

**APOYO EN LA VERIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS A LOS
SUB PROCESOS MISIONALES DE GESTIÓN CURRICULAR Y GESTIÓN DE
FACULTADES DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA EN LA UNIVERSIDAD DEL
CAUCA**



Informe de Práctica Profesional presentado como requisito para optar por el título de
Administrador de Empresas

OSCAR EDUARDO REALPE PAZ

UNIVERSIDAD DEL CAUCA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

POPAYÁN

2018

**APOYO EN LA VERIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS A LOS
SUB PROCESOS MISIONALES DE GESTIÓN CURRICULAR Y GESTIÓN DE
FACULTADES DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA EN LA UNIVERSIDAD DEL
CAUCA**



ASESOR ACADÉMICO:

REINALDO ERAZO RODRÍGUEZ

ASESORA EMPRESARIAL:

SANDRA MILENA VILLOTA ENRÍQUEZ

UNIVERSIDAD DEL CAUCA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

POPAYÁN

2018

DEDICATORIA

A mi madre, María Teresa Paz Mellizo

Quien siempre creyó en mí y me brindo todo su apoyo para hacer realidad este proyecto de vida.

A Julián Palomino Sandoval

Por su apoyo incondicional y ser una parte fundamental para alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTOS

A MI FAMILIA, por todo el apoyo recibido.

A MI ASESOR ACADÉMICO, Reinaldo Erazo por sus enseñanzas, comprensión y paciencia durante esta práctica profesional.

A MI ASESORA EMPRESARIAL, Sandra Villota por su amabilidad y ser una guía importante para lograr los objetivos de esta práctica.

A LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA, por abrirme sus puertas y permitirme conocer a personas tan valiosas que me brindaron tanto apoyo.

AL CENTRO DE LECTURA Y ESCRITURA, quienes me brindaron su asesoría y conocimiento para la realización de este documento.

FINALMENTE A LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA, institución que me permitió educarme y me dio las bases para continuar mi desarrollo tanto profesional como personal.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	8
CAPITULO 1	10
CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO.....	10
1.1. Problematización.....	10
1.2. Justificación.....	11
1.3. Objetivos	12
1.3.1. Objetivo General	12
1.3.2. Objetivos Específicos	12
CAPITULO 2	13
CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA	13
2.1 Marco Teórico	13
2.2 Marco Situacional	17
2.3 Marco Legal	19
CAPITULO 3	20
CONTEXTUALIZACIÓN METODOLÓGICA	20
3.1 Tipo de Estudio	20
3.2 Fuentes primarias y Secundarias	20
3.3 Instrumentos	21
3.4 Procedimiento	21

CAPITULO 4.....	22
CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO.....	22
4.1 Mapa de Procesos.....	22
4.2 Caracterización de los Procedimientos	24
4.3 Desarrollo de los Objetivos:.....	25
4.3.1 Primer Objetivo: Conocer los procedimientos existentes de los sub procesos misionales correspondientes a Gestión Curricular y Gestión de Facultades, que sean susceptibles de actualización.	26
4.3.2 Segundo Objetivo: Verificar los procedimientos de acuerdo a la normatividad institucional y de calidad.	28
4.3.3 Tercer Objetivo: Recopilar información por medio de visitas, reuniones y entrevistas a los responsables de los procedimientos misionales.	30
4.3.4 Cuarto Objetivo: Proyectar modificaciones y ajustes de los procedimientos de los subprocesos de Gestión Curricular y Gestión de facultades:	37
CAPÍTULO 5	43
CONCLUSIONES	43
CAPÍTULO 6.....	45
RECOMENDACIONES	45
CAPÍTULO 7	46
LECCIONES APRENDIDAS	46
Bibliografía	48

LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1</i> Procedimientos del Sub Proceso de Gestión Curricular	27
<i>Tabla 2</i> Procedimientos del Sub Proceso de Gestión de Facultades y Programas Académicos .	27
<i>Tabla 3</i> Normatividad Institucional para actualización de Procedimientos.....	29
<i>Tabla 4</i> Procedimientos de Gestión Curricular	32

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Estructura Organizacional Vicerrectoría Académica Universidad del Cauca	18
<i>Figura 2</i> Mapa de Procesos de la Universidad del Cauca	23
<i>Figura 3</i> Formato para la elaboración de Procedimientos	24
<i>Figura 4</i> Solicitud de revisión de procedimientos.....	39
<i>Figura 5</i> Solicitud de revisión de procedimientos.....	40

INTRODUCCIÓN

Con los cambios realizados en la norma ISO 9001 en su versión del año 2015, todas las organizaciones que desearan seguir manteniendo su respectiva certificación de calidad, tenían un lapso de tres años para actualizar sus procesos. En el caso de la Universidad del Cauca, que tiene un sistema de gestión por procesos, tuvo que realizar los ajustes que exige la norma y debían participar todas sus dependencias.

Una de estas dependencias es la Vicerrectoría Académica, que tiene a su cargo los procesos misionales de la universidad, dentro de estos se encuentran los subprocesos de Gestión de Facultades y Gestión Curricular, de los cuales se desprenden algunos procedimientos que debían ser ajustados. Por lo anterior, el propósito de la práctica profesional fue precisamente la actualización de estos, con el fin de que estuvieran acordes con los Lineamientos de Acreditación Institucional y la normatividad de la universidad.

Por consiguiente, este documento representa el propósito de la práctica empresarial que se realizó dentro de la Vicerrectora Académica, el cual contiene contextualizaciones generales, teóricas, metodológicas y un desarrollo de la misma.

El primer capítulo se denomina contextualización del trabajo, el cual contiene la problematización que se presenta dentro de la Vicerrectora Académica, una justificación sobre la importancia de la práctica empresarial, tanto para el estudiante como para la organización en la que se desarrolló, y se establecieron un objetivo general y unos objetivos específicos.

En el segundo capítulo se establece un marco teórico con conceptos necesarios para la comprensión de un sistema de gestión por procesos. También se describe un marco situacional con características organizacionales sobre la Vicerrectoría Académica y un marco legal que evidencia las normas que son necesarias para actualizar los distintos procedimientos.

Con relación al tercer capítulo, este describe la metodología que se va a usar para desarrollar la práctica empresarial, así como las fuentes primarias y secundarias de recopilación de información. Además, el cuarto capítulo se refiere al desarrollo de la práctica profesional, en el cual se detalla cómo se ejecutaron los objetivos propuestos.

En el quinto capítulo se establecen las conclusiones sobre la experiencia de la práctica profesional; finalmente en el sexto capítulo, se dan algunas recomendaciones para mejorar la actualización de los procedimientos al interior de la Vicerrectoría Académica.

CAPITULO 1

CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO

A continuación se dará una descripción de la problematización que se presenta dentro de la Vicerrectoría Académica, la cual, está relacionada con la actualización y revisión de procedimientos misionales; seguidamente, se aborda la justificación que respalda la importancia de la práctica empresarial, tanto para la dependencia como para el estudiante; finalmente, se establece el objetivo general y los específicos para abordar el problema.

1.1. Problematización

La universidad del Cauca en su búsqueda de mantener una certificación y acreditación institucional, que le permita posicionarse como una organización de alta calidad, debe revisar y actualizar sus procesos¹, de acuerdo a los Lineamientos de Acreditación Institucional.

Para ello, es necesario el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que permite una organización y estandarización de procesos, subprocesos y procedimientos, los cuales son exigidos por los organismos internacionales de certificación de la calidad, como lo hace la International Estándar Organization (ISO) en la norma ISO 9001; esta ha sido actualizada a la versión del 2015, por lo cual las organizaciones ,incluida la Universidad del Cauca, tienen plazo hasta el año 2018 para realizar los respectivos ajustes a sus procesos (International Accreditation

¹ Los procesos de la Universidad del Cauca son: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación.

Forum, 2015), si su objetivo es conservar su certificación. Por lo anterior, las dependencias de la Universidad del Cauca tienen la responsabilidad de realizar sus actualizaciones, debido a que la Institución se encuentra certificada en la versión del 2008 de la norma.

Una de estas dependencias es la Vicerrectoría Académica que tiene bajo su responsabilidad los procesos misionales de la Universidad del Cauca, de los cuales se destacan: el proceso de gestión de la formación y dentro de este los subprocesos: a) gestión curricular y b) gestión de facultades y programas académicos, de los que se desglosan varios procedimientos; sin embargo, debido al escaso talento humano encargado de realizar estas funciones, aún no se ha completado la respectiva actualización y verificación de estos subprocesos en dicha dependencia.

1.2. Justificación

La Universidad del Cauca se ha planteado objetivos estratégicos basados en calidad, buscando que haya un continuo seguimiento y evaluación de su sistema de gestión de la calidad, para lograrlo, se requiere que las distintas dependencias realicen una contribución, por lo tanto, la práctica empresarial para la Vicerrectoría Académica de la Universidad del Cauca, es importante, debido a que en esta práctica, se actualizaron los procedimientos de los subprocesos misionales (Gestión de facultades y Gestión Curricular) de la Institución, que son indispensables para mantener las certificaciones ISO 9001, IQNET y GP 1000 en el año 2018.

Por último, cabe resaltar que la práctica empresarial realizada en la Vicerrectoría Académica, representa una oportunidad para el estudiante, lo cual permite poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la etapa de formación, además de la adquisición de nuevas destrezas y experiencia laboral, importantes para su desarrollo personal y profesional.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Actualizar los procedimientos misionales de los subprocesos: Gestión de facultades y Gestión Curricular de acuerdo al marco normativo, a cargo de la Vicerrectoría Académica de la Universidad del Cauca.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Conocer los procedimientos existentes en los sub procesos misionales correspondientes a Gestión Curricular y Gestión de facultades, que sean susceptibles de actualización.
- Verificar los procedimientos de acuerdo a la normatividad institucional y de calidad.
- Recopilar información por medio de visitas, reuniones y entrevistas a los responsables de los procedimientos misionales.
- Proyectar modificaciones y ajustes de los procedimientos de los subprocesos de Gestión Curricular y Gestión de facultades.

CAPITULO 2

CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA

En el entorno en el que se desarrolló la práctica empresarial, se tuvieron en cuenta conceptos teóricos como: calidad, procesos y procedimientos. Estos conceptos son la base de las normas de estandarización de calidad como la ISO 9001 y la NTC 1000, las cuales han sido adoptadas por la Universidad del Cauca con el fin de implementarlas a su sistema de Gestión de la Calidad.

2.1 Marco Teórico

Uno de los principales exponentes en lo referente a calidad fue W. Edwards Deming, al cual se le atribuye la contribución para la recuperación de la economía japonesa, mediante conferencias que en 1950 impartió a altos directivos japoneses sobre las ventajas del control estadístico de la calidad. Pero la aportación más importante por parte del doctor Deming, según comenta Pulido (2005), fueron sus famosos 14 principios² para transformar la gestión de la organización, que en conjunto se pueden ver como una teoría, una filosofía, que permite entender cómo funcionan las cosas y qué es lo que proporciona calidad en una organización. (p.32) Estos principios ayudan evaluar o autoevaluar la actuación o dirección de cualquier organización

Luego de que Deming facilitó a los japoneses sus principios, en la década de los 70's regresan los conceptos de calidad a occidente con una mejoría y luego este movimiento se expande a un

² Constancia, Nueva filosofía, La inspección, Las compras, Mejoramiento continuo, Entrenamiento, Liderazgo, El miedo, Barreras, Slogans, Cuotas, Logros personales, Capacitación y Transformación

nivel global desde la década de los 80's. Este movimiento comienza a tener una gran acogida debido a que trata que en muchas partes del globo se hable un mismo "idioma" respecto a las actividades que se comparten en empresas multinacionales, esto permite una administración de recursos y comunicación más eficiente entre departamentos u áreas funcionales. De lo anterior se puede decir que la empresa que adopte una política de calidad se vuelve competitiva.

De estos movimientos, surgieron varias asociaciones que promulgaban la adopción e implementación de la Gestión de la Calidad como: International Electrotechnical Commission (IEC), la International Telecommunication Union (ITU) y la International Organization for Standardization (ISO). Camisón, Cruz y González (2006) afirman que:

La más importante de ellas es la International Organization for Standardization (ISO). Sus antecedentes se encuentran en la International Federation of the National Standardizing Associations (ISA), constituida en 1926 y cuya actividad finalizó en 1942. Tras la segunda guerra mundial, la misión de ISA fue asumida por el Comité de Coordinación de Normas de la ONU, embrión de la ISO. El lanzamiento definitivo tuvo lugar en 1946, cuando delegados de 25 naciones decidieron en Londres crear una nueva organización internacional con el propósito de «facilitar la coordinación y unificación internacional de los estándares industriales», en todos los campos excepto el electrotécnico y el electrónico que son competencia del IEC. Su propósito es la promoción mundial del desarrollo de la estandarización y de otras actividades vinculadas, a fin de facilitar el comercio internacional eliminando las barreras técnicas basadas en la certificación (p. 16).

La ISO se ha convertido en un referente internacional de estandarización, lo que ha permitido que muchos países y organizaciones se entiendan entre sí en diversos temas que pueden ir de lo social a lo económico.

Otras de las características de esta norma internacional que menciona Camisón, Cruz & González (2006):

El desarrollo de sus normas nace de requerimientos del mercado, o sea de la demanda de industrias que desean se elaboren estándares para su puesta en práctica. Los expertos que elaboran las normas son representantes de agencias gubernamentales, de organizaciones de consumidores, de laboratorios de certificación y de la academia. Los estándares ISO están basados en el consenso entre las partes interesadas, lo que asegura su difusión amplia. ISO toma en cuenta el estado de la tecnología y los intereses en juego, requiriendo su revisión al menos cada 5 años para decidir si deben ser mantenidos, actualizados o desechados. Por ello, las normas ISO mantienen su posición como la frontera del estado del arte, consensuada por los expertos de cada campo en un momento del tiempo. Los estándares ISO son, pues, el marco para la compatibilidad y la transferencia de tecnología en todo el mundo. (p.17)

En lo que respecta a la calidad, más que un concepto, es un movimiento que se ha ido adaptando y evolucionando junto con la dinámica de las organizaciones desde que apareció la era industrial. Una definición alternativa que brinda Pulido (2005), afirma que calidad es “la creación continua de valor para el cliente”. (p 20)

Con la adopción de normas internacionales para certificación institucional, se adoptan modelos de gestión de la calidad que están basados en procesos. Esto significa enfocarse en las

actividades que producen resultados en lugar de limitarse a los resultados finales. Según la norma ISO 9000 señala: “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y recursos relacionados se gestionan como un proceso” (Pulido, 2005, p.74).

Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Según la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009, 2009), dentro de estos se encuentran los procesos estratégicos que están relacionados con establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Los procesos misionales incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Procesos de apoyo incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

Y procesos de evaluación incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

Al contar con este enfoque de procesos también se hace necesario mencionar los procedimientos, debido a que estos establecen la forma como se va a llevar a cabo un proceso, y de acuerdo con la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000-2009, 2009),

un procedimiento debe responder a las siguientes inquietudes: quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.

2.2 Marco Situacional

La Universidad del Cauca, como institución de educación superior pública fiel a unos principios democráticos, tiene una estructura directiva conformada por autoridades de carácter legislativo y ejecutivo. El máximo órgano de dirección y gobierno de la Alma Máter es el Consejo Superior, mientras que la Rectoría es la primera autoridad ejecutiva de la Universidad.

Complementan la estructura directiva de la institución 4 Vicerrectorías y el Consejo Académico, corporación encargada de analizar y tomar las decisiones de carácter académico (Universidad del Cauca (1), s.f, p.1).

La Vicerrectoría Académica se encuentra en la ciudad de Popayán, ubicada en la Calle 5 # 5 – 30 del sector histórico y quien se encuentra a cargo de esta dependencia es Luis Guillermo Jaramillo Echeverry.

Esta dependencia es la encargada de coordinar los diferentes procesos de admisión, matrícula, acreditación, elección y capacitación del personal docente, promoción de actividades académicas y divulgación de los programas que ofrece la Universidad del Cauca.

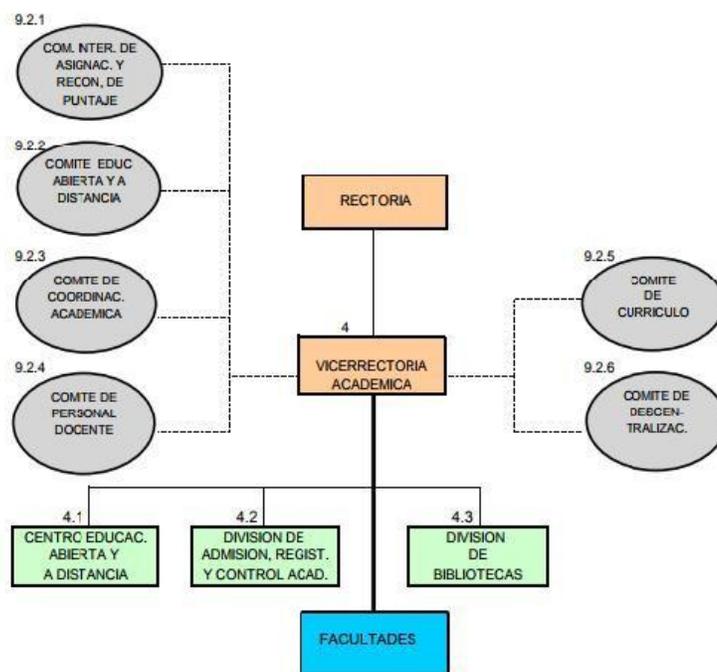
Está conformada por tres dependencias que trabajan específicamente en los aspectos mencionados anteriormente, así como por la Oficina de Acreditación de la institución.

Igualmente, según la estructura orgánica de la Universidad del Cauca, se encuentran bajo su supervisión cada una de las facultades que hacen parte de la Alma Máter.

La Vicerrectoría Académica es una dependencia de tipo profesional³ como se muestra en la figura 1, debido a que cuenta con profesionales y especialistas en su núcleo operativo, los cuales tienen una preparación formal y realizan tareas especializadas y dependen de sus conocimientos y habilidades para coordinarse en trabajo. (Universidad del Cauca (2), s.f.).

Figura 1

Estructura Organizacional Vicerrectoría Académica Universidad del Cauca⁴



Fuente: Página web Universidad del Cauca. 2007

³ Configuraciones Organizacionales, Mintzberg (1991)

⁴ Para motivos de este trabajo, se tomó únicamente Estructura Organizacional Vicerrectoría Académica Universidad del Cauca, la cual se simplificó la sección de facultades.

2.3 Marco Legal

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 872 de 2003, esta norma especifica los requisitos para la implementación de un “Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios” (Congreso de Colombia, 2003, p. 1). Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes. (Congreso de Colombia, 2003)

A raíz de lo anterior, se comienza a regular y establecer un marco normativo más específico, por lo que aparece la ley 1188 del 25 de abril de 2008 por la cual se regula “el Registro Calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones.” (Congreso de Colombia, 2008, p. 1)

Por lo tanto, el decreto es el N° 1295 del 20 de abril de 2010, reglamenta el registro calificado que trata la Ley 1188 de 2008, de igual manera, esta también regula la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior. En consecuencia, la Universidad del Cauca comienza a tomar decisiones respecto a temas de calidad, por lo que expide la resolución 054 del 2009 donde se adoptó el Modelo de Gestión por Procesos, el que fue reformulado con Resolución R-402 de 15 de junio de 2012, aprobatorio del Mapa de Procesos que responde a las necesidades de la Estrategia Universitaria.

CAPITULO 3

CONTEXTUALIZACIÓN METODOLÓGICA

En este capítulo se describirá la metodología utilizada para la realización de la Práctica Profesional, aspectos en cuanto al tipo de estudio, fuentes de información e instrumentos que se implementarán para la recolección y el procesamiento de la misma.

3.1 Tipo de Estudio

Para cumplir con los objetivos propuestos anteriormente, que van encaminados a la actualización de procedimientos misionales, se realizó un tipo de estudio cualitativo de corte exploratorio, que permitió tener un acercamiento más flexible con las personas involucradas para la recopilación y análisis los datos suministrados con el fin de proyectar propuestas para actualizar las actividades de estos procedimientos.

3.2 Fuentes primarias y Secundarias

Las fuentes primarias de información se encuentran al interior del marco normativo institucional, Vicerrectoría Académica, y la Oficina de Calidad y Acreditación Institucional de la Universidad del Cauca, que cuentan con personal que tiene conocimientos sobre los procedimientos y actividades correspondientes a los procesos misionales. En cuanto a las fuentes secundarias, esta el talento humano de las distintas facultades de la universidad, puesto que son

responsables de ciertas actividades de los procedimientos misionales y pueden proponer ajustes sobre los mismos.

3.3 Instrumentos

Los instrumentos para la recopilación de datos sobre los procedimientos misionales, se realizaron el marco normativo de la universidad, documentos pertinentes como los Lineamientos de Acreditación Institucional y por entrevistas a las personas implicadas directamente con procedimientos, y estas entrevistas se hicieron tanto a las fuentes primarias como a las secundarias.

Estas entrevistas se realizaron de una manera no estructurada o abierta (Malhotra, 2008), decisión se tomó ya que varias dependencias y distintas facultades tienen diferentes formas de realizar un mismo procedimiento, debido su autonomía, por lo que indagar sobre estas de una manera más informal resultaba pertinente para entender esta particularidad y llegar a la elaboración de un procedimiento ajustado a las necesidades de las facultades en general.

3.4 Procedimiento

Los datos recopilados por medio de las entrevistas y visitas a las distintas dependencias de la Universidad, se proyectaron en documentos actualizados sobre los procedimientos y se socializaron en reuniones con personal de la Oficina de Calidad y Acreditación Institucional para obtener una retroalimentación y ajustes de los mismos.

Finalmente, los documentos elaborados fueron enviados a la Oficina de Calidad y Acreditación Institucional para que se realizaran los ajustes de formato, por último debían ser aprobados por el Vicerrector Académico.

CAPITULO 4

CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO

Este capítulo describe la forma como se desarrollaron los objetivos específicos propuestos, que culminó en la proyección de diversos documentos que contienen la actualización de los distintos procedimientos.

4.1 Mapa de Procesos

La Universidad del Cauca (2018) en la Resolución R - 104 de 2018, menciona:

El mapa de procesos institucional se constituye en una herramienta que permite a la comunidad universitaria, identificar las responsabilidades en los procesos que se desarrollan para administrar las actividades misionales de docencia, investigación, innovación e interacción social, las cuales constituyen la razón de ser de la Universidad del Cauca.

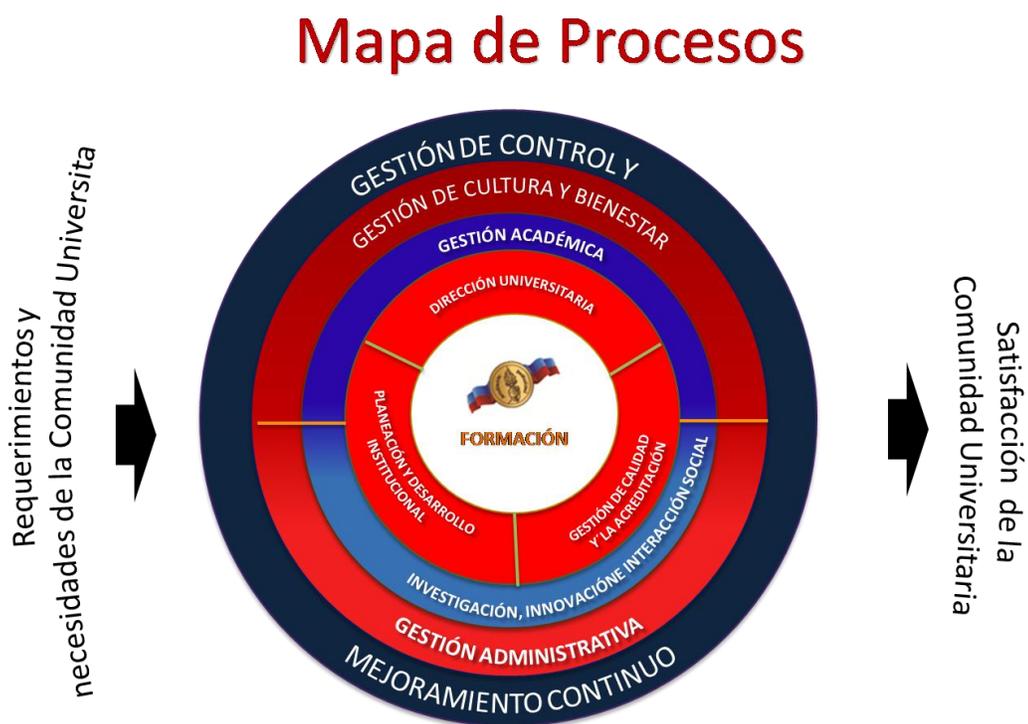
Con esto se establecen los siguientes procesos:

- Procesos Estratégicos.
- Procesos Misionales.
- Procesos de Apoyo.
- Procesos de Evaluación.(p,1)

A la Vicerrectoría Académica le competen los Procesos Misionales, esto debido a que van dirigidos a la parte de formación académica, gestión de la investigación e interacción social. (Universidad del Cauca, 2018)

Hacen parte de los procesos misionales, los sub procesos de Gestión de Facultades y Gestión Curricular, que a su vez contienen los procedimientos que son objeto de análisis de esta práctica profesional.

Figura 2
Mapa de Procesos de la Universidad del Cauca



Fuente: Página web Universidad del Cauca. 2018

4.2 Caracterización de los Procedimientos

Dentro de la plataforma LVMEN, se cuenta con el formato PE-GS-2.2.1-FOR-18 para documentar la actualización o elaboración de un procedimiento, tal como se ve en la ilustración 3.

Figura 3

Formato para la elaboración de Procedimientos

		Nombre de Proceso	
		Nombre de Subproceso	
		Nombre de Documento	
Código: PE-GS-2.2.1-FOR-18		Versión: 0	Fecha de Actualización: 23-11-2015
Página 1 de 2			

1. PROCESO/SUBPROCESO RELACIONADO:	
2. RESPONSABLE(S):	
3. OBJETIVO:	
4. ALCANCE:	
5. MARCO NORMATIVO:	

6. CONTENIDO:

No.	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

7. FORMATOS:	
8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:	

9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:

FECHA	VERSION: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES

Fuente: Plataforma LVMEN, Página web Universidad del Cauca. 2015

Durante la elaboración de procedimientos se debe tener en cuenta lo siguiente:

- **Proceso o Sub Proceso Relacionado:** Se debe especificar el nombre del proceso y sub proceso al cual pertenece el procedimiento.
- **Responsable:** Se indica el cargo del funcionario quien toma decisiones o es el encargado de que el procedimiento se lleve a cabo.
- **Objetivo:** Se detalla el resultado que se espera del procedimiento, debe responder al qué, al quién y al para qué.
- **Alcance:** Se indica cuál es la actividad inicial y la actividad final del procedimiento.
- **Marco Normativo:** Se mencionan las normas que influyen directamente al procedimiento.
- **Contenido:** Se describen las actividades del procedimiento, mencionando el cargo responsable y el punto de control (documentos, visados, formatos, entre otros) que evidencie su realización.
- **Formatos:** Documentos necesarios para realizar una actividad o que es requisito para dejar evidencia de la misma.
- **Abreviaturas y Definiciones:** Se explican palabras o abreviaturas presentes en el procedimiento.
- **Registro de Modificaciones:** Se indica la fecha, versión, código del procedimiento y breve descripción de las modificaciones a las que haya estado sujeto.

4.3 Desarrollo de los Objetivos:

Con la metodología planteada y un entendimiento de los sub procesos, se procedió a desarrollar los objetivos propuestos.

4.3.1 Primer Objetivo: Conocer los procedimientos existentes de los sub procesos misionales correspondientes a Gestión Curricular y Gestión de Facultades, que sean susceptibles de actualización.

Para identificar los procedimientos que eran prioritarios con el fin de proyectar una actualización, se contó con el apoyo de la Oficina de Calidad y Acreditación Institucional de la Universidad del Cauca, que fue liderada por el Técnico Operativo de aquel entonces, Diego Felipe Cuellar. Para establecer un orden y seguimiento de los avances que se fueran produciendo, se realizaron varias reuniones, la primera, se llevó a cabo el 18 de septiembre de 2017(Anexo 1)⁵.

En esta reunión, se discutió sobre la importancia que tiene la aplicación de los Lineamientos de Acreditación Institucional, dentro de los cuales se destacan los factores de estudiantes y profesores para la actualización de los procedimientos, puesto que uno de los objetivos de la Oficina de Calidad y Acreditación Institucional apunta a la normatividad de calidad, sugerida en los lineamientos. Finalmente en la reunión se logró definir los procedimientos que deben ser actualizados o creados para el factor estudiantes.

Se continuó con estas reuniones en las fechas 20 y 26 de Septiembre de 2017(Anexo 2 y 3)⁶, en las cuales se prosiguió con el análisis de los Lineamientos de Acreditación Institucional, donde se definieron los procedimientos a ser actualizados, presentados a continuación (tablas 1 y 2).

⁵Archivo en CD, Carpeta Anexos 1-9 Actas de Reunión

⁶Archivo en CD, Carpeta Anexos 1-9 Actas de Reunión

Tabla 1*Procedimientos del Sub Proceso de Gestión Curricular*

Procedimientos
Gestión de la Oferta Académica
Trabajo y Sustentación de Grado
Homologación de Materias
Sanciones para Estudiantes
Solicitud Examen de Clasificación
Examen Supletorio
Examen de Validación
Solicitud de Reingreso
Solicitud de Cancelación de Asignaturas
Solicitud de Cancelación de Matrícula
Examen de Habilitación

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2*Procedimientos del Sub Proceso de Gestión de Facultades y Programas Académicos*

Procedimientos
Expedición y Registro de Contrato Académico Remunerado
Solicitud y Aprobación de Comisiones de Estudio
Capacitación Profesoral
Reconocimiento por Productividad Intelectual a Docentes
Vinculación y Remuneración de Docentes Temporales

Solicitud de Comisiones de Estudio

Otorgamiento, Ejecución y Evaluación del Periodo Sabático

Evaluación Docente

Solicitud de Salidas Académicas

Fuente: Elaboración propia

Vale la pena aclarar que varios procedimientos se descartaron por decisión de la Oficina de Calidad y Acreditación Institucional, ejemplo de esto fue el procedimiento de Trabajo y Sustentación de Grado; lo anterior, debido a la normatividad por la que se rigen las Facultades, como lo explica el Acuerdo No. 027 de 2012, el cual menciona en su artículo 4, numeral 1 que es necesario: “Definir las modalidades de Trabajo de Grado para cada programa de acuerdo con sus características y particularidades.” (Universidad del Cauca, 2012, p.1); esto quiere decir que varios programas de la Universidad tienen diferentes procedimientos o distintas modalidades para desarrollar un trabajo de grado, lo que dificulta realizar un documento que los unifique y pueda ser usado íntegramente en todas las Facultades.

4.3.2 Segundo Objetivo: Verificar los procedimientos de acuerdo a la normatividad institucional y de calidad.

Los procedimientos, que en su mayoría, se encontraban creados y a disposición en la plataforma LVMEN de la Universidad, necesitaban ser actualizados y en algunos casos especificar mejor sus actividades, lo cual se desarrolló teniendo en cuenta el documento de los Lineamientos de Acreditación Institucional (2014), proporcionado por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), mencionando lo siguiente:

La educación superior es un servicio público que tiene la función social estratégica y que, por tanto, debe ser prestado con la mayor calidad posible. Para alcanzar altos niveles de calidad es indispensable fortalecer las instituciones de Educación Superior, a través de sólidos sistemas de autorregulación, prácticas de buen gobierno y mejoramiento continuo basado en la autoevaluación permanente. La acreditaciones un medio nacional e internacionalmente aceptado para reconocer hasta dónde se cumplen estas acciones satisfactoriamente y ara establecer qué tanto la educación superior está respondiendo a las exigencias que le plantea el desarrollo del país. (p.1)

Por lo anterior, es responsabilidad de la institución realizar una autoevaluación periódica de sus procesos y procedimientos. Teniendo en cuenta esto, se revisaron los procedimientos que ya se encontraban en la plataforma LVMEN, haciendo énfasis en aquellos que estuvieran en relación con los Lineamientos de Acreditación Institucional, tal como se mencionan en las tablas 1 y 2.

Por otro lado, al momento de revisar y ajustar los procedimientos, la normatividad institucional tomó gran relevancia, puesto que estas normas dan pautas para describir las actividades para cada uno de estos. A continuación se muestran las principales normas en las que se basó la actualización de los procedimientos (tabla 3).

Tabla 3

Normatividad Institucional para actualización de Procedimientos

Normas
Acuerdo 036 de 2011 Estatuto Académico de la Universidad del Cauca.
Acuerdo 002 de 1988 Reglamento Estudiantil.

Acuerdo No. 004 de 2003 Reglamento de Reingreso.

Acuerdo 051 de 2007: Estatuto Financiero y Presupuestal.

Acuerdo 064 de 2008 Estatuto de Contratación de la Universidad del Cauca.

Acuerdo 024 de 1993, Estatuto Docente.

Acuerdo 078 de 2002 Bonificaciones por productividad académica para los docentes

Acuerdo 043 de 2014 Remuneración y vinculación de profesores catedráticos.

Acuerdo 017 de 2009 Vinculación y remuneración de los docentes ocasionales.

Acuerdo Superior número 052 de 2017 Disfrute de Periodo Sabático

Acuerdo 090 de 2005 Sistema de Evaluación Docente

Acuerdo Superior 014 de 2014 Reglamento del Sistema de Créditos Académicos

Fuente: Elaboración Propia

Con una base sólida de normas institucionales que sirven de guía para la actualización de procedimientos, se procedió a proyectar las posibles modificaciones.

4.3.3 Tercer Objetivo: Recopilar información por medio de visitas, reuniones y entrevistas a los responsables de los procedimientos misionales.

Uno de los elementos clave para el desarrollo de la pasantía fue indagar sobre las actividades y su ejecución por parte de las personas directamente implicadas en los procedimientos. Por otra parte se llevaron a cabo distintas reuniones donde participaron funcionarios de Vicerrectoría Académica y la Oficina de Calidad y Acreditación Institucional con el propósito de revisar los avances realizados.

El día 03 de Octubre de 2017 (Ver anexo 4)⁷, se llevó a cabo una reunión de avances con el fin de hacer un control sobre los procedimientos en los que se había estado trabajando. En esta, se acordó realizar un cronograma (ver anexo 51)⁸ que permitiera manejar un orden con respecto al tiempo para la actualización de procedimientos. El mismo día, se realizó la visita (Ver anexo 10)⁹ a la Facultad de Artes para indagar sobre el procedimiento de los Exámenes de Clasificación. El departamento de música, sugirió que se realizaran cambios en el objetivo y en las actividades de cómo se solicitaba, en primera instancia, este tipo de examen.

El 04 de Octubre de 2017(Ver anexo 11)⁹, se acordó un encuentro con la coordinadora del programa de Lenguas Modernas, Carmelina Mosquera, en el cual se continuó discutiendo sobre los exámenes de Clasificación¹⁰, ya que estos son principalmente para los programas de artes e idiomas, en el cual se indagó sobre los puntos de control que deben tener las actividades y el orden de estas. Teniendo en cuenta lo que se había realizado anteriormente con el Departamento de Música, la coordinadora acepta las modificaciones propuestas.

Por recomendación del funcionario Diego Felipe Cuellar, se visitó la Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones (FIET) los días 05 y 09 de Octubre de 2017 (ver anexos 12 y 13)⁹. En consecuencia, la secretaria general y un técnico administrativo atendieron la visita, respondieron inquietudes e hicieron sugerencias para los siguientes procedimientos: examen de homologación, examen de reingreso, examen supletorio, solicitud de homologación, solicitud de reingreso y opción y solicitud de trabajo de grado. Con estos aportes, sumados la lectura de diversas normas institucionales, se procedió a realizar ajustes a los procedimientos antes

⁷ Archivo en CD, Carpeta Anexos 1-9 Actas de Reunión

⁸ Archivo en CD, Carpeta Anexos 51-52 Varios

⁹ Archivo en CD, Carpeta Anexos 10-27 Visitas a Dependencias

¹⁰ Archivo en CD, Carpeta Anexos 20-50 Procedimientos Vicerrectoría Académica

mencionados, aclarando que en el procedimiento de trabajos de grado, se omite por razones expuestas anteriormente.

Continuando con las visitas, el día 10 de octubre de 2017 (Ver anexo 14)¹¹, se dio un encuentro con la secretaria general de la Facultad de Ciencias Agrarias, Tanía Maritza Pavón, a quien se le expuso las modificaciones que se hicieron a los siguientes procedimientos: exámenes (validación, habilitación, supletorio), reingreso, cancelación (asignaturas y matrícula). A su vez, la secretaria general hizo sugerencias sobre los exámenes de habilitación y supletorio, esto debido al calendario que maneja dicha facultad y las constantes salidas académicas que realizan los estudiantes.

En la reunión del día 24 de Octubre de 2017 (ver anexo 5)¹², se hizo una revisión general de los procedimientos que se habían actualizado hasta la fecha (ver tabla 3), estos se centraron en el factor estudiantes de los Lineamientos de Acreditación Institucional, además se acordó realizar ajustes de forma, previos a su aprobación.

Tabla 4
Procedimientos de Gestión Curricular

Procedimientos
PM-FO-4-PR-12 Solicitud de Homologación.pdf
PM-FO-4-PR-15 Sanciones para estudiantes.pdf
PM-FO-4-PR-23 Examen de Clasificación examen.pdf
PM-FO-4-PR-28 Examen Supletorio.pdf

¹¹ Archivo en CD, Carpeta Anexos 10-27 Visitas a Dependencias

¹² Archivo en CD, Carpeta Anexos 1-9 Actas de Reunión

PM-FO-4-PR-29 Examen de validacion.pdf

Examen de habilitación

PM-FO-4-PR-30 Solicitud de reingreso.pdf

PM-FO-4-PR-31 Cancelación de materias.pdf

PM-FO-4-PR-32 Cancelación de semestre.pdf

Fuente: Elaboración Propia

El 25 de Octubre de 2017 (ver anexo 16 y 17)¹³, se visitó la Facultad de Ciencias de la Salud con el fin de recibir aportes sobre procedimientos del sub proceso de Gestión Curricular que habían sido actualizados. Se hizo evidente que esta facultad tiene varios departamentos, esto debido al gran número de estudiantes que posee, siendo una de las más grandes de la Universidad, en consecuencia, manejan los procedimientos de manera diferente del resto de facultades. Este mismo día se visitó la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas (FCCEA) para constatar los cambios y ajustes hechos a los procedimientos.

Se realiza nuevamente una reunión con la oficina de Calidad y Acreditación Institucional, el 01 de Noviembre de 2017 (ve anexo 6)¹⁴, en la cual se discutió sobre los procedimientos de Gestión Curricular que fueron ajustados previamente. Finalmente, se acordó dar inicio a los procedimientos relacionados con el factor de profesores, de los cuales se procedió a asignar tareas relacionadas con la recopilación de información y actualización de estos, asignando dichas funciones de la siguiente manera:

Helder Chacón:

¹³ Archivo en CD, Carpeta Anexos 10-27 Visitas a Dependencias

¹⁴ Archivo en CD, Carpeta Anexos 1-9 Actas de Reunión

- Vinculación y Remuneración de Docentes Temporales.
- Reconocimiento por Productividad Intelectual a Docentes.
- Asignación, Verificación y Aval de Labor Académica.

Oscar Realpe:

- Expedición y Registro de Contrato Académico Remunerado: Se debe averiguar a cargo de que
- dependencia queda este procedimiento, si es Viceacadémica o Viceadministrativa
- Evaluación Docente: Indagar si el responsable es el Vicerrector Académico.
- Capacitación Profesoral: Se propone realizar una reunión con la secretaria general de la FIET.
- Tramites Académicos: Se propone dividir este procedimiento según las actividades que este posee.

El día 01 de Noviembre de 2017 (ver anexo 18)¹⁵se realizó nuevamente una visita a la FIET para recopilar información, donde la secretaria general de esta facultad, Ana Milena Escobar apporto datos importantes respecto a los procedimientos de Gestión de la oferta Académica y Capacitación Profesoral.

Continuando con la recolección información sobre los procedimientos Gestión de la oferta Académica y Capacitación Profesoral, el día 07 de Noviembre de 2017 (ver anexos 19 y 20)¹⁵se dio una visita a la FCCEA, dónde se conversó sobre estos, con el profesor Reinaldo Erazo y la secretaria general Margoth Arenas.

¹⁵ Archivo en CD, Carpeta Anexos 10-27 Visitas a Dependencias

El día 09 de Noviembre de 2017 (ver anexo 21)¹⁵, se solicitaron sugerencias a funcionarios de la Vicerrectoría Académica sobre los procedimientos de Capacitación Profesoral y Contratos Académicos Remunerados. Cabe resaltar que dentro de las capacitaciones profesorales, no existía un procedimiento relacionado con las comisiones académicas, debido a esto se hizo una propuesta para modificar completamente el procedimiento de Capacitación Profesoral.

Se realizó una reunión el día 15 de Noviembre de 2017(ver anexo 7)¹⁶, con la intención de hacer control sobre los avances en los procedimientos; durante esta, se expuso que se debía realizar un ajuste profundo al procedimiento de Capacitación profesoral, pues, el procedimiento que se encontraba en la plataforma LVMEN no incluía la característica de comisiones académicas.

El día 22 de Noviembre de 2017 (ve anexo 22)¹⁷, se llevó a cabo una reunión con la Coordinadora del programa de Turismo, Jhoana Sandoval, quien dio aportes sobre el procedimiento de Oferta Académica, además de sugerencias a varios procedimientos sobre estudiantes.

De nuevo se realiza una reunión el 29 de Noviembre de 2017 (ver anexo 8)¹⁶ con funcionarios de la Oficina de Calidad y Acreditación Institucional, se revisaron avances y ajustes en varios procedimientos realizados por el contratista Helder Chacón, además se pudo constatar que el procedimiento de Periodo Sabático aún no podía ajustarse, debido a que se esperaba una modificación al Acuerdo Superior número 052 de 2017por parte del Consejo Académico. Este mismo día se realiza una visita a la Oficina Jurídica (ver anexo 24)¹⁷ para discutir respecto al

¹⁶ Archivo en CD, Carpeta Anexos 1-9 Actas de Reunión

¹⁷ Archivo en CD, Carpeta Anexos 10-27 Visitas a Dependencias

procedimiento de Comisión de Estudios y se propusieron unas sugerencias para la creación de un formato que faciliten el control y seguimiento de algunas actividades de este procedimiento.

Se regresó a la FIET (ver anexo 25)¹⁷ para seguir recopilando información y escuchar sugerencias. En esta ocasión se conversó sobre procedimientos concernientes a la Evaluación Docente y Salidas Académicas.

Se dio continuidad a las reuniones de control para revisar la actualización de procedimientos el día 07 de Diciembre de 2017 (ver anexo 9)¹⁸. Para este momento ya se habían hecho avances significativos en todos los procedimientos propuestos en el cronograma de actividades, las propuestas ya se habían creado; sin embargo quedaban por efectuar algunos ajustes en los procedimientos de: Comisiones Académicas y Contratos Académicos Remunerados. Por último la Oficina de Calidad pidió realizar un diagrama de flujo sobre este procedimiento (ver anexo 39)¹⁹.

En la Vicerrectoría Administrativa, se realizó una visita el día 13 de Diciembre de 2017 (ver anexo 26)²⁰ con el objetivo de tratar el tema de pólizas de seguro para estudiantes, lo cual está relacionado con el procedimiento de Salidas Académicas.

¹⁸ Archivo en CD, Carpeta Anexos 1-9 Actas de Reunión

¹⁹ Archivo en CD, Carpeta Anexos 39-40 Contrato Académico Remunerado

²⁰ Archivo en CD, Carpeta Anexos 10-27 Visitas a Dependencias

4.3.4 Cuarto Objetivo: Proyectar modificaciones y ajustes de los procedimientos de los subprocesos de Gestión Curricular y Gestión de facultades:

Con las reuniones y visitas ya concluidas, se procedió a recopilar toda la información y sugerencias recibidas para plasmarlas en los documentos que se proyectarían para su aprobación por parte del Vicerrector Académico.

Por parte de la Oficina de Calidad y Acreditación Institucional, el 20 de Diciembre de 2017 se envió un documento con los procedimientos con la intención de que fueran revisados y aprobados por el Vicerrector Académico (ver figuras 4 y 5).

El día 08 de Febrero de 2018, se procedió a entregar un documento dirigido al Vicerrector Académico, con todos los procedimientos que se habían trabajado durante la práctica profesional (ve anexo 52)²¹.

Se entregaron los siguientes procedimientos:

4.3.4.1 Gestión Curricular (ver anexos 28-38)²²:

- PM-FO-4.1-PR-1 Gestión de la Oferta Académica
- PM-FO-4-PR-12 Solicitud de Homologación
- PM-FO-4-PR-15 Sanciones para estudiantes
- PM-FO-4-PR-23 Examen de Clasificación
- PM-FO-4-PR-28 Examen Supletorio
- PM-FO-4-PR-29 Examen de validación

²¹ Archivo en CD, Carpeta Anexos 51-52 Varios

²² Carpeta en CD, Anexos 28-38 Gestión Curricular

- PM-FO-4-PR-30 Solicitud de Reingreso
- PM-FO-4-PR-31 Cancelación de Materias
- PM-FO-4-PR-32 Cancelación de Semestre
- PM-FO-4-PR-42 Examen de Habilitación

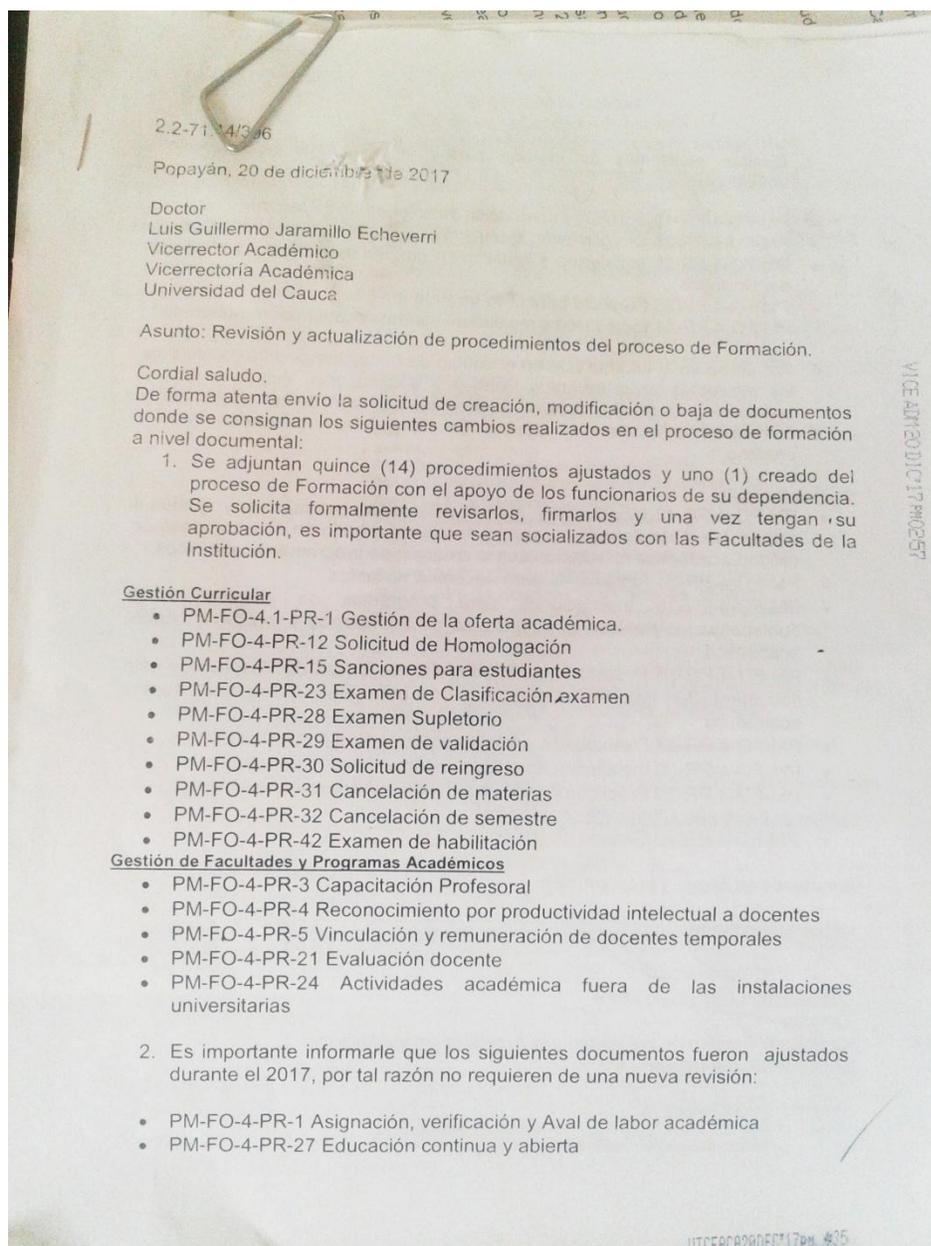
4.3.4.2 Gestión de Facultades y Programas Académicos (ver anexos 39-50²³):

- PM-FO-4-PR-3 Capacitación Profesorial
- PM-FO-4-PR-4 Reconocimiento por productividad intelectual a docentes
- PM-FO-4-PR-5 Vinculación y remuneración de docentes temporales
- PM-FO-4-PR-21 Evaluación docente
- PM-FO-4-PR-24 Actividades Académicas fuera de las Instalaciones Universitarias

De lo mencionado anteriormente, se debe añadir que el procedimiento concerniente a “PM-FO-4.1-PR-1 Gestión de la Oferta Académica”, según el Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional la Vicerrectoría Académica debe ser la responsable de solicitar la información a las diferentes facultades sobre la oferta de cupos para los correspondientes periodos académicos y proyectarla para su respectiva aprobación, esto debido a los inconvenientes de sobre oferta que se han presentado por parte de DARCA.

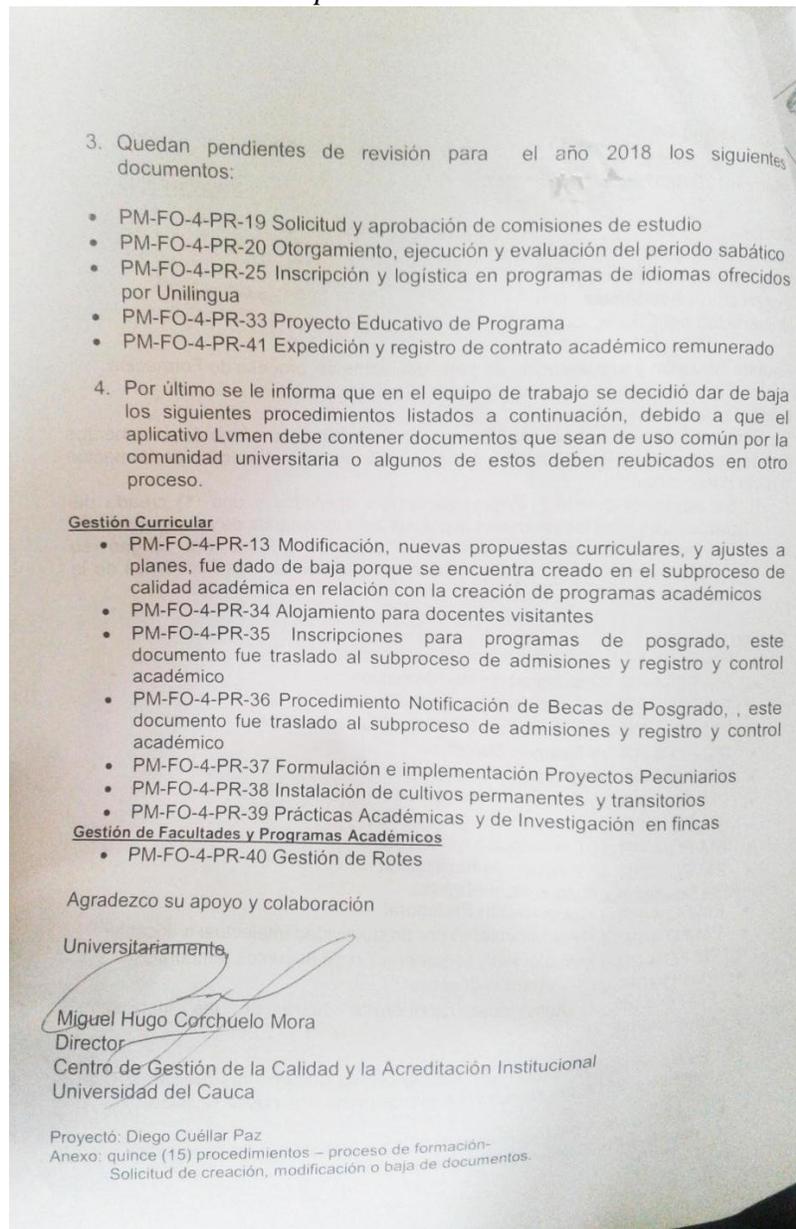
²³ Carpeta en CD, Anexos 39-50 Gestión de Facultades y Programas Académicos

Figura 4
Solicitud de revisión de procedimientos



Fuente: Vicerrectoría Académica Universidad del Cauca

Figura 5
Solicitud de revisión de procedimientos



Fuente: Vicerrectoría Académica Universidad del Cauca

4.3.4.3 Procedimientos por Ajustar

Los siguientes procedimientos se encontraban pendientes para continuar con su respectiva actualización, por lo que se prosiguió en el año 2018.

- PM-FO-4-PR-19 Solicitud y aprobación de comisiones de estudio(ver anexo)²⁴: Las actividades de este procedimiento se encontraban actualizadas, pero debido a que se construyó un nuevo formato para solicitar la prórroga de estas comisiones, se sugirió la aprobación de este para luego incluirlo en la actividad correspondiente dentro del procedimiento. De igual manera, por sugerencia de la oficina de Control Interno, se propuso la creación de otro formato con el cual se llevara un mejor control de los informes trimestrales que presentan los Docentes, el cual debía ser realizado y aprobado por la oficina Jurídica de la Universidad, por lo anterior se recomienda contactar al funcionario Gabriel Francisco Quijano de la oficina Jurídica, quién es el encargado de supervisar estos informes.

- PM-FO-4-PR-20 Otorgamiento, ejecución y evaluación del periodo sabático(ver anexo 48)²⁵: Este procedimiento se encontraba pendiente de actualización debido a que se esperaba a que expidiera un nuevo Acuerdo Superior que lo reglamentara, de acuerdo con esto se modificaron ciertas actividades del procedimiento y se quedó listo para su revisión y aprobación.

- PM-FO-4-PR-41 Expedición y registro de contrato académico remunerado(ver anexo 40)²⁵: Este procedimiento se actualizó según las actividades que se vienen realizando para la expedición de estos contratos, pero desde el Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional, se propone que haya una reducción del número de actividades, además se deja en

²⁴ Carpeta en CD: Anexos 41-43 Solicitud y aprobación de comisiones de estudio

²⁵ Archivo en CD: Anexos 39-50 Gestión de Facultades y Programas Académicos

duda si este procedimiento es responsabilidad de la Vicerrectoría Académica o de la Vicerrectoría Administrativa, lo anterior por lo mencionado en la Resolución de Rectoría No. 528 del 05 de junio de 2017, Artículo Primero literal e.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES

Para poder articular un SGC, es necesario entender los procedimientos como una forma de lenguaje que permite una comunicación eficiente entre los actores de la institución, esto con el fin de brindar calidad en el servicio que se presta y contribuir con la satisfacción de la comunidad universitaria.

La mayoría de procedimientos que se encontraban en la plataforma LVMEN, necesitaban ajustes y mejoras en las actividades de estos documentos, dado que en algunos no eran específicos los responsables o puntos de control, generando confusión a las personas involucradas con estos.

Por otra parte, la normatividad institucional resultó indispensable para la correcta actualización de los procedimientos, puesto que algunas de estas normas habían cambiado o se derogaron en favor de otras, en consecuencia se tuvo especial cuidado en este aspecto para realizar cambios necesarios y que las actividades dentro de los procedimientos estuvieran alineadas con estas.

Las visitas que se hicieron a diferentes facultades y dependencias de la Universidad, resultaron cruciales para entender mejor los procedimientos, recibir sugerencias por parte de los involucrados y realizar ajustes de acuerdo a las necesidades de la comunidad universitaria.

De lo anterior, se percibió que distintas facultades realizaban los procedimientos y actividades de forma diferente según lo consideraban pertinente, conveniente o beneficioso en términos de

eficiencia. Por esto, fue difícil encontrar un conceso para ajustar los procedimientos, ya que uno de los propósitos del SGC es que los documentos o formatos sean de uso general de toda comunidad universitaria.

Los Lineamientos de Acreditación Institucional fueron parte fundamental de la actualización y ajuste de los procedimientos, ya que contienen factores necesarios para conservar la acreditación de calidad de la universidad.

Para mayor comprensión del contenido explicado respecto a la práctica realizada en la vicerrectoría académica, se anexa un Resumen Ejecutivo²⁶ que permite acceder fácilmente a los procedimientos de los sub procesos misionales de la vicerrectoría académica.

²⁶ Carpeta en CD: Resumen Ejecutivo

CAPÍTULO 6

RECOMENDACIONES

Para darle a los procedimientos una importancia generalizada dentro de la Universidad del Cauca, la actualización y ajustes de los mismos debería ser más colaborativa. Por lo anterior se propone hacer reuniones con delegados de las distintas dependencias que tengan relación con un procedimiento en concreto, para que la construcción de este sea más participativa.

Las funciones para el seguimiento de los aspectos de calidad por parte de la Vicerrectoría Académica, deberían estar a cargo de un funcionario estable dentro de la dependencia, permitiendo un mejor desarrollo y control de estas actividades.

Se debe tener una vigilancia por parte de la Vicerrectoría Académica a la normatividad institucional, ya que es muy dinámica y cualquier cambio puede afectar directamente la forma como se desarrollan los procedimientos.

Al momento de actualizar los procedimientos, se debe tener cuidado de no adicionar actividades innecesarias, pues lo que se busca es la eficiencia de los tramites institucionales y no una saturación de acciones que agoten a las dependencias de la Universidad.

CAPÍTULO 7

LECCIONES APRENDIDAS

Con los SGC, se pretende tener buenas prácticas que le permitan a una organización mejorar sus procesos para volverse más eficiente y por consiguiente ofrecer un producto o servicio de calidad a sus clientes o usuarios. Pero en para poder implementar este tipo de sistemas se debe tener en cuenta un aspecto crítico que es el tipo de organización, debido a que no es lo mismo aplicar un SGC a una fábrica que a una Universidad.

Lo anterior es porque dentro de una fábrica se pueden estandarizar procesos, que tienen unos procedimientos definidos y que son medibles, pero en una organización dedicada a generar conocimiento como lo es una Universidad no se evidencia que se den estos beneficios.

Con la adopción de estos métodos se aumentó la cuota burocrática dentro de las dependencias de la institución, y diversas funciones ahora deben realizarse con diversos formatos o siguiendo un protocolo en particular, esto que termina convirtiéndose en algo tedioso y no da un margen de flexibilidad. En consecuencia muchas dependencias, especialmente las facultades terminan ignorando varios de estos procedimientos porque no resuelven sus necesidades.

Otro aspecto, es que con estos sistemas se termina generando desconfianza alrededor de los funcionarios, pues una de las principales características es que promueve que se deje evidencia de cada actividad que se realice, como el llenado de un formato o la necesidad de una firma por diversas personas, y que termina por volver estas actividades lentas e ineficientes.

Con todo lo anterior mencionado, un SGC para una organización dedicada a la educación como la Universidad del Cauca, debería ser basado en la confianza y la ética por parte de sus integrantes para poder brindar un servicio de calidad a sus usuarios.

Bibliografía

Gutierrez Pulido, H. (2005). Calidad Total y Productividad. México D.F.: Mc Graw Hill.

Camisón, C., Cruz, S. & González, T. (2006). GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS, ENFOQUES, MODELOS Y SISTEMAS. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S. A

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2009). NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP1000:2009. Bogotá.

Mintzberg, H. (1991). Mintzberg y la Dirección. Madrid: Díaz de Santos.

International Accreditation Forum, Inc. (Enero 12 de 2015) Transition Planning Guidance for ISO9001:2015 (Issue 1). Recuperado de <http://www.iaf.nu/upFiles/IAFID9Transition9001PublicationVersion.pdf>

Universidad del Cauca. Directivos. Recuperado de <http://portal.unicauca.edu.co/versionP/acerca-de-unicauca/directivos>

Universidad del Cauca. Vicerrectoría Académica. Recuperado de <http://portal.unicauca.edu.co/versionP/acerca-de-unicauca/directivos/vicerrectoria-academica>

Congreso de Colombia. (30 de Diciembre de 2003) Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. [Ley 872 de 2003].DO: 45.418

Universidad del Cauca. (15 de julio de 2012) Por el cual se reglamenta el Trabajo de Grado en los Programas de Pregrado en la Universidad del Cauca. [Acuerdo No. 027 de 2012]

Centro Nacional de Acreditación República de Colombia (16 de Diciembre de 2014) Por el cual se aprueban los Lineamientos para la Acreditación Institucional. [Acuerdo 03 de 2014]

Universidad del Cauca. (08 de Febrero de 2018) Por la cual se adopta el mapa de procesos de la Universidad de la Cauca y se deroga la resolución 1365 del 6 de diciembre del 2017 [Resolución R - 104 de 2018]