

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



**“EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DE ASUNTOS
ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR CON BASE A ISO 9000, A
FIN DE ESTABLECER UN DIAGNOSTICO QUE SIRVA DE BASE A LA
INSTITUCIÓN PARA EL SOMETIMIENTO DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

JUANA MARICELA IRAHETA COTO

KELLY YASMÍN RAMÍREZ GIL

**PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**

MARZO DE 2010.

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR : MÁSTER RUFINO ANTONIO QUEZADA SÁNCHEZ

SECRETARIO GENERAL : LICENCIADO DOUGLAS VLADIMIR ALFARO CHÁVEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO : MÁSTER. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

SECRETARIO : INGENIERO JOSÉ CIRIACO GUTIÉRREZ CONTRERAS

DOCENTE DIRECTOR : LICENCIADO LEONARDO VINICIO BARRIOS RIVAS

COORDINADOR DEL SEMINARIO : LICENCIADO ROBERTO CARLOS JOVEL JOVEL

JURADO EXAMINADOR : LICENCIADO LEONARDO VINICIO BARRIOS RIVAS

: LICENCIADO ÁLVARO EDGARDO CALERO RODAS

MARZO DE 2010

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTRO AMÉRICA

INDICE

	Agradecimientos	
	Introducción	i
	Resumen Ejecutivo	iii
1	Capitulo I	
	Marco Teórico	1
1.1	Antecedentes	1
1.1.1	ISO 9000 a Nivel Internacional	1
1.1.2	ISO 9000 a Nivel Nacional	3
1.2	Consideraciones Generales	5
1.2.1	Calidad	5
1.2.2	Definición de Calidad	6
1.3	Sistema de Gestión de Calidad	7
1.3.1	Importancia del Sistema de Gestión de Calidad	9
1.3.2	Aplicación de los Sistemas de Gestión de la Calidad basados en Normas ISO 9000	10
1.4	Objetivos y Misión de la Normativa	11
1.5	Norma ISO 9000 aplicable a las Empresas de Servicios	11
1.5.1	Objetivos del Sistema	13

1.6	Antecedentes de la Universidad de El Salvador	14
1.7	Antecedentes de la Secretaria de Asuntos Académicos de la Universidad de El Salvador	17
1.7.1	Generalidades	17
1.7.2	Estructura Organizativa de La Secretaría de Asuntos Académicos	18
1.8	Normas ISO 9000	20
1.8.1	ISO 9000	24
1.9	Ventajas Con la Implementación de las Normas ISO 9000	43
2	Capítulo II	
2.1	Diseño Metodológico	45
2.1.1	Tipo de Investigación	45
2.1.2	Tipo de Estudio	45
2.2	Universo y Muestra	46
2.2.1	Población	46
2.2.2	Muestra	46
2.2.3	Unidades de Análisis	48
2.3	Instrumentos y Técnicas de Investigación	48
2.3.1	Técnicas de Investigación	48
2.4	Tabulación y Lectura de Datos	50
2.4.1	Encuestas efectuadas a Estudiantes Universitarios	51

2.4.2	Encuestas efectuadas a Trabajadores Universitarios	68
2.4.3	Interpretación de la información	86
3	Capítulo III	94
3.1	Estructura Organizativa de la Secretaria de Asuntos Académicos	94
3.2	Obtención de Información y Datos	97
3.3	Análisis de la función de la Secretaria de Asuntos Académicos con base a lineamientos establecidos en la ISO 9000	119
3.4	Cuadro FODA	132
3.4.1	Análisis FODA	134
4	Capítulo IV	136
4.1	Conclusiones	136
4.2	Recomendaciones	138
	Bibliografía	
	Anexos	

AGRADECIMIENTOS

A Dios todopoderoso: por ser el mejor guía y permitirme culminar mi carrera, brindándome siempre su protección, sabiduría e inmensa misericordia en todos los aspectos de mi vida.

A mis padres Carlos Ramírez y Rosa Angélica Gil de Ramírez por ser mi gran apoyo que con su inmenso amor y confianza ayudaron al logro de mi meta.

A mi Familia, por su apoyo, comprensión y confianza que me brindaron y por ser de inspiración para mi vida.

Y a todos mis amigos que ayudaron a fortalecerme y por su colaboración en especial a mi compañera de tesis Maricela Iraheta por su amistad y con su ayuda logramos un triunfo más en nuestras vidas.

Kelly Ramírez.

A Dios Todopoderoso: Por permitirme culminar mi carrera en sus caminos, y por ser Él guía de mi vida.

A mis Padres: Por estar siempre conmigo en mi corazón, y ser los impulsores de mí desarrollo profesional.

A mi Familia: Por ser un apoyo incondicional para el desarrollo de mi carrera.

A mis Amigos: Por darme palabras de aliento en los momentos idóneos, especialmente a Kapo.

Maricela Iraheta.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se enfoca a la necesidad de una revisión de los procedimientos, actividades y gestión con base a ISO 9000 a la Académica Central de la Universidad de El Salvador específicamente en la Secretaría de Asuntos Académicos y establecer en qué medida está cumpliendo con los requisitos exigidos por las Normas y cuáles son las características que le falta para someterse al proceso de Certificación.

Es por esto que el siguiente documento, presenta la siguiente perspectiva. Se desarrollan cuatro capítulos, en el primero de ellos se describen los puntos generales de las Normas ISO 9000; su enfoque a nivel nacional e internacional al mismo tiempo determina los antecedentes de la Universidad de El Salvador así como también, los antecedentes de la Secretaría de Asuntos Académicos, al igual los puntos más importantes de la serie de Normas de Calidad ISO 9000 a desarrollar con este trabajo, sus generalidades, enfoque e importancia de las mismas y los puntos más relevantes.

En el segundo capítulo, se explica la metodología que se utilizó para el desarrollo de la investigación, el cual contiene el diseño metodológico, el tipo de investigación, el universo y muestra, también, las unidades de análisis los instrumentos y técnicas de investigación y por último la tabulación y lectura de datos.

El tercer capítulo contiene el desarrollo de la evaluación de los procedimientos de la Secretaría de Asuntos Académicos por medio de los programas para la elaboración del diagnóstico el mismo contiene las ventajas y desventajas que posee la entidad por

cada punto de la Norma ISO 9000, se efectuó un análisis de la función de la Unidad con base a lineamientos establecidos en las Normas. Se describe la estructura organizativa de la entidad y por último el análisis FODA.

En el capítulo cuarto se desarrollan las conclusiones y las recomendaciones que se le proporcionan a la Secretaría de Asuntos Académicos que resultan de la investigación realizada.

Por último se presenta la bibliografía utilizada y los anexos que se consideran precisos para reforzar el contenido de este documento.

RESUMEN EJECUTIVO

Las ISO 9000 son una herramienta que puede ser implementada para dar un servicio de acuerdo con especificaciones originales y materiales adecuados, es decir que esté bien hecho el trabajo, todo esto con el objetivo de satisfacer a la comunidad Universitaria y poder con esto, fortalecer la posición competitiva de la Universidad de El Salvador en un mercado que cada día es más exigente y demanda siempre productos y servicios de calidad.

Es entonces, cuando se considera importante evaluar los procesos de la Secretaría de Asuntos Académicos a fin de completar un estudio que sirva para verificar la confiabilidad de los procesos, garantizar la preparación adecuada y puedan llegar a su Certificación ISO 9000.

La Institución debe adoptar políticas eficaces y eficientes que permitan evaluar el servicio que está prestando para satisfacer a los usuarios.

La gestión de la calidad se basa en la planificación, control y mejora de los procesos. La estructura que debe tener un sistema de gestión de la calidad tiene dos pilares básicos: uno escrito, otro físico.

a. Escrito: una documentación que describa el sistema de gestión de la calidad en todas sus dimensiones: política, objetivos, procesos (procedimientos), instrucciones, controles y sobre todo un conjunto de manuales donde se pueda buscar, identificar y encontrar todos los documentos relativos a la calidad.

b. Físico: comprende aspectos:

- Aspectos técnicos: adecuación de locales, revisión de mobiliario y equipo, identificación de productos.
- Aspectos humanos: adiestramiento del personal, motivación en el cumplimiento del sistema, formación profesional especializada, motivación en el cumplimiento de las responsabilidades, etc.

Puede afirmarse que el aspecto humano es el más importante, y también el más difícil de realizar. La eficacia de un sistema de gestión de la calidad se basa en la actitud positiva del personal hacia el trabajo.

El presente documento inicialmente establece los orígenes de la Normativa ISO 9000, sus antecedentes, definición, importancia y aspectos teóricos que sustentan la investigación realizada, respecto a la aplicación de la Normativa en las Instituciones, así como los pasos a seguir basados en la normativa ISO 9000.

Por tal situación, el objetivo principal de la elaboración del presente trabajo de investigación es la creación de un material de apoyo que sirva de base para el sometimiento del proceso de certificación y que contribuya a una mejor comprensión sobre como implementar las Normas Internacionales ISO 9000 en La Universidad de El Salvador.

La metodología de la investigación utilizada en la investigación fue el enfoque Hipotético-Deductivo, evaluándose desde el entorno general las características que pueden ser la causa que está generando la problemática.

Para establecer el diagnóstico se efectuó un análisis de sus funciones con base a lineamientos de la Norma a fin de determinar el FODA de la institución.

También, se tomo en cuenta la utilización de técnicas e instrumentos como el cuestionario, la encuesta y la sistematización bibliográfica, las cuales hicieron posible obtener las conclusiones del trabajo a partir de los datos obtenidos y tabulados procedentes de los resultados de la investigación de campo.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

1.1.1. ISO 9000 a nivel Internacional

El control de la calidad se remonta al año 3000 A.C. y a la construcción de la Torre de Babel. Durante ese periodo, el control de calidad era responsabilidad del artesano, es decir, de quien realmente hacía el producto; sin embargo, con la llegada de la Revolución Industrial, el control pasó de la persona que hacía el trabajo a la que controlaba el proceso de trabajo, el Gerente.

Las técnicas de control de calidad, tales como el muestreo estadístico, se desarrollaron en todo el periodo de industrialización, creciendo significativamente durante la primera y segunda guerra mundial. Después de esta última, las fábricas estaban sujetas a costes más altos, generando márgenes de beneficios reducidos, debido al alto grado de competitividad de los mercados y al desarrollo de nuevas tecnologías; a partir de lo cual se concluyó que era innecesario continuar intentando controlar la calidad después de que el producto estuviera hecho, ya que era evidente que la prevención de defectos antes y durante el proceso de fabricación sería menos costosa y más efectiva. En estas circunstancias nació la garantía de calidad o Aseguramiento de la Calidad, donde las palabras claves eran prevención antes que detección.

Ante estas situaciones los especialistas se vieron en la necesidad de crear y establecer normas de calidad sobre productos, calibración y medición, y administración de calidad; lo cual motivo a algunos países a iniciar el establecimiento de normas para regular a las empresas y organizaciones transnacionales y multinacionales que producían y vendían bienes o prestaban servicios; como ejemplo de estas normas podemos mencionar:

- Normas IBM : Institución Británica de Normas
- Normas CEM : Comité Europeo de Normas
- Normas CENELEC : Comité Europeo de Normas Electrónicas

Todas las organizaciones que promovieron dichas normas, unificaron criterios para dar origen a la International Organization for Standardization (ISO), como una confederación mundial integrada por los cuerpos nacionales de los estándares de unos 140 países, uno de cada país. La ISO es una organización no gubernamental establecida en 1947, en Londres Inglaterra; cuya misión es promover el desarrollo de la estandarización y de las actividades relacionadas en el mundo con el objeto de facilitar el intercambio internacional de mercancías y servicios, así como promover la cooperación, que les ha permitido convertirse en las esferas de la actividad intelectual, científica, tecnológica y económica. Hasta el año de 1970, el trabajo de la ISO se enfocaba principalmente al desarrollo de especificaciones de productos y guías para atributos de rendimiento. En 1977 un grupo de países de la Comunidad Europea (CE), crearon sus propias normas nacionales para operar sistemas de control de calidad en la industria manufacturera.

Las normas ISO 9000 surgieron en 1979, cuando se organizó el comité Británico de normas técnicas para establecer principios genéricos de Calidad para satisfacer la necesidad de contar con una norma internacional mínima para la forma en que las empresas manufactureras debían establecer métodos de control de calidad; para lograrlo 20 países con participación activa y 10 países observadores adicionales se reunieron y crearon, por consenso una serie de normas de Sistemas de Calidad denominadas ISO 9000, que finalmente se publicaron en 1987. Las normas se basaban en gran medida en las normas de Calidad Británica de 1979 BS5750, las normas canadienses CSA Z99, las estadounidenses ASQC Z1.15 MIL-Q9858A y en un grado limitado en los lineamientos de la Asociación de Científicos e Ingenieros Japoneses (JUSE).

Esta serie de normas se desarrolló como respuesta a los retos de una creciente globalización de los mercados, haciendo posible que los proveedores de bienes y servicios aporten una evidencia objetiva de la operatividad de un Sistema de Calidad que les permita afrontar todos los requisitos del cliente. La importancia de las normas

sobre Sistemas de Calidad puede medirse por el hecho de que las normas ISO han sido adoptadas por un gran número de organismos tanto nacionales como de grandes regiones geográficas. Las normas ISO 9000 se distinguen por el hecho de que su implantación puede ser auditada y certificada por organismos de certificación, lo que constituye la certificación para terceros. Las normas ISO 9000 tienen dos clases de normas que son:

1. Norma Directriz o Guía: es aquella que proporciona lineamientos sobre el desarrollo e implantación de Sistemas y principios de Gestión de Calidad.
2. Norma de especificaciones: es la que contiene los requisitos que pueden ser objetivamente auditados para propósitos de certificación y/o registros.

Durante años las empresas han dedicado mucha atención por mantenerse dentro del mercado nacional e internacional, a fin de evitar la competencia directa con su contraparte más grande; en tanto se han valido de políticas y estrategias las cuales permiten que la prestación proporcionada, satisfaga exclusivamente al cliente; con este propósito han determinado las condiciones de calidad, eficiencia y eficacia que permitan maximizar recursos financieros, humanos y técnicos, mediante la regulación de los procesos a través de políticas y procedimientos.

1.1.2. ISO 9000 a nivel Nacional

El Salvador al igual que todos los países del mundo, está sujeto a múltiples cambios, generados por el fenómeno de la globalización, el cual se ha convertido en una necesidad más que en una posibilidad de acceder a otros mercados. En la década de los 80's todavía no se podía advertir la magnitud de este fenómeno, época en la cual El Salvador se encontraba involucrado en una guerra de doce años, razón por la cual tardo un poco más en sumarse a este proceso.

A partir de los 90's con los constantes cambios en la economías regionales, la apertura de las fronteras, el crecimiento del comercio mundial, las nuevas exigencias del mercado internacional y el cese del conflicto armado, comenzaron a darse los primeros pasos en la introducción de Sistemas de Gestión de la Calidad; prueba de ello es que

el 15 de julio de 1992 se creó la ley del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) mediante decreto N° 287, dando existencia jurídica al ente que años después la ISO destinaría como el organismo encargado en El Salvador de la difusión, edición y homologación de las Normas ISO 9000.

Entre las atribuciones de la junta directiva de esta Institución, se mencionan las siguientes:

- a) Mantener relaciones con organismos similares de otros países.
- b) Ejecutar y velar por el cumplimiento de los tratados y convenios internacionales relacionados con la ciencia y tecnología.

El país cuenta actualmente con Programas Nacionales de Competitividad (PNCES) que buscan elevar la capacidad competitiva de las empresas y organizaciones productivas de la economía. Estos programas son una entidad horizontal adscrita al Ministerio de Economía en la que participa el sector privado a través de la Junta Directiva “El Salvador 2021”, cuyo principal objetivo es crear las condiciones necesarias para que la competitividad germine y funcione en El Salvador. Concretamente los (PNCES) responden a tres realidades específicas:

- La economía Salvadoreña necesita más y mejores oportunidades que le permitan mejorar la calidad de vida y la prosperidad de todos los sectores.
- El fenómeno de la Globalización obliga a individuos y empresas a ser más competitivos a nivel nacional e internacional.
- Los salvadoreños ya poseen características que se identifican con el concepto de competitividad.

El Salvador no podría pasar desapercibido a la evolución de la nueva era de la administración de la calidad, y en efecto; desde 1992, en el país se empezó a conocer de la normativa ISO 9000, en lo concerniente al producto, pues de hecho fueron las empresas manufactureras las que dieron inicio a la implementación de la misma, que para tal caso fue Fabrica Molinera Salvadoreña, S.A. (FAMOSSA), posteriormente como consecuencia de la competitividad entre el mismo sector, formo parte de la

iniciativa Textiles San Andrés y Conelca; ante tal efecto, la ASI en su revista N° 59 de 1997, publico: “que consciente de la necesidad de que les permita competir en un medio de globalización cambiante, decide crear un plan emergente entre sus afiliadas el cual denomina PLAN ASI 300”, el cual consiste en que por lo menos 300 de sus asociadas tienen que estar certificadas bajo el sistema ISO 9000 antes del año 2000; pese a la iniciativa de esta gremial y a la divulgación dentro del gremio, el alcance de esta meta a la fecha no es significativo con respecto a los beneficios que este sistema proporciona, por otra parte el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) en 1997, crea un consejo de normalización que estudia la implementación de la norma ISO 9000 en las empresas salvadoreñas.

1.2. CONSIDERACIONES GENERALES

1.2.1. Calidad

En años recientes, muchas empresas, en todo el mundo, han estado destinando grandes esfuerzos a la readecuación de sus objetivos, estrategias, estructuras y procedimientos para ofrecer productos y servicios que satisfagan las exigencias de sus destinatarios, pero que al mismo tiempo se obtengan a costos que aseguren un beneficio para la empresa. En una palabra, estas empresas han sabido manifestar una preocupación constante y efectiva, sin quedarse en una retórica, por lograr mayor competitividad a través de todos los aspectos que, de una u otra forma, inciden en la calidad de la producción. Ahora bien, a pesar de que todos tenemos una idea intuitiva del significado de este atributo, su definición precisa no es sencilla pues, en realidad, este constituye un blanco en movimiento.

En efecto, las primeras manifestaciones efectivas de la importancia de la calidad surgen durante la Segunda Guerra Mundial, como resultado de la enorme expansión de la industria militar. En esta época se consolidan las técnicas de control de la calidad, mediante las cuales la línea de producción es muestreada e inspeccionada en sus etapas finales para colocar en el mercado productos libres de defectos y acordes con sus especificaciones. Sin embargo, este sistema demuestra ser ineficiente, pues al

orientarse al producto terminado, la calidad no es una prioridad para el departamento de producción, diluyéndose entonces la responsabilidad por el elevado costo de los rechazos. Posteriormente, hacia fines de la década de los 70's e impulsados por las necesidades de aquellas empresas donde la seguridad es crítica, por ejemplo en centrales núcleo-eléctricas o en el transporte aéreo, se perfeccionan procedimientos de garantía de calidad, orientados fundamentalmente a prevenir la ocurrencia de accidentes causados por componentes defectuosos o por procesos no bien controlados.

El énfasis se coloca ahora en producir con calidad, de modo que las responsabilidades se comparten entre todos los estamentos de la empresa. El control de la calidad se extiende a todas las etapas del proceso productivo, desde los estudios de mercado hasta la disposición después del uso. Esta orientación produce tan buenos resultados que se difunde con rapidez hacia otras empresas de manufacturas y servicios.

En síntesis, la empresa moderna debe ser capaz de entregar productos y servicios que satisfagan plenamente a sus clientes. En principio, esto puede representar costos de cierta importancia. Sin embargo, estos se verán más que compensados por los beneficios obtenidos: mayor eficiencia, mayor productividad, mejor control de procesos, disminución de costos de operación, mayor confianza para el cliente y como resultado de todo ello, mayor competitividad. El mejoramiento de la calidad surge, entonces, como una estrategia de supervivencia fundamental para la empresa inserta en el mundo contemporáneo.

1.2.2. Definición de Calidad

La calidad se define como: "El grado de adaptación de los rasgos y características de un producto o servicio para satisfacer las necesidades de los clientes" Esta definición considera como elementos básicos, los siguientes:

- El producto: es el resultado de cualquier proceso, consiste principalmente en bienes y servicios.

- Las características del producto: es la cualidad que posee un producto y cuya intención es satisfacer ciertas necesidades de los clientes.
- Cliente: un cliente es alguien en quien el producto tiene un impacto. Los clientes pueden ser internos o externos. Cliente interno, son todas las personas dentro de una organización que desempeñan un trabajo dentro de la misma. Cliente externo, estos reciben el beneficio o defecto del producto pero no son miembros de la organización que lo produce.
- Necesidades de los clientes: todos los clientes tienen necesidades que satisfacer, y los rasgos del producto o servicio deben responder ante esas necesidades. Esto aplica tanto a clientes internos como externos.
- Satisfacción del cliente: se dice que los clientes están satisfechos con el producto o servicio cuando las características de estos responden ante las necesidades de los clientes. El grado de satisfacción puede afectar la participación en el mercado y las posibilidades de venta del producto o servicio por parte de los proveedores de los mismos.

1.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Gestión de la Calidad, se define como “El conjunto de actividades de la función general de la dirección (del suministrador) que determinan la política de la calidad, los objetivos, las responsabilidades y se implanta por medios tales como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad”.

Cabe aclarar que un Sistema de Gestión de Calidad, es un conjunto de actividades de planificación, control y mejora de la calidad en el seno de una organización, ello implica el uso de métodos para gestionar el suministro de productos/servicios teniendo en cuenta variables como las siguientes:

- Adecuación de los productos/servicios a los requerimientos de los clientes.
- Errores apreciados durante el proceso de fabricación.
- Productos/Servicios defectuosos

- Reclamaciones recibidas
- Control de todos los procesos y actividades.

Analizar, sintetizar y revisar todas estas variables requiere una gestión propia e individualizada. Esta gestión exige una documentación de todo el sistema, unas estadísticas periódicas, un control de procesos, un personal calificado, y naturalmente, unas pautas de participación generalizadas. El resultado final de todo ello es garantizar que los productos/servicios suministrados guardan los niveles de calidad requeridos. Para lograr ese resultado, es necesario llevar un control pormenorizado de todas las variables e indicadores de la calidad del producto/servicio. Este esfuerzo de gestión se ve recompensado con un resultado añadido al anterior: la reducción de defectos trae consigo la reducción de costos. De ahí que hoy en día la gestión de la calidad sea útil por partida doble:

- Para disminuir los costos de fabricación mediante la prevención de errores.
- Para asegurar la confianza de los clientes en el producto/servicio.

Vista su doble importancia, hoy en día no basta gestionar la calidad sino que es absolutamente necesario asegurar al máximo la calidad. La gestión de la calidad se basa en la planificación, control y mejora de los procesos. La estructura que debe tener un sistema de gestión de la calidad tiene dos pilares básicos: uno escrito y otro físico.

- a. Escrito: una documentación que describa el sistema de gestión de la calidad en todas sus dimensiones: política, objetivos, procesos (procedimientos, instrucciones, controles y acciones correctivas y preventivas) y sobre todo un conjunto de manuales donde se pueda buscar, identificar y encontrar todos los documentos relativos a la calidad.
- b. Físico: comprende aspectos:
 - Aspectos técnicos: adecuación de locales, calibración de los instrumentos de medida, revisión de maquinaria, instrumentos de control, identificación de productos.
 - Aspectos humanos: adiestramiento del personal, motivación en el cumplimiento del sistema, formación profesional especializada, motivación en el cumplimiento de las responsabilidades, etc.

Puede afirmarse que el aspecto humano es el más importante, y también el más difícil de realizar. La eficacia de un sistema de gestión de la calidad se basa en la actitud positiva del personal hacia el trabajo. Es de vital importancia que todos los empleados de la organización reconozcan la importancia y se involucren en los retos de calidad fijados, desarrollando su trabajo en esos términos. Los sistemas de gestión de la calidad pueden ayudar a las organizaciones de cualquier tipo a aumentar la satisfacción del cliente. Los clientes necesitan productos y servicios con características que satisfagan las necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y/o servicio y son generalmente denominadas como requisitos del cliente. Los requisitos del cliente pueden estar especificados en forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización. En cualquier caso, es finalmente el cliente quien determina la aceptación del producto y/o servicio.

El enfoque a través de un sistema de gestión de calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos y servicios 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 del cliente y de otras partes interesadas. Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.

1.3.1. Importancia del Sistema de Gestión de Calidad

En la actualidad la importancia de los sistemas de gestión de la calidad basados en normas ISO 9000, está en función de los beneficios que proporciona, tales como el alto grado de organización, sistematización, coordinación, uso eficiente de los recursos, mejora de la calidad, incremento de la competitividad, minimización de costos y la participación de todos los niveles de la organización. El sistema de gestión de la calidad provoca una reacción en cadena que conlleva a la satisfacción del cliente,

dicha reacción se debe al incremento de la calidad, a la reducción de costos y personal compenetrado con la misión y visión de la organización.

La implantación de ISO 9000 es la prueba de que se tiene un sistema de calidad que se constituye en el pasaporte hacia los mercados competitivos. El hecho de que una empresa adopte dicho sistemas requiere de dos elementos fundamentales:

- ✓ La aceptación-adopción de su filosofía y su instalación como norma
- ✓ Obtener la aceptación o certificación de un tercero que permita demostrar a su ambiente externo el estatus ISO 9000 adquirido.

Lo que hace que la importancia radique en los beneficios que se obtienen al implantar sistemas de calidad ISO 9000

Al igual que la auditoría financiera se encarga de verificar y sugerir cambios, también la de calidad ofrece a la gerencia oportunamente el cumplimiento de los requisitos del sistema con lo que se espera que el servicio prestado satisfaga las necesidades y preferencias del cliente en todos los aspectos relativos a la norma.

1.3.2. Aplicación de los sistemas de Gestión de la Calidad basados en normas ISO 9000.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad basados en normas ISO 9000 pueden ser aplicados a cualquier tipo de organización, sin importar su naturaleza, tamaño, tipo de producción, estructura organizativa, etc. La norma no pretende crear sistemas rígidos y uniformes, más bien, busca flexibilidad para que cualquier entidad pueda adoptarlo, es decir, que si una organización no puede aplicar uno o varios requisitos del sistema, estos pueden ser considerados para ser excluidos, sin afectar el funcionamiento del sistema, siempre y cuando este proceso de exclusión quede bien documentado y demostrada su inaplicabilidad en la misma.

1.4. OBJETIVOS Y MISIÓN DE LA NORMATIVA

El principal objetivo de la normativa ISO, es relacionar la gestión de la calidad moderna con los procesos y actividades vigentes en una organización, incluyendo la promoción de la mejora continua y el logro de la satisfacción del cliente. Además, se pretende que las normas ISO 9000 tengan una aplicación global. Por lo tanto, los principios que están guiando el proceso de revisión son, entre otros:

- ✓ Aplicación a todos los sectores de productos y servicios y a todo tipo de organizaciones.
- ✓ Sencillez de uso, lenguaje claro, fácilmente traducibles y comprensibles
- ✓ Aptitud para conectar los sistemas de gestión de la calidad con los procesos de la organización
- ✓ Disposición en pasos escalonados para llegar a la Gestión de la Calidad Total
- ✓ Gran orientación hacia la mejora continua y la satisfacción del cliente
- ✓ Compatibilidad con otros sistemas de gestión tales como ISO 14000 para la Gestión Medioambiental
- ✓ Necesidad de suministrar una base consistente y de identificar las necesidades propinarias y los intereses de las organizaciones en sectores específicos, tales como aeroespacial, automoción, telecomunicaciones y otros.

En este sentido, a todas las organizaciones tanto públicas como privadas, grandes o pequeñas, productoras de bienes, de servicios, o de software, se les ofrecen herramientas con las cuales organizar sus actividades para alcanzar beneficios tanto internos como externos.

1.5. NORMA ISO 9000 APLICABLE A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS

La ISO 9000 ayudan a establecer elementos básicos en la prestación del servicio y por este determinan la forma de controlar, ya que consideran tanto la prestación del

servicio, su entrega y los niveles de aceptación; en consecuencia determinan procedimientos específicos y relevantes tales como:

1. Brindar la información al cliente a primera instancia
2. Tomar el pedido de acuerdo a los requerimientos del cliente
3. Especificar los pasos relevantes brindándolos y controlándolos.

Además de lo anterior también se espera la evaluación del cliente sobre el servicio de calidad así como también una auto inspección, acción correctiva para servicios que no cumplan con los requisitos, un sistema de control de mediciones y un esquema de mejoramiento de calidad.

Cuando se requiere un diseño y los requisitos del servicio se formulan principalmente en términos de prestaciones, ó sea es necesario establecerlos. Esta parte específica de la norma se refiere a los servicios prestados a los clientes no cuantificables monetariamente pero si evaluable por la satisfacción de la persona que lo recibe.

El área de los servicios de esta norma, es vista de manera global por dos puntos genéricos:

- 1) Satisfacción de las necesidades del cliente a través de un servicio de calidad
- 2) Mantenimiento de las políticas, diseño e implementación del sistema que permita evaluarlo continuamente; este punto encierra objetivos particulares e individuales de la organización, es decir, se centra en la naturaleza de los servicios suministrados, de tal forma, pretende unificar a nivel de organización estructural y/o formal de los procesos, políticas, procedimientos y prácticas o experimentos inherentes al servicio que se presta.

Confianza en la obtención del servicio, lo que se puede conseguir mediante una adecuada demostración de la capacidad del suministrador.

➤ Definición de la calidad del servicio

Esta se determina por características observables por el cliente; también puede definirse como los procesos a través de los cuales se entrega el servicio al usuario bajo el juego de dos variables que intentan calificar estos elementos fundamentales: Medible y comparable. Lo anterior puede estar perfectamente controlado mediante un sistema que permita proporcionar un servicio definido y medido a través de los procesos altamente mecanizados y administrativamente organizados.

1.5.1. Objetivos del Sistema

Estos se declaran como satisfacción del cliente, consistentes con las normas profesionales y con otros mejoramientos continuos del servicio considerándose dentro de tal ámbito factores sociales, ambientales, económicos y sobre todo la eficiencia en brindar el servicio.

➤ Implementación del sistema mediante la norma

Se recomienda el siguiente enfoque, sin antes omitir que esta varía de acuerdo a la naturaleza y complejidad de la Compañía interesada, este comprende:

1. Análisis de las características del servicio actual y su entrega, es decir, evaluar la rapidez de la respuesta requerida, higiene, veracidad y puntualidad del servicio.
2. Desarrollar técnicas de medición y control, por ejemplo listas de chequeo, informes de atención al cliente, toma de tiempo en los procedimientos actuales, análisis de espacio y movimientos, etc.
3. Implementar un proyecto para instalar el sistema de acuerdo a la norma tomando en consideración las políticas, compromisos, planificación y otros aspectos relativos al sistema de calidad entre la gerencia, los empleados y los clientes.
4. Establecer un mecanismo continuo de revisión.

La norma hace énfasis considerable en el compromiso y motivación del personal, lo cual constituye para la empresa de servicio un parámetro determinante ya que la moral que refleje impactara, tanto en el servicio como en la reacción del cliente, en tal sentido la capacitación y comunicación del personal son importantes en el logro de un servicio eficiente, visible y de calidad.

➤ Documentación

El documento clave es por supuesto el Manual de Calidad, el cual está subdividido por tres manuales importantes en el logro de la eficiencia y efectividad del servicio, los cuales son:

- Manual de procedimientos
- Manual de instrucciones detalladas del trabajo
- Formas estándares

Y cualquier otro que de acuerdo a la necesidad, la empresa crea conveniente, además de la documentación anterior es necesario contar con los siguientes planes, procedimientos, controles y registros, etc. que garanticen la calidad del servicio.

➤ Enfoque basado en Procesos

El Enfoque basado en procesos: es el método por el cual una organización puede lograr un cambio radical de rendimiento, teniendo como eje del cambio la mejora de los procesos claves; lo cual se logra a través de la aplicación de diversas técnicas y herramientas cuyo centro de análisis o unidad de medida sea el proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

1.6. ANTECEDENTES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR*

La fundación de la Universidad de El Salvador data del 11 de febrero de 1841. En los años comprendidos entre 1841 y 1948. Consideramos que en esos 108 años transcurridos fueron construidos los cimientos de nuestra Alma Mater, y que en 1948 se daría un hecho político complejo que provocaría una inflexión histórica en El

Salvador. Nos referimos al movimiento insurreccional del 14 de diciembre de 1948, que, por una parte, resolvió la crisis política que surgiera con el derrocamiento del general Hernández Martínez, en mayo de 1944; y, por otra, fuera la raíz de un proyecto modernizador del país en los años cincuenta. A partir de este año, comienza una nueva etapa para la Universidad de El Salvador, en la cual se destacan la elevación a principio constitucional lo relativo a la autonomía Universitaria y las reformas de nuestro primer centro de estudios. Entre la historia de esas reformas destaca la reforma Universitaria llevada a cabo bajo el rectorado del doctor Fabio Castillo.

La UES inició sus actividades hasta 1843, impartiendo matemáticas puras, lógica, moral, metafísica y física general. No fue sino hasta 1880 que se subdividió en facultades, algunas de las cuales desaparecieron con el correr del tiempo, mientras que otras nuevas fueron creadas.

La Universidad de El Salvador» (1949) que en el año de 1850 privaba el criterio de que la juventud debía prepararse únicamente para dirigir los destinos públicos y era la Universidad la encargada de esta preparación. Por consiguiente, parecía que tenía por única misión formar futuros presidentes de la república o ministros de Estado.

Las disposiciones estatutarias establecieron siete facultades: ciencias y letras; ingeniería; farmacia y ciencias naturales; medicina y cirugía; ciencias políticas y sociales; jurisprudencia y teología. La Universidad fue duramente golpeada por el terremoto de 1853, que destruyó el edificio que ocupara nuestra alma máter. Esta tuvo que trasladarse a la ciudad de San Vicente. No obstante su precaria situación, celebró exámenes a finales de 1854 y resultaron 34 alumnos aptos para continuar estudios superiores de matemáticas, recibiendo diplomas de bachilleres los 14 alumnos que aprobaron.

Según el «Guión histórico», «el nuevo plan colocaba en situación ventajosa a los profesionales egresados de las antiguas Facultades de Agrimensura y de Ciencias y Letras», y para olvidar esa dificultad la comisión que elaboró el reglamento respectivo redactó un artículo que literalmente decía: «Los que ejercen la profesión de ingenieros topógrafos se tendrán en lo sucesivo por agrimensores, sin necesidad de examen previo, y podrán ser nombrados por las autoridades particulares para todo lo concerniente a medidas o deslinde de tierras».

El «Guión histórico» registra en relación a la creación de la Facultad de Economía y Finanzas (actualmente Facultad de Ciencias Económicas) que la iniciativa de su fundación nació el 7 de febrero de 1941. En efecto, Antonio Ramos Castillo y Gabriel Piloña Araujo, presidente y secretario, respectivamente, de la Corporación de Contadores de El Salvador; le expusieron al doctor Carlos A. Llerena que la corporación consideraba de necesidad establecer en el país estudios de economía y finanzas, por lo cual solicitaba que el Consejo Superior Directivo de la Universidad creara la facultad del mismo nombre (economía y finanzas). La Corporación de Contadores de El Salvador, considerando que la Universidad carecía de fondos para la creación y sostenimiento de la facultad en proyecto, ofreció al Consejo Superior su ayuda económica en forma de donativos mensuales, a fin de financiar, en parte siquiera, los gastos de mantenimiento en el año de 1941.

La resolución de fundación de la Facultad de Economía y Finanzas fue acordada por unanimidad de votos.

Para afrontar el problema financiero de la nueva facultad, aportaron su ayuda las siguientes personas y entidades: C.K. Vilanova e Hijos, H. de Sola e Hijos, Regalado Hermanos, Sucursal Miguel Dueñas, René Keilhaüer, Benjamín Bloom, Familia Meza Ayau, Safié Hermanos, Mario Henríquez, Andrés Molins, Santiago Letona, Jorge Meléndez, Goldtree Liebes y Cía. y Ricardo A. Kriete. El total donado por las personas mencionadas ascendió a la suma de 12,000.00 colones.

Además, la Corporación de Contadores de El Salvador dio 500.00 colones mensuales hasta cubrir la suma de 2 500.00 colones y una máquina de escribir.

La inscripción de la matrícula finalizó el 14 de mayo de 1941 y las clases comenzaron el día siguiente. De los 181 aspirantes a ingresar a la facultad sólo 78 obtuvieron matrícula definitiva en el primer curso. El primer año escolar terminó el 14 de diciembre de 1941 y el período de exámenes estuvo comprendido entre el 15 de enero y el 15 de febrero de 1947*.

Decreto de fundación de la Universidad de El Salvador*
Fuente: www.ues.edu.sv

1.7. ANTECEDENTES DE LA SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

1.7.1. Generalidades

Análisis de la situación actual de la Secretaría de Asuntos Académicos de la Universidad de El Salvador.

La Universidad de El Salvador, es una Institución Autónoma fundada el 11 de febrero de 1841 y según artículo 11 de la Constitución política en vigencia se fija la función principal que es prestar un servicio social sin fines de lucro y regida por estatus enmarcados dentro de la ley. Además, está obligada a la enseñanza superior, Investigación científica y goza de autonomía en lo administrativo, lo docente y económico, a fin de que, dentro del orden jurídico nacional, goce de amplia libertad para desarrollar sus actividades, impartir sus enseñanzas y manejar su patrimonio.

Desde su fundación hasta esta época, la demanda estudiantil ha aumentado considerablemente de tal forma que no responde a la capacidad con que dispone, tanto en sus instalaciones físicas, como la situación financiera, pues a pesar de que se han creado varias Universidades Privadas e Institutos Técnicos, la demanda estudiantil sigue siendo creciente y el presupuesto no cubre las necesidades para poder funcionar normalmente, llevando así a la desintegración estructural y funcional, esta consiste en la declinación que sufre la actividad administrativa, la cual a través del tiempo se vuelve obsoleta y por tanto las funciones y objetivos para que fue creada, no están de acuerdo con las necesidades de la población estudiantil actual, que cada día requiere mejoras técnicas administrativas.*

*Trabajo de investigación “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad a la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador”

Es oportuno señalar que debido a este sistema la Universidad de El Salvador no ha podido implementar algunos estudios técnicos que se han realizado, ni revisar los existentes, ya sea por falta de recursos humanos o materiales, que no permiten el completo desarrollo del potencial humano existente.

1.7.2. Estructura Organizativa de la Secretaría de Asuntos Académicos

- Registro Académico

La unidad de Registro Académico, es la encargada de llevar a cabo los retiros oficiales o reservas de matrícula de estudiantes, estos retiros se realizan en la mayoría de los casos por exoneración de pago por parte del estudiante inactivo, además es la encargada realizar los Reingresos de estudiantes, los cuales están divididos en dos clases, los reingresos llamados inactivos realizados por estudiantes que dejaron de estudiar por diversos motivos, y el reingreso graduado, que es el realizado por profesionales graduados en la Universidad y que desean estudiar otra carrera. Esta unidad además es la encargada de la emisión de talonarios para reingresos, estudiantes activos y egresados.

- Activación.

Procedimiento Reingreso.

Conjunto de actividades que se ejecutan con el fin de Habilitar el ingreso a ex – alumnos de la Universidad de El Salvador para continuar realizando estudios universitarios respectivos.

- Retiros.

Procedimiento Retiro de alumno.

Conjunto de actividades que se ejecutan con el fin de hacer efectiva la suspensión de estudios en la Universidad, al estudiante que lo solicite.

- Certificaciones

Esta unidad es la encargada de ejecutar el procedimiento académico y legal para la elaboración de certificaciones de notas globales y parciales de las diferentes facultades de la Universidad de El Salvador, así como también realiza la elaboración de certificaciones de planes de estudios y de programas de estudio, solicitado por los estudiantes en sus respectivas académicas locales. El accionar de la unidad de certificaciones se basa en tres tareas específicas, la certificación de notas globales y parciales, la certificación de planes de estudio y la certificación de programas de estudio.

La unidad de certificaciones está conformada por:

- a. Confrontadores de planes de estudio.
- b. Digitadores
- c. Confrontador de certificaciones de notas originales con sus respectivos record.

- Graduaciones e Incorporaciones

La unidad de graduaciones, es la encargada de llevar a cabo la revisión de expedientes de graduación, además de confrontar dicha información con los archivos y documentación existentes. Una vez revisados dichos expedientes se procede a la digitalización y transmisión de información a Imprenta para la elaboración de títulos.

- Certificación no graduado.

Conjunto de actividades ejecutadas con el fin de elaborar y brindar las certificaciones de notas (parciales o globales) a los respectivos usuarios que solicitan el servicio respectivo.

- Certificación graduado.

Elaboración de certificaciones de notas y Títulos. Conjunto de actividades ejecutadas con el fin de elaborar y brindar las certificaciones de notas y títulos para los graduados de la Universidad de El Salvador.

- Elaboración de certificaciones de planes y programas.

Conjunto de actividades que se ejecutan para elaborar y entregar las certificaciones de planes y programas a los diferentes usuarios que solicitan el servicio respectivo.

- Incorporaciones.

Conjunto de actividades que se ejecutan con el fin de reconocer y validar los estudios profesionales realizados en Universidades extranjeras, por medio de la Universidad de El Salvador, para que puedan ejercer en el país.

- Reposición de Título

Reposición de Títulos dañados o extraviados graduados de la Universidad de El Salvador.

1.8 NORMAS ISO 9000

La familia de normas ISO 9000 son normas de "calidad" y "gestión continua de calidad", establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad sistemática, que esté orientada a la producción de bienes o servicios. Se componen de estándares y guías relacionados con sistemas de gestión y de herramientas específicas como los métodos de auditoría (el proceso de verificar que los sistemas de gestión cumplen con el estándar).

La familia de normas apareció por primera vez en 1987 teniendo como base una norma estándar británica (BS), y se extendió principalmente a partir de su versión de 1994, estando actualmente en su versión 2000.

Las normas ISO 9000 de 1994 estaban principalmente pensadas para organizaciones que realizaban proceso productivo y, por tanto, su implantación en las empresas de servicios era muy dura y por eso se sigue en la creencia de que es un sistema bastante burocrático.

Con la revisión de 2000 se ha conseguido una norma bastante menos burocrática para organizaciones de todo tipo, y además, se puede aplicar sin problemas en empresas de servicios e incluso en la Administración Pública.

Para verificar que se cumple con los requisitos de la norma, existen unas entidades de certificación que dan sus propios certificados y permiten el sello. Estas entidades están vigiladas por organismos nacionales que les dan su acreditación.

Para la implantación, es muy conveniente que apoye a la organización una empresa de consultoría, que tenga buenas referencias, y el firme compromiso de la Dirección de que quiere implantar el Sistema, ya que es necesario dedicar tiempo del personal de la empresa para implantar el Sistema de Gestión de la Calidad.

ISO 9000 es un término que se utiliza para referirse a una serie de normas internacionales establecidas para sistemas de calidad. Las normas de aseguramiento de la calidad más modernas tienen su origen en las relaciones contractuales entre fabricantes y suministradores de algunos sectores en los que se requería la mayor fiabilidad: construcción de centrales nucleares y defensa principalmente. El suministrador garantizaba mediante contrato el proceso de producción de sus productos.

El cliente compraba los productos con el compromiso de la calidad del proceso estaba asegurada. La fabricación no se dejaría al azar ni al estado de ánimo de los operarios y directivos; para la gestión de la producción que recoge las principales características de las normas ISO-9000. Estas normas pueden aplicarse prácticamente en cualquier compañía, desde fabricantes de productos hasta proveedores de servicios. No están diseñadas especialmente para un producto o industria determinada. La serie de normas de ISO 9000 consta de requisitos y directrices que permiten establecer y mantener un sistema de calidad en la compañía.

En lugar de dictar especificaciones para el producto final, ISO 9000 se centra en los procesos sustantivos, es decir, en la forma en que se produce. Las normas ISO 9000 requieren de sistemas documentados que permitan controlar los procesos que se

utilizan para desarrollar y fabricar los productos. Estos tipos de normas se fundamentan en la idea de que hay ciertos elementos que todo sistema de calidad debe tener bajo control, con el fin de garantizar que los productos y servicios de calidad se fabriquen en forma consistente y a tiempo. La serie ISO 9000 fue creada por comités integrados por representantes de 27 países, los cuales a su vez se encargan de revisarlas y mantenerlas actualizadas. Ha sido adoptada por más de 70 países alrededor del mundo como la norma de mayor aceptación que establece requisitos para los sistemas de calidad.

La mayoría de las empresas que producen artículos para su venta en el mundo Globalizado, enfrentan la posibilidad hoy en día o en el futuro próximo de que deban pasar por una certificación independiente para demostrar sus sistemas de administración de calidad que se ajustan a ISO 9000.

Entre las empresas que cada vez más exigen las normas porque el cliente así lo demanda se incluyen:

- Todas aquellas empresas que venden un servicio, sin importar cuál, en grandes empresas sofisticadas, en particular fabricantes o empresas importantes de servicios.
- Todas aquellas empresas que venden un servicio que involucra requerimientos estrictos de calidad.
- Todas aquellas empresas que venden un servicio en un área altamente regulada: hospitales, supermercados, restaurantes, líneas aéreas, etc.

Si bien los proveedores de servicios no enfrentan las mismas demandas que otras empresas que abastecen materiales y componentes, el requerimiento para los proveedores de servicios retenga una certificación de ISO 9000, en particular de los compradores en las grandes empresas multinacionales.

Los impulsores iniciales de los sistemas de administración de la calidad y del entorno, representados por las normas ISO 9000 e ISO 14000, son diferentes. El impulsor para ISO 9000 en Europa y el resto del mundo es el cliente o el mercado y, como tal, es "voluntario"; el impulsor para ISO 14000 es el cumplimiento con la legislación. Sin

embargo, la naturaleza voluntaria del primero se extiende sólo a aquellas empresas que son tan grandes que venden a los mercados de consumo mundiales, pero aún en ese caso, tales empresas fueron las primeras en adoptarlo. Cuando un gran comprador lo exige, la naturaleza voluntaria es académica y significa sólo que no lo requiere la ley. Si bien el mercado es el impulsor inicial para ISO 9000, también tiene ciertos aspectos que son impulsados por el cumplimiento, en particular en las áreas de responsabilidad de producto e información a los clientes.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

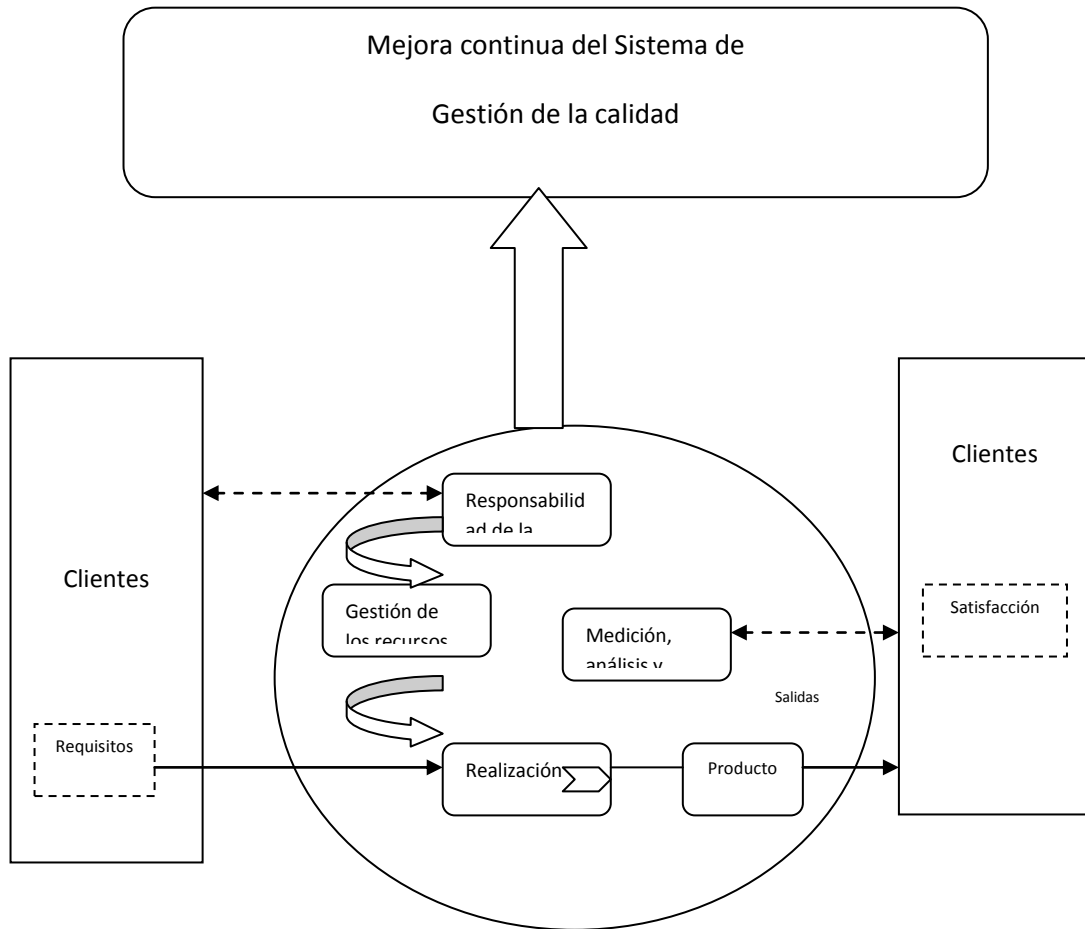
NOTA – De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como “planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: Implementar los procesos.

Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto e informar sobre los resultados

Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



1.8.1 ISO 9000

➤ TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de esta norma internacional, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000.

El término “organización” reemplaza al término “proveedor” que se utilizó en la Norma ISO 9001:1994 para referirse a la unidad a la que se aplica esta norma internacional. Igualmente. El término “proveedor” reemplaza ahora al término “subcontratista”.

A lo largo del texto de esta norma internacional, cuando se utilice el término “producto”, este significa también “servicio”.

”Cliente” Significa estudiantes universitarios, profesionales y otros usuarios.

”Institución” reemplaza al término Secretaría de Asuntos Académicos.

“mercado” significa comunidad universitaria que demanda servicios.

a) SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

➤ Requisitos generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

La organización debe

- a) identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

➤ Requisitos de la documentación

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de los objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,

- c) los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación, y control de sus procesos, y
- d) los registros requeridos por esta norma internacional

NOTA 1 - Cuando aparezca el término “procedimiento documentado” dentro de esta norma internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido.

NOTA 2 – La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a

- a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades
- b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- c) la competencia del personal.

NOTA 3 – La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos,
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso,
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantenga por cualquier razón.

Control de los Registros: Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

b) RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

➤ Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentario,
- b) estableciendo la política de la calidad,
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.

➤ Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

➤ Política de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad

- a) es adecuada al propósito de la organización

- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

➤ Planificación

Objetivos de la calidad.

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

Planificación del sistema de gestión de la calidad.

La alta dirección debe asegurarse de que

- a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los objetivos de la calidad, y
- b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

➤ Responsabilidad, autoridad y comunicación

Responsabilidad y autoridad.

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

Representante de la dirección.

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,

- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Comunicación Interna.

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad

- Revisión por la dirección

Generalidades.

La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección Información para la revisión.

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir.

- a) resultados de auditorías,
- b) retroalimentación del cliente,
- c) desempeño de los procesos y conformidad del producto ,
- d) estado de las acciones correctivas y preventivas
- e) acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) recomendaciones para la mejora.

Resultados de la revisión.

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos; la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y las necesidades de recursos.

c) GESTIÓN DE LOS RECURSOS

➤ Provisión de recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

➤ Recursos Humanos

Generalidades.

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.

Competencia, toma de conciencia y formación.

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.
- b) Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades,
- c) Evaluar la eficiencia de las acciones tomadas,
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y

- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencias.

- Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) equipo para los procesos, (tanto hardware como software), y
- c) servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).

- Ambiente de Trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

d) REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

- Planificación de la realización del producto

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto.

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado lo siguiente:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto;
- b) la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto;
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo /prueba específica para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo;

- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencias de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

NOTA 1 – Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos que deben aplicarse a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse como un plan de la calidad.

- Procesos relacionados con el cliente

Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

La organización debe determinar

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, y
- d) cualquier requisito adicional determinado por la organización.

Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que

- a) están definidos los requisitos del producto
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

Comunicación con el cliente.

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a

- a) la información sobre el producto,
 - b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
 - c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.
- Diseño y desarrollo.

Planificación del diseño y desarrollo.

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar

- a) las etapas del diseño y desarrollo,
- b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

Elemento de entrada para el diseño y desarrollo.

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros. Estos elementos de entrada deben incluir:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño,

- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) cualquier otro requisito esencialmente para el diseño y desarrollo.

Estos elementos deben revisarse para verificar su adecuación. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

Resultados del diseño y desarrollo.

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben

- a) Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio,
- b) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y
- c) Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

Revisión del diseño y desarrollo.

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado.

- a) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e
- b) identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben

mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.

Verificación del diseño y desarrollo.

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria

Validación del diseño y desarrollo.

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

Control de los cambios del diseño y desarrollo.

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.

➤ Compras

Proceso de compras.

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al

producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para selección, la evaluación y la reevaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

Información de las compras.

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo cuando sea apropiado

- a) requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) requisitos para la calificación del personal, y
- c) requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

Verificación de los productos comprados.

La organización debe establecerse e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

➤ Producción y prestación del servicio

Control de la producción y de la prestación de servicio.

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,

- c) el uso del equipo apropiado, y
- d) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación de servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

Identificación y trazabilidad.

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

Propiedad del cliente.

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente.

Preservación del producto.

La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto.

➤ Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a) ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- b) identificarse para poder determinar el estado de calibración;
- c) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- d) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluarse y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación.

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

e) MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

➤ Generalidades

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para

- a) demostrar la conformidad del producto
- b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

➤ Seguimiento y medición

Satisfacción del cliente.

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

Auditoría interna.

La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurarse la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación

Seguimiento y medición de los procesos.

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.

Seguimiento y medición del producto.

La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características de producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas

Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberalización del producto. La liberalización del producto y la prestación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas a menos que sean aprobadas de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

➤ Control del producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso por entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.

La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

➤ Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizar la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre

- a) la satisfacción del cliente
- b) la conformidad con los requisitos del producto
- c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- d) los proveedores.

➤ Mejora continua.

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

Acción correctiva.

La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)
- b) determinar las causas de las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelven a ocurrir
- d) determinar e implementar las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas ,y
- f) Revisar las acciones correctivas tomadas.

Acción preventiva.

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determinar e implementar las acciones necesarias,

- d) registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- e) revisar las acciones preventivas tomadas.

1.9. VENTAJAS CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9000

Con la norma ISO 9000 se obtiene una mejor documentación, se logra que la información esté actualizada y sea efectiva. También se logra una mejor aceptación de los clientes y es en sí una carta de presentación para abrir nuevos mercados.

A parte de esto es una norma que asegura que el sistema de calidad de la empresa sea efectivo así como facilita una disminución en costos y los procesos.

Su implantación en estas organizaciones, aunque supone un duro trabajo, ofrece una gran cantidad de ventajas para las empresas.

Los principales beneficios son:

- Reducción de rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio
- Aumento de la productividad
- Mayor compromiso con los requisitos del cliente
- Mejora continua

La certificación de ISO 9000 no es un requerimiento legal para acceder a mercados internacionales, pero puede ser beneficioso. En la Unión Europea para muchos productos regulados, el certificado de ISO 9000 es una alternativa para productos certificados, no un absoluto requerimiento.

Fuera de las regulaciones de estas áreas de productos, la importancia del certificado de ISO 9000 como una herramienta de competencia de mercado, varía de sector a sector, compañías europeas pueden pedir a los proveedores la aprobación de exámenes de sus sistemas de calidad en sus lugares de origen como una condición de compra. Esto podría especificarse en cualquier contrato de negocios.

La certificación ISO 9000 puede servir como una forma de diferenciación "clase" de proveedores, particularmente en áreas de alta tecnología, donde la alta seguridad de

los productos es crucial. En otras palabras, si dos proveedores están compitiendo por el mismo contrato, el que tenga un certificado de ISO 9000 puede tener una ventaja competitiva con algunos compradores.

Sectores y áreas de productos probablemente están generando presión para la certificación en ISO 9000, como lo son Industria, comercio y por supuesto empresas de Servicios entre muchos otros. El certificado de ISO 9000 puede también ser un factor competitivo en áreas de productos donde preocupa la seguridad o la confiabilidad.

Corporaciones alrededor del mundo han establecido y continúan estableciendo sus sistemas de calidad en función de estos estándares. Tanto grandes como pequeñas empresas con negocios internacionales consideran a las series ISO 9000 como una ruta para abrir mercados y mejorar su competitividad. No se necesita ser una corporación multinacional o tener negocios en ultramar para beneficiarse de la instrumentación de estos estándares.

CAPITULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Diseño Metodológico.

En el desarrollo metodológico se detallan los pasos y procedimientos llevados a cabo en la Investigación, los cuales se describen en el presente capítulo.

2.1.1 Tipo de Investigación.

La Investigación que se efectuó a la falta de implementación de la normativa ISO en la Secretaría de Asuntos Académicos de la Universidad de El Salvador, se desarrolló mediante el enfoque Hipotético-deductivo, evaluándose desde el entorno general las características que puede ser la causa que está generando la problemática. Esto se hizo con el fin de realizar un diagnóstico en la Secretaría de Asuntos Académicos de la Universidad de El Salvador con base a lineamientos que se establecen para obtener la certificación de calidad ISO, siendo estos de gran importancia para determinar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a las que se encuentra expuesta esta área, para su implementación a futuro en otras áreas.

2.1.2. Tipo de estudio

La Investigación se basó en un estudio tipo descriptivo, analítico y correlacional ya que se analizó la problemática para describir los lineamientos que necesita la Secretaría de Asuntos Académicos de la Universidad de El Salvador para lograr su Certificación con base al diagnóstico a efectuarse. Luego se analizó el problema para determinar cómo afecta la variable independiente, la cual es la inapropiada orientación sobre la aplicación de las Normas, sobre la variable dependiente: Incumplimiento en la implementación de las Normas

2.2. Universo y Muestra

2.2.1 Población:

La población objeto de estudio está constituida por los Estudiantes de la carrera de Contaduría Pública de las diferentes Universidades según matrícula preliminar del Ministerio de Educación inscritos en la carrera, que se han tomado de parámetro, lo que permitirá obtener una muestra representativa del sector. Ver ANEXO 2.

El Ministerio de Educación es la Institución que proporcionó información sobre el número de Universidades dedicadas a la Enseñanza y Aprendizaje de Educación Superior, obteniéndose así una población de 5,201 del total de estudiantes de las distintas Universidades inscritas.

2.2.2 Muestra:

Para determinar la muestra de la Investigación se utilizó el método estadístico aleatorio simple sobre las Universidades que cumplen los requisitos establecidos en la población de estudio.

Por tratarse de una población finita se uso la fórmula siguiente:

La formula a utilizar será:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Z^2 pq + (N-1) e^2}$$

Donde:

n: tamaño de la muestra o número de observaciones

N: Tamaño del Universo que en este caso corresponde a 5201 Estudiantes inscritos en la Carrera de Contaduría Pública en la diferentes Universidades Acreditadas por el MINED para impartir esta carrera, Solo en el área Metropolitana de San Salvador.

e: Nivel de margen de error considerado del 5% (0.05)

Z: Nivel de confianza, el cuál fue determinado tomando de base la curva de Gauss, con un error tolerable del 0.10 y un nivel de significación de 0.90. El cual nos dará un valor definido en la tabla de valores de $z = 1.96$

p: proporción de éxito en la muestra a tomar es del 90%

q: Fracaso en la muestra es el restante 10%(1-p)

Sustituyendo en la fórmula

$$n = \frac{1.96^2 (0.90)(0.10)5201}{1.96^2(0.90)(0.10) + (5201-1) 0.05^2}$$

$$n = \frac{1798.21}{0.3457 + 13}$$

$$n = \frac{1798.21}{13.3457}$$

$n = 134.74$ aproximado 135 alumnos de la carrera de Contaduría Pública a encuestar.

2.2.3 Unidades de análisis

Nuestro estudio se enfocó en las unidades de análisis siguientes:

- Trabajadores Universitarios
- Las normas de calidad referentes a nuestro objeto de estudio, las ISO 9000 y los Estudiantes de las diferentes Universidades mencionadas anteriormente.

2.3 Instrumentos y Técnicas de Investigación

El instrumento utilizado para la obtención de datos fue el cuestionario, con preguntas cerradas y abiertas, este se hizo con el fin de recopilar información necesaria que permitiera conocer la opinión de estudiantes de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y el segundo cuestionario, fue utilizado para conocer información relevante acerca del conocimiento que poseen los empleados de la Secretaría de Asuntos Académicos acerca de las Normas ISO 9000.

Este instrumento sirvió para:

- verificar si existe falta de conocimiento acerca de la implementación de las Normas ISO 9000.
- Efectuar el diagnóstico para evaluar el desempeño de la Secretaría de Asuntos Académicos de la Universidad de El Salvador, con base a los lineamientos establecidos.

2.3.1 Técnicas de Investigación

Las técnicas que se utilizaron fueron: La técnica de Investigación observación directa, Investigación documental e Investigación de campo.

- Investigación directa

La Observación Directa

El uso de esta técnica permitió conocer e interpretar aspectos propios del entorno, tanto de la Secretaría de Asuntos Académicos como de los Estudiantes que requieren el servicio de esta; así también, contribuyó a percibir información que difícilmente se hubiera podido obtener solamente con el uso de la encuesta, es decir, que esta técnica facilitó hacer un análisis más objetivo de las diversas circunstancias que se presentaron.

- Investigación documental.

Investigación bibliográfica:

Se efectuó recopilación de información bibliográfica disponible en la parte legal y técnica mediante la utilización de las distintas fuentes, tanto primarias como secundarias.

- Investigación de campo.

El muestreo: Se aplicó la fórmula estadística para poblaciones finitas, ya que la cantidad de Universidades dedicadas a la Enseñanza de Educación Superior son en detalle una cifra conocida (finita).

Encuestas: Se le hizo a todo el personal de la Secretaría de Asuntos Académicos donde se llevo a cabo la Investigación con el fin de obtener información idónea para la recopilación de datos, y a estudiantes de las Universidades que estén certificadas o no.

Recolección y Procesamiento de la Información

La recolección de la información, como ya se dijo antes, se realizó a través del uso de cuestionarios y se complementó por medio de la observación directa. Para recopilar información, fue necesario participar en reuniones en la Secretaría de Asuntos

Académicos; con el fin de solicitar la opinión de los Jefaturas acerca de la situación actual, que posee la Unidad.

Por otra parte, se participó en reuniones en las cuales se discutía la mejora de los procesos de la Unidad, también, se visitaron las distintas áreas en las cuales esta divide la Secretaría de Asuntos Académicos, a horas estratégicas, con el objeto de asegurar la colaboración por parte de los empleados, cuando se les solicitaba que respondieran las preguntas necesarias para desarrollar el estudio; al mismo tiempo que se utilizó la observación directa.

Posteriormente, a la información recopilada, se procedió al procesamiento de los datos obtenidos, para presentarlos a través de cuadros sinópticos.

2.4 Tabulación y lectura de datos

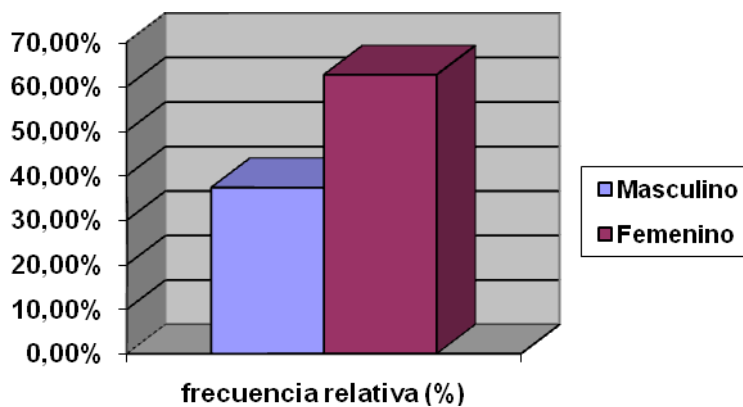
Para tabular la información obtenida en la Investigación, se elaboraron tablas por cada pregunta; donde se refleja la frecuencia absoluta y relativa de los resultados, para facilitar la comprensión y análisis, debido a la complejidad de las mismas.

De acuerdo a los resultados que presentaron las tablas, se elaboraron los comentarios por cada pregunta; los cuales incluyen, el análisis e interpretación del resultado obtenido de acuerdo al objetivo que se esperaba cumplir con dicha pregunta, y representan las bases que sustentan la Investigación en general.

2.4.1. Encuesta efectuada a Estudiantes Universitarios.

Objetivo: Determinar el Género de las personas encuestadas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Masculino	52	38.52%
Femenino	83	61.48%
Total	135	100%

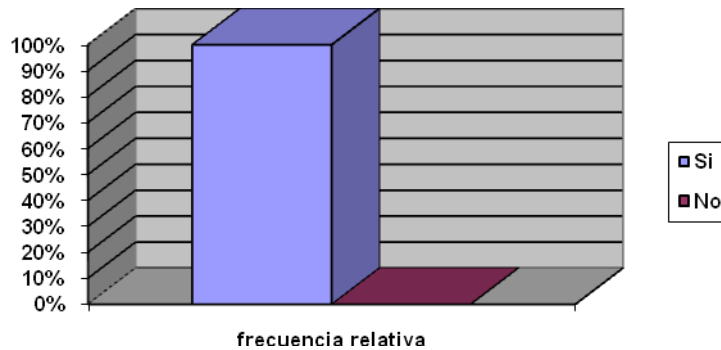


Análisis: De los personas encuestadas el 38.52% es del género masculino y el 61.48% es femenino.

1. ¿Existe un área específica encargada para los trámites académicos de los estudiantes?

Objetivo: Verificar si las Universidades poseen Unidad de atención al estudiante que los orienten en los trámites académicos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	135	100%
No	0	0%
Total	135	100%

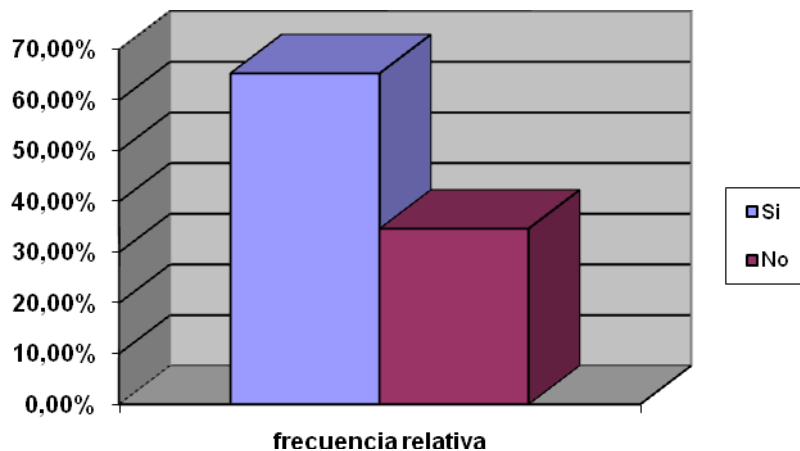


Análisis: En las Universidades para la orientación de los estudiantes debe existir una área específica la cual se encarga de velar por los trámites de estudiantes aspirantes a ingresar a la Universidad o estudiantes activos o egresados, etc. De los estudiantes encuestados el 100% indicó que la Universidad a la que asisten posee una Unidad encargada para realizar sus trámites académicos.

2. ¿Conoce las funciones que desarrolla la Unidad?

Objetivo: Identificar si los estudiantes saben las funciones o algunas de las que se desarrollan en la Unidad específica de los trámites académicos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	91	67.41%
No	44	32.59%
Total	135	100%

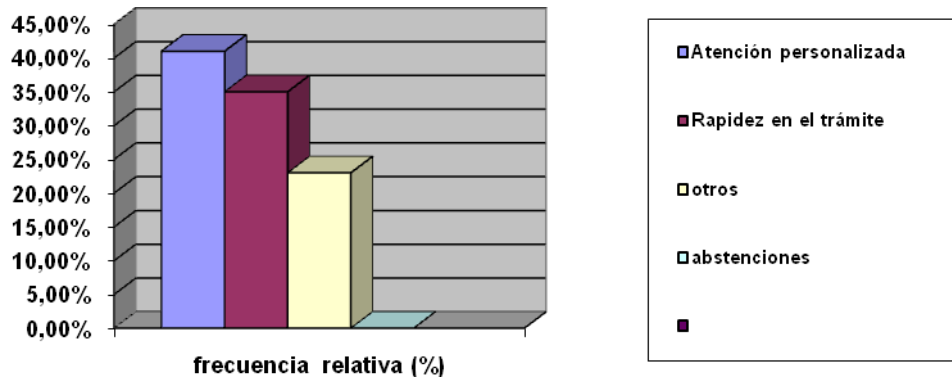


Análisis: En las Universidades los estudiantes deben estar bien orientados y conocer en qué lugar les corresponden efectuar determinados trámites para que todos se realicen de manera ágil. De los estudiantes encuestados el 67.41% tiene conocimientos de los trámites que realiza la Unidad específica para la atención de los estudiantes, mientras el 32.59% posee poco conocimiento de los trámites que se realizan.

3. ¿A usted como usuario qué beneficios le proporciona esta unidad?

Objetivo: Conocer si los estudiantes identifican los beneficios que les proporciona la Unidad.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA (%)
Atención personalizada	56	41.48%
Rápidez en el trámite	47	34.81%
Otros	32	23.71%
Abstenciones	0	0%
Total	135	100%

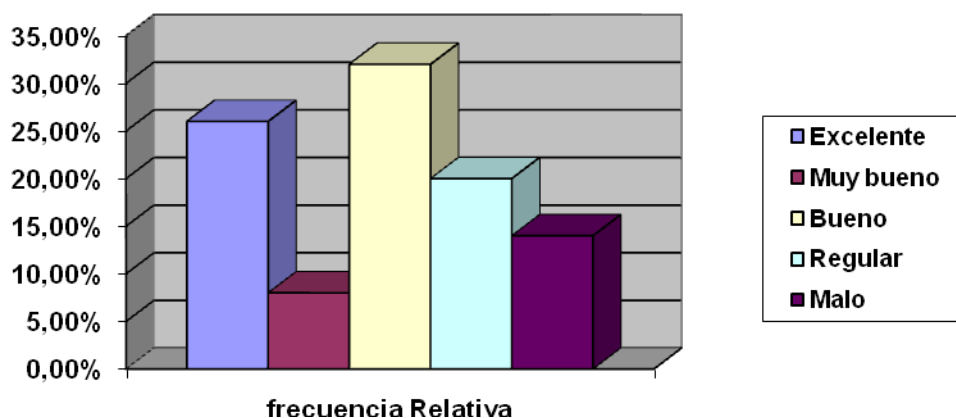


Análisis: Para poder evaluar de qué manera se presta el servicio en las Unidades se debe hacer referencia a los siguientes puntos: De 100% de los estudiantes encuestados el 41.48% indicó que es una atención personalizada la que se desarrolla en la Unidad, el 34.81% mencionó que es la rapidez en el trámite y finalmente el 23.71% indicó que otros beneficios como amabilidad, respeto; algunos de los encuestados fueron estudiantes de nuevo ingreso que manifestaron no poseer conocimiento de los trámites que se realizan en la Unidad.

4. ¿Qué oportuno es el tiempo de espera para la solución de su trámite académico?

Objetivo: Verificar por medio de las siguientes alternativas que tan oportuno es el tiempo de espera para la solución de su trámite académico.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Excelente	35	25.93%
Muy Bueno	11	8.15%
Bueno	43	31.85%
Regular	27	20%
Malo	19	14.07%
Total	135	100%

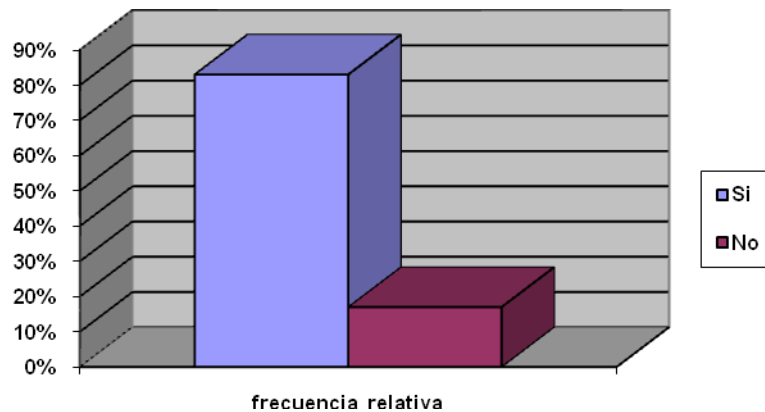


Análisis: La Unidad encargada de los trámites académicos de los estudiantes debe realizar sus trámites de una forma eficiente y eficaz en la cual los estudiantes queden satisfechos. Según los datos obtenidos por medio de nuestro estudio el 25.93% reflejo que es excelente, el 8.15% expresó que muy bueno, el 31.85% bueno, el 20% como regular y finalmente el 14.07% lo identificó como malo en relación a los trámites académicos.

5. ¿Conoce si la Unidad para los trámites académicos tiene servicio de atención al estudiante?

Objetivo: Identificar si la Unidad posee para los trámites académicos, servicio de atención al estudiante.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	112	82.96%
No	23	17.04%
Total	135	100%

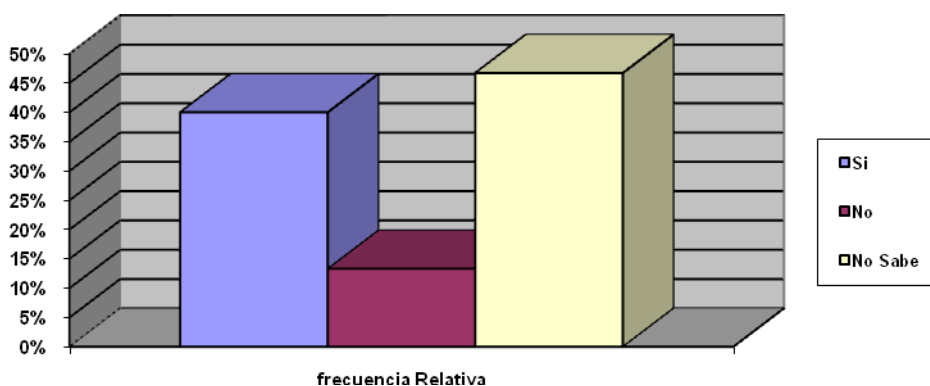


Análisis: En toda Universidad es muy importante que en las unidades para realizar trámites académicos esta posea un área específica de atención al estudiante para no tener ningún contratiempo, por medio de la investigación se identifico que el 82.96% de los estudiantes encuestados menciono que si poseen área específica de atención a los estudiantes mientras el 17.04% indico que no poseen.

6. ¿Sabe usted si existen controles que determinen que se está realizando de forma eficiente el trámite solicitado?

Objetivo: Verificar si los usuarios de la Unidad han observado que se llevan controles en esta para que realicen sus trabajos en base a estándares mínimos de calidad por parte de la jefatura.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	52	38.52%
No	19	14.07%
No Sabe	64	47.41%
Total	135	100%

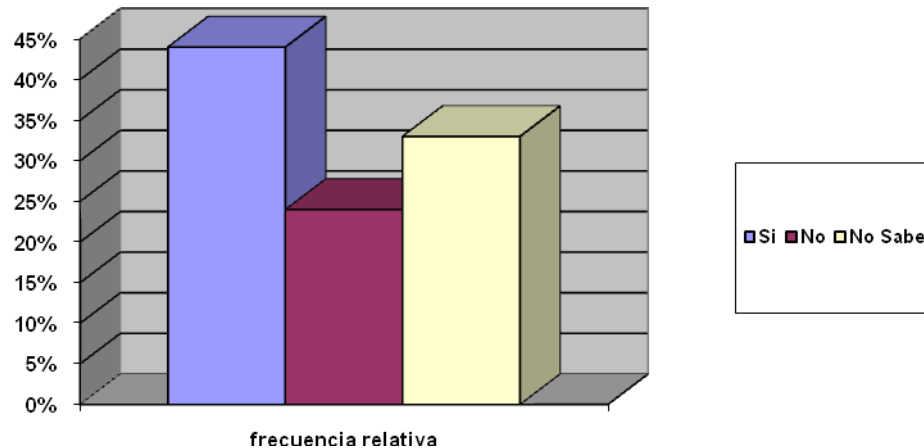


Análisis: Los estudiantes de las Universidades investigadas indicaron que el 38.52% de los encuestados dicen que si existen controles en la Unidad, el 14.07% dijo que no existen controles mientras el 47.41% no sabe si existen controles para evaluar si se efectúa eficientemente el trámite.

7. ¿Existe un buzón de sugerencias?

Objetivo: Verificar si se posee un buzón para las sugerencias que den los estudiantes con el fin de mejorar la calidad de la prestación del servicio.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	59	43.70%
No	32	23.70%
No Sabe	44	32.60%
Total	135	100%

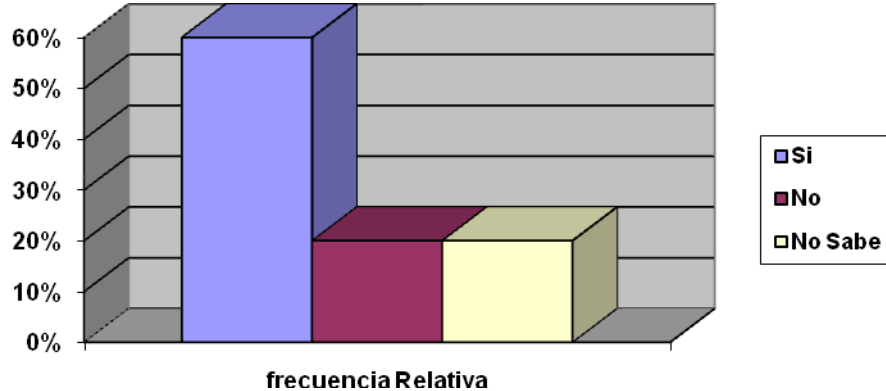


Análisis: De los estudiantes encuestados el 43.7% indicó que si poseen buzón de sugerencias cabe mencionar que los estudiantes que lo afirman son Universidades certificadas; un 23.7% manifestaron que no poseen buzón son de Universidad no certificada, mientras un 32.6% de los estudiantes no saben si existe buzón de sugerencia para atender los comentarios de los estudiantes.

8. ¿Sabe si la Unidad puede identificar el estado del trámite solicitado en forma ágil y oportuna?

Objetivo: Corroborar si la Secretaría maneja de forma eficiente y eficaz los trámites que realizan y si dan respuesta rápida.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	81	60%
No	27	20%
No sabe	27	20%
Total	135	100%

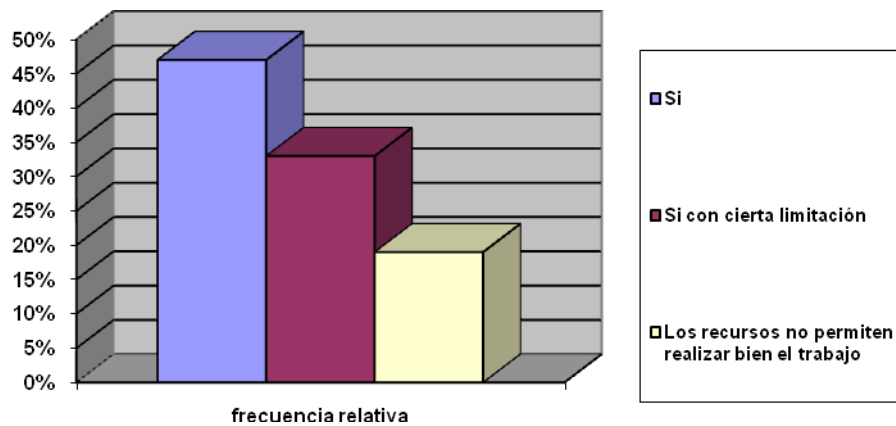


Análisis: La Secretaría de Asuntos Académicos puede proporcionar información de forma ágil y oportuna ya que según los 60% de los estudiantes entrevistados indicaron que si, el 20% hizo referencia en que no se hacía en forma ágil; mientras que el otro 20% no sabe si la Unidad identifica el estado de los trámites solicitados.

9. ¿Ha observado que la Unidad cuenta con el equipo adecuado y acorde a las necesidades requeridas para la eficiencia en la prestación del servicio?

Objetivo: Identificar si los estudiantes pueden identificar si el equipo utilizado para el desempeño de las actividades de la Secretaría es idóneo para el trabajo que se realiza y no es obsoleto.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	64	47.41%
Si con cierta limitación	45	33.33%
Los recursos no permiten realizar bien el trabajo	26	19.26%
Total	135	100%

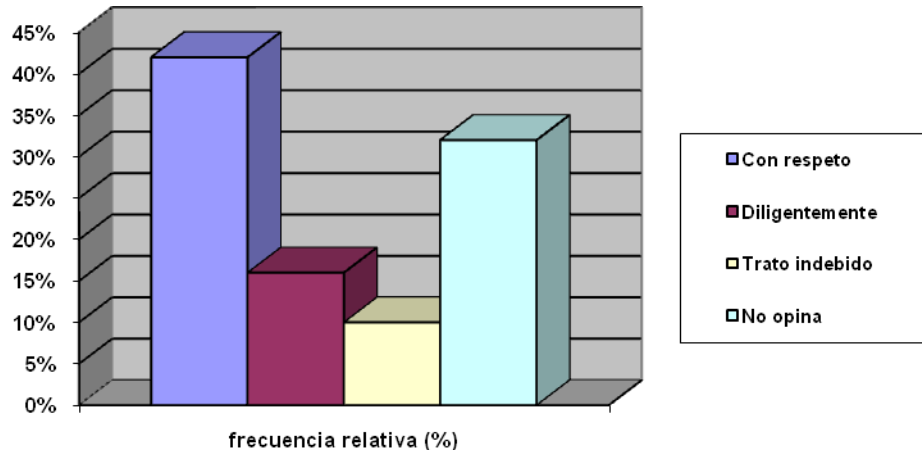


Análisis: Una Institución para ser más eficientes y eficaces deben contar con el equipo tecnológico adecuado y moderno para desempeñar las actividades, según la encuesta realizada el 47.41% de los estudiantes indico que si cuentan con el equipo adecuado y moderno, mientras que el 33.33% de los estudiantes menciona que sí, pero con cierta limitación y por último el 19.26% indico que los recursos no permiten realizar bien el trabajo.

10. Ha observado si el trato al estudiante con respecto a los trámites académicos que realiza son:

Objetivo: Verificar de qué forma es el trato al estudiante por medio de las alternativas: respeto, diligencia, trato indebido.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Con respeto	57	42.22%
Diligentemente	21	15.56%
Trato indebido	14	10.37%
No opina	43	31.85%
Total	135	100%

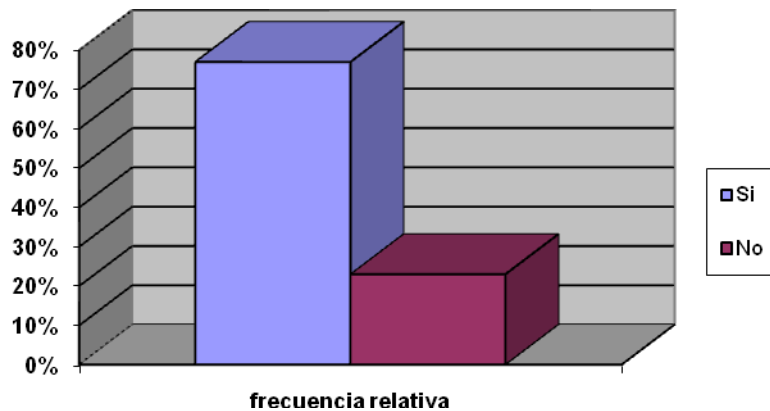


Análisis: Según los estudiantes encuestados el 42.22% menciona que el trato a los estudiantes es con respeto, el 15.56% dice que el trabajo lo realizan diligentemente, el 10.37% de los estudiantes opina que el trato es indebido mientras que el 31.85% no opina con respecto al trato hacia los estudiantes.

11. ¿Tiene conocimiento sobre las Normas de Calidad ISO 9000?

Objetivo: Conocer si la población estudiantil conoce sobre las Normas de Calidad que se están implantando en el país especialmente Normas ISO 9000.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	104	77.04%
No	31	22.96%
Total	135	100%

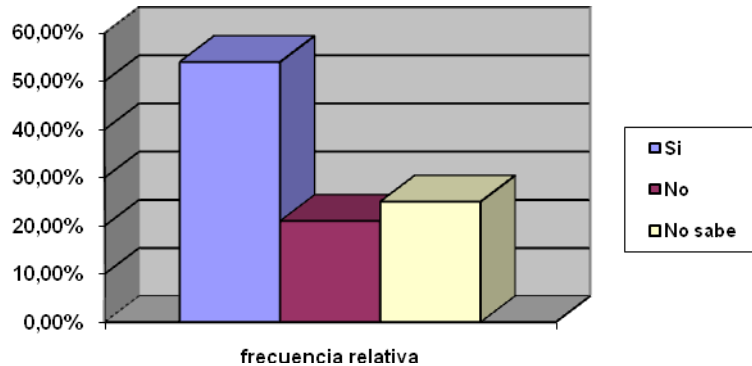


Análisis: Las Normas ISO 9000 están siendo divulgadas en varios países; el nuestro no se queda atrás. Es de gran importancia conocer al menos una mínima parte de estas Normas de Calidad. En la investigación realizada constatamos que el 77.04% de los encuestados si posee conocimientos de las Normas ISO 9000 y el resto el 22.06% no sabe respecto a las Normas de Calidad.

12. ¿Existe un sistema de control de Calidad en su Universidad?

Objetivo: Verificar el grado de conocimiento que se posee sobre las normas y si estas se implementan en la Universidad.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	73	54.07%
No	28	20.74%
No sabe	34	25.19%
Total	135	100%



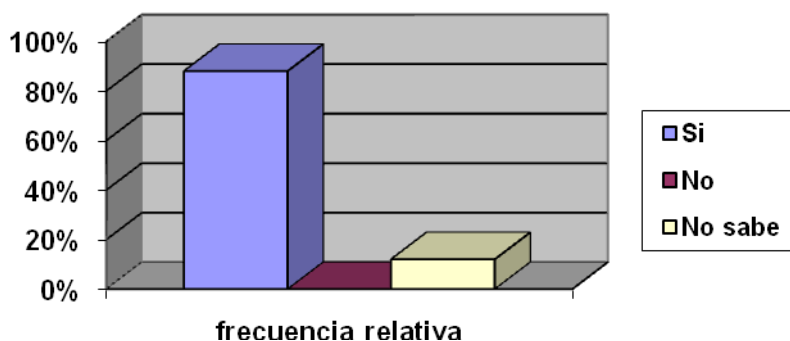
Análisis: En las Universidades es de gran importancia implementar un Sistema de Calidad ya que esto ayuda a ir a la vanguardia en el país y así no quedarse atrás con respecto a otras Instituciones de servicios educativos, esto ayuda a realizar todos los procedimientos de una forma eficiente, eficaz y con calidad. De los estudiantes encuestados el 54.07% indicó que si implementan un Sistema de Calidad, el 20.74% dice que no lo poseen y mientras que el 25.19% no sabe.

13. ¿Conoce si en el país existen universidades Certificadas bajo normas de Calidad ISO 9000?

Objetivo: Identificar si los estudiantes conocen Universidades que estén Certificadas bajo Normas de Calidad ISO 9000.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	112	82.96%
No	2	1.48%
No sabe	21	15.56%
Total	135	100%

Conocimiento de Universidades Certificadas

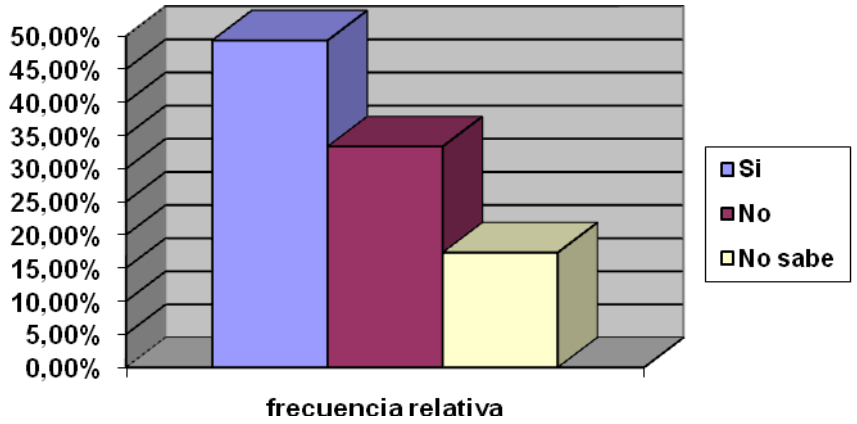


Análisis: Cada vez se hace más énfasis en la necesidad de que más instituciones se incorporen a las Normas de Calidad ISO 9000 para obtener los beneficios que estas ofrecen. En la investigación se pudo identificar que un 82.96% si posee conocimientos de Universidades Certificadas bajo Normas de Calidad ISO 9000, el 1.48 dicen que no, mientras que 15.56% indico que no saben si existen Universidades Certificadas.

14. ¿Sabe si su Universidad implementa las Normas ISO 9000?

Objetivo: Saber si los estudiantes pueden identificar si la Universidad a la que asisten trabaja bajo Normas de Calidad ISO 9000.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	48	35.56%
No	58	42.96%
No sabe	29	21.48%
Total	135	100%

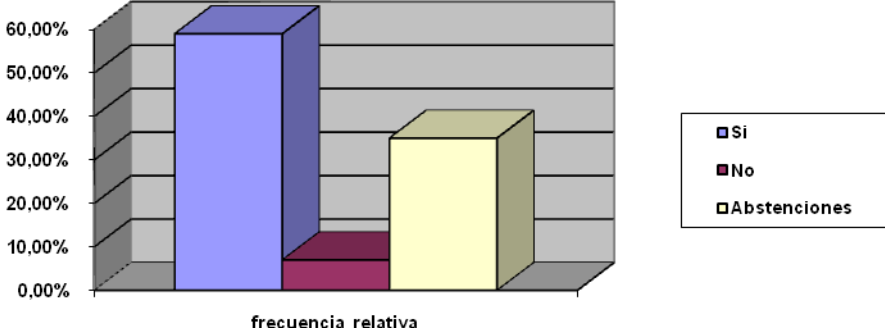


Análisis: De los estudiantes encuestados el 35.56% menciono que si saben que su Universidad posee Certificación de Calidad ISO, el 42.96% indico que no están bajo los estándares de Calidad y un 21.48% no sabe si la Universidad en la que estudia está certificada.

15. ¿Le gustaría que su Universidad implemente un modelo de Gestión de la Calidad?

Objetivo: Verificar si los estudiantes están de acuerdo con la implantación de las Normas de Calidad en su Universidad para mayor control de la eficiencia y calidad en los trámites que realizan.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	79	58.52%
No	9	6.67%
Abstenciones	47	34.81%
Total	135	100%



Análisis: En la investigación realizada los estudiantes indicaron que si les gustaría que la Universidad implementara un Sistema de Gestión de la Calidad para un mejor servicio. Ya que el 58.52% de los encuestados menciono que si, el 6.67% indico que no y el 34.81% no contestaron.

16. ¿Cómo estudiante que beneficios trae que su Universidad este Certificada bajo Normas de Calidad?

Objetivo: Establecer los conocimientos de los estudiantes con respecto a los beneficios de la norma.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Calidad en el Servicio	53	39.26%
Agilidad de trámites	15	11.11%
Excelente trato al estudiante	6	4.44%
Eficiente y eficaz en el servicio	23	17.04%
Mejora continua	12	8.89%
Prestigio, seguridad y calidad educativa	19	14.07%
abstención	7	5.19%
Total	75	100%



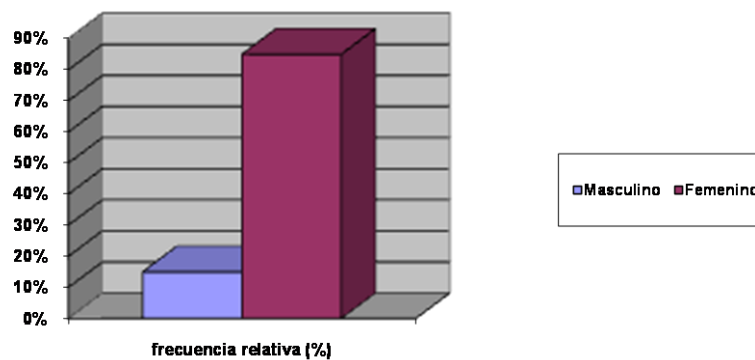
Análisis: Por tratarse de una pregunta abierta, se obtuvieron varias alternativas entre las que podemos puntualizar: De los estudiantes encuestados menciono que uno de los beneficios sería, Calidad en el servicio con un 39.26%, Mayor agilidad en los trámites con un 11.11%, un 4.44% que sería importante darle énfasis al excelente trato en el momento de utilizar el servicio, el 17.04% que sea de manera eficiente y eficaz en la prestación del servicio, el 8.89% indico que una mejora continua, en tanto el 14.07% menciono que otro beneficio es el prestigio, seguridad y calidad educativa que brinda y la abstenciones son del 5.19%

2.4.2. Encuesta efectuada a Trabajadores Universitarios.

Por cuestiones de logística no hubo acceso para encuestar a los trabajadores de las distintas Universidades a investigar, se efectuó a los trabajadores de la Secretaría de Asuntos Académicos de la Universidad de El Salvador en su totalidad.

Objetivo: Determinar el Género de las personas encuestadas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Masculino	3	15%
Femenino	17	85%
Total	20	100%

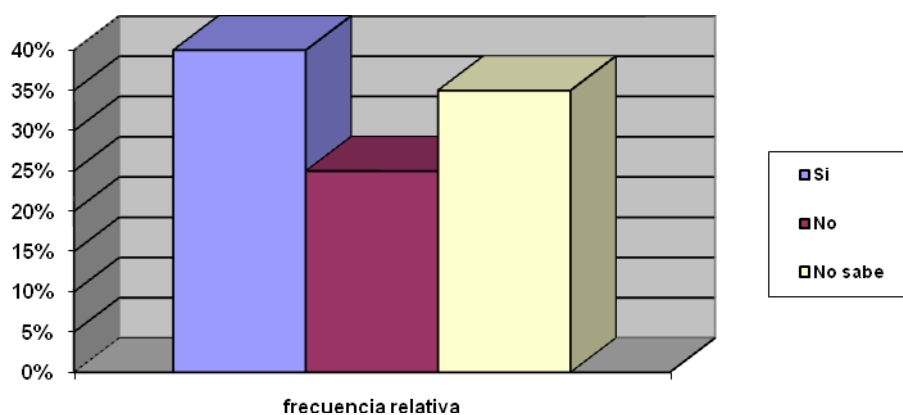


Análisis: De las personas encuestadas el 15% es del género masculino y el 85% es femenino.

1. ¿Sabe usted si la Secretaría de Asuntos Académicos tiene Misión, Visión definidas con claridad?

Objetivo: Corroborar si los trabajadores de la Secretaría de Asuntos Académicos están bien identificados con los objetivos que persigue.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	8	40%
No	5	25%
No sabe	7	35%
Total	20	100%

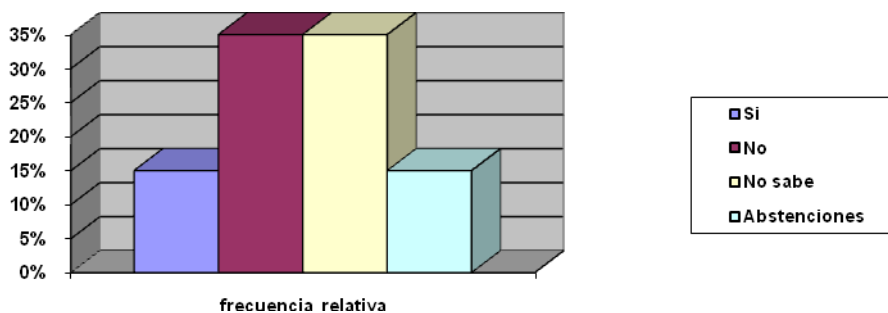


Análisis: Los empleados de la Secretaría de Asuntos Académicos de la Universidad de El Salvador tienen conocimientos acerca de la Misión y Visión de la Unidad; el 40% de los encuestados afirmaron que si existe, el 25% dice que no poseen y el 35% no sabe si existen.

2. (Si respondió afirmativamente) ¿Sabe usted si la Misión, Visión están por escrito?

Objetivo: Verificar si los empleados que laboran en la Secretaría saben si la Misión, Visión están por escrito.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	3	15%
No	7	35%
No sabe	7	35%
Abstenciones	3	15%
Total	20	100%

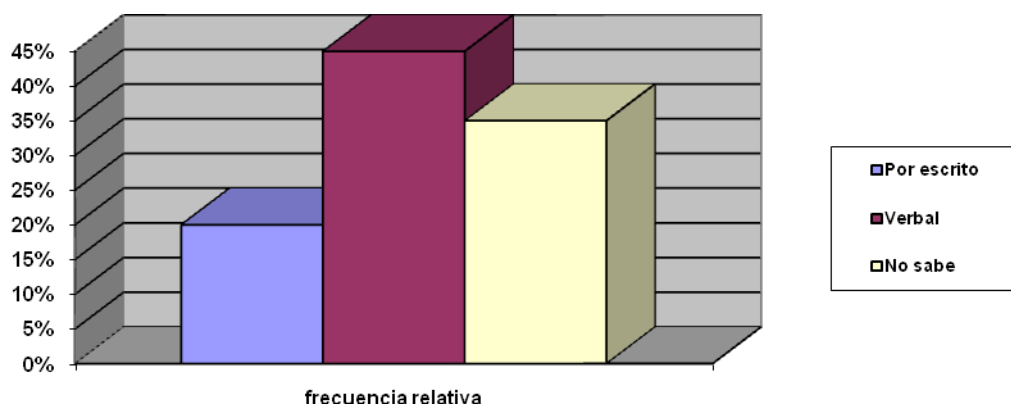


Análisis: Por medio de las personas encuestadas se verifico si la Secretaría de Asuntos Académicos poseen la Misión y la Visión claramente definidas por escrito por lo cual se obtuvo la siguiente distribución: un 35% afirmaron que no están por escrito al igual un 35% menciona que no saben si están por escrito; el 15% mencionó que si están por escrito y el otro 15% se abstuvo de contestar.

3. ¿Están las funciones de los empleados claramente definidas?

Objetivo: Verificar si los empleados conocen las funciones de sus cargos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Por escrito	4	20%
Verbal	9	45%
No sabe	7	35%
Total	20	100%

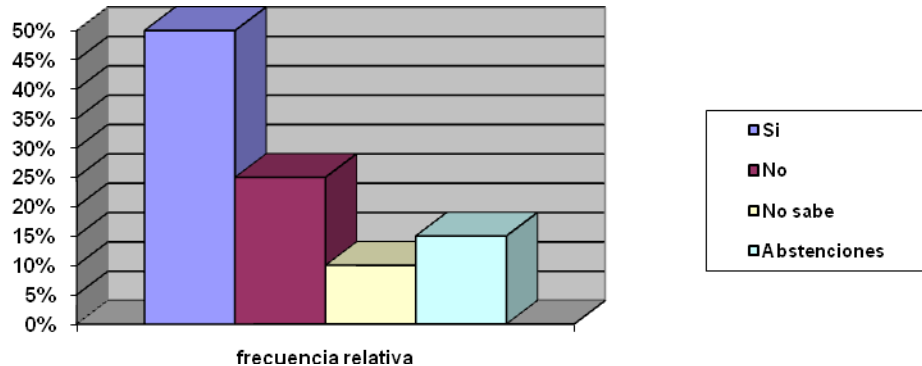


Análisis: Las funciones de los empleados no están claramente definidas ya que por medio de las personas encuestadas de la Secretaría de Asuntos Académicos se determinó que el 45% poseen las funciones pero de una forma verbal y un 20% de los empleados mencionó que las poseen por escrito y por último el 35% de los empleados que no saben si las funciones de los empleados están definidas por escrito o verbalmente.

4. ¿Son comunicados a todo el personal sus derechos/responsabilidades?

Objetivo: Corroborar si al personal le son claramente comunicados sus derechos y responsabilidades.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	10	50%
No	5	25%
No sabe	2	10%
Abstenciones	3	15%
Total	20	100%

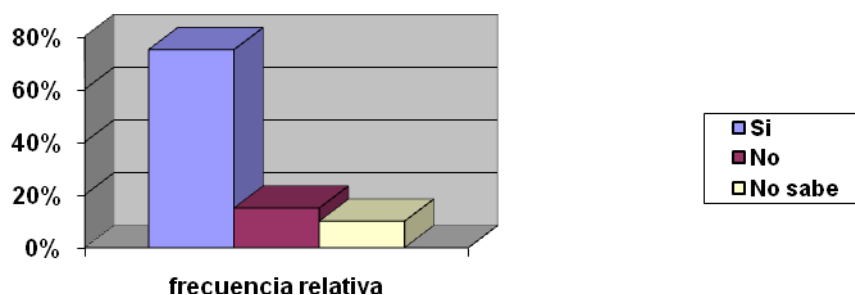


Análisis: Para que el personal de una Institución trabaje armónicamente debe saber perfectamente sus derechos y/o responsabilidades y estos deben ser comunicados con precisión por medio de la jefatura. En la Secretaría de Asuntos Académicos el 50% de los empleados si conoce sus derechos responsabilidades, el 25% no las tiene claramente identificables, el 10% no sabe y un 15% se abstuvo de contestar.

5. ¿Realiza el personal sus tareas con base a planes de trabajo?

Objetivo: Corroborar si los empleados de la Secretaría de Asuntos Académicos poseen planes de trabajo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	15	75%
No	3	15%
No sabe	2	10%
Total	20	100%

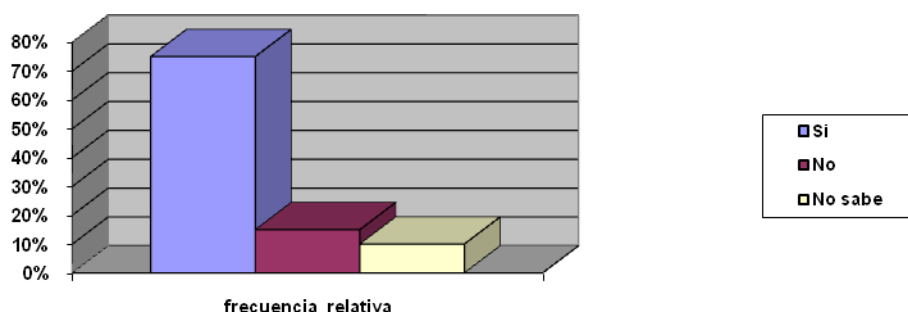


Análisis: Los planes de trabajo de las Instituciones son una herramienta primordial para el buen desempeño de sus actividades. En la Secretaría el 75% de los encuestados dice que si poseen y realizan sus labores por medio de planes de trabajo, mientras que el 15% dice que no realizan sus tareas por este medio y el 10% no sabe si lo realizan por medio de planes de trabajo.

6. ¿Sabe usted si existen controles que determinen que se están realizando las labores de forma eficiente?

Objetivo: Verificar si los empleados tienen conocimientos sobre los controles de parte de la jefatura para evaluar el desempeño de sus labores.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	15	75%
No	3	15%
No sabe	2	10%
Total	20	100%

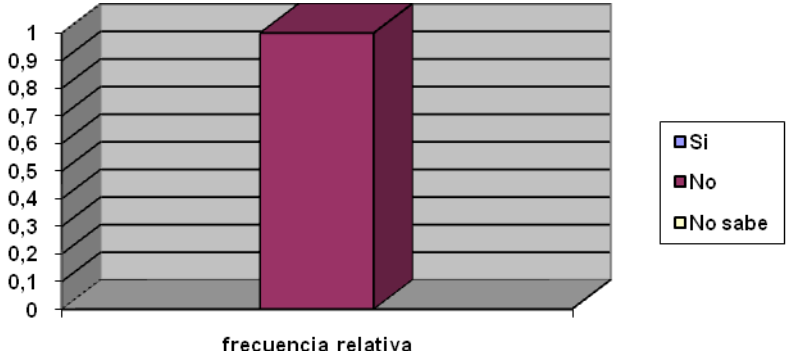


Análisis: Las Organizaciones deben establecer controles, ya que contribuye a que el desempeño del personal sea de una manera eficiente y puedan lograr metas propuestas. La Secretaría de Asuntos Académicos posee controles que determinan si las labores del personal se están realizando de una forma eficiente, ya que el 75% de los empleados encuestados afirmaron que si existen controles y el 15% de los empleados dicen que no poseen, mientras que el 10% no sabe si los hay.

7. ¿Existe un buzón de sugerencias?

Objetivo: Verificar si los empleados tienen conocimientos si se posee un buzón para las sugerencias que den los estudiantes con el fin de mejorar la calidad de la prestación del servicio.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si		
No	20	100%
No sabe		
Total	20	100%

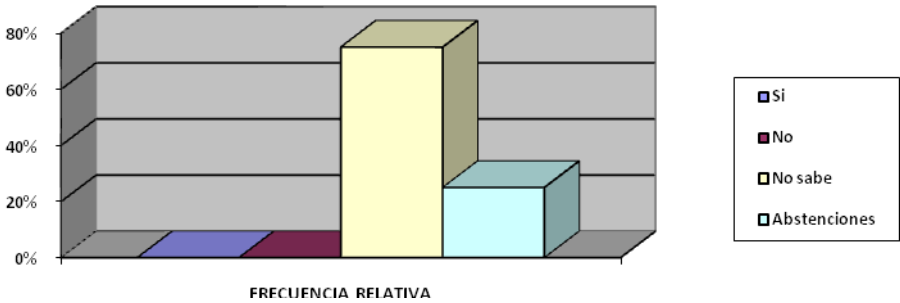


Análisis: En toda Institución que se dedique en la prestación de servicios debe implementar un buzón de sugerencias para que por medio de ella pueda tener conocimiento de las satisfacciones o insatisfacciones de los usuarios. Por medio de la encuesta se pudo corroborar que los empleados de la Secretaría de Asuntos Académicos saben que no existe buzón de sugerencias ya que el 100% indicó que no.

8. ¿Conoce si le dan seguimiento a las sugerencias presentadas por los estudiantes?

Objetivo: Corroborar si se toma en cuenta las sugerencias que los estudiantes hacen a la hora de realizar un trámite y este no se les ha prestado adecuadamente.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	0	0%
No	0	0%
No sabe	15	75%
Abstenciones	5	25%
Total	20	100%

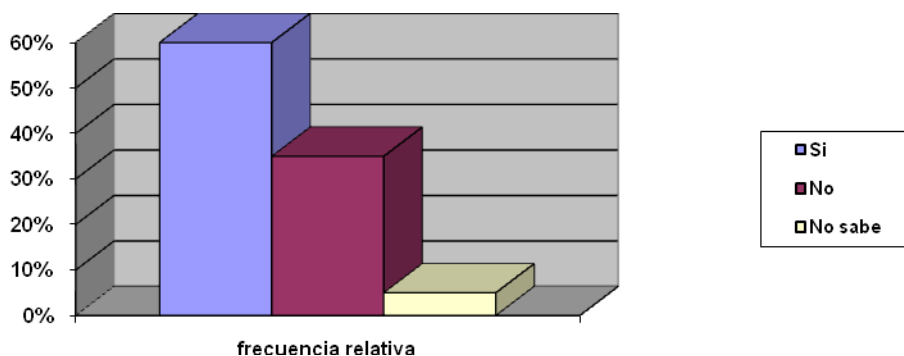


Análisis: De los trabajadores encuestados el 75% dice que no saben si se da seguimiento a las sugerencias o comentario de los estudiantes ya que las sugerencias que reciben son de manera verbal, el 25% de los trabajadores se abstuvieron de dar una respuesta.

9. ¿Puede la Unidad identificar el estado de la documentación que se entrega en forma ágil y oportuna?

Objetivo: Verificar si la Secretaría de Asuntos Académicos maneja de forma eficiente y eficaz los trámites que se realizan en está.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	12	60%
No	7	35%
No sabe	1	5%
Total	20	100%

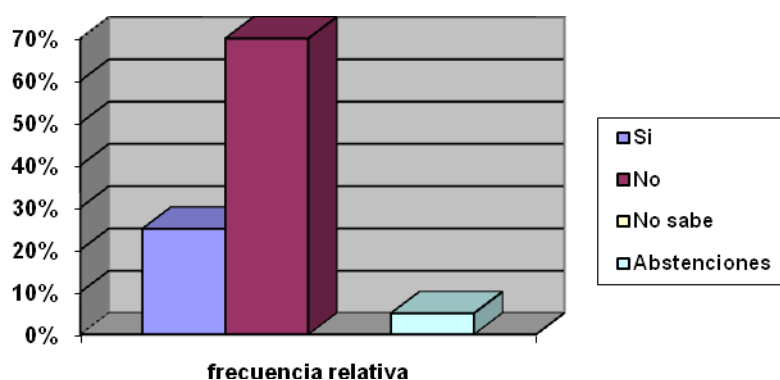


Análisis: Según la encuesta efectuada el 60% de los trabajadores mencionaron que si pueden determinar el estado de la documentación de forma ágil y oportuna de los trámites que realizan, mientras un 35% dice que no se puede determinar el estado de la documentación y un 5% no sabe.

10. ¿Están los perfiles del personal claramente definidos y acordes al trabajo que desarrollan?

Objetivo: Verificar si el personal que labora en cada puesto de trabajo es el indicado de acuerdo a su perfil en la Secretaría de Asuntos Académicos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	5	25%
No	14	70%
No sabe	0	0%
Abstenciones	1	5%
Total	20	100%

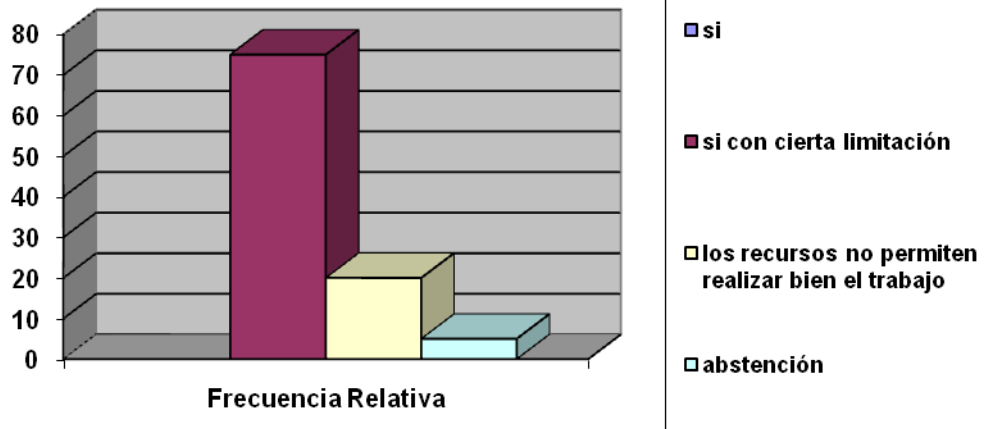


Análisis: Los empleados que laboran en la Secretaría de Asuntos Académicos indicaron lo siguiente: el 25% indicó que si los perfiles del personal están claramente definidos y concuerdan con el trabajo que desarrollan el 70% dice que no están claramente definidos y el 5% no contesto.

11. ¿Ha observado que la Unidad cuenta con el equipo adecuado y acorde a las necesidades requeridas para la eficiencia en la prestación del servicio?

Objetivo: Corroborar si el equipo utilizado para el desempeño de las actividades de la Secretaría es idóneo para el trabajo que se desempeña y no es obsoleto.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	0	0%
Si con cierta limitación	15	75%
Los recursos no permiten realizar bien el trabajo	4	20%
Abstención	1	5%
Total	20	100%

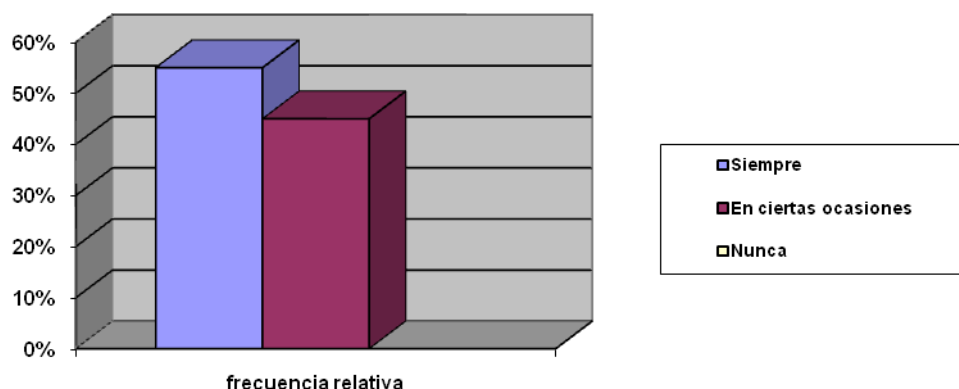


Análisis: Según la encuesta realizada a los trabajadores de la Secretaría de Asuntos Académicos dicen lo siguiente: El 75% de los trabajadores dice que si con cierta limitación el equipo es adecuado y acorde a las necesidades requeridas para la prestación del servicio el 20% menciono que los recursos no permiten realizar bien el trabajo y el 5% no contesto.

12. ¿La Unidad promueve el trabajo en equipo?

Objetivo: Corroborar si en el ambiente de trabajo se promueve la armonía entre empleados para la mejor convivencia y eficiencia a la hora de desenvolverse en las labores cotidianas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre	11	55%
En ciertas ocasiones	9	45%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

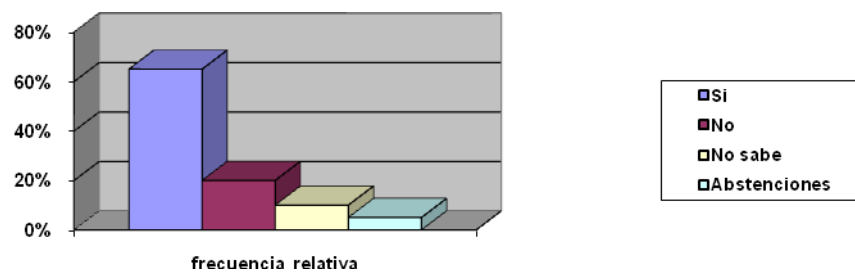


Análisis: Según los trabajadores encuestados la Unidad promueve la armonía entre empleados para la mejor convivencia, ya que el 55% mencionó que siempre se promueve el trabajo en equipo y el 45% indicó que en ciertas ocasiones.

13. ¿Existe un Sistema de Control de Calidad en la Secretaría de Asuntos Académicos de la Universidad de El Salvador?

Objetivo: Identificar si los trabajadores de la Unidad tienen conocimientos si existe un Sistema de Control de Calidad en la Unidad.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	13	65%
No	4	20%
No sabe	2	10%
Abstenciones	1	5%
Total	20	100%

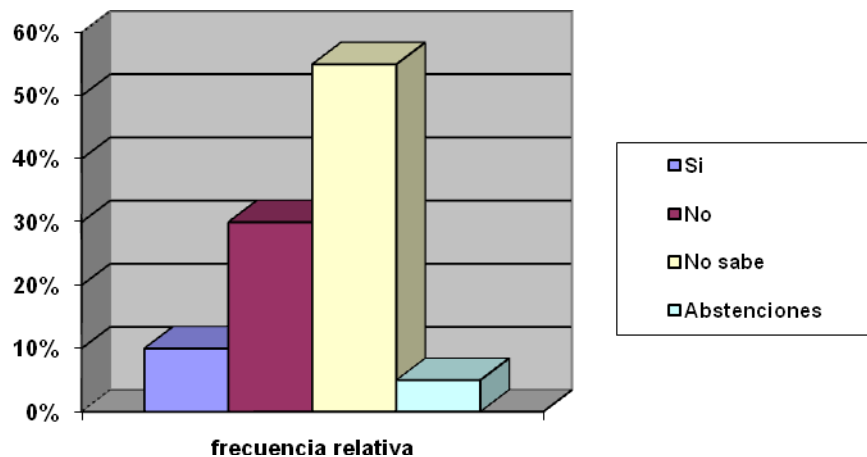


Análisis: Según la encuesta realizada a los trabajadores de la Unidad, la mayoría poseen conocimientos si existe un Sistema de Control de Calidad; ya que, el 65% de los trabajadores dijo que si poseen, cabe mencionar que el resto de los encuestados no poseen conocimientos si la Secretaría de Asuntos Académicos trabaja con un Sistema ya que el 20% indico que no, el 10% que no sabe si existe un Sistema de Control de Calidad y un 5% se abstuvo de responder.

14. ¿Tiene conocimientos sobre las Normas de Calidad ISO 9000?

Objetivo: Verificar el grado de conocimiento que se posee sobre las Normas Calidad ISO 9000.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	2	10%
No	17	85%
Abstenciones	1	5%
Total	20	100%

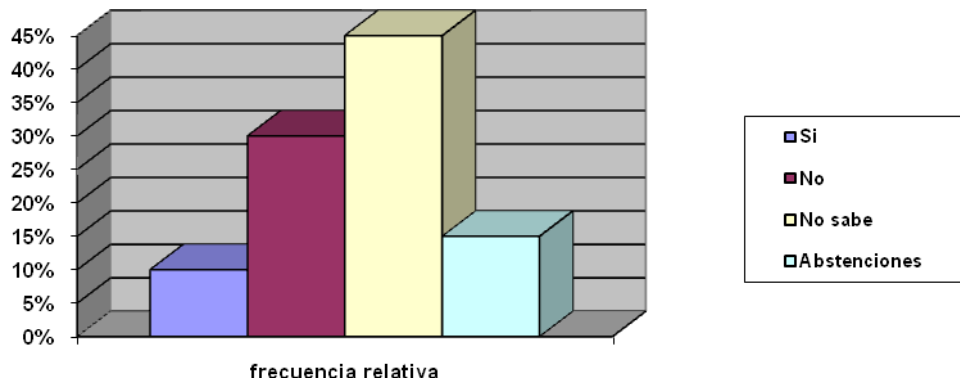


Análisis: Los trabajadores de la Secretaría de Asuntos Académicos indicaron que nada más el 10% tiene conocimientos acerca de las Normas Calidad ISO 9000, el 85% menciona no poseer conocimientos de las Normas y el resto 5% no contestó.

15. ¿Sabe si la Universidad implementa las Normas ISO 9000?

Objetivo: Conocer si los empleados de la Secretaría de Asuntos Académicos tienen conocimiento si la Universidad implementa las Normas de Calidad ISO 9000.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	2	10%
No	6	30%
No sabe	9	45%
Abstenciones	3	15%
Total	20	100%

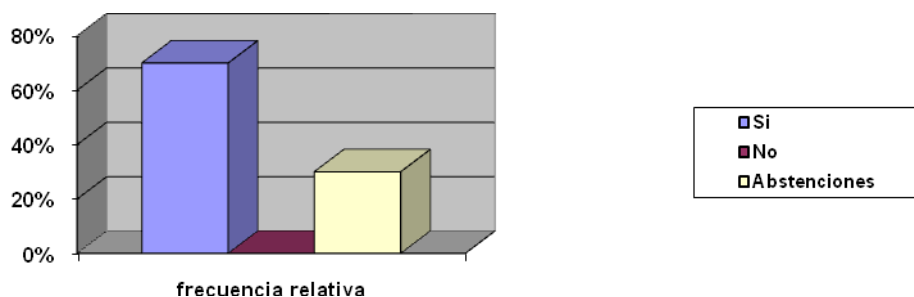


Análisis: En la investigación realizada el 10% de los encuestados indicaron que si implementan la Normas, el 75% aseguran que no implementan en la Universidad la Norma de Calidad y el 15% no saben ya que no contestaron la interrogante.

16. ¿Le gustaría que la Universidad implemente un modelo de Gestión de la Calidad con base a Normas ISO 9000?

Objetivo: Verificar si los empleados están de acuerdo con la implantación de las Normas de Calidad ISO 9000 en la Universidad para mayor control de la eficiencia y calidad en los trámites que realiza.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	14	70%
No	0	0%
Abstenciones	6	30%
Total	20	100%

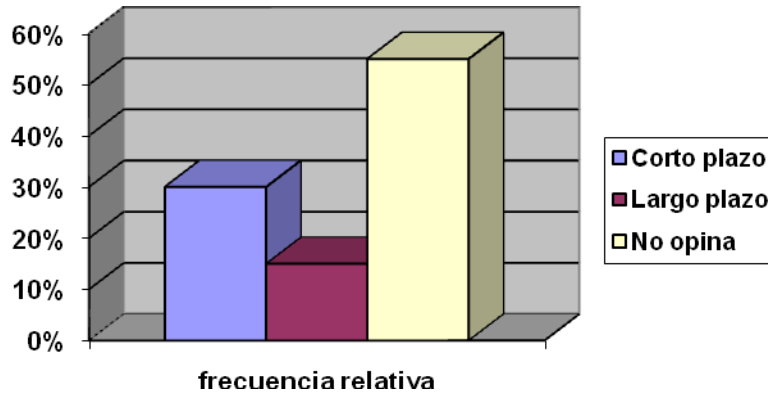


Análisis: De los trabajadores encuestados el 70% de ellos contestaron un sin fin de variantes de las cuales podemos mencionar: Mejor servicio, buena calidad, es importante por la competitividad, organizarse y satisfacer las necesidades demandadas, adquirir conocimientos y calidad laboral, mejor funcionamiento para que se cumplan para el beneficio de la misma, representa un salto en la calidad y reconocimiento internacional. Con ello podemos concluir que a los trabajadores les gustaría que la Universidad implemente un modelo de Gestión de la Calidad ya que saben algunos de los beneficios que implican; mientras un 30% no contestó.

17. ¿En cuánto tiempo le gustaría la implementación de las Normas ISO 9000?

Objetivo: Conocer si los trabajadores están de acuerdo con la implantación de las normas al menor o mayor plazo posible.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Corto plazo	6	30%
Largo plazo	3	15%
No opina	11	55%
Total	20	100%



Análisis: A pesar de que los trabajadores les gustaría la implantación del modelo de Gestión de la Calidad no opinan con respecto al tiempo que debería ejecutarse ya que solamente el 30% indico que a corto plazo, nada mas el 15% a largo plazo y el 55% no opino respecto al tiempo que debería establecerse.

2.4.3 Interpretación de la información

La información recopilada con las encuestas, se ha analizado a través de tres secciones o niveles de importancia; para simplificar el análisis y así dar una mejor comprensión de las mismas, tomando de base las encuestas realizadas a los estudiantes de las universidades y a los trabajadores de la Universidad de El Salvador las cuales son:

- A) Aplicación de lineamientos en base a Normas ISO 9000
- B) Mejora en la Calidad del servicio que prestan
- C) Conocimientos de la Norma ISO 9000

NIVELES DE IMPORTANCIA DE LAS ENCUESTAS **Preguntas Estudiantes Universitarios**

PREGUNTAS	RESPUESTAS FAVORABLES	RESPUESTAS DESFAVORABLES	NIVELES DE IMPORTANCIA
1. ¿Existe un área específica encargada para los trámites académicos de los estudiantes?	✓		A
2. ¿Conoce las funciones que desarrolla la Unidad?	✓		A
3. ¿A usted como usuario qué beneficios le proporciona esta unidad?	✓		A
4. ¿Qué oportuno es el tiempo de espera para la solución de su trámite académico?	✓		A
5. ¿Conoce si la Unidad para los trámites académicos tiene servicio de atención al estudiante?	✓		B

6. ¿Sabe usted si existen controles que determinen que se está realizando de forma eficiente el trámite solicitado?	✓		A
7. ¿Existe un buzón de sugerencias?		✓	A
8. ¿Sabe si la Unidad puede identificar el estado del trámite solicitado en forma ágil y oportuna?	✓		A
9. ¿Ha observado que la Unidad Académica cuenta con el equipo adecuado y acorde a las necesidades requeridas para la eficiencia en la prestación del servicio?	✓		A
10. Ha observado si el trato al estudiante con respecto a los tramites académicos que realiza son:	✓		B
11. ¿Tiene conocimiento sobre las Normas de Calidad ISO 9000?	✓		C
12. ¿Existe un sistema de control de Calidad en su Universidad?	✓		B
13. ¿Conoce si en el país existen universidades Certificadas bajo normas de Calidad ISO 9000?	✓		C
14. ¿Sabe si su Universidad implementa las Normas ISO 9000?		✓	B

15. ¿Le gustaría que su Universidad implemente un modelo de Gestión de la Calidad?	✓		C
16. ¿Cómo estudiante que beneficios trae que su Universidad este Certificada bajo Normas de Calidad?	✓		C

Preguntas trabajadores de la Universidad de El Salvador

PREGUNTAS	RESPUESTAS FAVORABLES	RESPUESTAS DESFAVORABLES	NIVELES DE IMPORTANCIA
1. ¿Sabe usted si la Secretaría de Asuntos Académicos tiene Misión, Visión definidas con claridad?		✓	A
2. (Si respondió afirmativamente) ¿Sabe usted si la Misión, Visión están por escrito?		✓	A
3. ¿Están las funciones de los empleados claramente definidas?		✓	A
4. ¿Son comunicados a todo el personal sus derechos/responsabilidades?	✓		A
5. ¿Realiza el personal sus tareas con base a planes de trabajo?	✓		A
6. ¿Sabe usted si existen controles que determinen que se está realizando las labores de forma eficiente?	✓		A
7. ¿Existe un buzón de sugerencias?		✓	A

8. ¿Conoce si le dan seguimiento a las sugerencias presentadas por los estudiantes?		✓	B
9. ¿Puede la Unidad identificar el estado de la documentación que se entrega en forma ágil y oportuna?	✓		B
10. ¿Están los perfiles del personal claramente definidos y acordes al trabajo que desarrollan?		✓	A
11. ¿Ha observado que la Unidad cuenta con el equipo adecuado y acorde a las necesidades requeridas para la eficiencia en la prestación del servicio?	✓		B
12. ¿La Unidad promueve el trabajo en equipo?	✓		A
13. ¿Existe un Sistema de Control de Calidad en la Secretaría de Asuntos Académicos de la Universidad?	✓		C

14. ¿Tiene conocimientos sobre las Normas de Calidad ISO 9000?		✓	C
15. ¿Sabe si la Universidad implementa las Normas ISO 9000?		✓	C
16. ¿Le gustaría que la Universidad implemente un modelo de Gestión de la Calidad con base a Normas ISO 9000?	✓		C
17. ¿En cuánto tiempo le gustaría la implementación de las Normas ISO 9000?	✓		C

DISTRIBUCIÓN DE LAS PREGUNTAS A CADA CATEGORÍA

CATEGORÍAS	Nº DE PREGUNTAS (#)		SITUACIÓN / CONCLUSIÓN			
			FAVORABLE		DESFAVORABLE	
	#	%	#	%	#	%
A	17	51.52	10	30.31	7	21.21
B	7	21.21	5	15.15	2	6.06
C	9	27.27	7	21.21	2	6.06
TOTAL	33	100.00	22	66.67	11	33.33

De la información obtenida en el cuadro anterior puede concluirse lo siguiente:

INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS RECOLECTADOS

SECCIÓN A: Aplicación de lineamientos en base a Normas ISO 9000.

La información se obtuvo con los instrumentos de la investigación los cuales fueron las encuestas realizadas a los trabajadores Universitarios y Estudiantes de la Universidad, lo que nos permitió dar un énfasis en La Secretaría de Asuntos Académicos de la Universidad de El Salvador. No obstante se evaluaron diferentes Universidades ya sea Certificadas bajo Normas ISO y las no Certificadas al igual que a los empleados de la Secretaría de la Universidad de El Salvador ya que estos valoran la importancia de estar acordes a los lineamientos en base a normas de calidad ISO 9000 dado que un 30.31% se obtuvo de respuestas favorables. Las Instituciones al contar con un buen servicio de calidad, obtienen la eficiencia y eficacia de los procesos y así pueden aplicar los lineamientos implícitos dictados en la norma.

SECCIÓN B: Mejorar la calidad del servicio

Según los beneficios que obtienen las Instituciones Certificadas en todo el mundo para mejorar la calidad del servicio saben la importancia de tener un Sistema de Gestión de la Calidad para que el usuario no quede insatisfecho con el servicio; los beneficios se manifiestan desde la implementación del proyecto y no se necesita esperar la certificación para ver los progresos*. Además, conocer las funciones que desarrolla la Unidad, tener una atención personalizada e identificar el estado de la documentación en forma ágil y oportuna para prestar un mejor servicio que se base en la Norma. Ya que la mayoría, (15.15%) coinciden en la mejora de la calidad del servicio.

SECCIÓN C: Conocimiento de la Norma

Las Normas ISO 9000 no son desconocidas en la población encuestada, la mayoría poseen conocimientos generales respecto a esta; ya que se centran en todos los elementos de la administración de la calidad con los que una Institución debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Lo anterior pone de manifiesto, la necesidad de que el personal de esta Institución conozca a fondo sobre la Normativa de Calidad.

CAPITULO III

EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR CON BASE A ISO 9000 A FIN DE ESTABLECER UN DIAGNÓSTICO QUE SIRVA DE BASE A LA INSTITUCIÓN PARA EL SOMETIMIENTO DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN.

Las normas ISO 9000 ofrecen a las Instituciones las bases para poder lograr sus objetivos, alcanzando una mejor imagen en el mercado, ofreciendo mejores ventajas a sus clientes, incremento en la competitividad, favoreciendo la participación y la involucración del personal en la gestión de la Institución.

El grado de motivación de la Institución ha de redundar en la mejora de los procesos internos, plena satisfacción de los clientes, mejora en el ambiente de trabajo, etc.

Esta conducta, reforzada durante la implantación del Sistema ISO 9000 es una ventaja competitiva que se obtiene aplicando con seriedad los sistemas que generan cambios culturales.

El presente informe se hace con el fin de evaluar los procedimientos que realiza la Secretaría de Asuntos Académicos con base a Las Normas ISO 9000.

3.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS

La Secretaría de Asuntos Académicos cuenta con nueve áreas que se encuentran organizadas, según detalle:

➤ **Registro Académico**

Es la encargada de llevar a cabo los retiros oficiales o reservas de matrículas de estudiantes. Estos retiros se realizan en la mayoría de los casos por exoneración de

pago por parte del estudiante inactivo. Además, es la encargada de realizar los reingresos de estudiantes, los cuales están divididos en dos clases, los reingresos de inactivos, realizados por estudiantes que dejaron de estudiar por diversos motivos, y el reingreso graduado, que es el realizado por profesionales graduados en la Universidad y que desean estudiar otra carrera.

Esta unidad se vale de la información de las diferentes Académicas de las 12 facultades que posee la Universidad de El Salvador.

➤ Activación.

Procedimiento de reingreso.

Conjunto de actividades que se ejecutan con el fin de habilitar el ingreso a ex – alumnos para continuar realizando sus estudios universitarios respectivos.

➤ Retiros.

Procedimiento retiro de alumno

Conjunto de actividades que se ejecutan con el fin de hacer efectiva la suspensión de estudios en la universidad, al estudiante que lo solicite

➤ Certificaciones

Esta unidad es la encargada de ejecutar el procedimiento académico y legal para la elaboración de certificaciones de notas globales y parciales de las diferentes facultades, así como también realiza la elaboración de certificaciones de planes de estudios y de programas de estudio, solicitado por los estudiantes en sus respectivas académicas locales. La elaboración de las certificaciones incluye tres tareas específicas, la certificación de notas globales y parciales, la certificación de planes de estudio y la certificación de programas de estudio.

La unidad de certificaciones está integrada así:

- Confrontadores de planes de estudio.

- Digitadores
- Confrontador de certificaciones de notas originales con sus respectivos record.

➤ Graduaciones e Incorporaciones

La unidad de graduaciones, es la encargada de la revisión de expedientes de graduación para efectos de elaboración de títulos.

➤ Certificación graduado.

Elabora y brinda las certificaciones de notas y títulos para los graduados.

➤ Elaboración de certificaciones de planes y programas.

Elabora y entrega las certificaciones de planes y programas a los diferentes usuarios que solicitan el servicio respectivo.

➤ Incorporaciones.

Conjunto de actividades que se ejecutan con el fin de reconocer y validar los estudios profesionales realizados en Universidades extranjeras, para que puedan ejercer en el país.

➤ Reposición de Título

Reposición de Títulos dañados o extraviados de graduados.

Estas son las diferentes áreas que posee la Secretaría de Asuntos Académicos, para conocerlas un poco mejor de manera general se realizó un examen de las actividades con base a los elementos más importantes de la Normas de Calidad ISO 9000, con el fin de evaluar si están conforme a los pasos de esta.

3.2. OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN Y DATOS

Los programas para la elaboración de diagnóstico para la Secretaría de Asuntos Académicos de la Universidad de El Salvador son un soporte para la evaluación realizada con el fin de efectuar el diagnóstico que servirá de parámetro para determinar por medio de la “Check List” (lista de chequeo) las fortalezas y debilidades respecto al grado de cumplimiento de las normas por parte de la Unidad evaluada. Por medio de este programa se pudo identificar los puntos principales de la Norma, en los cuales se encontraron algunas limitaciones de los procedimientos empleados en la Unidad.

Este programa de trabajo se realizó en base a las normas ISO 9000, y queda estructurado de la siguiente manera:

	REQUISITOS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
a) Sistema de Gestión de Calidad	<p>Requisitos Generales</p> <p>1. Poseen un Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>2. Existe interés por la calidad en la prestación de los servicios por parte de la Unidad. Explique.</p> <p>3. Indique de los siguientes cuales ha implementado: -Mejora continua</p> <p>-Controles y actualizaciones de la prestación del servicio .- Como se Implementan</p> <p>4. Cuentan con políticas y objetivos de la calidad bajo las cuales operen.</p> <p>5. Están por escrito esas políticas.</p> <p>6. Se asegura la Unidad de la disponibilidad de los recursos e información con los que cuentan para apoyar la operación y seguimiento de los procesos.</p>	<p></p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p></p> <p></p> <p>X</p>	<p>X</p> <p></p> <p></p> <p>X</p> <p>X</p> <p></p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p>	<p>Se rigen en la mayor parte por el Reglamento de la Académica Central que es aprobado por el Consejo Superior Universitario.</p> <p>La Secretaría manifiesta que existe interés por mantener parámetros de calidad para que el servicio que presta satisfaga las necesidades de los clientes</p> <p>Manifestaron que están inscritos en cursos de capacitación para la mejora en la Educación Superior</p> <p>Otros: Estrategias de mejora, Se implementan por medio de controles manuales y mecanizados con tendencia a seguirse controlando (certificaciones de graduados van mejorando.)</p> <p>Cuentan pero son aplicaciones empíricas, no están documentados.</p> <p>Hay una intención de asegurar la disponibilidad de los recursos, pero falta recurso tecnológico.</p>

**PROGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO PARA LA
SECRETARIA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

PROGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO PARA LA
SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

	REQUISITOS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
	<p>- Que tipo de recursos utilizan</p> <p>- Como se aseguran de la disponibilidad.</p> <p>- Que tipo de información es La que entregan.</p> <p>7. Implementan acciones para alcanzar los resultados planificados por la Unidad para la mejora de los procesos. Mencione</p> <p>Documentación</p> <p>8. Cuenta La Secretaría de Asuntos Académicos con una política escrita para brindar un servicio de calidad</p> <p>9. Indique de las siguientes políticas de la calidad, cuales implementan:</p> <p>- Plan de trabajo</p> <p>- Procesos de los Empleados</p> <p>- Manual de puestos</p>	<p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>		<p>-Equipo Informático y ayuda de soporte técnico de la Unidad informática y de otra Unidad (ADACAD)</p> <p>-Con comunicación Interna entre Empleados de los pasos a seguir. (de manera Empírica.)</p> <p>El servicio que prestan es Entrega de Certificaciones, Entrega de Constancias, Planes de Estudio, y además Prestan el servicio de Incorporaciones.</p> <p>Capacitaciones dirigidas, unificación de procesos , incorporaciones de personal para conocimiento en todas las áreas, aportes de ideas por medio de talleres dos veces al año para tener participación activa del personal de la Unidad.</p> <p>Se cuenta con políticas para brindar un servicio de Calidad, sin embargo, se están definiendo para que Se documenten adecuadamente.</p> <p>Se cuenta con un manual de puestos, no esta actualizado y se encuentra en la Sub Gerencia de Personal</p>

PROGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO PARA LA
SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

	REQUISITOS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
	<p>Otros mencione.</p> <p>10. Cuenta la Unidad con un manual de la calidad. Mencione los procedimientos que hacen.</p> <p>11. Como se encuentran los registros para definir los controles necesarios de la Secretaría: .- legibles .- fáciles e identificables y .- recuperables.</p> <p>12. Cuentan con procesos para dar solución a los problemas más comunes. Mencione</p>	<p style="text-align: center;">X</p>	<p style="text-align: center;">X</p> <p style="text-align: center;">X</p> <p style="text-align: center;">X</p>		<p>Se encuentran en proceso de elaboración, no están determinados los parámetros para su control. Al archivar y recuperar algunas cosas se hacen de manera manual.</p> <p>Uno de los problemas más frecuentes de parte de los Estudiantes, es la agilización de certificación por diferentes circunstancias, por ejm: Estudiantes Becados, Viajes al extranjero, Para graduaciones en el exterior. Sin embargo, cabe mencionar que este proceso no se encuentra documentado, sino se hace por medios Empíricos.</p>

PROGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO PARA LA
SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

	REQUISITOS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
b) Responsabilidad de la dirección	13. Establecen controles necesarios para: .-identificación, .-almacenamiento, .-protección, .-recuperación, .- tiempo de retención y .-la disposición de los registros para la operación eficaz del SGC.	X X	X X X		Identificación: Se puede identificar con facilidad los Registros en proceso de elaboración, ya que por medio del sistema se identifica el estatus de los registros. Almacenamiento: Se tiene almacenada la Información por medio de back-ups en el sistema, y se lleva control pero de forma baja, de los registros entregados en forma manual en ampos y todo esta documentado en libros de controles. Protección: No se cuenta con un lugar adecuado para almacenar los archivos manuales Recuperación: Los registros quedan almacenados adecuadamente aunque en algunas ocasiones se dificulta su recuperación por fallas del sistema.
	14. Es adecuado el tiempo mínimo para almacenar los registros. Indique Compromiso de la Dirección.		X		No están definidos. Disposición de los registros: Se llevan a nivel general la demanda estudiantil.
	15. Enfatiza la Dirección en los miembros de la Unidad la importancia que representa la satisfacción de las necesidades del cliente.	X			

PROGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO PARA LA
SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

	REQUISITOS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
	<p>.-Cuales procedimientos aplica para satisfacer las necesidades del cliente. .-Son adecuados los medios que utilizan para hacerlo o hay un tiempo de respuesta.</p> <p>Enfoque al cliente</p> <p>16. Se asegura la Unidad de establecer cuáles son los requisitos del cliente con el propósito de satisfacer sus necesidades. -Mencione:</p> <p>17. Cuenta con buzón de sugerencias La Secretaría de Asuntos Académicos para ver recomendaciones, reclamos y opiniones de sus clientes.</p> <p>Política de la Calidad</p> <p>18. Cuenta la Secretaría de Asuntos Académicos actualmente con una política de calidad que se</p>	<p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p>		<p>Hay una encargada de dar la información vía teléfono o personalmente el trámite.</p> <p>Brinda información a los usuarios por medio de instructivos que contienen los requisitos que deben cumplir para llevar a cabo para los procesos satisfactorios en la Unidad.</p>

PROGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO PARA LA
SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

REQUISITOS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
relacione con los servicios que presta. Mencione		X		No se encuentran documentados, están en etapa de discusión.
19. Son las políticas comunicadas y entendidas dentro de la Unidad	X			
20. Hace la Unidad revisión de las políticas conforme a las necesidades que van surgiendo.	X			Van cambiando, revisando y actualizándose pero de manera empírica.
Planificación	X			
21. Posee la Secretaría de Asuntos Académicos misión, visión, y objetivos de calidad. Mencione.				Si se posee misión, y objetivos de calidad los cuales están documentados, pero se conocen muy poco. Misión: Responder a las necesidades Académicos-Administrativos de nuestros usuarios a través de procedimientos, medidas y resoluciones normadas legalmente, para garantizar la eficiencia y calidad de los servicios que se prestan o que se ofrecen. Política de Calidad: Prestar servicios Académico-Administrativos de calidad, orientados a la satisfacción de las necesidades de nuestros principales usuarios, los estudiantes...

PROGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO PARA LA
SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

	REQUISITOS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
	<p>22. Están las actividades relacionadas con la calidad claramente definidas y documentadas.</p> <p>Responsabilidad, autoridad y comunicación.</p> <p>23. Existe un manual de funciones con su estructura organizativa bien definidos, proporcione copias.</p> <p>24. Posee la Secretaría de Asuntos Académicos organigrama</p> <p>25. Existe un representante de la Dirección que revise, informe y asegure que se lleven a cabo de manera eficiente las políticas de calidad de la Unidad.</p> <p>. -Que pasos son los que Realiza, explique cada uno de ellos.</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>Están en etapa inicial, la cual se está definiendo y documentando.</p> <p>Están en etapa inicial, la cual se está definiendo y documentando.</p>

PROGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO PARA LA
SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

	REQUISITOS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
c) Gestión de los recursos	<p>Revisión por la Dirección</p> <p>26. Se hace revisión a intervalos planificados para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua de sus procesos. .- Cada cuanto tiempo se Efectúan las revisiones . -Como evalúan esas Revisiones.</p>	X			Cada seis meses, se hace en base a la Memoria de Labores; y al comienzo del año al Plan anual, a iniciativa de la Dirección superior.
	<p>Provisión de Recursos</p> <p>27. Provee la Jefatura los recursos necesarios para proporcionar un servicio que satisfaga las necesidades de los clientes.</p>	X			Depende de otras unidades, un alto porcentaje por actualización de procedimientos.
	<p>Recursos Humanos</p> <p>28. Cuenta la Secretaría con personal suficiente para el desempeño de las actividades que realizan.</p>			X	En términos generales sí, pero existe un incremento en la demanda por periodos y se necesita personal adicional. La demanda no es constante. Se necesita más recursos, ya que no se logra cubrir la demanda existente.

PROGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO PARA LA
SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

	REQUISITOS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
	29. Existe encargado para el reclutamiento del personal.	X			Métodos institucionales ya que con la ayuda de la subgerencia de personal para dar seguimiento a las contrataciones.
	30. Que métodos utiliza para la contratación de su personal.				Se hace en base al perfil del aspirante a la plaza vacante, si cumple los requisitos necesarios(se evalúan por medio de entrevistas y un examen)
	31. Contribuye La Secretaría de Asuntos Académicos en la formación de su personal.	X			Indirectamente si porque existen planes de capacitaciones por lo menos 2 veces al año
	32. Que medios utiliza: Inducción, Capacitaciones internas, y externas, otras.	X			Capacitaciones extra curriculares. Permisos para estudios Universitarios.
	33. Es adecuado el perfil del personal conforme al cargo que desempeñan				No siempre.
	Infraestructura				
	34. Proporciona la Unidad la infraestructura necesaria para el desempeño de sus funciones.	X			Se mantiene y se provee

PROGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO PARA LA
SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

	REQUISITOS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
	<p>35. Posee el equipo tecnológico suficiente para el desempeño de sus funciones.</p> <p>36. El equipo tecnológico con el que cuentan es moderno.</p> <p>37. Ha observado que el personal de la Unidad está conforme con el equipo proporcionado para realizar sus labores.</p> <p>Ambiente de Trabajo</p> <p>38. Promueve y gestiona la Unidad un ambiente de trabajo que permita un servicio de calidad.</p> <p>39. Se promueve el trabajo en equipo en la Unidad. Que actividades realiza</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p>		<p>Se posee equipo tecnológico, pero con ciertas Limitaciones que hacen más dificultoso el trabajo. Para el estado actual en la producción si pero el ideal para tener mejora en la calidad no.</p> <p>Media calidad ya que no es moderno en su totalidad</p> <p>Falta impresoras para cada usuario del equipo que se Posee en la Secretaría. No se está completamente.</p> <p>Hay preocupación para el buen servicio, se están haciendo las gestiones para proyectos de modernización.</p> <p>Existen reuniones de las secciones de trabajo por grupos (equipos) de trabajo. Realizan actividades de sano esparcimiento para armonía en el trabajo.</p>

PROGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO PARA LA
SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

	REQUISITOS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
d) Realización del producto	40. El personal posee buenas relaciones interpersonales.	X			<p>Se está tratando de implementar esa estrategia (se encuentra en proyecto).</p> <p>Cuando se considera necesario por la Jefatura de la Secretaría.</p> <p>Calendario académico</p> <p>En una proyección de mejora de calidad no. Los servicios que prestan no están acorde a un sistema de gestión de Calidad. Ejemplo: lo ideal sería que cada empleado tuviera un cubículo.</p> <p>En la Unidad existen controles de producción mensual.</p>
	41. Realizan Rotación de Personal. Cada cuanto se realiza la rotación de personal.	X			
	Planificación de la realización del producto				
	42. La Unidad planifica los procesos necesarios para la realización del producto.	X			
	43. La Unidad planifica y desarrolla los procesos acorde a los recursos existentes.	X			
	44. Son estos suficientes para poder prestar el servicio con calidad.	X			
	45. Verifica la Unidad la forma en que se da cumplimiento a lo planificado.		X		

PROGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO PARA LA
SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

	REQUISITOS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
	<p>46. Determina la Unidad durante su planificación los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio que prestan.</p> <p>47. Establece la Unidad los procesos para la calidad del servicio</p> <p>48. La Unidad planifica, da seguimiento e inspecciona las pruebas específicas para el producto y su aceptación.</p> <p>49. Existe un encargado de inspeccionar el trabajo realizado por los empleados.</p> <p>50. Prevé fallas la Secretaría en su planificación.</p> <p>51. Posee la Secretaría planes de contingencia. Mencione</p>	<p></p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p></p>	<p>X</p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p>X</p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p>	<p>Se hace de manera general</p> <p>Se trata de mejorar o mantenerlos</p> <p>Las coordinaciones de cada unidad.</p> <p>No existen, todo lo que se hace se realiza en la medida que se van dando (medidas emergentes). Por ejemplo: Se realiza manualmente la prestación del servicio por fallas en sistema.</p>

PROGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO PARA LA
SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

	REQUISITOS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
	<p>Procesos relacionados con el cliente</p> <p>52. Tiene la unidad definidas las necesidades de los clientes.</p> <p>53. Se preocupa por la satisfacción de sus clientes. Qué porcentaje de sus clientes quedan satisfechos.</p> <p>54. Pueden agilizar los trámites en la Unidad. Cuáles son los parámetros que utilizan para la agilización.</p> <p>55. Se preocupa en atender las quejas de los estudiantes.</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>			<p>No escritas en su totalidad</p> <p>Se aceptan prioridades por solicitud u orden de trabajo. Esto lleva un procedimiento, el cual es analizado para determinar la agilización del caso. Se tiene que dar un comprobante o referencia del porque de la agilización.</p> <p>No existe buzón de sugerencias, pero si existen quejas se trata de solventar los problemas.</p>

PROGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO PARA LA
SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

	REQUISITOS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
	<p>Revisión de los requisitos relacionados con el producto</p> <p>56. Están definidos los requisitos que agreguen calidad al producto.</p> <p>57. El encargado de la calidad del producto es el idóneo.</p> <p>58. Están documentados los parámetros que se utilizan para el control de la calidad del producto.</p> <p>59. la Unidad se asegura que se tengan los suministros necesarios y adecuados para la realización del mismo.</p> <p>comunicación con el cliente</p> <p>60. Implementa la Unidad disposiciones eficaces para la comunicación con sus clientes. Indique</p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p>X</p> <p></p> <p>X</p>	<p></p> <p>X</p> <p>X</p> <p></p> <p></p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p>	<p></p> <p>En cierto porcentaje, pero es necesario mejorarse.</p> <p></p> <p></p> <p></p> <p>Se hacen comunicados por Periódicos y por TV. .- Consultas vía teléfono .- Consultas personales</p>

PROGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO PARA LA
SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

	REQUISITOS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
	61. Existe amabilidad y buen trato al prestar el servicio. Cuál es el horario de atención al público.	X			El horario es de 8:00 am a 4:00 pm Cerrado de 12:00 a 1:00 pm.
	62. Proporciona la Secretaría de Asuntos Académicos la información solicitada por los usuarios de forma ágil y oportuna.	X			Se da en el momento.
	Diseño y Desarrollo				
	63. Existe una planificación sobre el diseño de servicios de calidad que podría implementar la Secretaría de Asuntos Académicos. Cuantos miembros lo conforman	X			Con calidad es muy poco La Secretaría quiere homologar los procesos de las diferentes Académicas, con el fin de disminuir atrasos y ser más eficientes en la prestación del servicio que brindan. Y son tres miembros lo que conforman la mesa de diálogo por parte de la Secretaría.
	64. Identifican los cambios en el diseño y desarrollo: .- Mantener registros de los cambios del diseño, Verificar, Revisar y Validar.	X			

PROGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO PARA LA
SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

	REQUISITOS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
	65. Se designan responsabilidades para una eficaz y clara asignación de actividades. Como se realizan	X			Se tiene una persona encargada de verificar, analizar los procedimientos que serán de utilidad a la Secretaría, y esta se los comunica a la Jefatura.
	66. Se efectúan conforme a lo establecido con los requisitos legales y reglamentarios.	X			
Compras	67. Posee un encargado de realizar los planes de compra. Cuál es el periodo para realizarlos.	X			
	68. Verifica si los productos comprados cumplen con los requisitos establecidos	X			
	69. Existe un encargado de verificar los requisitos de calidad de los materiales para la realización del producto	X			

PROGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO PARA LA
SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

	REQUISITOS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
	70. Realiza alguna evaluación para seleccionar a sus proveedores.	X			
	Producción y Prestación del Servicio				
	71. Se encuentra disponible la información de las características del servicio.	X			Hay instructivos
	72. Están las instrucciones de trabajo disponibles de forma ágil y oportuna		X		No hay manuales Se hace en base a inducción verbal.
	73. Se utiliza adecuadamente el equipo de la Secretaría	X			Se utilizan racionalmente.

PROGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO PARA LA
SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

	REQUISITOS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
	<p>Validación de los productos</p> <p>74. Validan la prestación del servicio acorde a las necesidades del cliente.</p> <p>75. Mantienen registros de los resultados de la validación del producto.</p> <p>Control de los dispositivos de seguimiento y medición.</p> <p>76. Determinar el seguimiento y medición necesarios para evidenciar la conformidad en la prestación del servicio ágil en base a :</p> <p>- Satisfacción de los usuarios</p> <p>- Seguimiento y medición de los servicios prestados</p> <p>- Auditoría interna</p>	<p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p>		<p>Se está supervisando que el servicio sea eficiente</p> <p>Muy poco En forma de estadísticos de producción del servicio</p> <p>Indirectamente se determinan. Eje: Iniciativa de disminución de quejas de parte de los usuarios, atendiendo localmente el problema y dando soluciones eficaces para el usuario.</p>

PROGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO PARA LA
SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

	REQUISITOS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
e) Medición, análisis y mejora	Generalidades				
	77. Planifica los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora.	X			
	78. Implementa los procesos con el objeto de asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad. .- Seguimiento .- Medición .- Análisis .- Mejora	X			
	79. Determinar registros de datos estadísticos para efector comparativos.	X			Todos los años se piden.
	Seguimiento y Medición				
	80. Realiza la Secretaría el seguimiento de la información de satisfacción o insatisfacción de los requisitos del cliente.		X		Indirecta, por controles de fallas que se tienen.

PROGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO PARA LA
SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

	REQUISITOS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
	<p>81. Da seguimiento y medición a los procesos para verificar los resultados planificados.</p> <p>82. Da seguimiento y medición del producto para verificar si cumplen con los requisitos de este.</p> <p>Control del producto no Conforme</p> <p>83. Controla la Secretaría los productos no conformes en base a un procedimiento documentado.</p> <p>Análisis de datos</p> <p>84. Analizan los datos en base a la información recopilada para realizar las mejoras necesarias.</p>	<p>X</p> <p></p> <p></p> <p>X</p>	<p></p> <p></p> <p>X</p> <p></p>	<p></p> <p>X</p> <p></p> <p></p>	<p>Memorias eventuales de las Unidades internas.</p> <p>Se determinan en base a estadísticos, es muy poco el seguimiento por los recursos disponibles para hacerlo. En base a excepciones (Si.)</p>

PROGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO PARA LA
SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

	REQUISITOS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
	<p>Mejora</p> <p>85. Verifica la Unidad que el sistema utilizado este acorde a políticas y objetivos de calidad y si implementan acciones correctivas</p> <p>86. Previene la Secretaría acciones para eliminar las causas de las No Conformidades.</p>	X	X		<p>Tiene fallas. El sistema de soporte se hacen recomendaciones De mejora (cumplen reglamento)</p> <p>Resuelve cuando se ejecutan los problemas conforme van surgiendo.</p>

3. 3. ANÁLISIS DE LA FUNCIÓN DE LA SECRETARÍA DE ASUNTOS ACADÉMICOS CON BASE A LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ISO 9000.

Los esfuerzos de parte de Instituciones por obtener certificación de procesos basados en normativas internacionales no han sido sustanciales debido, en gran parte, al desconocimiento de la existencia de la herramienta.

La principal cláusula de la normativa ISO 9000 es "Escribir lo que se hace", "Hacer lo que se dice", "Documentar lo que se ha hecho" y "Auditar para confirmar su cumplimiento". Cumplir este procedimiento asegurará en cada una de las etapas de implantación de la norma su éxito, si se logra involucrar y motivar a la totalidad de fuerza laboral.

El servicio que presta la Secretaría de Asuntos Académicos es fundamental para el funcionamiento de los procesos Académicos Administrativos en beneficio del estudiante Universitario; sin embargo, al efectuar un diagnóstico a la Unidad con base a ISO 9000, se establecieron ciertas debilidades importantes.

Se efectuó la revisión de los procesos que realiza la Secretaría de Asuntos Académicos en base a Normas ISO 9000, para dar un diagnóstico de cómo se encuentra la Unidad a la luz de la normativa aplicada. Para ello, se desarrollaron programas y cuestionarios para la obtención de información que permitiera la verificación de las actividades desarrolladas por la Unidad y poder efectuar el análisis basado en lo dispuesto por la Norma ISO 9000.

A continuación se presentan el resultado de la investigación de procesos y actividades de la Unidad.

a. Sistema de Gestión de Calidad

La Secretaría de Asuntos Académicos tiene definido un sistema de gestión acorde a la función definida en la legislación de la Universidad de El Salvador, sin embargo, las funciones presentan deficiencias en su agilización procedimental y en los controles de la documentación.

Este punto de la norma enumera los requisitos para la constitución o el establecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Indica que se debe documentar, implementar y mantener el SGC, mejorando su efectividad de manera continua.

Se establecen los siguientes puntos de evaluación:

PUNTO DE LA NORMA	PUNTOS EVALUADOS	VENTAJAS	DESVENTAJAS
a. Sistema de Gestión de la Calidad	Requisitos Generales	<ul style="list-style-type: none"> • Aplican Reglamento de la Administración Académica de la Universidad de El Salvador para prestar el servicio. • La Unidad posee interés por la calidad en el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los empleados no disponen de copia de los procesos. • Al emplear procedimientos lo hacen de manera empírica. • No tienen parámetros para el control de documentar los procesos, ya que se encuentran en elaboración.
	Documentación	<ul style="list-style-type: none"> • La documentación se encuentra en proceso de elaboración; esto servirá para definir 	<ul style="list-style-type: none"> • no cuentan con documentación escrita. Ya que se tiene en etapa inicial.

		los controles necesarios de la Secretaría y así dar solución a los problemas más comunes.	
--	--	---	--

Conclusión: Respecto al control de los documentos y las actividades que realizan los empleados conforme a sus responsabilidades:

- ✓ no cuentan con documentación escrita (manuales e instructivos).
- ✓ Se realizan actividades de manera informal ya que la inducción es de manera verbal.

El Sistema de Gestión se rige por el Reglamento de la Administración Académica de la Universidad de El Salvador*; Lo cual indica que la Secretaría de Asuntos Académicos será la responsable de coordinar el Sistema Académico Universitario con base a la Ley Orgánica, estatutos de esta Universidad y disposiciones o políticas que emanen de la Asamblea General Universitaria y el Consejo Superior Universitario. Sin embargo, manifestaron que poseen interés por la Calidad en el servicio que prestan. Y para tener un mejor control de los empleados y sus labores se cuenta con un encargado de verificar sus tareas.

b. Responsabilidad de la Dirección

Según El Art. 4 del Reglamento de la Administración de Universidad de El Salvador* dice lo siguiente: Que la Secretaría de Asuntos Académicos tendrá bajo su responsabilidad la Administración Académica Central y para la ejecución requerirá de una estrecha relación y colaboración del consejo de los Administradores Académicos como organismo asesor.

* Ver anexo 3

La jefatura de la Unidad es la principal responsable que se lleven a cabo las actividades administrativas académicas de una manera eficaz y coordinada en el desarrollo de sus funciones. Además, debe asegurarse que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción

PUNTO DE LA NORMA	PUNTOS EVALUADOS	VENTAJAS	DESVENTAJAS
b. Responsabilidad de la Dirección	Compromiso de la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad desarrolla sus actividades con el fin de mejorar la prestación del servicio. • La dirección se preocupa por definir y documentar su política y objetivos. • La Unidad asegura la disponibilidad de los recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> • No cuentan con un buzón de sugerencias.
	Enfoque al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • La jefatura tiene conocimiento de la importancia en la agilidad de la entrega de documentos y la satisfacción de los usuarios. 	
	Política de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con políticas de manera empírica 	<ul style="list-style-type: none"> • Las políticas no se encuentran documentadas (están en etapa de discusión).

	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad poseen Misión y Visión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se conocen muy poco de la Misión y Visión ya que no están comunicadas.
	Responsabilidad, autoridad y comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> • Existe documentos de la estructura organizativa. (en proceso de discusión para aprobación) 	<ul style="list-style-type: none"> • No están documentadas las funciones de la Unidad para que se realicen de manera eficaz todos los procesos. (algunas actividades se encuentran documentadas)
	Revisión por la Dirección.	<ul style="list-style-type: none"> • Se efectúan reuniones cada seis meses basados en la memoria de labores. 	

Conclusión: Aunque la Secretaría manifestó que no tienen políticas de calidad cuentan con un representante de la dirección que revisa, informa y asegura que se llevan a cabo de manera eficiente las labores de los empleados. Además, es importante mencionar que la mayoría de las funciones que realizan se rigen por procedimientos específicos que no cuentan con manual.

c. Gestión de los Recursos

La Secretaría de Asuntos Académicos cuenta con los recursos para realizar su cometido. La Jefatura debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar

continuamente su eficacia, y por tanto aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

PUNTO DE LA NORMA	PUNTOS EVALUADOS	VENTAJAS	DESVENTAJAS
C. Gestión de los Recursos	Provisión de los Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • La Jefatura es la que presenta las necesidades para verificar la disponibilidad de los recursos: financieros humanos, 	
	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizan métodos Institucionales para la contratación de su personal por medio de la Subgerencia de personal • Cuentan con una persona encargada para la selección de personal. • Contribuye en la formación de su personal por medio de capacitaciones extracurriculares. • En la Unidad se aplica el subcontrato para tratar de minimizar la demanda. 	<ul style="list-style-type: none"> • No cuentan con el personal suficiente para el desempeño de sus actividades.

	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con equipo moderno. 	La cantidad de equipo es insuficiente para el número de tareas que realizan, ya que no da abasto.
	Ambiente de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • En la Unidad se promueve el trabajo en equipo para armonizarlo. • Efectúan actividades de recreación. 	<ul style="list-style-type: none"> • A pesar que hay rotación de personal no es de forma completa. • Existen puestos claves que no se conocen y generan problemas.

Conclusión: La jefatura manifiesta que posee equipo tecnológico moderno para proporcionar un servicio adecuado a los usuarios aunque con ciertas limitantes por el aumento de la demanda; al mismo tiempo esta no cuenta con personal suficiente para cubrirla. Ya que cada año aumenta la población estudiantil que necesita del servicio que ofrece la Secretaría de Asuntos Académicos y el recurso existente se hace insuficiente para cubrir la demanda, por tanto, para prestar un servicio con eficiencia, eficacia y calidad se ve limitado.

d. Realización del producto

Planifica, determina, revisa y valida el diseño y desarrollo de los procesos necesarios para la realización del producto.

PUNTO DE LA NORMA	PUNTOS EVALUADOS	VENTAJAS	DESVENTAJAS
d. Realización del Producto	Planificación de la Realización del producto	<ul style="list-style-type: none"> • Planifica, da seguimiento e inspecciona el trabajo realizado del producto y/o servicio por medio de un encargado para corroborar que este en un nivel de aceptación. • Tiene identificados las necesidades de los alumnos. • La persona encargada de la calidad del producto es el indicado. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe un proceso documentado para el diseño del producto que genere las características acorde a las necesidades de los clientes. • No poseen planes de contingencia en cuanto a las fallas imprevistas.
	Procesos relacionados con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Agiliza los trámites del servicio que presta. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe buzón de sugerencias para atender las quejas de los estudiantes.

	Revisión de los requisitos relacionados con el producto.	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad se asegura que tengan los suministros suficientes y adecuados. 	
	Comunicación con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Las consultas realizadas vía telefónica son eficientes. 	
	Diseño y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Está en proceso de unificar los procedimientos. 	
	Compras	<ul style="list-style-type: none"> • Se poseen suministros para la elaboración del producto para un periodo determinado. • Existe encargado de compras para satisfacer las necesidades del cliente. • Las actividades de adquisición, provisión y compra de suministros están acorde a los requerimientos oportunamente. 	

	Producción y prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Procuran hacer sus labores de forma ágil y oportuna. 	
	validación de los productos	<ul style="list-style-type: none"> • Validan la prestación del servicio acorde a las necesidades del cliente. 	
	Control de los dispositivos de seguimiento y medición		<ul style="list-style-type: none"> • No determinan el seguimiento y medición para evidenciar la conformidad en la prestación del servicio. • El seguimiento es hasta que se entrega el documento al cliente.

Conclusión: No existe un proceso documentado para prestar el servicio con calidad, aunque la Unidad planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto y/o servicio acorde a los recursos existentes, para efectuar sus labores de forma ágil y oportuna.

e. Medición, análisis y mejora

La Secretaría de Asuntos Académicos debe efectuar los controles de medición, análisis y mejora en la prestación del servicio, ya que debe estar acorde a las necesidades de los clientes.

Este punto de la norma es importante porque es donde se hace el círculo de la eficiencia, ya que, se mide la calidad de la prestación del servicio; se analiza que se lleve a cabo con los requisitos mínimos de implantación y así poder evaluarlos por medio de un examen de validación para que se lleve a la mejora continua y este acorde a las necesidades de los clientes que reciben el servicio.

La Institución trabajará con eficiencia y calidad para el logro de sus objetivos. (La calidad del servicio.)

Los resultados se miden, analizan y mejoran por medio de este punto de la Norma.

PUNTO DE LA NORMA	PUNTOS EVALUADOS	VENTAJAS	DESVENTAJAS
e. Medición, análisis y mejora.	Generalidades	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad determina registros de datos estadísticos para efectuar comparaciones cuando sean necesarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • No implementan procesos que aseguren la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad ya que no lo poseen.
	Seguimiento y medición.		<ul style="list-style-type: none"> • No poseen buzón de sugerencias para conocer la satisfacción o insatisfacción de los clientes.

	Control del producto conforme	<ul style="list-style-type: none"> • Se efectúan los controles necesarios por medio de supervisiones continuas del trabajo realizado en todas sus fases. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existen procesos de medición, análisis y mejora que garanticen la conformidad con un Sistema de Gestión de la Calidad. • El personal de la Unidad no cuenta con conocimientos amplios para responder a las exigencias de un Sistema de Gestión de la Calidad.
	Análisis de datos	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad analiza los datos en base a la información recopilada para realizar las mejoras necesarias. 	
	Mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan talleres que ayudan a un mejor desempeño de las labores de los empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> • No verifica que el Sistema que utiliza este acorde a políticas y objetivos de Calidad.

Conclusión: La Institución debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto y del sistema; y así, mejorar continuamente la eficacia de este.

La "mejora continua" estimula la eficiencia de la Institución, incrementa su ventaja competitiva en el mercado y así responde mejor a las necesidades y expectativas de sus clientes.

3.4 CUADRO FODA

FORTALEZA	OPORTUNIDAD	DEBILIDAD	AMENAZA
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisiones adecuadas de actividades. • Satisfacer las necesidades de los clientes. • Capacitaciones a los empleados. • Se rigen con un Calendario Académico • Reuniones periódicas con las Jefaturas. • Poseen Reglamento por el cual rigen los procesos. • Asignación de responsabilidades al personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar servicio con calidad y eficiencia • Poseen equipo informático adecuado. • Recurso humano idóneo. • Se están preparando los manuales de los procesos. • Planifican y desarrollan los procesos para la elaboración del producto. • Cuentan con archivos de los documentos entregados en medios magnéticos y en forma manual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poco Recurso Humano. • Procedimientos no documentados en su totalidad. • No conformidad de los empleados con sus equipos (impresoras individuales modernas). • Falta difundir la Misión y Visión. • Inducción verbal. • No se registran los tiempos por cada actividad realizada. • No se detectan puntos críticos en un proceso insatisfactorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • No cuentan con objetivos y políticas de calidad. • Los procesos relacionados con el cliente se hacen acorde a las necesidades que vayan surgiendo. • No existe un proceso adecuado para los inconvenientes que se dan. • No poseen planes de contingencia para eventualidades • Dificultades para recuperar archivos en el sistema.

<ul style="list-style-type: none"> • Existen estadísticas del trabajo. • Tiene presupuesto asignado para el funcionamiento de sus actividades. • Existe encargado de verificar calidad de productos. • Trabajo en equipo. • Buen trato al personal. • Buen ambiente de trabajo. • El sistema ADACAD ayuda a mejorar el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentan con recurso financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existen planes de medición, análisis y mejora para las actividades que realizan. • La Unidad no cuenta con área específica y adecuada para almacenar los archivos manuales. • No poseen cubículo propio los empleados. • No cuentan con buzón de sugerencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • No poseen políticas para almacenamiento de archivos.
---	---	---	--

3.4.1 Análisis FODA

A partir del análisis FODA se pueden identificar los problemas, que nacen de situaciones de debilidad y las oportunidades que tienen su origen en las fuerzas o circunstancias positivas; con el fin de anticiparse a los cambios importantes que puedan tener repercusiones en la Institución, de igual forma solventar los problemas que se identifiquen en el estudio de la situación actual.

Las fortalezas de la Institución son las reuniones periódicas que la Jefatura realiza con su personal para evaluar el desempeño de las actividades. Así también, la oportunidad que presenta es que poseen equipo informático adecuado, el recurso humano y equipo de oficina idóneo para el logro de sus funciones. Estas son importantes para que se lleve a cabo la prestación del servicio, para la satisfacción de los usuarios.

Para que la Secretaría de Asuntos Académicos pueda realizar una buena gestión administrativa, debe contar con una filosofía institucional formal bien definida, y sobre todo que los miembros la conozcan, se identifiquen y se comprometan con ella. Una debilidad importante es esta, ya que no tiene bien definida su filosofía institucional, pues, a pesar de contar con una definición de misión, no se tiene formalmente documentada; lo cual sustenta la respuesta de la mayoría de los miembros, de no conocer que la tengan por escrito; también,

ellos manifestaron que la tienen como una propuesta. De igual manera, los resultados muestran que la Institución, no tiene una definición de visión; lo que indica que no tienen claro hacia donde se dirigen.

En lo que respecta, a las oportunidades que ya se proyectan a ellas en el futuro, se puede mencionar el proyecto de homologación de los procedimientos para que todas las Administraciones Académicas de la Universidad estén acordes a los que ellas realizan, así, ellos ofrecerán un mejor servicio; y esto también podría ir de la mano con la adquisición de más equipo especializado para el logro de los objetivos planeados.

Una amenaza muy importante es que los procesos aplicados en la Secretaría de Asuntos Académicos poseen inconsistencias, como no poseer planes de contingencia, políticas para almacenamiento de archivos, y otros, los cuales pueden mejorarse por medio de la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas de Calidad ISO 9000 para la mejora continua en el servicio.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el país se han observado acciones concretas encaminadas hacia los procesos de certificación de normativas internacionales de estandarización de parte de empresas de prestigio, logrando con esto desarrollar una ventaja competitiva palpable. Lastimosamente, las empresas que han decidido involucrarse en el proceso son organizaciones que se derivan de una empresa multinacional y los lineamientos de su casa matriz lo indican siguiendo una filosofía organizacional encaminada hacia la conservación de la calidad. En otros casos, tanto en departamento de calidad, como la gerencia ejecutiva de la empresa están muy desarrolladas y poseen una plena conciencia de la necesidad de llegar a ser competitivos ante una transformación de la economía hacia la globalización.

4.1 CONCLUSIONES

Una vez realizado el estudio y haber efectuado el análisis en la Universidad de El Salvador específicamente en la Secretaría de Asuntos Académicos podemos concluir, que existe una gran demanda de estudiantes la cual lleva a la Institución a que se preocupe por ser más eficiente y eficaz en la prestación del servicio por la exigencia de los usuarios.

- La Universidad de El Salvador no se encuentra Certificada bajo las Normas de Calidad ISO 9000 lo cual impide que su servicio sea proporcionado con los estándares mínimos de calidad exigidos en las Normas; no obstante, la Secretaria de Asuntos Académicos se preocupa en la mejora del servicio lo cual puede observarse en los cambios que se van suscitando en los procedimientos de la Unidad, ya que estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y la Facultad de Ingeniería y Arquitectura por medio de sus trabajos de Investigación colaboran en forma conjunta con la Jefatura para así llegar a una Homologación de los procedimientos y que estos cumplan con los requisitos de las Normas o bien llegar a tener un Sistema de Gestión que se acerque a una excelencia en el servicio.
- En El Salvador son pocas las Universidades que están Certificadas, la mayoría posee interés en mejorar los servicios lo cual lleva a estas implementar mejoras las cuales se ven reflejadas en la medida que se acercan a una satisfacción de los usuarios.
- La Secretaria de Asuntos Académicos posee interés por la calidad y la mejora en el servicio existen factores que impiden el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad por la falta de orientación, motivación personal y falta de conocimientos de la Normativa ISO 9000.
- Las áreas mas importantes de la Secretaria de Asuntos Académicos están definidas y existe un encargado de cada una de ellas, están en proceso de documentarse para el mejor desempeño.

4.2. RECOMENDACIONES

- Los procedimientos de los empleados deben ser un soporte a los objetivos de la organización, ya que con ellos pueden llegar a cumplir con los requisitos mínimos de las Normas ISO 9000 que una Institución necesita para poder tener la eficiencia, eficacia y calidad que se requieren en la prestación del servicio.
- Los procedimientos deben ser diseñados para proteger la información, a la vez que permiten a los usuarios de esa información desarrollar sus roles normales sin necesidad de emplear un esfuerzo ilógico para acceder a la información que necesitan para ser productivos.
- Todos los procedimientos deberían emplear un formato estándar y un esquema común, de modo que los usuarios que estén involucrados en varios procedimientos no se confundan con estos; Los procedimientos deben ser redactados empleando un lenguaje básico que pueda ser entendido por cualquier usuario.
- Cuando sea necesario emplear términos complejos, se debe incluir un glosario. También se recomienda preparar un Glosario Estándar en el que se vayan recogiendo todos los términos empleados en la redacción de los procedimientos.
- Para que los procedimientos resulten efectivos y útiles, la Dirección debe ser orientada y asesorada por expertos técnicos con los cuales deben trabajar de forma conjunta en su elaboración para la mejora en el servicio.

- Estos procedimientos deben ser adoptarlos por los empleados de inmediato y con la orientación de los responsables de elaborarlos; esto se recomienda ya que una vez implementando los nuevos procesos pueden ser auditados por los mismos empleados para ver el cumplimiento de dichos procesos y cuáles son las mejoras que se podrían hacer.
- La recomendación general es la necesidad de mejorar las actividades de verificación, es decir hacer un gran esfuerzo en cuanto a proveer los medios adecuados y asignar necesariamente personal adiestrado y con conocimiento para realizar las actividades de verificación que al final y al cabo es lo más importante. Del mismo modo Asesorarse con una consultoría especialista en el tema.
- En una Institución lo ideal es que los procedimientos resulten accesibles tanto en papel como en forma magnética. Para aquellos procedimientos que contengan información sensible se deben establecer métodos que controlen el acceso por parte de los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

- ❖ González González, Carlos. Año 1999. “ISO 9000, qs-9000, ISO 14000: normas internacionales de administración de calidad, sistemas de calidad y sistemas ambientales”. Editorial Mcgraw-Hill. México
- ❖ Lamprecht, James L. Año 1995. “ISO 9000 en la pequeña Empresa”. Editorial. Panorama Editorial, SA de CV. México
- ❖ Rothery, Brian. Año 1993. “ISO 9000”. Editorial Panorama Editorial, SA de CV. México
- ❖ Senle, Andrés. Año 2000. “ISO 9000 en las Empresas de Servicios”. Madrid, gestión 2000, 1997
- ❖ Waller, Jenny. Allen Derek. Burns, Andrew. Año 1995. “El Manual de Administración de la Calidad”. Editorial. Panorama Editorial, SA de CV. México
- ❖ Compendio de Normas de Gestión de Calidad Series ISO
Editorial CONACYT

TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

- ❖ Argueta Ayala, Roger Edson; Reyes Aparicio, Ramón Arsenio; Villatoro Álvarez, Julio
Año 2000. “Manual de la práctica de la Auditoria al sistema de Calidad ISO 9000 en las Empresas de Servicios”. Trabajo de Graduación para optar al grado de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad de El Salvador

- ❖ Figueroa, Marta Jeannette; García López, José Giovanni; Grande Reyes, Roxana
Año 2001. “La especialización del Contador Público en Normas ISO 9000, una contribución en el área contable para la adopción de normas de calidad”. Trabajo de Graduación para optar al grado de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad de El Salvador

- ❖ Rubio de Torres, Rosa María; Rivas Rodríguez, Ana Salvadora; Medrano Trejo, María Leticia.
Año 1988. “Diseño de Manuales de Organización, Descripción de puestos y Procedimientos en la Secretaría de Asuntos Académicos de la Universidad de El Salvador”. Trabajo de Graduación para optar al grado de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad de El Salvador.

PAGINAS WEB

- ❖ www.normasiso9000.com

❖ www.monografias.com

❖ www.ues.edu.sv

❖ www.wikipedia.com

ANEXOS

ANEXO 1**Ministerio de Educación**

Dirección Nacional de Educación Superior

Matrícula preliminar en Licenciatura en Contaduría Pública por Institución de Educación Superior en el 2007.

Nombre de la IES	SEDE-S.REG.	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
UNIVERSIDAD CRISTIANA DE LAS ASAMBLEAS DE DIOS	SAN SALVADOR-SEDE CENTRAL	39	41	80
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	SAN SALVADOR-SEDE CENTRAL	1602	1756	3357
UNIVERSIDAD DON BOSCO	SOYAPANGO-SEDE CENTRAL	41	59	100
UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO	SAN SALVADOR-SEDE CENTRAL	85	78	163
UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR	SAN SALVADOR-SEDE CENTRAL	6	9	15
UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA	SAN SALVADOR-SEDE CENTRAL	199	259	458
UNIVERSIDAD MODULAR ABIERTA	SAN SALVADOR-SEDE CENTRAL	93	104	197
UNIVERSIDAD PANAMERICANA	SAN SALVADOR-SEDE CENTRAL	20	17	37
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA DE EL SALVADOR	SAN SALVADOR-SEDE CENTRAL	64	54	118
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE EL SALVADOR	SAN SALVADOR-SEDE CENTRAL	29	14	43
UNIVERSIDAD SALVADOREÑA ALBERTO MASFERRER	SAN SALVADOR-SEDE CENTRAL	8	11	19
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR	SAN SALVADOR-SEDE CENTRAL	711	675	1386
		2897	3077	5973

ANEXO 2				
Ministerio de Educación				
Dirección Nacional de Educación Superior				
Matrícula preliminar en Licenciatura en Contaduría Pública por Institución de Educación Superior en el 2007.				
Nombre de la IES	SEDE-S.REG.	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	SAN SALVADOR-SEDE CENTRAL	1602	1756	3357
UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA	SAN SALVADOR-SEDE CENTRAL	199	259	458
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR	SAN SALVADOR-SEDE CENTRAL	711	675	1386
TOTAL				5201

ANEXO 3

Reglamento de la Administración Académica de la Universidad de El Salvador

REGLAMENTO DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

INSTITUCIONES AUTÓNOMAS UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

LA ASAMBLEA GENERAL UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

CONSIDERANDO:

- I. Que de conformidad con el Art. 44 de la Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador, los Estatutos deben garantizar la correcta aplicación de la Legislación Universitaria.
- II. Que dado el proceso de implementación de la Reforma Universitaria, era de imperiosa necesidad la reformulación del Reglamento de Administración Académica en el sentido de que recogiera los aspectos administrativo-académicos adecuados con los cambios curriculares.
- III. Que la reglamentación anterior por ser caducada no respondía al cumplimiento de las gestiones administrativo-académica.

POR TANTO:

En uso de sus atribuciones legales señaladas en la Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador, y a propuesta del Consejo Superior Universitario,

ACUERDA: Dictar el siguiente:

REGLAMENTO DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Reglamento de la Administración Académica de la Universidad de El Salvador

Art. 3. - La Secretaría de Asuntos Académicos dependerá de la Rectoría y será la responsable de coordinar el sistema académico universitario con base en la Ley Orgánica. Estatutos de esta Universidad y disposiciones o políticas que emanen de la Asamblea General Universitaria y Consejo Superior Universitario.