Informe de Gestión

APROXIMACIONES a la EXPERIENCIA PRÁCTICA
OFICINA de RELACIONES INTERNACIONALES y COOPERACIÓN
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

Áreas de Gestión de la Movilidad Académica Internacional y Gestión de la Calidad

YONEIDIS PADILLA DE HOYOS
Trabajadora Social

Programa de Trabajo Social
Facultad de ciencias sociales y Educación
año, 2012.

Universidad de Cartagena
Fundada en 1827

Universidad de Cartagena
Fundada en 1827

INFORME DE GESTIÓN: APROXIMACIONES A LA EXPERIENCIA PRÁCTICA OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA; EN LAS AREAS DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD ACADEMICA INTERNACIONAL Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

YONEIDIS PADILLA DE HOYOS

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

CARTAGENA DE INDIAS, D. T. Y C.

2012

ISO 9001
icontec internacional
SC-CER153470

Sección de Relaciones Internacionales y Cooperación
Centro - Cra 4 No. 38-40, Claustro de la Merced Telefax 6601654
E-mail: rinternacionales@unicartagena.edu.co **web: www.unicartagena.edu.co**
Cartagena de Indias, D.T. y C. – Colombia

Universidad de Cartagena
Fundada en 1827

INFORME DE GESTIÓN: APROXIMACIONES A LA EXPERIENCIA PRÁCTICA OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA; EN LAS AREAS DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD ACADEMICA INTERNACIONAL Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

YONEIDIS PADILLA DE HOYOS

AMELIA SEGRERA LÓPEZ

Asesora

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

CARTAGENA DE INDIAS, D. T. Y C.

2012

AGRADECIMIENTOS…

Es un orgullo y una gran felicidad para mi saber que hoy lograre uno de mis sueños más grandes, que el esfuerzo que hice cada año al fin tendrá una recompensa. En este largo trayecto he conocido gente maravillosa con la que he pasado buenos momentos y de quienes he aprendido cosas valiosas.

Hoy, cuando obtengo este logro, no me resta sino agradecer y bendecir a mi Dios por permitirlo dándome la fortaleza para sobrepasar tantas dificultades, limitaciones, sacrificios y lágrimas que apremiaron este proceso de formación profesional.

Sin embargo, también de muchas alegrías en aquellos momentos de risas sin causa junto a mis compañeras(os), amigas(os) y apoyo incondicional en todas las situaciones que se me presentaron. A ellas, a mis compañeras y amigas gracias por ser mis aliadas en esta lucha.

A mi familia, dedico este triunfo sobre las adversidades que se presentaron en estos cinco años;

Le agradezco a Benita De Hoyos Sinning mi madre, por sus sacrificios que hicieron que lograra mi desarrollo profesional, por sus consejos, por darme toda su confianza para realizar mis sueños. Por sus esfuerzos para sacarme a delante, por ser la mama más especial, por ser madre y padre, por estar a mi lado en los momentos más difíciles de mi vida y por su puesto por ser la persona después de Dios más importante para mi vida.

A mi papá Rafael Padilla López, por ser ejemplo de perseverancia, porque a pesar de tantas caídas siempre se ha levantado firme y seguro de seguir luchando, porque siempre ha estado conmigo a pesar de las distancias, por brindarme su apoyo y comprensión.

A mis Abuelos, innumerables lo agradecimientos que podría darle por sus constantes luchas, su interminable paciencia, por la resistencia de sus cuerpos y de su espíritu, por cada oración aclamada al cielo, por sus sacrificios y su apego sin egoísmo a cada meta y decisión de sus hijos y nietos, gracias por ser mis "polo a tierra".

A mis hermanos Gustavo y Jader Padilla de Hoyos, porque también de ellos es este logro y la satisfacción de subir este peldaño de mi vida, porque en todo lo que emprendo siempre están en mi mente, en mi corazón y en mis planes.

A mis primos(as) y tíos(as), por cada plegaria a Dios, por mi bienestar y por los consejos recibidos.

A mi novio Juan Carlos Becerra Guzmán, por su compañía y apoyo en este difícil pero gozoso camino, por su paciencia, por su dedicación, por su querer y por ser el hombre que le dio estabilidad emocional a mi vida.

A mi amigo incondicional Rafael Cabarcas Ayala, quien ha sido mi guía, mi apoyo y ha estado en todo mi proceso de formación, tanto personal como profesional.

A mis docentes gracias por ser mis guías y por dejar de cada uno un pedacito de sus vidas, en cada enseñanza y experiencia compartida para seguir en esta ardua tarea de aprendizaje, en especial a las docentes Amelia Segrera y María Victoria Gonzales de Spicker, quienes me asesoraron, colaboraron, apoyaron y dispusieron sus experiencias de vida para contribuir a mi formación académica y humana durante el transcurso de mi año de práctica académica.

Y por ultimo le agradezco a mi alma mater UNIVERSIDAD DE CARTAGENA, por formarme como profesional.

Es una satisfacción personal terminar algo que costó mucho al inicio, en este tiempo en la universidad aprendí de mis errores, conocí cual es mi verdadero potencial y descubrí que la vida es más bonita cuando se trabaja por las cosas que uno quiere junto a personas de buen corazón.

Bendiciones para todos.

YONEIDIS PADILLA DE HOYOS

CONTENIDO

pág.

PRESENTACIÓN 9

1. CONTEXTO INSTITUCIONAL 12
1.1. CONTEXTUALIZACIÓN SITIO DE PRÁCTICAS ACADÉMICAS **14**
1.1.1. Oficina de relaciones internacionales y cooperación 14

1.2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES **14**

1.2.1. Antecedentes 14
1.3. ANÁLISIS SITUACIONAL **17**
1.3.1. Objetivo General 17
1.3.2. Objetivos Específicos 18
1.4. POLÍTICA DE CALIDAD 19
1.4.1. Objetivos de Calidad. **19**

2. OBJETIVOS 21
2.1. GENERAL **21**
2.2. ESPECÍFICOS **21**
3. REFERENTES 23
3.1. REFERENTES EPISTEMOLÓGICO **23**
3.2. REFERENTE CONCEPTUAL **26**
3.2.1. Gestión de la Movilidad Académica Institucional y Gestión de la Calidad **26**

3.3. REFERENTE LEGAL **27**
3.3.1. Gestión de la Movilidad Académica Institucional **27**
3.3.2. Gestión de la Calidad 28

4. RECUPERACIÓN DE LA EXPERIENCIA EN LAS AREAS DE INTERVENCIÓN 29
4.1. GESTIÓN DE LA MOVILIDAD ACADÉMICA INTERNACIONAL **29**
4.1.1. Justificación 29
4.1.2. Objetivo General de Movilidad Académica Internacional 29
4.1.3. Objetivos Específicos. 29
4.1.4. Referente Metodológico 30
4.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD **36**
4.2.1. Justificación 36
4.2.2. Objetivo General 37
4.2.3. Objetivos Específicos 37
4.2.4. Referente Metodológico 38

5. APORTES 47
5.1. APORTES A la formacion profesional **47**
5.2. APORTES PERSONALES **49**
5.3. APORTES A LA INSTITUCIÓN **50**

CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES 52

BIBLIOGRAFÍA 55

ANEXOS 59

Sección de Relaciones Internacionales y Cooperación
Centro - Cra 4 No. 38-40, Claustro de la Merced Telefax 6601654
E-mail: rinternacionales@unicartagena.edu.co **web: www.unicartagena.edu.co**
Cartagena de Indias, D.T. y C. – Colombia

LISTA DE ANEXO

pág.

Anexo 1. 60

Anexo 2. Acción de Mejoramiento 62

Anexo 3. Acción de Mejoramiento No. 2 63

Anexo 4. Movilidad Docente Extranjero 64

PRESENTACIÓN

El presente documento, constituye parte del producto de un significativo aprendizaje que se escritura a partir de un informe de gestión que recoge el proceso de prácticas profesionales adelantado en la **Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación de la Universidad de Cartagena,** durante el año 2012, el cual pretende recuperar la experiencia práctica del Trabajador Social en el campo de Educación superior.

El desarrollo de esta práctica se instituyo en un espacio de intercambio de conocimientos y saberes en donde a partir de la interacción con los empleados, administrativos, docentes y estudiantes se fortalecieron conceptos, afianzaron competencias y se lograron resultados que se traducen en beneficios no solo para la, Universidad de Cartagena sino también para las personas que hicieron parte integral de la intervención y sus contextos inmediatos.

Este informe es un medio por el cual se visibilizan las acciones que desde El Trabajo Social se realizan en contextos de educación superior, intervenciones que se gestan desde diferentes líneas de acción, entre las que se resaltan Gestión de la movilidad académica internacional y Gestión de la calidad; asimismo

Sección de Relaciones Internacionales y Cooperación
Centro - Cra 4 No. 38-40, Claustro de la Merced Telefax 6601654
E-mail: rinternacionales@unicartagena.edu.co **web: www.unicartagena.edu.co**
Cartagena de Indias, D.T. y C. – Colombia

internacionalización, movilidad académica, promoción de becas internacionales y Diseño de la política de internacionalización.

Este documento permite dar cuenta del aprendizaje adquirido sobre las funciones, el rol de un (una) Trabajador(a) Social en una institución de educación superior donde se manejan los procesos anteriormente mencionados. En este sentido se espera que el presente informe sirva como guía y referencia para los y las estudiantes interesados(as) en conocer como se manejan los procesos del sistema de gestión de calidad la universidad de Cartagena, especialmente el sub-proceso de Internacionalización manejado por esta dependencia.

Igualmente se constituye en la puerta de entrada a nuevas experiencias, desde el que – hacer profesional e invita a proponer líneas alternativas de actuación, que vayan más allá de lo propiamente exigido, lo cual marca la diferencia con otras profesiones y profesionales; constituyéndonos como un pilar fundamental en la promoción de los seres humanos y de cambios sociales.

Estructuralmente el informe aborda dos grandes momentos de la intervención que nos permiten adentrándonos a: **GESTIÓN DE LA MOVILIDAD y GESTIÓN DE CALIDAD**; deteniéndose en aquellos procesos que desde la experiencia práctica desarrollada en esa dependencia posibilitaron resultados en términos de cambios significativos.

Universidad de Cartagena
Fundada en 1827

Este documento se encuentra ordenado de la siguiente manera:

- Contextualización del espacio de practica
- Objetivos: general y especifico de mi accionar en el proceso de prácticas.
- Referentes; epistemológicos, conceptuales y legales de las áreas intervenidas.
- Recuperación de **La experiencia en las áreas de intervención, resaltándose la apuesta** metodológica que permitió un ejercicio que trasciende las dinámicas personales, profesionales e institucionales, generando grandes aportes para la profesión de Trabajo Social, aportes personales e institucionales.

Universidad de Cartagena
Fundada en 1827

1. CONTEXTO INSTITUCIONAL

La Universidad de Cartagena[1] es una Institución Pública de Educación Superior, fundada en el año 1827, cumple con autonomía el compromiso de formar en sus educandos ciudadanos con idoneidad, ética científica y humanística, en relación al contexto. Componentes con los cuales pretende como institución aportar a la construcción de una sociedad Colombiana y así lograr un impacto social, viable y sostenible, para el bienestar de las presentes y futuras generaciones. En el marco de la Responsabilidad Social, el desarrollo de la ciencia, la tecnología, la justicia y la democracia. Todo esto bajo criterios de rigurosidad científica, respeto a los Derechos Humanos, pertinencia y solvencia social.

Por su parte, la Facultad de Ciencias Sociales y Educación[2] es una unidad académica comprometida en la formación de profesionales integrales, con la capacidad de desarrollar significativos aportes científicos, humanísticos y técnicos que generen procesos de transformación educativa y social a través del desarrollo de proyectos que permitan contribuir a la mejora de los indicadores sociales del contexto local, regional y nacional.

[1] Recuperado en el mes de de marzo de 2011, de http/www.unicartagena.edu.co.
[2] Portafolio Institucional de la Facultad de Ciencias Sociales y Educación. (Año 2003). Secretaría académica. Programa de Trabajo Social. Universidad de Cartagena.

Esta Facultad forma profesionales en los programas de Comunicación Social y Trabajo Social. Éste último se inició en el año 1974, y desde aquel momento ha desarrollado una búsqueda permanente de horizontes de desarrollo científico, de crecimiento personal y profesional para sus estudiantes, con el propósito de formar Trabajadores y Trabajadoras Sociales altamente competentes, responsables y éticos que respondan a los retos la Realidad Social contemporánea.

Es importante destacar que el programa de Trabajo Social logra ser acreditado como de Alta calidad en el año 2010 por el Consejo Nacional de Acreditación y el Ministerio de Educación, lo que significa que el contenido curricular y la metodología ofertada por el programa responden a las necesidades de la región; los aspectos curriculares atienden a su fundamentación teórica, al componente de interdisciplinariedad y algo muy importante, está caracterizado por actividades de investigación que le permite a los estudiantes desarrollar una actitud crítica y una capacidad creativa, que les permita encontrar alternativas a las problemáticas sociales actuales.

De igual manera, el programa de Trabajo Social provee espacios y proyectos ideales para las prácticas académicas, a través de las cuales posibilita a los profesionales en formación la puesta en práctica y el enriquecimiento de los conocimientos adquiridos desde la academia. Lo que contribuye al

posicionamiento en un muy alto nivel de la Universidad de Cartagena como ente generador de conocimiento.

1.1. CONTEXTUALIZACIÓN SITIO DE PRÁCTICAS ACADÉMICAS

1.1.1. Oficina de relaciones internacionales y cooperación. La oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación es una de las dependencias de la Universidad de Cartagena que lidera la promoción convenios internacionales, movilidad académica, convocatorias para becas internacionales y gestiona eventos internacionales. La oficina también apoya la promoción de la Internacionalización como factor de desarrollo académico de alta calidad y para el posicionamiento de la Universidad de Cartagena en el ámbito internacional.

1.2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES

La información presentada a continuación es tomada del documento “Proyecto para la elaboración del Plan de Internacionalización de la Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación de la Universidad de Cartagena”.

1.2.1. Antecedentes. La Universidad de Cartagena, a través de la Vicerrectoría de Investigaciones, el Centro de Postgrados y los programas de Doctorados, ha venido promoviendo, fomentando y apoyando los procesos de Internacionalización

y de Cooperación de la Universidad con otras Universidades de orden Internacional y Nacional, así como la concertación, gestión y materialización de proyectos de movilidad académica internacional de estudiantes de pregrado y postgrados, la proyección de la investigación y la formación a nivel de Maestrías y Doctorados.

En esta dirección, se han venido gestionando actividades encaminadas al fortalecimiento del área de internacionalización, con mayor participación y receptividad del estamento docente, motivados quizá por su experiencia en los grupos de Investigación, por su interés en su formación a nivel de Maestrías y Doctorados, condición ésta que deben cumplir para un desempeño académico de calidad en la Universidad.

De otro lado, y a pesar de la motivación que algunos estudiantes han mostrado en acceder a estos procesos, por las recientes consultas sobre el tema, se observa que es insuficiente la información que manejan los programas académicos de pregrado en este sentido; los estudiantes perciben poca articulación de lo internacional con los currículos, así como una cultura muy incipiente sobre el tema de Internacionalización, lo que convierte estos procesos en algo aislado de la vida académica universitaria. “Para muchos es algo impensado, para otros está lejano de sus posibilidades socioeconómicas y para una minoría es un sueño, pero que no lo concretan por falta de información pertinente y de fácil acceso.

Es evidente que la Internacionalización, es un indicador de bajo nivel en la Universidad, por lo que se requiere impulsar y apoyar esta gestión como una función articulada a la docencia, la investigación y la proyección."[3]

Desde la Sección de Relaciones Internacionales se aplicó una encuesta que fue diseñada por la RCI – ASCUN, para las Instituciones de Educación Superior de la Costa Caribe; el ESTE instrumento FUE aplicado a LOS Jefes de los Departamentos Académicos, recoge la información sobre internacionalización en cada programa de la Universidad de Cartagena. De otra parte, y con el fin de ampliar la información sobre la percepción del estudiantado de la Universidad, en el segundo semestre de 2010 se trabajó con grupos focales con participación de estudiantes de todos los programas académicos; en ellos se debatieron temas relacionados con el conocimiento de aspectos asociados a la internacionalización (convenios, becas, pasantías en el exterior, entre otros), sobre la efectividad de los medios de comunicación internos en relación con esta área y sobre la enseñanza del inglés en la U. de C.

Durante el año 2010 se trabajó en un Proyecto de Sensibilización con el que se buscaba institucionalizar la Internacionalización en el marco de las políticas y en el Plan Estratégico de Desarrollo de la Universidad de Cartagena para los próximos cuatro años. Otro elemento fundamental ha sido la integración de la dimensión internacional e intercultural en las funciones de docencia, investigación y

[3] Encuesta aplicada a estudiantes de la U. de C. Marzo/10

proyección social, como también la promoción entre estudiantes, docentes y administrativos, de una cultura de internacionalización, de intercambio académico, científico y cultural con Universidades extranjeras.

1.3. ANÁLISIS SITUACIONAL

En el marco de la construcción del Plan de Desarrollo Estratégico 2010 – 2014, se adelantó una evaluación del Plan de Desarrollo anterior, como punto de partida para reconocer los avances y fortalezas y para visibilizar las debilidades que deberían ser atendidas para el logro de los objetivos institucionales. El área de internacionalización aparece en esta evaluación, a pesar de no figurar de manera explícita en el Plan anterior. Es así como se destacan los siguientes aspectos relacionados con esta área, para posteriormente definirla como un proceso estratégico. (Ver anexos #1)

1.3.1. Objetivo General. Propiciar y fomentar las relaciones internacionales de la Universidad para promover un proceso de innovación curricular, la experiencia internacional de docentes y administrativos y la movilidad estudiantil; además, de un cambio de carácter organizacional, como oportunidad que conduzca a lograr la excelencia en la docencia, la investigación y la extensión y así cumplir con los compromisos asumidos como Universidad eficiente y pertinente en el contexto

Universidad de Cartagena
Fundada en 1827

1.3.2. Objetivos Específicos

- Promover la Cooperación Internacional como elemento fundante de las relaciones de la Universidad con organismos internacionales, para visibilizarla y posicionarla en el mundo.
- Facilitar la Movilidad Internacional a nivel de estudiantes, docentes, administrativos e investigadores, a fin de enriquecer las experiencias personales e institucionales con vivencias académicas e investigativas en otros contextos.
- Apoyar eventos internacionales organizados por diferentes Dependencias y Unidades Académicas de la Universidad de Cartagena.
- Fomentar la internacionalización del Plan de Estudios como factor básico para que la Universidad de Cartagena sea una universidad abierta al mundo, que pueda fortalecerse con intercambios académicos, programas con doble titulación y experiencias compartidas de investigación.
- Fomentar el uso y dominio de lenguas extranjeras, como factor básico para acceder a las oportunidades y ofertas académicas de instituciones Educativas y organizaciones de otros países.

1.4. POLÍTICA DE CALIDAD

La política de Calidad de una entidad no es más que la intención o intenciones globales relativas a la calidad, ésta aparece como una herramienta fundamental para direccionar la gestión administrativa en las instituciones de manera eficaz, eficiente y efectiva.

La política de Calidad adoptada por la Institución expresa que en la Universidad de Cartagena, en cumplimiento de su misión, requisitos legales y del encargo social, estamos comprometidos con la formación integral de profesionales, mediante el desarrollo de la docencia, la investigación y extensión del conocimiento, con pertinencia y equidad.

Estamos soportados con tecnología adecuada, talento humano competente y recursos financieros adecuados a las necesidades, que contribuyan a la innovación de los servicios, con el fin de garantizar la satisfacción de nuestros usuarios y la mejora continua de los procesos para el logro de una gestión eficiente, eficaz y efectiva.

1.4.1. Objetivos de Calidad.

- Incrementar los vínculos de la Universidad con instituciones de la comunidad regional, nacional e internacional que redunden efectivamente en beneficio de la proyección y responsabilidad social universitarias.

- Promover la participación de la Institución, en los planes de desarrollo regional y nacional, en la búsqueda del mejoramiento continuo, a través de su crecimiento y desarrollo.

2. OBJETIVOS

2.1. GENERAL

Fortalecer los procesos de gestión social direccionados hacia la movilidad académica internacional y de la calidad institucional en la Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación de la Universidad de Cartagena.

2.2. ESPECÍFICOS

- Promover a través de procesos de gestión social la movilidad académica internacional de estudiantes, docentes y administrativos de la Universidad de Cartagena.

- Dinamizar los procedimientos de mejora continua como herramientas fundamentales para el subproceso de internacionalización de la movilidad académica, alianzas internacionales, promoción de becas, llevados a cabo en la oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación y que están asociados al Sistema de Gestión de Calidad.

- Participación en el Diseño del Documento de la política de Internacionalización de la Universidad de Cartagena.

3. REFERENTES

3.1. REFERENTES EPISTEMOLÓGICO

El presente documento en modalidad de "**Informe de gestión: aproximaciones a la experiencia práctica oficina de relaciones internacionales y cooperación de la universidad de Cartagena; en las áreas de gestión de la movilidad académica internacional y la gestión de la calidad"** está fundamentado en por la Teoría General de los Sistemas tomada como una herramienta que permite la explicación de los fenómenos que se suceden en un contexto, una realidad única que se aborda en su totalidad pero que debe llevar consigo una visión integral.

Es decir, trabajar el escenario como un sistema posteriormente dividido en subsistemas y que concluye en el estudio de cada una de esas partes de forma más o menos interdependiente, esto corresponde a lo dicho "el todo es mayor que la suma de las partes".

Universidad de Cartagena
Fundada en 1827

Estos mecanismos podrían ser identificados como un cierto número de principios o hipótesis que tienen una aplicación en los diferentes sistemas en que puede definirse la realidad y también en ese sistema total.[4]

Con lo dicho anteriormente podemos hacer paralelamente la comparación con la Universidad de Cartagena que funciona como un todo condicionado bajo reglamentos que sustentan los procedimientos que desde cada dependencia se desarrollan, dichas dependencias son identificadas como partes de ese todo, y de los cuales la oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación hace parte impulsando y apoyando el desarrollo de la internalización de la educación en sus distintos niveles.

De esta forma, en la oficina de Relaciones Internacionales trabaja como un sistema social pero reconociendo ante todo que existe unos sistemas total integrado llamado del cual hace parte, es así como se trabaja desde lo general a lo específico.

Tomado desde el enfoque de los sistemas este podría ser aplicado en el estudio de las organizaciones, instituciones y diversos entes planteando una visión Inter, Multi y Transdisciplinaria que ayudará a analizar y desarrollar a la empresa de manera integral permitiendo identificar y comprender con mayor claridad y

[4] JOHANSEN, Oscar. Introducción a la Teoría general de Sistemas. Limusa Editores. México, 2004.

profundidad los problemas organizacionales, sus múltiples causas y consecuencias [1].

Es así como tomamos a la Universidad de Cartagena como un ente integrado compuesta por diferentes partes que trabajan conjuntamente, con el fin de alcanzar las metas propuestas de forma eficiente y eficaz, todo con un tiempos estipulados; es aquí donde toma participación el SIGUC sistema Integrado de gestión de calidad que regula todos esos procedimientos que desde cada dependencia se desarrollan y desde el cual nos apoyaremos para lograr obtener un cambio en los miembros del equipo en cuanto a la aplicación adecuada y pertinente de los procesos que corresponden a Gestión de la Calidad.

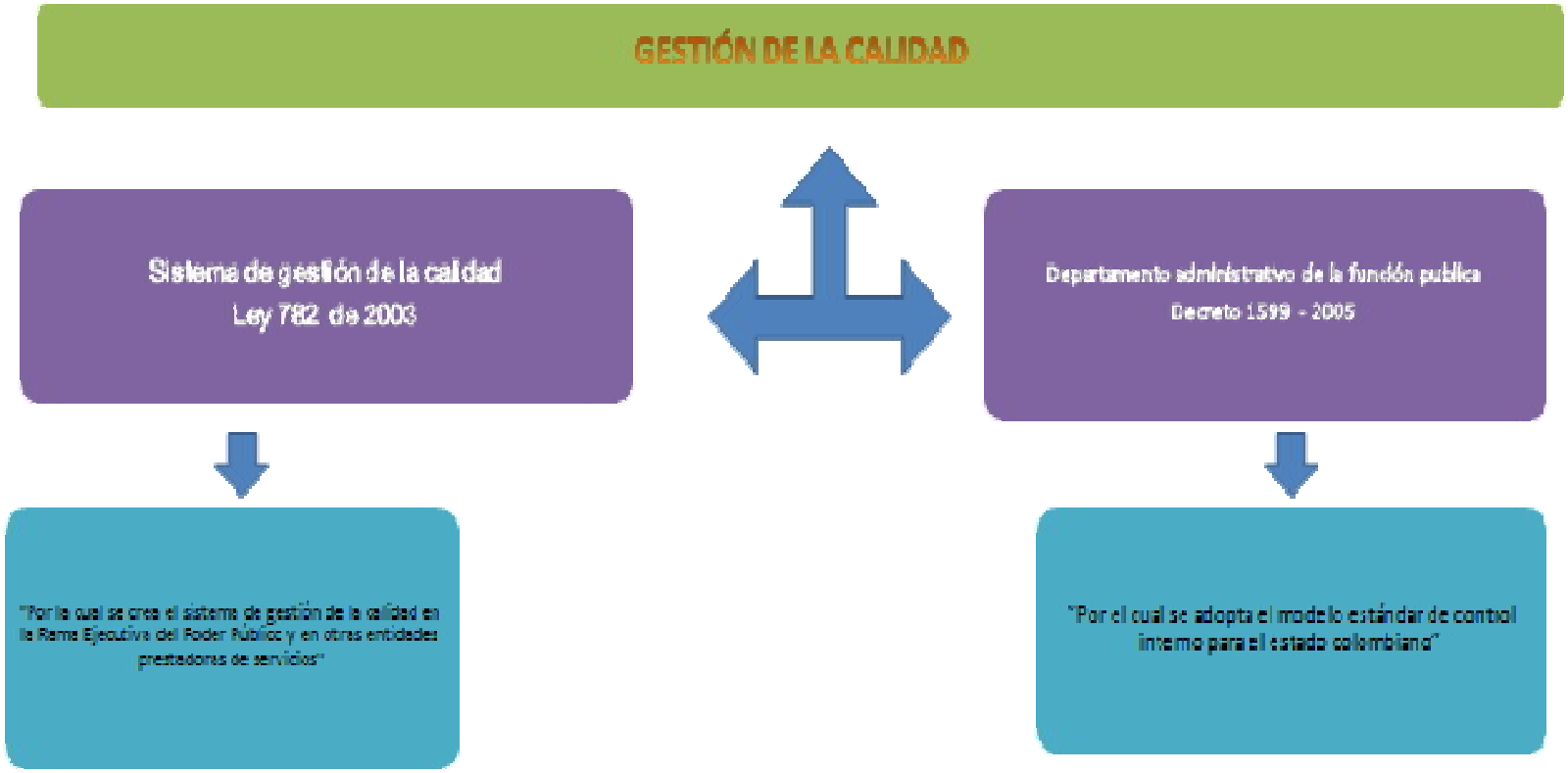
3.2. REFERENTE CONCEPTUAL

3.2.1. Gestión de la Movilidad Académica Institucional y Gestión de la Calidad

3.3. REFERENTE LEGAL

3.3.1. Gestión de la Movilidad Académica Institucional

3.3.2. Gestión de la Calidad



4. RECUPERACIÓN DE LA EXPERIENCIA EN LAS AREAS DE INTERVENCIÓN

4.1. GESTIÓN DE LA MOVILIDAD ACADÉMICA INTERNACIONAL

4.1.1. Justificación. Las tendencias mundiales laborales obligan a las universidades a formar profesionales que respondan oportunamente a las necesidades en un entorno local con perspectiva global, debido a la mayor movilidad de la mano de obra.

La Universidad de Cartagena, entendiendo la importancia del proceso de globalización y de desaparición de las fronteras, enfatiza en la internacionalización como un área estratégica, en la que se busca la consolidación de una universidad abierta al mundo.

4.1.2. Objetivo General de Movilidad Académica Internacional. Promover a través de procesos de gestión social la movilidad académica internacional de estudiantes, docentes y administrativos de la Universidad de Cartagena

4.1.3. Objetivos Específicos.

- Orientación a los estudiantes y egresados para aplicación de becas y oportunidades para estudios en el exterior.

- Acercamiento a Unidades Académicas para que conozcan los medios a través de los cuales deben reportar todas las actividades académicas de carácter internacional, visibilizar la Oficina de Relaciones Internacionales,

- fomentar la internacionalización del currículo

- Utilización de medios alternativos de comunicación como estrategia de promoción de eventos para movilidad académica

- Análisis y control de indicadores de movilidad entrante y saliente (estudiantes, docentes y administrativos) por Unidades Académicas y Dependencias de la UdeC.

4.1.4. Referente Metodológico. A continuación se señalarán las etapas o actividades realizadas en la oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación en el área de intervención **GESTIÓN DE LA MOVILIDAD ACADÉMICA INTERNACIONAL.**

- **Revisión Documental**: Consistió en una revisión bibliográfica de documentos guías para la internacionalización de la educación superior, el diagnostico institucional realizado, y todo lo relacionado a esta sección para así tener un

conocimiento más amplio de lo que se hacía, se hace desde trabajo social en esta dependencia.

- **Análisis-Comparativo con Referentes Externos**
  - Ingreso en las páginas web de otras Universidades para analizar la información allí dispuesta en lo referente a Internacionalización.
  - Retroalimentación de las reuniones con las oficinas de Relaciones Internacionales de otras Universidades.

Culminada esta fase de revisión documental, permitió apropiar una serie de conocimientos, conceptos que hacen parte del contexto de la internalización al interior de un ente de educación superior, de forma tal que se pudiese comprender el estado de este proceso en la Universidad de Cartagena, donde se obtuvo una visión global de las actividades y funciones a desempeñar en esta dependencia.

- **PROMOCIÓN DE LA MOVILIDAD ACADÉMICA INTERNACIONAL.**

Teniendo como base los bajos niveles de movilidad académica que hay en la universidad de Cartagena, producto del desconocimiento de las oportunidades de estudios en el exterior entre otros aspectos.

Frente a este panorama la oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación define una serie de acciones y estratégicas que apunten a la internacionalización

de la Universidad, la movilidad académica internacional y la internacionalización del currículo. Por las razones señaladas la dependencia es la responsable de este tipo de actividades, iniciando campañas de promoción de oferta para estudios en el exterior a través de conferencias informativas, que les permitan a los estudiantes conocer las convocatorias que están abiertas para realizar este tipo de actividad académica. Para realizar esta campaña de promoción se tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

- Conocer los motivos por los cuales la movilidad académica en la universidad es baja.
- Seleccionar las convocatorias abiertas para difundirlas a través de las conferencias.
- Hacer una presentación con información pertinente para explicar a los estudiantes.
- Gestionar con la división de comunicaciones el diseño de estrategia de medios de comunicación como un elemento para dinamizar los procesos. Es decir utilizar los medios de comunicación institucionales (radio, televisión y pagina web). Para que éstos nos permita comunicar a los estudiantes, docentes y administrativos la realización de la conferencia, promoción de becas entre otros.

- Finalmente se logró en la página web de la universidad la promoción de convocatorias para Becas, orientando y apoyando a los estudiantes

interesados en el proceso de aspiración e inscripción a esta beca y una mirada diferente de la internacionalización.

GESTIÓN DE LA INCLUSIÓN DE UN MEDIO DE COMUNICACIÓN ALTERNATIVO, EN ARAS DE POSIBILITAR DESARROLLO HUMANO A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Uno de los medios de comunicación más importantes para la Oficina de Relaciones internacionales es la página web, pues a través de ella se realiza el contacto con las personas extranjeras que quieren venir a realizar actividades académicas a la Universidad de Cartagena, además es una herramienta que facilita el acercamiento a las Unidades Académicas y dependencias de la Universidad.

En este orden de ideas se inicia una gestión con la división de Comunicaciones en busca de actualizar la pestaña de Relaciones Internacionales en la página web de la Universidad, esta acción consistió en reuniones con el Web Máster de la Universidad, donde se intercambiaban ideas e información acerca de las forma y contenido que tendría esta pestaña.

Actualmente en la Pagina Web de la Universidad de Cartagena se encuentra la pestaña de Relaciones Internacionales, la cual cuenta con la siguiente información: los objetivos y funciones, la lista de convenios de la Universidad de Cartagena con universidades Internacionales actualizados, los formatos que

soportan los procedimientos de la Oficina de Relaciones Internacionales y la promoción de convocatorias para becas internacionales. Esta información se debe actualizar cada vez que lo amerite.

- **ACERCAMIENTO A UNIDADES ACADÉMICAS**

Teniendo en cuenta que las Unidades Académicas son un componente fundamental para la movilidad académica internacional, un apoyo y gestoras de los procesos de internacionalización que se dan al interior de la Universidad y que muchos de ellos se dan de forma independiente en las facultades. La Sección de Relaciones Internacionales como oficina encargada del área de internacional a nivel institucional, ha incluido dentro de sus estrategias para fomentar la internacionalización unas reuniones con las Unidades Académicas con el fin de presentar de manera formal la Oficina y los servicios que esta presta, formar vínculos que permitan incentivar el trabajo en equipo para mejorar en términos de internacionalización y que las facultades conocieran los medios a través de los cuales deben reportar a Relaciones Internacionales y Cooperación todas las actividades de carácter internacional que se lleven a cabo dentro de las Unidades Académicas; para la concertación y desarrollo de estas reuniones con las Facultades fue necesario realizar las siguientes acciones:

- Proceso de convocatoria y/o movilidad para las unidades académicas
- Diseñar la agenda de trabajo.
- Organizar la presentación y la información que iba a ser desarrollada.
- Realización de reunión en las diferentes unidades académicas

ACTIVIDADES:

- Análisis contextual de la Universidad de Cartagena frente a la Internacionalización a partir de revisión documental, reflexiones de la experiencia y revisión cibernética de esta área.
- Estudio y organización de las actividades que se llevan a cabo en la Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación
- Apoyar a estudiantes en movilidad académica internacional y aplicación a becas
- Liderar reuniones y movilidad internacional
- Seguimiento, orientación y apoyo a estudiantes interesados en las becas.
- Planificación y desarrollo de conferencias informativas acerca becas y oportunidades de estudio en el exterior.
- Elaborar cronograma de actividades
- Reunión con división de comunicaciones
- Análisis de la información que será colgada en la pagina
- Concertar con el web máster la información que debería ser publicada en la pagina

4.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.2.1. Justificación. En la actualidad vemos como consecuencia del crecimiento, la globalización y la apertura de mercados, que las empresas han tenido necesidad de organizarse con el fin de mejorar la calidad en sus productos o servicios, de ser competitivos brindando mayor satisfacción a sus clientes o usuarios, cumpliendo a cabalidad con su razón social.

Sin duda la calidad se ha convertido hoy por hoy en una necesidad obligada para permanecer en el sistema, ésta es sinónimo de transformación y adaptación a las exigencias nacionales y globalizantes que la convierten en una prioridad y a la vez en un reto para las instituciones.

La Universidad de Cartagena como Institución de Educación Superior Pública no es ajena a esta necesidad, lo que la hace proyectarse dentro del Plan de Desarrollo Estratégico 2010-2014 “La Calidad: Nuestro presente, nuestro futuro”, como una universidad de alta calidad, reconociendo que ésta debe ser una cualidad intrínseca de todo sistema educativo.

Es así, que obtener la Certificación y posterior Acreditación en alta calidad para la Universidad de Cartagena, más que un objetivo del plan, es uno de los mayores desafíos, dado que esto debe traducirse en el esfuerzo continuo por cumplir en

forma responsable con las exigencias propias de cada una de sus funciones, atendiendo a los requerimientos de la norma que para estos procesos se debe seguir.

Teniendo en cuenta este gran objetivo y entendiendo que es una responsabilidad y un compromiso de todas las dependencias deben asumir este reto.

4.2.2. Objetivo General. Dinamizar los procedimientos de mejora continua como herramientas fundamentales para propiciar el mejoramiento continuo en los procesos de internacionalización llevados a cabo en la oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación y que están asociados al Sistema de Gestión de Calidad.

4.2.3. Objetivos Específicos.

- Revisar y actualizar los formatos que soportan los procedimientos de la oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación.

- Acopiar, medir y analizar indicadores como acciones necesarias para evaluar la gestión de la oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación

- Participar en la construcción del procedimiento de Movilidad docentes extranjeros en la UdeC.

- Hacer seguimiento y actualizar los riesgos existentes en los procesos de Calidad del área de Internacionalización.

4.2.4. Referente Metodológico. A continuación se señalarán las etapas o actividades realizadas en la oficina Relaciones Internacionales y Cooperación en el área de gestión de la calidad.

- **Revisión Documental**: Partió de una revisión bibliográfica de documentos normativos y legales del Sistema de Gestión de la Calidad como la NTCGP

  1000:2009 (Norma Técnica Colombiana de la Gestión Pública), el MECI (Modelo Estándar de Control Interno) y el SIGUC (Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Cartagena).

- **Identificación del Sistema de Gestión Calidad de la Universidad de Cartagena:** Consistió en identificar la política de calidad y las bases para la administración de la calidad, dentro de un enfoque integral basado en procesos y orientado a satisfacer las necesidades de los usuarios y de todas las partes interesadas relacionadas con las actividades de prestación del servicio de la Universidad.

- **Capacitación y formación:** Consistió en recibir orientaciones por parte de funcionarios de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional y el jefe

de la sección María Victoria González de Spicker en manejo de herramientas, procedimientos básicos del Sistema Integrado de Gestión y en general de cómo manejar este sistema en cada uno de los procesos y subprocesos de la oficina.

- **REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE FORMATOS**

El Sistema integrado de Gestión de Calidad implementado por la Universidad de Cartagena y la norma NTCGP 1000:2009 presentan como requisito para su cumplimiento, la construcción de documentos que evidencien las actividades desempeñadas dentro de los procedimientos desarrollados en procesos y subprocesos.

La Sección de Relaciones Internacionales y Cooperación teniendo la necesidad de cumplir con los requisitos de la norma y en búsqueda de tener soportes de sus actividades se propone revisar, actualizar y estandarizar los formatos existentes

de acuerdo a los procedimientos que realiza, para cual se desarrollaron una serie de pasos:

- Estudio y análisis de los procedimientos y actividades que realiza la Sección de Relaciones Internacionales y Cooperación para identificar cuáles de ellas necesitan documentos que la soporte.

- Revisar los formatos existentes a fin de ajustarlos a las medidas requeridas por la Sección de Relaciones Internacionales y Cooperación.
- Determinar la información necesaria para la construcción de los formatos.
- Estandarizar formatos

Los formatos que se encuentran en la oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación, que soportan las actividades y procedimientos de esta son los siguientes:

- **Solicitud De Movilidad Académica:** para extranjeros que desean realizar actividades académicas en la Universidad de Cartagena.

- **Control De Movilidad Académica Para Extranjeros**: para que las Unidades Académicas reporten a los extranjeros que realizan actividades en su programa.

- **Movilidad Académica En El Exterior:** Para toda la comunidad Udeceista (Estudiantes, Docentes y Administrativos) que quieran realizar actividades de carácter académico, investigativo, administrativo o de extensión en el exterior.

- **Eventos Internacionales Organizados por la Universidad de Cartagena:** Para que las Unidades Académicas o Administrativas reporten a Relaciones Internacionales información sobre asistentes extranjeros a los eventos internacionales que organizan.

❖ ACOPIO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES

Los indicadores como elementos de control permiten evaluar la gestión de una entidad, midiendo la ejecución de los objetivos. La medición de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Cartagena se realiza a través de los indicadores de gestión, por lo que desde el proceso de Extensión y desde la Sección de Relaciones Internacionales y Cooperación se hace necesario recoger, medir y analizar la información de los indicadores que permitieran evaluar la gestión de esta oficina.

Una vez recolectada la información realiza semestralmente la medición y el análisis de éstos y mensualmente se hacía un seguimiento a los planes de mejoramiento y a las variables, permitiendo observar la situación y tendencia de cambios generados para hacer balances entre objetivos propuestos y metas previstas.

Para la medición y el análisis de los indicadores fue necesario:

- Recolectar la información.
- Revisar cada uno de los procedimientos de la Sección.
- Analizar los indicadores
- Formular planes de mejoramiento
- Realizar seguimiento

❖ ACTUALIZACIÓN DE RIESGOS

Desde el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Cartagena se contempla que el análisis de riesgos es necesario para dar cumplimiento a todos los requisitos y desarrollar los controles referidos al proceso de Calidad y Mejora.

En atención a esta directriz la Sección de Relaciones Internacionales y Cooperación proyectó actualizar y establecer los riesgos existentes en esta oficina, mediante su revisión y evaluación. A continuación se señalan las actividades que se realizaron para desarrollar este objetivo:

- Solicitar asesoría en la División de Calidad y Mejoramiento Institucional
- Revisar los riesgos existentes en el proceso de Extensión (Mapa de Riesgos)
- Evaluar los eventos negativos que pueden afectar el logro de los objetivos la Sección de Relaciones Internacionales y Cooperación

- Analizar el riesgo
- Hacer la valoración del riesgo

❖ APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE MEJORA CONTINUA

La mejora continua en los procesos resultan indispensables para el logro de una gestión eficiente, eficaz y efectiva, esta herramienta permite que los funcionarios planeen correcciones y mejoren los procesos a su cargo y puedan aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Desde el enfoque de procesos que promueve la norma NTCGP 100:2009 se enfatiza en la importancia de la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas. Teniendo en cuenta esto, la sección de Relaciones Internacionales y Cooperación en la implementación del SIGUC plantea la aplicación de tres procedimientos de mejora continua que a la vez son requeridos por la norma, como lo son:

- Procedimiento de acciones preventivas
- Procedimiento de acciones correctivas
- Procedimiento servicio o producto no conforme

Para la aplicación de los procedimientos acciones preventivas y acciones correctivas fue necesario:

- Identificar el hallazgo de No Conformidad: Esta podría provenir de diferentes fuentes como quejas y reclamos, ejecución de procesos, resultado de indicadores de gestión, auditoría interna, revisión general por la dirección, entre otros.
- Analizar el impacto de la No Conformidad: Se analiza el impacto del incumplimiento y se determina si se le da solución inmediata al hallazgo.
- Gestionar la acción requerida: Se determina qué acción se requiere y se realiza un análisis de las causas de la No Conformidad.
- Realizar Plan de Acción: Se elabora un plan de acción por causas analizadas y se designan responsables y fechas para su desarrollo.
- Realizar seguimiento a las acciones: Se hace seguimiento para verificar las actividades ejecutadas.
- Presentación de la Acción de Mejoramiento: La División de Calidad y Mejoramiento verifica la eficacia de las acciones implementadas.

Al finalizar los procedimientos de mejora continua este año se levantaron dos Acciones de Mejoramiento y el procedimiento de movilidad docentes extranjeros (ver anexos 2 y 3)

TRABAJO SOCIAL FRENTE AL PROCESO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Desde la perspectiva de Trabajo Social pensada en la aplicación del sistema de gestión de calidad, se puede decir que la eficiencia de los servicios que se presentan en cualquier entidad influyen directamente en el clima laboral y en la satisfacción del usuario por lo que reconoce la importancia que tiene el desempeño del personal que presta el servicio, asumiendo que sobre el recae la responsabilidad de seguir lineamientos o proponer de mejorar constantemente, a esto se le asume el nivel de capacitación que tenga en el tema de gestión de la calidad y que influye directamente en el desarrollo de sus funciones, sin embargo no solo constituyen un beneficio la preparación si no el nivel de compromiso y sentido de pertenencia que tenga el trabajador con su empresa, puesto que de estos factores depende el reflejo positivo ante la sociedad.

De este modo la entidad que quiere la labor de un Trabajo Social sabe que cuenta con un profesional idóneo para las necesidades en cuanto al sistema gestión de calidad puesto que servimos como recurso humano indispensable a la hora de incrementar la motivación de los miembros del equipo de trabajo y de involucrarnos en procesos de cambio, asumiendo la gestión de la calidad como un compromiso integral con la institución y con el ser mismo, es decir, con el ser y deber hacer.

Sin embargo, asimilar los procesos y sub procesos del sistema de gestión de la calidad para un Trabajador Social implica el modo como se ha venido desarrollando los procedimientos e implementar modelos que intenten articular las labores cotidianas de los trabajadores con el fin del que el trabajo en equipo sea armónico, como fundamento indispensable en el buen clima organizacional de un grupo, puesto que la identidad de un individuo está determinada por el grupo al cual pertenece lo que genera responsabilidad y mejores niveles de eficiencia y eficacia a la hora de demostrar resultados de la labor realizada.

De este modo desde la experiencia adquirida en la oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación, con bases fundamentadas desde Trabajo Social se reconoce a las personas como miembros de un equipo de trabajo y que necesitan encontrar herramientas adecuadas para alcanzar sus objetivos y metas , las cuales desde nuestra profesión se les puede brindar lo que significa beneficios tanto para la institución (UdeC) representado en un buen servicio; como para el trabajador la percepción del como realizan sus labores y para que lo están haciendo a sabiendas que su labor está representada en la satisfacción de los usuarios.

5. APORTES

5.1. APORTES A la formacion profesional

Las prácticas académicas en esta dependencia, aportan un sin número de aprendizajes para el ejercicio profesional de las y los trabajadores sociales. Sin duda fueron significativos los aportes que se reafirmaron a en el año social en cuanto a la intervención en Trabajo Social. Es posible evidenciar a través de la experiencia y a partir de los objetivos y logros alcanzados, grandes y novedosas enseñanzas que fortalecen el quehacer profesional. Entre los aportes considero relevante:

- La relevancia de un Trabajo Social que genere y estimule procesos de formación, aprendizaje, conocimientos, habilidades, actitudes al interior de una dependencia para mejorar el desarrollo y la prestación de los servicios.

- .Aprendizaje del manejo de Relaciones Internacionales en las Instituciones de Educación Superior.

- El fortalecimiento de escenarios como el institucional para el abordaje y comprensión integral en torno al tema de la calidad y la mejora continúa.

Sección de Relaciones Internacionales y Cooperación
Centro - Cra 4 No. 38-40, Claustro de la Merced Telefax 6601654
E-mail: rinternacionales@unicartagena.edu.co **web: www.unicartagena.edu.co**
Cartagena de Indias, D.T. y C. – Colombia

- La incorporación del Trabajo Social en nuevas áreas, como la Calidad y Mejora Continua en las organizaciones.

- El compromiso de un Trabajo Social que visione y asuma nuevos retos desde otras áreas y campos del conocimiento.

- La participación del Trabajo Social en procesos que generen y estimulen la organización, la creatividad, la recursividad y la eficiencia al interior de un proceso para mejorar su desempeño en la prestación de los servicios.

- El abordaje desde los Sistemas de Gestión de Calidad, como un elemento para realizar intervenciones eficientes, eficaces y efectivas en términos de trasformación institucional.

- La importancia de entender que el Trabajo Social requiere de un diálogo interdisciplinario, que contribuya a superar la brecha teórico - práctica que se ha venido presentando, cuando se piensa en los procesos de comprensión e intervención de los y las Trabajadores Sociales.

Sección de Relaciones Internacionales y Cooperación
Centro - Cra 4 No. 38-40, Claustro de la Merced Telefax 6601654
E-mail: rinternacionales@unicartagena.edu.co **web: www.unicartagena.edu.co**
Cartagena de Indias, D.T. y C. – Colombia

5.2. APORTES PERSONALES

La práctica académica de Año Social, le aportó grandes aprendizajes en cuanto al crecimiento personal en varios aspectos.

- Asumir una actitud distinta frente el cambio, mirarlo como una oportunidad para innovar.

- Enriquecerme intelectualmente adquiriendo conocimientos de formación distintas a Trabajo Social. Como lo fue la aplicabilidad de los procesos y sub proceso del sistema de gestión de calidad en la oficina de Relaciones Internacionales Y Cooperación.

- Reconocer la importancia de aprender el idioma inglés.

- Trabajar en equipo y establecer medios que permitan la colaboración, el intercambio y la comunicación con las personas con las que trabajo.

- Saber organizar adecuadamente las tareas y los tiempos. Ser organizada.

- Los conocimientos obtenidos en torno al tema de la Calidad, de los Sistemas de gestión de Calidad y de los procesos de Certificación en las

Instituciones de Educación Superior. Lo cual permite a la profesión de trabajo social visionarse y posesionarse en otras aéreas de intervenían.

- Ser más proactiva y creativa a la hora de insertarme en áreas de intervención nuevas para el Trabajo Social.

- El saber desarrollar con seguridad las competencias que he adquirido en mi formación profesional al momento de trabajar con personas de otras disciplinas diferentes a las de las Ciencias Sociales.

- El desarrollo de habilidades sociales al momento de relacionarme con altos directivos.

- Reconocer la importancia de la implementación de un Sistema de Gestión en las organizaciones.

5.3. APORTES A LA INSTITUCIÓN

La intervención de un estudiante de Trabajo Social en esta dependencia le aporta a la Universidad grandes beneficios, pues el estudiante responde a un compromiso de esta oficina en torno al proceso de Calidad que adelanta la Universidad de Cartagena, así como también aplicar los procedimientos de mejora continua como herramientas fundamentales para propiciar el mejoramiento en los sub-procesos llevados a cabo en la sección de Relaciones Internacionales y

Cooperación que están asociados al sistema de Gestión de Calidad. Es posible evidenciar que los mayores aportes se hacen a la institución, en la medida que la implementación del Sistema Integrado de Gestión SIGUC en esta dependencia apoyaría y le daría fortalecimiento al proceso que buscaba la Certificación de calidad para la Institución.

Teniendo en cuenta que las practicas académicas de Trabajo Social se realizan según el área y espacio de intervención profesional en el que se encuentra el o la estudiante, las acciones, actividades o estrategias que éste utiliza en el campo están diseñadas para responder a las necesidades del espacio donde se ubica las práctica profesional, en este caso la Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación de la Universidad de Cartagena. Es por esto que los resultados obtenidos por las acciones del estudiante en práctica son ganancias para la Institución por que están dirigidas a ésta.

El aporte más significativo de las prácticas académicas de este año es contribución a la consolidación que ha tenido la Oficina de Relaciones Internacionales. La cual actualmente cuenta con:

- Estrategias para la promoción de la movilidad académica.
- Diseño del Documento inicial de la política de Internacionalización de la Universidad de Cartagena
- Acompañamiento a los procesos de calidad de esta sección.

CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES

Este acercamiento al ejercicio de nuestra profesión de Trabajo Social nos permite comprender el gran campo de acción profesional en el cual podemos desenvolvernos y que se convierten en nuestro objeto de estudio a fin de responder a las necesidades y problemáticas emergentes del mismo, a través del uso de las técnicas y herramientas adquiridas durante el proceso formativo.

Desde el ser

- Actitud de aprendizaje constante.
- Ser propositivo en la búsqueda de soluciones y tener actitud para adaptarse a los cambios.
- Desarrollo de habilidades comunicativas.
- Capacidad de resolución de conflictos.
- Respeto hacia las opiniones y actitudes de las demás personas.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Contar con una visión prospectiva.
- Tener iniciativa para emprender proyectos y creatividad para realizarlos.

Desde el saber

- Tener en cuenta las características organizacionales, ya que estas orientan el accionar del Trabajador Social en las organizaciones de Educación superior.
- Mantenerse informado de las modificaciones de las leyes, normas y/o políticas relacionadas con la organización o con sus objetivos.
- Contribuir a que en la organización se mantenga un ambiente laboral adecuado.

Desde el saber hacer

- Formulación de programas de Bienestar social que den respuesta a las necesidades a una cultura de internacionalización a la comunidad Udeceistas; usuarios del servicio en las diferentes dimensiones de la movilidad internacional tales como: movilidad académica, promoción de becas, importancia de aprender otro idioma, Educación de alta calidad, la apropiación de saberes desde otras culturas del mundo

- Planeación, ejecución y evaluación de los programas y procesos realizados, teniendo como base la participación activa del equipo de trabajo interdisciplinar en estos procesos como eje fundamental.

- Participar en procesos de calidad que incidan en el bienestar de la comunidad universitaria (docentes, estudiantes y administrativos) como: procesos de calidad, movilidad académica internacional, alta calidad institucional, promoción de becas internacionales.

- Definir las estrategias mediante las cuales se va a incentivar la movilidad internacional, promoción de becas, participación y permanencia de la comunidad universitaria a los diferentes procesos.

Universidad de Cartagena
Fundada en 1827

BIBLIOGRAFÍA

- BONILLA, Elssy, RODRÍGUEZ, Penélope. Más allá del dilema de los métodos. La investigación en Ciencias Sociales. Tercera Edición. Grupo Editorial Norma. Bogotá.1997

- Consejo Nacional de Acreditación. Educación Superior, calidad y acreditación. CNA Tomo II. Editorial Alfa Omega. Bogotá.

- COROMOTO G, Xiomara. El sistema de Gestión de la Calidad como herramienta para las organizaciones educativas del siglo XXI. Articulo Gestión de la Calidad, Formación y Capacitación. 2010.

- GACEL-AVILA, Jocelyne. Internacionalización de la educación superior en América Latina y el Caribe: Reflexiones y lineamientos. ed. Guadalajara, México: Nueva de occidente: 1999. Pág. 37.
- JOHANSEN, Oscar. Introducción a la Teoría general de Sistemas. Limusa Editores. México, 2004.
- KEENAN, Frederick J. y VALLEEE, Lionel. La gestión de los asuntos internacionales de la universidad 2 ed. Quebec: Instituto de Gestión y Liderazgo Universitario de la Organización Universitaria Interamericana/ Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional, 1994. Pag 4-7.

- MARTIN, Michaela, ROUHIAINEN, Paula. Estudios de caso sobre acreditación en Colombia, Hungría, India, Filipinas y Estados Unidos: tan similares pero tan diferentes.
- MORÁN CARRILLO, José María. -Epistemología, ciencia y paradigma en Trabajo Social. Pág. 197
- NILSON, Bengt. Op. Cit. Pag. 21-22
- ROA V. Alberto. Acreditación y evaluación de la Calidad en la Educación Superior Colombiana, Consejo Nacional de Acreditación. Resumen. Bogotá, 2003.
- Sistema Nacional de Acreditación. Lineamientos para la Acreditación Institucional. Consejo Nacional de Acreditación. Serie documentos CNA N° 2. Bogotá, Colombia. Noviembre de 2006.
- Sistema Nacional de Acreditación. Lineamientos para la Acreditación de Programas. Consejo Nacional de Acreditación. Agosto de 2003
- VAN DER, Wende M.C. Internationalizing the curriculum in dot higher education: An international comparative perspective. En: Journal of studies in international education. 1998. P. 1-27.

NORMATIVIDAD CONSULTADA

- Constitución Política de Colombia, Artículo 67.1991.Colombia
- Decreto 1599 de 2005. Adopción del modelo estándar de control interno para el estado Colombiano.

- Decreto 2230 de 2003. Modificación de la estructura del Ministerio de Educación Nacional. Presidencia de la República de Colombia.
- Decreto 2904 de 1994.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000. 2004. Bogotá.
- Ley 30 de 1992. Organización del Servicio Público de la Educación. Congreso de Colombia.
- Ley 115 de 1994. Ley General de Educación. Congreso de la República de Colombia.
- Ley 872 de 2003. Creación del sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios. Congreso de la República. Imprenta Nacional. Bogotá.
- Ley 30 de 1992, Art 4 y 6, literal h.
- Norma Internacional ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad-Fundamentos y vocabulario. ISO 2005.

CIBERGRAFÍA

- http://www.icontec.org.co/index.php?section=88
- http://www.cna.gov.co/1741/article-187231.html
- http://www.monografias.com/trabajos11/teosis/teosis.shtml
- http://www.idipron.gov.co/sigid/publicaciones.php?id=20819

- URL. http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-196472.html
- http://www.ascun.org.co/index.php?idcategoria=1
- URL. http://diva.uasnet.mx/intercambio/
- http://perso.wanadoo.es/idmb/a_ing/temas/normas_iso_9000.htm

ANEXOS

Universidad de Cartagena
Fundada en 1827

Anexo 1.

En el presente cuadro de Análisis Situacional aparece registrada información obtenida a partir de las diferentes fuentes diagnósticas (la entrevista, la encuesta y la observación participante) sobre el área de internacionalización.

Aspecto	**Análisis situacional**	
	Fortalezas	**Debilidades**
Movilidad académica	Estudiantes interesados en participar en eventos y actividades internacionales. Profesores interesados y participando en intercambios académicos y de investigación con Instituciones extranjeras. Profesores extranjeros visitantes a eventos de la Universidad de Cartagena.	Poca movilidad internacional de estudiantes de la U.de C. Desconocimiento de la población estudiantil Udeceista de la oferta educativa extranjera.
Cooperación Internacional	Conformación de alianzas y suscripción de Convenios para movilidad internacional. Realización periódica de eventos para socializar oportunidades de estudios en el exterior.	
Internacionalización del Plan de Estudio	Algunos programas tienen cursos con gran aceptación por universidades europeas, lo que facilita la presencia de estudiantes extranjeros en ellos.	Limitados recursos bibliográficos en segundas lenguas. Poca información sobre cursos y actividades en otro idioma.

Dominio de una segunda lengua	Seis (6) cursos de inglés sin costo para los estudiantes de pregrado. Exigencia de suficiencia en una segunda lengua, para obtener títulos en pregrado. Convenios con entidades extranjeras, para recibir estudiantes asistentes de idiomas en la U. de C.	Bajo dominio de segunda lengua por estudiantes y docentes. Pocas opciones para aprendizaje de lenguas diferentes al inglés.
Página web de la Universidad de Cartagena		No aparece la Sección de Relaciones Internacionales; sólo hay información incompleta sobre convenios, vinculada al área de Postgrados. Página disponible sólo en español. Pocas opciones para interactuar desde ella con las dependencias de la U. de C.

Universidad de Cartagena
Fundada en 1827

Anexo 2. Acción de Mejoramiento

1827 ¡Siempre a la altura de los tiempos!	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: FO-GQ-006
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 01
	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA: 11-09-2008

Glosario de términos	
No conformidad	Incumplimiento de un requisito
Acción correctiva	Acciones tomadas para eliminar la ***causa*** de una no conformidad detectada u otra situación no deseable
Acción preventiva	Acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad ***potencial*** u otra situación no deseable
Corrección	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada

PROCESO:	Direccionamiento Estratégico - Internacionalización			
FECHA:	*05/06/2012*	*HORA: 10:00 pm*	*IÓN Nº*	*005 DE-I*

1. FUENTE DE IDENTIFICACIÓN

Queja, reclamo y sugerencias		Resultado indicadores		Encuesta de satisfacción	
Ejecución de proceso	X	Auditoría interna		Auditoría externa	
Producto no conforme		Evaluación		Auto-evaluación	
Revisión general por la dirección		Grupos de calidad		Auditoría de evaluación	
Otra		Cuál?			

2. DESCRIPCIÓN DE: NO CONFORMIDA ASPECTX

Durante el diseño del procedimiento se identificó la necesidad de cambiar el inicio,para que sea la Seccion de Relaciones internacionales y Cooperación quien presente las solicitudes para presentar al Rector para su aprobación y/o desaprobación

REQUIERE ACCIÓN PREVENTIVA	x	Si marco este espacio, vaya al *punto 4*
REQUIERE CORRECCIÓN		Si marco este espacio, vaya al *punto 3*
REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA		Si marco este espacio, vaya al *punto 4*

RRECCIÓN (Es la corrección inmediata por parte del responsable del proceso de la no confor

ACTIVIDAD	NSABLE (	FECHA

4. ANÁLISIS DE CAUSAS (Responsable del Proceso)

La novedad que dificulta el proceso es el medio por el cual los acudientes de los docentes extranjeros presentan a rectoria la solicitud para la llegada de estos

5. PLAN DE ACCIÓN POR CAUSAS ANALIZADAS (Responsable del Proceso)

ACTIVIDAD	NSABLE (	FECHA
1. Solicitar a la División de Calidad y Mejoramiento Institucional la asesoría para incluir el informe: "estudio previo de movilidad" y el reediseño del procedimiento "Gestión de la movilidad académica e investigativa"	Jefa de Sección de Relacione	15/06/2012
2. Incluir al procedimiento "Gestión de la movilidad académica e investigativa", la actividad de elaborar el informe:estudio previo de movilidad"	Jefa de Sección de	15/06/2012
3. Comunicar a las oficinas que hacen parte del procedimiento.	Jefa de Sección	15/06/2012

6. APROBACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN (Responsable del Proceso)

Firma Responsable del Proceso

7. SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN POR LA DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

(Esta parte debe ser diligenciada solo por la División de Calidad y Mejoramiento Instit

FECHA	ACTIVIDADES EJECUTADAS

EFICACIA ACCIÓN

ACCIÓN EFICAZ	SI		CIERRE DE ACCIO	
	NO		SOLICITUD NUEVA	

OBSERVACIONES

Sección de Relaciones Internacionales y Cooperación
Centro - Cra 4 No. 38-40, Claustro de la Merced Telefax 6601654
E-mail: rinternacionales@unicartagena.edu.co **web: www.unicartagena.edu.co**
Cartagena de Indias, D.T. y C. – Colombia

Universidad de Cartagena
Fundada en 1827

Anexo 3. Acción de Mejoramiento No. 2

1827 ¡Siempre a la altura de los tiempos!	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: FO-GQ-006
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 01
	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA: 11-09-2008

Glosario de términos	
No conformidad	Incumplimiento de un requisito
Acción correctiva	Acciones tomadas para eliminar la ***causa*** de una no conformidad detectada u otra situación no deseable
Acción preventiva	Acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad ***potencial*** u otra situación no deseable
Corrección	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada

PROCESO:	Direccionamiento Estratégico - Internacionalización		
FECHA:	*05/06/2012*	*HORA: 10:00 pm*	*IÓN Nº* *005 DE-I*

1. FUENTE DE IDENTIFICACIÓN

Queja, reclamo y sugerencias		Resultado indicadores		Encuesta de satisfacción	
Ejecución de proceso	X	Auditoría interna		Auditoría externa	
Producto no conforme		Evaluación		Auto-evaluación	
Revisión general por la dirección		Grupos de calidad		Auditoría de evaluación	
Otra		Cuál?			

2. DESCRIPCIÓN DE: NO CONFORMIDA ASPECTX

Durante el diseño del procedimiento se identificó la necesidad de cambiar el inicio,para que sea la Seccion de Relaciones internacionales y Cooperación quien presente las solicitudes para presentar al Rector para su aprobación y/o desaprobación

REQUIERE ACCIÓN PREVENTIVA	x	Si marco este espacio, vaya al *punto 4*
REQUIERE CORRECCIÓN		Si marco este espacio, vaya al *punto 3*
REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA		Si marco este espacio, vaya al *punto 4*

RRECCIÓN (Es la corrección inmediata por parte del responsable del proceso de la no confor

ACTIVIDAD	NSABLE (C	FECHA

4. ANÁLISIS DE CAUSAS (Responsable del Proceso)

La novedad que dificulta el proceso es el medio por el cual los acudientes de los docentes extranjeros presentan a rectoria la solicitud para la llegada de estos

5. PLAN DE ACCIÓN POR CAUSAS ANALIZADAS (Responsable del Proceso)

ACTIVIDAD	NSABLE (C	FECHA
1. Solicitar a la División de Calidad y Mejoramiento Institucional la asesoría para incluir el informe: "estudio previo de movilidad" y el reediseño del procedimiento "Gestión de la movilidad académica e investigativa"	Jefa de Sección de Relacione	15/06/2012
2. Incluir al procedimiento "Gestión de la movilidad académica e investigativa", la actividad de elaborar el informe:estudio previo de movilidad"	Jefa de Sección de	15/06/2012
3. Comunicar a las oficinas que hacen parte del procedimiento.	Jefa de Sección	15/06/2012

6. APROBACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN (Responsable del Proceso)

Firma Responsable del Proceso

7. SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN POR LA DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

(Esta parte debe ser diligenciada solo por la División de Calidad y Mejoramiento Instit

FECHA	ACTIVIDADES EJECUTADAS

EFICACIA ACCIÓN

ACCIÓN EFICAZ	SI			CIERRE DE ACCIC	
	NO			SOLICITUD NUEVA	

OBSERVACIONES

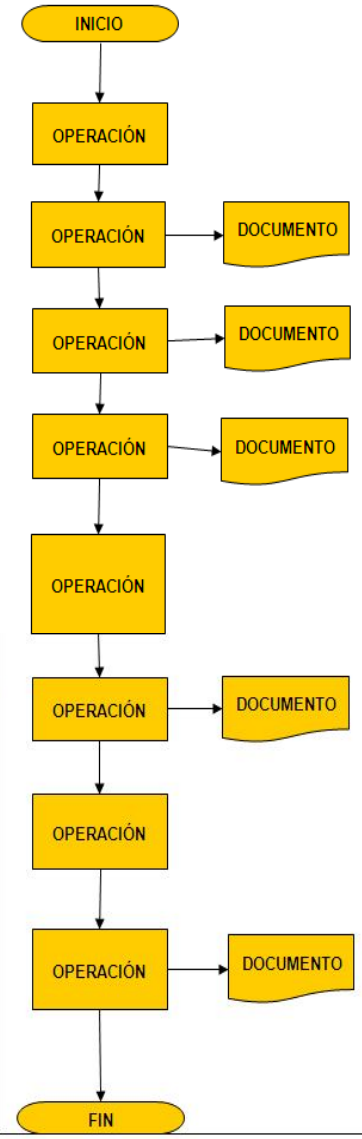
Sección de Relaciones Internacionales y Cooperación
Centro - Cra 4 No. 38-40, Claustro de la Merced Telefax 6601654
E-mail: rinternacionales@unicartagena.edu.co **web: www.unicartagena.edu.co**
Cartagena de Indias, D.T. y C. – Colombia

Universidad de Cartagena
Fundada en 1827

Anexo 4. Movilidad Docente Extranjero

Movilidad Académica Estudiantes extranjeros

1				
2	Responder solicitudes	Responde las solicitudes de los estudiantes extranjero que desean realizar actividad académica en la U de C.	Secretaria de Sección de Relaciones internacionales	
3	Orientar al estudiante	Orienta al estudiante extranjero a cerca de los requisitos que este debe tener para poder ingresar a la Universidad.	Secretaria de Sección de Relaciones internacionales	correo electrónico
4	Reportar a unidades académicas	Reporta a la unidad académica respectiva las intenciones del estudiante extranjero y envía copia de documentos del mismo.	Jefe de Sección de Relaciones internacionales	correo electrónico
5	Informar al estudiante extranjero su aceptación	Informa al estudiante extranjero si fue aceptado en la unidad académica.	Jefe de Sección de Relaciones internacionales	correo electrónico
6	Realizar gestión interna	Realiza gestión interna para el ingreso oficial del estudiante extranjero, que consiste en solicitar la carta de aceptación en la unidad académica y posteriormente el certificado de admitido en la oficina de admisiones	Jefe de Sección de Relaciones internacionales	
7	Enviar certificado de admitido	Envía copia del certificado de admitido al estudiante extranjero, para que este gestione la visa académica.	Jefe de Sección de Relaciones internacionales	correo electrónico
8	Recepcionar llegada	Recepciona la llegada del estudiante extranjero, esperarlo y acompañarlo para que este llegue de manera satisfactoria a la unidad académica donde iniciará su actividad académica.	Jefe de Sección de Relaciones internacionales	
9	Control a la movilidad	Realiza seguimiento al estudiante extranjero durante el desarrollo de la actividad académica en la Universidad de Caratagena desde la llegada hasta la finalización de la actividad	Jefe de Sección de Relaciones internacionales	Formato control de movilidad académica para extranjeros



ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: MARIA VICTORIA GONZALEZ DE SPICKER	Nombre: EDERLINDA SIERRA PUENTE	Nombre: GERMAN ARTURO SIERRA ANAYA
Cargo: Jefe de la Sección de Relaciones Internacionales	Cargo: Jefe de la Division de Calidad	Cargo: RECTOR
Firma:	Firma:	Firma: