

**ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA CALI**



YULI MELISA DORADO GOMEZ

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN
2018

**ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA CALI**

YULI MELISA DORADO GOMEZ

**TRABAJO DE GRADO MODALIDAD DE PRÁCTICA PROFESIONAL PARA OBTAR
AL TITULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

ASESOR ACADEMICO:

LUZ CARIME URBANO GUERRERO, Mg.

ASESOR EMPRESARIAL:

Dr. LUIS MERCHAN PAREDES

UNIVERSIDAD DEL CAUCA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

POPAYÁN

2018

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme vida, salud y sabiduría.

A los docentes de la Universidad del Cauca que me brindaron sus conocimientos y su apoyo en diferentes momentos.

A mi asesora académica, Mg. Luz Carime Urbano por guiarme durante toda la práctica, por su paciencia, dedicación y orientación, además de brindarme sus conocimientos.

A mi asesor empresarial, Dr. Luis Merchán y a todo el personal de la Universidad de San Buenaventura Cali por acogerme y darme la oportunidad de realizar mi práctica profesional, brindarme el apoyo necesario, permitirme adquirir nuevos conocimientos, experiencias y algo muy valioso amigos.

A mi familia por su esfuerzo y constante apoyo durante toda mi carrera, son el motor de mi vida.

Al voleibol que me ha acompañado durante toda mi vida y me ayudo a desestresarme en los momentos más tensionantes.

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	8
CAPITULO I. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	11
1.3 OBJETIVOS.....	13
1.3.1 <i>Objetivo General</i>	13
1.3.2 <i>Objetivos Específicos</i>	13
CAPITULO II. CONTEXTUALIZACIÓN TEORICA	14
2.1 MARCO CONCEPTUAL.....	14
2.1.1 <i>Calidad</i>	14
2.1.2 <i>Sistema de Gestión de Calidad</i>	16
2.1.3 <i>Enfoque por proceso</i>	19
2.1.4 <i>Proceso</i>	20
2.1.5 <i>Mapa de procesos</i>	22
2.1.6 <i>Procedimiento</i>	23
2.2 MARCO REFERENCIAL.....	24
2.2.1 <i>Misión</i>	25
2.2.2 <i>Visión</i>	26
2.2.3 <i>Valores</i>	26
2.2.4 <i>Principios</i>	27
2.2.5 <i>Política de Calidad</i>	29
2.2.6 <i>Objetivos de Calidad</i>	29
CAPITULO III. CONTEXTUALIZACIÓN METODOLOGICA	30
CAPITULO IV. DESARROLLO DEL TRABAJO	31
4.1 ANÁLISIS DE CAMBIOS RESPECTO A LA NTC ISO 9001:2015	31

4.2 MAPA DE PROCESOS ANTIGUO VS ACTUAL.....	33
4.3 ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE PROCEDIMIENTOS.....	35
4.4 DEFINICIÓN DEL NUEVO FORMATO DE PROCEDIMIENTO	38
4.5 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS A ACTUALIZAR	40
4.6 SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE PROCEDIMIENTOS ACTUALIZADOS.....	46
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	52
ANEXOS	54
Anexo 1. Formato de procedimiento	54
Anexo 2. Listado de procedimientos actuales del Sistema de Gestión.....	56
Anexo 3. Cronograma de reuniones con los procesos	58
Anexo 4. Listado de procedimientos a actualizar	59
Anexo 5. Cuadro de Seguimiento a los procedimientos	61

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Circulo de Control..	15
Ilustración 2. Ciclo PHVA-NTC ISO 9001 2015	18
Ilustración 3. Concepto de Proceso.....	21
Ilustración 4. Símbolos básicos para la descripción de procesos.....	21
Ilustración 5. Proceso vs Procedimiento	22
Ilustración 6. Ciclo PHVA.....	32
Ilustración 7. Mapa de procesos antiguo.....	34
Ilustración 8. Mapa de procesos nuevo.....	35
Ilustración 9. Pirámide Documental anterior vs nueva.....	36
Ilustración 10. Formato antiguo de procedimiento	36
Ilustración 11. Plan de Control	37
Ilustración 12. Formato de procedimiento antiguo vs actual	37
Ilustración 13. Formato nuevo de procedimiento.	38
Ilustración 14. Ejemplo Control de Cambios.....	40
Ilustración 15. Cuadros de revisión y aprobación.....	40
Ilustración 16. Procedimientos Antiguos por proceso	41
Ilustración 17. Procedimientos a actualizar por proceso.	41
Ilustración 18. Cantidad de procedimientos por procesos actualizados en la plataforma SIGU ..	47

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1. Procedimientos Antiguos vs Procedimientos a actualizar. Fuente: Propia	42
Grafico 2. Procesos estratégicos. Fuente: propia.....	43
Grafico 3. Procesos misionales. Fuente: propia.	44
Grafico 4. Procesos de Apoyo. Fuente: propia.....	45
Grafico 5. Procedimientos por proceso a actualizar vs actualizados.....	47

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones se transforman constantemente debido a factores como la economía, la política, la sociedad y la competitividad. Por ende, buscan adoptar nuevas metodologías e implementar modelos de Gestión que contribuyan a la consecución de objetivos corporativos, generen un beneficio monetario y a su vez aumenten la satisfacción de los clientes y todas sus partes interesadas.

La Universidad de San Buenaventura seccional Cali tiene como una de sus metas, el lograr la certificación ISO 9001:2015 para todos los procesos de la institución. Para ello, debe realizar la actualización de la información documentada conforme a la nueva versión de dicha norma, y es en esta fase donde se ubica el desarrollo del presente informe, específicamente en los procedimientos.

La nueva metodología se aplicó a cada uno de los 14 procesos que la universidad ha constituido en el nuevo Sistema de Gestión, estos son: Direccionamiento Estratégico, Gestión Relacional, Gestión de la Calidad, Docencia, Investigación, Proyección Social, Bienestar Institucional, Servicios de Apoyo Académico, Gestión de Secretaría, Gestión Financiera, Gestión de Talento Humano, Gestión Tecnológica, Gestión de Recursos físicos y Gestión Jurídica.

Realizar la actualización de procedimientos del sistema de gestión de la universidad permitirá convertir el conocimiento tácito en conocimiento explícito y de esta manera ayudar a conseguir los objetivos esperados por la organización.

En el primer capítulo de este informe, se presenta el planteamiento del problema en el cual se observa la situación actual de la institución y sus necesidades; la justificación del

problema donde se argumenta el por qué es necesario emprender este proyecto y culmina con los objetivos generales y específicos a cumplir en el desarrollo de este trabajo.

El segundo capítulo expone la teoría pertinente al problema de investigación, la cual comprende un marco conceptual que relaciona todos los temas por medio de conceptos y definiciones que sirven como ejes para abordar lo que se plantea en este proyecto. A su vez, se presenta un marco referencial, donde se da una descripción general de la Institución y se conocen diferentes aspectos de la misma.

El tercer capítulo aborda principalmente la metodología que se realizó con sus respectivas etapas.

El Cuarto y último capítulo muestra los resultados obtenidos durante el desarrollo de la práctica profesional.

CAPITULO I. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Universidad de San Buenaventura seccional Cali actualmente tiene certificados dos de sus procesos de apoyo bajo la NTC ISO 9001:2008, los cuales son Gestión de Talento Humano y Gestión Financiera. La documentación empleada para esta certificación se encuentra desactualizada a la fecha porque este proceso se realizó en el año 2012 y adicional, la Universidad ha tenido varios cambios internos como resultado de su dinamismo organizacional.

Estas situaciones surgen debido a que la organización es cambiante en cuanto a su estructura jerárquica, se definen nuevos cargos, nuevos roles, lo que trae ingreso de personal nuevo que desconoce el funcionamiento de los procesos y les toma un tiempo para aprender y conocer bien acerca del funcionamiento de la institución.

En relación con lo anterior se ha identificado la necesidad de actualizar los documentos existentes, así como también la regularización de nuevos procesos que han tenido cambios o que son nuevos. En este mismo sentido, la Norma Técnica Colombiana tuvo una actualización de versión en el año 2015 y entre sus principales cambios se encuentra el énfasis del sistema de gestión de calidad en los procesos misionales de la organización, lo cual se encuentra implícito en su numeral 2.3.1.1: “El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente” (ISO 9000, 2015, p4). Con lo anterior resulta evidente que los procesos misionales de una organización son los que tienen contacto directo con los clientes y son pieza clave en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

De no abordarse esta situación, se podría afectar el desempeño de los procesos y el cumplimiento efectivo de sus propósitos por equivocaciones involuntarias al consultar procedimientos desactualizados o por falta de claridad de los mismos. Por otra parte, y no menos importante, al estar desactualizado el SGC la Universidad no podrá certificarse con la norma vigente.

Con lo expuesto anteriormente es evidente la necesidad de actualizar la información documentada, principalmente sus procedimientos, con el fin de que todo el SGC permita el soporte efectivo a la operación de la institución y cumpla con todos los requisitos para obtener futuro la certificación con la norma vigente.

Con base en lo anterior, se plantea la siguiente pregunta de investigación que se pretende resolver con el desarrollo de este proyecto:

¿De qué manera se puede organizar y actualizar los procedimientos de modo que cumplan con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015?

La pregunta anterior se puede desglosar en los siguientes cuestionamientos:

- ❖ ¿Qué dice la NTC ISO 9001:2015 sobre la documentación de procedimientos?
- ❖ ¿Cuál es la metodología más idónea para la actualización de los mismos?
- ❖ ¿Cómo realizar la actualización de los procedimientos necesarios por la institución?

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La desactualización de los procedimientos puede generar problemas como reprocesos o errores involuntarios que pueden afectar la operación de cualquier empresa. En este sentido, la actualización de la información documentada y el mejoramiento de los procesos

especialmente los que componen el SGC, son factores claves para la mejora continua que debe tener cualquier organización por el dinamismo que tienen los procesos a través del tiempo y así mismo son un elemento necesario para la certificación bajo una norma nueva.

La realización de este proyecto traería algunos beneficios como el fortalecimiento de los procesos, la actualización de procedimientos de manera clara y definida y la posibilidad de que la institución participe en un proceso de certificación bajo la NTC ISO 9001:2015.

Las partes beneficiadas con el desarrollo de este proyecto son la Universidad de San Buenaventura Cali, que obtendría los procedimientos actualizados con los criterios necesarios para participar en la certificación. Otro interesado, es la estudiante dado que le permite colocar en práctica todos los conocimientos adquiridos durante su formación universitaria, complementado con conocimientos más específicos sobre los Sistemas de Gestión de Calidad y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, el cual es un tema importante y relevante hoy en día para cualquier tipo de organización. Finalmente, se beneficia la academia con un aporte en el área de conocimiento de gestión de la calidad.

El desarrollo de este trabajo posee una justificación práctica debido a que ayuda a resolver un problema que consiste en la desactualización de los procedimientos del SGC de una institución y a su vez, tiene una justificación metodológica ya que propone un nuevo método para actualizar los procedimientos de manera válida y confiable.

Para concluir, el entregable de este trabajo sirve como apoyo a la gestión administrativa para el desarrollo de las actividades de forma efectiva y organizada, lo cual contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la Universidad de San Buenaventura Cali.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar la actualización de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad de San Buenaventura seccional Cali para el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ❖ Analizar los cambios que tuvo la NTC ISO 9001:2015 referente a la documentación de procedimientos para identificar los requisitos o criterios a cumplir.
- ❖ Definir la metodología más pertinente para realizar la actualización de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Actualizar los procedimientos bajo la metodología definida para el cumplimiento de los requisitos de la norma.

CAPITULO II. CONTEXTUALIZACIÓN TEORICA

2.1 MARCO CONCEPTUAL

Para iniciar el análisis de este trabajo, es vital dar un enfoque o mira central a conceptos, definiciones y/o consideraciones bajo constructos teóricos necesarios dentro del desarrollo del trabajo y de esta manera plantear parámetros que sirvan como ejes conceptuales sobre los cuales se podrá descansar la lectura.

2.1.1 Calidad

Para empezar, es imperioso entender el concepto de calidad ya que es eje fundamental para los próximos conceptos que se van a desarrollar. El instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2015) definen la calidad como “La totalidad de las características de una entidad que le otorga su aptitud para satisfacer necesidades explicitas o implícitas” (p.7).

El ingeniero Joseph M. Juran es considerado como el padre de la calidad, y la define así:

Calidad Total es estar en forma para el uso, desde los puntos de vista estructurales, sensoriales, orientados en el tiempo, comerciales y éticos en base a parámetros de calidad de diseño, calidad de cumplimiento, de habilidad, seguridad del producto y servicio en el campo (Citado por Padilla, 2002).

La Calidad Total es el cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema es la prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento. Crosby (2001), abrevia la calidad mediante cuatro principios absolutos: Calidad es cumplir con los requisitos del cliente, el sistema de calidad es la prevención, el estándar de

desempeño es cero defectos y finalmente la medición de la calidad es el precio del incumplimiento.

Deming (1950) difusor del concepto de la calidad total, define la calidad como grado predecible de cumplimiento de requisitos y de costo satisfactorio del mercado.

Ishikawa (como se citó en Baca + et al., 2014) destaca: “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea más el económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor” (p.105). Para sustentar su concepto de control de Calidad, redefine el círculo de Deming en seis etapas (ver ilustración 1).



Ilustración 1. Círculo de Control. Fuente: Kaoru Ishikawa, ¿Qué es control total de calidad? La modalidad Japonesa. Editorial Norma. Colombia. 1986.

Teniendo en cuenta que la calidad es algo que es imprescindible para las organizaciones Torres, Ruiz, Solis y Martínez (2012) afirman:

En los inicios del año 2000 la calidad ha dejado de ser una prioridad competitiva para convertirse en un requisito imprescindible para competir en muchos mercados. Es decir, tener calidad no garantiza el éxito, si no que supone una condición previa para competir en el mercado (p.104).

De acuerdo a las definiciones estudiadas, los autores mencionan factores comunes de la calidad, la calidad debe ser total y comprender a todos los actores de la organización para que pueda ser coherente, entender al cliente y entender los requisitos de cumplimiento para satisfacer un mercado cambiante y exigente cada vez más.

2.1.2 Sistema de Gestión de Calidad

El tema de la calidad según el estudio de autores influyentes, introduce un concepto que se ha desarrollado para planear ejecutar y controlar actividades necesarias para el desarrollo de la misión de las organizaciones, se trata del Sistema de Gestión de Calidad.

Según Palacios (2006), se entiende como sistema a un conjunto de elementos interdependientes que al interactuar forman una unidad considerada como un todo.

La gestión de la calidad se ha convertido en un tema competitivo para muchas organizaciones. Juran (Como se citó en Gaitán L, 2007) afirmó que así como en el siglo XX ha sido el siglo de la productividad, el siglo XXI será el siglo de la calidad.

De acuerdo con Rafael y Mateo (2009):

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

Por su parte, la NTC ISO 9001:2015 plantea que:

Un sistema de gestión de calidad refuerza el mejoramiento del desempeño global y desarrollo sostenible organizacional. Y menciona que los beneficios de implementar un Sistema de Gestión de calidad son: capacidad para proporcionar productos y servicios que a su vez satisfacen requisitos de clientes, también aumentan su satisfacción y abordan riesgos y oportunidades.

La gestión de la calidad emplea el enfoque por procesos que incorpora el ciclo PHVA, el cual permite asegurar que los procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente.

Según la NTC ISO 9001 (2015): “el Ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia” (p.i). También se describe en cuatro procesos planear, hacer, verificar y actuar, el primero se trata de establecer propósitos y objetivos del sistema para lograr resultados según las políticas de la institución, el hacer es básicamente ejecutar lo que anteriormente se planeó, el verificar es realizar un control o seguimiento de lo que se implementó según políticas y objetivos, y el

actuar se trata de tomar decisiones para mejorar el desempeño. Dentro de la actualización de la Norma técnica colombiana se encuentra la ilustración 2 que describe el ciclo PHVA.

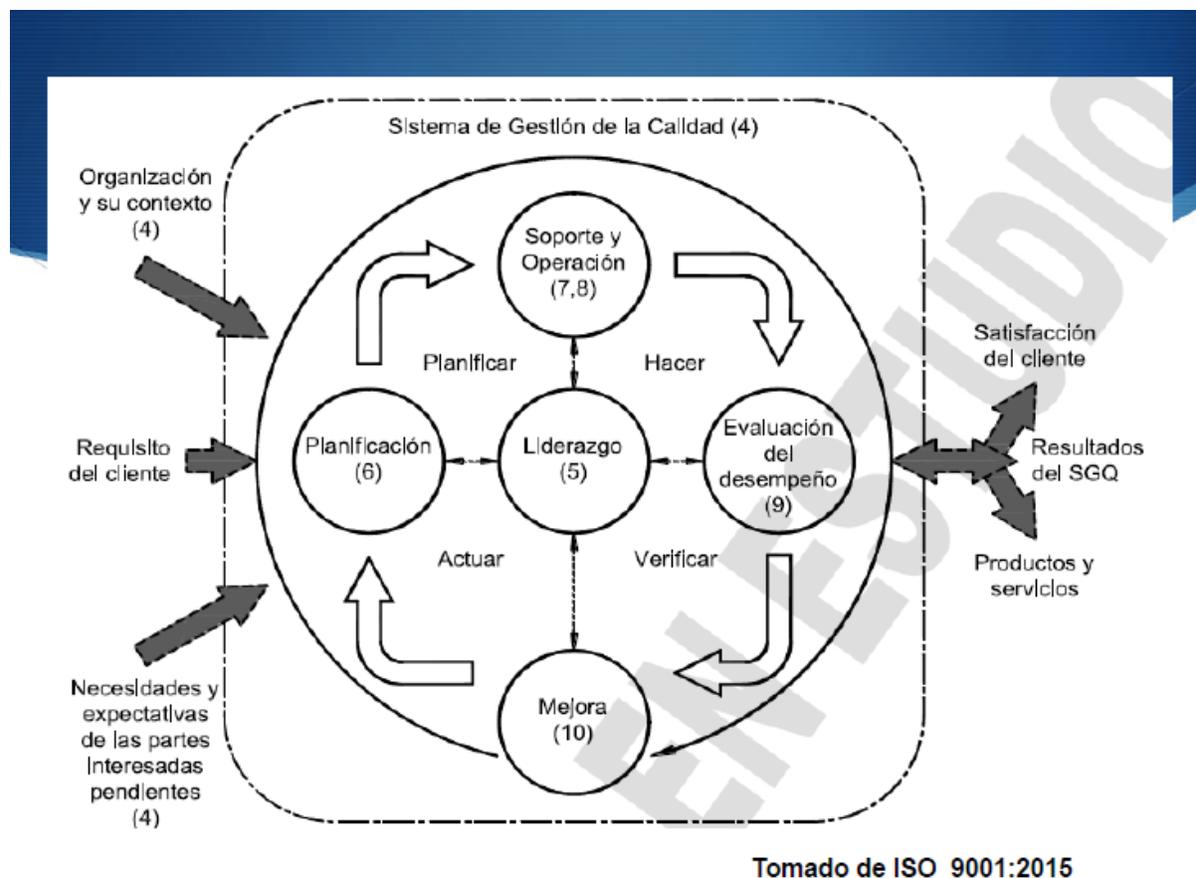


Ilustración 2. Ciclo PHVA-NTC ISO 9001 2015. Fuente: NTC ISO 9001:2015

En la figura anterior se observa que muchos factores influyen como lo son la organización y su contexto, los requisitos del cliente, las necesidades y expectativas de las partes interesadas pendientes, satisfacción del cliente, resultados del SGC, productos y servicios para realizar el ciclo PHVA en pro de la organización.

Un elemento muy importante dentro del Sistema de Gestión es la Planificación, según Juran y Godfrey (1998) se debe realizar una planificación de la calidad, entendiéndose como las

actividades para establecer los requisitos y los objetivos para calidad y para la aplicación a los elementos de un Sistema de Calidad.

Conforme a la actualización de la NTC ISO 9001:2015, el sistema de gestión es un sistema para establecer la política y los objetivos, para lograr dichos objetivos, cuando una organización adapta este modelo se convierte en una decisión estratégica para establecer parámetros de desarrollo organizacional.

En concordancia con las consideraciones anteriormente expuestas podemos decir que la gestión de calidad es un mecanismo eficiente en el manejo de organizaciones para controlar reglamentos de calidad de requerimientos de las necesidades representadas en la misión de la organización para llegar a un objetivo o propósito.

2.1.3 Enfoque por proceso

La NTC ISO 9001 (2015) expone las siguientes cualidades del enfoque por procesos “permite a la organización planificar procesos y sus interacciones” (p.i). De esta manera se permite que las interrelaciones entre las partes de la organización sean más prosperas y que se cree un ambiente de desarrollo. Adicionalmente se describe que el enfoque por procesos permite la comprensión y coherencia en el cumplimiento de los requisitos, a generar valor agregado a los procesos, al logro y cumplimiento efectivo del proceso y a la mejora de los mismos en base a una evaluación.

Por otra parte López, R., 2016 afirma que:

La ISO 9001:2015 promueve el enfoque basado en procesos y busca dejar a un lado la gestión vertical e introduce la gestión horizontal. Lo que se consigue con todo esto es cruzar barreras entre las unidades funcionales y dirigir sus enfoques a las principales metas de la organización.

2.1.4 Proceso

Rafael y Mateo (2009) plantean que: “Los Procesos son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades así como sus responsables.”

En este sentido, la norma ISO 9000 (2015) define: “el proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto” (p.39). Por su parte, Harrington (1993) afirma: “cualquier grupo de actividades que empiece un insumo le agregue valor a este y suministre un producto a un cliente externo e interno. Los procesos utilizan los recursos de una organización para suministrar resultados definitivos” (citado por López, 2008, p.20).

Como se puede observar, algunos autores coinciden en que un proceso es una secuencia de actividades que son planeadas y que a su vez implican la interacción de un conjunto de personas orientadas a obtener un valor agregado para conseguir un bien o servicio que satisfaga los requerimientos del cliente. En la ilustración 3, se puede apreciar los elementos que hacen parte de un proceso.

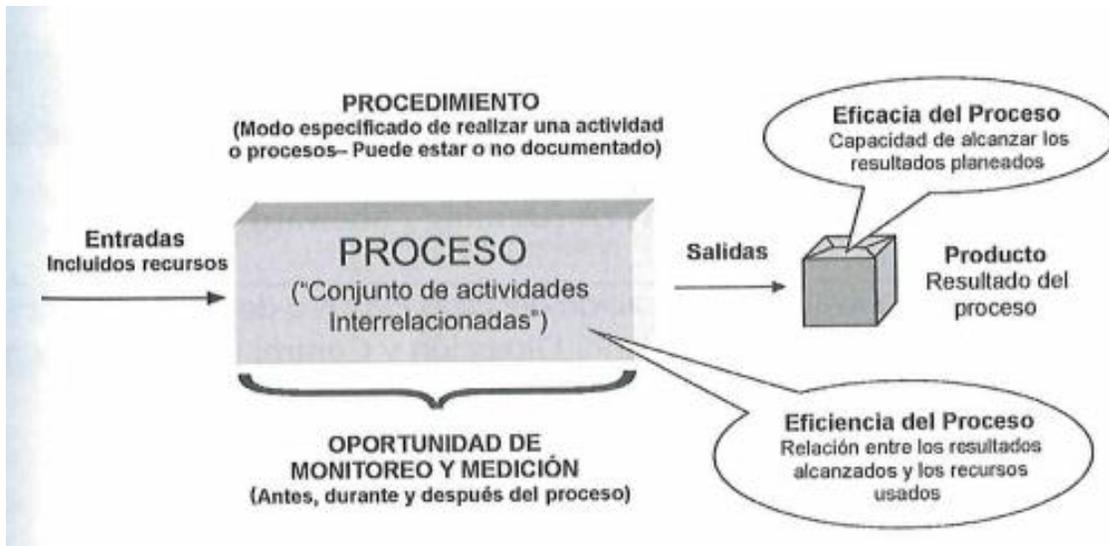


Ilustración 3. Concepto de Proceso. Fuente: ISO TC 176/SC 2/544R.2001

“La siguiente ilustración presenta los símbolos básicos que permiten presentar todas las situaciones relacionadas con los procesos” (Camisón, Cruz y González, 2006, p.852)

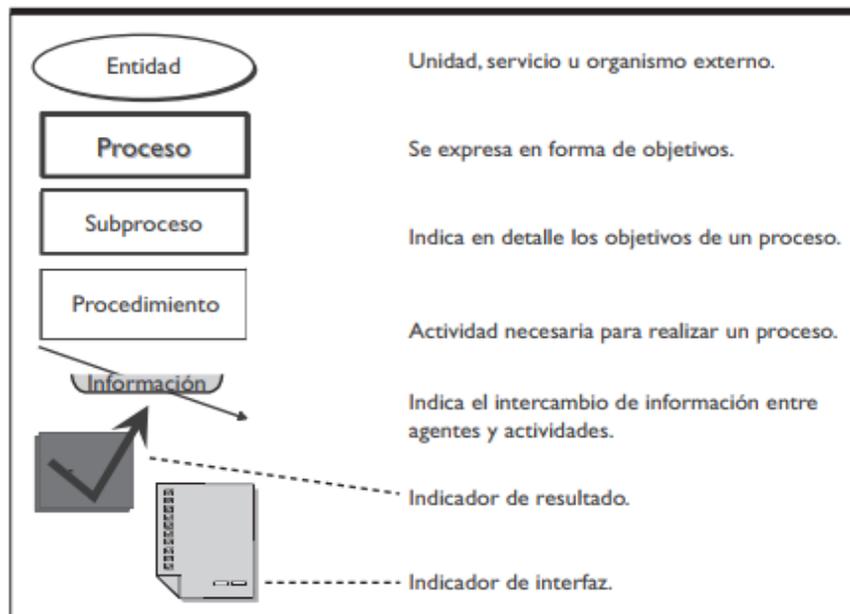


Ilustración 4. Símbolos básicos para la descripción de procesos. Fuente: Gestión de Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas

En algunas ocasiones suele haber una confusión en cuanto a las definiciones de proceso y procedimiento. En la siguiente ilustración se da una breve definición de cada uno de ellos:

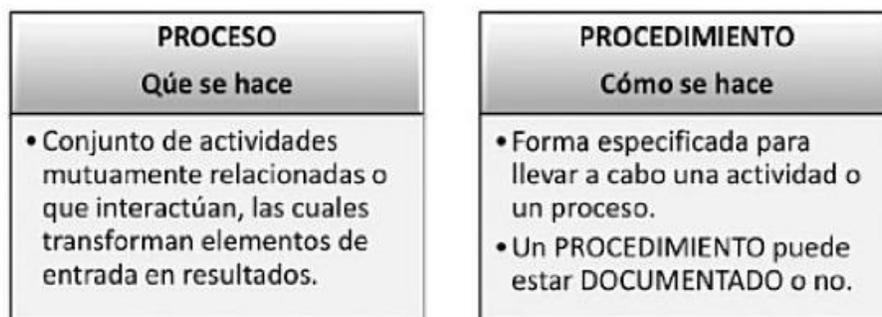


Ilustración 5. Proceso vs Procedimiento. Fuente: Como Documentar un Sistema de Gestión según ISO 9001:2015

“En definitiva, un procedimiento documentado no es más que la forma de documentar como se lleva a cabo un proceso” (López, p, 2015).

2.1.5 Mapa de procesos

Según Alcalde (2009) el mapa de procesos es una representación gráfica, la cual refleja la estructura y relaciona los procesos pertenecientes al sistema de gestión.

Mallar, M. Á. (2010) refiere que “El mapa de procesos une los procesos segmentados por cadena, jerarquía o versiones y los muestra en una visión de conjunto. Se incluyen las relaciones entre todos los procesos identificados en un cierto ámbito” (p10).

El mapa de procesos debe ser conocido por toda la organización y debe estar actualizado.

Carrasco, J. B., 2009 afirma lo siguiente:

Se puede apreciar que incluye tres secciones:

Proceso de dirección estratégica. Va arriba y su objetivo es planear toda la organización, realizar el plan, controlar y retroalimentar.

Proceso del negocio. Va al centro y derivan de la misión. Se les llama a veces procesos de misión o misionarios.

Procesos de apoyo. Van abajo y dan soporte a toda la organización en los aspectos que no son directamente del negocio

Esta es la situación general veremos que a veces se agrega una cuarta sección entre los procesos del negocio y de apoyo llamada: procesos de apoyo clave. (p.22)

2.1.6 Procedimiento

Un procedimiento es una forma detallada para ejecutar una determinada actividad o tarea. Alcalde, 2007 afirma que:

En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contiene el objeto y el campo de aplicación de una actividad: que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse (p.91).

Camisón et al. (2006) refiere que cada organización debe encargarse de determinar la cantidad necesaria de procedimientos documentados, con base en sus necesidades y requerimientos, reflejando que tan complejo es el medio y la naturaleza de la actividad.

2.2 MARCO REFERENCIAL

La Universidad de San Buenaventura fue creada en agosto 24 de 1970, inició labores académicas con los programas de Derecho, Educación y Contaduría, en el Convento San Joaquín, conocido como Convento de San Francisco y a partir de 1980 se trasladó a la Umbría, al sur de la ciudad de Cali, hermosa sede con un campus de 260.200 metros cuadrados, que contiene canchas de tenis, fútbol, básquetbol, voleibol, piscina olímpica, parqueaderos, moderna infraestructura tecnológica y más de 85.000 metros cuadrados de construcciones para la academia que incluyen una amplia biblioteca, laboratorios de alta tecnología para talleres en ingeniería y diseño, Sala Mac de multimedia, laboratorio de video, laboratorio de investigación, laboratorio de creatividad, salas de microinformática y confortables aulas de clase.

Su nuevo edificio de laboratorios “Naranjos”, se construyó bajo los postulados de la arquitectura bioclimática en donde la sostenibilidad ambiental se basó en tres aspectos claves: el clima, la óptima utilización de los recursos naturales y la búsqueda de utilización de materiales reciclados o de bajo gasto energético Así mismo, es la primera universidad del suroccidente colombiano con un parque tecnológico y empresarial en donde los estudiantes realizan prácticas profesionales, desarrollan sus ideas de negocio e investigación y construyen sus propias empresas. El parque cuenta con cuatro torres inteligentes dotadas de la más moderna tecnología que permite a los estudiantes vivir sus procesos de emprendimiento e investigación.

La organización académica de la Universidad la constituyen seis facultades: Arquitectura, Arte y Diseño; Ciencias Económicas y Administrativas; Derecho y Ciencias Políticas; Educación, Ingeniería y Psicología, con 16 programas de grado.

De igual manera tiene una amplia oferta de maestrías, especializaciones y diplomados en las diferentes áreas del conocimiento, que le garantiza a sus egresados y al público en general actualizarse y seguir avanzando en diferentes campos de su desarrollo profesional.

2.2.1 Misión

La Universidad de San Buenaventura es una institución de Educación Superior que desarrolla y presta servicios de alta calidad, para satisfacer las necesidades de la sociedad; afirma su identidad en la confluencia de tres dimensiones substanciales: su ser universitario, su ser católico y su ser franciscano.

Como Universidad "Considera fundamentales en su acción, la búsqueda constante de la verdad; la actividad creadora; el análisis serio y objetivo de la realidad; el rigor científico y el valor intrínseco de la ciencia y de la investigación, el examen crítico de los conocimientos y la aplicación de los mismos al desarrollo de la comunidad". Cumple las funciones de docencia, investigación, proyección social y bienestar institucional infundiendo en esas funciones los valores éticos, estéticos, sociales y religiosos, y asume como notas fundamentales del ser universitario: la autonomía del saber, la corporatividad, la investigación, la creación y la transformación de la sociedad por el conocimiento.

Como Católica "Concibe a la comunidad universitaria como centro de desarrollo integral y "reafirma la primacía de la persona en la organización de la sociedad y del Estado", y "asegura la presencia cristiana en el mundo universitario frente a los grandes problemas de la sociedad y de la cultura; afirma su fidelidad al mensaje cristiano tal como lo presenta la Iglesia, el cual da significado particular a la cultura y a la ciencia y considera prioritario el diálogo entre el Evangelio, la ciencia y las diversas culturas existentes en Colombia".

Como Franciscana "Considera a Jesucristo como centro del cosmos y de la historia; proclama la fraternidad universal de las creaturas y la reverencia por la Creación; fomenta la sencillez en el desarrollo de las relaciones entre los miembros de la comunidad universitaria y a través de sus diversas actividades, educa en el amor por la vida, por la justicia, por la paz, por la libertad, por el servicio a los demás y por la protección y preservación del medio ambiente".

En consecuencia, asume como esenciales el cultivo de la sensibilidad, la orientación práctica de los saberes, la inmersión del quehacer en el entorno concreto, el desarrollo de una actitud frente a la vida centrada en el servicio a los demás, y el fomento de la sencillez en las relaciones entre los miembros de la comunidad Bonaventuriana.

2.2.2 *Visión*

La Universidad de San Buenaventura, desde su mirada Católica y Franciscana del hombre, del mundo y de la ciencia, será una institución líder en la gestión del conocimiento, centrada en el desarrollo humano.

En el año 2017 será una Universidad reconocida en el país y en el ámbito internacional por su innovación pedagógica, su producción investigativa, su calidad científica, la pertinencia de sus programas de pregrado y posgrado y por su impacto en los procesos de transformación social. (PEB, p.53)

2.2.3 *Valores*

- Respeto por la diversidad y la naturaleza: Comprendemos las diferencias y las aceptamos, buscando partir de nuestras similitudes para lograr acercamientos positivos, preservando nuestro entorno y los distintos seres que lo habitan.

- Amor por la vida y el conocimiento: Nos apasiona el aprendizaje, nos sorprende el milagro de la vida y nos sentimos felices por tener la oportunidad de observar el desarrollo a través del conocimiento.
- Servicio a los demás: Estamos dispuestos a ayudar a los otros cuando es necesario y nos sentimos satisfechos de poder brindar sonrisas, colaboración, palabras oportunas y acciones eficaces que resuelvan inquietudes.
- Creatividad con impacto social: Creemos en la innovación como herramienta de competitividad al buscar el beneficio de las comunidades en las cuales tenemos presencia y logramos llegar con nuestras gestiones.
- Sencillez y fraternidad en las relaciones: Fundamentamos en la humildad nuestros logros, aceptamos con tesón nuestras limitaciones y buscamos mejorar continuamente de manera cooperativa, resultando accesibles y dispuestos al diálogo.

2.2.4 Principios

- La Universidad de San Buenaventura es una institución de educación superior que, de modo riguroso y crítico, contribuye al desarrollo integral del ser humano y de sus culturas, mediante la docencia, la investigación, la proyección social y el bienestar institucional en los ámbitos local y nacional, o bien en el ámbito internacional, conforme a la normatividad y las autorizaciones del respectivo Estado, con sujeción a los principios y obligaciones que le impone la naturaleza de institución común sin ánimo de lucro.

- La Universidad considera fundamentales en su acción el rigor científico, la búsqueda constante de la verdad, la actividad creadora, el análisis serio y objetivo de la realidad, el valor intrínseco de la ciencia y de la investigación, el examen crítico de los conocimientos y la aplicación de los mismos al desarrollo y a la solución de las problemáticas de la sociedad.
- La Universidad, además de ser una casa del saber, de formación científica y tecnológica, es también un centro de vida donde se vivencian valores sociales, estéticos, éticos y religiosos. Forma integralmente a sus estudiantes y busca desarrollar en ellos la plenitud de sus facultades intelectuales, físicas y espirituales.
- La Universidad respeta la libertad de conciencia, está abierta a todas las personas, sin distinción, y de igual manera reclama respeto por los postulados fundamentales de su filosofía y por su organización.
- La Universidad, como institución católica, se propone asegurar la presencia cristiana en el mundo universitario frente a los grandes problemas de la sociedad, afirma su fidelidad al mensaje cristiano, contribuye a la construcción de una sociedad más justa, fraterna, digna y solidaria, abriendo espacios entre fe y cultura y entre evangelio y ciencia.
- La Universidad afirma su identidad en el carisma franciscano, en virtud del cual considera a Jesucristo como centro del cosmos y de la historia; proclama la fraternidad universal de las criaturas y la reverencia por la creación; fomenta la sencillez en el desarrollo de las relaciones entre los miembros de la comunidad universitaria y a través de sus diversas actividades favorece el ejercicio de la libertad, de la justicia y de la paz.

- La Universidad, desde la unidad de propósitos y la diversidad contextual, orienta sus funciones sustantivas, recursos y procesos administrativos y financieros basada en el principio de la corporatividad, para asegurar una gestión eficiente y de calidad.

2.2.5 Política de Calidad

La Universidad de San Buenaventura Cali, en el desarrollo de sus funciones sustantivas de docencia, investigación, proyección social y bienestar institucional, orienta su gestión a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes o usuarios, al brindar formación integral a sus estudiantes, comprometida con excelencia académica, el desarrollo de las competencias de su capital humano, la gestión eficiente de los recursos económicos y el mejoramiento continuo de la calidad, que permitan el posicionamiento y el reconocimiento institucional a nivel nacional e internacional.

2.2.6 Objetivos de Calidad

- Asegurar la calidad de la oferta académica de la universidad a través del cumplimiento de los requisitos de calidad de programas e institucional.
- Garantizar el desarrollo de las competencias del capital humano en la institución.
- Garantizar una gestión financiera sostenible que permita la disponibilidad de recursos necesarios y suficientes para el óptimo desempeño de los procesos de la institución.
- Tener reconocimiento en el entorno regional, nacional e internacional.
- Mantener buenos niveles de satisfacción de nuestros clientes o usuarios en la prestación de los servicios.

CAPITULO III. CONTEXTUALIZACIÓN METODOLOGICA

El tipo de investigación para la elaboración de este proyecto es descriptiva, de forma que permite describir, registrar, analizar e interpretar correctamente las características fundamentales de los procesos del Sistema de Gestión de la Universidad de San Buenaventura, con el uso de criterios sistemáticos que puedan visibilizar su estructura o comportamiento, con el fin de obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada.

Para el desarrollo de este proyecto fue necesario basarse en algunas fuentes de investigación que permitieron establecer parámetros tanto de iniciación como de finalización. Como fuente primaria se identificaron los líderes y colaboradores de cada proceso, ya que son los que proveen la información propia para alimentar sus procesos y especialmente sus procedimientos. Las técnicas empleadas para el levantamiento de dicha información fueron principalmente las entrevistas al personal.

Como fuentes secundarias del proyecto se encontró el material de los procesos, bajo los parámetros y requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015, libros y artículos relacionados con gestión procesos, calidad, modelos de gestión de calidad, entre otros.

El informe se compone de tres etapas: Análisis de cambios para la documentación en la NTC ISO 9001:2015, Definición de la metodología para la documentación y Actualización de procedimientos. Estas se desarrollaran de acuerdo al objetivo que persigue cada una de ellas.

CAPITULO IV. DESARROLLO DEL TRABAJO

Este informe se desarrolló a partir del análisis de cambios respecto a la NTC ISO 9001:2015, para identificar los ajustes requeridos y definir el nuevo formato de documentación de procedimientos. Adicionalmente se identificaron los documentos a actualizar con los líderes de cada proceso del Sistema de Gestión de la Universidad de San Buenaventura, por último se hizo un respectivo seguimiento para la oportuna entrega de los procedimientos actualizados.

4.1 ANÁLISIS DE CAMBIOS RESPECTO A LA NTC ISO 9001:2015

El análisis fue el primer paso del cronograma de actividades, debido a que se estudiaron los principales cambios que han tenido la norma referente a la documentación de procesos, con el fin de recalcar los ajustes requeridos para actualizar el formato de documentación de procedimientos, en concordancia con la normativa vigente.

La NTC ISO 9001 ha tenido varios cambios desde su versión inicial. Actualmente existe la cuarta edición que fue publicada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (INCONTEC) el 23 de septiembre del 2015, la cual busca seguir alineada con otras normas hechas por ISO. Esta norma permite emplear el enfoque por procesos, que incorpora el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos, que tiene el propósito fundamental de actuar como herramienta preventiva.

En la siguiente ilustración se observa que la nueva estructura del Sistema de Gestión se ajusta al ciclo PHVA.

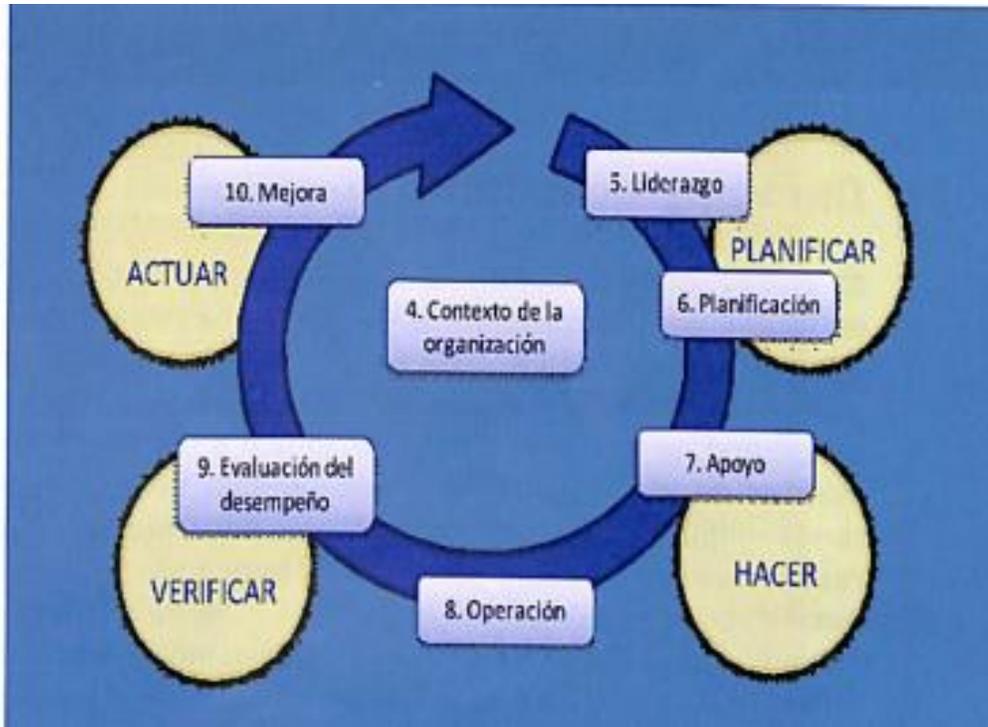


Ilustración 6. Ciclo PHVA. Fuente: el Nuevo reto de la CFE. Derecho Ambiental y Ecología.

La actualización de la norma busca que exista un lenguaje claro y simple para que sea entendido fácilmente. Cano M y González V (2017) refieren que los requisitos están encaminados a que las organizaciones aumenten la satisfacción del cliente generando confianza en sus productos y servicios. Otro beneficio que puede generar la adecuada implementación de la norma a las organizaciones es la mejora continua de la comunicación interna y que a su vez refleje un mejor control de los procesos de la organización. Al estudiar los principales cambios que tuvo la norma y su impacto en la gestión de calidad, se encontró que el enfoque basado en riesgos fue un cambio significativo. López, R., 2016 infiere que:

Se debe tener en cuenta que los riesgos son un requisito en varias de las cláusulas: como el enfoque a procesos, el liderazgo y especialmente en la planificación, dicha

consideración de los riesgos permite a la organización abordar estas oportunidades identificadas a partir de los riesgos.

Se destaca la importancia de integrar aspectos de riesgos en toda la estrategia de gestión de calidad, por lo que es prioritario que las organizaciones identifiquen por adelantado los riesgos en sus sistemas y las estrategias para mitigar o eliminarlos.

Como dato el énfasis en el término “riesgo” aparece 18 veces en los requisitos de la norma y el término “eficacia” aparece 13 veces. (p. 36)

Por otra parte, un aspecto fundamental de la norma es la consideración de las Partes Interesadas que constituyen la combinación de factores internos y externos, que determina el Contexto de la organización.

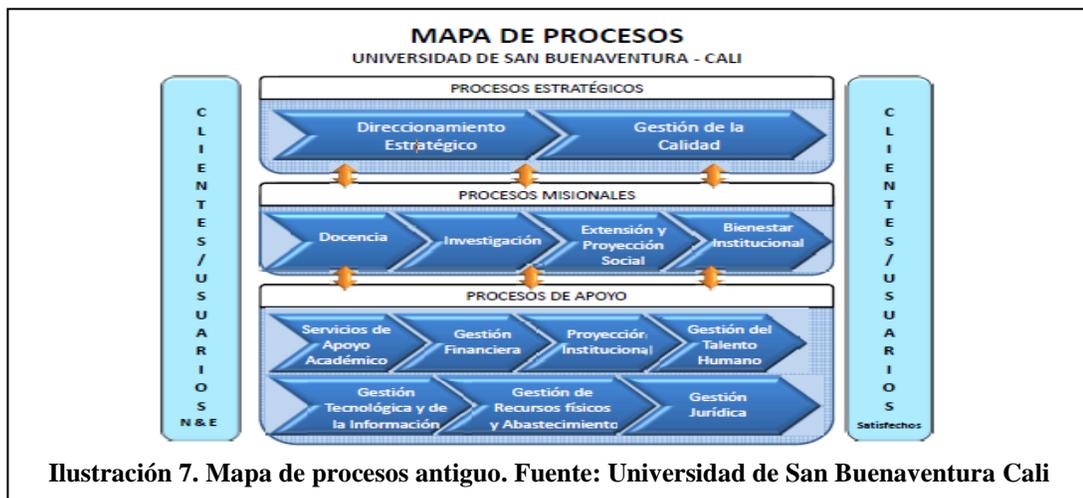
La norma anterior manejaba términos como “documento” o “procedimientos documentados”, esta nueva norma define requisitos para mantener “información documentada”. Por ultimo López P (2015) sugiere que la organización construya un formato y una estructura única para sus procedimientos, con el fin de tener una documentación más clara y homogénea. Enfocarse en lo que se pretende describir y evitar la información redundante que pueda estar en otros procedimientos.

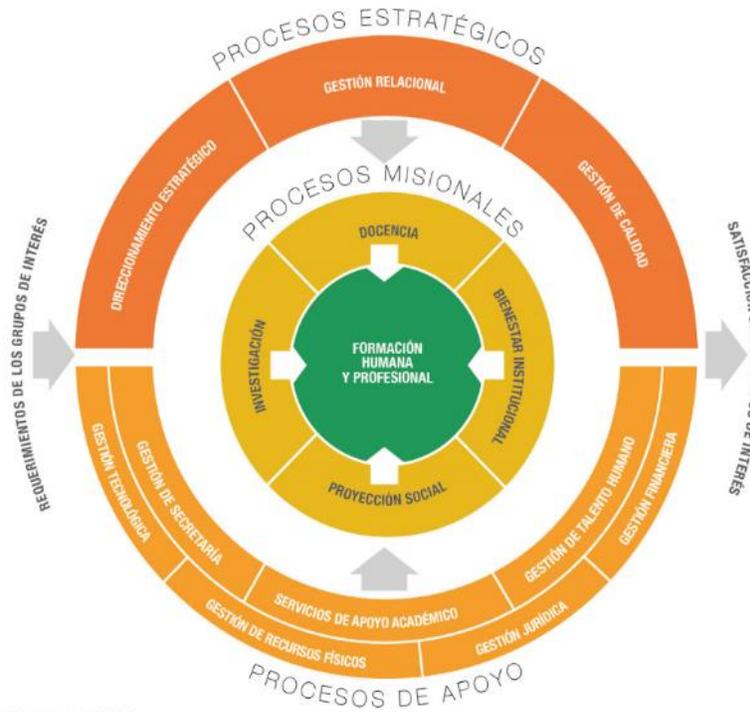
4.2 MAPA DE PROCESOS ANTIGUO VS ACTUAL

Es importante resaltar que el mapa de procesos tuvo algunos cambios, estas decisiones fueron tomadas por el Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se resumen en la creación de nuevos procesos y redefinición de otros. Esto generó una reestructuración en el Sistema de Gestión y por ende en sus procedimientos. Algunos cambios fueron:

- El proceso de Gestión Relacional dejó de ser un proceso de Apoyo y se convirtió en un proceso Estratégico.
- Se creó un proceso llamado Gestión de Secretaría, donde se encuentran las áreas de Registro Académico, que pertenecía anteriormente al proceso de Servicios de Apoyo Académico, y Gestión Documental que pertenecía al proceso de Gestión Tecnológica.
- Se trasladó el área de compras que anteriormente se encontraba en Gestión de Recursos Físicos al proceso de Gestión Financiera.
- Se trasladó el área de Editorial que anteriormente estaba en el proceso de Investigación al proceso de Servicios de Apoyo Académico.
- Se trasladó el Parque Tecnológico que anteriormente estaba en Proyección Social al proceso de Gestión Relacional.
- Se trasladó el área de Autoevaluación de programas académicos que anteriormente estaba en Gestión de Calidad al proceso de Direccionamiento Estratégico.
- Se trasladó el área de Audiovisuales que anteriormente estaba en Servicios de Apoyo Académico al proceso de Gestión Relacional.

A continuación se muestra una comparación del mapa de procesos anterior vs el nuevo.





Versión: 3.0
Aprobado por: Comité de Coordinación del SGC
Fecha: 15 de noviembre de 2017

Ilustración 8. Mapa de procesos nuevo. Fuente: Universidad de San Buenaventura Cali

4.3 ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE PROCEDIMIENTOS

A la luz de los cambios en la norma se plantea una reestructuración de información documentada, la cual será empleada para todos los procesos de la institución.

A continuación se presenta una comparación de la estructura general de documentación antigua vs la nueva, donde el principal cambio es la eliminación de los documentos Plan de Control, Listado Maestro de Documentos, Listado Maestro de Registros y Tablero de Indicadores.

ESTRUCTURA GENERAL DE LA DOCUMENTACIÓN ANTIGUA
POLITICAS
CARACTERIZACIÓN
PLAN DE CONTROL
NORMOGRAMA
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS
LISTADO MAESTRO DE REGISTROS
TABLERO DE INDICADORES
PROCEDIMIENTOS
FORMATOS
INSTRUCTIVOS

ESTRUCTURA GENERAL DE LA DOCUMENTACIÓN NUEVA
POLITICAS
CARACTERIZACIÓN
NORMOGRAMA
PROCEDIMIENTOS
INSTRUCTIVOS
FORMATOS

Ilustración 9. Pirámide Documental anterior vs nueva. Fuente: Propia.

Después de analizar los cambios que ha tenido la NTC ISO 9001:2015, se empezó a revisar el formato antiguo de documentación de procedimientos, para identificar los cambios necesarios, referentes tanto a la norma como a la practicidad del mismo.

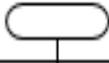
TAREAS	DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS	DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE
Inicio			

Ilustración 10. Formato antiguo de procedimiento. Fuente: Universidad de San Buenaventura Cali

- ✓ Tareas: se daba una descripción de la tarea en forma general y maneja un determinado orden.
- ✓ Descripción de las tareas: Se describían por medio de sub puntos las tareas de forma más específica. Las actividades que tenían PCC al final se consideraban puntos críticos de control, para encontrarlos había que remitirse al documento Plan de Control para ver el detalle.
- ✓ Diagrama de flujo: se graficaba el orden de las tareas por medio de diferentes figuras que construyen un diagrama, respetando el orden específico.
- ✓ Responsable: Cargo responsable de ejecutar la tarea.

El principal objetivo de actualizar el documento de procedimiento es que sea un formato sencillo y amigable para su diligenciamiento. Se considera necesario eliminar el diagrama de flujo, ya que no todos las personas manejan este tipo de gráficos de carácter técnico y adicional, dificulta la flexibilidad del proceso por el detalle minucioso de actividades que contiene. Este cambio se hace con el fin de facilitar su actualización tanto en el presente como en futuro.

Adicionalmente, existía un documento llamado Plan de Control para cada proceso, el cual referenciaba todos los puntos críticos de control (PPC) de los procedimientos, (estos puntos críticos son un control que se debe aplicar a una actividad importante con el fin de mitigar o eliminar un evento o peligro). Este documento se componía de lo siguiente:

PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL	OBJETO DE CONTROL	CRITERIO DE CONTROL	MÉTODO	EQUIPO REQUERIDO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO

Ilustración 11. Plan de Control. Fuente: Universidad de San Buenaventura Cali

Este documento fue dado de baja, debido a que los controles de las actividades críticas se relacionan directamente en el procedimiento, con su respectivo detalle de cómo debe realizarse.

Para concluir se presentan las diferencias del formato de procedimiento antiguo vs el actual.

FORMATO DE PROCEDIMIENTO ANTIGUO	FORMATO DE PROCEDIMIENTO NUEVO
TAREAS	ACTIVIDADES
DESCRIPCIÓN DE TAREAS	RESPONSABLE
DIAGRAMA DE FLUJO	REGISTRO
RESPONSABLE	OBSERVACIONES
PLAN DE CONTROL	

Ilustración 12. Formato de procedimiento antiguo vs actual. Fuente: Propia.

4.4 DEFINICIÓN DEL NUEVO FORMATO DE PROCEDIMIENTO

El cuerpo del documento se compone de lo siguiente:

- **Objetivo:** se escribe el objetivo por el cual el documento se diseña. Su redacción se inicia con un verbo en infinitivo y debe contemplar como elementos mínimos el qué, él para qué y a quién va dirigido, sin importar su orden en el contexto.
- **Alcance:** campo de aplicación del documento. Indica o señala los procesos, actividades y tareas de la entidad, involucrados en el documento que se va a elaborar.
- **Definiciones:** se definirán en orden alfabético los términos poco comunes que sean relevantes para el desarrollo del documento y que puedan presentar dificultad de interpretación a quien ejecuta el proceso, actividad o tarea.
- **Contenido y desarrollo:** se relaciona la secuencia de actividades que se deben realizar, por medio de un cuadro que se compone de lo siguiente:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
Inicio			
Fin			

Ilustración 13. Formato nuevo de procedimiento.

- ✓ Actividad: se debe escribir la acción de forma general, enumerada consecutivamente desde la primera actividad después de “inicio”, hasta la última que se debe relacionar en “fin”, la cual no lleva numeración. Las actividades

deben seguir el ciclo PHVA y tener una secuencia lógica dentro del procedimiento. Estas deben iniciar con un verbo en infinitivo.

- ✓ Responsable: es la persona encargada de ejecutar la actividad, la cual se debe relacionar con el nombre del cargo responsable.
 - ✓ Registro: es la columna donde se relaciona la evidencia de aquellas actividades que deben ser monitoreadas o controladas para garantizar una adecuada culminación del proceso y el logro de sus objetivos. Estas evidencias se conocen como Puntos críticos de control (PCC), generalmente las actividades de verificar y revisar son normalmente los PPC.
 - ✓ Observaciones: se registra el detalle de la información adicional y relevante que se requiera precisar de la actividad correspondiente, notas necesarias para el buen desarrollo de la actividad.
-
- **Documentos de referencia:** contienen criterios básicos y generales para los procesos, que permiten ampliar información del procedimiento como documentos internos o externos.
 - **Control de Cambios:** relación de documentos anteriores por versión, los cambios relevantes que dieron origen a la actualización de versión, con fecha y responsable.

En la ilustración No. 14 se muestra un ejemplo:

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
1.0	01/DIC/2010	Versión inicial	Dirección de Planeación
1.1	01/DIC/2016	Modificación de actividades con base en la actualización de la NTC ISO 9001:2015.	Dirección de Planeación

Ilustración 14. Ejemplo Control de Cambios.

- **Revisión y aprobación de documentos:** se debe incluir en la parte final del documento, dos cuadros con firma de los responsables de la revisión y la aprobación de la misma.

Revisó: Cargo: Fecha: Firma:	Aprobó: Cargo: Fecha: Firma:
---	---

Ilustración 15. Cuadros de revisión y aprobación

Para ver el formato completo de procedimiento remitirse al Anexo 1.

4.5 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS A ACTUALIZAR

Se elaboró un listado de los procedimientos actuales en el sistema de gestión de la Universidad de San Buenaventura Cali (ver anexo 2). Esta información se recolectó por medio del Sistema Integrado de Gestión Universitaria (SIGU), plataforma para los empleados de la Universidad de San Buenaventura donde se encuentra todo acerca del Sistema de Gestión, en este caso los procedimientos actuales pertenecientes a cada proceso. Se encontró que existían 68 procedimientos en total, distribuidos de la siguiente forma:

CANTIDAD DE PROCEDIMIENTOS POR PROCESO ANTIGUOS	
PROCESOS ESTRATEGICOS	10 procedimientos
PROCESOS MISIONALES	25 procedimientos
PROCESOS DE APOYO	33 procedimientos
TOTAL DE PROCEDIMIENTOS	68 procedimientos

Ilustración 16. Procedimientos Antiguos por proceso. Fuente: propia.

Una vez realizado el listado de procedimientos actuales, se procedió a elaborar un cronograma de reuniones con los líderes de cada proceso y su respectivo equipo de trabajo (ver anexo 3) , para definir qué modificaciones consideraban pertinentes e identificar que procedimientos continuaban y cuáles debían ser modificados, eliminados o movidos a otro proceso dependiendo la necesidad.

Al finalizar con todas las reuniones de cada proceso se concluyó que se deben actualizar en total 80 procedimientos, distribuidos de la siguiente forma:

CANTIDAD DE PROCEDIMIENTOS POR PROCESO A ACTUALIZAR	
PROCESOS ESTRATEGICOS	21 procedimientos
PROCESOS MISIONALES	22 procedimientos
PROCESOS DE APOYO	37 procedimientos
TOTAL DE PROCEDIMIENTOS	80 procedimientos

Ilustración 17. Procedimientos a actualizar por proceso. Fuente: propia.

Se identificó la necesidad de crear diecisiete (17) procedimientos nuevos, de los cuales ocho (8) pertenecen a los procesos estratégicos, uno (1) es de Direccionamiento Estratégico y siete (7) son de Gestión Relacional. En cuanto a los procesos misionales no se consideró necesario crear procedimientos nuevos. Por último, se crearon nueve (9) procedimientos nuevos para los procesos de apoyo, cuatro (4) para servicios de Apoyo Académico y cinco (5) para Gestión Jurídica.

Por otra parte se eliminaron cinco (5) procedimientos: tres (3) del proceso Gestión Relacional, uno (1) del proceso Gestión de Calidad y uno (1) del proceso de Bienestar Institucional.

Para ampliar la información se realizó un análisis de los procedimientos antiguos vs los procedimientos a actualizar en general y por cada proceso individualmente. En las gráficas 1, 2, 3 y 4 se presenta:

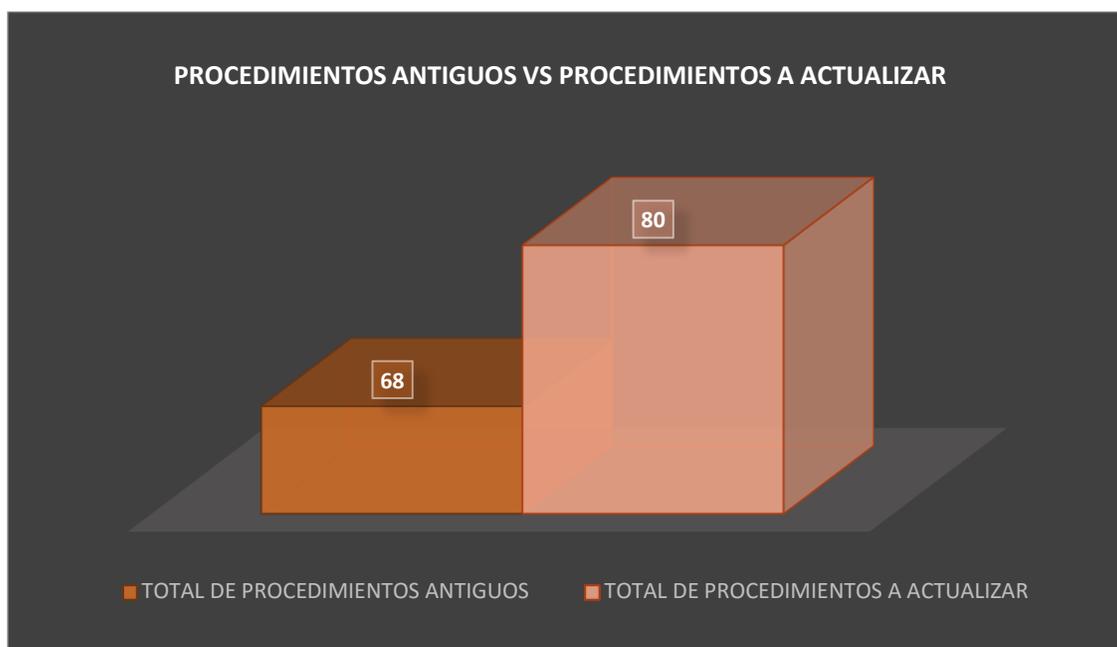


Gráfico 1. Procedimientos Antiguos vs Procedimientos a actualizar. Fuente: Propia

Anteriormente existían 68 procedimientos en el SGC, ahora se deben actualizar un total de 80 procedimientos. En el anexo 4 se pueden observar el listado total de procedimientos que deben ser actualizados.

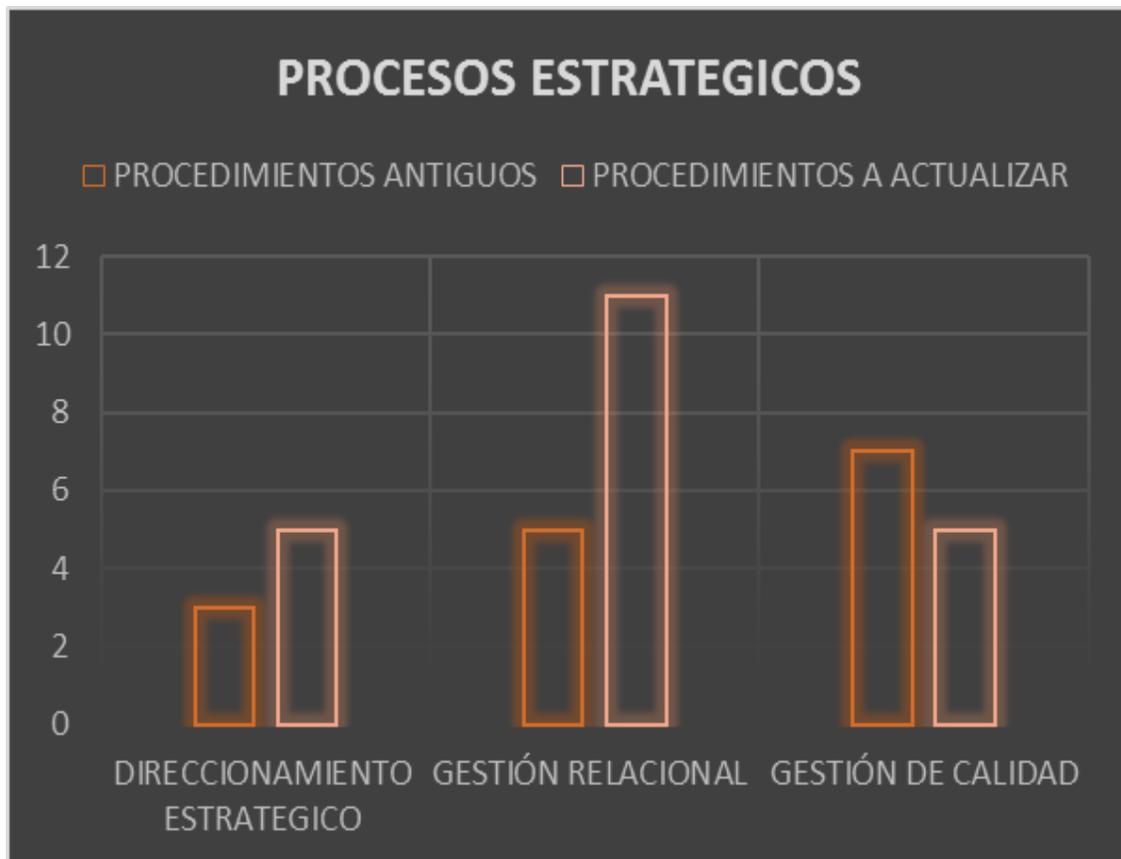


Grafico 2. Procesos estratégicos. Fuente: propia.

En el gráfico de los procesos estratégicos se puede observar la cantidad de procedimientos que cada proceso tenía anteriormente vs la cantidad de procedimientos a actualizar. Anteriormente el proceso de Dirección Estratégico tenía tres (3) procedimientos, pero ahora debe actualizar cinco (5) procedimientos uno nuevo y uno trasladado de otro proceso. Gestión relacional paso de cinco (5) procedimientos a once (11). Por último Gestión de Calidad tenía siete (7) y paso a tener (5).



Grafico 3. Procesos misionales. Fuente: propia.

El grafico de los procesos misionales muestra que Docencia e Investigación decidieron continuar con la misma cantidad de procedimientos. Por otra parte Proyección Social paso de tener cinco (5) procedimientos a tener tres (3), los otros dos fueron trasladados a otro proceso. El proceso Bienestar Institucional decidió quedar solo con cinco (5) procedimientos y por tanto elimino uno.

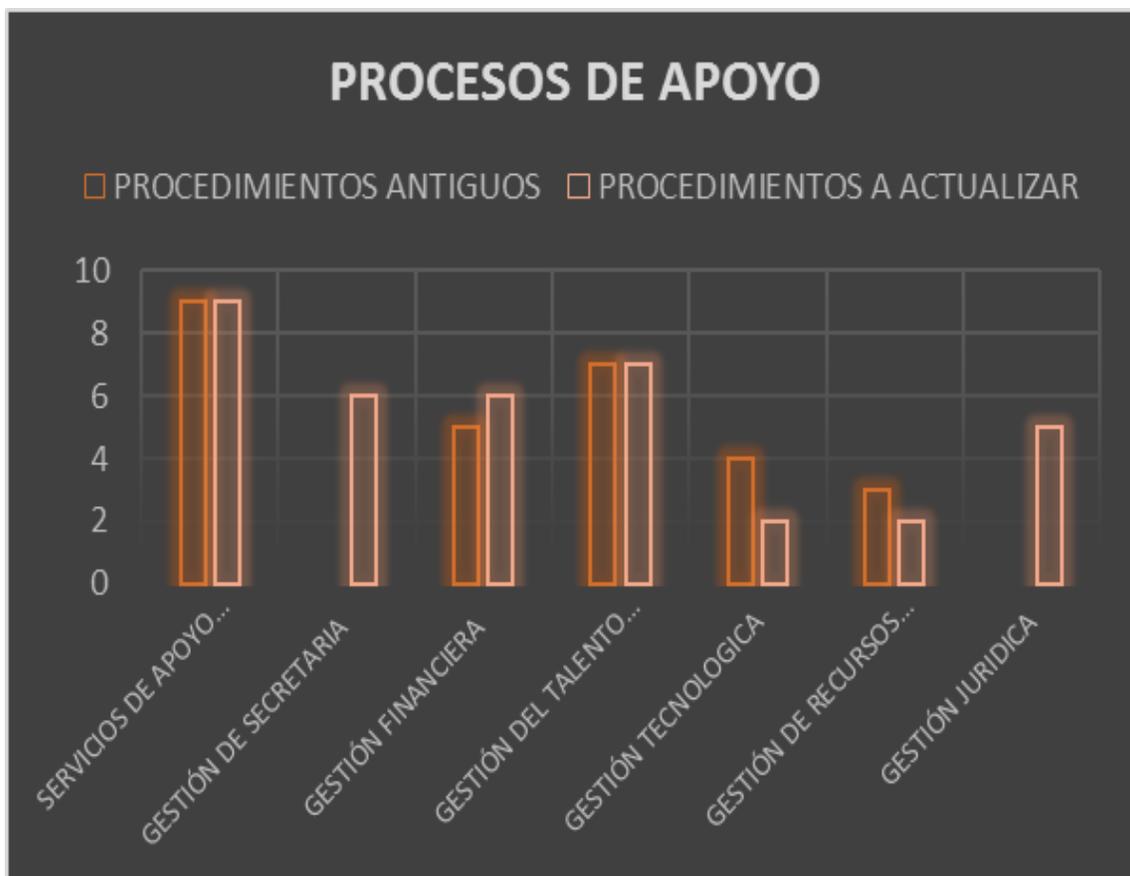


Grafico 4. Procesos de Apoyo. Fuente: propia.

En el gráfico de los procesos de Apoyo se observa que Gestión del Talento Humano y Servicios de Apoyo Académico siguen con la misma cantidad de procedimientos. Gestión Financiera pasó de tener cinco (5) procedimientos a tener seis (6). Gestión Tecnológica tenía cuatro (4) procedimientos y ahora queda solo con dos (2), ya que se trasladaron a otro proceso. El proceso de Recursos Físicos paso de tener tres (3) procedimientos a tener dos (2). Por otra parte al nuevo proceso de Gestión de Secretaría se trasladaron seis (6) procedimientos de procesos como Servicios de Apoyo Académico y Gestión Tecnológica. Para finalizar el proceso de Gestión Jurídica no tenía levantado ningún procedimiento y después de las reuniones respectivas con el proceso decidieron crear cinco (5).

4.6 SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE PROCEDIMIENTOS ACTUALIZADOS

El siguiente paso fue presentar la nueva metodología para la actualización de procedimientos a cada proceso. Con el fin de que cada área ajustara el documento según sus necesidades y características propias, ya que en su gran mayoría la última actualización de la información documentada, fue hace cinco años aproximadamente. Para ayudarle a las áreas con la actualización de los documentos, se trasladó la información que había en los procedimientos antiguos al nuevo formato.

Se realizó un seguimiento desde la oficina de planeación, para controlar el avance de cada proceso del Sistema de Gestión en la entrega de los procedimientos. El cuadro de seguimiento contiene el nombre del proceso, subproceso, responsable, codificación, nombre del procedimiento, estado (Pendiente, revisado, listo para firma, actualizado), observaciones (fechas de últimas reuniones o datos importantes) y número de versión. (Ver anexo 5). Otra estrategia, fue el envío de correos electrónicos para notificar los plazos de entrega y programación de diferentes reuniones y asesorías, en las cuales se resolvían inquietudes que tuvieran frente a la nueva metodología, hasta su respectiva entrega.

Para cada entrega de documentos actualizados, se verificó que cumplieran con la metodología definida y que tuvieran claridad en su contenido. Posteriormente, se ajustó la codificación de los procedimientos y los criterios de forma definidos en el instructivo del Sistema de Gestión de Calidad para la elaboración de información documentada.

Por último, se imprimieron los procedimientos, se entregaron al área respectiva para la firma de revisión y aprobación. Después de recibir los documentos respectivamente

firmados, se procedió a digitalizarlos para su cargue en la plataforma web de la universidad, es decir el SIGU.

Al finalizar la pasantía se logró la actualización de 40 procedimientos pertenecientes a los tres tipos de procesos cuyo detalle se puede apreciar en el grafico No. 5. Se lograron actualizar 40 de un total de 80 procedimientos, es decir un 50%.

CANTIDAD DE PROCEDIMIENTOS POR PROCESO ACTUALIZADOS	
PROCESOS ESTRATEGICOS	5 procedimientos
PROCESOS MISIONALES	8 procedimientos
PROCESOS DE APOYO	27 procedimientos
TOTAL DE PROCEDIMIENTOS	40 procedimientos

Ilustración 18. Cantidad de procedimientos por procesos actualizados en la plataforma SIGU

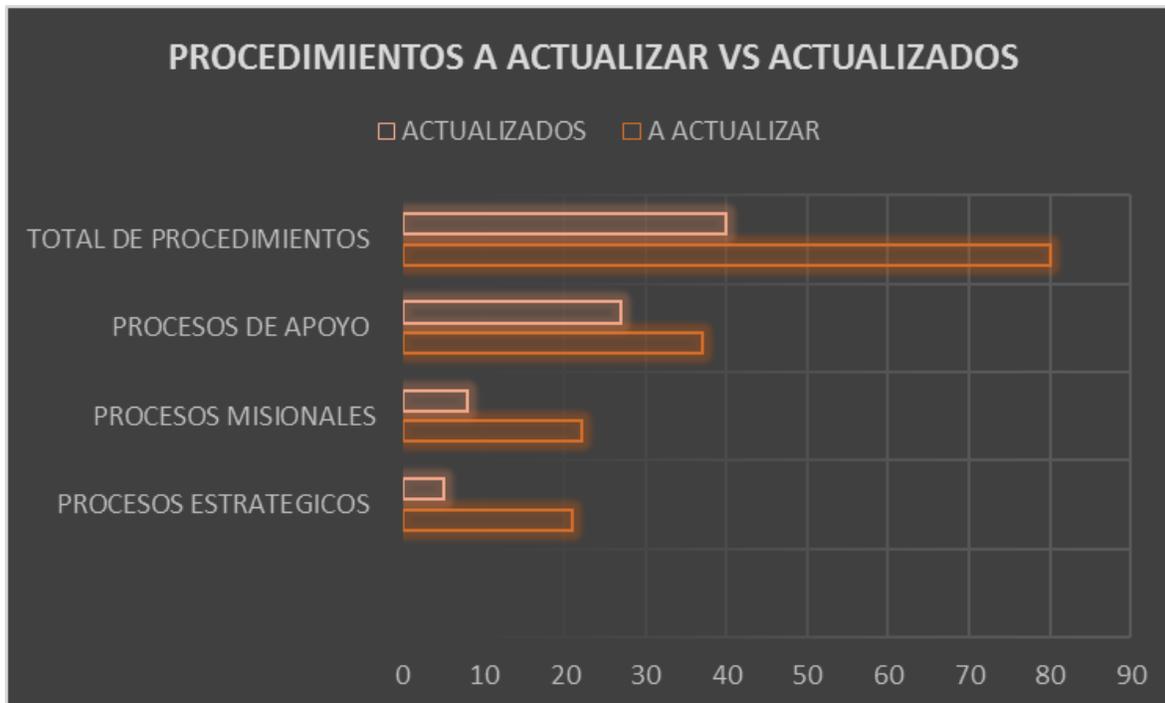


Grafico 5. Procedimientos por proceso a actualizar vs actualizados

En la gráfica No. 5 presenta la comparación de los procedimientos que debían ser actualizados por proceso vs los que se actualizaron hasta la fecha de terminación de la pasantía. Los procesos estratégicos actualizaron únicamente cinco (5) procedimientos es decir un 23.8% del total. Los procesos misionales actualizaron ocho (8) procedimientos es decir un 36.4%. Por último los Procesos de apoyo actualizaron veintisiete (27) procedimientos que equivalen al 73% de su totalidad.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

- ✚ Se logró identificar los ajustes necesarios para mejorar el formato de procedimientos, a través del análisis de los cambios que tuvo la NTC ISO 9001:2015, esto permitió replantear una reestructuración de la información documentada, para que fuese empleada por todos los procesos.
- ✚ Se definió una metodología para actualizar los procedimientos del SGC, por medio de un nuevo formato que cumpliera con los requisitos de la norma, además de tener un lenguaje claro y sencillo para su diligenciamiento. Esta metodología se presentó a los líderes de los procesos, los cuales identificaron según sus necesidades los procedimientos pertinentes a actualizar.
- ✚ Se verificó la practicidad de la nueva metodología a través de la actualización de procedimientos de las diversas áreas, por medio del seguimiento y el acompañamiento, se comprobó que tuvo buena acogida y aceptación, gracias a la sencillez de la misma. Como evidencia de lo anterior, se obtuvo un total de 40 procedimientos actualizados que equivale a un 50% del total que tiene la institución.
- ✚ El Sistema de Gestión de la Universidad de San Buenaventura Cali es una interrelación de los 14 procesos que lo componen, independientemente de que cada uno de estos cumpla diferentes funciones y tareas, deben verse como un todo y apuntar a un mismo objetivo en común, el cual es brindar y asegurar la calidad de la oferta académica, tener reconocimiento en el entorno regional, nacional e

internacional y mantener buenos niveles de satisfacción a clientes y/o usuarios en la prestación de los servicios.

- ✚ Trabajar dentro del área de planeación de una empresa o universidad, permite obtener una visión periférica de todo en conjunto, pues se debe tener un amplio conocimiento de cada una de las unidades, su funcionamiento interno y las dificultades que presentan con el fin de mejorarlas.

- ✚ La actualización de los procedimientos y la recolección de la información documentada en general, permite un alto nivel de eficacia en las operaciones de Universidad de San Buenaventura Cali, así como su buen funcionamiento en el desarrollo de actividades de forma efectiva y organizada, esto representa una mejora oportuna que debe tener cualquier organización.

- ✚ Es necesario que la Universidad de San Buenaventura Cali siga trabajando y fortaleciendo su Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de tener un crecimiento a nivel corporativo y la posibilidad de que la institución participe en un proceso de certificación bajo la NTC ISO 9001:2015. Se ha creado un gran compromiso por parte de los líderes estratégicos y su equipo de trabajo, convirtiéndose en un factor clave para la mejora continua del Sistema de Gestión, el cual busca brindar una mejor calidad desde cada uno de los procesos y así poder lograr las metas organizacionales.

✚ La nueva metodología implementada en la Universidad de San Buenaventura Cali en concordancia a los cambios que tuvo la NTS ISO 9001:2015, es un gran beneficio ya que permite el fortalecimiento de los procesos, la modernización de procedimientos de manera clara y definida, facilitando su actualización tanto en el presente como en el futuro y por ultimo cumplir con los criterios necesarios para participar en la certificación bajo la NTC ISO 9001:2015.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alcalde P. (2007). Calidad. España: Editorial Paraninfo.
- Aldana de Vega. L.A., et al. (2010). Administración por calidad. Colombia: Alfaomega Colombiana S.A: Universidad de la Sabana.
- Baca, G. + et al. (2014). Introducción a la Ingeniería. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA S.A.
- Cano, M., González, V., (2017). *Documentación del Sistema de Gestión de la calidad basado en la NTC – ISO 9001:2015 para el colegio Cristiano La Cosecha de la ciudad de Neiva* (trabajo de especialización). Escuela de Ingeniería Julio Garavito, Bogotá, Colombia.
- Carrasco, J. B. (2009). Gestión de procesos. Santiago-Chile: Editorial Evolución.
- Doctoradovenezuela (25 de abril de 2008). Gestión de la calidad conceptos y filosofías. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/2628724/GESTION-DE-LA-CALIDAD-CONCEPTOS-Y-FILOSOFIAS>.
- Gaitán, L.K, (2007). Diseño de un modelo de Gestión de Calidad basado en los procesos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos (tesis de maestría). Fundación Universidad del Norte. Barranquilla, Colombia.
- González T., (2006) Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S. A.
- Gryna, F.M., DeFeo, J.A. y Chua R. (2007). Método Juran: análisis y planeación de la calidad. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Ishikawa, K. (1985). ¿What is Total Quality Control? The Japanese Way (David J. Lu, trad.). Take Shiina: IBM Japan, Ltd.

- López, F.J, (2014). El sistema de gestión integrado. Bogotá D.C., Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).
- Lopez, P, (2015). Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015. Madrid, España: Fundación Cofemetal.
- López Flores, R. (2016). La ISO 9001: 2015, el Nuevo reto de la CFE. *Derecho Ambiental y Ecología*.
- Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de futuro*, 13(1), 0-0.
- Mateo, C., & Rafael, J. (2009). Sistemas de Gestión de la calidad–Un camino hacia la satisfacción del cliente–Parte I. Recuperado de: <http://qualitytrends.squalitas.com>.
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000, (2015). Sistemas de Gestión de la calidad – Fundamentos y Vocabulario. Bogotá D.C., Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).
- Orozco, L.A, (2005). Metodología para documentar un sistema de calidad, bajo la norma ISO 9001:2000, en una fábrica de productos de papel (trabajo de grado). Universidad de San Carlos, Guatemala.
- Padilla, G. (2002). *Gestión de la calidad según Juran, Deming, Crosby e Ishikawa*. Universidad Nacional de Colombia.
- Palacios J.L. (2006). Administración de la calidad. México: Trillas.
- Rojas, P. y Treguear, W. (2002) *Teoría de la calidad total TQM* (Trabajo de grado). Universidad de Champagnat, Argentina.
- Saumeth, K. M. T, (2012). Calidad y su evolución: una revisión. *Dimensión empresarial*, 10(2), 100-107.
- Summers, S.C, (2006). Administración de la calidad. México: Pearson Educación.

ANEXOS

Anexo 1. Formato de procedimiento

 UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA SECCIONAL CALI	SISTEMA DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO	 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: XX/XX/XXXX	Código: PE.GC.PXX



PROCEDIMIENTO

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para [redacted] de la Universidad de San Buenaventura seccional Cali.

2. ALCANCE

Aplica para [redacted]
[redacted]
[redacted] en la Universidad de San Buenaventura seccional Cali.

3. DEFINICIONES

SG. Sistema de Gestión.

 UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA REGIONAL CALI	SISTEMA DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO		 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: XX/XX/XXXX	

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
Inicio			
Fin			

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

•

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable

Revisó: Cargo: Fecha: Firma:

Aprobó: Cargo: Fecha: Firma:

Anexo 2. Listado de procedimientos actuales del Sistema de Gestión

E S T R U C T U R A L I Z A C I O N	Direccionamiento Estratégico	Formulación Plan de Desarrollo Institucional
		Formulación de proyectos del PDI
		Seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo Institucional
	Gestión de calidad	Control de Documentos
		Control de Registros
		Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
		Auditorías internas de calidad
		Acciones correctivas y preventivas
		Control del producto o servicio No conforme
		Autoevaluación de programas académicos
P R O C E S O S M I S I O N A L E S	Docencia	Diseño de nuevos programas académicos
		Diseño y actualización Curricular
		Programación Académica
		Elaboración de Horarios Académicos
		Diseño y actualización de programas analíticos
		Programación de cursos y evaluaciones académicas especiales
		Registro de calificaciones
		Evaluación Cuantitativa de Docentes
		Evaluación Cualitativa de Docentes
		Seguimiento a resultados académicos de estudiantes de Pregrado
		Programación de Prueba Saber Pro y seguimiento a resultados
		Investigación
	Diseño y ejecución de proyectos de investigación	
	Presentación de resultados de Investigación	
	Diseño de Programas de Educación Continua	
	Proyección Social	Inscripción y Matricula de Programas de Educación Continua
		Gestión de prácticas profesionales
		Atención en Centros de Desarrollo Social
		Formulación, Ejecución y Seguimiento de Proyectos de Desarrollo Social
	Bienestar Institucional	Diseño de Asignaturas Formativas
		Programación de Representaciones Artísticas y Deportivas
		Servicio Médico Universitario
		Atención Psicopedagógica de Estudiantes
		Inducciones de estudiantes primer semestre - grado
		Elecciones para representantes estudiantes y docentes

P R O C E S O S D E A P O Y O	Servicios de Apoyo Académico	Inscripción, selección y admisión de estudiantes
		Matrícula de estudiantes
		Prestación de servicios audiovisuales
		Adquisición y administración de material bibliográfico
		Desarrollo y evaluación de colecciones bibliográficas
		Prestación de servicios bibliotecológicos
		Diseño e implementación de soluciones de enseñanza virtual
		Expedición de Certificaciones Académicas
		Graduaciones
	Gestión financiera	Formulación y aprobación del presupuesto general
		Adiciones presupuestales
		Legalización de anticipos para gastos de empleados
		Pago de obligaciones
		Gestión de cuentas por cobrar
	Gestión Relacional	Gestión de comunicación interna y externa
		Gestión de mercadeo
		Gestión editorial
		Gestión de convenios
		Seguimiento a resultados de los egresados
	Gestiónde Talento Humano	Seguimiento a resultados de los egresados
		Selección y contratación personal administrativo
		Compensación Personal Docente Hora Cátedra
		Compensación personal administrativo, docente tiempo completo y medio tiempo
		Desvinculación del personal
		Inducción, formación y capacitación del personal
		Evaluación del desempeño personal administrativo
	Gestión Tecnologica	Diseño y desarrollo de aplicaciones TIC
		SopORTE y asistencia técnica
		Recepción y distribución de correspondencia
		Organización de archivos
Gestión de Recursos físicos	Programación y ejecución de mantenimientos	
	Asignación de Espacios Físicos	
	Adquisición de Bienes y Servicios	

Anexo 3. Cronograma de reuniones con los procesos

REUNIONES	PARTICIPANTES	FECHA
Procedimientos CEV (Servicios de Apoyo Académico)	Cordinador CEV y asistente	10/10/2017
Procedimientos Gestión Jurídica	Asistente Jurídica	10/10/2017
Procedimientos de Laboratorio (Servicios de Apoyo Académico)	Cordinador de laboratorios	11/10/2017
Procedimientos Biblioteca (Servicios de Apoyo Académico)	Directora de Biblioteca y coordinadores del proceso	11/10/2017
Procedimientos Bienestar institucional	Director de Bienestar Institucional y Coordinadores del proceso	12/10/2017
Procedimientos de Registro Académico (Gestión de Secretaría)	Director de Registro Académico y Asistente Operativo	12/10/2017
Procedimientos de Autoevaluación (Gestión de Calidad)	Cordinador de autoevaluación	13/10/2017
Procedimientos de Proyección Social	Director de Proyección Social, secretaria, asistente y Coordinador de practicas	13/10/2017
Procedimientos de Gestión Documental (Gestión de Secretaria)	Cordinador de Gestión Documental	16/10/2017
Procedimientos de Tecnología	Directora de tecnología y Cordinadora de soporte tecnico	18/10/2017
Procedimientos de Gestión Financiera	Cordinadores del proceso	18/10/2017
Procedimientos Docencia	Vicerrector académico, Asistente y Decanos	19/10/2017
Procedimientos Mercadeo institucional y Comunicaciones (Gestión Relacional)	Directora de Mercadeo y Comunicación institucional, coordinadores del proceso	20/10/2017
Procedimientos Relaciones Interinstitucionales y egresados (Gestión Relación)	Directora de Relaciones interinstitucionales y Coordinadora de egresados	20/10/2017
Procedimientos Gestión de Calidad	Cordinadores del proceso	23/10/2017
Procedimientos Direccionamiento estrategico	Director de Planeación	24/10/2017
Procedimientos Parque tecnologico (Gestión Relacional)	Directora de parque tecnologico y coordinadores del proceso	26/10/2017

Anexo 4. Listado de procedimientos a actualizar

LISTADO DE PROCEDIMIENTOS A ACTUALIZAR					
E S T R A T E G I C O S	Direccionamiento Estratégico		Formulación Plan de Desarrollo Institucional		
			Formulación de proyectos del PDI		
			Seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo Institucional		
			Gestión de proyectos de intervención		
			Autoevaluación de programas académicos		
	Gestión Relacional	Egresados	Actualización de datos de egresados		
			Bolsa de empleo		
			Coordinación y desarrollo de actividades académicas, empresariales, sociales y de bienestar		
			Divulgación de actividades, oportunidades laborales y eventos dirigidos a egresados		
		ORII	Gestión de Convenios		
		Mercadeo y Comunicaciones	Prestación de servicios audiovisuales		
			Gestión de la comunicación web y digital		
			Gestión de la comunicación audiovisual		
		Parque Tecnológico	Oferta de los programas de Educación Continua abiertos		
	Diseño de Programas de Educación Continua Empresarial				
			Inscripción y Matricula de Programas de Educación Empresarial		
	Gestión de calidad		Control de Documentos		
Auditorías internas de calidad					
Control del producto o servicio No conforme					
Acciones correctivas y preventivas					
Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias					
P R O C E S O S M I S I O N A L E S	Docencia		Diseño de nuevos programas académicos		
			Diseño y actualización Curricular		
			Programación Académica		
			Elaboración de Horarios Académicos		
			Diseño y actualización de programas analíticos		
			Programación de cursos y evaluaciones académicas especiales		
			Registro de calificaciones		
			Evaluación Cuantitativa de Docentes		
			Evaluación Cualitativa de Docentes		
			Seguimiento a resultados académicos de estudiantes de Pregrado		
			Programación de Prueba Saber Pro y seguimiento a resultados		
			Investigación		Creación de Grupos y Semilleros de Investigación
					Diseño y ejecución de proyectos de investigación
	Presentación de resultados de Investigación				
	Proyección Social		Gestión de prácticas profesionales		
			Atención en Centros de Desarrollo Social		
			Formulación, Ejecución y Seguimiento de Proyectos de Desarrollo Social		
	Bienestar Institucional		Diseño de Asignaturas Formativas		
			Programación de Representaciones Artísticas y Deportivas		
Servicio Médico Universitario					
Atención Psicopedagógica de Estudiantes					
Inducciones de estudiantes primer semestre - grado					

LISTADO DE PROCEDIMIENTOS A ACTUALIZAR			
P R O C E S O S D E A P O Y O	Servicios de Apoyo Académico	Biblioteca	Pines para plataformas virtuales de aprendizaje
			Adquisición y administración de material bibliográfico
			Difusión de la producción académica de la USB
			Desarrollo y evaluación de colecciones bibliográficas
		Prestación de servicios bibliotecológicos	
		CEV	Diseño e implementación de soluciones de enseñanza virtual
		Laboratorios	Atención de practicas en los laboratorios
	Recepción, almacenamiento y control de sustancias químicas y biológicas en los laboratorios		
	Editorial	Gestión de editorial	
	Gestión de Secretaría	Inscripción, selección y admisión de estudiantes	
		Matrícula de estudiantes	
		Expedición de Certificaciones Académicas	
		Graduaciones	
		Recepción y distribución de correspondencia	
		Organización de archivos	
	Gestión financiera	Formulación y aprobación del presupuesto general	
		Adiciones presupuestales	
		Legalización de anticipos para gastos de empleados	
		Pago de obligaciones	
		Gestión de cuentas por cobrar	
	Gestiónde Talento Humano	Adquisición de Bienes y Servicios	
		Seguimiento a resultados de los egresados	
		Selección y contratación personal administrativo	
		Compensación Personal Docente Hora Cátedra	
		Compensación personal administrativo, docente tiempo completo y medio tiempo	
		Desvinculación del personal	
		Inducción, formación y capacitación del personal	
Evaluación del desempeño personal administrativo			
Gestión Tecnologica	Diseño y desarrollo de aplicaciones TIC		
	Soporte y asistencia técnica		
Gestión de Recursos fisicos	Programación y ejecución de mantenimientos		
	Asignación de Espacios Físicos		
Gestión Juridica	Asesorías		
	Solicitud de revisión o elaboración de Resolucion, Circular o Comunicado		
	Derechos de Petición		
	Elaboración de contratos y convenios de monitores académicos		
	Procesos judiciales		

Anexo 5. Cuadro de Seguimiento a los procedimientos

SEGUIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS							
PROCESO	SUBPROCESO	RESPONSABLE	CODIFICACIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ESTADO	OBSERVACIONES	V
Direccionamiento Estratégico							
Gestión Relacional	Egresados						
	ORII						
	Mercadeo						
	Parque T						
Gestión de calidad							
Docencia							
Investigación							
Proyección Social							
Bienestar institucional							
Servicios de Apoyo Académico	Biblioteca						
	CEV						
	Laboratorios						
	Editorial						
Gestión de secretaria	Registro académico						
	Gestión documental						
Gestión Financiera							
Gestión del Talento Humano							
Gestión Tecnológica							
Gestión Recursos Físicos							
Gestión Jurídica							

