

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/238

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): JAIRO ALEXANDER **APELLIDOS:** HERNANDEZ ROSO

FACULTAD: INGENEIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): MIGUEL ALFREDO **APELLIDOS:** ACOSTA SUAREZ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): CARACTERIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN ACADÉMICA DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC GP 1000:2009 Y EL MECI 1000:2014

RESUMEN

Se desarrolló un diagnóstico de la situación actual del proceso de Gestión Académica de la Universidad Francisco de Paula Santander verificando su cumplimiento frente a los requisitos de la NTC GP 1000:2009 y MECI 1000:2014, Se realizó la documentación necesaria para el cumplimiento de estos requisitos, así mismo se planteó una propuesta de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad para la medición de las metas del proceso, y por último se identificaron, analizaron y valoraron los riesgos de gestión asociados, con lo cual se obtuvo la integración de todos los elementos necesarios para la caracterización del proceso de Gestión Académica.

PALABRAS CLAVE: Caracterización, Documentación, Sistema de Gestión de Calidad para Entidades Públicas, Administración de riesgo.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 238 **PLANOS:** 0 **ILUSTRACIONES:** 0 **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

CARACTERIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN ACADÉMICA DE
LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER BAJO LOS LINEAMIENTOS
DE LA NORMA NTCGP 1000:2009 Y EL MECI 1000:2014

JAIRO ALEXANDER HERNÁNDEZ ROSO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

CARACTERIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN ACADÉMICA DE
LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER BAJO LOS LINEAMIENTOS
DE LA NORMA NTCGP 1000:2009 Y EL MECI 1000:2014

JAIRO ALEXANDER HERNÁNDEZ ROSO

Anteproyecto presentado como requisito para optar al título de ingeniero industrial

Director

MIGUEL ALFREDO ACOSTA SUAREZ

Ingeniero Industrial

Magíster en Ingeniería de Dirección Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Diciembre, 11 del 2017
HORA: 08:00 A.M
LUGAR: CREAD SALA 4
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "CARACTERIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN ACADEMICA DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC GP 1000:2009 Y EL MECI 1000:2014."

Jurados: *Doc. OLGA MARINA VEGA ANGARITA*
Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: Ing. MIGUEL ALFREDO ACOSTA SUAREZ

Nombre del estudiante	Código	Calificación Letra	Número
JAIRO ALEXANDER HERNANDEZ ROSO	1191197	CUATRO, DOS	4.2

A P R O B A D A

Doc. OLGA MARINA VEGA ANGARITA

Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Vo.Bo. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Agradecimientos

El autor del presente trabajo de grado manifiesta sus agradecimientos a:

Miguel Alfredo Acosta Suarez, Magíster en Ingeniería de Dirección Industrial
Universidad Francisco de Paula Santander, Director del proyecto.

Fabio Orlando Segura, Magíster en Ingeniería Industrial y docente de planta de la
Universidad Francisco de Paula Santander, Jurado evaluador del proyecto.

Olga Marina Vega Angarita, Vicerrectora académica de la Universidad Francisco de Paula
Santander, Jurada evaluadora del proyecto.

Jairlen Ochoa, Ingeniero Industrial, Codirector del proyecto, por su permanente
acompañamiento en el desarrollo de este trabajo.

Luz Karime Coronel, Jefe de la Oficina de Planeación de la Universidad Francisco de Paula
Santander, por confiar en mí para desarrollar el proyecto en la institución.

A los integrantes del proceso Gestión Académica por permitirme entrar en sus instalaciones,
y suministrarme la información necesaria para el desarrollo de este trabajo.

A la Universidad Francisco de Paula Santander, fuente de todos los conocimientos, por
darme la oportunidad realizarme como profesional.

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	14
1. El Problema	16
1.1 Título	16
1.2 Planteamiento del Problema	16
1.3 Formulación del Problema	17
1.4 Justificación	18
1.4.1 A nivel de la empresa.	18
1.4.2 A nivel del estudiante	18
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo general.	19
1.5.2 Objetivos Específicos.	19
1.6 Alcances y Limitaciones	20
1.6.1 Alcance.	20
1.6.2 Limitaciones.	20
2. Marco Referencial	21
2.1 Antecedentes	21
2.1.1 Antecedentes Internacionales	21
2.1.2 Antecedentes Nacionales	22

2.1.3 Antecedentes Regionales	25
2.2 Marco Contextual	26
2.2.1 Datos Generales.	26
2.2.2 Mapa de procesos	26
2.3 Marco Teórico	27
2.3.1 Norma técnica para la calidad de la gestión pública NTCGP1000:2009.	27
2.3.2 Principios de gestión de la calidad.	28
2.3.3 Modelo estándar de control interno MECI 1000: 2014.	30
2.3.4 Principios del Modelo Estándar de Control Interno.	31
2.3.5 Compatibilidad entre los Sistemas de Control Interno y de gestión pública.	32
2.3.6 Diagnóstico	38
2.3.7 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	38
2.3.7.1 Aspectos generales de los documentos.	39
2.3.7.2 Manual de calidad.	39
2.3.7.3 Procedimientos documentados.	40
2.3.7.4 Guías y Protocolos.	41
2.3.7.5 Formatos.	41
2.3.8 Caracterización de procesos.	42
2.3.9 Administración del riesgo.	44
2.3.9.1 Clases de Riesgos.	44

2.3.9.2 Metodología para la administración del riesgo	46
2.3.9.2.1 Establecimiento de Contexto estratégico.	47
2.3.9.2.2 Identificación del Riesgo.	47
2.3.9.2.3 Análisis del Riesgo.	48
2.3.9.2.4 Evaluación del Riesgo	50
2.3.9.2.5 Valoración del riesgo.	51
2.3.9.2.6 Elaboración del Mapa de Riesgos.	53
2.4 Marco Conceptual	55
2.5 Marco Legal	59
3. Diseño Metodológico	61
3.1 Tipo de investigación	61
3.2 Población y Muestra	61
3.2.1 Población.	61
3.2.2 Muestra.	62
3.3 Instrumentos o técnicas para la Recolección de información	62
3.3.1. Fuentes Primarias.	62
3.3.2 Fuentes secundarias.	62
3.4 Análisis de la Información	63
4. Resultados	64
4.1 Diagnóstico de la situación actual del proceso Gestión Académica	64

4.1.1 Planificación del diagnóstico del proceso Gestión Académica.	64
4.1.2 Ejecución del diagnóstico del proceso Gestión Académica.	65
4.1.3 Validación del informe del diagnóstico del proceso Gestión Académica.	69
4.2 Documentación del proceso gestión académica	72
4.2.1 Procedimientos.	75
4.2.2 Formatos.	76
4.2.3 Protocolos e Instructivos.	77
4.2.4 Normograma.	78
4.2.5 Indicadores.	78
4.3 Riesgos del proceso Gestión Académica	81
4.3.1 Identificación de los riesgos.	81
4.3.2 Análisis del riesgo.	86
4.3.3 Valoración del riesgo.	89
4.3.4 Mapa de riesgos del proceso	97
4.4 Caracterización del proceso Gestión Académica	98
5. Conclusiones.	101
6. Recomendaciones	103
Bibliografía	104
Anexos	106