



Universidad de Nariño

HONORABLE CONSEJO ACADÉMICO

ACUERDO NUMERO 107

(23 de Octubre de 2012)

Por el cual se aprueba la realización del DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD NORMA ISO 9001:2008.

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

CONSIDERANDO:

Que mediante Acuerdo No. 079 del 22 de Agosto de 2012, el Consejo de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, recomendó a la Vicerrectoría Académica para que se tramita ante las instancias pertinentes, la realización del DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD NORMA ISO 9001:2008, como opción de grado para los egresados del Programa de Administración de Empresas, segunda cohorte.

Que la Vicerrectoría Académica y el Asesor de Desarrollo Académico, mediante oficio ADA-169-12 del 4 de Septiembre de 2012 y recibido en Secretaría General el 10 del mismo mes, emite concepto sobre la propuesta del Diplomado, manifestando que el mismo cumple con lo establecido en el Acuerdo No. 018 del 18 de Febrero de 2003, emanado del Consejo Académico, mediante el cual se reglamenta los Diplomados como opción de grado para estudiantes de pregrado.

Que el Consejo Académico en sesión del 18 de Septiembre del año en curso, estudió el oficio ADA- 169-12 del 4 de Septiembre y luego del análisis respectivo, consideró pertinente que antes de tomar una determinación al respecto, se hace necesario acompañar la solicitud con un informe detallado sobre los siguientes aspectos:

- * Justificación de la duración del Diplomado en horas presenciales y prácticas.
- * Actualización de datos sobre los docentes que ofrecerán los módulos del Diplomado y forma de contratación de los mismos.
- * Ajuste del Presupuesto del Diplomado, debidamente certificado por la Oficina de Planeación.
- * Informe sobre la evaluación y resultados respecto a la primera cohorte del Diplomado en mención.
- * Presentación de la certificación de la Oficina de Planeación, sobre la disponibilidad de aulas para ofrecer el Diplomado.

Que una vez se realicen los ajustes mencionados y se presenten los respectivos informes requeridos, debía presentarse nuevamente la propuesta ante el Consejo Académico para su estudio.

Que mediante oficio del 27 de Septiembre del 2012, el Director del Departamento de Administración de Empresas, presentó los informes requeridos y el Consejo Académico en sesión del 9 de Octubre del presente año, analizó los documentos presentados y aprobó el Diplomado ad-referendum de la presentación del ajuste del Presupuesto y del calendario respectivos.

Que el Departamento de Administración de Empresas, mediante oficio del 22 de Octubre del 2012, presentó la certificación expedida por la Oficina de Planeación OPD-DIE-479 del 18 de Octubre, mediante el cual se presenta el presupuesto ajustado a los requerimientos del Consejo Académico, donde se hace constar la viabilidad financiera del Diplomado en mención, el cual se establece para una cohorte de 19 estudiantes, dentro del cual se incluye el valor de las transferencias para la Universidad de Nariño. De igual manera, informa que la VIPRI, asigna un aula para desarrollar el diplomado los días viernes y sábados y que de las 180 horas de duración del Diplomado, 60 horas son administradas por cada estudiante y por la disponibilidad de la empresa objeto de estudio, las cuales son consideradas no presenciales.

Que en el documento del Comité Curricular y de investigaciones titulado "Reforma Curricular del Programa de Administración de Empresas" se contempla en el componente 4 "Proyección Social"¹⁵, numeral 4.5 "Tesis y Diplomados" que: "Las tesis, aparte de sus investigaciones de caso como la identificación y solución 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 la coordinación del Diplomado estará a cargo del Director del Departamento.



Que una vez cumplido con los requerimientos solicitados y las justificaciones antes expuestas, este Organismo aprueba la realización del Diplomado DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD NORMA ISO 9001:2008, como opción de grado para los egresados del Programa de Administración de Empresas, segunda cohorte; en consecuencia,

ACUERDA:

ARTÍCULO 1º. Aprobar la realización de la segunda cohorte del DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD NORMA ISO 9001:2008, como opción de grado para los egresados del Programa de Administración de Empresas, según el documento adjunto.

ARTICULO 2º. Delegar al Departamento de Administración de Empresas, para que mediante acto administrativo expida el Calendario para la realización del Diplomado en mención, previo el visto bueno de la Vicerrectoría Académica.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE.

Se firma en San Juan de Pasto, a los 23 días del mes de Octubre de 2012.


EDMUNDO CALVACHE LOPEZ
Presidente


FERNANDO GUERRERO FARINANGO
Secretario General



UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

PROPUESTA:

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

DIRIGIDO A:

A egresados no graduados del Programa de Administración de Empresas, como opción de trabajo de grado en virtud del Acuerdo 018 de febrero 18 de 2003, emanado del Honorable Consejo Académico.

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 sí 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 auditorias 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 anima 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 Auditoria 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:

El diplomado se orientará bajo la enseñanza problémica, en el enfoque constructivista. Además, se acudirá al aprendizaje cooperativo y estudio de casos. No obstante, considerando las temáticas, no se puede soslayar las exposiciones magistrales del modelo conductista. En este orden de ideas, se desarrollaran: talleres prácticos, asesorías directas de los conferencistas, y para aplicación del S.G.C. se identificara por el participante una empresa que permita dar inicio a la implementación o alguna de las etapas de este sistema logrando alcanzar el manejo de competencias, se conformaran un máximo de dos por grupo o empresa, cada trabajo taller o avance de temática se socializara ante el grupo.

El compendio o compilación final del trabajo en la empresa u organización será sustentado ante jurados evaluadores asignados por el comité curricular del departamento de administración de empresas y una vez culminado el diplomado en su cubrimiento total de temáticas la UNIVERSIDAD DE NARIÑO expedirá el certificado del diplomado en acto especial. Lo anterior, reitera el aporte en extensión del diplomado.

9. CRITERIOS DE EVALUACION Y ACTIVIDADES A EVALUAR.

A través de talleres, mesas de trabajo, socializaciones de prácticas efectivas en organizaciones o empresas se dará una evaluación numérica de 60 puntos, acumulativos en los diferentes módulos, y el compendio en un documento final, siendo sustentado ante el grupo del diplomado y ante los jurados evaluadores asignados por el Programa con un valor de 40 puntos, ello permitirá la aprobación definitiva para la obtención del título como administrador de empresas y el cumplimiento de los demás requerimientos exigidos por la universidad para este efecto, logrando así el alcance de las competencias aquí señaladas.

Es menester aclarar que para aprobar los correspondientes módulos se exigirá una asistencia mínima del 90% del total de horas destinadas al curso.

| | | | | |
|--|---------------------------------|---|-----|---|
| MODULO IV- Gestión de los Procesos de Realización y del Servicio | JULIO IGNACIO GARZÓN NARVAEZ | Administrador de Empresas- Magíster Mercadeo Agroindustrial | 48 | Jefe Oficina de Recursos Humanos Universidad de Nariño |
| MODULO V- Mejoramiento Continuo- Gestión de Procesos | NELSON ARTURO ARTURO | Ingeniero industrial, Magíster Mercadeo Agroindustrial, | 24 | Tiempo Completo Adscrito al Departamento de Ingeniería Agroindustrial |
| MODULO VI- Auditorías Internas de Calidad | VÍCTOR PANTOJA | Economista, magister mercadeo agroindustrial | 40 | Externo |
| TOTAL HORAS | | | 180 | |

12. DURACION

El Diplomado tendrá una duración de 180 horas presenciales y 60 prácticas en empresas.

HORARIOS DE TRABAJO

VIERNES DE 6 A 10 P.M. Y SABADOS DE 7 A 1 P.M.

VALOR DE LA INVERSIÓN: MATRICULA S1.133.400.00

Tendrá un costo de 2 SMLV, pagaderos en dos cuotas 50% a la matricula del diplomado y el saldo ei 50% a los 45 días de iniciado el diplomado, actividad a realizarse por la tesorería de la

UDENAR

LUGAR DE ACTIVIDADES: Aulas de la VIPRI y/o de la UDENAR

13. NUMERO DE ESTUDIANTES

Se establece un mínimo de 19 estudiantes matriculados, como punto de equilibrio

- ✓ El presupuesto ajustado requerido para el funcionamiento del Programa se detalla a continuación:

PRESUPUESTO DE INGRESOS
DIPLOMADO EN IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NORMA ISO 9001 : 2008 COMO OPCIÓN DE GRADO

| DETALLE | B/2012 I | TOTAL |
|--|-------------------|-------------------|
| INGRESOS | 21.534.600 | 21.534.600 |
| CORRIENTES | 21.534.600 | 21.534.600 |
| RENTAS PROPIAS | 21.534.600 | 21.534.600 |
| VENTA DE BIENES Y SERVICIOS | 21.534.600 | 21.534.600 |
| CURSOS DE EXTENSIÓN Y EDUCACIÓN CONTINUA | 21.534.600 | 21.534.600 |
| Diplomados | 21.534.600 | 21.534.600 |

PRESUPUESTO DE GASTOS
DIPLOMADO EN IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NORMA ISO 9001 : 2008 COMO OPCIÓN DE GRADO

| DETALLE/AÑO/CICLO | B/2012 I | TOTAL |
|--|-------------------|-------------------|
| GASTOS | 20.748.588 | 20.748.588 |
| GASTOS DE FUNCIONAMIENTO | 18.444.415 | 18.444.415 |
| SERVICIOS PERSONALES | 8.437.286 | 8.437.286 |
| DOCENTES DE CATEDRA | 5.120.928 | 5.120.928 |
| Honorarios - H.C | 5.120.928 | 5.120.928 |
| HONORARIOS | 3.316.358 | 3.316.358 |
| Prestación de Servicios Profesionales | 3.316.358 | 3.316.358 |
| Honorarios por Prestación de Servicios | 3.316.358 | 3.316.358 |
| GASTOS GENERALES | 3.546.749 | 3.546.749 |
| MATERIALES Y SUMINISTROS | 1.819.674 | 1.819.674 |
| Paperería y Útiles de Escritorio | 579.281 | 579.281 |
| Materiales y Suministros Varios | 1.240.393 | 1.240.393 |
| IMPRESOS Y PUBLICACIONES | 805.394 | 805.394 |
| Impresos y Publicaciones | 805.394 | 805.394 |
| OTROS GASTOS GENERALES | 921.681 | 921.681 |
| Comunicaciones y Transporte | 921.681 | 921.681 |
| INVERSION | 2.304.173 | 2.304.173 |
| PLAN DE DESARROLLO | 2.304.173 | 2.304.173 |
| GASTOS DE INVERSION | 2.304.173 | 2.304.173 |
| PLAN DE DESARROLLO PENSAR LA UNIVERSIDAD Y LA REGION | 2.304.173 | 2.304.173 |
| PROGRAMA MODERNIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA | 2.304.173 | 2.304.173 |
| Subprograma Dotación de Equipos Varios | 2.304.173 | 2.304.173 |
| TRANSFERENCIA SEDE CENTRAL | 6.460.380 | 6.460.380 |

| CUADRO RESUMEN | B/2012 I | TOTAL |
|----------------|-------------|------------|
| Total Ingresos | 21.534.600 | 21.534.600 |
| Total Gastos | 20.748.588 | 20.748.588 |
| Excedentes | 786.012 | 786.012 |