eficacia dentro sus labores y aplicación de competencias.

Además, se constituye en una alternativa de calidad, concurrente con las políticas del Ministerio de Educación Nacional para minimizar el tiempo de permanencia de egresados no graduados de las IES. Así mismo es expresión de proyección social de la Universidad.

FUNDAMENTOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASE RACIONAL

“Los sistemas de gestión de la calidad con base en la norma internacional ISO 9001:2008, pueden ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción del cliente”.

“Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y son generalmente denominadas como requisitos del cliente. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización. En cualquier caso, es finalmente el cliente quien determina la aceptabilidad del producto. Dado que las necesidades y las expectativas de los clientes son cambiantes y debido a las presiones competitivas y a los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y procesos”.

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

3. AREAS TEMATICAS CURRICULARES

Las áreas que se complementarán son:

- Administración y Organizaciones
- Desarrollo Gerencial
- Gerencia Estratégica
- Mejoramiento continuo

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo general:

Generar en los estudiantes de administración de empresas el fortalecimiento de sus conocimientos, siguiendo la construcción de competencias frente al manejo e implementación de sistema de gestión de la calidad con base en normas internacionales en organizaciones o empresas dentro de los diferentes sectores productivos

4.2. Objetivos específicos:

- Crear competencias en los participantes en la interpretación y aplicación de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 y presentar desde diferentes perspectivas de los estudiantes el énfasis en el ciclo PHVA, definiendo el modelo de gestión y los pasos de certificación de calidad, para una consecución del mejoramiento continuo en la empresa.
- presentar las bases fundamentales que permitan interpretar los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 y su aplicación en los S.G.C.
- Fundamentar los sistemas de auditorías internas de calidad en las organizaciones con base en norma ISO 19011:2002
- Lograr el manejo de competencias y habilidades en los participantes

5. CONTENIDOS TEMATICOS

MODULO I: FUNDAMENTOS DE LA NORMA Y EL SGC NUMERALES 1, 2, 3, 4 DE NORMA Cliente y Calidad: La Gestión de la Calidad TIEMPO 22 HORAS

Objetivo. Brindar metodologías para la determinación de las expectativas de los clientes y el proceso de fundamentación para asegurar el cumplimiento y mejoramiento de indicadores de medición de la percepción de los clientes con la calidad recibida y la aplicación de la norma.

- Introducción a la Calidad. Conceptos de Calidad
- Evaluación de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Planificación al Cumplimiento de expectativas del cliente
- Revisión de Contratos
- Control y mejora de la satisfacción de los requerimientos del cliente
- Comunicación y Enfoque al Cliente

Bibliografía recomendada:

- NORMAS ISO 9001-9004
- NORMAS ISO 9001:2008
- NORMAS ISO 19011:2002
- Normas ISO 9000

MODULO II: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION NUMERAL 5 DE NORMA Planificación de un Sistema de Gestión de la Calidad TIEMPO 24

Objetivo. Suministrar Conocimientos y Herramientas para la Planificación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

- Planeación Estratégica de la Calidad.
- Direccionamiento
- Marco Estratégico
- Proceso de Dirección para la Gestión. Definición de la Visión, misión y política de Calidad. Objetivos Organizacionales, Cultura de la Organización

- Estructura Organizacional para un SGC, Enfoque de Procesos. Caracterización de procesos.
- Planificación de la Calidad.
- Objetivos de la Calidad. Indicadores de gestión. Balance Score Care
- Indicadores de gestión y definición de acciones de mejoramiento.
- *Documentación de un sistema de calidad.*
- Planificación de un Sistema Documental; Generación de Manuales de Calidad
- Generación de Procedimientos obligatorios del SGC
- Generación de Registros de un Sistema de Gestión de la Calidad

Bibliografía recomendada:

STEINER A. GEORGE, "Planeación Estratégica"
 H. KOONTZ. Estrategia, Planificación y Control
 DAVID, Fred R.: Conceptos de Administración Estratégica
 Norma ISO 9000
 Norma ISO 9001:2008

**MODULO III: GESTION DE LOS RECURSOS NUMERAL 6 DE NORMA
 Gestión de los Recursos TIEMPO 22 HORAS**

Objetivo específico. Suministrar el esquema de liderazgo y metodologías bajo el cual la Gerencia debe asegurar la gestión de recursos que permitan una eficaz gestión de la Calidad

- Planeación y Gestión de los recursos de Infraestructura, personal. Medición y mejora de las Competencias
- Comunicaciones.
- Recursos y requisitos del ambiente para asegurar la calidad

Bibliografía recomendada:

Idalberto Chiavenato , "Introducción a la teoría general de la administración", Editorial Mc Graw-Hill, Cuarta Edición
 Norma ISO 9000
 Norma ISO 9001:2008

**MODULO IV: REALIZACION DEL PRODUCTO O SERVICIO NUMERAL 7 DE LA NORMA
 Gestión de los Procesos de Realización y del Servicio TIEMPO 48 HORAS**

Objetivo específico: Dar conocimiento y herramientas que permitan el desarrollo de habilidades para la planeación, realización, evaluación y mejora de los procesos que generan valor (producción y prestación del servicio) con un enfoque de aseguramiento y mejoramiento de la calidad.

- Planificación de la realización y control del producto. Planificación de Producto
- Planificación y desarrollo del diseño
- Control de la Realización del Producto o Servicio
- Procesos de control de la producción, prestación del servicio.
- Control del Proceso y Supervisión: Instructivos y métodos de control procesos de manufactura. Identificación de Productos y Trazabilidad
- Procesos de apoyo relacionados con el producto y procesos de producción y prestación del servicio
- Seguimiento y medición de los procesos y productos
- Compras y programas de selección, evaluación y mejora de Proveedores
- Proceso de control de equipos de inspección medición y ensayo: Metrología
 Control de Equipos de Realización– Mantenimiento: Preventivo y Correctivo
- Aseguramiento del producto en empaque y almacenamiento.

Bibliografía recomendada:

- NORMAS ISO 19011:2002
- Norma ISO 9000
- Norma ISO 9001:2008
- Karl Albrecht, Ron Zemke, Gerencia del Servicio, editorial Legis, 2000
- L. Tawfik, A. M. Chauvel, Administración de la Producción, Mc. Graw Hill
- Gustavo Velásquez m. , Administración de los Sistemas de producción
- Samuel Eilon, Producción, planificación, organización y control

**MODULO V: MEDICION, ANALISIS Y MEJORA NUMERAL 8 DE LA NORMA
Mejoramiento Continuo- Gestión de Procesos TIEMPO 24 HORAS**

Objetivo específico. Suministrar conocimientos, herramientas y metodologías para el mejoramiento de un Sistema de Gestión de Calidad en un Organización a través del seguimiento y medición y toma de acciones correctivas.

- Seguimiento y Medición de Procesos
- Seguimiento de Producto. Indicadores de Calidad de producto, Control de producto No conforme. Análisis de datos. Grupos de Gestión de Mejora.
- Técnicas de análisis de datos
- Metodologías de Mejoramiento Continuo: Acciones correctivas y Preventivas
- Metodología para la Revisión Gerencial.

Bibliografía recomendada:

- Administración de Organizaciones , Martinez F. Carlos, Blank Leon
- Admón. Total del Mejoramiento continuo H. James Harrington , Mac Graw H.
- Gerencia Estratégica , Jena Paul Sallanave, Norma ed. 2000
- Una Nueva Dimensión de la Admón. Peter Drucker, Mac Graw Hill
- Norma ISO 9000
- Norma ISO 9001:2008

**MODULO VI: AUDITORIA INTERNA NUMERAL 8.2.2 DE LA NORMA Y LA NORMA ISO 19011:2002,
DIRECTRICES A.I. DEL SGC
Auditorías Internas de Calidad TIEMPO 40 HORAS**

Objetivo específico. Capacitar y certificar a los participantes en las definiciones, métodos y metodologías para la gestión del proceso de auditoría interna de calidad en concordancia de requisitos de norma ISO 10018.

- Conceptualizaciones: auditorías, tipos, etapas de aplicación, auditores, experticia en las auditorías
- programación y planificación de auditorías internas
- Calificación de Auditores
- Gestión del Proceso de Auditoría Internas de Calidad
- Ejecución de las Auditorías Internas de Calidad

Bibliografía recomendada:

- NORMAS ISO 19011:2002
- Norma ISO 9000
- Norma ISO 9001:2008

6. BASE NORMATIVA

- NORMAS ISO 9001-9004
- NORMAS ISO 9001:2008
- NORMAS ISO 19011:2002
- Normas ISO 9000

7. LOGRO DE COMPETENCIAS:

- Manejo de trabajo en equipo
- Manejo de caracterización de procesos y procedimientos
- Habilidades comunicativas
- Habilidades construcción de indicadores
- Habilidades en auditorías internas
- Identificación de hallazgos en las organizaciones
- Habilidades de servicio al cliente

8. METODOLOGIA:

Ejecución de las Auditorías Internas de Calidad.																		X	X	X	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---	---	--