

---

---

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO  
ÁREA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA  
CARRERA INGENIERÍA INDUSTRIAL



“PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE LA ISO 9001 EN PROCESOS  
ACADEMICOS Y ADMINISTRATIVOS EN POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD  
AMAZÓNICA DE PANDO”

POSTULANTE: Univ. Nikoln Elizabeth Trujillo Mamani

TUTOR: Ing. Stefhani Fabiana Vaca Ponz

ASESOR: Ing. José Guillermo Méndez Santos

Cobija - Pando – Bolivia

2025

---

---

## **DEDICATORIA**

A ti mama.

A la mujer que ha sido mi fuerza en los días difíciles y mi alegría en los días buenos.

A la persona que creyó en mí incluso antes de que yo aprendiera a creer en mí misma.

Dedico este logro a tus sacrificios silenciosos, a tus desvelos, a cada palabra de aliento y a cada abrazo que me devolvió el rumbo cuando pensé que no podía más. Gracias por tu amor inmenso, por tu paciencia infinita y por enseñarme, con tu ejemplo, que los sueños se alcanzan con esfuerzo, humildad y corazón.

Este proyecto, este paso más en mi vida, lleva tu nombre querida mama. Porque todo lo que soy y todo lo que estoy logrando, nace de ti.

Con todo mi amor, mamá, esta dedicatoria es tuya.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco de corazón a la Universidad Amazónica de Pando y a todos los docentes de mi carrera, quienes no solo compartieron conocimientos, sino que también sembraron en mí valores, disciplina y la convicción de avanzar con firmeza. Su dedicación y entrega marcaron cada etapa de mi formación y fueron pilares esenciales para que este proyecto se hiciera realidad.

Extiendo un agradecimiento muy especial a mi asesor, cuya guía constante, paciencia y acompañamiento técnico fueron más allá de lo académico. Gracias por orientarme con compromiso y por creer en mis capacidades incluso cuando las dudas me rodeaban. Su apoyo fue fundamental para llegar hasta este logro.

A mi mamá, abuelita y mi hermana, que siempre me sostuvieron para lograr este objetivo, fueron mi refugio y fortaleza, les agradezco profundamente por su amor incondicional, por su paciencia y por cada palabra de ánimo que me sostuvo en los momentos más difíciles.

A mi pareja, por haber sido mi apoyo al finalizar este camino, gracias por tu paciencia cuando las responsabilidades me alejaban, por tu comprensión en los días de cansancio y por tu constante ánimo; porque estuviste a mi lado con amor y fe en mí.

Este logro también es de ustedes...

## RESUMEN

El presente proyecto de grado desarrolla una propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en los procesos académicos y administrativos de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando. La investigación surge de la identificación de deficiencias recurrentes relacionadas con el manejo documental, la ausencia de control por procesos, la falta de indicadores efectivos, el uso de procedimientos desactualizados y la inexistencia de un enfoque sistemático de mejora continua. Mediante un diagnóstico institucional, sustentado en la evaluación del cumplimiento de las cláusulas de la norma ISO 9001, se evidencia un predominio de niveles mínimos de cumplimiento en aspectos clave como liderazgo, planificación, apoyo, operación y desempeño, lo que demuestra la necesidad de estructurar un sistema formal de gestión.

A partir del análisis FODA, se diseñan estrategias orientadas al crecimiento, adaptación, reacción y supervivencia institucional, alineadas a los objetivos estratégicos del posgrado. Estas estrategias permiten definir acciones de estandarización, fortalecimiento de competencias del personal, fidelización estudiantil, gestión por procesos, optimización de recursos y adecuación curricular. Como parte de la propuesta, se elaboran documentos esenciales del SGC: Manual de Calidad, Procedimientos de control de documentos, control de registros, auditoría interna, evaluación de proveedores, acciones correctivas y preventivas, procesos de compras y tratamiento del servicio no conforme.

El proyecto establece además el presupuesto requerido para implementar las estrategias y la inversión estimada para la certificación ISO, la cual asciende a Bs. 14.000 anuales. La implementación del sistema proyecta beneficios significativos, entre ellos: mejora de la satisfacción del estudiante, toma de decisiones basada en evidencia, integración de procesos, fortalecimiento de la cultura institucional y mayor posicionamiento competitivo en el sector educativo. Finalmente, el estudio concluye que la adopción de la ISO 9001 en Posgrado es viable y necesaria, recomendando su ejecución progresiva con el personal actual, acompañado de consultoría especializada para garantizar el cumplimiento normativo y la sostenibilidad del sistema.

## ABSTRACT

This thesis project develops a proposal for implementing the ISO 9001:2015 Quality Management System in the academic and administrative processes of the Graduate Studies Department at Universidad Amazónica de Pando. The research emerges from the identification of recurring deficiencies related to documentation management, lack of process control, absence of effective indicators, outdated procedures, and the overall absence of a systematic approach to continuous improvement. Through an institutional diagnostic assessment based on the evaluation of ISO 9001 clause compliance, the study reveals predominantly minimal levels of fulfillment across key areas such as leadership, planning, support, operation, and performance, highlighting the need for a formal and structured management system.

Based on the SWOT analysis, strategic actions were designed to support institutional growth, adaptation, reaction, and survival. These strategies include process standardization, strengthening staff competencies, student service improvement, resource optimization, curriculum adjustments, and the establishment of performance indicators. As part of the proposed model, essential Quality Management System documents were developed, including the Quality Manual, Document Control Procedure, Records Control Procedure, Internal Audit Procedure, Supplier Evaluation Procedure, Corrective and Preventive Actions, Purchasing Procedure, and Nonconforming Service Procedure.

The proposal also outlines the required budget to implement the strategies and the estimated investment for ISO certification, set at approximately Bs. 14,000 per year. Implementing the system is expected to generate significant benefits: improved student satisfaction, evidence-based decision-making, greater process integration, reinforcement of institutional culture, and strengthened competitiveness within the higher education sector. The study concludes that adopting ISO 9001 within the Graduate Studies Department is both viable and necessary, recommending its phased implementation with existing staff and supported by specialized consultancy to ensure compliance and long-term sustainability.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

1.GENERALIDADES.....	1
1.1. ANTECEDENTES .....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Sistematización del problema.....	4
1.2. OBJETIVOS.....	5
1.2.1. Objetivo General .....	5
1.2.2. Objetivos Específicos .....	5
1.3. JUSTIFICACION.....	5
1.3.1. Justificación Teórica.....	6
1.3.2. Justificación Práctica .....	6
1.3.3. Justificación Académica .....	6
1.4. ALCANCE .....	6
1.4.1. Alcance Temático .....	6
1.4.2. Alcance Espacial .....	6
1.4.3. Alcance Temporal .....	7
1.4.4. Alcance Teórico.....	7
1.4.5. Alcance geográfico .....	7
1.5. METODOLOGIA.....	7
1.5.1. Diseño de la investigación.....	8
1.5.2. Método de la investigación.....	8
1.5.3. Nivel de la investigación .....	8
1.5.3.1. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información .....	8
1.5.3.2. Instrumentos .....	9
2.MARCO TEORICO .....	10
2.1. Marco Conceptual .....	13
3. DIAGNOSTICO.....	15
3.1. MARCO INSTITUCIONAL.....	15
3.1.1. Antecedentes.....	15
3.2. Misión.....	17
3.3. Visión .....	17

3.4. Objetivo de Posgrado .....	17
3.5. DIAGNÓSTICO DE LA DIRECCION DE POSGRADO EN FUNCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001 .....	18
3.5.1. Organigrama vigente .....	18
3.5.2. Mapa de procesos vigente .....	18
3.5.3. Procedimientos existentes .....	19
3.5.4. Mapa de procesos (propuesto).....	19
3.5.4.1. Cláusula cuatro Contexto de la organización .....	19
3.5.4.2. Cláusula 5. Liderazgo .....	22
3.5.4.3. Cláusula 6. Planificación. ....	23
3.5.4.4. Cláusula 7. Apoyo .....	25
3.5.4.5. Cláusula 8. Operación .....	27
3.5.4.6. Cláusula 9. Desempeño .....	30
3.5.4.7. Cláusula 10. Mejora.....	33
3.5.4.8. Resumen del cumplimiento de los requerimientos ISO 9001 .....	34
3.6. Análisis FODA .....	37
3.6.1. Estrategias.....	38
3.6.2. Costos estimados .....	40
4.PROPUESTA .....	41
4.1. Manual de calidad.....	41
4.1.1. Procedimiento de control de documentos.....	42
4.1.2. Procedimiento de control de registros .....	43
4.1.3. Procedimiento de auditoría interna.....	44
4.1.3. Procedimiento de selección y evaluación de proveedores .....	45
4.1.4. Procedimiento de acciones preventivas y correctivas .....	46
4.1.5. Procedimiento del servicio no conforme.....	46
4.2. COSTOS DE LA PROPUESTA .....	47
4.2.1. Presupuesto propuesto por Estrategias en Bs .....	47
4.2.2. Beneficios .....	52
5.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	53
5.1. CONCLUSIONES.....	53

5.2. RECOMENDACIONES .....	54
----------------------------	----

### INDICE DE TABLAS

Tabla No. 1. Matriz de Cumplimiento SGC ISO 9001, Cláusula 4 .....	20
Tabla 2. % de cumplimiento de la cláusula 4. Contexto de la organización. ISO 9001.....	21
Tabla 3. Matriz de Cumplimientos ISO 9001, Cláusula 5.....	22
Tabla 4. % de cumplimiento de la cláusula 5. Liderazgo. ISO 9001. ....	23
Tabla No. 5. Matriz de Cumplimiento SGC ISO 9001, Cláusula 6. ....	23
Tabla 6. % de cumplimiento, cláusula 6. Planificación. ISO 9001. ....	24
Tabla No. 7. Matriz de Cumplimiento SGC ISO 9001, Cláusula 7. ....	25
Tabla 8. % de cumplimiento, cláusula 7. Apoyo. ISO 9001. ....	26
Tabla No. 9. Matriz de Cumplimiento SGC ISO 9001, Cláusula 8 .....	27
Tabla No. 10 % de cumplimiento, cláusula 8, Operaciones. ISO 9001. ....	29
Tabla No. 11. Matriz de Cumplimiento SGC ISO 9001, Cláusula 9 .....	30
Tabla No. 12 % de cumplimiento, cláusula 9. Desempeño. ISO 9001. ....	32
Tabla No.13. Matriz de Cumplimiento SGC ISO 9001, Cláusula 10. ....	33
Tabla No.14. % de cumplimiento, cláusula 10. Mejora. ISO 9001.....	34
Tabla No.15. % de cumplimiento, ISO 9001 .....	34
Tabla No.16. Análisis FODA. ....	37
Tabla No.17. Estrategias.....	38
Tabla 8. Costos estimados de las estrategias .....	51

## Índice de Figuras

Figura 1. Ubicación de la Universidad Amazónica de Pando .....	15
Figura No. 17. Instalaciones de Posgrado .....	16
Exteriores.....	16
Figura 2. Organigrama de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.....	18
Figura 3. Mapa de procesos (propuesto) de la Universidad Amazónica de Pando .....	19
Figura 4. % de cumplimiento, cláusula 4. Contexto de la organización. ISO 9001 .....	21
Figura 5. % de cumplimiento, cláusula 5. Liderazgo. ISO 9001.....	23
Figura 6. % de cumplimiento, cláusula 6. Planificación. ISO 9001 .....	25
Figura 7. % de cumplimiento, cláusula 7. Apoyo. ISO 9001 .....	27
Figura 8. % de cumplimiento, cláusula 8. Operaciones. ISO 9001 .....	30
Figura 9. % de cumplimiento, cláusula 9. Desempeño. ISO 9001 .....	32
Figura 10. % de cumplimiento, cláusula 10. Mejora. ISO 9001 .....	34
Figura 11. Resumen del % de cumplimiento. ISO 9001 .....	35
Figura 12. Fundamento de las estrategias.....	39

## ANEXOS

Anexo No. 1. Planificación Desarrollo de Programa, DPG-CAC-FOR-005 .....	56
Anexo No. 2 Planificación del Módulo, DPG-CAC-FOR-008.....	57
Anexo No. 3 Cronograma de Desarrollo del Módulo, DPG-CAC-FOR-009 .....	58
Anexo No. 4. Formulario Propuesto de Solicitud de Propuesta de Contratación Docente Posgrado, DPG-CAC-FOR-006 .....	59
Anexo No. 5. Formulario Propuesto Requerimiento de Contratación DPG-CAC-FOR-007 ..	60
Anexo No. 6. Formulario Propuesto, Planificación y Cronograma del Módulo, DPG-CAC-FOR-008.....	61
Anexo No. 7. Formulario Propuesto Informe Desarrollo del Módulo DPG-CAC-FOR-019 ..	62
Anexo No. 8. Formulario Propuesto Informe Desarrollo del Módulo DPG-CAC-FOR-019 ..	63
Anexo No. 9: Propuesta de Manual de Gestión de Calidad Aplicado en Posgrado de La Universidad Amazónica de Pando.....	64

Anexo No. 10: Propuesta de Procedimiento de Control de Documentos Aplicado en Posgrado de la Universidad Amazonica de Pando .....	73
Anexo No. 11: Propuesta de Procedimiento de Control de Registros Aplicado en Posgrado de la Universidad Amazonica de Pando .....	76
Anexo No. 12: Propuesta de Procedimiento de Auditorias Internas Aplicado en Posgrado de La Universidad Amazonica De Pando.....	80
Anexo No. 13: Propuesta de Procedimiento de Selección, Calificacion Y Evaluacion de Proveedores Aplicado en Posgrado de la Universidad Amazonica De Pando .....	84
Anexo No. 14: Propuesta de Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas Aplicado en Posgrado de la Universidad Amazonica de Pando .....	88
Anexo No. 15: Propuesta de Control de Servicio No Conforme Aplicado en Posgrado de la Universidad Amazonica De Pando.....	91
Anexo No. 16: Propuesta de Proceso de Compras Aplicado en Posgrado de la Universidad Amazonica de Pando .....	94

## **1.GENERALIDADES**

### **1.1. ANTECEDENTES**

Las Instituciones Públicas orientan su gestión al fortalecimiento de su actividad económica, esto en base al control y mejora de los procesos que son parte de sus labores cotidianas. En el caso de las Universidades, un aspecto sensible a tener en cuenta es la formación de los estudiantes como resultado de los requerimientos que son planteados por la entidad educativa.

En la visión de Adriazola *et al.* (2020), el ámbito de la educación superior involucra un desafío de naturaleza académica que busca el posicionamiento de la competitividad de los potenciales profesionales, es decir, se determina la existencia de especializaciones de los individuos que en el mediano y largo plazo, sustenten el crecimiento personal y de la propia comunidad. En este sentido, el enfoque de procesos asociado a los sistemas de gestión se constituye en una herramienta valedera para el control y mejora de una entidad educativa superior.

En el criterio de Medina *et al.* (2019) el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) dentro de una organización requiere del manejo de una herramienta que facilite la planeación, ejecución y control de las actividades que son parte de las necesidades y expectativas de los sectores participantes. En este ámbito, las entidades educativas identifican beneficios dentro de su gestión entre lo cual, es significativo el aprovechamiento de los recursos disponibles bajo el lineamiento de un trabajo estandarizado y que responda a los riesgos que son parte de su interacción con el medio.

Un aspecto relevante a tener presente dentro de los sistemas de gestión es el impacto que se genera por el uso de esta herramienta a nivel de las diferentes organizaciones de índole pública y privada. En este sentido, es importante la disposición de un personal competente y que se constituye dentro de sus labores como un factor de cambio dentro del delineamiento de trabajo originalmente planteado (Quimi, 2019).

El uso de los denominados estándares ISO constituye la base para la evaluación de la capacidad administrativa y operativa de las organizaciones de producción y servicio, pues, el constante incremento de la competencia requiere del diseño en la producción y entrega de un servicio de interés. En este sentido, es indispensable tener en cuenta que la ISO es independiente del tipo de actividad económica de una entidad (Urdaneta & Martínez, 2020).

Con el paso del tiempo, el control de los procesos en su ámbito operativo y administrativo proporciona el nacimiento e incremento de la confianza a los clientes internos y externos que son parte del entorno de una organización. Es decir, existe un enfoque de calidad sobre los requerimientos del mercado.

Para Ulloa *et al.* (2020) determinaron que las organizaciones educativas han identificado a la estandarización de los procesos como el medio que potencializa el control y la mejora de la calidad de la educación en sus diversos niveles (estudiantes de pregrado y postgrado), lo cual, es una variable de interés para la propia sociedad

El análisis de los procesos que son parte de una institución educativa se constituye en las bases para las unidades académicas, en especial, se motiva a la generación de nuevas carreras y en el fortalecimiento de las existentes pues, es significativo el responder a las necesidades que la sociedad establece en el largo plazo.

El efectivo desarrollo de un enfoque de procesos en el medio operativo y administrativo es una herramienta que motiva el impulso de un ámbito de trabajo proactivo y de beneficio para los participantes (estudiantes y personal de la Universidad Amazónica de Pando). Estos problemas se ven reflejados en los procesos de gestión, la Dirección, dónde se observan dificultades e inconvenientes en las funciones académicas y administrativas. Los criterios de análisis encontrados en las evaluaciones de los últimos años hacen que la Dirección se cuestione sobre la necesidad de implementar cambios.

Las organizaciones enfrentan retos en función de la creciente competitividad y en este sentido, los establecimientos universitarios no escapan de este particular. Más bien, se requiere del uso de estrategias competitivas y asociadas a los Sistemas de Gestión de la Calidad. Lo cual, se puede viabilizar por medio de una investigación descriptiva en función de los requerimientos

de la Normativa ISO 9001:2015. En base a los resultados que se logren es factible la identificación de los puntos de control y del uso adecuado de los recursos disponibles y que son parte del establecimiento (Urdaneta & Martínez, 2020).

En función de lo expuesto en los anteriores párrafos, el presente trabajo de investigación se orienta al planteamiento de una propuesta vinculada a los requerimientos de la vigente Normativa ISO 9001:2015 dentro de los procesos operativos y administrativos en la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Es conocido que las entidades educativas que brindan un servicio de formación a los estudiantes es parte de los requerimientos de un entorno de competencia creciente, en este sentido, es importante la existencia de una gestión efectiva de las organizaciones en pro de la satisfacción del cliente (estudiantes). Por lo mismo, la aplicación de los sistemas de gestión se considera una herramienta válida para la competitividad de los diversos establecimientos pues, es factible el control de los procesos operativos y administrativos, se optimizan los recursos, se fomenta la comunicación, se potencializa la mejora, entre otros (ISO, 2015).

En el caso de las organizaciones, el uso de los sistemas de gestión permite el desarrollo de un trabajo con diferentes enfoques, lo cual, se agrupa en objetivos. La regulación de los sistemas de gestión se soporta en base a la existencia de la ISO, este particular, certifica que los procesos, productos y servicios se alineen a los requerimientos de la normativa vigente (ISO, 2015).

A partir de las necesidades de las organizaciones es posible la presencia de aspectos de interés dentro de los procesos. El enfoque de procesos se orienta a la verificación del control y mejora de los procesos en base a la gestión de recursos y a la correspondiente respuesta a las necesidades y expectativas del mercado educativo.

Dentro de los criterios que son parte de la normativa ISO 9001 es visible la presencia de aspectos operativos, tecnológicos, controles, políticas, recursos, entre otros, los que son sujetos de un nivel de cumplimiento y calificados con porcentajes de cumplimiento en función de la

gestión desarrollada. La mencionada evaluación es posible sea aplicada por medio de un organismo independiente y externo a la organización.

Las organizaciones de producción o servicio como es el caso de una entidad educativa como la Universidad Amazónica de Pando han identificado con el transcurrir del tiempo la necesidad de un control y mejora de los procesos que son parte de sus labores académicas, es así que, se pretende el posicionamiento en el medio competitivo de interés y sustentar de la debida manera el crecimiento de su servicio.

En el caso de la Universidad Amazónica de Pando la Dirección de Posgrado, reconocido por su servicio de educación en diversas carreras y especializaciones, no obstante, ha sido visible la presencia de inconvenientes en su entorno, los cuales, son de carácter repetitivo y no han sido parte del efectivo análisis de causa efecto en función de evitar su recurrencia. En este ámbito, se ha identificado inconvenientes como es el caso de: entrega de información, identificación de documentación, documentos desactualizados, entre otros.

Actualmente, los centros de educación superior se han concientizado sobre la importancia de contar con un sistema de gestión de calidad como parte de sus labores, puesto que, el entorno educativo es parte de un creciente nivel de competencia y por lo mismo, se requiere la efectiva gestión de un ámbito de control y mejora. Es por este motivo, se propone la implementación de un sistema de gestión de calidad en función de enfrentar con éxito las expectativas y necesidades de los estudiantes.

Por lo indicado, el planteamiento del problema se establece por:

¿La determinación de una propuesta del Sistema de Gestión de Calidad en base al lineamiento de los requerimientos de la ISO 9001:2015, es aplicable al control y mejora de los procesos académicos y administrativos en Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando?

### **1.1.1. Sistematización del problema**

- ¿Cuál es la situación actual de los procesos académicos y administrativos en Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando?

- ¿Cuáles son los criterios de las normas de calidad aplicables a la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad en Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando?

- ¿Cuáles son los lineamientos técnicos recursos requeridos dentro del Sistema de Gestión de Calidad en Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando?

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. Objetivo General**

Elaborar una propuesta de implementación de la ISO 9001 en procesos académicos y administrativos en Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico de la gestión de procesos administrativos y académicos en Posgrado.

- Determinar las cláusulas de la ISO 9001:2015 aplicables al servicio que brinda la Universidad Amazónica de Pando.

- Definir los lineamientos técnicos de la propuesta de implementación.

## **1.3. JUSTIFICACION**

Dentro la institución, los funcionarios tienen el conocimiento y desarrollan diariamente sus actividades de atención a los clientes externos (posgraduantes), pero se dificulta por la documentación desorganizada, incumplimiento de algunos requisitos, se realizan procedimientos complejos con formularios antiguos, entre otros. Esta situación provoca que los procesos sean deficientes y motiven la insatisfacción de los estudiantes.

La nueva modalidad virtual y semipresencial implementada desde la pandemia, ha demostrado baja adaptación al cambio por parte de los funcionarios. La falta de un sistema de gestión de posgrado ocasiona procesos ineficientes, almacenamiento no adecuado de la información, y documentación no disponible para la toma de decisiones.

### **1.3.1. Justificación Teórica**

La investigación se aplica en el medio educativo que al margen de su origen público o privado dispone de un servicio de formación que se ofrece a la comunidad. En este caso, el uso de una metodología es el soporte en el desarrollo de Sistemas de Gestión de Calidad en una entidad que requiere del control y mejora en el medio operativo y administrativo de Posgrado de la Universidad.

### **1.3.2. Justificación Práctica**

El desempeño de las instituciones educativas apunta al manejo de procesos controlados y sujetos de un seguimiento periódico por los responsables, este aspecto, se enfoca en el monitoreo de indicadores valederos en el análisis del flujo de recursos y en la efectividad de los controles utilizados.

Es importante el desarrollo de un grado de sensibilización de los participantes de los procesos puesto que, la aplicación de los requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad impulsa la implementación de acciones de control en el desempeño de procesos de naturaleza operativa y administrativa.

### **1.3.3. Justificación Académica**

El trabajo se enfoca en una aplicación práctica de los conocimientos adquiridos en la Carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad Amazónica de Pando, esto debido a que se orienta sobre el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad y a la consecuente motivación del control y mejora de los procesos de Posgrado.

## **1.4. ALCANCE**

### **1.4.1. Alcance Temático**

El trabajo de investigación se ubica en la Gestión de la Calidad del sector de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando bajo el enfoque de las normas ISO 9001:2015.

### **1.4.2. Alcance Espacial**

El presente trabajo se orienta a una propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

### **1.4.3. Alcance Temporal**

El proyecto de investigación se desarrolla entre los meses de octubre 2022 y marzo 2023.

### **1.4.4. Alcance Teórico**

Este estudio contempla el análisis de teórico de los fundamentos de calidad enunciados en las normas IWA 2 e ISO 9001.

Este trabajo no contempla el análisis de la norma ISO 21001 ya que la norma ISO 9001 se centra en la gestión de calidad de todos los componentes de la institución y orientado a la satisfacción de los clientes en el servicio, mientras que la norma ISO 21001 está orientada a la satisfacción de estudiantes en el aprendizaje.

La ISO 9001 es un estándar básico y necesario que es utilizado como base cuando la institución de Educación Superior requiera agregar Requisito específicos creando así su propio estándar.

Por otro lado, la norma ISO 9001 es también la base para implementar otros estándares de gestión como la norma ISO 14000 de gestión ambiental, en otras palabras, las ganancias y mejoras con la implementación de un sistema de gestión de calidad Iso 9001 son mayores.

### **1.4.5. Alcance geográfico**

La investigación es realizada en Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando de la ciudad de Cobija en el departamento de Pando.

## **1.5. METODOLOGIA**

La investigación realizada es de carácter cualitativo ya que se recolectó información sobre todos los procesos y procedimientos utilizados en las gestiones académicas y administrativas. Se tuvo valoraciones de los que se está realizando satisfactoriamente y de lo que necesita adecuaciones y/o modificaciones.

Por otro lado, se tiene una investigación descriptiva porque se especifica y determina todos los aspectos relacionados a los parámetros para una propuesta de calidad en organizaciones educativas.

Asimismo, la recolección de información a través de la observación, fuentes primarias y secundarias y un análisis de los fundamentos teóricos fueron necesarias para la elaboración de este documento.

### **1.5.1. Diseño de la investigación**

La investigación dispone de un diseño de naturaleza no experimental y transversal pues, no se determina la manipulación de variables y más bien, se produce un mecanismo de observación y descripción dentro de un determinado tiempo (Pagliaro, 2020).

### **1.5.2. Método de la investigación**

La presente investigación se enfoca en un soporte cualitativo debido a las características propias de un Sistema de Gestión ISO 9001 (Pagliaro, 2020). De manera complementaria, es importante tener en cuenta que el sistema de gestión se soporta en las personas, procesos, tecnología y una estrategia clara, que a su vez se basan en principios como el liderazgo, el enfoque al cliente y la mejora continua

### **1.5.3. Nivel de la investigación**

Se determina un nivel de investigación comprensivo en función de la propuesta de la implementación del Sistema de Gestión en base al lineamiento de la Norma ISO 9001:2015 como respuesta al problema planteado (Pagliaro, 2020).

#### **1.5.3.1. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información**

##### **a) Recolección de datos**

En función del criterio de Fossa (2021) se determina la técnica en el análisis de documentos con información fidedigna y que refleja el estado de los procesos de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando , es así que, se disponen de datos nativos de los responsables de los procesos.

Así mismo, es relevante la retroalimentación con los responsables de los procesos de la Dirección de Posgrado, pues, los mismos son capaces de la entrega de datos de interés en el

desempeño de los procesos. En este sentido, es importante la revisión de datos que reflejan el desarrollo de los procesos.

**b) Análisis y tabulación**

La retroalimentación de las fuentes primarias de investigación facilita el desarrollo del trabajo de campo en función del diagnóstico del proceso de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando y los potenciales los planes de acción en respuesta a la problemática en cuestión. En el caso de la observación es un medio de validación sobre la información documentada. Por otra parte, el uso del software (Excel) posibilita la elaboración de tablas y el desarrollo de gráficas que soporten el análisis y la toma de decisiones (Pagliaro, 2020).

**1.5.3.2. Instrumentos**

Un punto relevante a tener presente en la aplicación del instrumento ( Check List) es la ética sobre el manejo de la información, es decir, es significativo el manejo confidencial de datos que son parte de los procesos operativos y administrativos de la Universidad Amazónica de Pando. Por lo mismo, es de aplicación real el desarrollo de un check list asociado a los requerimientos de la normativa ISO.

## 2.MARCO TEORICO

En el criterio de Rivera *et al.* (2022) los sistemas de gestión de calidad se basan en el desarrollo de una metodología cualitativa y una perspectiva global. Por lo mismo, es factible el uso de herramientas bibliométricas debidamente complementados en el análisis estadístico. En este ámbito, se identificaron 455 publicaciones, de los cuales, se establecieron a 51 artículos de impacto. Se concluyó el uso práctico de enfoques mixtos en el desarrollo de sistemas de gestión de calidad.

Gutiérrez *et al.* (2022) se enfocaron en las ventajas de los sistemas de gestión por medio de la optimización de las labores operativas y administrativas que soportan la eficiencia de los procesos. Se realizó un diagnóstico a partir del PESTEL. Se identificó los stake holders previo al desarrollo del Círculo de Deming en pro de garantizar el efecto positivo del sistema de gestión.

López (2022) estableció la mejora del desempeño del sistema de gestión en entidades de producción de Bogotá. Se desarrolló la revisión bibliográfica en función de herramientas de investigación como el check list, diagramas de Pareto, Ishikawa, entre otros, con la finalidad de validar el enfoque de procesos.

Barahona (2022) estructuró un sistema de gestión de calidad como una herramienta que genera ventajas a las organizaciones, lo cual, se expresa como un control para la regulación de costos, reprocesos, competencia de trabajadores, y la gestión de los objetivos organizacionales vinculados a la calidad de los procesos.

Para Pérez (2020) el IGM constituye una organización de índole pública que ofrece un servicio de impresión en base a las artes gráficas que responden a las necesidades de los clientes. Se consideró que la implementación del sistema de gestión es un medio que garantiza la calidad de los productos y servicios. En base a una metodología descriptiva y exploratoria se determinó el diagnóstico caracterizado por brechas en la información. Se estableció un 14.9 % de cumplimiento de requisitos de la normativa ISO 9001. Se estructuró la documentación del sistema de gestión en base a los requisitos de la normativa. Los documentos trabajados se adecuaron a las necesidades del IGM y se fundamentaron con el PHVA. El resultado fue la identificación de directrices.

Galarza (2020) estructuró un SGC en una entidad pública de Manabí en base a la ISO 9001, en este sentido, se buscó que la entidad pública controle y mejore su servicio en base a procesos que respondan las expectativas de los clientes. Se implementó una metodología mixta por medio de un check list. El resultado identificó los requerimientos de la normativa aplicables a la actividad económica.

Chicaiza (2020) soportó un sistema de gestión de calidad en base a la optimización de los recursos disponibles y la presencia de procesos eficientes. Se encontró las bases del sistema en pro de las necesidades de la organización. En la metodología se aplicó el análisis deductivo y exploratorio, a su vez, se implementó la técnica de auditorías en los procesos. El resultado fue el desarrollo de planes de acción.

Jiménez (2020) analizó el sistema de gestión de calidad de una Mipyme por medio de un lineamiento teórico, normativo y legal. El diseño se orientó a respuestas sobre el nivel de competitividad de la organización. Se integró un análisis de riesgos y oportunidades. Al final, se obtuvo un conjunto de acciones debidamente financiada dentro de plazos estimados.

Paúcar (2022) estudio un sistema de gestión en la empresa ICR PERU para facilitar la homologación del control de proveedores. En este sentido, era conocido los requerimientos aplicables a los proveedores. El diagnóstico sustentó un planteamiento de mejora en base al Ciclo de Deming sobre el entorno administrativo. El resultado involucró un plan de mejora dentro de un lapso estimado de un trimestre con una aprobación del 100%.

Chávez (2022) analizó la eficiencia de la estructura documental de los procesos de una empresa de producción, la cual, requería de un programa de calidad y SSO, lo cual, se asoció al enfoque de procesos, a la identificación de riesgos, capacitaciones y respuesta a emergencias, entre otros. Al final, se estructuró la documentación asociada a los requerimientos de la ISO que facilitaban la homologación de los procesos.

Zevallos (2020) implementó un sistema de gestión dentro de una entidad de servicios, la cual, se vinculaba a órdenes de trabajo de mantenimiento. Con el uso del Diagrama de Pareto e

Ishikawa, se determinó causa y efecto dentro del ámbito de la calidad. Se obtuvo un resultado de una calificación “regular” (76 pts). Se concluyó que el sistema de gestión debe ser debidamente soportado en la capacitación de los trabajadores.

Salas y Valverde (2020) trabajaron el proceso de homologación de los proveedores de una Corporación Industrial IVARSA S.A.C. en base al diseño preexperimental, explicativo y aplicado. Se estableció una relación entre la variable de mejora y la homologación del proveedor. Mediante el análisis de datos se estableció como criterios la calidad y seguridad. El resultado fue un promedio inferior al 60 %. La propuesta de mejora usó la herramienta de los 5 “por qué” e identificó causas asociadas a la implementación deficiente del sistema de gestión y la competencia del personal. Las acciones resultantes se vincularon a hallazgos y a la aplicación del Ciclo de Deming con una valoración del 80%.

Castro y Salgado (2021) revisaron el servicio de mantenimiento asociado a la aplicación de un sistema de gestión que involucra el control de proveedores. La evaluación identificó a puntos sensibles a los procesos de finanzas, calidad, comercialización, entre otros; se encontró el 38 %, lo cual, se ubicó en el valor inferior al 75 % aceptable. Se estructuraron planes de acción en base al cumplimiento de criterios (89 %).

Díaz y García (2019) estudiaron una empresa que registraba pérdidas de S/ 180,000 debido efecto motivado por la deficiente gestión en calidad y seguridad y salud ocupacional. La investigación aplicó técnicas como es el caso de: la observación, la encuesta, la entrevista. Mediante el uso del Diagrama de Ishikawa, Pareto y la revisión de requisitos de la normativa de calidad se determinaron causas que motivaron los costos elevados y a planes de acción. Se estructuraron jornadas de capacitación y la elaboración de procedimientos. Al final, se logró la reducción de costos del nivel operativo en el 93 % y el crecimiento de la productividad en el 40%.

Becerra (2019) soportó el proceso de homologación de una empresa en función del desarrollo de un enfoque de procesos y del consecuente sistema de gestión. Se estructuró un cuestionario en función de requisitos de empresas como el caso de SGS y Bureau Veritas. La

información obtenida dispuso de un enfoque en calidad, seguridad y responsabilidad social. Se concluyó con el diseño de procesos, procedimientos, manuales y registros.

## 2.1. Marco Conceptual

- Auditoría interna, es el mecanismo que busca la identificación de hallazgos y cumplimientos dentro de los procesos que son parte de la actividad económica de una organización.

- Calidad, constituye el cumplimiento de las necesidades y expectativas que establece un cliente sobre el bien o servicio.

- Caracterización, es la herramienta que facilita la identificación de elementos significativos que son parte de un proceso operativo o administrativo.

- Control, se establece como parte de un proceso que requiere del seguimiento y la verificación de variables de interés que afectan el producto o servicio.

- Control de calidad es el lineamiento de trabajo que motiva la evaluación de los objetivos que son parte del establecimiento.

- Cliente, es la persona de naturaleza natural o jurídica que requiere del producto y/o servicio que responde a los requerimientos y necesidades.

- Desempeño, es el resultado que se obtiene por el desarrollo de las acciones que efectúan los responsables de los procesos.

- Enfoque de procesos, constituye una parte de los Principios de Calidad que son parte de los sistemas de gestión.

- Estrategias, es una herramienta de gestión que se utiliza para el desarrollo de técnicas y el desarrollo de procesos que forman la actividad económica de la organización.

- Indicador, es una herramienta destinada a conocer el desempeño de un proceso de interés.

- Iwia 2007, son las directrices que auxilian a las organizaciones que brindan servicios educativos de cualquier tipo y nivel en relación al sistema de gestión.

- Manual de calidad, es el documento que determina el alcance del SGC de una organización y que abarca el desarrollo de las interacciones de sus diversos procesos en el nivel estratégico, clave y de apoyo.

- Mejora, es una acción asociada al análisis de los procesos operativos y administrativos, lo cual, es de aplicación sobre productos y servicios de la organización.

- Optimización, es el ámbito de trabajo que se ubica sobre el control de los recursos que son parte de un proceso.

- Procedimiento, es el documento que sustenta el desarrollo de un proceso en base a la secuencia de actividades, las cuales, deben ser de conocimiento de los trabajadores.

- Producto / servicio no conforme, es el resultado obtenido dentro de un proceso, el cual, no cumple con los requerimientos

- Principio de Calidad, constituye el lineamiento de trabajo disponible para los responsables de una organización en función de la actividad económica de interés.

- Registro, es el documento que agrupa los datos de interés que proporcionan la evidencia de respaldo de las actividades que son parte de un proceso. No todo documento es un registro (ISO 9000, 2015).

- Recursos, son los medios disponibles que la organización dispone para el desarrollo de los procesos que generan un producto o servicio.

- Sistema de Gestión de calidad, constituye la estructura documental sobre los procesos, procedimientos y responsables para el logro de los objetivos de calidad (ISO, 2015).

### 3. DIAGNOSTICO

#### 3.1. MARCO INSTITUCIONAL

##### 3.1.1. Antecedentes

La Universidad Amazónica de Pando está ubicada en la ciudad de Cobija en la avenida 9 de febrero, esquina Teniente Coronel Cornejo. Posgrado se encuentra en el segundo piso del edificio del Museo de la Universidad

**Figura 1. Ubicación de la Universidad Amazónica de Pando**



Fuente: Google Maps, Elaboración Propia

**Figura No. 1. Instalaciones de Posgrado**

**Exteriores**



**Coordinación académica**



De acuerdo al artículo 86 del Estatuto de la Universidad Amazónica de Pando, se tiene las Direcciones de Posgrado e Investigaciones y según el artículo 90 es una de las principales

direcciones cuyo objetivo central es la formación académica de postgrado de los profesionales, a través de la investigación, el conocimiento e interpretación científica de la realidad y la formulación de proposiciones para la transformación cualitativa de la sociedad, contribuyendo a la superación continua de los universitarios y egresados durante su vida profesional.

En el Plan de Desarrollo Institucional de la UAP del año 2008, se indica que la unidad de Posgrado de la UAP debe generar un servicio a las diferentes áreas del conocimiento y distintos niveles de formación, contando en la actualidad con programas de Diplomado, Especialidad y Maestría. En los últimos años se ha implementado programas de posgrado de formación a distancia y semipresencial, a través de medios tecnológicos.

### **3.2. Misión**

Especializar profesionales universitarios competentes en diferentes áreas del conocimiento, en un escenario multidisciplinario, realizando investigación de alto nivel que sea fuente de otras investigaciones y difundir el conocimiento de las ciencias a fin de generar espacios de producción de conocimiento y crecimiento académico, para coadyuvar en el desarrollo sostenible de la región amazónica boliviana.

### **3.3. Visión**

Constituirse en una academia referente a la Amazonia Boliviana para el cultivo, producción de ideas y conocimiento con una altura relacionada a su entorno; logrando una mejor calidad de vida para el desarrollo y bienestar de sus habitantes en la región en proyección a la internalización de sus programas.

### **3.4. Objetivo de Posgrado**

Formar profesionales investigadores que sean el motor del desarrollo de la región y del país, fortaleciendo y consolidando la propuesta académica especializada a través de los diferentes programas posgraduales ofertados.

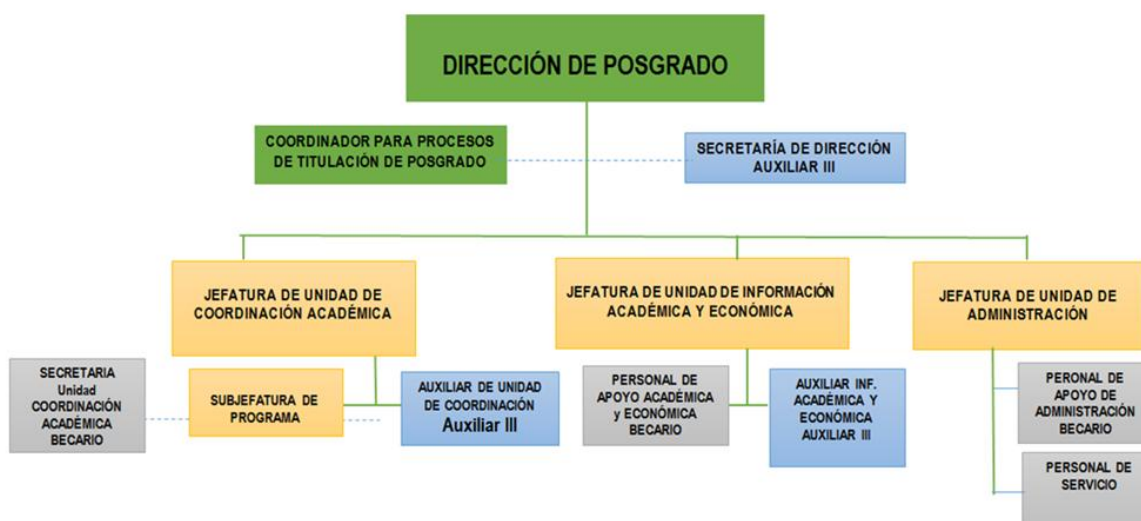
### 3.5. DIAGNÓSTICO DE LA DIRECCION DE POSGRADO EN FUNCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001

#### 3.5.1. Organigrama vigente

El organigrama vigente de posgrado se enfoca particularmente en la existencia de:

- Coordinadores.
- Secretaría.
- Jefatura.
- Subjefatura.
- Auxiliar.
- Personal de apoyo.

Figura 2. Organigrama de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando



Fuente: (UAP, 2023)

#### 3.5.2. Mapa de procesos vigente

En la actualidad, el proceso de posgrado de la Universidad Amazónica no dispone de un Mapa de Procesos vigente y que responda a las labores cotidianas y más bien, es conocido la existencia de los procesos de:

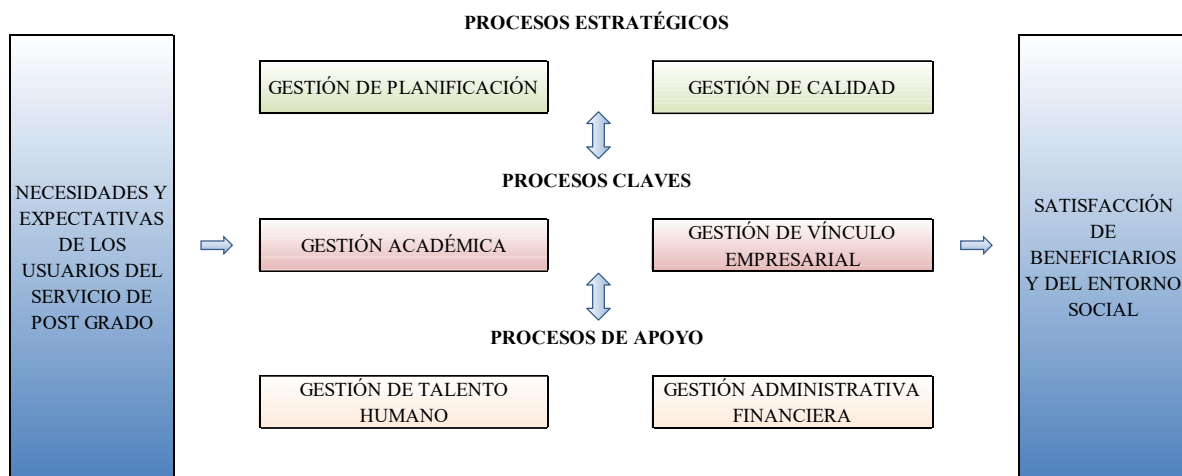
- Coordinación Académica.
- Información Académica y Económica.
- Unidad Administrativa

### 3.5.3. Procedimientos existentes

Es conocido que en la actualidad se dispone de un total de 11 procedimientos que son parte de las labores de posgrado de la Universidad. Los mencionados documentos son parte de las diversas Jefaturas -Unidades (Académica, Administrativa) y que son parte de la entidad educativa.

### 3.5.4. Mapa de procesos (propuesto)

**Figura 3. Mapa de procesos (propuesto) de la Universidad Amazónica de Pando**



Fuente: Elaboración propia

#### 3.5.4.1. Cláusula cuatro Contexto de la organización

El presente diagnóstico se efectuó en base al lineamiento de una auditoría interna efectuada con los responsables de los procesos, con lo cual, ha sido factible el uso de una matriz nativa de los requerimientos que son parte de la normativa vigente ISO 9001.

Tabla No. 2. Matriz de Cumplimiento SGC ISO 9001, Cláusula 4.

<b>Matriz de Requisito en función del nivel de cumplimiento, SGC ISO 9001</b>					
<b>Criterio</b>			<b>Ponderado</b>		
A	Cumplimiento	Absoluto	10		
B		Parcial	5		
C		Mínimo	3		
D	Incumplimiento	Global	0		
N°	Requisito	Ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
<b>4. Contexto de la organización</b>					
<b>4.1 Comprensión y entorno</b>					
1	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando, determina un enfoque interno y externo vinculado con el direccionamiento estratégico asociado al SGC		5		
2	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando cuenta con un seguimiento sobre la información generada en la gestión externa e interna			3	
<b>4.2 Necesidades y expectativas</b>					
3	Posgrado, determina a los clientes (internos y externos) y sus Requisitos como parte del SGC			3	
4	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando desarrolla seguimiento y revisión de la información de los procesos			3	
<b>4.3 Alcance</b>					
5	El SGC dispone de un alcance en respuesta a aspectos internos y externos que son parte del servicio			3	
6	El alcance del SGC se orienta a los procesos que impactan en el servicio de Posgrado de la Universidad			3	
7	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando dispone documentado el alcance del SGC y potenciales exclusiones.			3	
<b>4.4 SGC</b>					
8	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando establece, implementa, mantiene y mejora el SGC.			3	
9	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando identifica los procesos que son parte del SGC de la entidad			3	

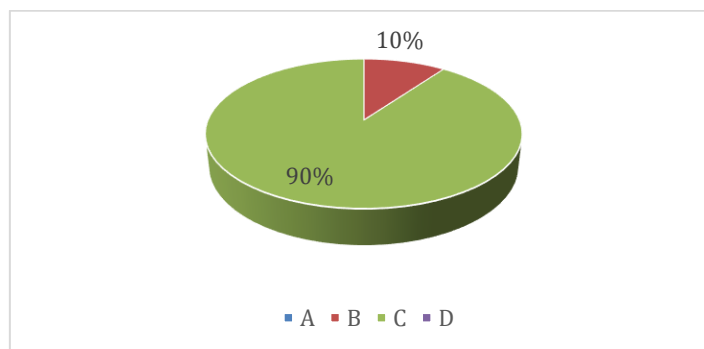
10	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando gestiona riesgos y oportunidades que son parte del servicio en respuesta al SGC			3	
<b>Subtotal</b>		0	5	27	0

**Tabla 2. % de cumplimiento de la cláusula 4. Contexto de la organización. ISO 9001**

A	0	0%
B	5	10%
C	27	90%
D	0	0%

Fuente: Auditoría interna

**Figura 4. % de cumplimiento, cláusula 4. Contexto de la organización. ISO 9001**



Fuente: Auditoría interna

La cláusula 4, registra un nivel de cumplimiento parcial (B) del 10 %, por otro lado, el % de cumplimiento mínimo (C) alcanzó un 90 %. En este punto, es válido indicar que la Dirección de Posgrado no ha dispuesto históricamente de una gestión administrativa y operativa en función del entorno que rodea el servicio de educación que se brinda a los estudiantes. Más bien, sus labores se han orientado exclusivamente a responder los requerimientos de los estudiantes y sin llegar al establecimiento de acciones que logren un posicionamiento en el mercado. Por lo indicado, es factible considerar a la gestión de la cláusula 4, Contexto como una falencia en Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

### 3.5.4.2. Cláusula 5. Liderazgo

Tabla 3. Matriz de Cumplimientos ISO 9001, Cláusula 5

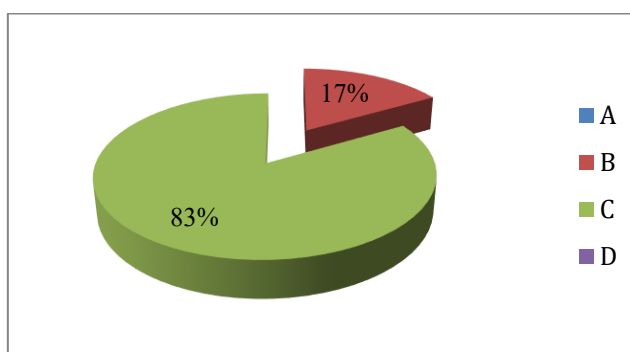
Matriz de Requisito en función del nivel de cumplimiento, SGC ISO 9001					
Criterio			Ponderado		
A	Cumplimiento	Absoluto	10		
B		Parcial	5		
C		Mínimo	3		
D	Incumplimiento	Global	0		
N°	Requisito	Ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
<b>5. Liderazgo</b>					
<b>5.1 Compromiso</b>					
1	El responsable administrativo de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando demuestra un liderazgo y compromiso asociado al SGC			3	
2	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando determina y garantiza el cumplimiento de Requisito nativos de los estudiantes			3	
<b>5.2 Política</b>					
3	La política del SGC de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando es apropiada al propósito de la entidad			3	
4	La política del SGC de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando asume el compromiso del cumplimiento de Requisito y de la mejora continua			3	
5	La Política del SGC está disponible y ha sido comprendida por las partes interesadas			3	
N°	Requisito	Ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
<b>5.3 Roles</b>					
6	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando establece y comunica las funciones y responsabilidades sobre el personal		5		
<b>Subtotal</b>		0	5	15	0

**Tabla 4. % de cumplimiento de la cláusula 5. Liderazgo. ISO 9001.**

A	0	0%
B	5	17%
C	15	83%
D	0	0%

Fuente: Auditoría interna

**Figura 5. % de cumplimiento, cláusula 5. Liderazgo. ISO 9001**



Fuente: Auditoría interna

La cláusula 5, Liderazgo, registra un nivel de cumplimiento parcial (B) del 17 %, por otro lado, el % de cumplimiento mínimo (C) alcanzó un 83 %. Es importante notar que dentro del enfoque de un sistema de gestión es significativa la guía que emprenden los responsables de los procesos en pro de conseguir los objetivos organizacionales. En este sentido, la entidad educativa no ha emprendido un direccionamiento de parte de los responsables por lo que, la gestión de la cláusula 5, vuelve a presentar deficiencias en su cumplimiento por parte de los responsables de los procesos de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

### 3.5.4.3. Cláusula 6. Planificación.

**Tabla No. 5. Matriz de Cumplimiento SGC ISO 9001, Cláusula 6.**

<b>Matriz de Requisito en función del nivel de cumplimiento, SGC ISO 9001</b>			
<b>Criterio</b>			<b>Ponderado</b>
A	Cumplimiento	Absoluto	10

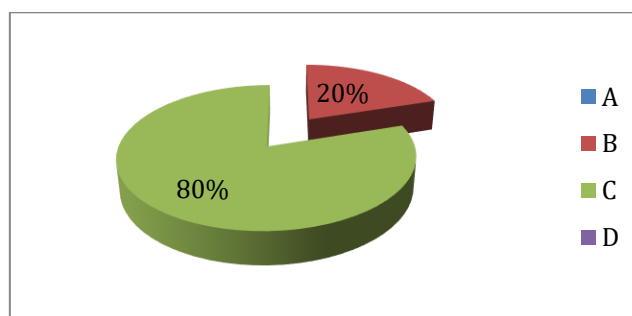
B		Parcial	5		
C		Mínimo	3		
D	Incumplimiento	Global	0		
N°	Requisito	<b>Ponderado</b>			
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		<b>10</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>6. Planificación</b>					
<b>6.1 Gestión de riesgos y oportunidades</b>					
1	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando determina los riesgos y oportunidades a trabajarse en función de los requerimientos del SGC			3	
2	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando identifica y comunica los Requisito legales que generan riesgos y oportunidades en el ámbito del SGC			3	
<b>6.2 Objetivos</b>					
3	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando determina objetivos del SGC en función de procesos		5		
4	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando planifica el logro y seguimiento de los objetivos del SGC			3	
<b>6.3 Planificación</b>					
5	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando determina un proceso la gestión de cambios en el SGC			3	
<b>Subtotal</b>		<b>0</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>0</b>

**Tabla 6. % de cumplimiento, cláusula 6. Planificación. ISO 9001.**

A	0	0%
B	5	20%
C	12	80%
D	0	0%

Fuente: Auditoría interna

**Figura 6. % de cumplimiento, cláusula 6. Planificación. ISO 9001**



Fuente: Auditoría interna

La cláusula 6, registra un nivel de cumplimiento parcial (B) del 20 %, por otro lado, el % de cumplimiento mínimo (C) alcanzó un 80 %. El tema de la planificación es un pilar en una organización que pretende un control y mejora del servicio que se brinda, sin embargo, la Dirección de Posgrado ha emprendido un ámbito reactivo que le permite únicamente responder las necesidades particulares del entorno educativo. Por lo indicado, es real determinar a la gestión de la cláusula 6, Planificación, como un aspecto sensible dentro de las labores de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

#### 3.5.4.4. Cláusula 7. Apoyo

**Tabla No. 7. Matriz de Cumplimiento SGC ISO 9001, Cláusula 7.**

Matriz de Requisito en función del nivel de cumplimiento, SGC ISO 9001					
Criterio			Ponderado		
A	Cumplimiento	Absoluto	10		
B		Parcial	5		
C		Mínimo	3		
D	Incumplimiento	Global	0		
N°	Requisito	Ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
<b>7. Apoyo</b>					
<b>7.1 Recursos</b>					

1	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando identifica y gestiona los recursos e infraestructura en pro de los requerimientos del SGC			3	
2	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando cuenta con métodos eficaces que garanticen la trazabilidad de los procesos			3	
3	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando gestiona el conocimiento para el funcionamiento de los procesos vinculados al servicio			3	

### 7.2 Competencia

4	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando determina la competencia del personal que incide en el desempeño del SGC			3	
5	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando determina la necesidad de formación del personal en función del SGC		5		

### 7.3 Toma de conciencia

6	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando cuenta con una metodología en temas de Cumplimiento personal, toma de conciencia, objetivos del SGC			3	
---	---	--	--	---	--

### 7.4 Comunicación

7	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando dispone de un procedimiento para la comunicación interna y externa asociada al SGC			3	
---	--	--	--	---	--

### 7.5 Información documentada

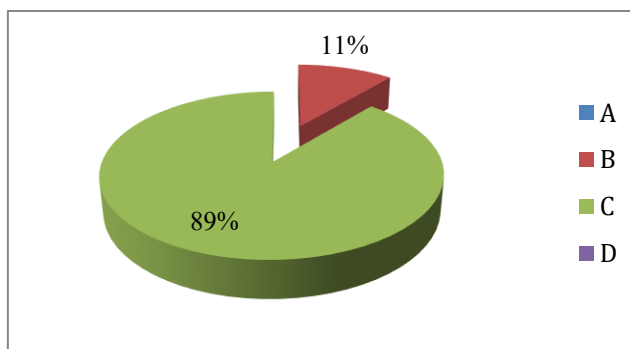
8	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando determina la información documentada en pro de la ISO 9001			3	
9	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando cuenta con una metodología documentada en la gestión de documentos			3	
<b>Subtotal</b>		0	5	24	0

**Tabla 8. % de cumplimiento, cláusula 7. Apoyo. ISO 9001.**

A	0	0%
B	5	11%
C	24	89%
D	0	0%

Fuente: Auditoría interna

**Figura 7. % de cumplimiento, cláusula 7. Apoyo. ISO 9001**



Fuente: Auditoría interna.

La cláusula 7, registra un nivel de cumplimiento parcial (B) del 11 %, por otro lado, el % de cumplimiento mínimo (C) alcanzó un 89 %. A nivel del desempeño operativo y administrativo es vital la presencia del adecuado uso de los recursos que son parte del establecimiento, sin embargo, se detecta que la Universidad enfoca sus actividades especialmente a la participación de los docentes en las actividades económicas, es decir, no se efectúa un seguimiento al desempeño del personal, lo cual, ocasiona la falta de aprovechamiento de los medios existentes. Por lo tanto, se determina la gestión de la cláusula 7, Apoyo, como una falencia en Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

### 3.5.4.5. Cláusula 8. Operación

**Tabla No. 9. Matriz de Cumplimiento SGC ISO 9001, Cláusula 8**

<b>Matriz de Requisito en función del nivel de cumplimiento, SGC ISO 9001</b>					
<b>Criterio</b>			<b>Ponderado</b>		
A	Cumplimiento	Absoluto	10		
B		Parcial	5		
C		Mínimo	3		
D	Incumplimiento	Global	0		
N°	Requisito	Ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
<b>8. Operación</b>					
<b>8.1 Planificación y control</b>					

1	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando determina la metodología para la planificación, implementación y control de los procesos del SGC			3	
2	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando revisa las consecuencias de los cambios dentro del SGC			3	
3	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando asegura que los procesos contratados de manera externa sean controlados			3	

### 8.2 Requisito para el servicio

4	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando considera la comunicación con los clientes como parte de su servicio			3	
5	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando dispone de una retroalimentación con los estudiantes que son parte de su servicio. Considera quejas y/o reclamos			3	
6	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando determina Requisito (legales y reglamentarios) en el servicio que se ofrece a la comunidad.			3	
7	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando asegura que dispone de la capacidad para el cumplimiento de Requisito del servicio educativo			3	
8	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando conserva la información documentada requerida dentro de los procesos que son parte del servicio			3	

### 8.4 Control de procesos del servicio

9	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando asegura que el servicio entregado sea conforme a los Requisito			3	
10	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando establece controles en los procesos que integran el servicio			3	
11	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando determina y aplica criterios documentados sobre la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores			3	
12	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando asegura que los procesos del servicio suministrado externamente no afectan de manera adversa en la entrega del servicio			3	
13	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando establece Requisito a comunicar con los proveedores externos			3	
N°	Requisito	<b>Ponderado</b>			
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		10	5	3	0

### 8.5 Producción y prestación del servicio

14	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando implementa la producción del servicio en condiciones controladas		5		
----	--	--	---	--	--

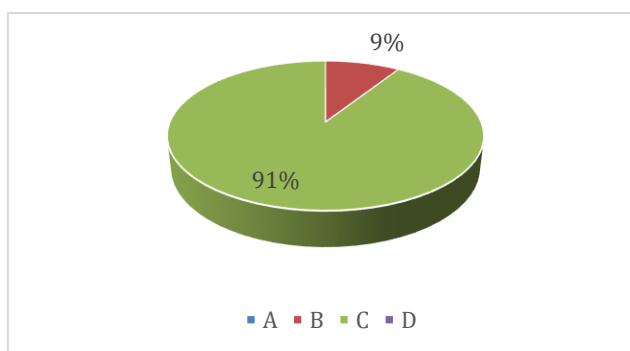
15	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando usa medios apropiados para conocer las entradas y salidas en función de la conformidad del servicio educativo		5		
16	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando dispone de trazabilidad del servicio educativo			3	
17	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando cuida la propiedad de los estudiantes o proveedores externos mientras se ejecuta el servicio			3	
18	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando dispone de actividades posteriores a la entrega del servicio educativo			3	
<b>8.6 Liberación del servicio</b>					
19	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando implementa acciones planificadas para el cumplimiento de Requisito del servicio			3	
20	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando documenta la liberación del servicio mediante evidencias sobre la conformidad de aceptación y trazabilidad sobre la liberación			3	
<b>8.7 Salidas de los No Conformes</b>					
21	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando asegura que las salidas de un servicio no conforme, se identifica y se controla para prevenir su uso o entrega			3	
22	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando efectúa acciones adecuadas a la No Conformidad y su efecto sobre la conformidad del servicio			3	
<b>Subtotal</b>		0	10	60	0

**Tabla No. 10 % de cumplimiento, cláusula 8, Operaciones. ISO 9001.**

A	0	0%
B	10	9%
C	60	91%
D	0	0%

Fuente: Auditoría interna

**Figura 8. % de cumplimiento, cláusula 8. Operaciones. ISO 9001**



Fuente: Auditoría interna.

La cláusula 8, registra un nivel de cumplimiento parcial (B) del 9 %, por otro lado, el % de cumplimiento mínimo (C) alcanzó un 91 %. El ámbito de la operación de la Universidad se ha direccionado al desarrollo de los ciclos académicos propuestos y que han sido parte de sus labores normales, es decir, la aplicación de las actividades se rige exclusivamente a la implementación de las mallas curriculares y se deja de lado la identificación de los controles que no han sido efectivos. Por lo mismo, se a la gestión de la cláusula 8, Operación, como una debilidad en Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

### 3.5.4.6. Cláusula 9. Desempeño

**Tabla No. 11. Matriz de Cumplimiento SGC ISO 9001, Cláusula 9**

<b>Matriz de Requisito en función del nivel de cumplimiento, SGC ISO 9001</b>					
<b>Criterio</b>			<b>Ponderado</b>		
A	Cumplimiento	Absoluto	10		
B		Parcial	5		
C		Mínimo	3		
D	Incumplimiento	Global	0		
Nº	Requisito	Ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
<b>9. Desempeño</b>					
<b>9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación</b>					

1	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando determina el método de seguimiento, medición, análisis, evaluación y mejora del servicio			3	
2	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando determina la frecuencia, análisis y Cumplimiento seguimiento y mejora del servicio			3	
3	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando evalúa el desempeño del SGC			3	
4	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando comunica la información sobre el desempeño del SGC			3	
5	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando efectúa seguimiento a la percepción de los usuarios del servicio			3	
6	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando analiza y evalúa los datos previos a la toma de decisiones			3	
Nº	Requisito	<b>Ponderado</b>			
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		10	5	3	0

### 9.2 Auditoría Interna

7	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando efectúa auditorías internas planificadas sustentadas con criterios de evaluación			3	
8	Las auditorías de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando proporcionan información documentada sobre el SGC.			3	
9	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando selecciona los auditores y efectúa auditorías objetivas e imparciales			3	
10	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando asegura que los resultados de las auditorías sean de conocimiento de los responsables de los procesos			3	
11	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando desarrolla correcciones pertinentes al SGC			3	

### 9.3 Revisión por la Dirección

12	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando revisa el SGC a intervalos planificados en pro de la conveniencia, adecuación, eficacia del SGC			3	
13	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando considera los cambios en las cuestiones externas e internas vinculadas al SGC en respuesta a temas de control y mejora.			3	
14	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando considera la adecuación de recursos y la interacción de los procesos vinculados al desarrollo del SGC		5		

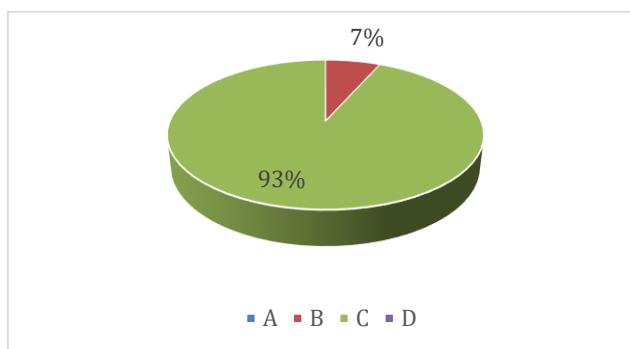
15	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando considera la comunicación pertinente de las partes interesadas incluyendo a quejas y/o reclamos			3	
<b>Subtotal</b>		0	5	42	0

**Tabla No. 12 % de cumplimiento, cláusula 9. Desempeño. ISO 9001.**

A	0	0%
B	5	7%
C	42	93%
D	0	0%

Fuente: Auditoría interna

**Figura 9. % de cumplimiento, cláusula 9. Desempeño. ISO 9001**



Fuente: Auditoría interna.

La cláusula 9, registra un nivel de cumplimiento parcial (B) del 7 %, por otro lado, el % de cumplimiento mínimo (C) alcanzó un 93 %. Es conocido la ausencia de un direccionamiento sobre la gestión a nivel de procesos, razón por la cual, se ha dejado de lado el control que permita conocer la potencial evolución del desempeño de los procesos operativos y administrativos. Por otro lado, es factible considerar a la gestión de la cláusula 9, Desempeño, como una falencia en Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

### 3.5.4.7. Cláusula 10. Mejora.

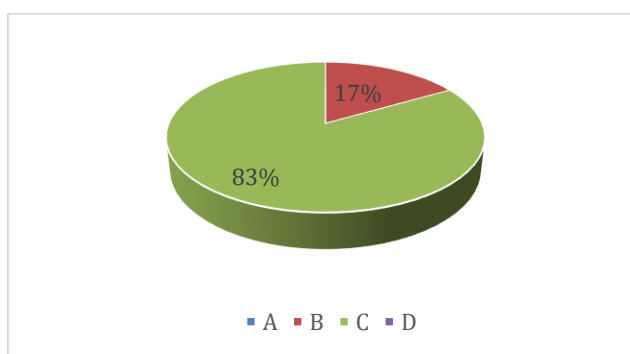
Tabla No.13. Matriz de Cumplimiento SGC ISO 9001, Cláusula 10.

<b>Matriz de Requisito en función del nivel de cumplimiento, SGC ISO 9001</b>					
<b>Criterio</b>			<b>Ponderado</b>		
A	Cumplimiento	Absoluto	10		
B		Parcial	5		
C		Mínimo	3		
D	Incumplimiento	Global	0		
N°	Requisito	<b>Ponderado</b>			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
<b>10. Mejora</b>					
<b>10.1 Generalidades</b>					
1	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando determina y selecciona oportunidades de control y mejora en el servicio			3	
<b>10.2 No conformidad y acción correctiva</b>					
2	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando reacciona ante las no conformidades presentes en el servicio		5		
3	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando efectúa cambios sobre el SGC como resultado de su análisis y gestión de no conformidades			3	
4	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando mantiene información documentada sobre la gestión de no conformidades			3	
<b>10.3 Mejora Continua</b>					
5	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando mejora de manera continua la adecuación y eficacia del SGC			3	
6	Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando considera el análisis y evaluación de los procesos para la identificación de oportunidades de mejora			3	
<b>Subtotal</b>		0	5	15	0

**Tabla No.14. % de cumplimiento, cláusula 10. Mejora. ISO 9001.**

A	0	0
B	5	17%
C	15	83%
D	0	0%

Fuente: Auditoría interna

**Figura 10. % de cumplimiento, cláusula 10. Mejora. ISO 9001**

Fuente: Auditoría interna

La cláusula 10, registra un nivel de cumplimiento parcial (B) del 17 %, por otro lado, el % de cumplimiento mínimo (C) alcanzó un 83 %. La ausencia de un enfoque de procesos dificulta la identificación de puntos de control que motiven la mejora como punto de interés de una organización. En el caso presente, las labores no son sujetas de un efectivo seguimiento, lo cual, es la resultante de un lineamiento de trabajo reactivo. En este caso, se determina la gestión de la cláusula 10, Mejora, como una deficiencia en Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

#### **3.5.4.8. Resumen del cumplimiento de los requerimientos ISO 9001**

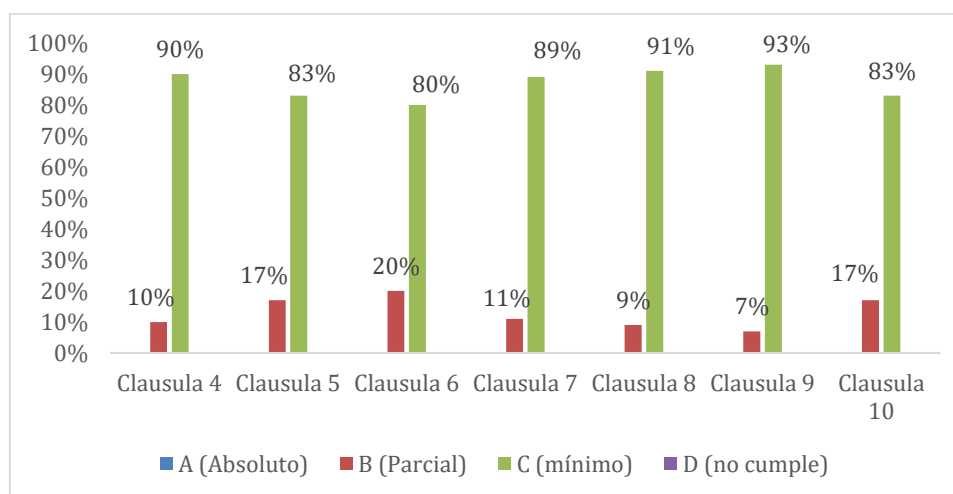
**Tabla No.15. % de cumplimiento, ISO 9001.**

ISO	A (Absoluto)	B (Parcial)	C (mínimo)	D (no cumple)
Clausula 4	0%	10%	90%	0%
Clausula 5	0%	17%	83%	0%

Clausula 6	0%	20%	80%	0%
Clausula 7	0%	11%	89%	0%
Clausula 8	0%	9%	91%	0%
Clausula 9	0%	7%	93%	0%
Clausula 10	0%	17%	83%	0%

Fuente: Auditoría interna

**Figura 11. Resumen del % de cumplimiento. ISO 9001**



Fuente: Auditoría interna

A través de las evaluaciones obtenidas en cada una de las cláusulas de la ISO 9001, ha sido evidente que la gestión de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando, no dispone de un enfoque de procesos, lo cual, constituye el pilar fundamental en una organización que aspira disponer de un control y mejora de sus procesos. Lo indicado, se refleja en las bajas valoraciones que se han obtenido en el cumplimiento de los Requisito asociados a las cláusulas de la ISO 9001. Es decir, el punto de arranque que se requiere trabajar en la organización es el desarrollo del denominado enfoque de procesos, lo cual, incluso es válido estructurarse con el apoyo de herramientas de gestión de la calidad como es el caso del Círculo de Deming.

Al margen del servicio que ofrece Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando, es válido indicar que, dentro de los puntos sensibles en su gestión, se identificó la ausencia de procesos y su correspondiente caracterización es la falta de indicadores de gestión y/o cumplimiento que soporten un análisis de datos y la consecuente toma de decisiones. En el caso

de la documentación que es parte de las labores académicas es evidente que no disponen de una estructura orientada al control y mejora de un proceso. Por otra parte, el control de documentos dispone de una característica burocrática en su administración sumada a la falta de mecanismos que permitan dentro del servicio el correspondiente monitoreo y retroalimentación con los sectores participantes.

En el ámbito de la comunicación es evidente la falta de un lineamiento de trabajo que permita explotar los avances de la tecnología actual, con lo cual, las respuestas a los requerimientos entre los participantes disponen de una reducida fluidez. A partir del 4 de agosto de 2021, Posgrado utiliza un sistema de correspondencia que se encuentra en prueba piloto, éste consiste en generar hojas de ruta introduciendo los datos de manera manual y el documento escaneado (el documento contiene instrucciones para el remitente correspondiente).

A nivel de la retroalimentación con el medio interno y externo, no se cuenta con un método de trabajo. En este sentido, la organización se caracteriza por disponer de un ámbito de trabajo exclusivamente reactivo y que carece de un flujo de información de interés y que aporte en la mejora del desempeño del servicio que se ofrece a los estudiantes.

La competencia del personal que es parte del establecimiento no cuenta con un control que permita el fortalecimiento del cuerpo docente y del personal administrativo, por lo que, las capacitaciones que se desarrollan no siempre responden a las necesidades de los interesados y tampoco existe un monitoreo sobre el aprendizaje de los asistentes a los cursos externos.

En el caso de la infraestructura es válido indicar que Posgrado depende directamente de Rectorado y genera sus propios recursos para el correspondiente mantenimiento de las instalaciones. Sin embargo, es conocido que los recursos que se manejan no responden a la realidad de la institución.

En lo relacionado a la mejora, es sensible este aspecto pues no se dispone de un plan de mejora debidamente estructura y más bien, los cambios que se efectúan se realizan de manera teórica y sin respaldo alguno de datos que sustenten la toma de decisiones.

En el caso del uso de registros, si bien existe documentación relativa al desarrollo de los módulos dictados por los profesores, es evidente que no existe un soporte que permita la correspondiente trazabilidad de la información.

Existe delegación de funciones con responsabilidad parcial de los delegados. Posgrado cuenta con un Plan estratégico y Plan Operativo Anual que contempla la ejecución de los distintos programas, acreditaciones, la actualización de programas y/o la elaboración nuevos de programas de posgrado.

### 3.6. Análisis FODA

En la Tabla N. 16, se determina el contenido que resume el análisis FODA aplicado a la gestión que actualmente desempeña la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando, con lo cual, se tiene:

**Tabla No.16. Análisis FODA.**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Iniciativa al cambio por Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando	Incremento de la aceptación del servicio educativo que ofrece la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando
Experiencia en el servicio que ofrece la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando a la comunidad	Estructuración de un <i>Modelo de Gestión en ISO</i> aplicable a entidades educativas similares a la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando
Liderazgo de los responsables de los procesos que estructuran la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando	Impulso a alianzas estratégicas con organizaciones afines a la actividad de la Dirección de Posgrado
Disposición de personal competente en la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando	Fortalecimiento de la imagen Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando en el medio educativo
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Inefectivo enfoque de procesos en la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando	Incertidumbre en el medio externo asociado a las cursos y especializaciones que ofrece la Dirección de Posgrado

Reducido análisis de causa raíz en la gestión de Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando	Reducción de los recursos destinados al funcionamiento de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando
Deficiente seguimiento y consecuente análisis de datos previo a la toma de decisiones del Dirección de Posgrado	Presentación de ofertas de trabajo económicamente atractivas al cuerpo docente de la Dirección de Posgrado
Existencia de un ambiente reactivo en las labores de Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando	Modificación en la normativa de control vigente de las entidades educativas

Fuente: Auditoría interna

### 3.6.1. Estrategias

Respecto a la necesidad de disponer de un enfoque estratégico que responda al establecimiento de un SGC, se consideran como relevante la determinación de una estrategia vinculada a la existencia de un lineamiento ISO 9001 dentro de las labores de posgrado, con lo cual, se tiene en consideración:

**Tabla No.17. Estrategias.**

<b>Estrategias de crecimiento, F , O</b>
F4-O2: Estandarización de los procesos operativos y administrativos
F3-O4: Gestión de convenios con entidades afines a la educación superior
F1-O4: Estructuración de los pilares del Sistema de Gestión de Calidad
<b>Estrategias reactivas, F , A</b>
F1-A2: Optimización de los recursos disponibles en la Universidad
F2-A1: Innovación a la malla curricular de las carreras de la Universidad
F4-O3: Motivación a la mejora del desempeño en función de la competencia del personal
<b>Estrategias adaptativas, D , O</b>
D1-O2: Direccionamiento estratégico en función del SGC
D2-O1: Posicionamiento en el servicio educativo sobre las carreras que demanda el mercado

D3-O4: Fidelización del servicio educativo ofrecido a los estudiantes

---

### Estrategias de supervivencia, D , A

---

D4-A4: Gestión de un ambiente proactivo en las labores académicas de la Universidad

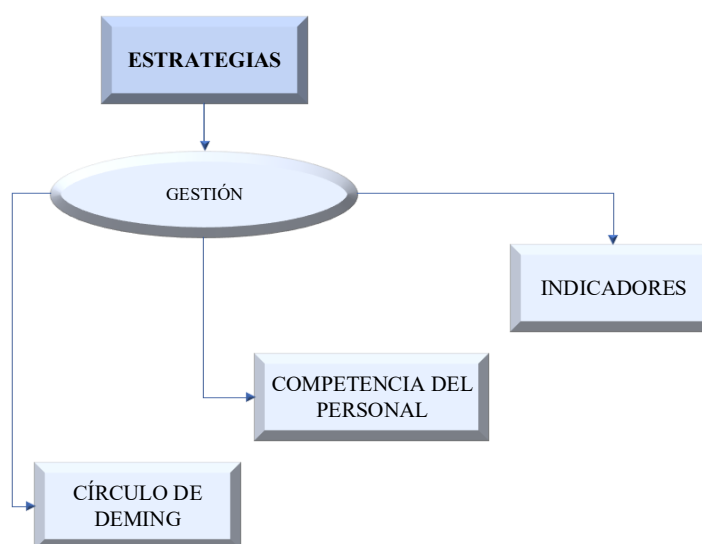
D3-A1: Control y mejora de los procesos operativos y administrativos

D2-A2: Valoración del desempeño de los docentes en función de proyectos de control y mejora

Fuente: Elaboración propia

Un aspecto a tener en cuenta para el desarrollo de las estrategias es el fundamento de lo planteado, con lo cual, se tiene:

**Figura 12. Fundamento de las estrategias**



Fuente: (ISO, 2015)

Las estrategias arriba notadas dentro de la Figura 10, disponen del siguiente análisis:

- **Efectivo control y mejora de la gestión por procesos**

Dentro del funcionamiento de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando, se conoce de la existencia de una base a nivel de procesos. Sin embargo, este particular se ha visto asociado a la generación exclusiva de documentos codificados, sin que los mismos

hayan llegado a un nivel de control y mejora de los correspondientes procesos. En este sentido, un documento relevante es el denominado Manual de Organización y Funciones, vigente desde el 2019, el cual, se enfoca exclusivamente en una descripción de las funciones y se deja de lado, el control y mejora a nivel de procesos.

- **Gestión de personal competente**

En función del conocimiento del personal que es parte de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando sobre temas vinculados a la ISO 9001, es indispensable la identificación de profesionales afines a este lineamiento de trabajo, por lo tanto, se plantea la necesidad de contar con un equipo de trabajo multidisciplinario que facilite el normal desarrollo de la propuesta vinculada a la presente investigación.

- **Gestión de indicadores**

El manejo de indicadores de gestión y/o cumplimiento deben disponer de un ámbito de aplicación práctico y real en las labores administrativas y operativas de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando, por lo cual, es necesario la revisión crítica del uso que se ha dado a este particular en el establecimiento. Esto busca construir un ámbito de retroalimentación proactivo que permita la identificación de proyectos puntuales de control y mejora en la organización.

- **Gestión del Círculo de Deming**

La estructura y posterior aplicación del Círculo de Deming se orienta a cada una de las estrategias que han sido identificadas sobre las labores de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando. De manera complementaria, es importante la aplicación de una evaluación periódica con el fin la ratificación y/o modificación de su contenido y de ser necesario, se debe ajustar los puntos notados como atrasados en su desarrollo.

### **3.6.2. Costos estimados**

En el caso de los costos estimados para el desarrollo de la propuesta es necesario tener en cuenta que el grupo de las estrategias que han sido identificadas disponen de acciones a ser desarrolladas, las cuales, en función de su ámbito han sido estimadas en su costo considerando que los responsables son parte directa del personal de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando. Es decir, existe un conocimiento a explotar y que es parte del propio personal administrativo del establecimiento.

Debido a las propias responsabilidades del personal-docente que integra la Dirección, no es posible su dedicación íntegra al proyecto de la ISO 9001:2015. En este sentido, se identifica como significativo la existencia de una consultoría externa, lo cual, debidamente apoyado por los docentes competentes en el tema impulsaría de manera dinámica el desarrollo de la propuesta.

Bajo lo indicado, se estima la conformación de un grupo de trabajo que dispone del conocimiento efectivo sobre el ámbito de interés y que motivaría incluso la participación de los responsables de los procesos bajo un medio controlado, participativo y debidamente direccionado al objetivo planteado.

#### **4.PROPUUESTA**

En el desarrollo de la propuesta es importante considerar el ámbito del problema que atraviesa la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando, por lo mismo, la efectividad de la respuesta se basa en la estructura del diagnóstico de los procesos operativos y administrativos y su relación con la identificación de las cláusulas de ISO 900:2015. Bajo este lineamiento de trabajo se elabora un bloque de estrategias y acciones que viabilizan la aplicabilidad de los requerimientos de la normativa de calidad en función de los responsables y recursos disponibles.

La aplicación de los procedimientos planteados para la Dirección de Posgrado se fundamenta en la necesidad de estandarizar, organizar y controlar las actividades administrativas y académicas conforme a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015. Cada procedimiento ha sido diseñado para integrarse de manera práctica en el funcionamiento diario de la unidad, permitiendo fortalecer la calidad del servicio educativo y garantizar la mejora continua. A continuación, se explica la forma en que se propone implementar cada uno de ellos.

##### **4.1. Manual de calidad**

El Manual de Calidad se propone como el documento guía que orientará todo el Sistema de Gestión de Calidad dentro de Posgrado. Su aplicación consiste en adoptarlo como referencia obligatoria para la planificación, ejecución y evaluación de los procesos académicos y

administrativos. El personal deberá conocer su contenido mediante sesiones de socialización y capacitación interna, garantizando que todos comprendan el alcance del SGC, las responsabilidades asignadas, la interacción entre los procesos y los objetivos institucionales. El Manual se utilizará como base para auditorías internas, revisiones por la dirección y toma de decisiones estratégicas.

La aplicación del Manual de Calidad se plantea como el eje rector del Sistema de Gestión de Calidad en Posgrado. Su función será:

- Definir el alcance del sistema, que incluye procesos académicos, administrativos, de apoyo y estratégicos.
- Identificar roles y responsabilidades según la estructura organizativa actual (Jefatura, Secretaría, Coordinación, Auxiliares, etc.).
- Describir el mapa de procesos vigente y el mapa de procesos propuesto, facilitando la transición hacia una gestión más ordenada.
- Establecer los requisitos mínimos que deben cumplir todos los procesos internos.

La propuesta indica implementar el Manual mediante:

1. Socialización interna con todo el personal para asegurar comprensión y compromiso.
2. Uso obligatorio como documento base para planificar, ejecutar y evaluar las actividades del posgrado.
3. Aplicación directa en revisiones por la Dirección, donde la Jefatura analizará el cumplimiento de los objetivos de calidad y el desempeño de los procesos.
4. Seguimiento periódico para actualizarlo conforme evolucionen las necesidades institucionales.

#### **4.1.1. Procedimiento de control de documentos**

La Dirección de Posgrado aplicará este procedimiento para asegurar que todos los documentos institucionales —incluyendo instructivos, reglamentos, formatos, guías y manuales— sean creados, codificados, modificados, aprobados y distribuidos bajo un sistema único y controlado. La propuesta establece la designación de un responsable documental que

administre versiones, evite duplicidades y garantice que únicamente los documentos vigentes estén en uso. Esto permitirá ordenar la documentación del posgrado, reducir errores y asegurar que los procesos operen con información actualizada.

Por ello, el procedimiento se aplicará de la siguiente forma:

1. Creación de un Registro Maestro de Documentos (RMD) donde se centralizarán todos los documentos vigentes del posgrado.
2. Asignación de códigos normalizados a cada documento (procedimientos, instructivos, formatos, reglamentos).
3. Establecimiento de un responsable documental, que en el caso del posgrado puede recaer en la Secretaría o un Auxiliar designado.
4. Control estricto de aprobación, evitando que circulen documentos sin revisión o no autorizados.
5. Uso de versiones controladas, eliminando documentos obsoletos que generaban confusión y errores.
6. Repositorios físicos y digitales organizados, asegurando que el personal acceda siempre a información vigente.

Este procedimiento es clave para enfrentar la problemática descrita en tu diagnóstico: desorden documental, actuaciones improvisadas y ausencia de trazabilidad administrativa.

#### **4.1.2. Procedimiento de control de registros**

Este procedimiento se aplicará para gestionar adecuadamente los registros generados en los procesos académicos y administrativos, tales como listas de asistencia, informes, evaluaciones, solicitudes, inscripciones, actas y reportes. La propuesta establece la clasificación de los registros, definición de periodos de retención, ubicación física o digital, formas de recuperación y resguardo. Su aplicación garantizará trazabilidad, evidencia de cumplimiento y disponibilidad de información confiable para auditorías, supervisiones y toma de decisiones.

La aplicación del procedimiento busca garantizar,

1. Identificación de todos los registros generados por los procesos, como informes, listas, actas, solicitudes, evaluaciones, pagos, archivos digitales, etc.

2. Clasificación por proceso, lo que permitirá unir registros a la trazabilidad del Mapa de Procesos.

3. Definición de tiempos de retención, ajustándose a normativas académicas, legales y administrativas.

4. Métodos de recuperación y almacenamiento, tanto físico como digital, permitiendo consultas rápidas.

5. Protección y conservación, especialmente para archivos sensibles (títulos, certificados, expedientes estudiantiles).

6. Trazabilidad completa del ciclo del registro, evitando pérdidas, incongruencias y duplicaciones.

Este procedimiento ataca directamente una debilidad identificada: falta de evidencia que respalde procesos académicos y administrativos.

#### **4.1.3. Procedimiento de auditoría interna**

El procedimiento de auditoría interna se aplicará como herramienta de verificación y mejora continua. Se propone que Posgrado realice auditorías internas anuales o semestrales para evaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y de los procedimientos internos. Se designarán auditores capacitados, se elaborará un cronograma anual y se documentarán los hallazgos verificables. Su aplicación permitirá identificar no conformidades, riesgos, oportunidades de mejora y acciones necesarias para fortalecer los procesos.

La aplicación del procedimiento en específico requiere algún tipo de inversión a comparación de los anteriores, ya que implica la contratación de auditores.

1. Asignar o capacitar auditores internos dentro del personal.
2. Elaborar un Plan Anual de Auditorías, priorizando procesos críticos:
  - inscripción,
  - programación académica,
  - emisión de certificados,
  - gestión de pagos,
  - atención al estudiante.
3. Realizar auditorías periódicas que verifiquen:
  - el cumplimiento del Manual,

- la correcta aplicación de procedimientos,
  - el uso de registros obligatorios.
4. Generar informes de auditoría, documentando hallazgos, observaciones y no conformidades.
  5. Derivar acciones correctivas a los responsables de proceso.

Esto permitirá por primera vez en Posgrado evaluar sistemáticamente su desempeño, sustituyendo prácticas reactivas por una gestión basada en evidencias.

#### **4.1.3. Procedimiento de selección y evaluación de proveedores**

La propuesta plantea aplicar este procedimiento para establecer criterios objetivos en la selección y evaluación de proveedores de material educativo, servicios especializados, infraestructura, tecnología y otros recursos necesarios para Posgrado. Su aplicación implica registrar a los proveedores, evaluar su desempeño periódicamente y tomar decisiones basadas en calidad y cumplimiento. Esto permitirá asegurar que los servicios externos contribuyan efectivamente al desarrollo de los programas de posgrado y a la satisfacción de los estudiantes.

Se debe optar por los mejores criterios de selección de proveedores, ya que es parte fundamental para el desarrollo de las actividades, así como la de brindar un buen servicio.

1. Criterios claros de selección (calidad, disponibilidad, cumplimiento, formalidad).
2. Registro de proveedores aprobados, lo cual hoy no existe.
3. Evaluación periódica del desempeño, especialmente en entregas, puntualidad y satisfacción.
4. Toma de decisiones basada en evidencias, evitando contrataciones informales o empíricas.
5. Historial de desempeño, que permitirá tomar decisiones más acertadas en compras y contratos.

#### **4.1.4. Procedimiento de acciones preventivas y correctivas**

Este procedimiento se aplicará para gestionar cualquier problema identificado en los procesos de Posgrado. Cuando surja una no conformidad, el personal deberá registrar el caso, analizar la causa raíz y ejecutar acciones correctivas que eviten su repetición. También se promoverán acciones preventivas basadas en riesgos potenciales antes de que ocurran errores. Su aplicación garantizará que los problemas se aborden de manera sistemática y que el desempeño de los procesos mejore continuamente.

Este procedimiento se aplicará como mecanismo de mejora continua. Su implementación permitirá:

1. Registrar cada problema detectado en cualquier proceso (administrativo o académico).
2. Analizar la causa raíz, para entender por qué ocurrió (fallas de personal, falta de información, errores de procedimiento).
3. Aplicar acciones correctivas estructuradas, no improvisadas.
4. Evitar la repetición de fallas, aplicando mejoras permanentes.
5. Identificar riesgos futuros y actuar antes de que se produzcan incidentes (acciones preventivas).

Este procedimiento toma especial relevancia porque en tu diagnóstico se evidencia que los problemas se solucionan de manera inmediata, pero sin análisis ni registro, lo que hace que los errores se repitan y no sean solucionados de raíz.

#### **4.1.5. Procedimiento del servicio no conforme**

La aplicación de todos estos procedimientos permitirá que la Dirección de Posgrado funcione bajo un enfoque de procesos, con control documental, evidencia verificable, disciplina operativa y mejora continua. Con ello, se fortalecerá la eficiencia institucional, la satisfacción del usuario, la toma de decisiones con base en información y la capacidad de responder de manera organizada a los desafíos académicos y administrativos.

Para esto se propone seguir los siguientes procedimientos y tratamiento den situación de no conformidad.

- Identificar servicios no conforme, ya sea por queja del usuario, auditoría, o revisión interna.

- Registrar el caso, utilizando un formato estándar.
- Evaluar la gravedad del impacto, clasificándolo por criticidad.
- Ejecutar correcciones inmediatas para satisfacer al estudiante.
- Realizar seguimiento hasta verificar que el problema no se repite.

## 4.2. COSTOS DE LA PROPUESTA

### 4.2.1. Presupuesto propuesto por Estrategias en Bs

#### 1. Estrategias FO (Fortalezas + Oportunidades)

Los costos de las estrategias FO suelen ser **inversiones orientadas al crecimiento**, ya que estas acciones buscan aprovechar oportunidades mediante el fortalecimiento interno. Se aplican gastos en estandarización, desarrollo tecnológico, capacitaciones, convenios y mejora institucional. Aunque la inversión inicial puede ser elevada, genera beneficios a mediano y largo plazo, fortaleciendo el posicionamiento de la institución.

### Estrategias de Crecimiento (F–O)

#### a) F4–O2: Estandarización de los procesos operativos y administrativos

ACTIVIDAD / TAREA	DESCRIPCIÓN	COSTO ESTIMADO (BS)
Taller de capacitación en ISO 9001	8 horas – personal administrativo y académico	2.500
Diseño y actualización de procedimientos	10 procedimientos institucionales	3.000
Elaboración del mapa de procesos	Revisión, redacción y diagrama	1.200
Implementación de control documental	Carpetas, digitalización, almacenamiento	1.000
Asesoría externa básica	Apoyo técnico (20 horas)	4.500
<b>TOTAL F4–O2:</b>		<b>12.200 Bs</b>

**b) F3–O4: Gestión de convenios con entidades de educación superior**

<b>ACTIVIDAD / TAREA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTO ESTIMADO</b>
Reuniones institucionales	Transporte, logística, reuniones técnicas	1.200
Diseño de propuestas de convenio	Documentación formal, legal	800
Viajes de representación	Pasajes, viáticos	2.500
Firma y formalización	Notariado, legalización	500
<b>TOTAL F3–O4 :</b>		<b>5.000 Bs</b>

**c) F1–O4: Estructuración de los pilares del Sistema de Gestión de Calidad**

<b>ACTIVIDAD / TAREA</b>	<b>COSTO (BS)</b>
Definición de política de calidad	800
Desarrollo de objetivos de calidad	700
Elaboración del Manual de Calidad	2.500
Socialización institucional	1.000
<b>TOTAL F1–O4:</b>	<b>5.000 Bs</b>

**2. Estrategias FA (Fortalezas + Amenazas)**

Los costos de las estrategias FA se caracterizan por ser **preventivos y de mitigación**, orientados a reducir el impacto de amenazas externas utilizando fortalezas ya existentes. Se financian acciones como optimización de recursos, actualización académica y mejora del desempeño. Estos costos suelen ser moderados, pero estratégicos, porque permiten proteger la estabilidad institucional y evitar riesgos mayores.

## Estrategias Reactivas (F–A)

### a) F1–A2: Optimización de recursos disponibles

ACTIVIDAD	COSTO (BS)
Inventario de recursos institucionales	1.000
Redistribución y optimización del recurso humano	800
Mejoras menores en infraestructura (Re organizativa)	1.500
<b>TOTAL F1–A2:</b>	<b>3.300 Bs</b>

### b) F2–A1: Innovación de la malla curricular

ACTIVIDAD	COSTO (BS)
Taller con expertos en rediseño curricular	2.800
Ajustes documentales y normativos	1.200
Equipamiento menor para prácticas	1.500
<b>TOTAL F2–A1:</b>	<b>5.500 Bs</b>

### c) F4–O3: Motivación al desempeño según competencia del personal

ACTIVIDAD	COSTO (BS)
Programas de reconocimiento interno	1.000
Charlas motivacionales / coaching	1.500
Capacitación en competencias técnicas	2.000
<b>TOTAL F4–O3:</b>	<b>4.500 Bs</b>

### 3. Estrategias DO (Debilidades + Oportunidades)

Las estrategias DO requieren costos **adaptativos**, dirigidos a mejorar áreas débiles mientras se aprovechan oportunidades del entorno. Se invierte en planificación estratégica, posicionamiento institucional, fidelización estudiantil y fortalecimiento del servicio educativo. Estos gastos están enfocados a la transformación interna, por lo que suelen ser medianos, pero necesarios para lograr cambios estructurales.

## Estrategias Adaptativas (D–O)

### a) D1–O2: Direccionamiento estratégico del SGC

ACTIVIDAD	COSTO (BS)
Reunión de planificación estratégica	1.200
Desarrollo del Plan Estratégico de Calidad	2.500
Monitoreo y evaluación trimestral	1.200
<b>TOTAL, D1–O2:</b>	<b>4.900 Bs</b>

### b) D2–O1: Posicionamiento en el mercado educativo

ACTIVIDAD	COSTO (BS)
Campaña institucional (RRSS, material digital)	2.000
Diseño de imagen institucional de posgrado	1.200
Participación en ferias/ferias educativas	1.000
<b>TOTAL D2–O1:</b>	<b>4.200 Bs</b>

### c) D3–O4: Fidelización del servicio educativo

ACTIVIDAD	COSTO (BS)
Encuestas de satisfacción	700
Programa de seguimiento al estudiante	1.500
Actividades de integración	1.000
<b>TOTAL D3–O4:</b>	<b>3.200 Bs</b>

## 4. Estrategias DA (Debilidades + Amenazas)

Las estrategias DA implican costos **correctivos y de contingencia**, orientados a reducir riesgos y asegurar la supervivencia institucional ante escenarios desfavorables. Se destinan recursos a control de procesos, evaluación docente, mejora operativa y supervisión constante. Son gastos esenciales y generalmente permanentes, ya que buscan proteger la continuidad del servicio educativo y disminuir vulnerabilidades.

## Estrategias de Supervivencia (D–A)

### a) D4–A4: Gestión de un ambiente proactivo académico

ACTIVIDAD	COSTO (BS)
Taller para docentes (motivación – clima laboral)	1.800
Actividades colaborativas internas	900
Reconocimiento al mérito académico	700
<b>TOTAL D4–A4:</b>	<b>3.400 Bs</b>

### b) D3–A1: Control y mejora de procesos

ACTIVIDAD	COSTO (BS)
Auditoría interna inicial	3.000
Revisión y ajuste de procedimientos	1.500
Capacitaciones de mejora continua	1.500
<b>TOTAL D3–A1:</b>	<b>6.000 Bs</b>

### c) D2–A2: Valoración del desempeño docente

ACTIVIDAD	COSTO (BS)
Diseño del modelo de evaluación docente	1.200
Implementación de encuestas y rúbricas	1.000
Socialización y análisis de resultados	800
<b>TOTAL D2–A2:</b>	<b>3.000 Bs</b>

**Tabla 8. Costos estimados de las estrategias**

TIPO DE ESTRATEGIA	COSTO (Bs)
De crecimiento, F-O	22.200 Bs
De reacción, F-A	13.300 Bs
De adaptación, D-O	12.300 Bs

De supervivencia, D-A	12.400 Bs
Contratación de consultoría	12.000 Bs.
<b>TOTAL</b>	<b>72.400 Bs.</b>

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en los procesos académicos y administrativos de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando implica una inversión estratégica orientada al fortalecimiento institucional y la mejora continua del servicio educativo. El proyecto contempla un presupuesto estimado para la ejecución de las estrategias desarrolladas a partir del análisis FODA, que incluyen acciones de estandarización de procesos, optimización de recursos, fortalecimiento del desempeño del personal, fidelización estudiantil, posicionamiento institucional y control de procesos críticos. El costo total proyectado para estas estrategias asciende a **aproximadamente Bs. 60.000**, monto que corresponde a actividades como talleres de capacitación, rediseño documental, desarrollo de mapas y caracterizaciones de procesos, auditorías internas, elaboración de instrumentos de evaluación y acciones de mejora operativa.

A este presupuesto se suma el costo estimado de una **consultoría especializada en Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001**, necesaria para garantizar la correcta implementación, alineación normativa y sostenibilidad del sistema. El valor promedio para este tipo de servicios oscila entre **Bs. 12.000 y Bs. 18.000 anuales**, dependiendo del alcance, horas de asesoramiento, acompañamiento en auditoría externa y capacitación del personal. En conjunto, la inversión total estimada para la implementación inicial del sistema se ubica alrededor de **Bs. 60.000 a Bs. 72.200**, considerando tanto el desarrollo interno de la propuesta como la asistencia técnica de consultores acreditados.

#### **4.2.2. Beneficios**

Pese al costo económico que representa su puesta en marcha, la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 genera beneficios significativos que justifican ampliamente la inversión. Entre los beneficios más relevantes se destacan: la estandarización y control de los procesos institucionales, la mejora sustancial en la satisfacción del estudiante, el fortalecimiento de la toma de decisiones basada en evidencia, la transparencia en los procedimientos

administrativos, la optimización del uso de recursos, el incremento de la eficiencia operativa y la reducción de errores y retrabajos. Asimismo, la certificación ISO permite mejorar el posicionamiento académico y reputacional de la institución, convirtiéndose en un elemento diferenciador frente a otras ofertas educativas del país.

De manera adicional, la implementación del sistema promueve una cultura organizacional basada en la mejora continua, el liderazgo participativo, la comunicación interna efectiva y el compromiso del personal con los estándares de calidad. Estos beneficios no solo repercuten en la calidad del servicio educativo, sino que contribuyen de manera directa a la sostenibilidad institucional y al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Posgrado.

En síntesis, la inversión en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y en la consultoría especializada correspondiente no debe considerarse un gasto, sino una **inversión altamente rentable**, cuyos resultados se reflejan en mejoras tangibles e intangibles que fortalecen la competitividad, solvencia y proyección institucional del Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- El diagnóstico realizado en la Dirección de Posgrado permitió identificar debilidades significativas en la gestión de los procesos administrativos y académicos, lo que evidencia la necesidad de reorganizar, documentar y controlar adecuadamente las actividades institucionales para asegurar un funcionamiento eficiente.

- El análisis de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 demostró su pertinencia y aplicabilidad al contexto de la Universidad Amazónica de Pando. Esta norma proporciona un marco adecuado para fortalecer la gestión de calidad en los servicios que ofrece Posgrado, especialmente en lo relacionado con el control, seguimiento y mejora de los procesos.

- La propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad constituye un instrumento viable para mejorar la estructura organizacional de Posgrado, ya que integra procedimientos, manuales y mecanismos de control que permiten estandarizar las actividades y fortalecer la calidad del servicio educativo.

- Los resultados de cumplimiento de las cláusulas de la ISO 9001 evidencian una carencia del enfoque de procesos, lo que afecta la capacidad de la Dirección de Posgrado para medir, controlar y evaluar el desempeño de cada área. Esta falencia limita significativamente la mejora continua y la toma de decisiones basada en evidencias.

- La ausencia de mecanismos formales de evaluación del desempeño y auditoría interna confirma la necesidad de adoptar un sistema de gestión estructurado, que permita monitorear periódicamente los procesos y establecer acciones correctivas oportunas.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Utilizar los resultados del diagnóstico como guía para la toma de decisiones estratégicas, especialmente en la reorganización documental, la definición de procesos y la distribución de responsabilidades dentro de Posgrado.

- Implementar gradualmente la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad basada en la ISO 9001:2015, aprovechando las capacidades del personal actual y fortaleciendo sus competencias mediante procesos de capacitación interna en gestión de calidad.

- Adecuar todos los procedimientos existentes a los lineamientos de la ISO 9001:2015, asegurando la coherencia documental, la trazabilidad y la correcta estandarización de las actividades administrativas y académicas.

- Adoptar formalmente el enfoque de procesos, estableciendo indicadores de desempeño, puntos de control, mecanismos de seguimiento y sistemas de registro que permitan evaluar de forma continua la eficacia de cada proceso.

- Realizar auditorías internas periódicas con el fin de identificar brechas, oportunidades de mejora y niveles de cumplimiento de los requisitos de la norma, fortaleciendo con ello la cultura de mejora continua dentro de Posgrado.

- Promover la sensibilización del personal respecto a la calidad, mediante talleres y capacitaciones orientadas a desarrollar una cultura institucional que valore la estandarización, el orden documental y la mejora de los servicios.

- Considerar la posibilidad de contratar una consultoría externa especializada, principalmente durante la fase inicial de implementación, para asegurar que la Dirección de Posgrado aplique adecuadamente los requisitos normativos y acelere su proceso de madurez institucional.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

Besterfield, D. (2009). Control de Calidad. México: Prentice Hall.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: McGraw - Hill.

Evans, J., & Lindsay, W. (2008). Administración y control de la Calidad. México: Cengage Learnig.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.

ISO. (2007). IWA 2: 2007.

ISO. (2015). ISO 9001.

ISO. (2018). ISO 21001:2018.

Render Barry, H. J. (2007). Administración de la Producción. México: Pearson Educación.

Riggs, J. (2000). Sistemas de Producción, Planeación, Análisis y Control. México: Limusa.

## 7. ANEXOS

## Anexo No. 1. Planificación Desarrollo de Programa, DPG-CAC-FOR-005

 <b>UAP</b> <b>Posgrado</b> UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO <b>VIGENCIA: 01/2021</b>	<b>DIRECCIÓN DE POSGRADO</b> <b>PLANIFICACIÓN DESARROLLO DE PROGRAMA</b>	 <b>PÁG. 1 de 2</b>
	<b>DPG-CAC-FOR-005</b> <b>VERSIÓN 1</b>	

DATOS GENERALES DEL PROGRAMA				DATOS DE PLANIFICACIÓN			
PROGRAMA:				N° PLANIFICACION:			
AREA:				CORRELATIVO:			
PLAN:				FECHA ELABORACION:			
VERSION:				N° ESTUDIANTES ESTIMADOS:			
GRUPO:				MODALIDAD:			
<b>COSTOS DEL PROGRAMA</b>							
DESCRIPCION	COSTO NORMAL	PRECIO SUGERIDO	DESCUENTO (20%)				
MATRICULA:							
COLEGIATURA:							
TOTAL							
<b>CRONOGRAMA DE DESARROLLO</b>							
N°	SIGLA	MODULO	FECHA INICIO	FECHA FINAL	H/A	DOCENTE	FASE
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
<small>P=Planificación, D=Desarrollo, C=Concluido</small>							
<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>							
<small>La programación de estas actividades, deben estar enmarcadas dentro de las fechas establecidas en el calendario académico.</small>							
No.	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE				
1.	Coordinación Académica						
2.	Subjefe de Programa						
3.	Difusión del programa						

SUBJEFE DE PROGRAMA	COORDINACION ACADEMICA	DIRECCION DE POSGRADO

## Anexo No. 2 Planificación del Módulo, DPG-CAC-FOR-008

 <b>VIGENCIA: 01/2021</b>	<b>DIRECCIÓN DE POSGRADO</b> <b>PLANIFICACIÓN DEL MÓDULO</b>	 <b>PÁG. 1 de 1</b>
	<b>DPG-CAC-FOR-008</b> <b>VERSIÓN 1</b>	

I

DATOS GENERALES			
DOCENTE:		GESTION:	
MODULO:		NRO DE SESIONES:	
PROGRAMA:		AREA:	
VERSION:		MODALIDAD	
FECHA INICIO:		GRUPO:	
FECHA DE ELABORACIÓN		FECHA CONCLUSIÓN:	

COMPETENCIA	
INTRODUCCIÓN	
TAREAS	
PROCESO	
RECURSOS	
EVALUACIÓN	



FIRMA DOCENTE DE POSGRADO UAP





**Anexo No. 5. Formulario Propuesto Requerimiento de Contratación DPG-CAC-FOR-007**



En el formulario DPG-CAC-FOR-007 se sugiere eliminar los 6 puntos de deberes y responsabilidades ya que están incluidos en el contrato docente. Se sugiere que el Consejo de Posgrado analice su vigencia.

 <p><b>UAP</b> <b>Posgrado</b> UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO</p> <p><b>VIGENCIA: 01/2021</b></p>	<p><b>DIRECCIÓN DE POSGRADO</b></p> <p><b>REQUERIMIENTO DE</b></p> <p><b>CONTRATACIÓN</b></p>	 <p><b>PÁG. 1 de 1</b></p>
	<p><b>DPG-CAC-FOR-007</b></p>	

DATOS GENERALES			
PROGRAMA:		VERSIÓN:	
SIGLA - MÓDULO:		TIPO DE MÓDULO	
DOCENTE:		MODALIDAD:	
C.I.:		FACTURA:	
<b>DURACIÓN</b>			
FECHA INICIO:		FECHA CULMINACIÓN:	
SUBJEFE DE PROGRAMA		FIRMA	
<b>PARTES</b>			
N°	CONTRATANTES	CARGO	
1		RECTOR	
2		D.A.F.	
3		DIRECTOR (A) DE POSGRADO	
<b>PARTES</b>			
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	
1			
<b>REMUNERACIÓN</b>			
Bs. HORA ACADÉMICA	TOTAL HORAS ACADÉMICAS	GRADO ACADÉMICO	TOTAL - HONORARIO (Bs.)
<b>DOCUMENTOS ADJUNTOS</b>			
N°	DESCRIPCIÓN	ESTADO	
1.	Fotocopia de Carnet de Identidad	Presentado	
2.	Fotocopia de Título Profesional	Presentado	
3.	Fotocopia de Título de Posgrado	Presentado	
4.	Fotocopia de la Hoja de vida	Presentado	
5.	Fotocopia de Registro en el Sistema SIGEP	Presentado	
<b>Revisado por:</b>		<b>Vo.Bo. por:</b>	<b>Recibido por:</b>
<b>JEFE DE COORDINACIÓN ACADÉMICA</b>		<b>DIRECTOR (A) DE POSGRADO</b>	<b>ASESOR LEGAL POSGRADO</b>

Anexo No. 6. Formulario Propuesto, Planificación y Cronograma del Módulo, DPG-CAC-FOR-008

Se sugiere unir los formularios DPG-CAC-FOR-008 y DPG-CAC-FOR-009

 <b>VIGENCIA: 01/2021</b>	<b>DIRECCIÓN DE POSGRADO</b> <b>PLANIFICACIÓN Y CRONOGRAMA</b> <b>DEL MÓDULO</b>	 <b>PÁG. 1</b>
	<b>DPG-CAC-FOR-008</b> <b>VERSIÓN 1</b>	

**DATOS GENERALES**

<b>DOCENTE:</b>		<b>GESTIÓN:</b>	
<b>MÓDULO:</b>		<b>NRO DE SESIONES:</b>	
<b>PROGRAMA:</b>		<b>ÁREA:</b>	
<b>VERSIÓN:</b>	<b>MODALIDAD</b>	<b>GRUPO:</b>	
<b>FECHA INICIO:</b>		<b>FECHA CONCLUSIÓN:</b>	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>			

**COMPETENCIA:**

**INTRODUCCIÓN**

**TAREAS**

**PROCESO**

**RECURSOS**



**EVALUACIÓN**

FECHA	DÍA	MAÑANA	TARDE	NOCHE

<b>FIRMA DOCENTE DE POSGRADO UAP</b>

Anexo No. 7. Formulario Propuesto Informe Desarrollo del Módulo DPG-CAC-FOR-019

En el Formulario DPG-CAC-FOR-019 se debe incluir una recomendación para que se evite errores en las sumatorias y %s.

 <p><b>UAP</b> <b>Posgrado</b> UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DEL PERÚ</p> <p><b>VIGENCIA: 01/2021</b></p>	<b>DIRECCIÓN DE POSGRADO</b>		
	<b>INFORME DESARROLLO DEL MÓDULO</b>		
	<b>FOR-DIP-019</b>	<b>VERSIÓN 1</b>	
			<b>PÁG. 1 de 1</b>

PROGRAMA	DIPLOMADO EN METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA	DOCENTE	MS.c VIOLETA ANDREA MONTELLANO LOREDO
MÓDULO	<i>DMIC 104 Estrategias Cualitativas de la Investigación Social</i>	VERSIÓN	1
MODALIDAD	VIRTUAL	GRUPO	1
TIPO DE MÓDULO	REGULAR	GESTIÓN	1/2021
FECHA DE INICIO	12-05-2021	FECHA DE CONCLUSIÓN	17-05-2021
FECHA DE ELABORACIÓN			

1. ANTECEDENTES

2. DESARROLLO DEL MÓDULO



2.1. Sobre el Rendimiento Académico

Nº	DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
1	MATRICULADOS	41	100
2	REPROGRAMADOS	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100</b>
<b>RESULTADOS DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO</b>			
1	APROBADOS		
2	REPROBADOS		
3	ABANDONOS	0	0%
4	NO ASISTENCIA	0	0%
	<b>TOTAL</b>		

\* Se recomienda revisar los porcentajes y sumatorias para evitar errores.

Anexo No. 85. Formulario Propuesto Informe Desarrollo del Módulo DPG-CAC-FOR-019

En los formularios que indica “tipo de modulo”, incluir los términos “regular, mixto, y reprogramación”, para elección posterior.

	<b>DIRECCIÓN DE POSGRADO</b> <b>INFORME CONCLUSIÓN MÓDULO</b>		
	<b>VIENCIA: 01/2021</b>	<b>DPG-CAC-FOR-016</b>	

DOCENTE		PROGRAMA	
MÓDULO		TIPO DE MÓDULO	REGULAR, MIXTO, REPROGRAMACIÓN
MODALIDAD		GRUPO	
GESTIÓN			

A la conclusión del módulo, de acuerdo a los informes presentados a la Dirección de Posgrado, a continuación, se presenta un resumen del desarrollo del módulo:

DATOS RESUMEN DEL DESARROLLO DE MÓDULO			
FECHA INICIO	12/05/2021	FECHA DE CONCLUSIÓN	17/05/2021
Nº DE CLASES/SESIONES	5	VERSIÓN	1
HORAS ACADÉMICAS	40	HORAS PRESENCIALES	
HORAS VIRTUALES	40	APROBADOS	36
ESTUDIANTES MATRICULADOS	41	REPROBADOS	4
ESTUDIANTES REPROGRAMADOS	0	ABANDONOS	0
AVANCE CURRICULAR	100 %	NO ASISTENCIA	1
<b>TOTAL</b>		ASISTENCIA ESTUDIANTIL	97 %


EVALUACION DESEMPEÑO DOCENTE:

NOTA:

DOCUMENTACIÓN ADJUNTA			
Nº	DESCRIPCIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
1	SOLICITUD DE PAGO DE HONORARIOS	ENTREGADO	
2	CONTRATO	ENTREGADO	
3	INFORME DE CONCLUSIÓN DE MÓDULO	ENTREGADO	
4	INFORME DE DESARROLLO DEL MÓDULO	ENTREGADO	
5	ACTA DE CALIFICACIONES ( <i>con ajustes informáticos</i> )	ENTREGADO	
6	INFORME DE LISTA DE ASISTENCIA	ENTREGADO	
7	AVANCE CURRICULAR	ENTREGADO	

Elaborado por: Fecha: 01/06/2021	Aprobado por:	VoBo
SUB-JEFE DE PROGRAMA	JEFE DE COORDINACIÓN ACADÉMICA	DIRECTOR/A DE POSGRADO

**Anexo No. 9: Propuesta de Manual de Gestión de Calidad Aplicado en Posgrado de La Universidad Amazónica de Pando**

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	Código: MAN-SGC-01
		Versión: 01
	<b>Proceso: Gestión del SGC</b>	Fecha: 10-08-2024
		Página 1 de 8

## 1. ANTECEDENTES

Las instituciones públicas como la Universidad Amazónica de Pando orientan su gestión al fortalecimiento y mejora de su nivel competitivo, pues, los centros de educación superior requieren de la captación de una mayor cantidad de estudiantes en busca del fortalecimiento de su solvencia e institucionalidad.

El desafío académico actual conlleva a la competitividad de los profesionales que requieren de una especialización que incremente su competencia y que responda a los requerimientos del mercado. En este sentido, el proceso de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando dispone de bases administrativas y académicas que requieren del control y mejora periódica a través de la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2015.

## 2. RESPONSABLES Y AUTORIDAD

**Director de Posgrado.** - Es responsable de la aprobación de cambios en los procesos de calidad descritos en el Manual.

**Coordinador del SGC.**- Es responsable de la elaboración e implementación de los elementos del sistema de calidad del Postgrado de la Universidad Amazónica de Pando. Además, debe supervisar la aplicación de los requerimientos del Manual.

**Responsables de procesos.** - Deben aplicar las disposiciones generadas en los términos de calidad establecidos en el presente documento.


## 3. DEFINICIONES

- **Calidad.**- Constituye la capacidad de una organización para la satisfacción de los clientes.
- **Contexto.**- Integración de cuestiones internas y externas que son parte de una organización.
- **Estrategia.**- Es el plan de acciones para el logro de los objetivos en los plazos estimados.
- **Parte interesada.**- Es la entidad que es afectada por una decisión interna o externa.
- **Cliente.**- Es la persona interesada en recibir un servicio.
- **Proveedor.**- Es un ente capaz de proporcionar un servicio o producto.
- **Control de cambios.**- Son las acciones orientadas al control de los resultados propios de la revisión de un documento.
- **Requisito legal.**- Es un requisito especificado por un ente legal.
- **No conformidad.**- Es el incumplimiento de un requisito previamente establecido.
- **Trazabilidad.**- capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.
- **Manual del SGC.**- Es el documento que agrupa la gestión de una organización en función de los requerimientos de una normativa.
- **Satisfacción del cliente.**- Es la percepción de la cliente asociada al nivel de cumplimiento de los requerimientos o expectativas del cliente.
- **Queja.**- Es el reflejo de una insatisfacción propia de una organización que brinda un servicio.

## **4. CONTEXTO**

### **4.1. Comprensión de la organización y su contexto**

La Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando determina sus cuestiones internas y externas relacionadas con el servicio de Postgrado que brinda a los estudiantes. La información relacionada es parte de un FODA, malla curricular, atención al estudiante, entre otros. Dicha información se revisa anualmente.

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	Código: MAN-SGC-01
		Versión: 01
	<b>Proceso: Gestión del SGC</b>	Fecha: 10-08-2024
		Página 2 de 8

#### 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas

La Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando identifica las partes interesadas relacionadas con la gestión de calidad. La información se documenta en el Mapa de Procesos y Caracterización de Procesos. La documentación es parte de Revisiones por la Dirección.

#### 4.3. Determinación del Alcance del SGC

El alcance del SGC de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando es:

*“Servicio de carreras de posgrado”*

Como Requisitos no aplicable, se determina:

**Diseño y desarrollo:** Debido a que las diversas carreras se consideran como ya existentes dentro del ámbito de la Educación Superior.

#### 4.4. Procesos

La Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando adopta la estructura de procesos, el cual, se organiza mediante un Enfoque de Procesos a través del medio estratégico, clave y de apoyo. La estructura de estos procesos se documenta en el Mapa de Procesos.

### 5. LIDERAZGO

#### 5.1. Liderazgo y Compromiso

##### 5.1.1. Generalidades

El Director de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando es parte del liderazgo y compromiso sobre la Gestión de Calidad.

El Coordinador del SGC es responsable de la aplicación de los requerimientos del SGC, así como de la retroalimentación de los participantes y de la gestión de recursos.

Durante el último trimestre anual, mediante reunión de los responsables de los procesos, Coordinador del SGC y Director de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando es factible la revisión de los objetivos y determinación del presupuesto anual.

##### 5.1.2. Enfoque al cliente


El Director de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando es responsable de la promoción entre los responsables de los procesos del cumplimiento de los requerimientos de los estudiantes, de manera similar, de responder a la satisfacción de los usuarios.

#### 5.2. Política

El Director de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando adopta la gestión de la política de calidad mediante la difusión e inducción de charlas con el personal. Así mismo, el Director de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando valida la política y delega a los responsables para su difusión y entendimiento.

#### 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades

El Director de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando determina la estructura de la organización mediante el Organigrama. Dentro del Perfil de Cargo se determina las responsabilidades y autoridades. Por otra parte, en los manuales y procedimientos del SGC se determinan responsabilidades y autoridades de los cargos.

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	Código: MAN-SGC-01
		Versión: 01
	<b>Proceso: Gestión del SGC</b>	Fecha: 10-08-2024
		Página 3 de 8

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1. Acciones en función de riesgos y oportunidades

#### 6.1.1. Generalidades

La caracterización de los procesos facilita la identificación y control de riesgos inherentes a los procesos que estructuran el servicio de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando. La documentación debe revisarse anualmente con el Director y tomarse acciones de ser necesario.

#### 6.1.2. Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles

Los riesgos que se identifiquen como parte del servicio que se ofrece a la comunidad deben gestionarse dentro del alcance de los diversos puestos de trabajo. Por otra parte, la información relacionada debe revisarse anualmente.

#### 6.1.3. Requisitos legales

Los requisitos legales deben identificarse, evaluarse y gestionarse en función del cumplimiento de los requerimientos aplicables a los Centros de Educación Superior.

#### 6.1.4. Planificación

El Director de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando motiva la planeación estratégica, los objetivos estratégicos que integran el SGC mediante el desarrollo de una Matriz de Control de Objetivos.

### 6.2. Objetivos y planificación

En la Matriz de Control de Objetivos es factible el ingreso de objetivos que son parte del SGC. El mencionado documento integra la planificación, indicadores, responsables y el monitoreo. Los objetivos se revisan por el Director de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

### 6.3. Planificación de cambios

Los eventuales cambios se implementan de acuerdo a lo establecido dentro de las tablas de los procedimientos documentados.

## APOYO

### 6.4. Recursos

#### 6.4.1. Generalidades


El presupuesto requerido para la operación de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando es parte del funcionamiento global de la Universidad de Pando.

#### 6.4.2. Personas

La Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando determina el Organigrama Funcional como herramienta que identifica los cargos necesarios dentro de los procesos del SGC.

#### 6.4.3. Infraestructura

La Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando proporciona la infraestructura necesaria para el enfoque de procesos del SGC. El Director de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando es responsable de motivar las acciones de mantenimiento de la infraestructura del establecimiento.

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	Código: MAN-SGC-01
		Versión: 01
	<b>Proceso: Gestión del SGC</b>	Fecha: 10-08-2024
		Página 4 de 8

#### **6.4.4. Ambiente de operación de procesos**

La identificación, evaluación y medición del riesgo inherente a los procesos que son parte del servicio que ofrece la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando ofrece un enfoque integro de los aspectos a controlarse. En las oficinas y aulas no existe discriminación social sobre los participantes.

#### **6.4.5. Recursos de seguimiento y medición**

La Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando monitorea el seguimiento al servicio ofrecido a los estudiantes. Se dispone del control sobre el desempeño del personal.

#### **6.4.6. Conocimientos del establecimiento**

El servicio de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando dispone del Manual y Procedimientos necesarios para su desarrollo. Los conocimientos son transmitidos a los responsables mediante charlas y capacitaciones.

El acceso a nuevos conocimientos requiere que el Coordinador del SGC se encargue de la coordinación con los responsables de los procesos de la Universidad Amazónica de Pando para obtener la información documentada pertinente.

### **6.5. Competencia**

La competencia del personal de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando es inherente al Organigrama. El respaldo de la competencia es parte de las carpetas del profesional. Las eventuales deficiencias sobre la competencia son gestionadas mediante el “Plan de Capacitación” mientras la eficacia del conocimiento es evaluada mediante el correspondiente certificado.

### **6.6. Toma de conciencia**

La política de la Universidad Amazónica de Pando es factible sea difundida entre el personal mediante charlas, inducciones y publicaciones en lugares visibles.


Los objetivos se difunden desde la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando hacia los responsables de los procesos involucrados. Las reuniones de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando con los colaboradores se aprovechan para la difusión y retroalimentación con los interesados.

### **6.7. Comunicación**

La comunicación externa recibida de partes interesadas es analizada por la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando y si es el caso, son respondidas. Ningún profesional está autorizado a responder oficialmente los diversos requerimientos externos.

Las comunicaciones de los estudiantes relacionados a pedidos, quejas, reclamos, una vez que hayan sido respondidas son pertinente que sean parte de un archivo histórico.

Las comunicaciones internas se generan entre la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando y su cuerpo docente o asistente en base a un medio disponible como internet, memorando u otro. Los colaboradores deben comunicarse con los responsables de su proceso con la finalidad de preservar la autoridad y responsabilidad de los niveles.

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	Código: MAN-SGC-01
		Versión: 01
	<b>Proceso: Gestión del SGC</b>	Fecha: 10-08-2024
		Página 5 de 8

## **6.8. Información documentada**

### **6.8.1. Control de documentos**

Los documentos del SGC de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando, se controlan a por medio del Procedimiento de “Control de Documentos”, PRO-SGC-001.

### **6.8.2. Control de registros**

Los documentos calificados como registros del SGC de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando se controlan a través del Procedimiento “Control de Registros”, PRO-SGC-002.

## **7. Operación**

### **7.1. Planificación y control operacional**

La Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando es responsable de la planificación y realización del servicio requerido por los estudiantes en base a la identificación de requisitos.

El Mapa de Procesos identifica las actividades que agregan valor, riesgos y oportunidades. Los controles de los procesos disponen de procedimientos.

Existen indicadores con el fin de monitorear periódicamente el desempeño y soportar la toma de decisiones.

### **7.2. Preparación y Respuesta ante Emergencias**

La Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando dispone de un enfoque apropiado para la gestión de planes de emergencia dentro de las instalaciones de la organización.

### **7.3. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios**

Este es un requisito no aplicable al servicio que se ofrece a la comunidad

### **7.4. Control de Compras**

#### **7.4.1. Generalidades**

Es importante la experiencia de los potenciales proveedores en función de no afectar en el desempeño del servicio de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

#### **7.4.2. Tipo y alcance de control**


Los proveedores son controlados en base al Procedimiento de “Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores”, PRO-SGC-004.

#### **7.4.3. Información de compras**

Los responsables que realizan compras son responsables de los requisitos de calidad que deben cumplir los productos. Para proveedores no controlados por el procedimiento de Compras es factible el uso de medios como el email, contacto telefónico u otro.

#### **7.4.4. Verificación de productos**

Los servicios que no se controlan por el Procedimiento de Compras, es factible sean verificados mediante la revisión y aprobación de facturas.

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	Código: MAN-SGC-01
		Versión: 01
	<b>Proceso: Gestión del SGC</b>	Fecha: 10-08-2024
		Página 6 de 8

## **7.5. Producción y Provisión del Servicio**

### **7.5.1. Control de la Producción y Provisión del Servicio**

- La información del servicio de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando se ubica en la página web del establecimiento
- Se dispone de procedimientos para el desarrollo del servicio
- Se cuenta con una infraestructura adecuada al servicio que requieren los estudiantes.
- Se dispone de un mecanismo de liberación del servicio de Posgrado.
- Se cuenta con indicadores para la medición y seguimiento.

### **7.5.2. Identificación y Trazabilidad**

La trazabilidad del servicio de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando se la realiza a través de la cédula y/o carnet del estudiante.

### **7.5.3. Propiedad perteneciente al estudiante o proveedor externo**

La Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando preserva la propiedad de documentos propios del estudiante por medio del archivo correspondiente. De igual manera, es encargada de la reparación o comunicación de una eventual anomalía dentro de las instalaciones.

### **7.5.4. Preservación**

La documentación propia del servicio que se ofrece es preservada en base a las acciones pertinentes establecidas por la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

### **7.5.5. Actividades posteriores a la entrega**


La Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando una vez entregados los requerimientos del estudiante debe encontrarse pendiente de responder a eventuales necesidades del estudiante.

### **7.5.6. Control de Cambios**

En el caso de potenciales cambios en la documentación manejada por los responsables de los procesos, el Coordinador del SGC de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando y el responsable del proceso en cuestión deben contactarse con el estudiante con el fin de la confirmación y aceptación de los cambios.

## **7.6. Liberación del servicio**

La liberación del servicio de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando requiere que los responsables de los procesos revisen el resultado documentado que es parte de su responsabilidad y que es requerido por los estudiantes y responsables de procesos que interactúan. En el caso de la identificación de incumplimientos de los requerimientos. Los mismos deben ser sujetos de los correctivos pertinentes.

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	Código: MAN-SGC-01
		Versión: 01
	<b>Proceso: Gestión del SGC</b>	Fecha: 10-08-2024
		Página 7 de 8

## 7.7. Control de las salidas no conformes

El servicio No Conforme que se ofrece la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando se gestionan mediante el PRO-SGC-006, Procedimiento de Servicio No Conforme.

## 8. Evaluación del desempeño

### 8.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

#### 8.1.1. Satisfacción del cliente

La percepción del estudiante es la resultante de la aplicación de encuestas realizadas anualmente por parte de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando. En este caso, se recopila, procesa y emite información de interés.

#### 8.1.2. Evaluación del cumplimiento

Los requisitos legales de calidad se identifican, evalúan y gestionan según el impacto de los mismos dentro del servicio que se ofrece al estudiante. La información debe ser anualmente actualizada o cuando el caso, lo amerite.

#### 8.1.3. Análisis y evaluación

El seguimiento de procesos se realiza por medio de indicadores de gestión sobre los ámbitos de calidad del servicio.

## 8.2. Auditoría Interna

La gestión de las auditorías propias del SGC de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando, cuenta con la existencia del PRO-SGC-003, Procedimiento de Auditorías Internas.

## 8.3. Revisión por la Dirección

La Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando prevé la revisión del SGC anualmente, dentro del último mes y de documentar su contenido en el “Acta de Revisión por la Dirección”.

## 9. Mejora

### 9.1. No conformidad y acción preventiva-correctiva


La gestión de las acciones preventiva-correctivas se realiza en base a lo establecido en el procedimiento PRO-SGC-005, Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas.

### 9.2. Mejora continua

El mejoramiento continuo de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando se basa en la revisión del SGC, en las acciones correctivas y en su seguimiento.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS


Fecha	Descripción del cambio	Versión

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	Código: MAN-SGC-01
		Versión: 01
	<b>Proceso: Gestión del SGC</b>	Fecha: 10-08-2024
		Página 8 de 8

## 11. CONTROL DEL DOCUMENTO

<b>Usuario</b>	Coordinador del SGC
<b>Ubicación</b>	Servidor de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando
<b>Recuperación</b>	Respaldo en Servidor de la Dirección de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando
<b>Tiempo de retención</b>	Hasta nueva versión
<b>Disposición final</b>	Borrado de archivo electrónico

**Anexo No. 10: Propuesta de Procedimiento de Control de Documentos Aplicado en Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando**

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Código: PRO-SGC-001
		Versión: 01
	<b>Proceso: Gestión del SGC</b>	Revisión: 07-08-2024
		Página 1 de 3

## 1. OBJETIVO

Estructurar un lineamiento de acciones que definan los controles necesarios sobre los documentos que son parte de la gestión de calidad de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

## 2. ALCANCE

Aplica sobre los documentos que han sido generados en los procesos del SGC del Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

## 3. DEFINICIONES

- **Documento.-** Determina la información vinculada con el SGC del Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando y los medios de soporte (impresos, archivos electrónicos, fotos o sus combinaciones).
- **Control de documentos.-** Es el conjunto de acciones coordinadas por parte del Coordinador del SGC de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

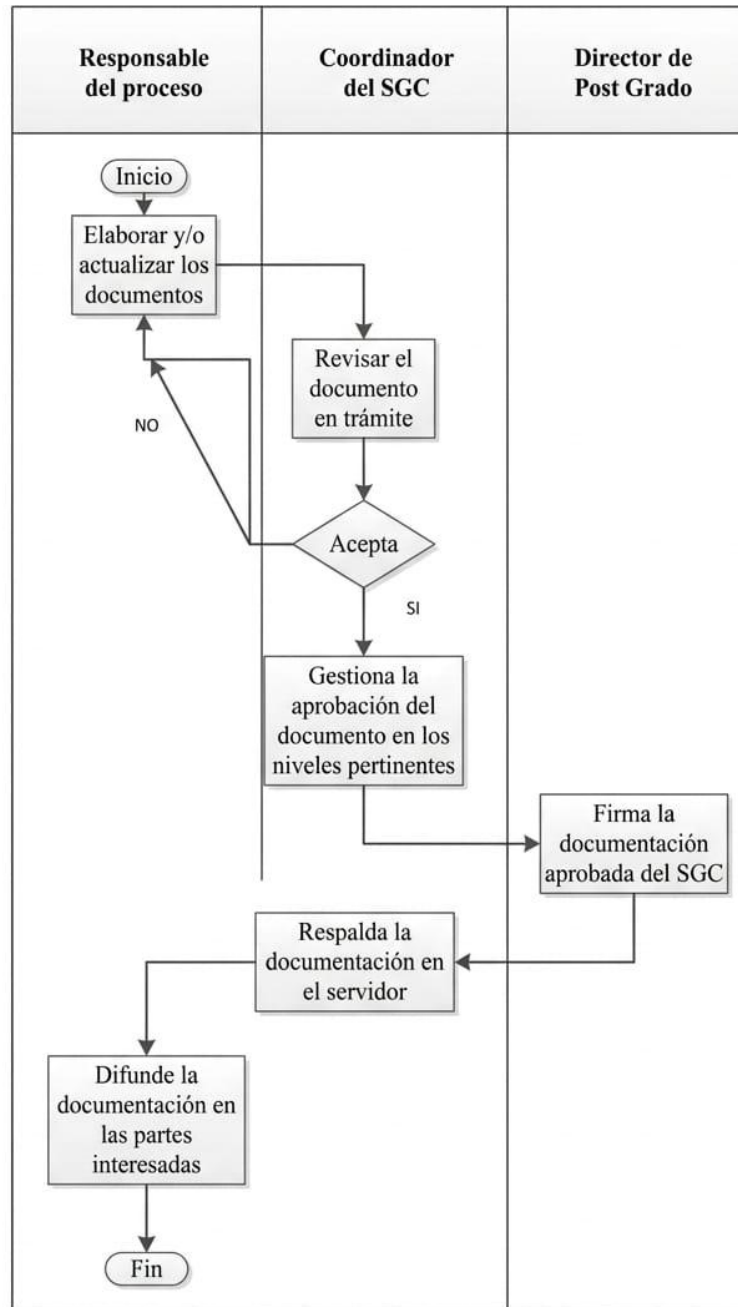
## 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- El responsable del SGC de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando es responsable de la revisión y/o administración de documentos que integran el SGC.
- Los responsables de los procesos de la Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando son encargados de la elaboración y actualización de documentos requeridos en su gestión.
- El Director de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando es responsable de aprobar la documentación del SGC.

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1 Elaboración y/o Revisión de Documentos

La elaboración y/o actualización de documentos requiere de:



**La descripción de las actividades del procedimiento es:**

- **Elaboración y/o actualización de documentos.-** El responsable del proceso que requiere un documento debe elaborar y/o actualizar el documento.

- **Revisión del documento.-** El Coordinador del SGC revisa el documento y la versión pertinente. Se verifica el cumplimiento de lo establecido con la norma de SGC. De presentarse un incumplimiento, el documento debe ser devuelto a quien lo elaboró para las modificaciones pertinentes.
- **Aprobación del documento.-** El Director de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando es responsable de la firma de aprobación de los documentos del SGC.
- **Respaldo en el servidor.-** El Coordinador del SGC debe respaldar en el servidor el documento trabajado y lo ubica en la carpeta correspondiente al proceso.
- **Difusión de documentos.-** El responsable del proceso difunde el contenido del documento a los usuarios correspondientes.

## 5.2 Control de Documentos Externos.-

Los documentos de origen externo son controlados en la carpeta del SGC de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando denominada carpeta “Documentos Externos”.

## 6. REFERENCIAS

CODIGO	DOCUMENTO


## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Versión

## 8. CONTROL DEL DOCUMENTO

<b>Usuario</b>	Coordinador del SGC
<b>Ubicación</b>	Servidor de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando
<b>Recuperación</b>	Respaldo en Servidor
<b>Tiempo de retención</b>	Hasta nueva versión
<b>Disposición final</b>	Eliminación del archivo electrónico

**Anexo No. 11: Propuesta de Procedimiento de Control de Registros Aplicado en Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando**

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</b>	Código: PRO-SGC-001
		Versión: 01
	<b>Proceso: Gestión del SGC</b>	Revisión: 07-08-2024
		Página 1 de 4

## 1 1. OBJETIVO

Determinar el método adecuado para el control de registros en pro de la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de almacenamiento y disposición final de la mencionada documentación.

## 2 2. ALCANCE

El procedimiento es de aplicación en los registros y formatos que integran el SGC del proceso de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

## 3 3. DEFINICIONES

**Registro.-** Es el documento que presenta resultados obtenidos en las actividades desempeñadas del SGC inherente al proceso de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

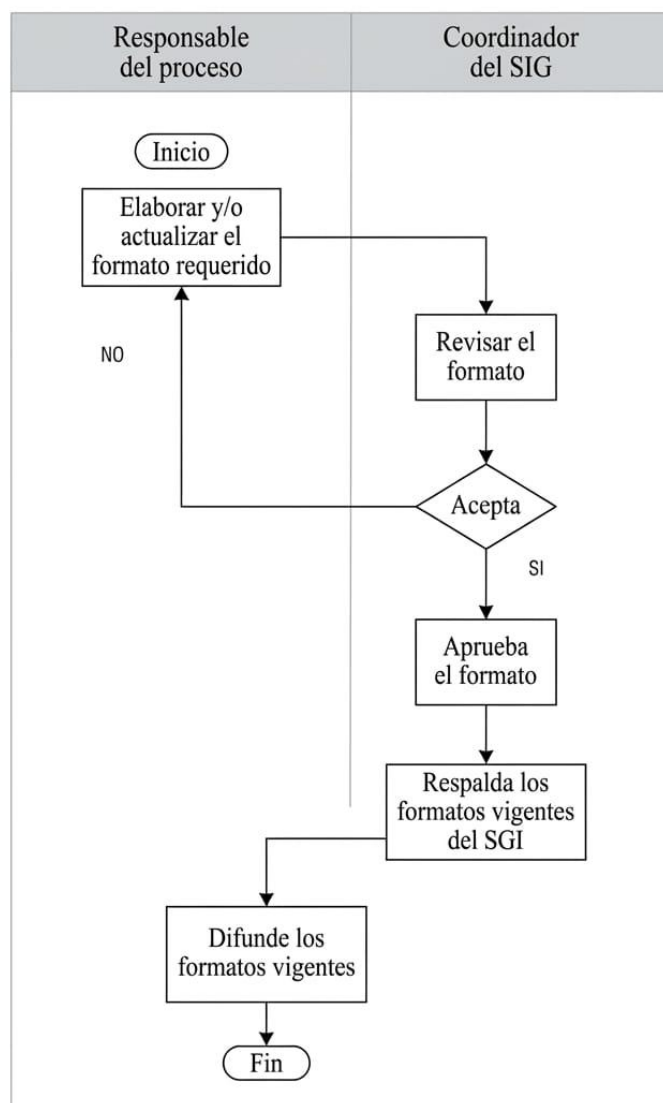
## 4 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- El Coordinador del SGC es la autoridad para la determinación y aprobación del control necesario en los formatos desarrollados por los responsables de los procesos del SGC.
- El responsable del proceso en cuestión debe diseñar, elaborar y aplicar los formatos que evidencien la gestión de su proceso.

## 5 5. PROCEDIMIENTO

### 6 5.1 Elaboración y/o actualización de formatos

A continuación, se describe la secuencia de acciones para la elaboración y actualización de los formatos de registros que son parte del SGC de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando:



Las etapas del procedimiento se determinan por el siguiente contenido:

- **Elaborar y/o actualizar formatos.-** El responsable del proceso elabora y/o actualiza el formato del registro correspondiente.
- **Revisar formato.-** El Coordinador del SGC revisa el formato del registro y el número de versión pertinente.
- **Aprobar formato.-** El Coordinador del SGC revisa el formato del registro y en el caso de la identificación de observaciones, el documento debe ser devuelto a la persona que lo elaboró con el fin de realizar la modificación correspondiente.
- **Actualizar el control de registros.-** El Coordinador del SGC en conjunto con el responsable del proceso se encargan de la definición del control a aplicarse a los registros y en base a los criterios siguientes:

<b>Criterio</b>	<b>Descripción del control</b>
<b>1. Identificación</b>	El formato debe identificarse de acuerdo a los establecido en la denominada “Elaboración de Documentos”
<b>2. Almacenamiento</b>	Un registro digital debe almacenarse en la carpeta denominada “Registro” de manera preferente o en una carpeta vinculada al año y proceso correspondiente. El registro impreso debe ser almacenado en carpetas del proceso correspondiente.
<b>3. Protección</b>	Un registro digital es protegido de eventuales modificaciones siendo parte de un control en red (por ende, dispone de una clave de acceso) del SGC. Un registro impreso es archivado en carpetas y en anaqueles para evitar su deterioro.
<b>4. Recuperación / trazabilidad</b>	Los registros de carácter digital e impreso deben ser recuperados en la carpeta “Registros” del año y proceso pertinente.
<b>5. Tiempo de retención</b>	Un registro digital o impreso se almacena anualmente en carpetas de los procesos pertinentes del SGC. Los registros se archivan en función de la capacidad de la red. Los registros legales deben disponer de respaldos en discos duros, los cuales, deben ser almacenados por el responsable del proceso. Los registros son parte de un archivo pasivo durante 3 años.
<b>6. Disposición final</b>	Los registros digitales que exceden la capacidad de almacenamiento de la red del SGC deben reemplazar los archivos de mayor antigüedad. Los registros impresos que exceden el tiempo de retención del archivo pasivo deben disponer como un desecho y acorde a los procedimientos ambientales correspondientes.
<b>7. Legibilidad</b>	Los registros digitales deben mantener la legibilidad y acorde a la herramienta informática en la que fueron desarrollados. Los registros impresos que requieren un desarrollo “a mano” deben ser realizados de manera legible y sin la presencia de tachones ni borrones. En el caso de enmiendas de la información debe adjuntarse una sumilla del responsable que autorizó el cambio.

- **Notas** La evidencia de la revisión y aprobación de formatos requiere al menos de emails. La actualización y/o modificación de formatos preimpresos, es factible sean implementados una vez que el stock de versiones anteriores se termine.

## 6. REFERENCIAS

<b>CODIGO</b>	<b>DOCUMENTO</b>


## 7. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Fecha</b>	<b>Descripción de la modificación</b>	<b>Versión</b>

## 8. CONTROL DE DOCUMENTOS

<b>Usuario</b>	Coordinador del SGC
<b>Ubicación</b>	Servidor del SGC
<b>Recuperación</b>	Respaldo en Servidor
<b>Tiempo de retención</b>	Hasta nueva versión
<b>Disposición final</b>	Borrado de archivo electrónico

**Anexo No. 12: Propuesta de Procedimiento de Auditorías Internas Aplicado en Posgrado de La Universidad Amazónica De Pando**

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>	Código: PRO-SGC-03
		Versión: 01
	Proceso: Gestión del SGC	Fecha: 08-08-2024
		Página 80 de 106

## 1. OBJETIVO

Determinar un método que facilite la definición de responsabilidades y requisitos vinculados a la planificación e implementación de auditorías, establecimiento de registros e informe de resultados.

## 2. ALCANCE

Aplica los procesos que son parte del SGC del proceso de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

## 3. DEFINICIONES

- **Auditoría.-** Es el proceso sistematizado, independiente y que es capaz de la generación de documentos que sustenten las evidencias y la evaluación objetiva del nivel de cumplimiento de los criterios de auditoría.
- **Programa de auditoría.-** Es el conjunto las auditorías que han sido planificadas dentro de un periodo de tiempo y que disponen de un propósito específico.
- **Criterios de auditoría.-** Es el agrupamiento de requisitos que se utilizan como referencia de interés.
- **Evidencia.-** Son los registros y demás información pertinente a los criterios de auditoría.
- **Hallazgos.-** Constituyen los resultados nativos de la evaluación de una auditoría.
- **Auditado.-** Es el establecimiento auditado.
- **Auditor.-** Es la persona que dispone de la competencia para desarrollar una auditoría.

## 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Director del Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando dispone de la autoridad de la aprobación del programa de auditoría.

El Coordinador del SGC es responsable de la elaboración del programa y plan de auditoría.

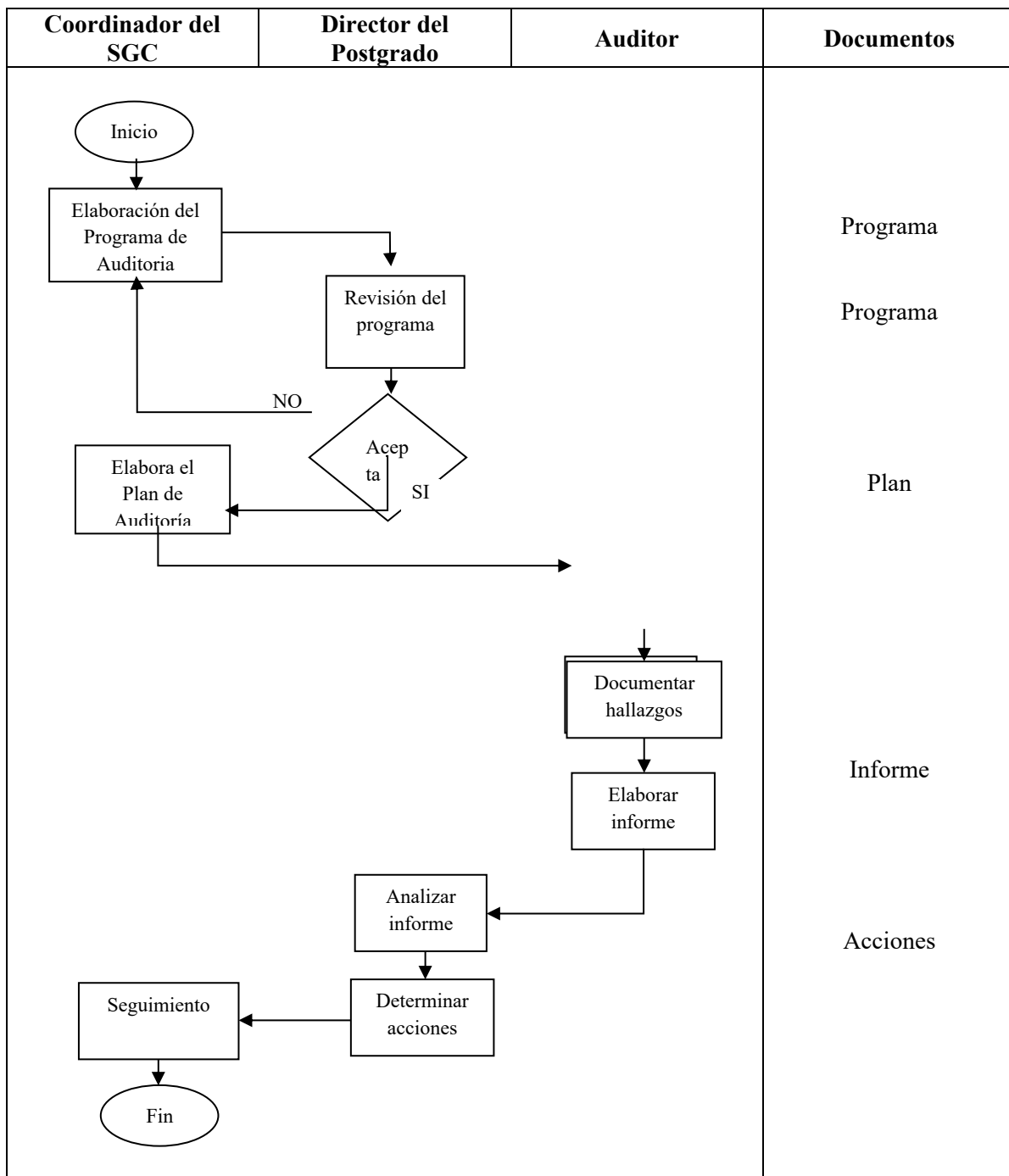
El auditor líder debe evaluar y validar los hallazgos que han sido encontrados por el equipo de auditores.

Los auditores son responsables de la ejecución del plan de auditoria dentro de los plazos estimados.

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1 Programación y ejecución de auditorías

Es necesario tener presente el siguiente esquema:



La elaboración del programa de auditoría considera los siguientes criterios:

- Resultado de anteriores auditorías.
- Revisiones del desempeño de procesos.

La revisión del programa considera que el Director del Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando debe aprobar el Programa de Auditorías dentro del primer bimestre de cada año.

El Plan de Auditoría debe ser difundido a los responsables de los procesos a auditarse.

Los auditores internos deben ser competentes e independientes del proceso a auditar.

El formato del Plan de Auditoría debe contener al menos: el alcance, equipo auditor, criterio, lugar, fecha y hora, procesos a auditarse.

La ejecución de la auditoría requiere de un equipo auditor seleccionado por el Auditor Líder y se basa en el plan establecido. El Auditor Líder debe validar e informar los hallazgos encontrados por el equipo auditor.

El arranque de la auditoría necesita de una reunión formal con los auditados para el conocimiento del objetivo, alcance, metodología, clasificación de hallazgos

Si una auditoría interna, o parte de ella, no llega a realizarse de acuerdo a lo programado, por cualquier motivo, se reprogramará en el menor tiempo posible, modificando y actualizando el programa de auditorías pertinente y comunicando a los responsables pertinentes del cambio.

Los hallazgos son documentados en las notas de los auditores y son parte de las potenciales No Conformidades. Los hallazgos identificados deben ser comunicados al auditado y son parte del Informe de Auditoría.

Los hallazgos de auditoría se clasifican en:

- No conformidad (NC), es el incumplimiento de un requisito legal, de procedimiento u otro.
- Observación (OBS), es un incumplimiento de índole documental y que no afecta la estructura del SGC auditado.
- Oportunidad de mejora (ODM), es una “recomendación” para la mejora del proceso auditado.

La elaboración del informe es un trabajo del Auditor Líder dentro del plazo máximo de 5 días laborables luego de realizado la auditoría.

El análisis del informe se basa en las conclusiones y hallazgos de auditoría.

La determinación de acciones que respondan al informe de la auditoría requiere de la revisión del informe de auditoría.

El seguimiento de acciones es relevante para el impacto del desarrollo de las acciones correctivas correspondientes.

## 6. REFERENCIAS

Código	Documento


**7. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Versión</b>

**8. CONTROL DEL DOCUMENTO**

<b>Usuario</b>	Coordinador del SGC
<b>Ubicación</b>	Servidor del Director del Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando
<b>Recuperación</b>	Respaldo en Servidor de Director del Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando
<b>Tiempo de retención</b>	Hasta nueva versión
<b>Disposición final</b>	Borrado de archivo electrónico

**Anexo No. 13: Propuesta de Procedimiento de Selección, Calificación Y Evaluación de Proveedores  
Aplicado en Posgrado de la Universidad Amazónica De Pando**

	<b>SELECCIÓN, CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	Código: PRO-SGC-004
		Versión: 01
	<b>Proceso: Gestión de Compras</b>	Fecha: 08-08-2024
		Página 84 de 106

## 1. OBJETIVO

Determinar el lineamiento sobre la calificación, evaluación y reevaluación de proveedores para garantizar los productos y servicios requeridos por Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

## 2. ALCANCE

Aplicación a los proveedores críticos que afectan la calidad del servicio.

## 3. DEFINICIONES

**Proveedor.-** Es el ente natural o jurídico capaz de cumplir las exigencias en la entrega de productos o servicios.

**Proveedor Crítico.-** Aquellos cuyo producto o servicio tienen gran impacto en la realización del servicio o producto final de la empresa.

**Proveedores No Críticos.-** Aquel proveedor del servicio o producto sin impacto en el desarrollo del servicio final.

**Calificación.-** Proceso que facilita la elección de un proveedor en base a la aplicación de criterios.

**Evaluación.-** Metodología que establece el cumplimiento de aspectos técnicos y administrativos de calidad del proveedor.

**Reevaluación.-** Es la recalificación de un proveedor.

## 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

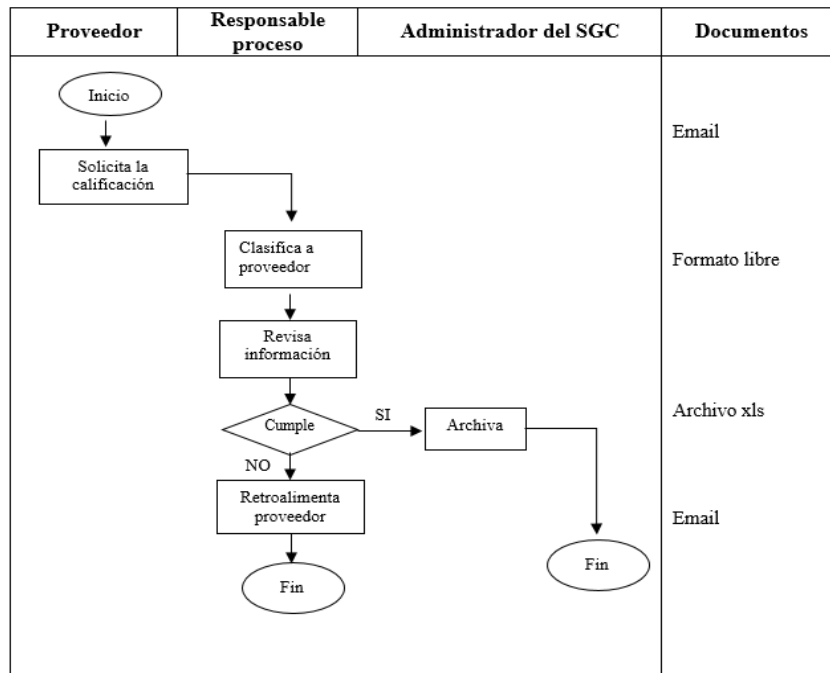
El Coordinador del SGC dispone de la autoridad para identificar los proveedores que se requieren en la Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando.

El Coordinador del SGC debe guiar en la calificación de proveedores críticos.

Los responsables de los procesos deben evaluar y reevaluar a los proveedores.

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1. Calificación



Los requisitos necesarios para la calificación del proveedor son:

- Copia del R.U.C.
- Copia de la Escritura de la empresa.
- Copia del nombramiento y cédula del Representante Legal
- 

Para los proveedores críticos cuya estructura organizativa sea mucho más básica o informal (p.ej. fabricante de pallets) se solicitará para su calificación algunos de los requisitos que aplique o que se considere esenciales, a criterio del responsable a cargo.

Para proveedores “no críticos” la calificación, evaluación y reevaluación se basa en la revisión de las facturas.

El responsable del proceso debe clasificar a los proveedores en función del efecto en el servicio o producto.

La revisión de información se basa en la documentación enviada por el proveedor.

La retroalimentación del proveedor requiere de plazos para el cumplimiento de las observaciones.

## 5.2. Evaluación

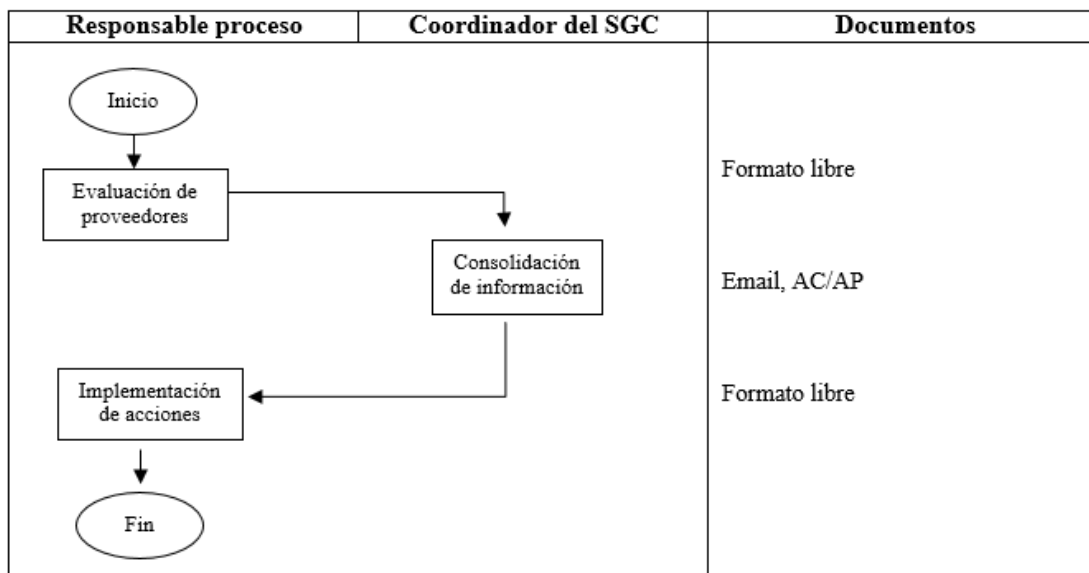


Tabla 1: Criterios de evaluación y reevaluación

Condición	Calificación	Observación
APROBADO	80% - 100%	Continúa la relación
REEVALUACIÓN	65% - 79%	Requiere de una reevaluación semestral
NO APROBADO	< 65%	Las compras son suspendidas

La evaluación del proveedor es de carácter anual.

**5.3. Reevaluación de proveedores.-** Se debe tener en cuenta el cumplimiento de:

- Calificación anual entre el 65% - 79%
- Monto de transacción significativo.

La reevaluación es de índole semestral posterior a la calificación.

## 6. REFERENCIAS

CODIGO	DOCUMENTO


**7. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>

**8. CONTROL DEL DOCUMENTO**

<b>Usuario</b>	Coordinador del SGC
<b>Ubicación</b>	Servidor de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando
<b>Recuperación</b>	Respaldo en Servidor de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando
<b>Tiempo de retención</b>	Hasta nueva versión
<b>Disposición final</b>	Borrado de archivo electrónico

## Anexo No. 14: Propuesta de Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas Aplicado en Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS</b>	Código: PRO-SGC-005
		Versión: 01
	<b>Proceso:</b> Gestión del SGC	Fecha: 08-08-2024
		Página 88 de 106

### 1. OBJETIVO

Estructurar las acciones asociadas a la gestión de temas correctivos (AC) y preventivas (AP) requeridos en el control de no conformidades del SGC.

### 2. ALCANCE

Es de aplicación en los procesos que son parte del Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando y el consecuente logro de objetivos.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### Coordinador del SGC

- Gestión de los recursos para el desarrollo de la política del SGC.
- Aseguramiento de la apertura de solicitudes de mejora sobre No Conformidades identificadas.
- Mantenimiento del control de la documentación asociada a los hallazgos.
- Acuerdo de los plazos estimados en la ejecución de las AC y AP.
- Seguimiento de la eficacia de las AC y AP.

#### Responsable del proceso nativo de la No Conformidad

- Aplicación de correcciones sobre la No Conformidad.
- Es responsable de la revisión y análisis de las causas de las No Conformidades reales de su proceso y de su interacción.
- Determinación e implementación de planes de acción.

### 4. DEFINICIONES

- **No Conformidad:** Incumplimiento de requisitos del SGC.
- **Acción Correctiva (AC):** Es la acción tomada para la eliminación de la causa de la No Conformidad presentada.
- **Acción Preventiva (AP):** Es la acción desarrollada para eliminar la causa de una potencial No Conformidad.

### 5. DESCRIPCION

**Solicitud de AC** Los participantes de los procesos del SGC solicitan la apertura de Acciones Correctivas para No Conformidades detectadas en los procesos. La implementación de Acciones Correctivas son función de la afectación en aspectos de calidad, satisfacción del cliente, eficacia de procesos, requisitos, costos operativos y administrativos.

**Fuentes de Información (AC)** Son identificadas básicamente como los responsables del análisis de reportes, registros, inspecciones, de auditorías internas,

**Análisis de Causas de NC** El análisis de las causas considera las fuentes de información citadas y tomar en cuenta que se debe:

- Analizar el impacto.
- Identificar los factores de la No Conformidad.

**Registro de correcciones** Las correcciones deben ser registradas en función de:

- Corregir la No Conformidad.
- Implementarse en los tiempos estimados.
- Verificar su eficacia.

**Solicitud de AP** Los participantes de los procesos del Post Grado de la Universidad Amazónica de Pando son capaces de solicitar Acciones Preventivas sobre No Conformidades Potenciales. La Acción Preventiva requiere el análisis de procesos y el análisis de causas potenciales sobre los hallazgos. La implementación de Acciones Preventivas son nativas del análisis de puntos críticos, evaluación de proveedores, mediciones de procesos, auditorías, entre otros.

**Análisis de Causas de No Conformidades Potenciales** Es necesario la consideración de acciones orientadas a:

- Analizar el impacto de la No Conformidad Potencial.
- Identificar los factores de la No Conformidad.
- Expresar las causas.

**Registro de las Acciones Preventivas** Las AP deben registrarse en base a acciones:

- Apropriadas a efectos de problemas.
- Participación de los responsables y afectados.
- Ser apropiada a la magnitud del hallazgo.
- Disposición de plazos estimados
- Verificación de la eficacia.

### **Eficacia de las AC y AP**

La eficacia de las AC/AP implementadas requieren de un seguimiento, en base a auditorías, visitas o revisión de las evidencias de cumplimiento de las acciones tomadas.

Los criterios para conocer la eficacia y consecuente cierre de AP o AC son:


- El problema no se repitió.
- No existen quejas y reclamos.
- Es evidente una mejora en los indicadores.

El Coordinador del SGC debe incorporar las acciones de las AC y AP dentro de la documentación del SGC.

**6. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Fecha</b>	<b>Respecto a la versión</b>	<b>Modificación realizada</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>

**Anexo No. 15: Propuesta de Control de Servicio No Conforme Aplicado en Posgrado de la Universidad Amazónica De Pando**

	<b>CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME</b>	Código: PRO-NC-006
		Versión: 01
	<b>Proceso:</b> Gestión de Servicio	Fecha: 08-08-2024
		Página 91 de 106

## 1. OBJETIVO

Definir la secuencia de pasos que permitan la gestión del Servicio No Conforme.

## 2. ALCANCE

Es de aplicación al servicio entregado a los estudiantes del Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando

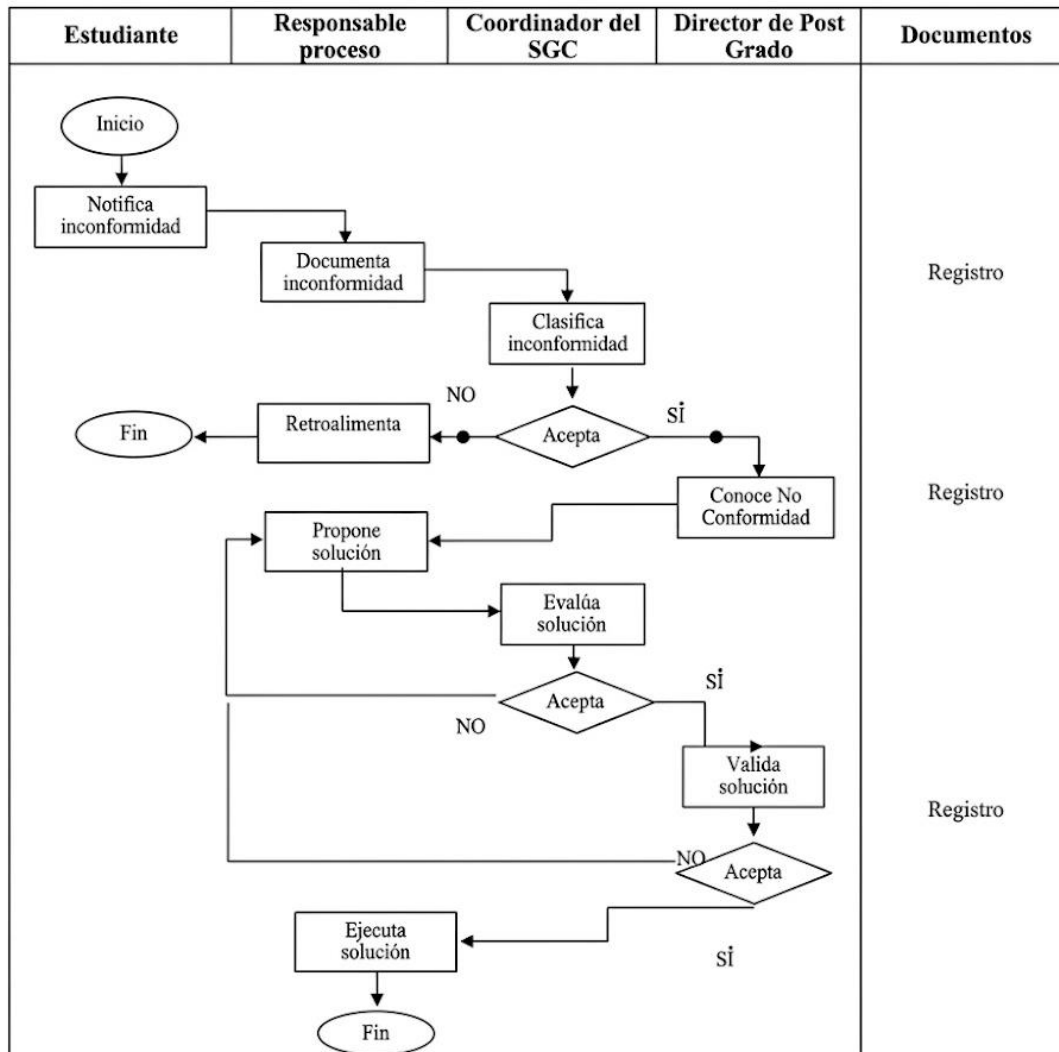
## 3. DEFINICIONES

- **Servicio No Conforme.-** Es el servicio a los estudiantes que ha incumplido los requisitos previos.
- **Corrección.-** Es la acción inmediata aplicada para eliminar la No Conformidad.
- **Reproceso.-** Es la acción aplicada al servicio no conforme en función del cumplimiento de los requisitos.
- **Reparación.-** Es la actividad sobre el servicio no conforme para que sea aceptado en la utilización prevista.
- **Concesión.-** Es la autorización para la liberación del servicio no conforme con los requisitos.

## 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Coordinador del SGC de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando determina si el servicio es no conforme. Los responsables de los procesos de la Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando son encargados de ejecutar las acciones para evitar un servicio no conforme.

## 5. PROCEDIMIENTO



- La notificación de la No Conformidad se genera con el estudiante o responsable del proceso.
- El documentar la No Conformidad determina la naturaleza de la No Conformidad.
- La clasificación de la No Conformidad facilita saber el requisito incumplido.
- La retroalimentación del responsable del proceso facilita el flujo de la información.
- El conocimiento de la No Conformidad motiva la implementación de soluciones.
- La solución debe disponer de un alcance acorde al hallazgo.
- La evaluación de la solución evalúa si la solución planteada es la apropiada al servicio no conforme.
- La validación de la solución es acorde a los intereses de los participantes.
- La ejecución de la solución debe disponer de plazos estimados.

**7. REFERENCIAS**

<b>Código</b>	<b>Documento</b>


**8. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Versión</b>

**9. CONTROL DEL DOCUMENTO**

<b>Usuario</b>	Coordinador del SGC
<b>Ubicación</b>	Servidor de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando
<b>Recuperación</b>	Respaldo en Servidor de Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando
<b>Tiempo de retención</b>	Hasta nueva versión
<b>Disposición final</b>	Borrado de archivo electrónico

**Anexo No. 16: Propuesta de Proceso de Compras Aplicado en Posgrado de la Universidad Amazónica de Pando**

	<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS</b>	Código: PRO-SGC-007
		Versión: 01
	<b>Proceso: SGC</b>	Fecha: 03-08-2024
		Página 94 de 106

**1. OBJETIVO**

Planificar la existencia del inventario necesario para el desarrollo de la actividad económica de la Empresa de Servicios de Mantenimiento.

**2. ALCANCE**

El presente procedimiento es de aplicación a la compra de los materiales necesarios para la implementación del servicio de mantenimiento.

**3. DEFINICIONES**

- **Requisito.** – Es la necesidad establecida de manera documentada.
- **Clase.** - Categoría de diversos requisitos de calidad asociados a los productos y servicios.
- **Capacidad.** - Aptitud de una empresa o proceso para realizar un producto o servicios que cumple los requisitos.
- **Control de calidad.** - Parte de la gestión orientada al cumplimiento de los requisitos de calidad.
- **Conformidad.** - Cumplimiento de un requisito.
- **No conformidad.** - Incumplimiento de un requisito.
- **Defecto.** - Incumplimiento de un requisito asociado a un uso específico.

**4. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD**

El Jefe Administrativo Financiero dispone de la autoridad para la aprobación de las compras.

Los responsables del servicio de mantenimiento son los encargados de cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en el procedimiento de compras.

**5. PROCEDIMIENTO**

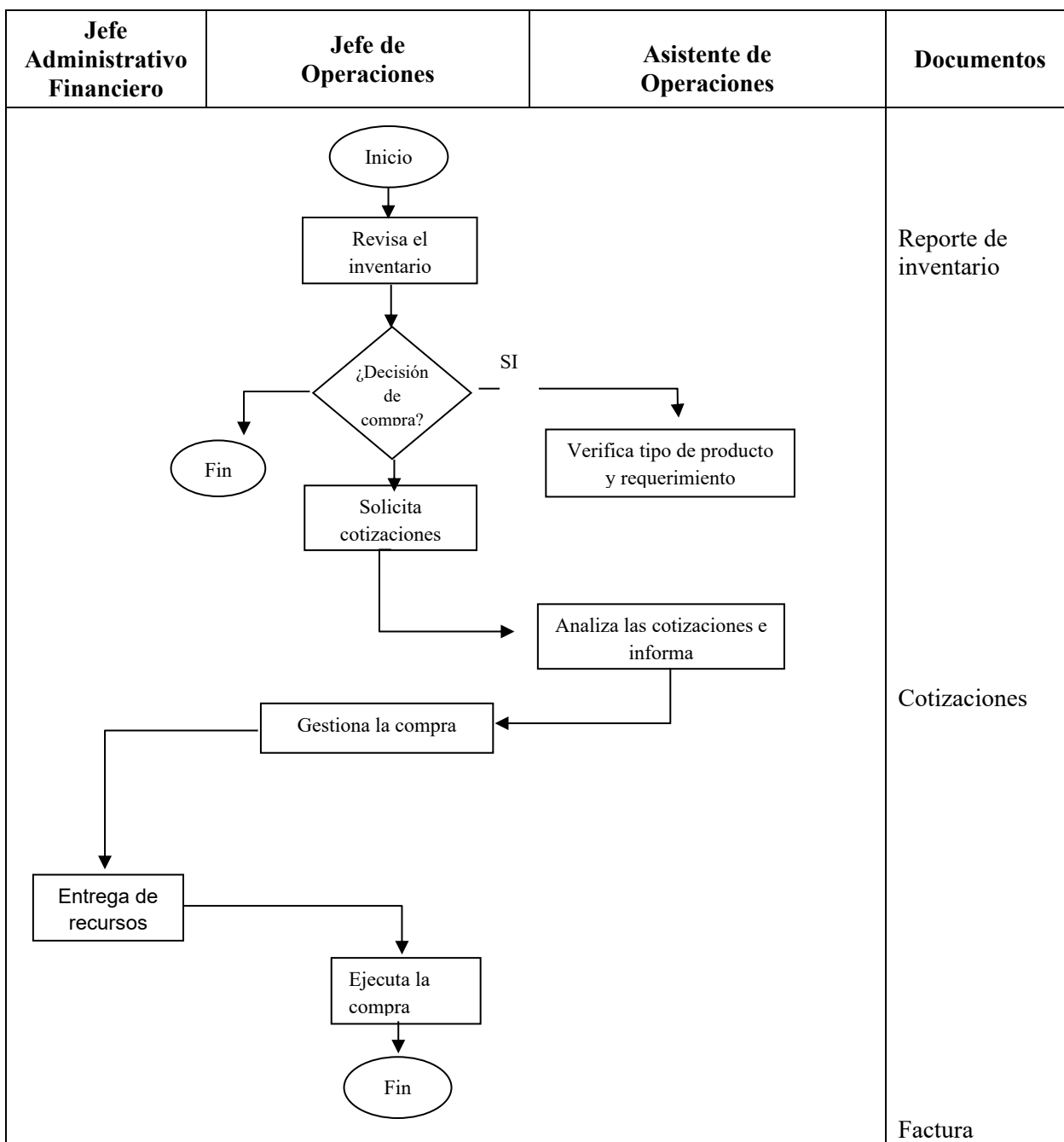
Revisión del inventario. - La revisión del inventario permite una validación de la existencia de materiales disponibles y de la eventual necesidad de compra. Si el inventario es aceptable, no se realiza la gestión de compra y se finaliza el proceso.

Verifica tipo de producto y requerimientos. - En base a la información obtenida, se determina los materiales que se requieren adquirir.

Cotizaciones. - La gestión de cotizaciones permite conocer los recursos a facilitar por parte de administrativo financiero. De manera general, se dispone de un listado de proveedores que trabajan con el establecimiento.

Análisis de cotizaciones. - La compra por primera vez de un material nuevo exige un “costeo” previo para confirmar la viabilidad comercial del mismo en función de las especificaciones técnicas y cantidades. Lo indicado posibilita la compra previa a la entrega de los recursos necesarios.

Ejecución de la compra. – Es el paso final de la compra requerida.



**6. REFERENCIAS**

- Reporte de inventario
- Procedimiento de calificación, evaluación de proveedores

**7. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Descripción de la modificación	Versión

**8. CONTROL DEL DOCUMENTO**

<b>Usuario</b>	Coordinador del SIG
<b>Ubicación</b>	Servidor
<b>Recuperación</b>	Respaldo en el Servidor
<b>Tiempo de retención</b>	Hasta nueva versión
<b>Disposición final</b>	Borrado de archivo electrónico