



SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE SENSIBILIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CORPORACIÓN
UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS SECCIONAL BELLO

Elaborado por:

Paula Andrea Holguín Ruiz

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
SECCIONAL BELLO

2011

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
AGRADECIMIENTOS	6
CALIFICACIÓN JURADO	8
1.1. Objetivos.....	9
1.1.1. Objetivo general	9
1.1.2. Objetivos específicos	9
1.2. Planteamiento del problema.....	10
1.2.1. Descripción del problema.....	10
1.2.2. Justificación	10
1.3. Delimitación.....	12
1.3.1. Delimitación Espacial.....	12
1.3.2. Delimitación Temporal	13
1.4. Alcance	13
1.5. Metodología	13
1.5.1. Recolección de datos	15
1.5.2. Población	15
1.5.3. Expresión de datos.....	16
1.5.4. Etapas de la investigación	17
2. MARCO REFERENCIAL.....	19
2.1. Marco legal	19
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD UNIMINUTO BELLO.....	20
2.2. Marco contextual.....	21
2.3. Marco conceptual	22
2.4. Marco teórico	31
2.3 Modelo de calidad de Edwards Deming.....	31
3. MODELOS	35
3.1. Modelo N° 1 metodología de sensibilización del sistema de gestión de calidad de la (Universidad del valle, 2008)	35



3.2.	Modelo N° 2 guía administrativa para implementar el sistema de gestión de calidad universidad Medellín pymes de Boyacá sector económico universidad de Medellín.....	37
3.3.	Modelo N° 3 procesos de implementación del sistema de gestión de calidad en el Sena	37
3.4.	<i>Sistematización de evidencias de sensibilización de la corporación universitaria minuto de dios seccional bello</i>	39
3.5.	Estrategias de sensibilización.....	41
3.5.1.	<i>Capacitación 5 “s”</i>	41
4.	PRESENTACIÓN DEL SGC	49
4.1.	Propuesta de creación de la imagen (mascota) del sistema de gestión de la calidad.....	49
4.2.	Curso de auditoría interna.....	51
4.3.	Diagnóstico de las áreas de apoyo administrativo.....	51
5.	RESULTADOS ETAPA DE SENSIBILIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SECCIONAL BELLO	53
5.1.	Clasificación De Evidencia.....	53
5.2.	Etapas De La Investigación	54
	CONCLUSIONES.....	59
	RECOMENDACIÓN	60
	BIBLIOGRAFÍA	61
	ANEXOS	64



INTRODUCCIÓN

La Seccional Bello, dada la dinámica de crecimiento acelerado y la reestructuración que viene dando, ha realizado esfuerzos para implementar herramientas administrativas para la mejora de sus procesos; una de ellas es la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, si bien se ha avanzado en la estructuración de los procesos y procedimientos las evidencias han sido un poco desatendidas, es por ello, que es importante realizar una sistematización de la sensibilización con nuevas herramientas y dinámicas que permitan completar el ciclo del Sistema de Gestión de Calidad y poder ser replicadas en los diferentes centros de operación, ya que la perspectiva definida para la Corporación es multicampos. (Planeación y Desarrollo 2009)

La organización busca una cultura de calidad como práctica permanente, que aliente la participación y conducta madura de todos los miembros de la organización, en ella se espera de que las personas se comprometan y sean responsables. (Planeación y Desarrollo 2009). UNIMINUTO Seccional Bello y sus Centros de operación desea convertir en una fortaleza la implementación del Sistema de Gestión de Calidad que encamine a la organización hacia la excelencia, y por ende hacia el éxito.

La percepción y motivación que tengan los empleados determina el éxito de los proyectos institucionales, esto abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características y calidad de la cultura organizacional. Es por ello que es importante sensibilizar y volcar grandes recursos para incorporar la cultura de la calidad en el quehacer cotidiano de los



colaboradores. La necesidad de sistematizar el proceso de sensibilización en UNIMINUTO Bello es que se convierta en un modelo y una experiencia que permita difundir en todos los demás centros de operación además de verificar la conceptualización del funcionamiento de la sensibilización durante el año 2010.



AGRADECIMIENTOS

Quiero dedicar este trabajo a Dios y mi familia quienes fueron la luz que me ilumino durante estos 5 años de formación profesional, quienes me acompañaron en cada una de mis locuras y fueron siempre mis más fervientes hinchas.

A mi madre patricia por todo lo que me han brindado en esta vida, especialmente por sus sabios consejos y por estar a mi lado en los momentos más difíciles.

A mi hijo Alejandro quien me acompañó en silencio con una comprensión a toda prueba.

A mis amigos quienes se convirtieron en una familia adoptiva en concepción.

A mi jefe, Doctor Jorge Gallego quien en cada momento creyó en mí y siempre depositó su confianza infinita en mis capacidades, quien me orientó en el camino de la sabiduría y conocimiento. Quien siempre con un abrazo fraternal en los momentos difíciles me demostró su apoyo incondicional y me impulso a seguir en el camino del aprendizaje.

A mi amiga Helen García, quien con sus sabios consejos me oriento en el camino de la fortaleza y me dio ánimos de seguir adelante y nunca desfallecer.



Especialmente a mi Coordinadora Alina Agudelo Alzate quien me guio de manera sabia en el proceso de elaboración del trabajo y tuvo siempre la misma disposición de ayuda en cada momento.

“Siempre estarán en mi... esos buenos momentos que pasamos sin saber...”



CALIFICACIÓN JURADO

NOTA DE ACEPTACIÓN

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO

JURADO



ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.1. Objetivos

1.1.1. Objetivo general

Sistematizar el proceso de sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad al personal administrativo como una herramienta básica para la Corporación Universitaria Minuto de Dios en el año 2010.

SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE SENSIBILIZACIÓN AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS SECCIONAL BELLO

1.1.2. Objetivos específicos

- ✓ Divulgar los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello.
- ✓ Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello.



- ✓ Sistematizar la experiencia de sensibilización del sistema de gestión de calidad de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello.

1.2. Planteamiento del problema

Sistematizar el proceso de sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello durante el año 2010.

1.2.1. Descripción del problema

La Corporación Universitaria Minuto de Dios cuenta con herramientas y medios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad; entre ellos el capital humano, una plataforma virtual para el control de procesos, procedimientos y formatos (ISOLUCION), lo cual permitirá implementarlo en la Seccional Bello logrando optimizar los recursos e ir en busca del mejoramiento continuo.

1.2.2. Justificación

El Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Universitaria Minuto de Dios - Seccional Bello permitirá fortalecer y dar cumplimiento a los procesos y procedimientos existentes, de igual manera se levantará y validarán procesos no existentes para mostrar la transparencia del servicio de Educación Superior, arrojando excelentes resultados y fortalezas institucionales.



Sistema de Gestión de Calidad por medio de la sensibilización y trabajo en equipo permitirá una mejora continua, dando aplicabilidad a herramientas de informática para una mejor gestión en los procesos y que ayudará a simplificar actividades y manejo de comunicación interna y externa.

La implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es necesario diseñar un proceso de sensibilización que va dirigido a todos los empleados de la institución buscando lograr un buen desempeño en ellos lo cual permita mejorar el servicio y asegurar la trayectoria de crecimiento y el desarrollo de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello, Sistematiza el proceso de sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad al personal administrativo como una herramienta básica para la Corporación Universitaria Minuto de Dios en el año 2010. Con el fin de evaluar los resultados obtenido de la sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad.



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
¡Educación de Calidad al Alcance de Todos!
Seccional Bello
para Antioquia y el Eje Cafetero



1.3. Delimitación

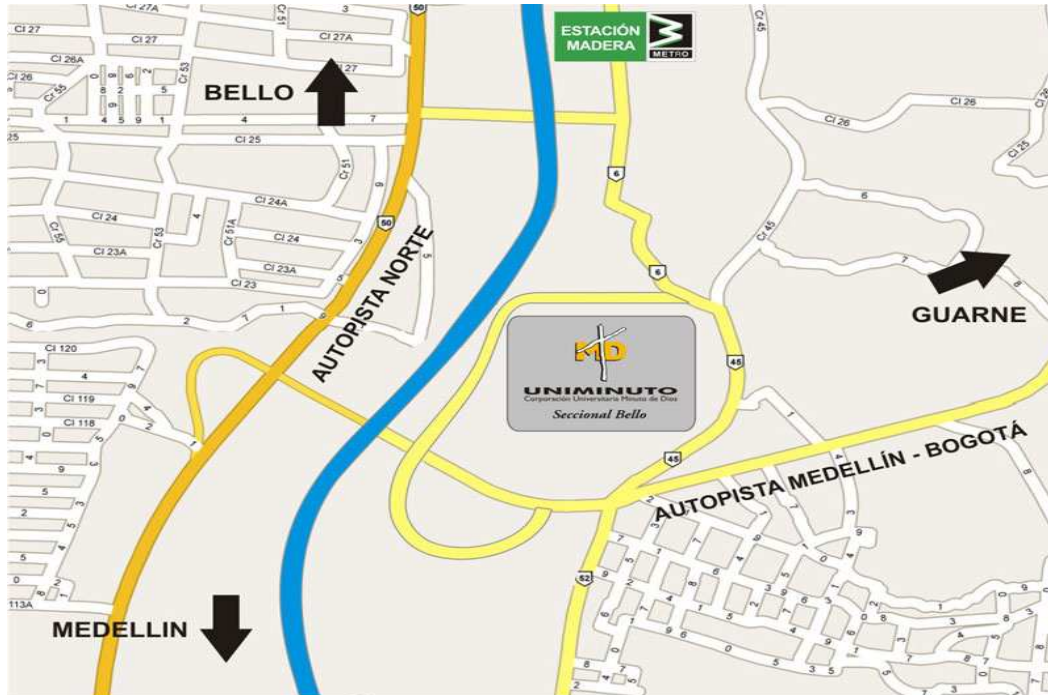


Grafico 1: Ubicación Uniminuto Seccional Bello. Oficina de comunicaciones

1.3.1. Delimitación Espacial

LA CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS SECCIONAL BELLO

Se encuentra en el Departamento: Antioquia Valle de Aburra, Municipio: Bello

Dirección: Carrera 45 No 22D – 25 – BARRIO ZAMORA



1.3.2. Delimitación Temporal

Sistematizar el proceso de sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello se llevo a cabo desde el mes de agosto del año 2010 hasta el mes de mayo de 2011.

1.4. Alcance

La Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello, considera que una de las cualidades más importantes que se resaltan dentro de los procesos es el de la sistematización del proceso de sensibilización en UNIMINUTO Bello, el alcance es transferir el conocimiento y habilidad del manejo del Sistema de Gestión de Calidad a nivel universitario, y por lo tanto, para iniciar el proceso se realiza la divulgación y sensibilización de ello, a través, de herramientas básicas como la plataforma ISOLUCION lo cual permitir reflejar nuevos conocimiento en el comportamiento de la organización.

1.5. Metodología

El enfoque dado a este proyecto es una investigación histórica hermenéutica cualitativa.

El tipo de estudio a realizar dentro de la investigación es Descriptiva permite analizar cómo es y cómo se manifiesta ante la sistematización del diseño de sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello y sus

componentes. Esto permitirá mirar básicamente a través de la medición de la acción social cada uno o más de sus atributos. Rocío Arenas Castillo en su blog personal, resalta la investigación descriptiva como:

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento” (Debold B. Van Dalen y William J. Meyer, 1956)

Etapas:

- ✓ Examinan las características del problema escogido.
- ✓ Lo definen y formulan sus hipótesis.
- ✓ Enuncian los supuestos en que se basan las hipótesis y los procesos adoptados.
- ✓ Eligen los temas y las fuentes apropiados.
- ✓ Seleccionan o elaboran técnicas para la recolección de datos.



- ✓ Establecen, a fin de clasificar los datos, categorías precisas, que se adecuen al propósito del estudio y permitan poner de manifiesto las semejanzas, diferencias y relaciones significativas.
- ✓ Verifican la validez de las técnicas empleadas para la recolección de datos.
- ✓ Realizan observaciones objetivas y exactas.
- ✓ Describen, analizan e interpretan los datos obtenidos, en términos claros y precisos.

1.5.1. Recolección de datos

En el informe de la investigación se señalan los datos obtenidos y la naturaleza exacta de la población de donde fueron extraídos. La población —a veces llamada universo o agregado— constituye siempre una totalidad. Las unidades que la integran pueden ser individuos, hechos o elementos de otra índole. Una vez identificada la población con la que se trabajará, entonces se decide si se recogerán datos de la población total o de una muestra representativa de ella. El método elegido dependerá de la naturaleza del problema y de la finalidad para la que se desee utilizar los datos.

1.5.2. Población

Población total: 120 personal administrativo

Muestra de la población: Personal Administrativo de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello.



Cuando se trata de una población excesivamente amplia se recoge la información a partir de unas pocas unidades cuidadosamente seleccionadas, ya que si se aborda cada grupo, los datos perderían vigencia antes de concluir el estudio. Si los elementos de la muestra representan las características de la población, las generalizaciones basadas en los datos obtenidos pueden aplicarse a todo el grupo. Muestra poblacional: 20 personas entre ellos asistentes secretarias y auxiliares.

1.5.3. Expresión de datos

Los datos descriptivos se expresan en términos cualitativos y cuantitativos. Se puede utilizar uno de ellos o ambos a la vez.

➤ **Cualitativos (mediante símbolos verbales):**

Se usan en estudios cuyo objetivo es examinar la naturaleza general de los fenómenos. Los estudios cualitativos proporcionan una gran cantidad de información valiosa, pero poseen un limitado grado de precisión, porque emplean términos cuyo significado varía para las diferentes personas, épocas y contextos. Los estudios cualitativos contribuyen a identificar los factores importantes que deben ser medidos. (Debold B. Van Dalen y William J. Meyer, 1956).



Tipos de investigación descriptiva: Tomando en cuenta que las siguientes categorías no son rígidas, muchos estudios pueden encuadrarse sólo en alguna de estas áreas, y otros corresponden a más de una de ellas.

Enfoque de la investigación *cuantitativo*

Observación Directa: Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

Entrevista: Es una conversación que se realiza con el fin de interactuar de una manera verbal dentro de una acción recíproca.

1.5.4. *Etapas de la investigación*

Etapa No 1 PREGUNTA DE INVESTIGACION: Sistematización del diseño de sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello. La pregunta fue elaborada con el fin de sistematizar la sensibilización que se realizó durante el año 2010.

Etapa No 2 JUSTIFICACIÓN DE PROPUESTA: El Sistema de Gestión de Calidad por medio de la sensibilización y trabajo en equipo permitirá una mejora continua, dando



aplicabilidad a herramientas de informática para una mejor gestión en los procesos y que ayudara a simplificar actividades y manejo de comunicación interna y externa.

Etapa No 3 RASTREO BIBLIOGRÁFICO:

Este trabajo propone un esquema de clasificación de las pruebas cualitativas con base al diseño de la sistematización del Sistema de Gestión de Calidad de UNIMINUTO Bello y a su utilidad. Por su diseño, las evidencias se pueden clasificar en cuatro niveles, en cuyos extremos están la Meta síntesis cualitativa y el estudio de caso. Por su utilidad, las pruebas se clasifican en virtud de su capacidad para dar respuesta a un problema relevante. También se realiza una aproximación a la investigación secundaria cualitativa (revisión sistemática y meta análisis (cualitativo), definida aquí como la síntesis de varios estudios cualitativos tras la lectura crítica y la clasificación de sus hallazgos, es decir, tras el análisis estructurado de investigaciones que tratan sobre un mismo problema. Por tanto, la lectura crítica y la clasificación de los hallazgos cualitativos son la base de la investigación secundaria cualitativa.

Dentro de la clasificación de las evidencias de la sistematización del proceso de sensibilización se propuso ejecutar el esquema de implementar formatos de uso estandarizado en las áreas administrativas y académicas como listado de asistencia, actas de reunión, encuestas, memorias y diagnóstico.



2. MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco legal

Ley 30 de 1992: Es la ley por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. (Sistema de Aseguramiento de la Calidad MEN)

ISO 9001:2008: La norma ISO 9001, es un método de trabajo, que se considera tan bueno, Que es el mejor para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor. (Sistema de Aseguramiento de la Calidad MEN)

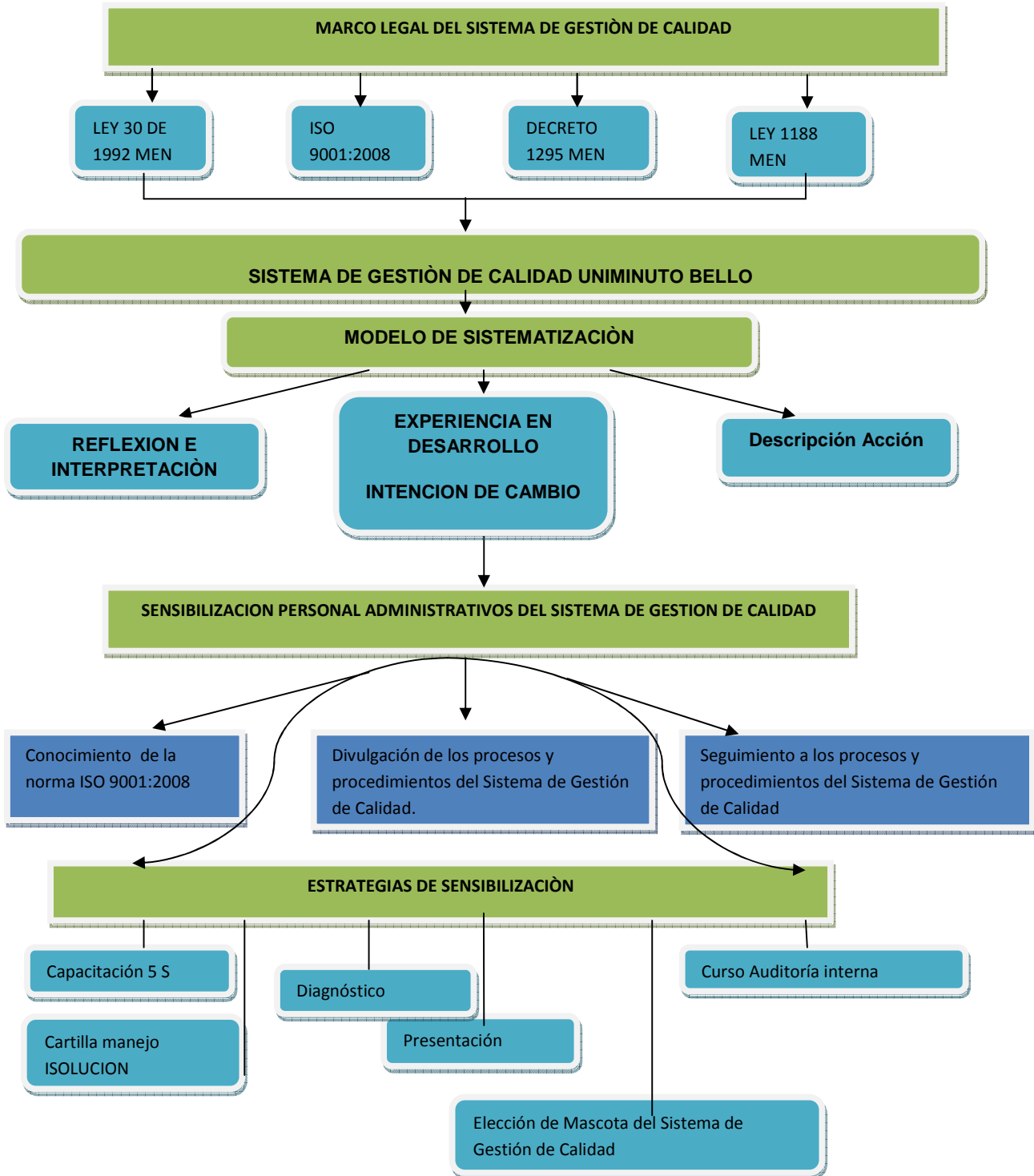


Grafico 2: Sistema de Gestión de Calidad Uniminuto Bello. Oficina de Procesos de Calidad.



2.2. Marco contextual

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS SECCIONAL BELLO – SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La educación en Colombia está siendo validada en aspectos de calidad, es decir, ya no basta tener la aprobación del Ministerio de Educación Nacional (MEN), otorgando un registro calificado con las condiciones mínimas, sino que, cada vez las IES deben garantizar calidad en sus procesos, no solo académicos, sino también en procesos administrativos, y financieros.

En este orden de ideas, la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello, no es ajena a esta situación de país, por ello que la Rectoría Seccional Bello ha establecido la Calidad como un resto estratégico dentro del Plan de Desarrollo 2008 – 2012 y con él con el proceso de sistematización de la sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad en la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello se desea obtener y validar una serie de actividades, procesos y procedimientos, que se encuentran encaminados a lograr que se cumplan durante el mejoramiento continuo en el personal administrativo.

Beneficios del Sistema de Gestión de Calidad a UNIMINUTO Bogotá Uniminuto Bogotá)



Párrafo introductorio. Según el Departamento de Planeación y Desarrollo del Sistema Universitario (Planeación y Desarrollo, 2009) implementar procesos de calidad, generan beneficios

- ✓ El sistema de gestión de calidad busca adaptar nuevas actividades que permitan el mejoramiento continuo.
- ✓ Permitirá regular los procesos y procedimientos.
- ✓ Ayudará a utilizar, supervisar y mejorar continuamente los procesos y sistemas de gestión.
- ✓ Mejorará tanto la predictibilidad de sus operaciones internas al objeto de cumplir con los requerimientos del cliente, así como también el desempeño general.
- ✓ Advertirá como mejora la responsabilidad, motivará y el compromiso personal.
- ✓ Facilitará la acreditación de programas e institucional otorgada por el CNA
- ✓ Mejorará la comunicación entre los procesos
- ✓ Aumentará la satisfacción de los estudiantes

2.3. Marco conceptual

Calidad

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias.

Proceso (Planeación y Desarrollo, 2009).



Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, para transformar elementos de entrada en resultados con mayor valor agregado que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente. Procedimiento (Planeación y Desarrollo, 2009).

Un procedimiento es la acción de proceder o el método de ejecutar algunas de cosas. Se trata una serie común de pasos definidos que permiten realizar de forma completa.

Mejora Continua

El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Las siguientes son acciones destinadas a la mejora:(Planeación y Desarrollo, 2009).

- ✓ Análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora
- ✓ El establecimiento de los objetivos para la mejora.
- ✓ La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos.
- ✓ La evaluación de dichas soluciones y su elección.
- ✓ La implementación de la solución seleccionada.
- ✓ La medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos, la formalización de los cambios.



Los resultados se revisan, cuando es necesario, para determinar oportunidades adicionales de mejora. De esta manera, la mejora es una actividad continua. La información proveniente de los clientes y otras partes interesadas, las auditorías y la revisión del sistema de gestión de la calidad pueden, asimismo, utilizarse para identificar oportunidades para la mejora.

El Sistema de Gestión de Calidad

Es la herramienta de gestión gerencial, que basada en la gestión por procesos y en la gestión de la calidad, busca que las organizaciones conozcan las necesidades y expectativas de los clientes para así aumentar la satisfacción de los mismos y lograr un mejoramiento continuo.

Los requisitos para los sistemas de gestión de calidad se especifican en la ISO 9001-2008. Son genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector académico con independencia de la categoría del producto o servicio ofrecido.

Principios del Sistema de Gestión de la Calidad (Planeación y Desarrollo, 2009).

Un principio de Gestión de la Calidad es una regla o creencia fundamental y universal para conducir y operar una organización. Los principios de gestión de calidad forman la filosofía básica de la nueva serie de normas ISO 9000.



Enfoque al cliente

- ✓ Investigar las múltiples necesidades y expectativas de todos los clientes, considerando las actividades específicas de la organización.
- ✓ Anclar los objetivos de la organización en las necesidades y expectativas.
- ✓ Medir la satisfacción del cliente y tomar las acciones de acuerdo con los resultados.
- ✓ Administrar las relaciones con los clientes de forma sistemática.
- ✓ Encontrar un enfoque bien balanceado entre los clientes y otras partes interesadas.

Liderazgo

- ✓ Considerar las necesidades de todas las partes interesadas, incluyendo clientes, empleados, proveedores, propietarios y sociedad.
- ✓ Establecer una clara visión del futuro de la organización.
- ✓ Establecer metas retadoras.
- ✓ Crear y mantener valores compartidos, modelos de participación honesta y ética en todos los niveles de la organización.
- ✓ Establecer confianza y eliminar el temor.
- ✓ Proporcionar al personal los recursos requeridos, capacitación y libertad de actuar con responsabilidad y autoridad.



- ✓ Inspirar y motivar al personal para contribuir a la función apropiada de la organización y reconocer esas contribuciones.

Participación del personal

- ✓ Entender la importancia de su rol y contribución en la organización.
- ✓ Identificar las restricciones de su desempeño.
- ✓ Aceptar las responsabilidades para resolver problemas.
- ✓ Evaluar su desempeño de acuerdo con objetivos y metas personales.
- ✓ Encontrar oportunidades para incrementar sus competencias, conocimientos y experiencia.
- ✓ Compartir libremente conocimientos y experiencia discutir abiertamente problemas y argumentos.

Enfoque basado en procesos

- ✓ Usar métodos estructurados para definir las actividades necesarias para obtener el resultado deseado.
- ✓ Establecer las responsabilidades claras para administrar las actividades clave, asignando a un propietario de proceso o subproceso.
- ✓ Para cada actividad, identificar las entradas y salidas, indicando los requisitos a cubrir y forma de evaluar su cumplimiento.



- ✓ Identificar las interfaces e interacciones entre las diferentes actividades.
- ✓ Evaluar los riesgos posibles en los procesos, sus consecuencias e impacto sobre clientes, proveedores y otras partes interesadas.
- ✓ Enfocarse en factores tales como recursos, métodos y materiales disponibles para llevar a cabo y mejorar las actividades.

Enfoque de sistema para la gestión

- ✓ Estructurar e implementar un sistema para lograr los objetivos de la organización de la forma más eficiente y efectiva.
- ✓ Entender las interdependencias entre los procesos del sistema.
- ✓ Entender los roles y responsabilidades necesarios para lograr los objetivos comunes y por lo tanto reducir barreras funcionales.
- ✓ Antes de cualquier acción, entender las capacidades funcionales y establecer las restricciones de recursos.
- ✓ Orientar y definir la forma en que deben operar las actividades específicas dentro de un sistema.
- ✓ Mejorar continuamente el sistema basado en las mediciones y análisis de resultados.

Mejora continua

- ✓ Aplicar un enfoque de mejora continua en toda la organización de forma consistente.



- ✓ Entrenar a todo el personal en el uso de métodos y herramientas para la mejora continua.
- ✓ Establecer, como un objetivo de cada persona integrante de la organización, la mejora continua de productos, procesos y sistemas.
- ✓ Establecer metas para guiar, y medir para conducir las mejoras continuamente.
- ✓ Reconocer las mejoras y dar reconocimiento por conseguirlas.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

- ✓ Asegurarse que los datos e información son suficientemente seguros y confiables.
- ✓ Confirmar que los datos estén accesibles para quien los necesite.
- ✓ Analizar los datos y la información usando métodos validados.
- ✓ Tomar decisiones y actuar basados en análisis factual, combinando de forma balanceada con experiencias e intuición.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

- ✓ Identificar y seleccionar cuidadosamente a los proveedores clave.
- ✓ Desarrollar relaciones con proveedores que genere tanto beneficios de corto como de largo plazo.
- ✓ Combinar experiencia y recursos con los proveedores considerados como parte integral de los procesos de la organización.
- ✓ Compartir información y planes futuros.



- ✓ Establecer de forma conjunta, actividades de desarrollo y mejoramiento
- ✓ Inspirar, impulsar y reconocer las mejoras y logros.

Sistematización

- Proceso constante y aditivo de elaboración de conocimiento luego de la experiencia en una realidad específica. Consiste en el primer nivel de teorización de la práctica. (Debold B. Van Dalen y William J. Meyer 1956).

Sistematización de experiencias

- Las experiencias son vistas como procesos desarrollados por diferentes actores en un período determinado de tiempo, envueltas en un contexto económico y social, en una institución determinada. La sistematización de experiencias brinda herramientas que nutren la relación dialógica entre sus participantes. Permite que el conocimiento sea entendido desde las experiencias personales y según las realidades propias de quienes comparten la información a sistematizar. (Debold B. Van Dalen y William J. Meyer 1956).

Etapas de Desarrollo del Diseño Sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello. El diseño del Sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello se llevará a cabo en las siguientes etapas:

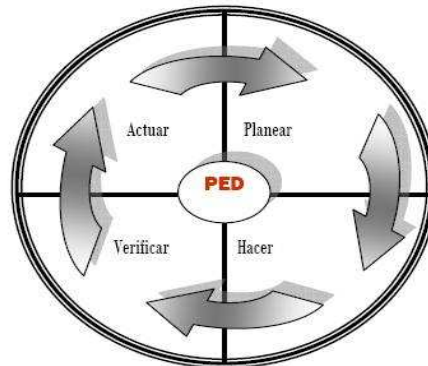


Grafico 3: Sistema de Gestión de Calidad Uniminuto Bello. Oficina de Procesos de Calidad.

Para realizar un cambio se debe de seguir esta secuencia:

- ✓ Primero es necesario probar que el cambio significativo es necesario.
- ✓ Identificar los proyectos que van a justificar los esfuerzos para alcanzar una mejora.
- ✓ Organizarse para asegurar que tenemos los nuevos conocimientos requeridos, para tener una acción eficaz.
- ✓ Analizar el comportamiento actual.
- ✓ Si existiera alguna resistencia al cambio, se debe comprometer a negociarla.
- ✓ Tomar las acciones correspondientes para implementar la mejora.
- ✓ Por último, instituir los controles necesarios para asegurar los nuevos niveles de desempeño.



2.4. Marco teórico

2.3 Modelo de calidad de Edwards Deming

W. Edwards Deming nace un 14 de Octubre de 1900 en E.U.A. En el año de 1921 se graduó pero decide quedarse un año más para estudiar matemáticas y física. Un año más tarde enseñó física en una mina de Colorado, así obtuvo una maestría en matemáticas y en física. En 1982 publicó un libro para usarlo en sus cursos de calidad, productividad y posición competitiva, un libro grueso, encuadernado en rústica publicado por el Centro de Estudios Avanzados de Ingeniería de Massachusetts.

Deming habla de los catorce puntos y las siete enfermedades mortales; como los puntos, las enfermedades y los obstáculos constituyen una receta comprensiva para el cambio. Elaborar su propia adaptación, que sea adecuada para su cultura corporativa. El Dr. Deming afirma que lo que la gerencia puede lograr aplicando los catorce puntos "es descomunal en comparación con lo que se obtiene con otro modo". (X congreso de Ingeniería y Organización, 2006)

ISO 9001:2008

La norma ISO 9001, es un método de trabajo, que se considera tan bueno, que es el mejor para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor. La versión actual, es del año 2000 ISO 9001:2000, que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad. Y es a lo que tiende, y debe aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer



y sobrevivir en el exigente mercado actual. Estos principios básicos de la gestión de la calidad, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas. Estas normas, han de combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la satisfacción del consumidor.

Para qué sirve la ISO

La ISO 9001 sirve como instrumento organizativo y de gestión de aquellas organizaciones y empresas que deseen la definición de sus procesos, y el sometimiento en el cumplimiento de sus propios procedimientos.

- ✓ ISO 9001 sirve en aquellas organizaciones que crean en la mejora continua y en la medición de sus objetivos.
- ✓ ISO 9001 sirve a aquellas organizaciones que diseñan estandarizan sus servicios y sus procesos como garantía de la satisfacción de sus clientes.
- ✓ ISO 9001 sirve de guía para un proceso de cambio en las organizaciones, que afecta a las personas, a los procesos y a los recursos.
- ✓ ISO 9001 sirve para la introducción de mejoras organizativas y de gestión en diferentes áreas de actividad
- ✓ ISO 901 sirve de acreditación externa, mediante la Certificación, de cumplimiento de requisitos y estándares de gestión de la Calidad.



Quien la creo y quien la certifica

La ISO (International Standardization Organization) es la entidad internacional encargada de favorecer la normalización en el mundo.

Como apoya al sistema de gestión de calidad. Beneficios para la propia organización que implanta una gestión basada en la ISO 9001:

- ✓ Se generan mejoras en los procesos: la mejora de procesos, documentación normas, manuales, organización, formación se traduce en que los elementos están mejor organizados, todos saben que tienen que hacer, los inputs de un proceso están enlazados con los outputs del proceso precedente, todo ello conlleva a un aumento de la productividad.
- ✓ Se mejora la organización interna, al establecerse una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos de calidad establecidos.
- ✓ Incremento de la rentabilidad, esto es consecuencia de los puntos anteriores que posibilitan menores costos y también es consecuencia de la mayor confianza que genera en los clientes, como consecuencia de aportar mayor calidad en los productos y servicios.
- ✓ Mejora la capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado. El reto de las organizaciones es ser capaz de anteponerse a las necesidades del mercado, los mercados están muy fragmentados, al igual que los clientes, innovaciones tecnológicas constantes cambian las estructuras. Reducir el tiempo de



producción y comercialización de productos / servicios, hay que anticiparse a las necesidades de los clientes, la enorme competencia premia a quien se anticipa. Las empresas tienen que buscar el conocer a los clientes (el enfoque al cliente no es nada fácil, por cierto), tener conocimiento importante del mercado y una organización que le permita una respuesta ágil y rápida, a las nuevas necesidades.

- ✓ Mejora la motivación y el trabajo en equipo, lo que da mayores posibilidades de alcanzar metas y objetivos de calidad propuestos. Es necesaria la formación, el desarrollo del liderazgo en los directivos, lo que permite una capacidad de cambio y esfuerzo.



3. MODELOS

3.1. Modelo N° 1 metodología de sensibilización del sistema de gestión de calidad de la (Universidad del valle, 2008)

Dentro de los sistemas de calidad implementados en Instituciones de educación superior en Colombia. La universidad del valle desarrolló durante el año 2008, un proceso de sensibilización donde se presento un resumen de lo realizado.

“El concepto de calidad aplicado al servicio público de la educación superior hace referencia a la síntesis de características que permiten reconocer un programa académico específico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución o en ese programa académico se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza” (Univalle, 2008)

La Universidad del Valle con la implantación del Sistema de Gestión Integral de Calidad integra, a partir del proceso de Autoevaluación y Calidad Académica, al Modelo Estándar de Control Interno – MECI -, la Norma Técnica de Calidad - NTCGP: 1000 - y el Sistema de Desarrollo Administrativo – SISTEDA –con el objeto de lograr de manera óptima el cumplimiento de sus fines misionales y su compromiso con la excelencia académica.



La Gestión de la Calidad nace en las entidades de la Rama Ejecutiva del Poder Público, por medio de la Ley 872 de 2003. Ante todo, se debe tener en cuenta que es necesario concebir una organización en el marco conceptual de la gestión de la calidad, que tiene como propósito que ésta se desarrolle de manera sistemática y armónica, entendido este desarrollo como el logro de la mayor satisfacción social de las necesidades de la comunidad. El Sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta útil para el logro de los objetivos institucionales en términos de satisfacción de los usuarios y sus partes interesadas; es por ello que, para su implantación, se enmarca dentro de unas fases o etapas que deben comenzar por saber la situación actual de la entidad frente al cumplimiento de lo dispuesto en la norma técnica de calidad.

Si bien el Departamento Administrativo de la Función Pública, ha diseñado una cartilla mediante la cual se hace la Armonización de los Sistema MECI-NTC:GP1000 y se establecen productos que garantizan compatibilidad y complementariedad, la Universidad del Valle ha diseñado su propio sistema, acorde con su naturaleza y los sistemas de gestión que ya están funcionando en su Institución. Es por esto que, La Universidad del Valle integra las normas MECI-NTCGP: 1000 al Sistema de Autoevaluación y Acreditación Institucional y formula los cinco elementos del Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA como elementos que se evidencian en la Implantación de GICUV.

Es por esto que, La Universidad del Valle integra las normas MECI-NTCGP: 1000 al Sistema de Autoevaluación y Acreditación Institucional y formula los cinco elementos del



Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA como elementos que se evidencian en la
Implantación de GICUV. (125)

3.2. Modelo N° 2 guía administrativa para implementar el sistema de gestión de calidad universidad Medellín pymes de Boyacá sector económico universidad de Medellín

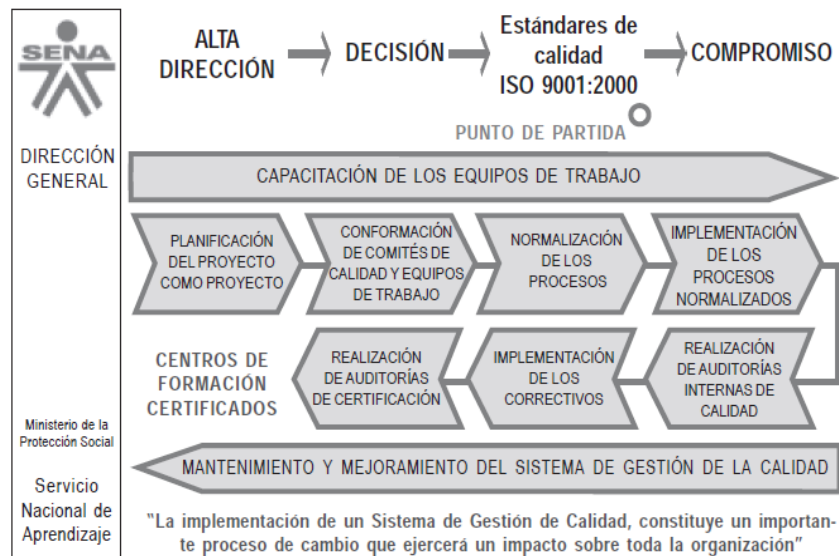
El propósito es analizar los aspectos administrativos de organizaciones boyacenses y crear para orientar al pequeño y mediano empresario en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC). El artículo es el resultado de un trabajo en donde se realizó un análisis de la información recolectada, a través de encuestas aplicadas en pequeñas y medianas empresas boyacenses durante el año 2003, por el programa de Ingeniería Industrial de la Universidad de Boyacá; posteriormente, se comparan dichos aspectos encontrados en las PYMES con los aplicados en dos importantes organizaciones de la región en las cuales ha sido efectiva la implementación del SGC.

3.3. Modelo N° 3 procesos de implementación del sistema de gestión de calidad en el Sena

Si bien el SENA, ya en el año 2003 había alcanzado la certificación con la ISO 9001:2000 de tres de sus centros de formación en la Regional Antioquia y también de los procesos de la Subdirección de Planeación de dicha Regional, esa partir de la formulación del Plan Estratégico 2002-2006 “SENA: Conocimiento para todos los Colombianos” y de la Ley 872 de 2003, “por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras

entidades prestadoras de servicios cuando la entidad emprende la tarea de implementar el SGC en todos los niveles de la organización (administración nacional, administraciones regionales y centros de formación).

Gráfico 1
Proceso para implementar el Sistema de Gestión de Calidad en el SENA



²⁰ El presente resumen está basado en las presentaciones en power point que el Comité Nacional



3.4. *Sistematización de evidencias de sensibilización de la corporación universitaria minuto de dios seccional bello*

La estructura organizativa de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello, dentro de sus procesos y recursos necesarios para Sistematizar el proceso e sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad ha determinado tres elementos básicos a partir de los cuales identifican la capacidad de aceptación al cambio por medio de evidencias que permitirán establecer valores agregados en cuanto a la organización de la información que se ha recopilado durante el año 2010.

Para ello se han recopilado tres elementos importantes:

- ✓ Los colaboradores de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello son personas muy comprometidas, responsables y dinámicos.
- ✓ Los recursos disponibles. Los recursos disponibles para la sistematización del proceso de sensibilización en el Sistema de Gestión de Calidad en la Corporación Universitaria

Minuto de Dios Seccional Bello son los siguientes:

- Herramienta virtual ISOLUCION <http://isolucion.uniminuto.edu/isolucion>
- Divulgación de los procesos y procedimientos plataforma virtual.
- Formatos para el área académica y administrativa
- Talleres y reuniones de socialización y divulgación.



- Seguimiento y Acompañamiento de auditorías internas.
- Socialización de procesos por videoconferencia con la sede Bogotá.
- Los procesos de sensibilización que se realizaron durante el año 2010.



3.5. Estrategias de sensibilización

3.5.1. Capacitación 5 “s”

Introducción de las 5 “s”

Los principios de selección, orden, limpieza, estandarización y autodisciplina al que se hará referencia se denomina método de las 5s y es de origen japonés.

El movimiento de las 5s es una concepción ligada a la orientación del W.E Deming hace más de 40 años y que está incluida dentro de lo que se conoce como mejoramiento continuo o gemba kaizen.

Objetivo de las 5 “s”

Mejorar y mantener las condiciones de organización, orden, limpieza, control y disciplina en el lugar de trabajo.

Metodología de las 5 “s”

Tiempo: 5 encuentros - Intensidad horaria: 2 horas por día.



Contenido de enseñanza de la capacitación

Día N.1: SEIRI Organización – Identificar y separar los materiales necesarios de los innecesarios y en desprenderse de estos últimos.

Día N.2 SEITON Orden- Establecer el modo en que deben ubicarse e identificarse lo materiales los materiales necesarios, de manera que sea fácil y rápido encontrarlos, utilizarlos y reponerlos.

Día N.3 SEISO Limpieza – identificar y eliminar las fuentes de suciedad, asegurando que todos los medios se encuentren siempre en perfecto estado de salud.

Día N.4 SEIKETSU Control – Distinguir fácilmente una situación normal de otra anormal, mediante normas sencillas y visibles para todos.

Día N.5 SHITSUKE Disciplina – Trabajar permanente de acuerdo con las normas establecidas.

Anexo: Listado de asistencia y Evaluación de la capacitación

Cartilla de manejo isolucion



Objetivo de la Cartilla ISOLUCION

Difundir información del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Uniminuto como herramienta de consulta para el mejoramiento continuo.

Manejo de plataforma virtual isolucion

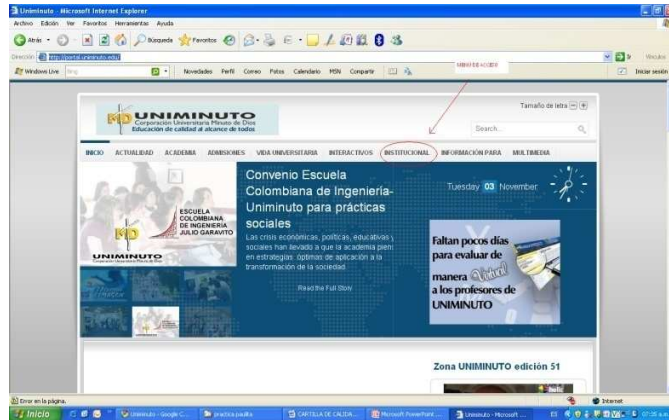
Herramientas Institucionales. Actualmente el sistema Uniminuto cuenta con un sistema de información en la red que se denomina ISOLUCION, este sistema permite que la información frente al SGC esté al alcance de todos, se puede encontrar la estructura del manual de calidad, la política, los objetivos, además se encuentra alojados procedimientos y formatos para el buen funcionamiento del sistema y que todo el personal puede consultar.

Se Ingresa por la página del sistema de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.





En el menú superior seleccione la opción: institucional



Se despliega un menú allí selecciona la opción: servicios compartidos y posteriormente planeación y desarrollo.

Se ingresa al portal de planeación y desarrollo y se dirige por el menú instalado en el lado izquierdo de la pantalla y le da clic en la opción calidad y posterior en Sistema de Gestión de la calidad.



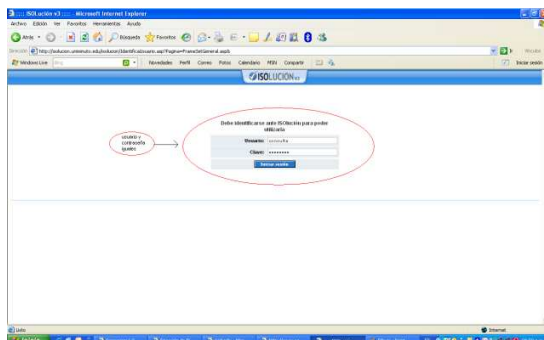


Allí aparece otra imagen que lleva calidad, aparece un botón un color azul al cual proporciona y das clic.



De esta manera se accede al sistema de información ISOLUCION como se muestra a continuación:

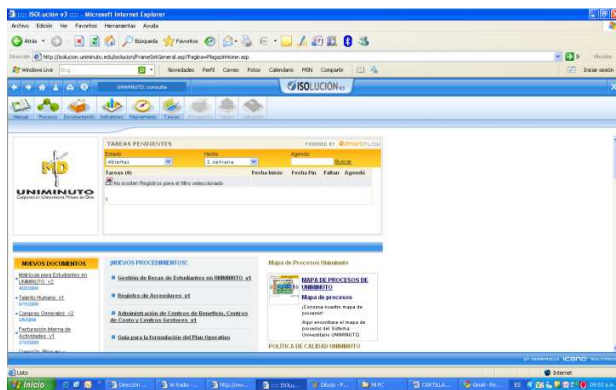
Allí se encuentran alojados los procedimientos y formatos que a la fecha ha elaborado el sistema, para acceder se deben llenar los campos de usuario y consulta con la palabra consulta.





Otra manera es a través de la página principal del web de sistema Uniminuto y al final aparecen los sitios web institucionales, allí se encuentra alojado el sitio web de planeación y desarrollo y accede todo a partir del link calidad.

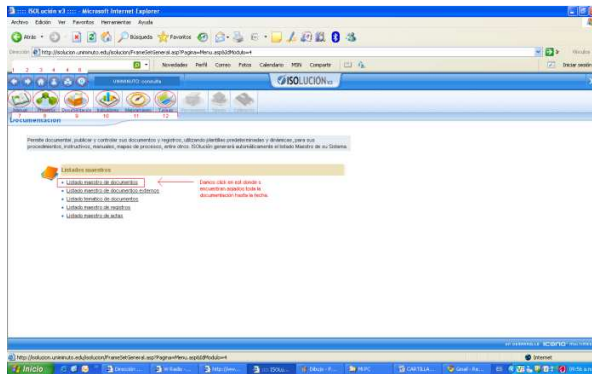
Cuando se accede a la plataforma ISOLUCION aparece el siguiente entorno.



Hay varios link para navegar, si desea conocer no solo los documentos recientes incluyendo los procedimientos nuevos, lo que se hace es dar clic en el icono documentación.



Aparece el siguiente entorno



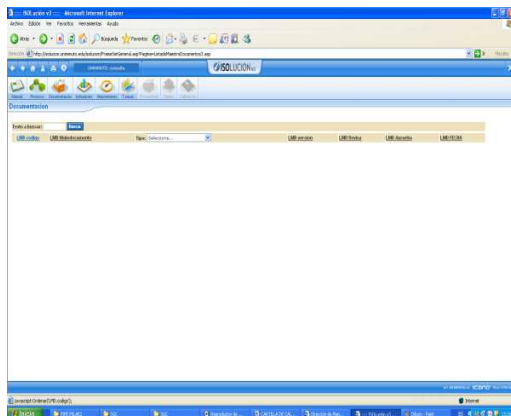
- ✓ El numeral uno y dos (1-2) Tiene la función de desplazarse en el historial de las páginas que se trabaja; al igual que en una página de internet permite avanzar o devolverse en las páginas visitadas.
- ✓ El numeral 3 que es la casa conduce al inicio, al primer pantallazo de ISOLUCION.
- ✓ El numeral 4 es para realizar cambio de perfil, en este caso no debe tocarse, ya que está configurado para que todos puedan consultar sin necesidad de darle un rol específico.
- ✓ El numeral 5 permite imprimir el pantallazo que arroja.
- ✓ El numeral 6 es un glosario para la consulta.
- ✓ El numeral 7 indica la estructura del manual de calidad que orienta a la actividad institucional que tiene la política de calidad, la misión y visión, los objetivos de calidad y la estructura del SGC
- ✓ El numeral 8 se presenta el mapa de procesos.
- ✓ El numeral 9 encuentra el compilado de la información en el cual se está documentando, publicando y controlando sus documentos y registros, utilizando plantillas predeterminadas y dinámicas, para sus procedimientos, instructivos, manuales, mapas de



procesos, entre otros. ISOLUCION generará automáticamente el listado Maestro de su Sistema.

- ✓ Los numerales 10, 11,12 no están activos hasta el momento. Son para el control y programación de acciones orientadas al mejoramiento de la calidad.

No todos los procedimientos están documentados, algunos son diferentes de los llevados en la seccional, por tanto es importante revisar cada uno de ellos en los cuales se beneficia la participación para realizar las respectivas observaciones.



Clic en LMD código



La participación del concurso se realizó por cada área académica y administrativa de la Corporación Universitaria Minuto de Dios así: Biblioteca, CED, Bienestar, CIDUB, DAF, DAR, Unidad de Ciencias Económicas y Administrativas, Unidad de Ciencias Sociales Humanas y de la Salud, Unidad de Educación Virtual y a Distancia, Proyectos, Formación para el Empleo, Empleabilidad y Prácticas, Mercadeo y Comunicaciones, Cooperativa.

Se establecerá un plazo para las presentaciones de 15 días (mayo 7), contando el día que fue anunciado el concurso (abril 22).

Las propuestas de la mascota del Sistema de Gestión de Calidad deberá ser inéditas y originales, los derechos serán propiedad de la corporación universitaria.

Los requisitos del concurso con intervención del jurado son los siguientes:

- ✓ Presentación de bocetos en formato libre y a color.
- ✓ Justificación del por qué debe de ser la mascota del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Nombre de la mascota o de la imagen.

Anexo: Propuestas de mascotas, listado de asistencia, artículo publicado en Uniminuto Bogotá y evidencia fotográfica.



4.2. Curso de auditoría interna

Presentación curso auditoría Interna

La gestión por procesos se ha convertido en la forma de dirección hacia la cual tienden las organizaciones en el mundo. Trabajar por procesos y no de manera funcional permite mejorar la operacionalización de las actividades de la empresa. Optimizar recursos y trabajar en función de los requisitos de los clientes, genera eficiencia y eficacia y aumenta la rentabilidad. Para los auditores internos de calidad es importante tener conocimiento sobre la gestión de procesos, identificarlos y saber diagramarlos como herramienta para identificar oportunidades de mejora en las actividades.

Objetivo curso auditoría Interna

Formar auditores internos con conocimientos en la gestión de procesos del Sistema Gestión de Calidad de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello.

Anexo: Programa de formación de Auditores Internos

4.3. Diagnóstico de las áreas de apoyo administrativo

Objetivo Diagnostico áreas de apoyo



Interactuar con las áreas de apoyo de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, con el fin de realizar acciones correctivas y preventivas frente a los procesos y procedimiento de Uniminuto Bello.

Anexo: Formato de encuesta – diagnóstico – Variables



5. RESULTADOS ETAPA DE SENSIBILIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SECCIONAL BELLO

El propósito de esta investigación tiene como meta dentro del proceso de sensibilización en su Fase N.1 que permita sistematizar las experiencias y aportes al desarrollo profesional, práctico y teórico: herramientas que den una perspectiva organizacional. Asumiendo con sentido de pertenencia, el proyecto institucional.

5.1. Clasificación De Evidencia

Este trabajo propone un esquema de clasificación de las pruebas cualitativas con base al diseño de la sistematización del Sistema de Gestión de Calidad de UNIMINUTO Bello y a su utilidad. Por su diseño, las evidencias se pueden clasificar en cuatro niveles, en cuyos extremos están la Metasíntesis cualitativa y el estudio de caso. Por su utilidad, las pruebas se clasifican en virtud de su capacidad para dar respuesta a un problema relevante. También se realiza una aproximación a la investigación secundaria cualitativa (revisión sistemática y meta análisis (cualitativo), definida aquí como la síntesis de varios estudios cualitativos tras la lectura crítica y la clasificación de sus hallazgos, es decir, tras el análisis estructurado de investigaciones que tratan sobre un mismo problema. Por tanto, la lectura crítica y la clasificación de los hallazgos cualitativos son la base de la investigación secundaria cualitativa.



Dentro de la clasificación de las evidencias de la sistematización del proceso de sensibilización se propuso ejecutar el esquema de implementar formatos de uso estandarizado en las áreas administrativas y académicas como listado de asistencia, actas de reunión, encuestas, memorias y diagnóstico

5.2. Etapas De La Investigación

Etapa No 1: PREGUNTA DE INVESTIGACION Sistematización del diseño de sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello. La pregunta fue elaborada con el fin de sistematizar la sensibilización que se realizó durante el año 2010.

Etapa No 2: JUSTIFICACIÓN DE PROPUESTA: El Sistema de Gestión de Calidad por medio de la sensibilización y trabajo en equipo permitirá una mejora continua, dando aplicabilidad a herramientas de informática para una mejor gestión en los procesos y que ayudara a simplificar actividades y manejo de comunicación interna y externa.

Etapa No 3: RASTREO BIBLIOGRÁFICO:

Este trabajo propone un esquema de clasificación de las pruebas cualitativas con base al diseño de la sistematización del Sistema de Gestión de Calidad de UNIMINUTO Bello y a su utilidad. Por su diseño, las evidencias se pueden clasificar en cuatro niveles, en cuyos extremos



están la Metasíntesis cualitativa y el estudio de caso. Por su utilidad, las pruebas se clasifican en virtud de su capacidad para dar respuesta a un problema relevante. También se realiza una aproximación a la investigación secundaria cualitativa (revisión sistemática y meta análisis (cualitativo), definida aquí como la síntesis de varios estudios cualitativos tras la lectura crítica y la clasificación de sus hallazgos, es decir, tras el análisis estructurado de investigaciones que tratan sobre un mismo problema. Por tanto, la lectura crítica y la clasificación de los hallazgos cualitativos son la base de la investigación secundaria cualitativa.

Dentro de la clasificación de las evidencias de la sistematización del proceso de sensibilización se propuso ejecutar el esquema de implementar formatos de uso estandarizado en las áreas administrativas y académicas como listado de asistencia, actas de reunión, encuestas, memorias y diagnóstico

Etapa No 4: DISEÑO DE CAMPAÑA DE SENSIBILIZACION: El Diseño de la campaña de sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad fue elaborado con el fin mejorar, evaluar y controlar todos los procesos de la institución y permitirá tener un conocimiento holístico del Sistema Uniminuto para articularse los planes de mejoramiento.

El diseño también fue creado como medio de difusión para facilitar la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de una formación y capacitación que permitirá crear una cultura organizacional dirigida a la autoevaluación y calidad, que promueva el desempeño



colectivo y estimule el interés por trabajo en equipo, generando un ambiente participativo y con sentido de
 Pertenencia institucional.

Etapa No 5: EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD UNIMINUTO BELLO:

Campañas de sensibilización	fechas
Capacitación 5 S	Abril 13 de 2010 Abril 15 de 2010 Abril 20 de 2010 Abril 22 de 2010 Abril 27 de 2010
Cartilla ISOLUCION	Años 2009 - 2010
Presentación Power Point	Años 2009 – 2010 – 2011 Actualizado.
Propuesta Mascota SGC	Junio 22 del 2010
Curso de Auditoría Interna	Julio 28 del 2010
Diagnóstico Áreas Administrativas	Mayo del 2010



Etapa 6: EVALUAR LOS RESULTADOS: Esta etapa se orienta al seguimiento, evaluación y auditoría de los procesos y procedimientos divulgados en la Seccional Bello para evaluar la efectividad y definir nuevos planes de mejoramiento.

Etapa 7: SISTEMATIZAR EXPERIENCIA

- ✓ Revisión documental
 - ISO 9001:2008
 - Leyes y Decretos del MEN¹
 - Modelo Sistema de Gestión de Calidad Bogotá
- ✓ Revisión evidencias del proceso
 - Listados de Asistencias
 - Numero de eventos
 - Evaluación del evento ò capacitación
- ✓ Divulgación de procesos y procedimientos
 - Diagnóstico de áreas de apoyo
 - Realización de actividades y tareas
- ✓ Campaña y seguimiento a la sensibilización
 - Auditorías internas
 - Acciones de mejoramiento

¹ Ministerio de Educación Nacional

Etapa 8: **DIVULGACIÓN**: Dar a conocer la herramienta básica con las que cuenta el Sistema de Gestión de Calidad de Uniminuto Bello.

Flujograma De Metodología De La Investigación Para La Sensibilización Del Sistema De Gestión De Calidad Uniminuto Bello

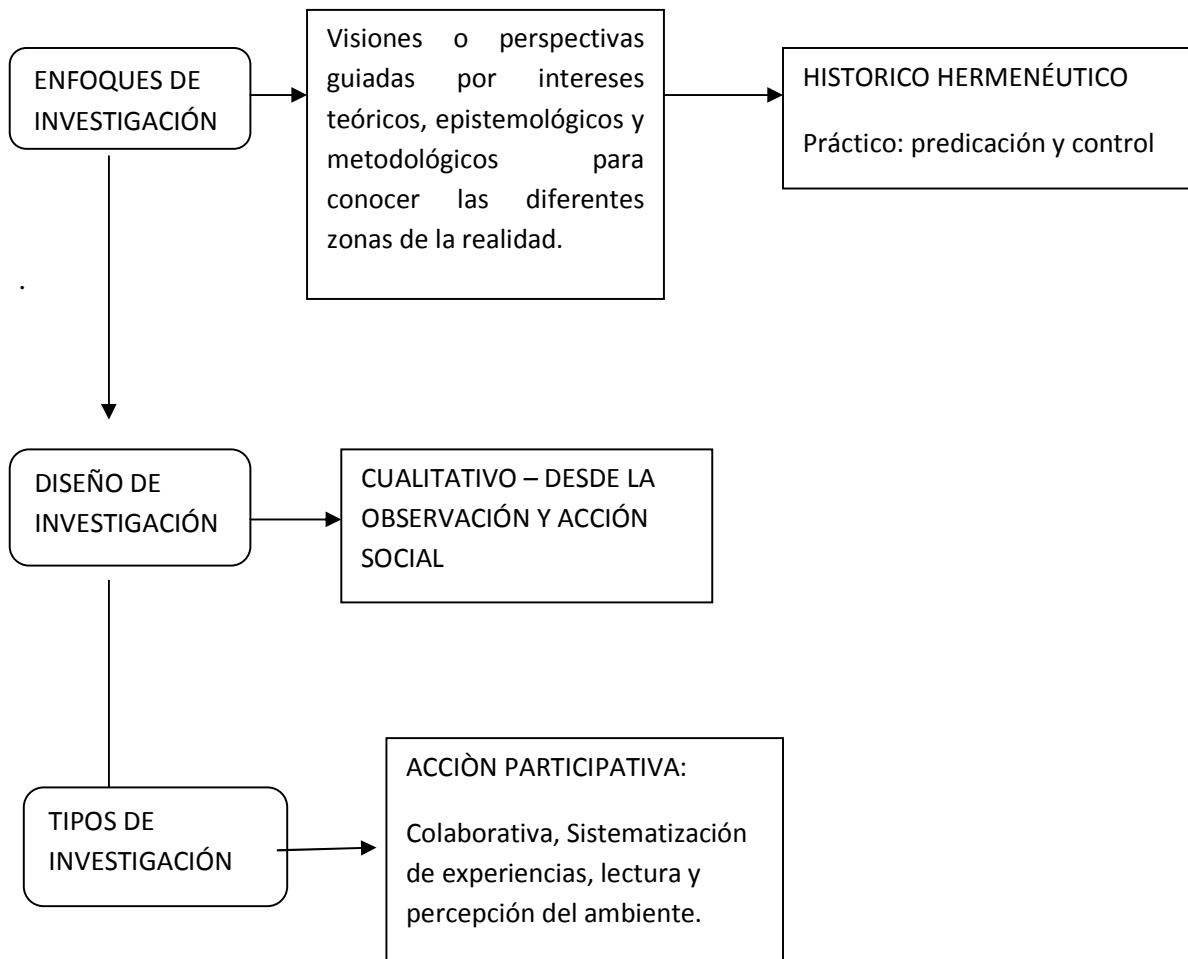


Grafico 4: Sistema de Gestión de Calidad Uniminuto Bello. Oficina de Procesos de Calidad.



CONCLUSIONES

El Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello se ha considerado como una herramienta básica que ha permitido estandarizar procesos, procedimientos y formatos, y dentro de ello la optimización de tiempo y recursos tanto académicamente como administrativamente.

El Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Universitaria Minuto de Dios ha permitido crear cultura organizacional y con calidad; la cual se evidencia en el mejoramiento continuo del que hacer a diario de los colaboradores, representando en ellos el compromiso y el sentido de pertenencia por la institución.

Permite conformar los grupos de trabajo de una manera armónica permitiendo brindar servicio de calidad y dando cumplimiento a nuestro lema institucional.

“Educación de Calidad al Alcance de Todos”



RECOMENDACIÓN

La recomendación más importante para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad es el compromiso de la Alta Dirección de la organización; dentro de ello debe existir un gran compromiso con la disposición de los recursos (capital humano y económico) el cual se encuentre alienado con la planeación estratégica, es decir, que busque la cultura de la calidad desde la fuente visible y así ingiere dentro del entorno organizacional dando como acciones de mejoras la optimización de tiempo, recursos y motivando al personal con compromiso y liderazgo en saber hacer.



BIBLIOGRAFÍA

Corporación Universitaria Minuto de Dios, (2009). Cartilla Sistema de Gestión de Calidad, *Planeación y Desarrollo*.

Corporación Universitaria Minuto de Dios (2008). Plan de Desarrollo Corporación Universitaria Minuto de Dios Sede Bogotá, 2008 – 2012.

Corporación Universitaria Minuto de Dios (2008). Plan de Desarrollo Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello 2008 – 2012.

Ministerio de Educación Nacional MEN (2007). Sistema Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. MEN.



Normas ISO 9001 versión 2008. *Artículo Normas ISO*. Recuperado de
Http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html

Documento Sistematización. (2010). Documento *Universidade Popular dos Movimentos Sociais*. Brasil. Recuperado de <Http://esp.powos.org/send-modify/sistematizacion-de-experiencias-desde-la-practica-en-la-educacion-popular>.

Carrillo, Gloria. Gómez, Olga. Vargas, Elizabeth. (2007). Meta-synthesis: a research methodology. *Revista de Salud Pública No 9*. PP. 609-6017. Recuperado de <http://www.scielosp.org/pdf/rsap/v9n4/v9n4a14.pdf>

Van Dalen. B. Meyer. J (2006). Blogs, manual de técnica de la investigación educacional. *Síntesis en estrategia de la Investigación Experimental*. Recuperado de <Http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>

Corporación Universitaria Minuto de Dios. ISOLUCION. (2009). Recuperado de <http://planeacion.uniminuto.edu>



Documento Modelos de Gestión de Calidad (2006), Recuperado Mayo 14 de 2011, X
congreso de Ingeniería de Organización. Recuperado de
http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/efqm_comparacion.pdf&%5d



ANEXOS

LISTADOS DE ASISTENCIA CAPACITACION 5 “S”

CONTENIDO DE LA CAPACITACION 5 “S”

CARTILLA ISOLUCIÓN

LISTADOS DE ASISTENCIA SENSIBILIZACIÓN

PRESENTACIÓN

PROPUESTA MASCOTA SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD UNIMINUTO

BELLO

FOTOS DEL EVENTO Y AFICHE GANADOR

ARTICULO UNIMINUTO DE BGTA

PROGRAMA AUDITORIA INTERNA

ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

UNIMINUTO BELLO