

Trabajo de grado

Hacia un sistema de gestión de la calidad en el programa 100% familiar del Centro de Extensión del Instituto Universitario de Educación Física de la Universidad de Antioquia

John Enrique García Chaverra formaciondeportiva@udea.edu.co

Maria Olga Ríos Vásquez mor@edufisica.udea.edu.co

Especialistas en Administración Deportiva.

Universidad De Antioquia, Instituto Universitario De Educación Física.

Medellín, Colombia. 2006.

**HACIA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL PROGRAMA 100%
FAMILIAR DEL CENTRO DE EXTENSIÓN DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO
DE EDUCACIÓN FÍSICA DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA**

**JOHN ENRIQUE GARCÍA CHAVERRA
MARIA OLGA RÍOS VÁSQUEZ**

**Monografía para optar al título de
Especialista en Educación Física: Administración Deportiva**

**Asesor:
JORGE VALENCIA DE LOS RÍOS
ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE CALIDAD**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE EDUCACIÓN FÍSICA
EN EDUCACIÓN FÍSICA: ADMINISTRACIÓN DEPORTIVA
MEDELLÍN
2006**

AGRADECIMIENTOS

A nuestras familias, por apoyarnos pacientemente para llevar a buen término este ejercicio académico.

Es importante presentar nuestros agradecimientos a quienes con sus aportes, apoyo y acompañamiento permitieron el logro de este trabajo monográfico:

Especialista Jorge Valencia de los Ríos, por su acertada asesoría temática y sus recomendaciones.

Especialista Darío Grajales Castaño, por sus enseñanzas y acompañamiento metodológico al proyecto.

Especialista Carlos Agudelo Loaiza, por sus prácticas observaciones y apoyo constante en el acceso a la información.

Universidad de Antioquia, por la oportunidad y el apoyo para realizar esta especialización.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
LISTA DE TABLAS	
LISTA DE GRAFICOS	
LISTA DE ANEXOS	
GLOSARIO	9
1. SÍNTESIS	11
2. ABSTRACT	12
3. INTRODUCCIÓN	13
4. JUSTIFICACIÓN	15
5. ALCANCE	17
6. ANTECEDENTES	18
7. COMPONENTES	21
7.1 LA NORMA ISO	21
7.1.1 Generalidades	21
7.1.2 La norma ISO 9000:2000	22
7.2 ADMINISTRACIÓN DEPORTIVA	24
7.3 CALIDAD	25
7.3.1 La gestión de la calidad	25
7.3.2 Principios de la gestión de la calidad	27
7.3.3 Los Procesos	29
7.3.4 La Documentación	31
7.3.4.1 Tipos de documentos utilizados	31
7.3.5 Beneficios de los sistemas de gestión de la calidad	32
7.4 MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL	34
8. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	36
9. OBJETIVOS	37

9.1 OBJETIVO GENERAL	37
9.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	37
10. METODOLOGÍA	38
10.1 ETAPA DE DIAGNOSTICO	38
10.2 ETAPA DE DISEÑO	38
11. RESULTADOS	40
11.1 ETAPA DIAGNOSTICO	40
11.1.1 La percepción del servicio en los usuarios del Programa 100% Familiar	40
11.1.2 La dinámica y percepción administrativa del Programa 100% Familiar	51
11.1.3 Identificación y definición de la problemática principal	53
11.2 ETAPA DE DISEÑO	54
11.2.1 Manual de calidad	54
11.2.2 El programa “100% familiar” del centro de extensión del instituto universitario de educación física	56
11.2.3 Objeto y alcance del sistema de gestión de la calidad	59
11.2.3.1 Términos y definiciones	60
11.2.3.2 Descripción del sistema de gestión de calidad	61
11.2.3.3 Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	64
11.2.4 Responsabilidad de la Dirección	69
11.2.5 Gestión de los recursos	76
11.2.6 Prestación del servicio	77
11.2.7 Medición, análisis y mejora	81
11.2.8 Notas de cambio	85
12. CONCLUSIONES	86
13. RECOMENDACIONES	87
BIBLIOGRAFÍA	89
ANEXOS	92

LISTA DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1. Percepción de los usuarios en relación al contenido, horario e intensidad de los cursos	40
TABLA 2. Percepción de los usuarios en relación al personal docente de desarrolla los cursos	42
TABLA 3. Percepción de los usuarios en relación a las instalaciones y recursos donde se desarrolla el Programa 100% Familiar	44
TABLA 4. Percepción de los usuarios en relación a la Coordinación del Programa 100% Familiar	45
TABLA 5. El nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la atención del personal humano del Programa 100% Familiar	46
TABLA 6. El nivel de satisfacción de los usuarios en relación al horario de atención del Programa 100% Familiar	47
TABLA 7. El nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la solución de inquietudes en el desarrollo del Programa 100% Familiar	48
TABLA 8. El nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio telefónico del Programa 100% Familiar	49
TABLA 9. El nivel de satisfacción de los usuarios en relación al producto que adquiere del Programa 100% Familiar	50
TABLA 10 Contenidos del Manual de Calidad del Programa 100% Familiar	54
TABLA 11- Estructuración de los procesos	65
TABLA 12- Interacción de Procesos	66
TABLA 13. Responsabilidad en los procesos	69

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
GRAFICO 1. Percepción de los usuarios en relación al contenido, horario e intensidad de los cursos	41
GRAFICO 2. Percepción de los usuarios en relación al personal docente de desarrolla los cursos	42
GRAFICO 3. Percepción de los usuarios en relación a las instalaciones y recursos donde se desarrolla el Programa 100% Familiar	44
GRAFICO 4. Percepción de los usuarios en relación a la Coordinación del Programa 100% Familiar	46
GRAFICO 5. El nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la atención del personal humano del Programa 100% Familiar	47
GRAFICO 6. El nivel de satisfacción de los usuarios en relación al horario de atención del Programa 100% Familiar	48
GRAFICO 7. El nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la solución de inquietudes en el desarrollo del Programa 100% Familiar	49
GRAFICO 8. El nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio telefónico del Programa 100% Familiar	50
GRAFICO 9. El nivel de satisfacción de los usuarios en relación al producto que adquiere del Programa 100% Familiar	51
GRAFICO 10. Organigrama del Centro de Extensión	58
GRAFICO 11. Organigrama del Comité de Calidad	59
GRAFICO 12 Mapa de procesos	65

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1.	
Formato: encuesta sobre la percepción del servicio en los usuarios del Programa 100% Familiar	92
ANEXO 2.	
Encuesta acerca del grado de conocimiento del Programa 100% Familiar Grupo Administrativo	94
ANEXO 3.	
Procedimiento para la inscripción de usuarios	97
ANEXO 4.	
Procedimiento para el seguimiento y medición de los Cursos, y satisfacción de usuarios.	101
ANEXO 5.	
Formato: identificación de recursos humanos y físicos necesarios para la prestación del servicio	105

GLOSARIO

ACCIÓN CORRECTIVA: Requiere procedimientos para investigar causas de no conformidad, emprendiendo acciones para rectificarlas y creando controles para prevenir futuras ocurrencias.

CONTROL DE DOCUMENTOS: Establecer y mantener procedimientos de verificación sobre la documentación, mediante aprobación y difusión de cambios y modificaciones.

ISO: La palabra ISO Internacional Standarization Organization viene del griego “Isos” que significa igual. Traduce Organización Internacional de Estándares y es un concepto coherente con los objetivos de equivalencia que ponen las normas técnicas.

ISO 9000: Es una serie de normas establecidas por la Organización Internacional de Estándares (ISO), que establece las exigencias mínimas que una empresa debe cumplir dentro de su proceso para asegurar adecuadamente la calidad de sus productos. Como norma técnica constituye un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra reglas, directrices y características que permiten desarrollar las actividades necesarias para obtener los resultados que garantizan el óptimo funcionamiento de las organizaciones y de todo lo que ellas producen en términos de bienes y servicios.

MEJORAMIENTO CONTINUO: Crear una cultura en la organización de cada día ser mejores, respondiendo a las necesidades y expectativas del cliente.

NORMALIZACIÓN. Contribuye a lograr una producción eficaz a costos reducidos, facilitando el intercambio fluido de bienes y servicios.

REGISTROS DE CALIDAD: Son las evidencias de actividades realizadas. Implican procedimientos de identificación, compilación, indexación, archivo y almacenamiento de información relevante para el Sistema de Gestión de Calidad y pueden ser en formato impreso, digital, de audio o de video.

SERVICIO NO CONFORME: Es el incumplimiento a los requisitos de la Norma ISO, los definidos por la ley o por la institución.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: Es una forma de trabajo encaminado a la búsqueda de satisfacción del cliente, quien finalmente garantiza la rentabilidad organizacional, la conservación de fuentes de trabajo y la supervivencia de la institución. Generalmente está conformado por políticas, objetivos, estructuras organizativas, metodologías de trabajo normalizadas, recursos humanos y físicos y criterios y métodos de evaluación.

1. SÍNTESIS:

Este proyecto, busca establecer las bases estructurales para la construcción de un Sistema de Gestión de la Calidad en el Programa “100% Familiar” del Centro de Extensión del Instituto Universitario de Educación Física de la Universidad de Antioquia, mediante un Manual de Calidad que permita identificar un marco legal e institucional, el objeto, alcance y procesos del sistema, las responsabilidades y requerimientos en la prestación del servicio y la medición, análisis y mejora. Estos componentes son requeridos por la Norma ISO 9001 2000 (Segunda actualización) que orientan el desarrollo de la documentación de los diferentes procedimientos descritos en el Manual de Calidad, la creación de registros normalizados, una gestión por procesos y un mejoramiento continuo con miras a la prestación de mejores servicios que satisfagan las expectativas de los usuarios.

2. ABSTRACT:

This project, looks for to establish the structural bases for the construction of a System of Management of Quality in the Program “100% Familiar” of the Center of Extension of the Institute of Physical Education of the University of Antioquia, when proposing a Manual of Quality that allows to identify a legal and institutional frame, the object, reaches and processes of the system, the responsibilities and requirements in the benefit of the service and the measurement, analysis and improvement. These components are required by Norma ISO 9000 2000 (Second update) and will allow in their application, along with the documentation of the different procedures that describe to the development of the program and the creation of standardized registries, a management by processes and a continuous improvement with a view to the benefit of better services for more users.

3. INTRODUCCIÓN:

Los cambios mundiales que se vienen produciendo, están dando lugar a una internacionalización de la economía y a una globalización de los mercados, traducido para la Empresa en un mercado único de oferta, del que se deriva la actual lucha por su competitividad, supervivencia, desarrollo y progreso.

En efecto, no hay mercado para todos los productos, para todas las Empresas. No hay sitio para todas. Sólo sobrevivirán las mejores, las más eficaces, las que mejor se adapten anticipadamente a los cambios y exigencias del entorno. En suma, las mejores gestionadas.

Todo ello, entraña la adaptación e innovación de los sistemas de gestión hacia la lucha por la competitividad y la mejora continua de la Empresa en todos sus aspectos -en su calidad total- para ser líderes del sector. Sensibilizar y movilizar a todos los responsables de las funciones directivas de la Empresa y a todos los trabajadores hacia este objetivo, es clave del éxito. Son muchos los factores que afectan a esa necesaria eficacia en la Empresa; todos son importantes e inseparables y uno de ellos es el de la calidad de procesos, productos y servicios.

Su trascendencia lo convierte en uno de los factores estratégicos a gestionar eficazmente: por razones de costos, por razones económicas, por razones de satisfacción del cliente y mercado, por razones de rentabilidad y competitividad, y también porque el mercado está exigiendo de forma creciente tener suministradores cuyas Empresas estén certificadas sobre la base de modelos establecidos.

Porque lograr esta calidad requerida hoy por el mercado es algo tan difícil, que sólo con voluntarismo y buenas intenciones no se consigue, es preciso sistema, método y organización.

Para ello contamos con modelos y herramientas que nos facilitan su implantación. Son normas o modelos internacionales que nos dan los criterios e instrucciones pertinentes y técnicas de gestión de la calidad que nos ayudan a trabajar en ella.

Esta propuesta está orientada Hacia un Modelo de Gestión de la Calidad basado en la aplicación de la Norma ISO 9000, que permita organizarlo para tener la garantía propia del aseguramiento de nuestros procesos, productos y servicios, así como lograr en un futuro la Certificación del Programa “100% Familiar” del Centro de Extensión del Instituto Universitario de Educación Física.

En su contenido entra a precisar lo que son las normas ISO 9001; da a conocer el organismo encargado de elaborarlas, difundirlas y modificarlas; entra a diferenciar los procesos de normalización y certificación y las fases que conllevan al proceso de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad del Programa “100% Familiar” del Centro de Extensión del Instituto Universitario de Educación Física; expone los pilares en los que se apoya toda gestión de calidad y la evolución que han tenido paradigmas como el mejoramiento continuo y la calidad total, con los respectivos valores, principios, pilares y filosofía en los que éstos se apoyan.

4. JUSTIFICACIÓN:

La Norma ISO 9000:2000¹ es un estándar internacional que permite a las organizaciones identificar lineamientos para la gestión eficaz de productos y servicios en la búsqueda de la satisfacción del cliente, el cumplimiento de normas legales, la optimización de recursos, la rentabilidad y competitividad, en un mercado que está exigiendo de forma creciente a proveedores que cumplan con parámetros internacionales de normalización.

En este proceso se concibe la calidad como soporte fundamental de apoyo a las actividades de formación y la tendencia a implementar modelos de calidad en la gestión de instituciones educativas, la adopción de acciones de dirección y participación que apropien herramientas y ejecutan acciones institucionales encaminadas a desarrollar una cultura de calidad, inmersa en la filosofía de mejoramiento continuo o en procesos de modernización institucional que implican actividades de seguimiento y medición, documentación de procesos y búsqueda constante de sectores críticos que aporten a una mejor definición de la misión y objetivos que conlleven por si mismos a mejorar cualitativamente la institución.

Esta propuesta, es una herramienta administrativa orientada hacia el asesoramiento externo para la documentación de procesos y procedimientos en el Programa "100% Familiar" del Centro de Extensión del Instituto de Educación Física de la Universidad de Antioquia según los parámetros de la Norma ISO 9000:2000, en la búsqueda de una mejora continua de los servicios que se brinda a los usuarios y se articula al Plan de Acción de la dependencia en su "Sector Estratégico 2: Programa 6: Proceso de certificación a normas de calidad"²

¹ Universidad de Antioquia, Facultad de Ingeniería. Grupo Regional ISO.. Diploma en Gestión y Auditoría de la Calidad en ISO 9000 y Gestión y Auditoría Ambiental en ISO 14000 para la Vicerrectoría Administrativa de la U. de A. Pág. 6.

² Universidad de Antioquia. Instituto Universitario de Educación Física. Plan de Acción 2005-2007. Pág. 31

5. ALCANCE:

Este trabajo pretende establecer las bases para la futura construcción de un Sistema de Gestión de Calidad en el Programa “100% Familiar,” del Centro de Extensión del Instituto Universitario de Educación Física, apoyados en los elementos básicos de la Norma ISO 9000:2000³ donde podamos identificar las reglas, directrices y características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro de la calidad óptima. Realizando además una descripción de la composición de los procesos necesarios para el normal funcionamiento de esta dependencia, enmarcados dentro de su cadena de valor, su interacción y gestión para lograr la adecuada prestación de los servicios administrativos como apoyo al logro de la misión de la Universidad de Antioquia dentro de una estructura en espiral que favorezca el mejoramiento continuo.

Dentro del alcance del proyecto no se incluyen actividades de capacitación en Normas ISO, diseño de instrumentos y formatos operativos ni de documentación complementaria como: hojas de ruta, partes, cuadros, impresos diversos, etc.

³ Universidad de Antioquia. Facultad de Ingeniería. Grupo Regional ISO 2001. p. 1..

6. ANTECEDENTES:

Como parte de la misión institucional, la Extensión Universitaria en la Universidad de Antioquia deberá articularse con la Docencia y con la Investigación⁴. Su desarrollo se orienta con base en la filosofía, en los estatutos y en las normas institucionales contenidas en el Estatuto General, Acuerdo Superior 1 de 1994; en el Estatuto Básico de Extensión, Acuerdo Superior 125 de 1997; en las políticas de Extensión, Acuerdo Superior 124 de 1997, y en la Resolución Rectoral 1186 de 1990, donde se definen las políticas de la extensión, asignándole un puesto destacado en las dependencias tanto académicas como administrativas que realizan su quehacer en comunidades específicas en cumplimiento de sus objetivos y metas.

La extensión expresa la relación permanente y directa que la Universidad tiene con la sociedad, opera en el doble sentido de proyección de la Institución en la sociedad y de aquella en ésta; se realiza por medio de procesos y programas de interacción con diversos sectores y actores sociales, expresados en actividades artísticas, científicas, técnicas y tecnológicas, de consultorías, asesorías e interventorías, y de programas destinados a la difusión de las artes, los conocimientos y al intercambio de experiencias y de apoyo financiero a la tarea universitaria. Incluye los programas de educación permanente y demás actividades tendientes a procurar bienestar general; así la Institución cumple una de sus funciones principales.

Desde 1993 el Centro de Extensión del Instituto Universitario de Educación Física inició algunos proyectos con entidades privadas y oficiales, las cuales, pensaron en la experiencia de la dependencia como un centro de prestación de servicios deportivos con más de quince años de experiencia en el mercado. Aprovechando esta coyuntura comienza a proyectarse hacia la comunidad, a través de

⁴ Universidad de Antioquia. Estatuto General, 1994. p.17.

programas basados en los principios generales de la educación física; ampliando constantemente su portafolio de servicios con la venta de servicios.

El Instituto Universitario de Educación Física, a través del Centro de Extensión, contribuye con la misión esencial de la Universidad, la cual se fundamenta en la docencia, la técnica y la cultura, dicha misión se encamina a los campos específicos de la Educación Física, el Deporte y la Recreación a través de las siguientes modalidades:

- Educación no formal: Cursos recreativos, de iniciación y práctica deportiva.
- Servicios académicos: Asesorías, consultorías, asistencia técnica, interventorías.
- Eventos de divulgación académica y cultural: Congresos, foros, diplomados, presentaciones académicas.
- Servicios docente-asistenciales: Atendiendo problemáticas específicas y concretas de la comunidad con programas de extensión solidaria.

De este que hacer institucional surge el “Programa “100% Familiar”, el cual tiene bajo su responsabilidad los cursos recreativos, de iniciación deportiva y de actividad física dirigida, ofrecidos en la sede Ciudadela Robledo y que son: Gimnasia de Mantenimiento, Gimnasia Gestantes, Estimulación Adecuada, Desarrollo Psicomotor, Fútbol, Recrearte, Acuajuegos, Mini Fútbol, Mini Baloncesto, Mini Voleibol, Balonmano, Patinaje, Edufines y Semillero de Fútbol. Las características y funcionamiento del Programa “100% Familiar” del Centro de Extensión del Instituto Universitario de Educación Física en la Universidad de Antioquia, han sido complementadas con otros estudios⁵ pero ninguno de ellos ha tenido un enfoque hacia la gestión de la calidad, a diferencia de otras

⁵ BOHORQUEZ, Ortiz, Carmen Elisa y SOTO, Aristizábal Camilo Andrés. Propuesta de un Sistema de Evaluación y Control de Gestión por medio de Indicadores para el Centro de Extensión del Instituto Universitario de Educación Física de la Universidad de Antioquia. Monografía 2005..

Dependencias Administrativas de la Universidad, como es el caso de la División de Deportes de la Dirección de Bienestar Universitario que cumple el mismo patrón de prestación de servicios a la comunidad, dependencia que ya ha adelantado el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9000:2000.

7. COMPONENTES:

7.1 LA NORMA ISO

7.1.1 Generalidades

El concepto de NORMA indica una serie de directrices, reglas o características que han sido definidas por consenso y aprobadas por un organismo reconocido, que permiten ser replicadas y de uso común.

La Normalización es sinónimo de organización la cual permite la unificación, la definición de especificaciones claras y una documentación simplificada de los procesos, procedimientos y registros que permiten así mismo, optimizar recursos, mejorar el monitoreo y seguimiento y la evaluación de resultados.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. Los comités técnicos miembros de la ISO se encargan por lo general de la elaboración de normas internacionales, dichos comités, interesados por un tema particular, tienen el derecho de formar parte del comité técnico creado para este efecto. Las organizaciones internacionales, tanto gubernamentales como no gubernamentales, relacionadas con la ISO, participan igualmente en estos trabajos. La ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI) en lo relativo a la normalización electrotécnica.

La publicación en 1987 de las Normas Internacionales de la serie ISO 9000 obedeció a exigencias básicas de los programas genéricos de gestión de calidad, éstas normas están redactadas en términos genéricos y son igualmente aplicables

a empresas de servicios en las relaciones entre comprador y vendedor. Esta última aplicación implicaba para las empresas la posibilidad de evaluaciones múltiples y, en cierto número de países, la práctica de confiar la evaluación de sistemas de calidad de proveedores a organismos terceros, lo cual se ha desarrollado rápidamente.

En general la serie de Normas NTC ISO 9000 de sistemas de calidad pueden dividirse en: Las NTC ISO 9000, NTC ISO 9004, que dan las guías a las organizaciones para propósitos administrativos y la NTC ISO 9001, que es usada para propósitos externos del sistema de calidad en situaciones contractuales.

7.1.2 La norma ISO 9000:2000

Esta norma internacional establece los fundamentos, términos y definiciones necesarios para la aplicación de Sistemas de Gestión de Calidad, permitiendo manejar criterios unificados e internacionales.

ISO 9000 es capaz de proveer beneficios en la administración de la calidad a cualquier organización de cualquier tamaño, pública o privada, sin tener que dictar "el cómo" la compañía debe ser conducida, al facilitar la descripción de los requerimientos que deben de ser cumplidos.

Tan sólo con cumplir con los estándares ISO 9000 se obtiene la certificación de una organización para ser proveedor potencial de compañías que demandan conformación estricta a los requerimientos especificados. Estos estándares poco a poco han sido aceptados mundialmente como el comparativo o Benchmark de todos los sistemas de calidad.

Como resultado final, se ha simplificado y reducido la anterior familia de normas ISO 9000 a las normas ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004, que conjuntamente con la ISO 19011 «Directrices para Auditorias de Sistemas de la Calidad y Sistemas de Gestión Ambiental», conforman un conjunto integrado que permite obtener el máximo beneficio.

7.2 ADMINISTRACIÓN DEPORTIVA

Para referirnos a la Administración Deportiva, es fundamental tener un concepto claro de lo que significa la administración en si misma y por ello, este trabajo se apoya en la siguiente definición de Chiavenato: "Administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz"⁶. Aunque existen otras propuestas y definiciones de administración, este autor articula diferentes teorías que permiten un alcance más riguroso y pueden asociarse en mejor forma con los procesos de gestión de calidad.

La Administración Deportiva permite el desarrollo y aplicación de todos estos fundamentos en el manejo de proyectos y programas relacionados con la actividad física, el deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre en diferentes instituciones de carácter público o privado y, en este caso particular, es una herramienta para el mejoramiento continuo.

⁶ Chiavenato, Idalberto. Administración en los nuevos tiempos. Mc Graw-Hill, Bogotá, 2002.

7.3 CALIDAD

Teniendo en cuenta que desde la Constitución Política de Colombia, en el Artículo 209 se establece que: “La función administrativa estará al servicio de los intereses generales”⁷, se determinó como un factor estratégico la calidad, cuyo objetivo es dar cumplimiento a este precepto, entendiéndose que la calidad es una filosofía de trabajo que consiste en satisfacer permanentemente las necesidades y expectativas de los usuarios, y que se mide por el nivel de satisfacción del cliente, que aspira a recibir el bien o servicio en condiciones favorables de costos y oportunidades..

7.3.1 La gestión de la calidad

El objeto de la gestión de la calidad es la identificación y satisfacción de las necesidades y expectativas reales o potenciales de los clientes o usuarios, que son un tipo de requisito, con respecto a productos o servicios que tienen unas especificaciones técnicas y son otro tipo de requisito, para establecer características de calidad desde lo objetivo y lo subjetivo.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un mecanismo organizacional que permite establecer políticas y objetivos en función del mejoramiento continuo en lo relacionado con la calidad; para implementar éste se requiere del impulso decidido de la dirección. En dicho proceso, es imprescindible la información generada por las diferentes fuentes y medios, propios de la infraestructura de información que posee la organización. Es la alta dirección de la empresa la primera que ha de sensibilizarse, motivarse, convencerse y decidirse a realizar los cambios necesarios en materia de política en la organización. También es indispensable que todos en la organización, desde la alta dirección hasta el personal operativo, se identifiquen con gestión de la calidad. El cambio en la filosofía de la gestión

⁷ Constitución Política de Colombia, 1991, Artículo 209.

implica el paso de los requisitos del cliente al primer nivel de importancia, entre los considerados, al momento de diseñar o planear, fabricar o desarrollar y vender o prestar los productos y servicios.

Sin información de calidad, sin los datos o los conocimientos necesarios, es imposible gestionar calidad. Como la gestión de la calidad busca una mejora continua a nivel de toda la organización, es fácil comprender la importancia de la información para todos los involucrados. El suministro de la información, con una fuerte acción formativa, se realizará en diferentes áreas, entre las que se identifican los principios que orientarán la gestión y la operatividad de la organización, la necesidad del proceso, debido a su contribución al desarrollo y la competitividad de la organización, los procesos diseñados para controlar la calidad en la organización, la implantación, evaluación y seguimiento de los procesos.

La introducción de las ideas y principios de la gerencia de calidad provocó una revolución en la filosofía de la administración. Ella incluye la planificación estratégica, la asignación de recursos, las operaciones y las evaluaciones relativas a la calidad. Su práctica está dirigida a diseñar y generar servicios y productos siempre satisfactorios para el cliente. La aplicación de la gestión de calidad, de sus parámetros evaluativos y de sus exigencias debe realizarse de forma global y no fragmentada, si se entiende que la calidad es una resultante integradora de la gestión de la información y del conocimiento, de los negocios/actividades de la organización, de las funciones, y en general, de todos sus integrantes.

7.3.2 Principios de la gestión de la calidad

La gestión de la calidad, se basa en ocho principios que constituyen la base de la familia de Normas ISO 9000:2000⁸ , desarrollados con la intención de que la alta

⁸ NTC ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

dirección de las empresas lidere la organización hacia un mejor desempeño; ellos son:

- Enfoque al cliente: Las { HYPERLINK "http://www.monografias.com/trabajos6/napro/napro.shtml" } dependen de sus { HYPERLINK "http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml" } y por lo tanto deberían comprender las necesidades presentes y futuras de los clientes, cumplir con sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y { HYPERLINK "http://www.monografias.com/trabajos15/direccion/direccion.shtml" } de { HYPERLINK "http://www.monografias.com/trabajos6/napro/napro.shtml" }. Ellos deben crear y mantener un { HYPERLINK "http://www.monografias.com/trabajos15/medio-ambiente-venezuela/medio-ambiente-venezuela.shtml" } interno, en el cual el { HYPERLINK "http://www.monografias.com/trabajos11/fuper/fuper.shtml" } pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los { HYPERLINK "http://www.monografias.com/trabajos16/objetivos-educacion/objetivos-educacion.shtml" } de { HYPERLINK "http://www.monografias.com/trabajos6/napro/napro.shtml" }.
- Participación de todo el personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- Enfoque basado en procesos: Para que una organización funciones de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

- Enfoque del sistema hacia la gestión: Se busca identificar, entender y gestionar un sistema de { HYPERLINK "http://www.monografias.com/trabajos14/administ-procesos/administ-procesos.shtml" \l "PROCE" } interrelacionados para un objeto dado, lo cual mejora la { HYPERLINK "http://www.monografias.com/trabajos11/veref/veref.shtml" } y la { HYPERLINK "http://www.monografias.com/trabajos11/veref/veref.shtml" } de una organización.

- Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
- Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.
- Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
- Fijar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
- Instaurar los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Fijar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- Implantar y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- Una organización que adopte este enfoque genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos y

proporciona una base para la mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización.

- La mejora continua: el objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Las acciones destinadas a la mejora continua son el análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora; el establecimiento de los objetivos para la mejora; la búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos; la evaluación de dichas soluciones y de su selección; la implementación de la solución seleccionada; la medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos; la formalización de los cambios.
- La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser el { [HYPERLINK "http://www.monografias.com/trabajos16/objetivos-educacion/objetivos-educacion.shtml"](http://www.monografias.com/trabajos16/objetivos-educacion/objetivos-educacion.shtml) } permanente de la organización.
- Enfoque { [HYPERLINK "http://www.monografias.com/trabajos16/objetivos-educacion/objetivos-educacion.shtml"](http://www.monografias.com/trabajos16/objetivos-educacion/objetivos-educacion.shtml) } hacia la toma de decisiones: las decisiones efectivas se basan en el { [HYPERLINK "http://www.monografias.com/trabajos11/metodos/metods.shtml"](http://www.monografias.com/trabajos11/metodos/metods.shtml) \ "ANALIT" } de { [HYPERLINK "http://www.monografias.com/trabajos11/basda/basda.shtml"](http://www.monografias.com/trabajos11/basda/basda.shtml) } y en la { [HYPERLINK "http://www.monografias.com/trabajos7/sisinf/sisinf.shtml"](http://www.monografias.com/trabajos7/sisinf/sisinf.shtml) }.
- Relaciones mutuamente benéficas con el proveedor: una organización y sus { [HYPERLINK "http://www.monografias.com/trabajos6/lacali/lacali.shtml"](http://www.monografias.com/trabajos6/lacali/lacali.shtml) \ "influencia" } son independientes y una relación mutuamente benéfica

intensifica la capacidad de ambos para crear { HYPERLINK "http://www.monografias.com/trabajos14/nuevmicro/nuevmicro.shtml" }.

- La aplicación exitosa de ellos genera significativos beneficios para las partes interesadas, como son la mejora en la rentabilidad, la creación de valor y el incremento de la estabilidad.

7.3.3 Los Procesos

Entre las acciones para el desarrollo racional de la gestión institucional las entidades deben identificar sus procesos institucionales, de tal manera que la gestión de las diferentes dependencias de la organización se desarrolle articuladamente en torno a dichos procesos, los cuales deberán ser racionalizados de ser necesario. Por ello la gestión por procesos se convierte en un elemento estratégico y dinamizador de análisis, diseño y documentación de cada una de las actividades o grupo de actividades que se llevan a cabo en una serie de etapas, con el propósito de producir un resultado o un grupo coherente de resultados específicos.

Como parte del proceso, el procedimiento es la forma como este se lleva a cabo y puede documentarse para tener un registro más claro, descriptivo y organizado del desarrollo de cada actividad.

Frecuentemente el resultado de un proceso forma directamente la entrada del siguiente proceso. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones entre estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque a procesos”. Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del propio sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. Un enfoque de este tipo, cuando se

utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de: a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos, b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, c) la obtención de resultados de desempeño y eficacia de los procesos, y d) la mejora continua de los procesos con base a mediciones objetivas.

Durante muchos años, casi todas las organizaciones empresariales se han organizado verticalmente, por funciones. Actualmente, la organización por procesos permite prestar más atención la satisfacción del cliente, mediante una gestión integral eficaz y eficiente: se produce la transición del sistema de gestión funcional al sistema de gestión por procesos.

La circunstancia de la gestión de la calidad es la configuración del proceso donde se identifica y transforma el objeto de la gestión de la calidad y donde además se resuelve el problema. Constituye el escenario donde se ejecuta el proceso de la gestión de la calidad formado por parte del entorno organizacional en interrelación con el nivel estratégico interno, el cual a su vez se interrelaciona con los procesos a nivel operativo. En esencia la circunstancia del proceso de la gestión de la calidad se manifiesta como un sistema abierto de procesos de naturaleza dinámica de una alta complejidad, formado por los procesos según el ciclo de vida de un producto en interrelación con el proceso de gestión estratégica de la calidad.

7.3.4 La Documentación

La documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Su utilización contribuye a lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad; proveer la formación apropiada; la repetibilidad y la trazabilidad; proporcionar evidencias objetivas, y evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

7.3.4.1 Tipos de Documentos Utilizados:

- Manuales de calidad: que son documentos que proporcionan información coherente, interna y extensamente, acerca del sistema de gestión de la calidad de la organización.
- Planes de la calidad: documentos que describen cómo se aplica el sistema de gestión de la calidad a un producto, proyecto o contrato específico.
- Especificaciones: documentos que establecen requisitos.
- Guías: documentos que establecen recomendaciones o sugerencias.
- Documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente; tales documentos pueden incluir procedimientos documentados, instrucciones de trabajo y planos.

Cada organización determina la extensión de la documentación requerida y los medios a utilizar. Esto depende de factores tales como el tipo y el tamaño de la organización, la complejidad e interacción de los procesos, la complejidad de los productos, los requisitos de los clientes, los requisitos reglamentarios que sean aplicables, la competencia demostrada del personal y el grado en que sea necesario demostrar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

7.3.5 Beneficios de los sistemas de gestión de la calidad

Los beneficios tangibles de los sistemas de gestión de la calidad incluyen:

- Mejor diseño o planeación del producto o servicio.
- Mejor calidad del producto o servicio.
- Reducción de desechos, rectificaciones, reprocesos y quejas de los clientes.
- Optimización del recurso humano, máquinas o equipos y materiales e insumos, con el resultado de una mayor productividad.
- Eliminación de cuellos de botella en la producción o desarrollo de actividades y creación de un clima de trabajo distendido, lo que conduce a unas buenas relaciones humanas.
- Creación de una conciencia respecto a la calidad y mayor satisfacción de los empleados en el trabajo, mejorando la cultura de la calidad de la empresa.
- Mejora de la confianza, imagen y credibilidad entre los clientes.

7.4 MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

El Programa “100% Familiar” del Centro de Extensión del Instituto Universitario de Educación Física está articulado al Plan de Acción 2005 – 2007 del Instituto Universitario de Educación Física de la Universidad de Antioquia, tanto en su misión y visión, que se definen aquí textualmente:

- **MISIÓN:**

“El Instituto de Educación física es una dependencia académico-administrativa de la Universidad de Antioquia que, acorde con su misión, forma personas en el campo de la motricidad para contribuir al desarrollo humano y social, fundamentándose en principios pedagógicos que orientan la docencia, la investigación y la extensión por medio de un currículo que atiende problemas relacionados con las expresiones motrices, la calidad de vida y la construcción social.”⁹

- **VISIÓN**

“El Instituto Universitario de Educación Física tiene el reto de constituirse en un centro de formación de profesionales de la Motricidad, reconocido internacionalmente por la competitividad y calidad de sus egresado, por la excelencia de su desarrollo académico, tecnológico, investigativo y científico, con puertas abiertas a todos los grupos sociales en diferentes ámbitos geográficos, y con la capacidad de innovar para propiciar e mejoramiento continuo y el bienestar de los integrantes de su comunidad”¹⁰.

⁹ Universidad de Antioquia. Instituto Universitario de Educación Física. Plan de Acción 2005-2007. p. 15.

¹⁰ Ibid, p.15

Entre los objetivos generales de este Plan de Acción también se destaca: “Desarrollar programas que propicien el fortalecimiento de la cobertura académica y de los servicios de extensión, impactando las diferentes comunidades”¹¹.

Así mismo, el Programa “100% Familiar” del Centro de Extensión se apoya fundamentalmente en el Sistema Universitario de Extensión, como función social de la Universidad que señala entre otros puntos, que “el personal universitario tiene como responsabilidad prioritaria servir a los sectores más vulnerables de la sociedad con los instrumentos del conocimiento”¹² por lo cual las unidades académicas están obligadas a desarrollar programas, proyectos y actividades de extensión de naturaleza solidaria.

¹¹ Ibid, p. 18

¹² Sistema Universitario de Extensión. Acuerdo Superior 125 de 1997. p.13.

8. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Programa “100% Familiar” del Centro de Extensión del Instituto Universitario de Educación Física de la Universidad de Antioquia no cuenta en la actualidad con una información disponible que permita identificar los procesos y procedimientos documentados, por ende no se puede realizar un análisis permanente de la oferta y la demanda de los servicios que presta, de acuerdo con las necesidades y expectativas de la comunidad beneficiada, lo cual limita su estructura organizacional y no le permite un mejoramiento continuo, y nivel de competitividad y calidad con otras instituciones que ofrecen los mismos servicios, por lo cual se deben desarrollar estrategias que posibiliten la libre competencia y así mismo, un reconocimiento como organización que se apoya en un Sistema de Gestión de la Calidad acorde a estándares internacionales.

9. OBJETIVOS

9.1. OBJETIVO GENERAL

Contribuir al mejoramiento de la calidad de los servicios que brinda el Centro de Extensión del Instituto de Educación Física de la Universidad de Antioquia en su Programa “100% Familiar” mediante el análisis e identificación de los procesos según los parámetros definidos por la Norma ISO 9000:2000.

9.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Medir el nivel de identificación de los usuarios como un factor determinante acorde con una estructura de calidad.
- Identificar los procesos directamente relacionados con la calidad, para facilitar la documentación de aquellos considerados críticos.
- Documentar un Manual de Calidad que sustente el desarrollo de un sistema de información permanente, funcional y comprensible e identifique los procesos y procedimientos que se desarrollan en el Centro de Extensión y su Programa “100% Familiar”.

10. METODOLOGÍA

Para lograr el objetivo general y los objetivos específicos propuestos en el presente trabajo se utilizó la siguiente metodología:

10.1. ETAPA DE DIAGNÓSTICO

Para la identificación de las características del Programa “100% Familiar” y su funcionamiento interno, se realizaron dos actividades mediante la aplicación de los respectivos instrumentos (Anexos 1 y 2) que fueron diseñados para tal efecto:

- Encuesta sobre la percepción del servicio en los usuarios del Programa 100% Familiar.
- Encuesta a los diferentes funcionarios sobre el programa.

10.2. ETAPA DE DISEÑO:

A partir del estudio realizado en la etapa de diagnóstico y de la revisión documental de los registros existentes, de la información establecida en el trabajo monográfico sobre indicadores (Bohórquez y Soto) y de los informes de gestión del Centro de Extensión, se plantean estrategias de mejoramiento y se estructura un primer borrador del Manual de calidad que incluye descriptores generales, mapa de procesos e identificación de procedimientos que articulen la dinámica del

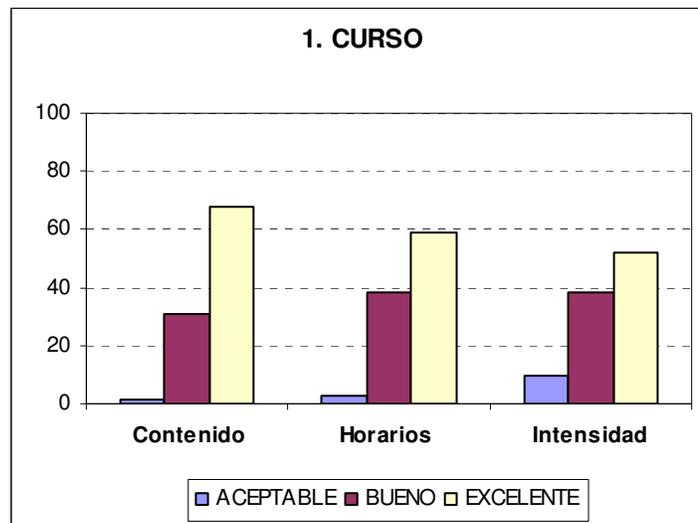
programa con los principios institucionales y con lo definido por la norma ISO 9000-2000.

Por tratarse de un ejercicio de carácter académico que solo involucra a los responsables del mismo y quienes están a cargo de la estructura organizacional, para una posible implementación el Programa 100% Familiar requerirá de actividades de capacitación, socialización, construcción colectiva y discusión que están por fuera del alcance del proyecto.

Metodológicamente es un trabajo que ha sido realizado desde una perspectiva descriptiva y explicativa, y se sustenta en una serie de conceptos que giran alrededor de fenómenos como la Gestión de calidad y la implementación exitosa de sistemas de mejoramiento continuo en una propuesta de acción organizacional orientada a sentar las bases necesarias para alcanzar y mantener con éxito un sistema de gestión de calidad en el Centro de Extensión del Instituto Universitario de Educación Física y su Programa "100% Familiar".

{ EMBED Word.Document.8 \s }

GRAFICO 1



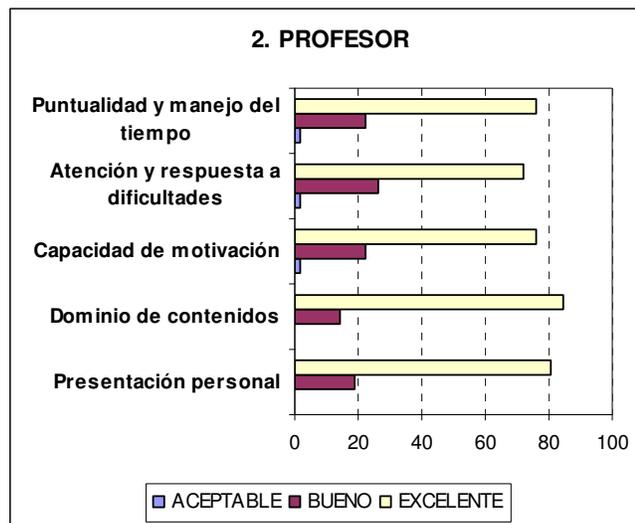
En cuanto al contenido de los cursos se asume que el 98% de la muestra valora el mismo en la escala bueno y excelente, lo cual refleja un nivel aceptable del producto, siendo en mayor escala la valoración de excelente en este caso (Ver Tabla 1, Gráfico 1). De igual forma otro de los indicadores como es el horario en el cual se oferta el producto indica en una proporción similar que estos tienen una buena estructura y alternativas a la hora de ser ofertados y posteriormente servidos. Sin embargo los usuarios encuestados resaltan en un 10% una valoración baja en cuanto a la intensidad en el desarrollo de los cursos, indicando en algunos casos que debían tener una mayor frecuencia o duración mayor de la sesión. El 90% restante valora este factor positivamente y en su mayoría en la escala más alta.

¿Los docentes que desarrollan los cursos?

TABLA 2. Percepción de los usuarios en relación al personal docente de desarrolla los cursos

2. PROFESOR	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
Presentación personal	1	22	94	117	0,85	18,80	80,34	100
Dominio de contenidos	1	17	99	117	0,85	14,53	84,62	100
Capacidad de motivación	2	26	89	117	1,71	22,22	76,07	100
Atención y respuesta a dificultades	2	31	84	117	1,71	26,50	71,79	100
Puntualidad y manejo del tiempo	2	26	89	117	1,71	22,22	76,07	100

GRAFICO 2



En este caso los productos dependen fundamentalmente del personal humano que ejecuta o desarrolla los mismos y se convierten en la imagen del programa para los usuarios que han adquirido este bien; uno de los parámetros evaluados

es la presentación personal, la cual refleja una imagen institucional del programa, a los cual el 99% de la población le da el valor de medio y alto del cual 80% lo valora como excelente en la escala más alta. Como es de considerar no sólo la imagen puede asegurar la calidad de un producto y se entra a evaluar la propiedad, el domino e idoneidad del personal que presta el servicio, a lo cual el 85% lo valora en la escala más alta o excelente, un 14% en la escala buena y sobre un 1% en la escala más baja., lo cual indica que existe una concordancia entre la imagen corporativa y el personal que presta o desarrolla el producto (Ver Tabla 2, Gráfico 2).

Por otro lado al ser un mecanismo de comunicación primario entre la administración y los usuarios se reconoce que existe una capacidad de motivar, de responder y atender a los usuarios al igual que el manejo del tiempo en el desarrollo de las actividades, en niveles similares cercanos al 98% de aceptación.

¿La infraestructura del programa 100% Familiar?

TABLA 3. Percepción de los usuarios en relación a las instalaciones y recursos donde se desarrolla el Programa 100% Familiar

3. INSTALACIONES Y RECURSOS	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
Espacio de práctica	9	49	59	117	7,69	41,88	50,43	100
Equipos y material didáctico	10	55	52	117	8,55	47,01	44,44	100
Parqueaderos	9	47	61	117	7,69	40,17	52,14	100
Cafeterías	37	40	40	117	31,62	34,19	34,19	100
Baños públicos	11	59	47	117	9,40	50,43	40,17	100
Aseo	11	61	45	117	9,40	52,14	38,46	100

GRAFICO 3



Para la mayoría de la población es muy importante encontrar las instalaciones en buen estado ya que allí los usuarios van a estar la mayoría del tiempo recibiendo

las clases, por ello al realizar la evaluación del ítem referente al aseo lo evaluaron como bueno (52%). Igualmente los usuarios evaluaron los servicios públicos, éste también hace relación a los camerinos, lo cual fue evaluado como bueno (50%). El parámetro referente a las cafeterías muestra un nivel muy bajo debido al servicio que se presta allí los fines de semana. Los espacios para las prácticas deportivas y los parqueaderos arrojan una evaluación excelente. En cuanto a los materiales e implementos deportivos la evaluación es buena (Ver Tabla 3, Gráfico 3).

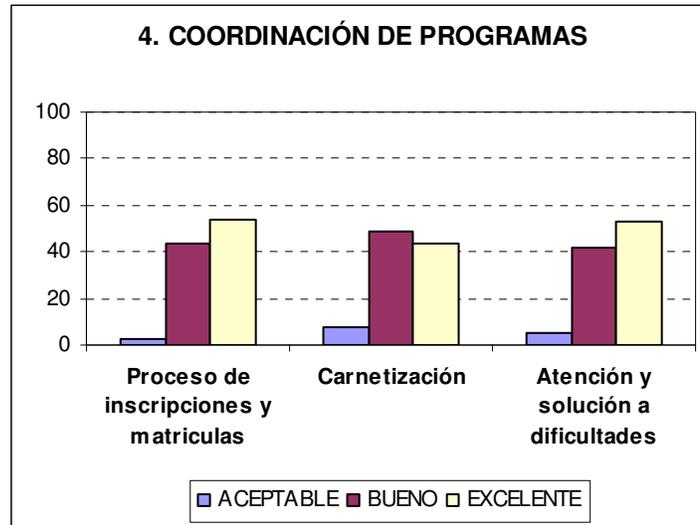
¿La percepción de la Coordinación del Programa 100% Familiar?

TABLA 4. Percepción de los usuarios en relación a la Coordinación del Programa 100% Familiar

4. COORDINACIÓN DE PROGRAMAS	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
Proceso de inscripciones y matriculas	3	51	63	117	2,56	43,59	53,85	100
Carnetización	9	57	51	117	7,69	48,72	43,59	100
Atención y solución a dificultades	6	49	62	117	5,13	41,88	52,99	100

En este caso, la evaluación del proceso de inscripciones y matriculas es excelente, esto se debe a que siempre hay personal en las oficinas atendiendo al usuario que llega solicitando información acerca de los cursos que ofrece el Programa 100% Familiar; derivándose de éste parámetro la alta calidad en la calificación en la atención y solución de dificultades que se le presentan a los usuarios, mostrando un buen sentido de pertenencia con este servicio (Ver Tabla 4, Gráfico 4).

GRAFICO 4

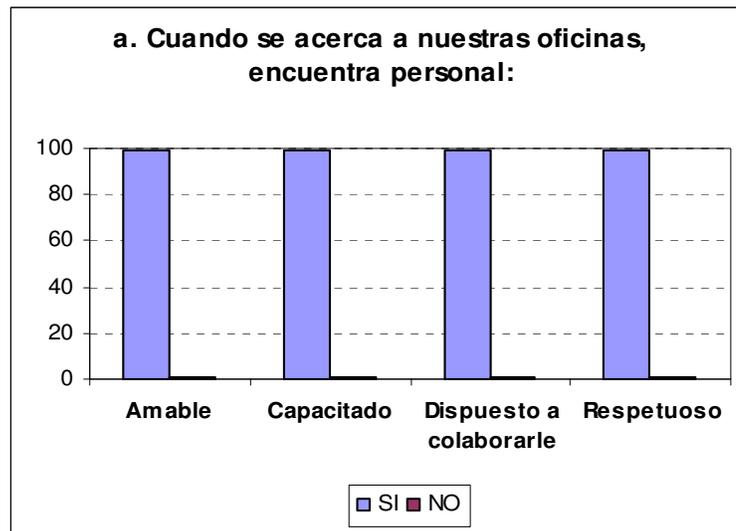


¿Cómo se valora la atención en la oficina?

TABLA 5. El nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la atención del personal humano del Programa 100% Familiar

a. Cuando se acerca a nuestras oficinas, encuentra personal:	SI	NO	TOTAL	SI	NO	TOTAL
Amable	116	1	117	99,15	0,85	100
Capacitado	116	1	117	99,15	0,85	100
Dispuesto a colaborarle	116	1	117	99,15	0,85	100
Respetuoso	116	1	117	99,15	0,85	100

GRAFICO 5

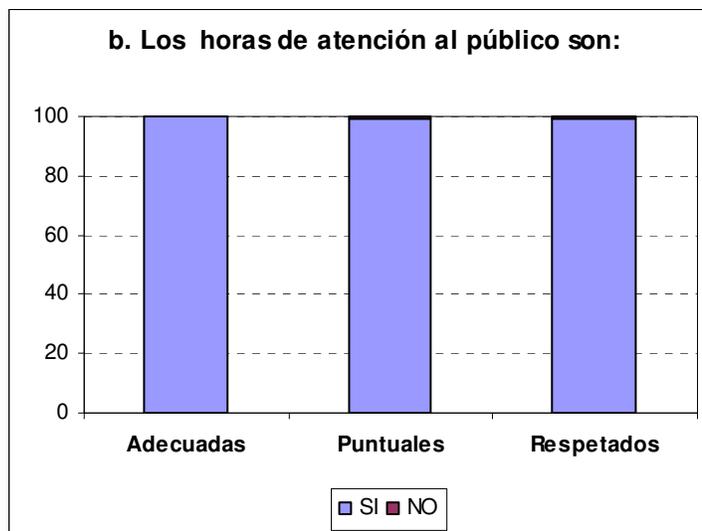


Como se puede observar en este gráfico la atención, en general, que se presta en la oficina encargada del Programa 100% Familiar es excelente, porque el personal que presta este servicio está capacitado cabalmente y sabe cada una de las funciones que debe desarrollar, lo cual da pie a que la población está recibiendo el trato que se merece (Ver Tabla 5, Gráfico 5).

TABLA 6. El nivel de satisfacción de los usuarios en relación al horario de atención del Programa 100% Familiar

b. Los horas de atención al público son:	SI	NO	TOTAL	SI	NO	TOTAL
Adecuadas	117	0	117	100,00	0,00	100
Puntuales	116	1	117	99,15	0,85	100
Respetados	116	1	117	99,15	0,85	100

GRAFICO 6

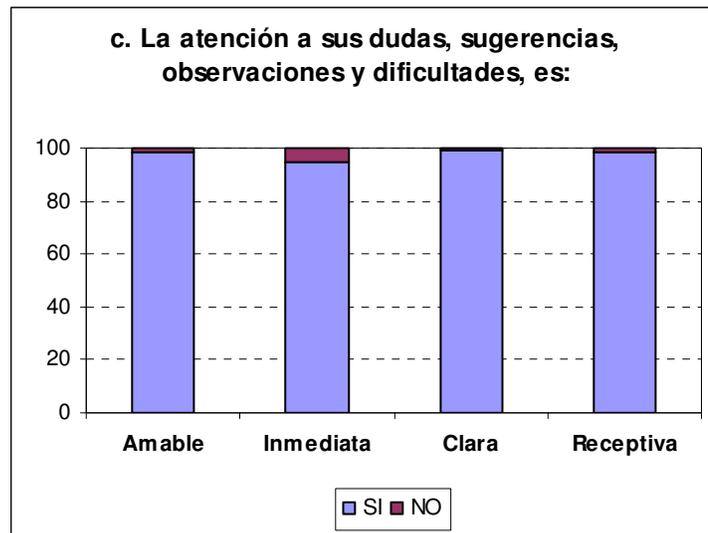


La mayoría de la población se siente satisfecha y se acomoda a estos horarios, ya que el propósito es que puedan acceder en cualquier momento de las 8 horas del día, a realizar la inscripción al curso que desea. (Ver Tabla 6, Gráfico 6).

TABLA 7. El nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la solución de inquietudes en el desarrollo del Programa 100% Familiar

c. La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades, es:	SI	NO	TOTAL	SI	NO	TOTAL
Amable	115	2	117	98,29	1,71	100
Inmediata	111	6	117	94,87	5,13	100
Clara	116	1	117	99,15	0,85	100
Receptiva	115	2	117	98,29	1,71	100

GRAFICO 7

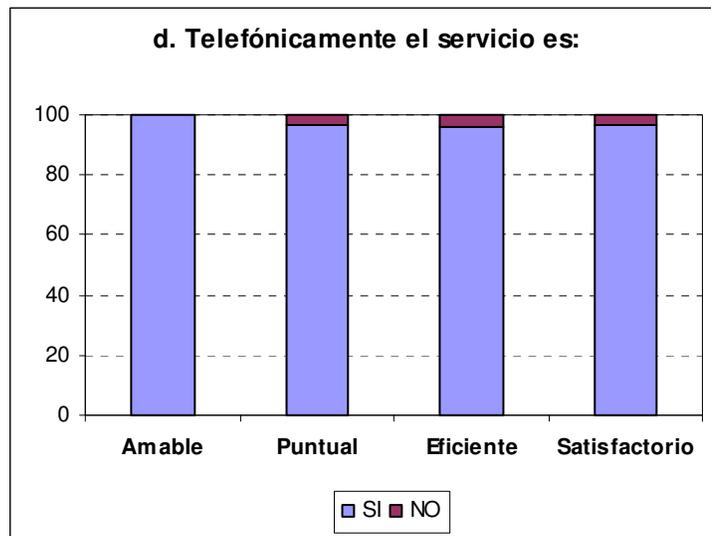


Identificar y desarrollar el programa después de encontrar que tiene un servicio que es estable. Referente a los problemas el usuario se siente satisfecho en un 100%, que funciona a pesar no tener una norma, por lo cual se hace necesario la construcción de un Manual de Calidad, que incluya la documentación e identificación de los procesos para dar solución a la no existencia física de la información del Programa 100% Familiar. (Ver Tabla 7, Gráfico 7)

TABLA 8. El nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio telefónico del Programa 100% Familiar

d. Telefónicamente el servicio es:	SI	NO	TOTAL	SI	NO	TOTAL
Amable	117	0	117	100,00	0,00	100
Puntual	113	4	117	96,58	3,42	100
Eficiente	112	5	117	95,73	4,27	100
Satisfactorio	113	4	117	96,58	3,42	100

GRAFICO 8



En cuanto a este parámetro podemos ver como la atención del servicio telefónicamente, del Programa 100% Familiar, es del 100% en amabilidad, puntualidad, eficiente y satisfactorio. (Ver Tabla 8, Gráfico 8).

¿Cumple el Programa 100% Familiar con sus expectativas?

TABLA 9. El nivel de satisfacción de los usuarios en relación al producto que adquiere del Programa 100% Familiar

	SI	NO	NR	TOTAL	SI	NO	NR	TOTAL
6.El programa a llenado las expectativas por las cuales usted se inscribió?	116	1	0	117	99,15	0,85	0,00	100

GRAFICO 9



El nivel de satisfacción de los usuarios es del 99%, lo cual vemos que cumple con las expectativas a cabalidad. (Ver Tabla 9, Gráfico 9).

11.1.2 La dinámica y percepción administrativa del Programa 100% Familiar:

Buscando identificar los procesos y procedimientos del programa desde sus propios integrantes, se realizó una encuesta (ver anexo 2) al 100% del recurso humano que facilita el desarrollo de las actividades del programa (jefe del Centro de Extensión, Coordinador del Programa, Auxiliares y Monitores Administrativos) encontrando los siguientes resultados:

- Sobre la necesidad de políticas de calidad, misión y visión propias del programa: El grupo administrativo y de apoyo operativo identifica la necesidad e importancia de tener políticas de calidad que permitan mejorar el funcionamiento del programa y que las mismas estén relacionadas o encaminadas a la misión y visión propia del Instituto.

- Sobre la identificación de los procesos pertenecientes al programa 100% familiar: En general para el personal administrativo no hay claridad en la identificación de los diferentes procesos pertinentes al Programa 100% Familiar y no existe un criterio de uniformidad en cuanto al conocimiento de estos; se identifica como proceso para la mayoría: matrícula, carnetización, evaluación de cursos y docentes, siendo cada uno de estos asociados a sus respectivos ejecutores. La inspección o control, la requisición de material, la publicidad y la inducción son procesos menos identificados.
- Sobre el responsable en la ejecución del proceso: En concordancia con la identificación de los procesos, los mismos son relacionados con el recurso humano responsable para el desarrollo de los mismos, siendo orientados en primera instancia al coordinador del programa, y continuando con el auxiliar administrativo y la secretaria; solo los procesos de toma de decisión administrativa son relacionados al Coordinador y al Jefe del Centro de Extensión.
- Sobre el conocimiento de los objetivos en el Plan de Desarrollo 2004-2007: El grupo administrativo desconoce la existencia o el contenido de los objetivos para el Programa 100% Familiar en el Plan de Desarrollo o el Centro de Extensión, evidenciando una estructura administrativa que no se enfoca en el cumplimiento de la misión y la visión del programa pese a la importancia que en aparte anteriores fue identificada como una necesidad.
- Sobre los procesos de documentación: En concordancia con la identificación de los procesos el personal que desarrolla y apoya la función administrativa identifica los procesos de documentación presentados en la entrevista, sólo en algunos casos se desconoce que exista una clasificación de documentos por cursos y programa y la existencia del diseño o desarrollo de un plan de mejoramiento al interior del programa.

- Sobre el conocimiento de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en el Programa 100% Familiar: En general el grupo administrativo reconoce la dinámica Institucional en la cual se desarrollan las actividades del programa 100% familiar, en tal sentido reconocen la necesidad y el interés de implementar un sistema de gestión de calidad al interior del programa.

11.1.3 Identificación y definición de la problemática principal.

Si bien la recolección de los insumos y el análisis de los mismos demarca la solidez y el posicionamiento de los servicios o del Programa 100% Familiar en la comunidad en general, es fundamental la generación de procesos y de procedimientos claramente documentados que den evidencia de la gestión permanente, la mejora continua y la competitividad.

11.2 ETAPA DE DISEÑO

A partir del análisis de las características del Programa “100% Familiar” del Centro de Extensión del Instituto Universitario de la Universidad de Antioquia, se elabora la siguiente propuesta de Manual de Calidad con base en las directrices de la Norma ISO 9000:2000, las características de los cursos y la normatividad vigente.

11.2.1 Manual de Calidad

TABLA 10 Contenidos del Manual de Calidad del Programa 100% Familiar

EL PROGRAMA “100% FAMILIAR” DEL CENTRO DE EXTENSIÓN DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO DE EDUCACIÓN FÍSICA
Misión, Visión, Principios y Objetivos
Organigrama del Centro de Extensión
Organigrama del Comité de Calidad
OBJETO Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Diseño y Desarrollo
Validación de los procesos de la prestación del servicio
Propiedad del Usuario
Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Política de calidad

Objetivos de calidad

Medición de los objetivos

PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Estructuración de los procesos

Interacción de los procesos

Responsabilidad de los procesos

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Responsabilidad autoridad y comunicación

Roles y cargos del S.G.C.

Comunicación interna

Revisión por la dirección

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Educación, formación, habilidades y experiencia

Toma de conciencia

Gestión de recursos físicos

Ambiente de trabajo

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Planeación de los servicios

Requisitos relacionados con los servicios

Comunicación con los usuarios

Compras

Prestación del servicio

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Satisfacción de los usuarios

Auditoría interna

Seguimiento y medición de los procesos y los servicios

Servicio no conforme

Análisis de datos

Mejora continua

Acción correctiva

Acción preventiva

NOTAS DE CAMBIO

11.2.2 El programa “100% familiar” del centro de extensión del instituto universitario de educación física

- **Misión:**

El Centro de Extensión del Instituto Universitario de Educación Física de la Universidad de Antioquia, busca a través de sus programas de extensión, integrar la docencia y la investigación, cumpliendo así con el mandato universitario de ofrecer a la comunidad, alternativas de coadyuvar a la solución de su problemática y a las satisfacción de sus necesidades, buscando siempre elevar la calidad de vida de la familia, célula principal de la sociedad.

- **Visión**

El Centro de Extensión y su Programa “100 Familiar” se proyectan para el año 2016 como una estrategia de gran impacto, en el desarrollo integral de la comunidad, a través de la actividad física y el deporte, por su calidad, liderazgo y capacidad para actuar como agente dinamizador del cambio, interrelacionando la extensión con los programas de pregrado, posgrado e investigación del Instituto

Universitario de Educación Física. Apoyados en la sólida formación integral de sus miembros y con una estructura administrativa acorde a sus necesidades de desarrollo y de gestión válidos en todo el mundo, el Centro de Extensión y su Programa “100% Familiar”, darán prioridad al desarrollo de valores y actitudes de los individuos que la conforman, garantizando así su proyección adecuada a la comunidad regional, nacional e internacional.

- **Principios**

Función social: servir a la comunidad en general.

Impacto y dinámica social: oferta de programas y de proyectos de extensión.

Responsabilidad benéfica: es prioridad servir a los sectores más vulnerables de la sociedad.

- **Objetivos Generales del Centro de Extensión**

Impactar el desarrollo humano integral de las comunidades que conforman el sector próximo a la Ciudadela Robledo, sede de los programas de extensión del Instituto, potencializando actividades concertadas, participativas y de consenso con la comunidad.

Aprovechar el entorno natural con que cuenta la Universidad y el sector, para establecer canales de comunicación que contribuyan al logro de la misión del centro de extensión.

- **Objetivos Específicos**

Promover acercamientos con la comunidad aplicando para ello técnicas de reconocida aplicación, los cuales permitan conocer los intereses de los vecinos del sector y de la comunidad en general de la zona noroccidental de la ciudad.

Valorar el trabajo desarrollado por el Centro de Extensión, midiendo en su interés, impacto y necesidades de las comunidades que conforman el entorno natural y habitacional del sector

Impactar el desarrollo integral en la comunidad, ofreciendo programas de reconocida valoración social, los cuales deben partir del interés compartido y posibilidades de la comunidad y la Universidad.

Desarrollar programas vinculando a profesores, estudiantes, egresados y comunidad del sector, ofreciendo una adecuada interrelación entre aspectos teóricos y prácticos que permitan el impacto y el engrandecimiento de la comunidad.

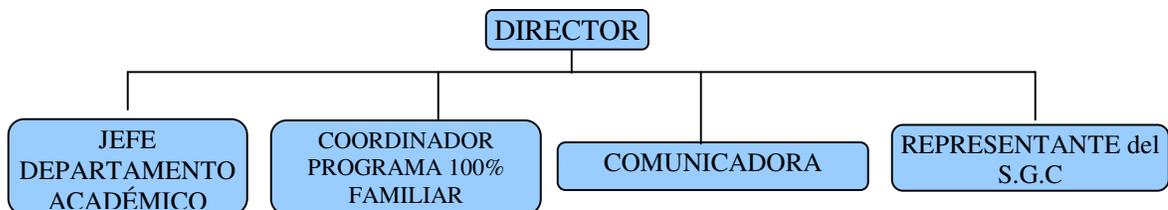
- **Organigrama del Centro de Extensión**

GRAFICO 10

{ SHAPE * MERGEFORMAT }

- **Organigrama del Comité de Calidad**

GRAFICO 11



El Gráfico 11 propone una estructura virtual ISO que permitirá la definición y la creación del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.) en el Programa “100% Familiar” del Centro de Extensión del Instituto Universitario de Educación Física de la Universidad de Antioquia, la cual será denominada Comité de Calidad.

11.2.3 Objeto y alcance del sistema de gestión de la calidad

El producto entendido como el desarrollo de las actividades o cursos ofrecidos son el eje central del Programa “100% Familiar” e interactúan con los procesos de DIRECCIONAMIENTO DE LA CALIDAD y de SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS.

El presente Manual define la Política y los Objetivos de Calidad, del Programa “100% Familiar”, y la estructura del Sistema Gestión de la Calidad.

Esta propuesta sistémica ha sido elaborada según los requisitos de la Norma ISO 9000:2000 (Segunda actualización), que establece los requisitos para que una organización implemente, mantenga y mejore continuamente su sistema de calidad. Algunos requisitos de la norma se han excluido por las siguientes razones:

- **Diseño y Desarrollo:** Este elemento de la norma “no aplica” para el Programa 100% Familiar debido a que los nuevos servicios se desarrollan por medio de un Procedimiento para la Planeación y Programación de Actividades.
- **Validación de los procesos de la prestación del servicio:** El Programa 100% Familiar puede evaluar permanentemente sus servicios, razón por la cual este requisito de la norma no aplica. Esta evaluación puede documentarse en un Procedimiento para el Seguimiento y la Medición

- **Propiedad del usuario:** El programa no hace uso de bienes suministrados por el usuario, diferentes a la información y requisitos necesarios para la prestación del servicio.
- **Control de los dispositivos de seguimiento y de medición:** Los cursos del Programa 100% Familiar no requieren equipos de medición que necesiten ser calibrados, ajustarse o verificarse a intervalos especificados para su normal desarrollo.

11.2.3.1 Términos y definiciones

Para el propósito de este Manual, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma NTC-ISO 9000:2000 y en el glosario del proyecto.

11.2.3.2 Descripción del sistema de gestión de calidad

- **Política de Calidad:** Apoyados en la Misión, los Principios y Valores de la Institución, se propone una Política de Calidad que evidencie el compromiso con el Sistema de Gestión y el interés por satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios, y es la siguiente:

En la búsqueda constante por brindar mejores servicios y mantener el liderazgo y la competitividad institucional, el Programa 100% Familiar desarrolla el Sistema de Gestión de Calidad en su compromiso con el mejoramiento continuo y la satisfacción de los usuarios, generando un espacio para la formación a través del deporte, la recreación y la actividad física en el marco de la extensión universitaria, cumpliendo con parámetros de calidad internacionales y con los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la organización.

- **Objetivos de Calidad:** En concordancia con la Política de Calidad propuesta, que evidencia el compromiso con el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad para una mayor satisfacción de los usuarios, el Programa 100% Familiar del Instituto Universitario de Educación Física de la Universidad de Antioquia ha formulado los siguientes Objetivos de Calidad; objetivos que se articulan con los propios del Plan de Acción 2005 - 2007 del Instituto y el Plan de Desarrollo de la Universidad, sector estratégico 2 "Desarrollo del talento humano y del bienestar universitario", y el sector estratégico 3 "Proyección de la Universidad a la comunidad nacional e internacional"

- **Objetivo General:** Contribuir a la formación integral de las comunidades que conforman el sector próximo a la Ciudadela Robledo, sede del Programa 100% Familiar, a través de cursos de extensión en diferentes disciplinas deportivas y actividades recreativas, que estén debidamente estructurados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Objetivos Específicos:**
 - Satisfacer en forma lógica, adecuada y coherente las expectativas y necesidades de los usuarios con respecto a los cursos que ofrece el programa 100% Familiar.

 - Ampliar el número de usuarios atendidos por el programa en sus diferentes cursos.

 - Certificar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad bajo Normas ISO 9000:2000

- Definir parámetros para el mejoramiento continuo de los servicios que brinda el Programa “100% familiar”
- **Medición de los Objetivos** : El Programa 100% Familiar debe realizar seguimiento a los Objetivos de Calidad por medio del cumplimiento de un Plan de Acción que, en concordancia con el Plan de Acción Institucional, da cumplimiento a unos objetivos trazados mediante la aplicación de indicadores a los cuales se les realiza seguimiento trimestral y así mismo, con el seguimiento efectuado a los indicadores de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, que pueden ser:

COBERTURA:

- Numero de usuarios inscritos/ No. de Usuarios esperados *100
- Número de usuarios actuales/ No. de Usuarios periodo anterior *100

CUMPLIMIENTO

- Actividades realizadas/ Actividades programadas *100

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

- Calificación promedio dada a los cursos en la encuesta de medición.
- No. usuarios que concluyen el curso/ No. de usuarios inscritos *100
- No. de quejas y reclamos presentados en el periodo actual/ No. de quejas y reclamos presentados en el periodo anterior * 100

CERTIFICACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SGC

- No. de funcionarios capacitados en la Norma/ No. de funcionarios existentes * 100.
- No. de procesos y procedimientos documentados/ No. de procesos y procedimientos existentes *100
- Resultados de las auditorias internas.
- Resultado de la auditoria de certificación.

MEJORAMIENTO CONTINUO

- No. acciones correctivas ejecutadas/ No. de No Conformidades (Incumplimiento a los requisitos definidos por la norma ISO, por ley o por la institución) encontradas en las auditorias internas y de certificación.
- No. de quejas y reclamos solucionados/ No. de quejas y reclamos presentados en el periodo.
- No. de acciones de mejora realizadas efectivamente/ No. de acciones de mejora propuestas.

11.2.3.3 Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

En procura de alcanzar una cultura de la calidad, el Programa 100% Familiar debe establecer, documentar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.), para el mejoramiento continuo de su proceso misional que es la formación, el cual interactúa con los procesos de Direccionamiento de la Calidad (que incluye las actividades de apoyo) y de Seguimiento, Medición y Análisis como herramienta para la mejora continua.

El Gráfico 12 y Tablas 11 y 12 muestran las relaciones entre los procesos del S.G.C. y los elementos que los componen, sus entradas (insumos y sus proveedores) y salidas (servicios y sus usuarios).

GRAFICO 12

{ SHAPE * MERGEFORMAT }

Es así como se muestran gráficamente los tres procesos que se desarrollan en el Programa 100% familiar: Formación, que es la razón misma del programa o el proceso misional, Direccionamiento de la Calidad como proceso estratégico que incluye todas las actividades de apoyo, y Medición y Análisis como el proceso que permite el mejoramiento continuo.

La siguiente tabla muestra la conformación de los tres procesos:

TABLA 11- Estructuración de los procesos

PROCESO MISIONAL	PROCESO ESTRATÉGICO	PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO
FORMACIÓN	DIRECCIONAMIENTO DE LA CALIDAD	MEDICIÓN Y ANÁLISIS

<ul style="list-style-type: none"> -Identificación de la demanda de Servicios -Desarrollo de los cursos -Satisfacción de usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> -Política de Calidad -Objetivos de Calidad -Planes del S.G.C (Actividades del sistema, implementación del S.G.C, planes pedagógicos, de capacitación y entrenamiento) -Mapa de procesos -Estructura documental -Matriz de comunicaciones -Informe de revisión del S.G.C. -Responsabilidad y autoridad para el Sistema de Gestión de la Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> -Indicadores de proceso -Evaluación de las actividades de formación -Identificación de no conformidades -Información para la Revisión por la Dirección -Información para la Planeación del Sistema de Gestión de la Calidad -Informe de auditoría interna -Seguimiento y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad -Aplicación de acciones correctivas y preventivas -Acciones de mejora
	ACTIVIDADES DE APOYO	
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de los recursos Divulgación e información 	

TABLA 12- Interacción de Procesos

PROCESO MISIONAL	FORMACIÓN
OBJETIVO DEL PROCESO:	<p>Contribuir a la formación integral de las comunidades que conforman el sector próximo a la Ciudadela Robledo, sede del Programa 100% Familiar, a través de cursos de extensión en diferentes disciplinas deportivas y actividades recreativas,</p>

	que estén debidamente estructurados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.		
PROCESO ESTRATÉGICO	DIRECCIONAMIENTO DE LA CALIDAD		
PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS		
SECUENCIA DE ACTIVIDADES (PHVA):	PROCESO AL QUE PERTENECE		
Planeación del Programa	Direccionamiento		
Gestión de los recursos	Direccionamiento		
Programación de Actividades	Formación		
Divulgación e información	Direccionamiento		
Inscripción de usuarios	Formación		
Desarrollo de los cursos	Formación		
Seguimiento a los usuarios	Seguimiento, Medición y Análisis		
Encuesta de satisfacción	Seguimiento, Medición y Análisis		
Evaluación del curso	Seguimiento, Medición y Análisis		
Análisis de datos	Seguimiento, Medición y Análisis		
INTERACCION DE PROCESOS			
QUIEN SUMINISTRA	ENTRADAS	SALIDAS	QUIEN RECIBE
DIRECCIONAMIENTO	Planeación del Programa	Planes de trabajo generales y específicos	FORMACIÓN
DIRECCIONAMIENTO	Gestión de los Recursos	Contratos, Materiales y	FORMACIÓN

		Suministros, Adecuación y Mantenimiento de Escenarios, Material Impreso.	
DIRECCIONAMIENTO	Programación de Actividades	Cronograma de actividades	FORMACIÓN Y SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS
DIRECCIONAMIENTO	Divulgación e información	Información general y específica	FORMACIÓN
FORMACIÓN	Inscripción de usuarios	Listados de usuarios inscritos	DIRECCIONAMIENTO Y SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS
FORMACIÓN	Desarrollo de los cursos	Información, contenidos y actividades	DIRECCIONAMIENTO Y SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS
SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Encuesta de satisfacción	Resultados encuesta de satisfacción	DIRECCIONAMIENTO Y FORMACIÓN
SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Evaluación del curso	Logros obtenidos en la actividad	DIRECCIONAMIENTO Y FORMACIÓN
DIRECCIONAMIENTO	Informes consolidados	Insumos para la planeación	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS Y FORMACIÓN
DIRECCIONAMIENTO	Informes consolidados	Insumos para la planeación	FORMACIÓN Y SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS.

--

El Programa “100% Familiar” debe definir los criterios e identificar los métodos necesarios para hacer operativos sus procesos, con un seguimiento y control eficaz y eficiente, diseñando para ello unos procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad y de igual forma, precisando los recursos humanos y físicos necesarios para la prestación del servicio.

De igual forma, cada proceso deberá tener asignado un responsable, así:

TABLA 13. Responsabilidad en los procesos

PROCESO	RESPONSABLE
FORMACIÓN	Coordinador del Programa
DIRECCIONAMIENTO	Director del Instituto
SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Coordinador Centro de Extensión

11.2.4 Responsabilidad de la Dirección

Para el Sistema de Gestión de la Calidad del Programa 100% Familiar, la alta dirección es el Director del Instituto. Como Representante de Calidad puede asignarse al Coordinador del Centro de Extensión y como Asistente del Director puede actuar el Jefe del Departamento Académico.

La alta dirección evidencia su compromiso por medio de la identificación de los requisitos del usuario y el seguimiento a su cumplimiento, el establecimiento de la Política de Calidad, la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, la definición de responsabilidades y autoridades para el Sistema y la revisión del mismo.

- **Responsabilidad, autoridad y comunicación:** El Programa 100% Familiar identifica las siguientes responsabilidades y autoridades en el S.G.C.:

- **Director del Instituto de Educación Física**

Responsabilidades

1. Definir y comunicar oportunamente la responsabilidad y autoridad que tienen los funcionarios del Centro de Extensión con el Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.), así como la política y objetivos de calidad y la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los usuarios, como los legales y reglamentarios en los cursos brindados.
2. Asegurar que los procesos y servicios, cumplan los lineamientos definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad
3. Gestionar los recursos humanos, la infraestructura y ambientes de trabajo necesarios y suficientes para cumplir con los requisitos del cliente.
4. Brindar una plataforma adecuada para el trabajo en equipo.
5. Definir los lineamientos y directrices para el sistema de gestión de la calidad.
6. Proponer modificaciones a la documentación del S.G.C. a la Política y Objetivos de Calidad
7. Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad en función de su continua consistencia, adecuación y eficacia.
8. Dirigir el Comité de Calidad y asistir a todas las reuniones donde se requiera su presencia para el establecimiento, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
9. Seguir los lineamientos y directrices planteados por la Administración de la Universidad de Antioquia y/o el Asesor del Grupo Regional ISO.

Autoridad:

1. Designar al Representante de Calidad para el Sistema de Gestión de Calidad.
2. Aprobar los procedimientos del S.G.C. sometidos a su consideración y el Manual de Calidad.
3. Definir las acciones a tomar como resultado de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección, incluyendo la definición de los responsables, plazos y recursos para que esas acciones se ejecuten.

- **Representante de Calidad**

Responsabilidades

1. Representar a El Programa 100% Familiar en todas las relaciones con las partes externas en asuntos referidos con el Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
4. Realizar seguimiento a la implementación de acciones correctivas y preventivas generadas al Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Velar por el funcionamiento y actualización de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad
6. Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del usuario, en todos los niveles de la organización.
7. Las demás que se encuentran definidas en los procedimientos

Autoridad

Se encuentran definidas en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Asistente de la Dirección**

Responsabilidades

1. Sustituir a la Dirección de Bienestar en todas las relaciones con las partes externas en asuntos referidos con el Sistema de Gestión de la Calidad, cuando sea autorizada por la Dirección.
2. Seguir los lineamientos y directrices planteados por la Dirección.
3. Asistir a todas las reuniones donde se requiera su presencia para el establecimiento, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Autoridad

Dirigir el Comité de Calidad cuando la Dirección así lo requiera y asistir a todas las reuniones donde se solicite su presencia para el establecimiento, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Comité de Calidad**

Responsabilidades

1. Determinar las directrices necesarias y suficientes para un adecuado establecimiento, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Velar por el establecimiento, la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Verificar el cumplimiento de la Política de Calidad y de los Objetivos de Calidad.
4. Desarrollar las actividades del procedimiento de revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad de la Programa 100% Familiar
5. Las demás que se encuentran definidas en los procedimientos

Autoridad

Las definidas en los procedimientos.

- **Funcionarios del Centro de Extensión y el Instituto Universitario de Educación Física**

Responsabilidades

1. Desarrollar y ejecutar todas las actividades asignadas por el Comité de Calidad de la Dirección

2. Participar en todas las reuniones que sea solicitado para el establecimiento e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Brindar la mayor objetividad posible para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad de la Programa 100% Familiar .
4. Seguir los lineamientos y directrices planteados por el Comité de Calidad de la Dirección
5. Desarrollar y aplicar los procedimientos conforme a los Objetivos de Calidad del proceso en el que intervienen y actuar de acuerdo con los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados con sus actividades
6. Identificar e iniciar acciones para prevenir la ocurrencia de una no conformidad relacionada con los procesos o servicios a su cargo y participar en la solución de las mismas.
7. Identificar y reportar de manera oportuna a su jefe inmediato cualquier anomalía del proceso a su cargo que atente contra la calidad de los mismos.
8. Proponer a su jefe inmediato acciones o estrategias de mejoramiento al Sistema de Gestión de la Calidad.

Autoridad

No tienen autoridades frente al S.G.C.

- **Auditor Interno De Calidad**

Responsabilidades:

1. Planificar y llevar a cabo las responsabilidades asignadas en el Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad, en forma eficaz y eficiente.
2. Documentar los hallazgos en las listas de chequeo elaboradas por él para ese propósito.
3. Informar los resultados de la auditoría y mantener la confidencialidad de los mismos
4. Verificar la eficacia de las acciones correctivas tomadas como resultado de la auditoría (si así se designa en la realización de este proceso)
5. Estar certificado como auditor y cumplir con los requisitos de las auditorías.
6. Cooperar y apoyar al equipo auditor, en especial al auditor principal.
7. Realizar la ejecución de la auditoría de acuerdo con las actividades descritas en el Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad.

Autoridades

No tiene autoridades frente al S.G.C

Roles y Cargos del S.G.C: Los roles y cargos del Sistema de Gestión de Calidad deberán ser definidos por la Dirección.

Comunicación interna: Con el fin de establecer un Sistema de Gestión de la Calidad eficaz, el Programa 100% Familiar identifica los procesos de comunicación entre los diferentes niveles para que fluyan en forma apropiada y deberán definirse en una Matriz de Comunicaciones

- **Revisión por la Dirección:** El Programa 100% Familiar procura el adecuado y eficaz funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la planificación periódica de la revisión del

Sistema, identificando la necesidad de realizar cambios y evaluando las oportunidades de mejoramiento, incluyendo la Política y los Objetivos de Calidad. Dicha revisión se encuentra documentada en un Procedimiento de Revisión por la Dirección

11.2.5 Gestión de los recursos

- **Educación, formación, habilidades y experiencia:** El Departamento de Relaciones Laborales, de la Vicerrectoría Administrativa, y la Vicerrectoría de Docencia son las dependencias encargadas de garantizar que el personal del Programa, que realiza las diferentes actividades, cumpla con los requisitos establecidos en el numeral 6.2 de la norma ISO 9001: 2000, (educación, experiencia, formación, habilidades). Dicho Departamento es considerado proveedor interno del Programa.
- **Toma de conciencia:** El Programa 100% Familiar debe motivar a los funcionarios de esta dependencia mediante el diseño de planes pedagógicos y el desarrollo de diferentes actividades de sensibilización y divulgación (reuniones, boletines internos, comunicados, correos electrónicos, jornadas lúdicas entre otras).
- **Gestión de recursos físicos:** Los recursos físicos requeridos para llevar a cabo el proceso son gestionados por el Instituto Universitario de Educación Física, a través de procedimientos que la Universidad tiene establecidos con los Departamentos Comercial y de Sostentamiento.
- **Ambiente de trabajo:** El Programa 100% Familiar proporciona a sus funcionarios, ambientes de trabajo adecuados para la prestación de los servicios de acuerdo con los requisitos necesarios para ello.

La Dependencia debe identificar, a través de encuestas aplicadas a sus funcionarios, las necesidades y las acciones de mejora en aspectos relacionados con el ambiente de trabajo y, de ser necesario, gestionar las condiciones de seguridad industrial con el Departamento de Seguridad Social, por medio del Programa de Prevención de Riesgos Ocupacionales.

11.2.6 Prestación del servicio

- **Planeación de los servicios:** El Programa 100% Familiar evidencia la planeación del programa así:

La Planeación del Sistema de Gestión de Calidad de El Programa 100% Familiar se enmarca dentro de las normas institucionales retomando lo definido en el Estatuto general donde se establece que la Universidad se rige por un plan general diseñado para un periodo de tiempo variable, y por planes y proyectos específicos para cada unidad académica. Igualmente realiza la planeación teniendo como guía el plan de desarrollo orientado al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución, a su vez operativiza los lineamientos generales establecidos en el plan de desarrollo mediante la ejecución de un plan de acción donde define claramente sus metas y sus indicadores de gestión.

La formulación y seguimiento de los Objetivos de Calidad; Estableciendo procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad, que deben establecer las actividades de verificación y seguimiento para garantizar los resultados de los procesos, así como los registros que proporcionan evidencia de la prestación del servicio.

Diseñando formatos de registro de la planeación y programación del proceso, para la planeación de los cursos, de planeación anual de eventos y de Actividades Especiales. En estos formatos deben consignarse datos sobre el tipo de servicio

prestado, objetivos, las actividades a desarrollar anualmente y los recursos físicos y financieros que se requieren para el desarrollo de estas actividades.

El contenido de este Manual, los procedimientos documentados requeridos por la norma ISO-9000:2000 y los procedimientos necesarios para la prestación de los servicios darán cumplimiento a los requisitos que establece este numeral.

- **Requisitos relacionados con los servicios:** El Programa 100% Familiar identifica permanentemente los requisitos relacionados con la prestación de sus servicios mediante la aplicación de las leyes, las políticas institucionales, la normatividad propia de la Universidad y la comunicación establecida con los usuarios. En consecuencia, los requisitos especificados por los usuarios como por ejemplo; horarios de atención, tiempo de duración del servicio, informes o documentos generados por los mismos etc., se encuentran afectados por la normatividad vigente de la Institución. La documentación legal y reglamentaria tales como leyes, decretos y resoluciones será actualizada por la Dirección del Instituto, el Coordinador del Centro de Extensión y el Coordinador del Programa.

- **Comunicación con los usuarios:** El Programa 100% Familiar define y establece la comunicación con sus usuarios a través de diferentes mecanismos a saber:
 1. Atiende las quejas, reclamos y sugerencias mediante la aplicación del procedimiento para el trámite de quejas, reclamos y sugerencias P-4000-002
 2. Resuelve las inquietudes a través de diferentes medios de comunicación, contacto directo, llamadas telefónicas, reuniones, cartas, correo electrónico, pagina Web, fax, etc.
 3. Edita material relacionado con la divulgación de cada uno de sus servicios.
 4. Presenta y expone ante diferentes públicos sus servicios

5. Realiza eventos masivos.
 6. Realiza y celebra fechas especiales
 7. Apoya actividades de la Universidad relacionada con eventos dirigidos a la comunidad universitaria y el público en general.
 8. Diseña y divulga el portafolio de servicios informando a sus usuarios la descripción de cada uno de ellos y el público al cual está dirigido.
 9. Comunica sus servicios de manera interactiva.
 10. Define los mecanismos de información de sus servicios, aplicando el procedimiento de divulgación de servicios P-4000-007
 11. Formatos asociados al Procedimiento para el seguimiento y la medición de servicios, y satisfacción de usuarios
- **Compras:** Los insumos devolutivos y de consumos, que requiere El Programa 100% Familiar para la prestación de sus servicios, tales como papelería, materiales, equipos de oficina, entre otros, se tramitan a través de la Dirección del Instituto Universitario de Educación Física con el Departamento Comercial de la Vicerrectoría Administrativa de la Universidad.

En el caso de contratación de servicios, estos se realizan de acuerdo con el procedimiento para la selección de contratistas en casos de oferta pública P-1030-003 y el procedimiento para la elaboración y legalización de contratos P-1030-001 de la Oficina Jurídica de la Universidad de Antioquia, con algunas excepciones propias de la contratación definidas en el Estatuto General de Contratación de la Universidad.

El Programa 100% Familiar es responsable de describir los insumos a comprar, incluyendo los requisitos de compra especificados por el Departamento Comercial o directamente desde la elaboración de los respectivos contratos para la compra de servicios.

El Programa 100% Familiar es responsable de realizar la verificación de los insumos comprados, y en caso de inconsistencias, éstas son reportadas a la Dirección del Instituto para que se establezcan mecanismos que aseguren la totalidad de la entrega de los elementos y el cambio de los insumos, cuando se ve afectada la calidad los mismos. Para el caso de la verificación de los servicios contratado se aplica el procedimiento para la interventoría de contratos P-1030-002 de la Oficina de Asesoría Jurídica, dando cumplimiento a los requisitos establecidos en los numerales 7.4.2 a 7.4.3 de la norma NTC-ISO 9000:2000.

La evaluación de proveedores, frente a la capacidad de suministrar productos o servicios, conforme a los requisitos especificados se realiza así:

1. La evaluación de los proveedores externos a la Universidad, relacionados directamente con el Departamento Comercial de la Universidad, son evaluados por ese Departamento.
2. La evaluación de los proveedores externos que no tienen relación directa con el Departamento Comercial de la Universidad, así como los de carácter interno, es realizada por el Coordinador del Centro de Extensión.

- **Prestación del servicio:** El Programa 100% Familiar presta y controla sus servicios de acuerdo con la normatividad vigente y con la metodología que estará definida en cada uno de sus procedimientos.

Los cursos que presta El Programa 100% Familiar se deben identificarse en una Ficha técnica. Debido a que el principal componente de los cursos es intangible, la trazabilidad se realiza sobre el componente tangible como los registros y demás documentos que evidencian la prestación del servicio

Las disposiciones para la adecuada identificación, almacenamiento y protección de los documentos y registros suministrados por los usuarios y que genere el Sistema de Gestión de la Calidad, deben describirse en un Procedimiento para el control de los documentos y en un Procedimiento para el control de los registros.

11.2.7 Medición, análisis y mejora

- **Satisfacción de los usuarios:** El Programa 100% Familiar debe hacer seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de los requisitos; definiendo y estableciendo la forma para medir la satisfacción del usuario mediante varios mecanismos que permiten evaluar y controlar la gestión, así:

Diseñar y aplicar periódicamente un instrumento que mida la percepción del usuario sobre el servicio recibido, la información previa, la pertinencia de la actividad, los instructores, los escenarios e implementación u otros que puedan ser necesarios

Establecer y aplicar un Procedimiento para el trámite de quejas, reclamos y sugerencias y así mismo, Procedimiento para la toma de acciones correctivas y preventivas y/o un Procedimiento para el control de servicio no conforme según la frecuencia y el impacto con que se presentan las quejas, reclamos y sugerencias.

- **Auditoría interna:** El Programa 100% Familiar debe documentar dentro del Sistema de Gestión de la Calidad un Procedimiento de Auditorías Internas, en el cual se describen las acciones necesarias para la programación, planeación, ejecución de las auditorías.

Las auditorias internas verifican si el Sistema de Gestión de Calidad, del Programa 100% Familiar, da cumplimiento a las disposiciones y requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9000:2000 y en la documentación del sistema, determinando la eficacia y eficiencia del mismo.

- **Seguimiento y medición de los procesos y los servicios:** El seguimiento y medición de los procesos y los servicios se realizará al aplicar periódicamente un Procedimiento para el seguimiento y medición de servicios y satisfacción de usuarios, el cual debe definir las acciones necesarias para verificar el cumplimiento de los objetivos de las actividades asociadas a los cursos.

A su vez, el Programa 100% Familiar, habrá de establecer indicadores asociados a cada uno de sus procesos, los cuales permiten evaluar la eficiencia y eficacia de los mismos y hacerles un seguimiento periódico.

- **Servicio no conforme:** Para identificar y controlar el servicio no conforme de acuerdo con los requisitos establecidos el Programa 100% Familiar requiere un Procedimiento para el control de servicio no conforme, que define los controles, las autoridades y responsabilidades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme.

El Director del Instituto y el Coordinador del Programa son los responsables de verificar que las acciones, que sean definidas, se ejecuten oportunamente para eliminar la no conformidad.

- **Análisis de datos:** Para demostrar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar dónde se debe realizar la mejora continua, la Dirección determina, recopila y analiza los datos necesarios mediante los siguientes insumos:

1. Análisis de los resultados de los indicadores de satisfacción de usuarios, para verificar la satisfacción del usuario.
2. La conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Análisis de los resultados de los indicadores de los procesos.
4. Evaluación de proveedores.

- **Mejora continua:** La eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, de la Programa 100% Familiar, se mejora continuamente, mediante el cumplimiento de la Política donde está expresado el compromiso con el mejoramiento continuo. Además con la verificación de los objetivos a través de revisiones periódicas del S.G.C. de acuerdo con lo definido en el Procedimiento para la revisión por la dirección; en este procedimiento se evalúan los resultados de las auditorías internas del S.G.C., las acciones correctivas y preventivas y las propuestas de mejoramiento que presenten los funcionarios de la Dirección.

- **Acción preventiva:** El Sistema de Gestión de la Calidad determinará en el Procedimiento para la toma de acciones correctivas y preventivas, las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales, con el fin de prevenir su ocurrencia.

- **Acción correctiva:** Con el fin de tomar acciones, para eliminar la causa de no conformidades, el Sistema de Gestión de la Calidad de la Programa 100% Familiar , documentará el Procedimiento para la toma de acciones correctivas y preventivas, donde se definen las acciones a seguir para revisar las no conformidades, determinar las causas de las mismas, evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que las no conformidades no vuelvan a

ocurrir, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas y revisar las acciones correctivas tomadas.

Todo documento del Sistema de Gestión de la Calidad, de la Programa 100% Familiar, que se vea afectado por la acción tomada para dar solución a la no conformidad de un servicio, se debe modificar de acuerdo con el Procedimiento de control de documentos.

11.2.8 Notas de cambio

Al tratarse de una primera versión no aplican notas de cambio.

12. CONCLUSIONES

La implementación y funcionamiento del sistema de calidad exige al Programa 100% familiar del Centro de Extensión del Instituto Universitario de Educación Física y sus miembros darse cuenta de la importancia de la calidad, tomar la decisión de implementarla y hacerla parte de la vida organizacional, comprometerse con la filosofía de la calidad, el mejoramiento continuo y la ejecución y ajuste de las propias acciones o metas comunes que se relacionen con la satisfacción del cliente, la prestación de servicios de calidad y el cumplimiento de parámetros internacionales.

Es fundamental el compromiso de la alta gerencia de la organización, reflejada en la asignación de recursos económicos, humanos y técnicos, y en la motivación a todos los involucrados para que hagan del mejoramiento continuo una cultura organizacional.

Ante las exigencias de la competitividad, el Centro de Extensión se ve abocado a introducir un sistema de gestión de calidad en su organización pues la normalización contribuye a lograr una producción eficaz a costos reducidos, permite el intercambio fluido de bienes y servicios y facilita una permanente autoevaluación.

La implementación del sistema de gestión de calidad no es tan compleja e inalcanzable como se cree, pues trata básicamente de dar orden y coherencia a lo que existe y a lo que se hace, dejando registros confiables y con el compromiso de toda la organización.

13. RECOMENDACIONES

Es fundamental para un positivo desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, realizar un proceso de capacitación en la norma, en la implementación de sistemas de gestión de calidad y en la realización de auditorías internas con todos los involucrados en el Programa 100% familiar y las directivas del Instituto Universitario de Educación Física, estudiando con ellos la viabilidad de esta propuesta y las posibles modificaciones, cambios o ajustes que requiera para una mejor aproximación a la labor que se realiza.

Una vez propuesta la estructura del Manual de Calidad, claramente se identifica la necesidad de documentar una serie de procedimientos para el adecuado funcionamiento del SGC, los cuales pueden ser:

- Planeación y Programación de Actividades
- Divulgación e Información
- Inscripción de Usuarios (Ver modelo anexo)
- Seguimiento, Medición y Análisis.
- Control de Documentos
- Control de los Registros
- Quejas, Reclamos y Sugerencias
- Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
- Tratamiento al Servicio No Conforme
- Auditorías Internas
- Revisión por la Dirección

Así mismo, para la aplicación de cada uno de estos procedimientos será necesario establecer que tipo de formatos se requieren para el registro de información derivada de la prestación del servicio y de que forma codificarlos para un mejor control.

BILIOGRAFÍA

- BOHORQUEZ Ortiz, Carmen Elisa; SOTO Aristizabal, Camilo Andrés. Propuesta de un sistema de evaluación y control de gestión por medio de indicadores para el Centro de Extensión del Instituto Universitario de Educación Física de la Universidad de Antioquia. Trabajo de grado para aspirar al título de Especialista en Administración Deportiva. Medellín: Universidad de Antioquia. Instituto de Educación Física y Deportes. 2005. Pág. 42-60.
- CHIAVENATO, Idalberto. Administración en los nuevos tiempos. Bogotá: Mc Graw – Hill, 2002. 711 p.
- CROSBY, PHILIP B. Hablemos de calidad. 96 Preguntas que siempre deseo plantear a Philip Crosby. México: Mc Graw Hill Interamericana, 1990. 235 p.
- GÓMEZ SAAVEDRA, Eduardo. Administración del control de la calidad: Una estrategia para mejorar la productividad. Bogotá: ICONTEC, 1992.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS y CERTIFICADOS. Tesis y otros trabajos de grado. Bogotá: ICONTEC, 2002 (segunda actualización). 180 p.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Directrices para elaborar manuales de calidad. Bogotá, 1994. 16 P.
- LAUDOYER, Guy. La certificación ISO 9000, un motor para la calidad. Editorial CECSA, 1995. 195 p.

- PÉREZ, José A. La gestión de procesos. Reingeniería y mejora de los procesos de la empresa. Madrid: ESIC Editorial, 1996. 379 p.
- PÉREZ, José A., FERNÁNDEZ de Velasco. Gestión de la calidad empresarial, calidad en los servicios y atención al cliente en la calidad total. Madrid: ESIC Editorial, 1994. 264p.
- ROJAS, Jaime. Aseguramiento de la calidad como función de la dirección. En: Revista Universidad EAFIT, No. 64, 1985, 89 p.
- UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, Instituto Universitario de Educación Física. Plan de Acción 2005 – 2007. Medellín, 2005. 50 p.
- UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, Plan de Acción Institucional 2003 – 2006. Una Universidad digna de 200 años. Medellín: Universidad de Antioquia, 2003. 104p.
- UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, Plan de Desarrollo 1995 – 2006. La Universidad del Siglo de las Luces. Medellín: Universidad de Antioquia, 1995. 41 p.
- UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, Proyecto de Capacitación y Asesoría para la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para el Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Antioquia. Grupo Regional ISO. Medellín: Cargraphics S.A., 2002. 71 p.
- UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. Instituto Universitario de Educación Física. Reseña Histórica. {Documento de Internet} Consulta: 14 de febrero de 2006. Disponible en: { HYPERLINK "<http://educacionfisica.udea.edu.co/>" }

- UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. Vicerrectoría de Extensión. Sistema Universitario de Extensión. {Documento de Internet} Consulta: 27 de octubre de 2005. Disponible en: { HYPERLINK "http://extension.udea.edu.co/sue/politicas.htm" }

Anexo 1. Formato: encuesta sobre la percepción del servicio en los usuarios del Programa 100% Familiar

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE EDUCACIÓN FÍSICA
CENTRO DE EXTENSIÓN**

Señor usuario

Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente a los programas ofrecidos y la calidad del servicio prestado en el Centro de Extensión.

Usuario: _____ **Fecha:** _____

Curso: _____ **Profesor:** _____

A: ACEPTABLE B: BUENO E: EXCELENTE

1. CURSOS	A	B	E	5. ATENCIÓN OFICINA	SI	NO
Contenidos				a. Cuando se acerca a nuestras oficinas, encuentra personal:		
Horarios				Amable		
Intensidad				Capacitado		
2.PROFESOR	A	B	E	Dispuesto a colaborarle		
Presentación personal				Respetuoso		
Dominio de contenidos				b. Los horarios de atención al publico son:		
Capacidad de motivación				Adecuados		
Atención y respuesta a dificultades				Puntuales		
Puntualidad y manejo de tiempo				Respetados		
3. INSTALACIONES Y RECUSOS	A	B	E	c. La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades, es:		
Espacios de practica				Amable		
Equipos y material didáctico				Inmediata		
Parqueaderos				Clara		
Cafetería				Receptiva		
Baños públicos				d. Telefónicamente el servicio es:		
Aseo				Amable		
4.COORDINACION DE PROGRAMAS	A	B	E	Puntual		
Proceso de inscripciones y matrículas				Eficiente		
Carnetización				Satisfactorio		
Atención y solución a dificultades				6. HA LLENADO LAS EXPECTATIVAS POR LAS CUALES USTED SE INSCRIBIÓ.		

USTED NOS SUGIERE:

ANEXO 2. Encuesta acerca del grado de conocimiento del Programa 100% Familiar grupo Administrativo

ENCUESTA ACERCA DEL GRADO DE CONOCIMIENTO DEL PROGRAMA 100% FAMILIAR

¿Considera usted que el programa debe tener políticas de calidad, misión y visión propias?

Si

No

¿De la siguiente lista señale los procesos que usted identifica que pertenecen al programa?

Inspección

Matricula

Requisición de materiales

Carnetización

Selección de personal

Inducción

Verificación de usuarios matriculados

Evaluación cursos y docentes

Publicidad

Propuesta nuevos cursos

Archivo

Recaudo

¿De los procesos identificados como pertenecientes al programa, cual es el cargo de la persona que lo realiza?

Cargo

Inspección _____

Matricula _____

Requisición de materiales _____

Carnetización _____

Selección de personal _____

Inducción _____

Verificación de usuarios matriculados _____

Evaluación cursos y docentes _____

Publicidad _____

Propuesta nuevos cursos _____

Archivo _____

Recaudo _____

a. ¿Conoce objetivos trazados para el desarrollo del programa en el período 2004-2007?

Si

No

b. ¿Si su respuesta es afirmativa escriba los que recuerda?

¿De la siguiente lista, cuales identifica usted como documentos que pertenecen al programa?

- | | |
|---|--------------------------|
| Clasificación de documentos por curso_____ | <input type="checkbox"/> |
| Cronograma de actividades_____ | <input type="checkbox"/> |
| Plan de mejoramiento_____ | <input type="checkbox"/> |
| Consolidado de información de inscripciones por periodo__ | <input type="checkbox"/> |
| Plan de mejoramiento_____ | <input type="checkbox"/> |
| Clasificación de documentos por programa_____ | <input type="checkbox"/> |

¿Sabe usted si el programa esta interesado en implementar un sistema de gestión de la calidad?

Si

No

Anexo 3. Procedimiento para la inscripción de usuarios

CODIGO:

VERSIÓN: 01



INSTITUTO UNIVERSITARIO DE EDUCACIÓN FÍSICA

CENTRO DE EXTENSIÓN

PROGRAMA 100% FAMILIAR

PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN DE USUARIOS

DEFINICIÓN

El propósito de este procedimiento es definir las acciones necesarias para inscribir usuarios a los cursos del Programa 100% Familiar y la verificación del cumplimiento de los requisitos previos para el acceso a los mismos.

Se inicia con el suministro de información al usuario sobre el curso y los requisitos para acceder al mismo, y termina con la inscripción del usuario en la actividad correspondiente y la expedición del comprobante de inscripción.

CONTENIDO

PASO	DEPENDENCIA/OFICIO	DESCRIPCIÓN
01	CENTRO DE EXTENSIÓN / Coordinador o Secretaria	Atiende inquietudes del usuario y brinda información general sobre los cursos, así: Requisitos de acceso. Objetivos y contenidos. Fecha, lugar y hora. Tarifas

PASO	DEPENDENCIA/OFICIO	DESCRIPCIÓN
02	CENTRO DE EXTENSIÓN / Coordinador o Secretaria	Verifica el cumplimiento de los requisitos: 2A) Si no cumple con los requisitos se le informa al usuario y termina el procedimiento. 2B) Si cumple con los requisitos continúa con el procedimiento.
03	CENTRO DE EXTENSIÓN / Coordinador o Secretaria	Determina si el usuario requiere clasificación o nivelación (según el caso): 3A) Si requiere clasificación o nivelación continúa con el paso 04. 3B) Si no requiere clasificación continúa con el numeral 5.
04	CENTRO DE EXTENSIÓN / Responsable del curso	Clasifica o nivela al usuario, según sus necesidades y los criterios establecidos para el curso, luego de lo cual lo remite para la inscripción correspondiente según indica el numeral 5.
05	CENTRO DE EXTENSIÓN / Coordinador o Secretaria	Ingresa la información del usuario a una base de datos o al Formato Listado de Inscritos (Código) según las características del curso.
06	CENTRO DE EXTENSIÓN / Coordinador o Secretaria	Confirma al usuario la fecha, lugar y hora de inicio del respectivo curso. Dictar los cursos, sobre los cupos abiertos y desiertos y las copias necesarias del Formato para el Control de Asistencia (Código).

PASO	DEPENDENCIA/OFICIO	DESCRIPCIÓN
07	CENTRO DE EXTENSIÓN / Coordinador o Secretaria	Envía informe a los profesores encargados de dictar los cursos, sobre los cupos cubiertos y desiertos y las copias necesarias del Formato para el Control de Asistencia (Código).
08	CENTRO DE EXTENSIÓN / Coordinador o Secretaria	Conserva los registros del proceso de inscripción según Procedimiento para el Control de los Registros (Código)

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

{HYPERLINK

"<http://bienestar.udea.edu.co/calidad/documentos/direccionamiento/controlregistros.pdf>".

REGISTROS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIARLO	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICIÓN
	Comprobante de pago e Inscripción para cursos.	Coordinador Secretaria	Puesto de trabajo del Coordinador	Por actividad y por Fecha	Anual	Destrucción
	Listado de inscritos para cursos o base de datos	Coordinador Secretaria	Puesto de trabajo del Coordinador	Por actividad	Anual	Destrucción

CODIGO FORMA- TO	NOMBRE	RESPONSA- BLE DE DILIGEN- CIARLO	LUGAR DE ARCHI- VO	CLASIFI- CACIÒN	TIEMPO DE ARCHI- VO	DISPO- SICIÒN
	Control de Asistencia	Responsable del curso	Puesto de trabajo del Coordina- dor	Por actividad	Anual	Destruc- ción

5. NOTA DE CAMBIO

No aplica para las primeras versiones.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

ANEXO 4. Procedimiento para el seguimiento y medición de los Cursos, y satisfacción de usuarios.

CODIGO:	VERSIÓN: 01
---------	-------------



INSTITUTO UNIVERSITARIO DE EDUCACIÓN FÍSICA
CENTRO DE EXTENSIÓN
PROGRAMA 100% FAMILIAR

PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS CURSOS, Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS

DEFINICIÓN

Este procedimiento define las acciones necesarias para verificar el cumplimiento de los objetivos de los cursos del programa 100% Familiar e identificar el grado de satisfacción de los usuarios.

El campo de aplicación del presente procedimiento comprende desde la evaluación del Programa, hasta presentar informe trimestral consolidado, al Comité de Calidad del Instituto Universitario de Educación Física.

CONTENIDO

PASO	DEPENDENCIA/ OFICIO	DESCRIPCIÓN
01	CENTRO DE EXTENSIÓN /	Evalúa el servicio prestado, utilizando para ello el Formato para la Medición y Seguimiento de los

PASO	DEPENDENCIA/ OFICIO	DESCRIPCIÓN
	Coordinador del Programa	Cursos (Código) Según los criterios definidos en el Anexo 1. Para seleccionar la muestra de usuarios por grupo o actividad. Aplica para las últimas sesiones de cada curso.
02	CENTRO DE EXTENSIÓN / Coordinador del Programa	Consolida mensualmente la información obtenida de la aplicación del formato. Analiza los resultados obtenidos. Presenta informe periódico al Coordinador del Centro de Extensión en el Formato para el Seguimiento del Programa (Código)
03	CENTRO DE EXTENSIÓN / Coordinador del Centro de Extensión y Coordinador del Programa	Revisan el informe de acuerdo con los requisitos establecidos para los cursos y la planeación anual del mismo, y confrontan los resultados obtenidos con el Procedimiento para el Control del Servicio No Conforme (Código). Definen la necesidad de tomar acciones: 3A) Si se requieren acciones correctivas o preventivas, aplica el { HYPERLINK "http://..p-4000-011.pdf/" } 3B) Si no se requieren acciones correctivas o preventivas, continúa con el paso 04.
04	CENTRO DE EXTENSIÓN / Coordinador del Programa	Presenta informe semestral consolidado, al Comité de Calidad del Instituto, acerca de la evaluación de los servicios y las acciones implementadas. Nota: Anualmente debe presentar consolidado de los informes trimestrales al Director del Instituto Universitario de Educación Física.

PASO	DEPENDENCIA/ OFICIO	DESCRIPCIÓN
05	CENTRO DE EXTENSIÓN / Coordinador del Programa	Conserva los registros generados durante la ejecución del presente procedimiento, según el Procedimiento para el Control de los Registros (Código).

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Procedimiento para el Control del Servicio No Conforme (Código).

Procedimiento para la Toma de Acciones Correctivas y Preventivas (Código).

Procedimiento para el Control de los Registros (Código).

REGISTROS

CODI- GO FOR- MATO	NOMBRE	RESPON- SABLE DE DILIGEN- CIARLO	LUGAR DE ARCHI- VO	CLASIFICA CIÓN	TIEMPO DE ARCHI- VO	DISPO- SICIÓN
	Formato para la Medición y Seguimiento de los Cursos.	Coordinador del Programa	Puesto de trabajo del coordina- dor	Por Fecha y Curso	Anual	Destrucción
	Formato para el Seguimiento del Programa.	Responsable del curso	Puesto de trabajo del coordina- dor	Por actividad	Anual	Destrucción

5. NOTA DE CAMBIO

No aplica para la primera versión.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

ANEXO 5. Formato: identificación de recursos humanos y físicos necesarios para la prestación del servicio

CODIGO:	VERSIÓN: 01
---------	-------------



INSTITUTO UNIVERSITARIO DE EDUCACIÓN FÍSICA
CENTRO DE EXTENSIÓN
PROGRAMA 100% FAMILIAR

Tipo de Recurso	Cantidad	Costo Unitario	Costo total
Humanos			
Espacios físicos			
Materiales e Insumos			
Equipos e implementos			
Otros			

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
FECHA:	FECHA:	FECHA: