

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGUC” EN  
EL CENTRO DE POSTGRADOS COMO RESPUESTA AL PROCESO DE  
CALIDAD QUE DESARROLLA LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA PARA  
OBTENER LA CERTIFICACIÓN INSTITUCIONAL - 2011**

**MÓNICA PATRICIA BARRAGÁN BOHÓRQUEZ**

**MARIA VICTORIA GONZÁLEZ DE SPICKER**

**Docente**

**PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN  
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
CARTAGENA DE INDIAS D.T. y C.**

**2011**

# CONTENIDO

## PRESENTACIÓN

### **1. REFERENTE INSTITUCIONAL: UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.**

- 1.1 Presentación de la Institución.
- 1.2 Visión y Misión de la Institución.
- 1.3 Objetivos Misionales.
- 1.4 Política de Calidad.
- 1.5 Objetivos de Calidad.
- 1.6 Facultad de Ciencias Sociales y Educación.
- 1.7 Programa de Trabajo Social.
- 1.8 Centro de Postgrados
  - 1.8.1 Contextualización (antecedentes).

### **2. PROYECTO: Implementación del Sistema Integrado de Gestión “SIGUC” en el Centro de Postgrados como respuesta al proceso de calidad que desarrolla la Universidad de Cartagena para obtener la Certificación Institucional.**

- 2.1 Justificación.
- 2.2 Referentes.
  - 2.2.1 Referente Político- Legal.
  - 2.2.2 Referente Contextual.
  - 2.2.3 Referente Conceptual.
  - 2.2.4 Referente Metodológico.
  - 2.2.5 Referente Epistemológico.
- 2.3 Objetivo General
- 2.4 Objetivos Específicos.
- 2.5 Actividades y Tareas.
- 2.6 Análisis de los Resultados.

2.7 Logros y/o Resultados del Proyecto.

2.8 Evaluación.

### **3. APORTES DEL PROYECTO:**

3.1 Aportes Personales.

3.2 Aportes a la Institución.

3.3 Aportes al Trabajo social.

**Bibliografía.**

**Anexos**

## PRESENTACIÓN

Las exigencias del proceso de globalización y la nueva configuración de la sociedad que se dan en estos tiempos, han conducido a que dentro de los retos y expectativas de las universidades, el tema de la calidad y la pertinencia social en las Instituciones de Educación Superior, sean hoy una condición necesaria, especialmente para la Universidad Pública.

La Universidad de Cartagena en reconocimiento a la importancia de la calidad en sus procesos, se ha visto en la tarea de adoptar un Sistema de Gestión que le dé respuesta a los desafíos actuales de la Educación Superior en torno al tema de la Calidad.

**En esta medida, este Proyecto de Gestión** en el marco del proceso de Certificación Institucional que adelanta la Universidad de Cartagena busca dar desde el Centro de Postgrados, cumplimiento a los requerimientos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, por lo que orienta su trabajo en la **“Implementación del Sistema Integrado de Gestión SIGUC en el Centro de Postgrados como respuesta al proceso de calidad que desarrolla la Universidad de Cartagena para obtener la Certificación Institucional”**. La Certificación de Calidad del ICONTEC y la posterior Acreditación en alta calidad de la Universidad de Cartagena constituyen uno de los grandes objetivos del Plan de Desarrollo Estratégico 2010-2014 “Nuestro presente y nuestro futuro”, razón por la que debe ser asumido con compromiso y responsabilidad por todas las dependencias de esta organización.

El Centro de Postgrados a través de este proyecto tiene el propósito de cumplir el compromiso con la calidad y a través de la implementación del SIGUC quiere aportar al logro de la Certificación de Calidad de la Universidad de Cartagena, certificación que le permita demostrar que cumple los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad, así como su mejora, desempeño y capacidad de

proporcionar productos y servicios que responden a las necesidades y expectativas de sus clientes y del entorno.

# 1. IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

## 1.1 PRESENTACIÓN

La Universidad de Cartagena ha sido el espacio de formación de los jóvenes del Caribe desde el siglo XIX; su historia e importancia se expresa desde los albores de la independencia y del sueño de los libertadores y organizadores del nuevo Estado colombiano, que visionaron la educación como el medio ideal para la formación de las nuevas generaciones que conducirían los destinos de la joven república. En este contexto, se crean las universidades públicas; la Universidad del Magdalena e Istmo creada por el decreto de 6 de octubre de 1827, abre sus puertas el 11 de noviembre de 1828 en el claustro del Convento de San Agustín. Éste, su primer nombre revelaba su cobertura, el Magdalena que comprendía en esa época todo el territorio del Caribe colombiano; y el Istmo que hacía referencia a Panamá. Con el tiempo, la Universidad recibió los nombres de Universidad del Segundo Distrito, Colegio Provincial de Cartagena, Instituto Boliviano, Colegio del departamento, Colegio de Fernández de Madrid, Universidad de Bolívar, y por último Universidad de Cartagena. Durante el siglo XIX y a medida que avanzaba la construcción del Estado fue centro formativo del pensamiento político colombiano pues a ella asistían estudiantes de todas las regiones que terminaron desempeñando altos cargos públicos de representación nacional. Entre ellos, el cuatro veces presidente de la República y padre de la Constitución de 1886 Rafael Núñez Moledo. Los primeros programas académicos con los que inició la Universidad, fueron la escuela de Filosofía y Letras, la escuela de Medicina y la escuela de Jurisprudencia. Ya en el siglo XX, asumiendo las dinámicas de la educación superior, la Universidad inicia un proceso de modernización en respuesta a la realidad industrial que experimentaba el país y la región; expandiéndose, diversificándose y asumiendo el ingreso de nuevos grupos sociales como la mujer.

La Universidad de Cartagena en el 2011, conmemoró su aniversario 184, manteniendo su liderazgo, reconocimiento social y prestigio académico con programas en las diferentes disciplinas y ciencias, institutos y grupos de investigación que promueven las transformaciones sociales de la región, liderando proyectos educativos de maestrías y doctorados de las más altas calidades, perteneciendo a redes académicas y convenios nacionales e internacionales, que la ubican entre las más representativas del País.

## **1.2 VISIÓN Y MISIÓN**

### **VISIÓN**

La Universidad de Cartagena, como Institución pública de Educación Superior de la región Caribe colombiana, y actor social del desarrollo, liderará los procesos de investigación científica de nuestra área geográfica, a la vez que orientará los procesos de docencia y extensión que hagan posible el desarrollo armónico de esta zona de gran importancia económica y estratégica para el país.

### **MISIÓN**

La Universidad de Cartagena es una Institución Pública, líder en el Caribe Colombiano desde su fundación en el año 1827; tiene reconocimientos en la comunidad académica nacional e internacional y ejerce su autonomía en el compromiso de formar ciudadanos (as) en su contexto cultural con idoneidad, ética, científica y humanística, competentes para aportar a la construcción de una sociedad colombiana en el marco de las responsabilidades social, el desarrollo de la ciencia, la tecnología, la justicia y la democracia. Las funciones de docencia, investigación, y proyección social, las desarrolla con calidad, bajo criterios de rigurosidad científica, respecto a los derechos humanos, pertinencia y solvencia social que hagan viable un impacto social y el desarrollo sostenible de su entorno para el bienestar de las presentes y futuras generaciones.

### **1.3 OBJETIVOS MISIONALES**

Para lograr su misión, la Universidad de Cartagena cumple con los siguientes objetivos:

- v Impartir educación superior como medio eficaz para la realización plena del hombre Colombiano, con miras a configurar una sociedad más justa, equilibrada y autónoma, enmarcada dignamente dentro de la comunidad internacional.
- v Elaborar y proponer las políticas, planes, programas y proyectos orientados a resolver los problemas regionales de la comunidad en su área de influencia y participar en ellos.
- v Establecer una política permanente de orientación y capacitación profesional, la cual debe fomentar el desarrollo personal, la práctica de la enseñanza y la investigación en busca de un mejoramiento de la calidad institucional.
- v Propiciar el intercambio científico, tecnológico y cultural, con el propósito de mantener una actualización permanente que garantice la adecuada orientación del desarrollo de la región Caribe y del país.
- v Armonizar su acción académica, administrativa, investigativa y de extensión con otras instituciones educativas y entidades de carácter público y privado a nivel nacional e internacional.
- v Garantizar el cumplimiento de los programas de formación, en sus diversos niveles y modalidades, de acuerdo con lo establecido en las normas académicas.

- v Impulsar en sus programas académicos el desarrollo del hombre, con base en sólidos componentes de formación humanística, instrucción cívica y en los principios y valores de la participación ciudadana.
  
- v Fomentar, de conformidad con las necesidades y demandas de la región Caribe y del país, nuevas áreas del saber que permitan el crecimiento cualitativo y cuantitativo de las comunidades de su zona de influencia.
  
- v Propender por la conservación del patrimonio histórico y cultural de Cartagena, de la región Caribe y del país, mediante acciones y programas educativos tendientes a ese fin.
  
- v Promover un ambiente sano, mediante acciones y programas de educación cultural ecológica.
  
- v Ofrecer un adecuado servicio de información y documentación.

## **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.

## 1.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

- v Incrementar el número de programas acreditados y el número de grupos de investigación registrados según la clasificación de COLCIENCIAS, con el fin de mejorar los estándares de calidad en el ámbito académico- investigativo, en la búsqueda del mejoramiento continuo.
- v Desarrollar e implementar el proceso de autoevaluación institucional, de tal forma que se favorezca la identificación de oportunidades de mejoramiento para su desarrollo.
- v Revisar continuamente los contenidos curriculares de los diferentes programas, con el fin de garantizar la pertinencia de los currículos.
- v Ofrecer estudios de postgrados (especializaciones, maestrías y doctorados), acordes con las exigencias del sector productivo.
- v Establecer los mecanismos para la sistematización del conocimiento que se origina en la Institución, con el propósito de garantizar el desarrollo de la misma.
- v Formalizar procesos que permitan la participación permanente de la comunidad Udeceista en el desarrollo de la vida universitaria, con el fin de garantizar su escucha e intervención en la construcción de la Institución.
- v Desarrollar procesos que permitan el mejoramiento de las competencias del ser, hacer y saber humanos en la Institución y su relación con los procesos técnicos de gestión.

- v 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.
- v 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.
- v Optimizar el uso de los recursos económicos, técnicos y físicos de la Institución.
- v Mejorar la capacidad de las instalaciones físicas de la Institución, para el ejercicio de sus funciones sustantivas, en la búsqueda de ambientes precisos para la prestación de un mejor servicio.
- v Incorporar tecnologías adecuadas en el que hacer universitario en todos los niveles, modalidades y tipos de formación.

## **1.6 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN**

La **Facultad de Ciencias Sociales y Educación** forma integralmente profesionales para la generación de conocimiento e interpretación de la realidad, tendiente a promover acciones hacia una sociedad solidaria, justa y pacífica. Desarrolla procesos de formación que hacen factible la transformación socio-política y educativa, de la región y el país, a través de una gestión coparticipativa, articulando la investigación y la proyección social.

La Facultad de Ciencias Sociales y Educación está constituida por dos programas de pregrado:

- v Programa de Trabajo Social
- v Programa de Comunicación Social

## **1.7 PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL**

### **MISIÓN**

El programa de Trabajo Social tiene como misión la formación de Trabajadores(as) Sociales con alta calidad profesional, capaces de intervenir de manera responsable y creativa en espacios y proyectos de interacción social en la localidad, la región y el país, en razón de su sólida fundamentación epistemológica, ética, política, teórica y metodológica, a partir de procesos académicos flexibles, investigativos, de docencia problematizadora, de proyección social y compromiso con el desarrollo humano integral.

### **VISIÓN**

El Programa de Trabajo Social, en concordancia con la Visión de la Universidad de Cartagena, se propone mantenerse hacia el año 2020 como el programa líder en la formación de Trabajadores(as) Sociales en la región del Caribe Colombiano; ser reconocido en Colombia y América Latina por el desempeño profesional de sus egresados, la solidez en su labor investigativa, la pertinencia de su proyección en el contexto, la calidad y compromiso de su cuerpo docente y la idoneidad como órgano consultor de entidades estatales y no gubernamentales en la formulación de políticas y planes de desarrollo social.

### **OBJETIVOS**

- v Formar trabajadores(as) sociales idóneos(as), que puedan desempeñar su profesión de manera individual y como miembros de equipos interdisciplinarios.

- v Propiciar los espacios para el desarrollo de un cuerpo docente interesado en la enseñanza del trabajo social como profesión.
- v Promover la investigación de lo social en la región y el país, para diseñar y ejecutar propuestas dirigidas a su mejoramiento desde el trabajo social.
- v Proporcionar a entidades gubernamentales, privadas, ONG y comunidad en general asesoría e intervención directa del trabajo social a través de las prácticas académicas y la investigación de docentes y estudiantes.
- v Contribuir a la actualización profesional permanente de sus egresados y de profesionales de áreas afines.

## **1.8 CENTRO DE POSTGRADOS.**

El Centro de Postgrados de la Universidad de Cartagena es quien impulsa y apoya el desarrollo de la formación postgraduada en sus distintos niveles y la Educación continuada, en aras de aportar al desarrollo de la ciencia, la tecnología, la innovación y la investigación como eje transversal de la formación, apuntándole a las necesidades de la comunidad universitaria y diferentes sectores de la sociedad.

### **1.8.1 CONTEXTUALIZACION DEL CENTRO DE POSTGRADOS**

#### **ANTECEDENTES**

El Centro de Postgrados de la Universidad de Cartagena desde la década de los 80, ha venido fomentando la formación postgraduada en sus diferentes niveles y la Educación Continuada, como un desarrollo espontáneo y también en cumplimiento a la necesidad de ofrecer a los egresados de sus programas principalmente, nuevas opciones de formación avanzada para cualificar y actualizar el

desempeño profesional y laboral en las diferentes áreas y responder a la demanda ocupacional del contexto.

Sin duda dentro de la trayectoria que ha tenido el Centro de Postgrados, ha aportado a grandes logros institucionales, en esta medida gestionó una amplia red de relaciones internacionales (cuando Relaciones Internacionales hacia parte del Centro de Postgrados), ha posibilitado nuevas fuentes adicionales de financiamiento, ha fomentado desde su gestión misional y de docencia la acreditación de varios programas de Postgrado, así como un amplio grupo de investigadores del más alto nivel de formación, teniendo en cuenta la imperiosa necesidad de aportar al desarrollo de la ciencia, la tecnología, la innovación y donde la investigación es un eje transversal de la formación.

Dentro de la dinámica que ha presentado estos últimos años el Centro de Postgrados, se ha venido promoviendo la cualificación de docentes, se ha incentivando la participación de egresados y estudiantes de semilleros y se ha venido fortaleciendo la gestión en los programas de Educación Continuada como parte de las actividades del proceso de extensión.

En esta misma dinámica, la calidad ha sido una prioridad en los objetivos del Centro de Postgrados; prueba de ello es la gestión y el acompañamiento que se le ha realizado a los diferentes programas de Postgrados para su Acreditación, en donde se deben tener en cuenta los Lineamientos de Acreditación del CNA, lineamientos que también son tomados en cuenta por el Sistema Integrado de Gestión de Calidad implantado por la Universidad de Cartagena en la búsqueda de alcanzar el objetivo de Calidad relativo a la Acreditación Institucional.

Teniendo en cuenta que el establecimiento de este Sistema de Gestión es algo relativamente nuevo, el Centro de Postgrados desde hace unos meses viene trabajando en el empoderamiento del tema de calidad, concientizándose de su

importancia para la Universidad y asumiendo su responsabilidad como parte de un proceso integral.

## **ANÁLISIS SITUACIONAL**

Uno de los más grandes objetivos del Plan de Desarrollo Estratégico 2010 – 2014, es lograr la Acreditación en Alta Calidad de la Universidad de Cartagena; objetivo que se viene impulsando desde el plan de desarrollo anterior, pero que en estos momentos se ha convertido en un reto para todos los responsables de procesos trabajar por este logro.

Para lograr este objetivo es fundamental alcanzar la Certificación Institucional, por lo que la Universidad de Cartagena coherente con el cumplimiento de su objetivo social ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad SIGUC, en sus componentes NTCGP 1000:2009 y MECI, el cual tiene que ser implementado y mantenido por todos los procesos a fin de garantizar la satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes o usuarios, y la mejora de la eficacia, eficiencia, efectividad y pertinencia de las actividades, productos y servicios que brinda esta institución, y en esta medida llevar a la Universidad a Certificarse y Acreditarse en alta calidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Centro de Postgrados como parte del proceso de Extensión atiende a esta responsabilidad para dar cumplimiento a los requisitos asociados al proceso de calidad y mejora continua según lo indica la normatividad y aportar así a la consolidación del sistema para lograr la Certificación Institucional y posterior Acreditación.

## **2. PROYECTO: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “SIGUC” EN EL CENTRO DE POSTGRADOS COMO RESPUESTA AL PROCESO DE CALIDAD QUE DESARROLLA LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA PARA OBTENER LA CERTIFICACION INSTITUCIONAL.**

### **2.1 JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad vemos como consecuencia del crecimiento, la globalización y la apertura de mercados, que las empresas han tenido que la 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 asumir este reto, es que se hace necesario el despliegue de este proyecto: **“Implementación del Sistema Integrado de Gestión SIGUC en el Centro de Postgrados como respuesta al proceso de calidad que desarrolla la Universidad de Cartagena para obtener la Certificación Institucional”**, el cual no solo va a permitir el cumplimiento de la obligación legal de su implementación, sino que además le aportará a la mejora del Sistema de calidad y al proceso para alcanzar la Certificación.

La importancia de este proyecto está en contribuir de manera responsable al proceso de calidad que está adelantando la Universidad de Cartagena para obtener la Certificación y posterior Acreditación en alta calidad, dando cumplimiento desde el Centro de Postgrados a los lineamientos del Sistema de Calidad.

## 2.2 REFERENTES

### 2.2.1 REFERENTE POLÍTICO LEGAL

#### EDUCACION

##### v CONSTITUCIÓN NACIONAL DE 1.991

La Constitución Política de Colombia establece que la educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social<sup>1</sup>, según la Corte Constitucional este derecho es fundamental.

Por otra parte, la Constitución ordena al Estado garantizar la autonomía universitaria y consagra las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra. Así mismo, establece que la educación es un servicio público que tiene una función social y asigna al Estado la función de regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación de los educandos.

Es importante resaltar que solo hasta la promulgación de Constitución Política de Colombia aparece en el ámbito de la educación, el espíritu de la calidad como objetivo rector de los procesos educativos.

---

<sup>1</sup> Constitución Política de Colombia, Artículo 67.

v **LEY 30 DE 1.992**

Como resultado de la reglamentación de la Constitución de 1991, aparece la Ley de la Educación Superior, Ley 30 de 1992, mediante la cual se organiza la educación superior. Esta ley señala que la suprema inspección y vigilancia corresponde al Presidente de la República y que ésta se ejercerá a través de un proceso de evaluación que apoye, fomente y dignifique la Educación Superior para velar por su calidad, dentro del respeto por la autonomía universitaria, y por el cumplimiento de sus fines y la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos.

Determina también que el ejercicio de la suprema inspección y vigilancia implica la verificación de que las rentas de las instituciones se conserven y se apliquen debidamente y de que, en la actividad de las instituciones, se cumplen los objetivos de la educación superior y los previstos en sus propios estatutos, así como los pertinentes al servicio público cultural y a la función social que tiene la educación.

El artículo 33 de esta ley señala que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 211 de la Constitución Política de Colombia, el Presidente de la República puede delegar en el Ministro de Educación Nacional-MEN todas las funciones de inspección y vigilancia de la Educación Superior.

v **LEY 115 DE 1994 LEY GENERAL DE EDUCACION**

Esta ley decreta por medio del Artículo 4 que le Corresponde al Estado, a la sociedad y a la familia velar por la calidad de la educación y promover el acceso al servicio público educativo, y es responsabilidad de la Nación y de las entidades territoriales, garantizar su cubrimiento.

El Estado deberá atender en forma permanente los factores que favorecen la calidad y el mejoramiento de la educación; especialmente velará por la cualificación y formación de los educadores, la promoción docente, los recursos y métodos educativos, la innovación e investigación educativa, la

orientación educativa y profesional, la inspección y evaluación del proceso educativo.

Por otra parte esta Ley con el fin de garantizar al Estado, a la sociedad y a la familia que las instituciones educativas cumplan con los requisitos de calidad y desarrollen los fines propios de la educación, dice en el Título IV Art. 74 referente al Sistema Nacional de Acreditación que El Ministerio de Educación Nacional con la asesoría de la Junta Nacional de Educación- JUNE, establecerá y reglamentará un Sistema Nacional de Acreditación de la calidad de la educación formal y no formal y de los programas a que hace referencia esta ley.

## v **MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL-MEN**

### **Decreto 2230 de 2003**

Este Decreto, por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional-MEN establece “orientar la educación superior en el marco de la autonomía universitaria, garantizando el acceso con equidad a los ciudadanos colombianos, fomentando la calidad académica y la pertinencia de los programas, la eficiencia y transparencia de la gestión para facilitar la modernización de las Instituciones de Educación Superior e implementar un modelo administrativo por resultados y la asignación de recursos con racionalidad de los mismos”.

Así mismo, decreta que al MEN le compete evaluar en forma permanente la prestación del servicio educativo y divulgar sus resultados para mantener informada a la comunidad sobre la calidad de la educación; así como dirigir el Sistema Nacional de Información Educativa y los Sistemas Nacionales de Acreditación y de Evaluación de la Educación.

En este Decreto también se señala al Consejo Nacional de Educación Superior-CESU proponer mecanismos para evaluar la calidad de los programas de educación superior y a la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior-CONACES, coordinar y orientar el aseguramiento de la calidad de la educación superior, la evaluación del cumplimiento de los requisitos para la creación de sus programas académicos.

## **ACREDITACION**

v En materia de acreditación, la **Ley 30 de 1992** estableció lo siguiente:

**Artículo 53:** Créase el Sistema Nacional de Acreditación para las instituciones de Educación Superior, cuyo objetivo fundamental es garantizar a la sociedad que las instituciones que hacen parte del Sistema cumplen los más altos requisitos de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos.

Es voluntario de las instituciones de Educación Superior acogerse al Sistema de Acreditación. La acreditación tendrá carácter temporal. Las instituciones que se acrediten disfrutarán de las prerrogativas que para ellas establezca la ley y las que señale el Consejo Nacional de Educación Superior-CESU.

**Artículo 54:** El Sistema previsto en el artículo anterior (SNA) contará con un Consejo Nacional de Acreditación integrado, entre otros, por las comunidades académicas y científicas y dependerá del Consejo Nacional de Educación Superior-CESU, el cual definirá su reglamento, funciones e integración.

**Artículo 55:** La autoevaluación institucional es una tarea permanente de las instituciones de Educación Superior y hará parte del proceso de

acreditación. El Consejo Nacional de Educación Superior-CESU, a través del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior- ICFES, cooperará con tales entidades para estimular y perfeccionar los procedimientos de autoevaluación institucional.

v **Decreto 2904 de 1994**

**Artículo 3:** El proceso de acreditación se inicia con la autoevaluación, continúa con la evaluación externa practicada por pares académicos, prosigue con la evaluación realizada por el Consejo Nacional de Acreditación-CNA y culmina si el resultado fuere positivo, con el Acto de Acreditación por parte del Estado. La acreditación se inscribirá en el Sistema Nacional de Información, creado por el Artículo 53 de la Ley 30 de 1992.

**Artículo 4:** Acogerse al Sistema Nacional de Acreditación-SNA es voluntario para las instituciones de educación superior. La acreditación tendrá carácter temporal; el reglamento determinará sus términos de duración.

**Artículo 5°:** Para la autoevaluación, la institución partirá de su propia definición de su misión y proyecto educativo y utilizará los instrumentos que para efecto adopte el Consejo Nacional de Acreditación-CNA.

**Artículo 6°:** La evaluación externa será practicada por pares académicos, designados por el Consejo Nacional de Acreditación-CNA. Estos aplicarán los criterios, instrumentos y procedimientos adoptados por dicho Consejo.

**Artículo 7:** El Consejo Nacional de Acreditación-CNA, una vez analizados los documentos de auto evaluación y evaluación externa y, oída la institución, realizará la evaluación y procederá si fuere el caso a reconocer la calidad del programa o de la institución, o a formular las recomendaciones que juzgue pertinentes. Así que para la acreditación institucional se contemplan también los tres pasos señalados para la

acreditación de programas: autoevaluación, evaluación externa y evaluación final.

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### v **LEY 872 DE 2003**

**"Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".**

Reglamentada por el Decreto Nacional 4110 de 2004, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4295 de 2007

Esta determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad en los organismos y entidades estatales.

**Artículo 1º.** *Creación del sistema de gestión de la calidad.* Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

### v **Decreto 4110 de 2004**

A través de este Decreto, el Gobierno Nacional adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, mediante la cual se

determinan las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad.

Esta norma es de obligatoria aplicación y cumplimiento por parte de las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder y de otras entidades prestadoras de servicios.

v **Decreto 1599 de 2005. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**

**“Por el cual se adopta el modelo estándar de control interno para el Estado colombiano”.**

El Presidente de la República, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo 189 numeral 11 de la Constitución Política y en el desarrollo de las normas generales señaladas en la ley 87 de 1993, decreta lo siguiente:

**Artículo 1:** Adóptese el Modelo Estándar De Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, el cual determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de control interno en la entidades y agentes obligados conforme el artículo 5º de la ley 87 de 1993.

El modelo proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las Entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado. Promueve la adopción de un enfoque de operación basado en procesos.

### **2.2.2 REFERENTE CONTEXTUAL**

Este proyecto se llevó a cabo en el Centro de Postgrados de la Universidad de Cartagena, el cual se encuentra ubicado en el segundo piso de la Sede del Claustro de la Merced, esta oficina está conformada por la Directora del Centro de Postgrado, Rocío Angélica Padilla Preston y su Asistente Margarita Vergara Ortega, quienes fueron fundamentales para la realización del mismo.

Para la construcción de este proyecto era necesario conocer la situación actual del Centro de Postgrados frente a los procesos de Calidad que desarrolla la Universidad de Cartagena, para lo cual se realizó un diagnóstico utilizando herramientas como las entrevistas informales a personas claves y la revisión de fuentes documentales que pudieran brindar información pertinente y actualizada de la situación, para planificar el desarrollo del proyecto.

### **2.2.3 REFERENTE CONCEPTUAL**

Es importante en este punto hacer la construcción de un referente conceptual que aporte las herramientas necesarias para la comprensión de este proyecto y hacer una lectura acertada del mismo.

De esta manera se desarrollarán conceptos claves que puedan facilitar el entendimiento y explicación de este proyecto, como los siguientes: Educación Superior, Instituciones de Educación Superior, Calidad, Calidad en la Educación Superior, Sistemas de Gestión de la Calidad, Certificación, Acreditación.

En este punto también se describirá a grandes rasgos el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Universidad de Cartagena-SIGUC.

## v **Educación Superior**

La Educación Superior es un proceso permanente que posibilita el desarrollo de las potencialidades del ser humano de una manera integral, se realiza con posterioridad a la educación media o secundaria y tiene por objeto el pleno desarrollo de los alumnos y su formación académica o profesional<sup>2</sup>. De esta manera la Educación Superior puede ser concebida como una actividad intencional, que es capaz de transformar integralmente al ser humano, basada en principios de igualdad, respeto, libertades, derechos y deberes y dignidad humana.

La Educación Superior, sin perjuicio de los fines específicos de cada campo del saber, despertará en los educandos un espíritu reflexivo, orientado al logro de la autonomía personal, en un marco de libertad de pensamiento y de pluralismo ideológico que tenga en cuenta la universalidad de los saberes y la particularidad de las formas culturales existentes en el país. Por ello, la Educación Superior se desarrollará en un marco de libertades de enseñanza, de aprendizaje, de investigación y de cátedra<sup>3</sup>

## v **Instituciones de Educación Superior**

Las instituciones de educación superior son formas organizadas de actividad social que orientan y dan sentido a las acciones realizadas por individuos o grupos humanos dentro de ellas, desde ellas y hacia ellas. Las estructuras y sistemas de reglas que las constituyen van evolucionando para responder a finalidades sociales relacionadas con la formación de nivel superior y con necesidades humanas y sociales que pueden ser atendidas o estudiadas a través de la acción profesional y de la investigación<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> Ley 30 de 1992. *Artículo 1.*

<sup>3</sup> *Ibíd. Artículo 4.*

<sup>4</sup> Sistema Nacional de Acreditación. Lineamientos para la Acreditación Institucional. Consejo Nacional de Acreditación. Serie documentos CNA N° 2. Bogotá, Colombia. Noviembre de 2006.

Las instituciones de Educación Superior en Colombia según la Ley 30 de 1992 en búsqueda de profundizar en la formación integral de los colombianos deben:

- v Capacitarlos para cumplir las funciones profesionales, investigativas y de servicio social que requiere el país.
- v Trabajar por la creación, el desarrollo y la transmisión del conocimiento en todas sus formas y expresiones y promover su utilización en todos los campos para contribuir a señalar y solucionar las necesidades del país.
- v Prestar a la comunidad un servicio con calidad.
- v Ser factor de desarrollo científico, cultural, económico, político y ético en el ámbito nacional y regional.
- v Actuar armónicamente entre sí y con las demás estructuras educativas y formativas y contribuir al desarrollo de los niveles educativos que preceden a la educación superior.
- v Promover la unidad nacional, el desarrollo y la integración regional y la cooperación institucional.
- v Promover la preservación de un medio ambiente sano y deben conservar y fomentar el patrimonio natural y cultural del país

#### v **Calidad**

La norma ISO 9000:2005 define la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, pero en un sentido más concreto encontramos que la calidad es el conjunto de características inherentes a la prestación de un servicio para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y otras partes interesadas<sup>5</sup>. Desde

---

<sup>5</sup> COROMOTO G, Xiomara. El sistema de Gestión de la Calidad como herramienta para las organizaciones educativas del siglo XXI. Artículo Gestión de la Calidad, Formación y Capacitación. 2010.

esa definición se puede ver que el enfoque de la calidad es hacia el cliente, éste es quien finalmente decide si un producto o un servicio tiene calidad.

## v **Calidad en la Educación Superior**

Para el Consejo Nacional de Acreditación el concepto de calidad aplicado al servicio público de la Educación Superior hace referencia a “la síntesis de características que permiten por un lado, reconocer el modo como un programa académico específico o una institución de determinado tipo están cumpliendo con su misión, y por otro, hacer un juicio sobre la distancia relativa entre dicho cumplimiento y el óptimo que corresponde a su naturaleza”<sup>6</sup>. De este modo la calidad tal como es concebida por el CNA, permite a través del establecimiento de unas características, determinar la distancia entre la manera cómo funciona el servicio público de Educación Superior en un programa o institución y como debería funcionar de acuerdo con su carácter.

La calidad en este sentido, “está determinada por la universalidad, la integridad, la idoneidad, la responsabilidad, la coherencia, la transparencia, la pertinencia, la eficacia y la eficiencia con que la institución cumple con las grandes tareas de la Educación Superior y se expresa, en un conjunto de aspectos que permiten reconocer si se cumplen o no las condiciones para la acreditación institucional.”<sup>7</sup>

## v **Certificación**

La certificación, o evaluación de la conformidad, es la actividad que respalda que una organización, producto, proceso o servicio cumple con los

---

<sup>6</sup> Consejo Nacional de Acreditación. Educación Superior, calidad y acreditación. CNA Tomo II. Editorial Alfa Omega. Bogotá.

<sup>7</sup> Consejo Nacional de Acreditación. Lineamientos para la acreditación Institucional. Seri de documentos CNA N°2. Bogotá, Colombia. Noviembre de 2006

requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas<sup>8</sup>. En otras palabras es la garantía pública que emite un organismo independiente calificado para esto, a través de la cual éste reconoce que la institución o uno de sus programas cumplen los estándares de calidad requeridos por la norma.

#### · **Acreditación**

La acreditación se refiere a “un proceso de control y aseguramiento de la calidad por medio del cual, y como resultado investigación o evaluación, se reconoce que una institución o sus programas cumplen con estándares mínimos aceptables”<sup>9</sup>.

El Consejo Nacional de Acreditación la define como el acto por el cual el Estado adopta y hace público el reconocimiento que los pares académicos hacen de la comprobación que efectúa una institución sobre la calidad de sus programas académicos, su organización y funcionamiento y el cumplimiento de su función social<sup>10</sup>.

#### v **Sistema de Gestión de Calidad**

“El sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda”<sup>11</sup>.

---

<sup>8</sup> <http://www.icontec.org.co/index.php?section=88>

<sup>9</sup> C. Adelman, Accreditation, En: *The Encyclopedia of Higher Education*. B.C. Clark y G. Neave (ed.), 1992, Pergamon Press **EN**: MARTIN, Michaela, ROUHAINEN, Paula. Estudios de caso sobre acreditación en Colombia, Hungría, India, Filipinas y Estados Unidos: tan similares pero tan diferentes.

<sup>10</sup> <http://www.cna.gov.co/1741/article-187231.html>

<sup>11</sup> Norma Internacional ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad-Fundamentos y vocabulario. ISO 2005.

Es importante resaltar que el Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta útil para el logro de objetivos Institucionales en términos de satisfacción de los usuarios y sus partes interesadas, en este sentido los sistemas de calidad se enfocan en la calidad de lo que la organización produce, no considerando solo a los individuos que la componen, sino a la organización como un todo.

#### v **Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Cartagena- SIGUC**

El Sistema Integrado de Gestión- SIGUC es la forma como la Universidad de Cartagena se ha comprometido con la calidad en cumplimiento a sus objetivos institucionales, lo que le permite dar respuesta a los desafíos actuales del contexto en materia de calidad en la educación superior y visionarse como una Universidad de alta calidad dentro del país.

La implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Cartagena SIGUC tiene como eje central el mejoramiento continuo como mecanismo para elevar los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos que desarrolla.

En este sentido, a través de la implantación de cada uno de los productos del SIGUC la Universidad creará la conciencia de la mejora continua en los productos y servicios que brinda para demostrar la eficacia en su gestión y su compromiso con la satisfacción de las necesidades de sus usuarios, sean estos externos o internos.

El SIGUC adopta un enfoque basado en procesos, lo que permite realizar una gestión por proceso alcanzando una visión sistemática de la institución como el desarrollo continuo de una secuencia articulada de macroprocesos, procesos, subprocesos y procedimientos tendientes, en últimas al logro del

propósito institucional y buscando, ante todo, la coherencia entre lo que se anuncia, lo que se hace y lo que se obtiene.

La universidad de Cartagena en la implementación del SIGUC tiene concebido sus procesos en el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) o ciclo Deming, éste se desarrolla en cada proceso para el mantenimiento y la mejora.

El SIGUC integra los requisitos de la NTCGP 1000 (Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública), los componentes y elementos del MECI, (Modelo Estándar de Control Interno) y los hace compatibles con los factores y características del proceso de Autoevaluación y Acreditación a través de los Lineamientos para la Acreditación Institucional.

A continuación se describen de manera general los componentes que integra el SIGUC:

v **Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública-NTCGP 1000**

Entendida como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios, esta norma determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar e implementar un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

v **Modelo Estándar de Control Interno - MECI**

Esta herramienta busca unificar criterios y parámetros básicos de Control Interno, procurando construir la mejor forma de armonizar los conceptos de control, eliminando la dispersión conceptual existente, permitiendo una mayor claridad sobre la forma de desarrollar la función administrativa del Estado.

En esta medida, proporciona una estructura para el Control Interno a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

v **Lineamientos para la Acreditación Institucional**

Son una serie de documentos elaborados por el Consejo Nacional de Acreditación, en los cuales se definen los factores y características de calidad, y se sugieren para cada una de éstas, aspectos a considerar en los procesos evaluativos y conjuntos de indicadores que tienen como propósito facilitar el proceso de recolección de información, su análisis, la evaluación de las características y de los diez factores o áreas de desarrollo institucional.

## **2.2.4 REFERENTE EPISTEMOLÓGICO**

Teniendo en cuenta el contexto donde se desarrolla este proyecto de gestión, se tomará como referente epistemológico la Teoría de los Sistemas, entendiendo que desde la perspectiva de este enfoque existe un amplio marco de referencia para entender las organizaciones y su funcionamiento.

Un sistema puede ser definido “como un conjunto de partes coordinadas y en interacción para alcanzar un conjunto de objetivos”<sup>12</sup>. A partir de esta definición podemos entender a la Universidad de Cartagena como un sistema compuesto por un conjunto de subsistemas como lo son todas sus dependencias, unidades académicas, secciones y divisiones, que responden a una determinada estructura, en donde cada una de ellas está en interacción con otros subsistemas.

---

<sup>12</sup> JOHANSEN, Oscar. Introducción a la Teoría general de Sistemas. Limusa Editores. México, 2004.

En complementariedad con la definición anterior, la Teoría de los Sistemas plantea que las organizaciones son sistemas de la sociedad en que están insertos, donde las organizaciones y la sociedad se relacionan por medio de los objetivos que constituyen su función social<sup>13</sup>, en esta medida, las instituciones dentro de la sociedad constituyen un sistema formalizado de funciones, las cuales son necesarias para configurar el sistema y mantener el equilibrio dentro de las sociedades.

En este sentido, la Universidad de Cartagena al ser considerada un sistema de la sociedad también tiene su función dentro de ésta, que es la de formar y educar ciudadanos integrales, función social que se convierte en su razón de ser como institución de Educación Superior.

Por otra parte en postulados de Katz y Kahn definen a la organización como un sistema abierto en constante interacción con su medio<sup>14</sup>. Una organización insume información y materia-energía de su ambiente y, después de procesar estos elementos, los produce. En esta forma, los cambios en el ambiente tienen un impacto continuo sobre la organización, de manera que siempre está ajustándose a los cambios ambientales, a la inversa, los cambios internos de la organización tienen un impacto continuo sobre su ambiente.

Desde este postulado podemos pensar que la Universidad se mueve en sistemas organizativos abiertos y que es afectada por los cambios en los entornos políticos, económicos y sociales, de tal manera que ésta debe organizar su funcionamiento acorde a la dinámica de ese entorno y adaptarse al comportamiento del mismo para sobrevivir en mercados globalizados.

En este sentido podemos entender que la exigencia de la calidad en las Instituciones de Educación Superior es uno de los cambios a los que debe

---

<sup>13</sup> <http://www.monografias.com/trabajos11/teosis/teosis.shtml>

<sup>14</sup> *Ibíd.* <http://www.monografias.com/trabajos11/teosis/teosis.shtml>

adaptarse la Universidad de Cartagena; por tal motivo ésta se ha visto en la necesidad de organizar su funcionamiento en torno a la calidad, teniendo en cuenta que la sociedad y los mercados evolucionan continuamente hacia su globalización y donde el requisito de calidad se convierte en una necesidad para mantenerse en el sistema mayor en el cual se está inmerso.

De este modo, la Universidad de Cartagena en esa adaptación al cambio es que se ve en la necesidad de diseñar, implementar y mantener un Sistema Integrado de Gestión de Calidad que le permita responder a los desafíos actuales del contexto tanto nacional como internacional en relación a la calidad en las Instituciones de Educación Superior, demostrando la pertinencia de su función social.

### **2.3.5 REFERENTE METODOLÓGICO**

Para la construcción de este proyecto de gestión la metodología que se utilizó fue desde un enfoque cualitativo, dado que éste es abordado para “captar el conocimiento, el significado y las interpretaciones que comparten los individuos sobre la realidad social que se estudia y es definida como un producto histórico, es decir validada y transformada por los mismos sujetos”<sup>15</sup>.

En esta medida, fue fundamental para la elaboración de este proyecto hacer un estudio de la situación del Centro de Postgrados respecto al cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión establecido por la Universidad.

Razón está, por la que fue pertinente realizar una ruta metodológica que permitiera ordenar las actividades proponiendo orientaciones que aseguraran el desarrollo de las acciones posteriores. Teniendo en cuenta lo anterior se señalaran unos momentos relevantes para la construcción de este proyecto.

---

<sup>15</sup> BONILLA, Elssy, RODRIGUEZ, Penélope. Más allá del dilema de los métodos. La investigación en Ciencias Sociales. Tercera Edición. Grupo Editorial Norma. Bogotá.1997

- v **Sensibilización:** Momento que permitió conocer la importancia de implementar un Sistema de Calidad en la Universidad de Cartagena y del compromiso que cada funcionario responsable de los diferentes procesos tenía frente al cumplimiento de uno de los objetivos institucionales trazados en el Plan de Desarrollo Estratégico como lo era la Certificación de Calidad. Este proceso fue desarrollado por la División de Calidad y Mejoramiento Institucional de la Universidad de Cartagena.
  
- v **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).
  
- v **Identificación del Sistema de Gestión Calidad de la Universidad de Cartagena:** Consistió en identificar la política de la 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.
  
- v **Capacitación y formación:** Consistió en recibir orientaciones por parte de funcionarios de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional en manejo de herramientas, procedimientos básicos del Sistema Integrado de Gestión y en general de como implementar este sistema en cada uno de los procesos y subprocesos de la oficina.
  
- v **Estudio de la situación:**  
Se empieza por reconocer la situación del Centro de Postgrados frente al Sistema de Gestión de Calidad y frente al cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTCGP 1000 y MECI. Esto implica un análisis

integral, identificando y detallando procesos, actividades, recursos, documentos existentes, entre otros. Este reconocimiento se hace a través de:

1. Realización de entrevistas abiertas: Se realizaron a personas claves que dieran un amplio panorama de cómo se encontraba el Centro de Postgrados frente a los procesos de calidad que estaba implementando la universidad y cuáles eran las necesidades de esta oficina respecto a esos procesos.
  2. Revisión del proceso de Extensión: De manera visual se hizo una revisión general de los subprocesos que conforman el proceso de extensión y quienes a su vez los integran. De igual manera se revisó la existencia de procesos y procedimientos documentados y de los soportes y evidencias de las actividades que se realizan en éstos.
  3. Organización y análisis de la información recopilada: consistió en tomar la información pertinente y organizarla para determinar el nivel de cumplimiento con los requerimientos de la norma.
  4. Priorización de necesidades: De acuerdo a los procedimientos requeridos por la norma NTCGP 1000 y MECI y a lo contemplado por el SIGUC, se realizó un listado priorizando las necesidades que presentaba el Centro de Postgrado en relación al cumplimiento de la norma.
- v **Planificación:** Se coordina la planeación de la implementación del SIGUC, identificando las actividades por hacer, los recursos necesarios, los tiempos, la conformación del equipo de trabajo, las responsabilidades.

## **2.4 OBJETIVO GENERAL**

Implementar el Sistema Integrado de Gestión - SIGUC en el Centro de Postgrados. como respuesta al proceso de calidad que desarrolla la Universidad de Cartagena para obtener la Certificación Institucional.

## **2.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- v Realizar el levantamiento de los procedimientos que desarrolla el Centro de Postgrados, detallando como se llevan a cabo las actividades y tareas en esta oficina.
- v Construir, actualizar y estandarizar los formatos que soportan los procedimientos del Centro de Postgrados.
- v Construir, medir y analizar indicadores como acciones necesarias para evaluar la gestión del Centro de Postgrados.
- v Aplicar los procedimientos de mejora continua como herramientas fundamentales para propiciar el mejoramiento continuo en los procesos llevados a cabo en el Centro de Postgrados y que están asociados al Sistema de Gestión de Calidad.
- v Identificar las políticas de carácter externo (Normograma) y las Políticas de operación por procesos que le aplican al Centro de Postgrados.
- v Apoyar en la construcción de las fichas de caracterización y manuales de procedimientos de los diferentes subprocesos de los que hace parte el Centro de Postgrados.

v Actualizar y establecer los riesgos existentes en el Centro de Postgrados, mediante la revisión y evaluación de estos.

## ACTIVIDADES Y TAREAS

Objetivos Específicos	Actividades	Tarea	Recurso Humano	Recurso Físico	Tiempo	Responsable
<p>Realizar el levantamiento de los procedimientos que desarrolla el Centro de Postgrados, detallando como se llevan a cabo las actividades y tareas en esta oficina.</p>	<p>Identificación de cuáles son las actividades que realiza el Centro de Postgrados para desarrollar sus procedimientos.</p> <p>Descripción a través de flujogramas de la sucesión de actividades requeridas para llevar a cabo los procedimientos específicos del Centro de Postgrados.</p> <p>Estandarización de procedimientos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Observar cuales son las actividades que se realizan en el Centro de Postgrados.</li> <li>· Identificar cuales son los pasos para desarrollar las actividades.</li> <li>· Establecer en una representación grafica la secuencia y orden de las actividades.</li> <li>· Buscar asesoría de la División de calidad y Mejoramiento para la estandarización de procedimientos.</li> <li>· Presentar a la División de Calidad y Mejoramiento los procedimientos identificados.</li> <li>· Realizar ajustes de acuerdo a las observaciones realizadas por la División de Calidad y Mejoramiento.</li> </ul>	<p>Equipo del Centro de Postgrados (Directora, Practicante y Asistente)</p>	<p>Computador Papelería Internet</p>	<p>2 Meses</p>	<p>Equipo del Centro de Postgrados (Directora, Practicante y Asistente)</p>

Objetivos Específicos	Actividades	Tarea	Recurso Humano	Recurso Físico	Tiempo	Responsable
<p>Construir, actualizar y estandarizar los formatos que soportan los procedimientos del Centro de Postgrados.</p>	<p>Análisis de los procedimientos del Centro de Postgrados</p> <p>Revisión de los formatos existentes en el Centro de Postgrados para adecuarlos a los requerimientos de la norma.</p> <p>Elaboración de formatos de acuerdo a los procedimientos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar los procedimientos para determinar cuáles son las actividades que necesitan soporte</li> <li>• Determinar la información que debe ser suministrada.</li> <li>• Elaborar formatos</li> <li>• Identificar necesidad de modificar formatos o documentos</li> <li>• Realizar actualizaciones de formatos</li> <li>• Indagar si existen formatos similares a los utilizados en el Centro de Postgrados</li> <li>• Estandarizar formatos</li> <li>• Llevar a la División de calidad los formatos elaborados, actualizados y estandarizados para su codificación y validación</li> <li>• Aplicar los formatos</li> </ul>	<p>Equipo del Centro de Postgrados (Directora, Practicante y Asistente)</p>	<p>Papelería Computador</p>	<p>1 Meses</p>	<p>Equipo del Centro de Postgrados (Directora, Practicante y Asistente)</p>

Objetivos Específicos	Actividades	Tarea	Recurso Humano	Recurso Físico	Tiempo	Responsable
<p>Aplicar los procedimientos de mejora continua como herramientas fundamentales para propiciar el mejoramiento continuo en los procesos llevados a cabo en el Centro de Postgrados y que están asociados al Sistema de Gestión de Calidad.</p>	<p>Aplicación del procedimiento acciones correctivas como una acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada.</p> <p>Aplicación del procedimiento acciones preventivas como una acción tomada para eliminar las causas potenciales de una no conformidad</p> <p>Elaboración de control de servicio o producto no conforme a fin de minimizar el impacto generado en el usuario al presentarse la no conformidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Identificar el hallazgo de no conformidad</li> <li>· Analizar el impacto de la no conformidad</li> <li>· Gestionar acciones requeridas</li> <li>· Realizar análisis de causas</li> <li>· Realizar plan de acción</li> <li>· Realizar seguimiento a las acciones</li> <li>· Presentar la acción de mejoramiento a la División de Calidad y Mejoramiento para que verifiquen la eficacia de las acciones implementadas.</li> <li>· Identificar producto o servicio no conforme (FO-GQ- 016)</li> <li>· Registrar no conformidad (FO-GQ-006)</li> <li>· Presentar la no conformidad a la División de Calidad para su evaluación</li> <li>· Determinar la acción requerida</li> <li>· Enviar el registro de productos o servicios no conforme a la División de Calidad y Mejoramiento</li> </ul>	<p>Equipo del Centro de Postgrados (Directora, Practicante y Asistente)</p>	<p>Papelería Computador</p>	<p>Permanente</p>	<p>Equipo del Centro de Postgrados (Directora, Practicante y Asistente)</p>

Objetivos Específicos	Actividades	Tarea	Recurso Humano	Recurso Físico	Tiempo	Responsable
Construir, medir y analizar indicadores como acciones necesarias para evaluar la gestión del Centro de Postgrados.	<p>Revisión de cada uno de los procedimientos del Centro de Postgrados.</p> <p>Medición de indicadores de gestión</p> <p>Análisis de indicadores de gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar las variables que se van a medir</li> <li>Formular objetivos</li> <li>Fijarse metas cuantitativas a cumplir</li> <li>Medir los indicadores</li> <li>Analizar los indicadores</li> <li>Formular planes de mejoramiento</li> </ul>	Equipo del Centro de Postgrados (Directora, Practicante y Asistente)	Papelería Computador	1 mes- Medición y análisis cada semestre	Equipo del Centro de Postgrados (Directora, Practicante y Asistente)
Identificar las políticas de carácter externo, (Normograma) y las Políticas de operación por procesos que le aplican al Centro de Postgrados.	<p>Conocer las normas de carácter Constitucional, legal reglamentarias y de autorregulación que le son aplicables al Centro de Postgrados.</p> <p>Conocer las normas de carácter interno que le son aplicables al Centro de Postgrados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hacer un rastreo de las políticas externas</li> <li>Organizarlas de acuerdo a su importancia para el Centro de Postgrados.</li> <li>Incluirlas en el Normograma de la Universidad</li> <li>Hacer un rastreo de las políticas internas de la Universidad</li> <li>Organizarlas de acuerdo a su importancia para el Centro de Postgrados.</li> <li>Revisar si se tienen en archivo físico o magnético</li> <li>Incluirlas en las políticas de operación por procesos</li> </ul>	Equipo del Centro de Postgrados (Directora, Practicante y Asistente)	Papelería Computador Internet	1 mes	Equipo del Centro de Postgrados (Directora, Practicante y Asistente)

Objetivos Específicos	Actividades	Tarea	Recurso Humano	Recurso Físico	Tiempo	Responsable
<p>Apoyar a la División de Calidad y Mejoramiento Institucional en la construcción de las fichas de caracterización y manuales de procedimientos de los diferentes subprocesos de los que hace parte el Centro de Postgrados.</p>	<p>Revisión de subprocesos en los que se integra el Centro de Postgrados</p> <p>Revisión de los procedimientos del Centro de Postgrados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Identificar los objetivos de calidad asociados al subproceso</li> <li>· Determinar las entradas y salidas de las actividades del Centro de Postgrados</li> <li>· Determinar los controles</li> <li>· Buscar las definiciones de los conceptos más relevantes de cada subproceso</li> <li>· Incluir los procedimientos de cada subproceso en los manuales</li> <li>· Establecer el control de registro</li> <li>· Facilitar los formatos de cada subproceso</li> </ul>	<p>Equipo del Centro de Postgrados (Directora, Practicante y Asistente)</p>	<p>Papelería Computador Internet</p>	<p>1 mes</p>	<p>Equipo del Centro de Postgrados (Directora, Practicante y Asistente)</p>
<p>Actualizar y establecer los riesgos existentes en el Centro de Postgrados, mediante la revisión y evaluación de estos.</p>	<p>Revisión de los riesgos del proceso de Extensión que existen en el mapa de riesgo.</p> <p>Evaluación de eventos negativos que pueden afectar el logro de los objetivos del Centro de Postgrados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Concertar reunión con la División de Calidad</li> <li>· Recibir asesoría de la División de Calidad</li> <li>· Analizar los riesgos</li> <li>· Actualizar riesgos</li> <li>· Evaluar los posibles eventos que pueden producir un riesgo</li> <li>· Determinar la existencia de un riesgo</li> </ul>	<p>Equipo del Centro de Postgrados (Directora, Practicante y Asistente)</p>	<p>Papelería Computador Internet</p>	<p>1 mes</p>	<p>Equipo del Centro de Postgrados (Directora, Practicante y Asistente)</p>

## 2.7 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### ✚ LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos muestran la forma detallada para llevar a cabo una actividad o un proceso, de tal manera que éstos a partir de unas especificaciones, relaciones y ordenamiento de tareas describen como se realiza la actividad de un proceso.

Los procedimientos como elementos de control, establecen los métodos para realizar las tareas, la asignación de responsabilidades y autoridad en la ejecución de las actividades. Dentro de la norma MECI los procedimientos se encuentran como un elemento del componente *Actividades de Control* que a la vez hace parte del subsistema de Control de Gestión.

En cumplimiento a lo establecido por esta norma en su estructura de control y conociendo que el Centro de postgrados no cuenta con un conjunto de procesos documentados de manera formal pero que si tiene procedimientos efectivos que se llevan a cabo de manera operativa y que existen métodos establecidos de trabajo, es que se plantea como un objetivo específico dentro de este proyecto el levantamiento de procedimientos, acción necesaria para documentar las actividades que desarrolla esta oficina.

Las actividades que se realizaron para el levantamiento de procedimientos fueron las siguientes:

- v Identificar cuáles eran las actividades que realizaba el Centro de Postgrados: mediante la indagación se conoció cuales eran las actividades relevantes basadas en las funciones del Centro.
- v Identificar los métodos para llevar a cabo las actividades, que personas eran las responsables de ejecutarlas y que documentos o registros generaba cada una de las ellas.

- v Indagar cuales eran los procedimientos documentados que existían y revisar si estaban bien elaborados.
- v Levantar cada uno de los procedimientos que eran de soporte a las actividades del Centro de Postgrados.
- v Estandarizar los procedimientos de acuerdo a las actividades similares realizadas por otras oficinas.

Dentro de los procedimientos que se levantaron se encuentran los siguientes:

- v Gestión de programas de Educación Continua
- v Trámite de solicitudes de becas
- v Trámite de solicitudes para comisión de estudio
- v Trámite de apertura de nuevas cohortes de programas de Postgrado

Al hacer el levantamiento de cada uno de los procedimientos se envió a la División de Calidad y Mejoramiento para su revisión y aprobación.

## **CONSTRUCCIÓN, 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.

El Centro de Postgrados teniendo la necesidad de cumplir con los requisitos de la norma y en búsqueda de tener soportes de sus actividades se propone construir, actualizar y estandarizar los formatos de acuerdo a los procedimientos que realiza, para cual se desarrollaron una serie de pasos:

- v Estudio y análisis de los procedimientos y actividades que realiza el Centro de Postgrados para identificar cuáles de ellas necesitan documentos que la soporte.
- v Revisar los formatos existentes a fin de ajustarlos a las medidas requeridas por el Centro de Postgrados.
- v Determinar la información necesaria para la construcción de los formatos.
- v Estandarizar formatos
- v Construir formatos

Para iniciar la aplicación de estos formatos se enviaron a la División de Calidad y Mejoramiento para su revisión y posterior codificación y para que fueran registrados en el libro maestro de documentos de esta oficina, como lo indica la norma.

Los formatos que se diseñaron y que soportan las actividades y procedimientos del Centro de Postgrados son los siguientes:

- v **Solicitud de Beca (FO-EX/PS-002):** Para estudiantes distinguidos, docentes, administrativos y estudiantes en semilleros que soliciten beca para estudiar un programa de Postgrado de la Universidad propio o en convenio.
- v **Control de documentos recibidos para solicitud de Beca (FO-EX/PS-003):** para registrar y llevar el control de cuáles son los documentos entregados y faltantes por el solicitante de beca, de acuerdo a lo requerido para su estudio.
- v **Solicitud para auxilio económico a profesionales beneficiarios de convenio docente-asistencial (FO-EX/PS-004):** para profesionales que trabajen en instituciones que tienen convenio con la universidad y que soliciten apoyo económico como contraprestación de servicios.

- v **Control de documentos recibidos para solicitud de auxilio económico a profesionales beneficiarios de convenio docente-asistencial (FO-EX/PS-005):** para tener la constancia y llevar un control de cuáles son los documentos recibidos y faltantes.
  
- v **Control de documentos recibidos para solicitud de comisión de estudio (FO-TH/PR-038):** para registrar y llevar el control de cuáles son los documentos entregados y faltantes por el solicitante de comisión de estudio, de acuerdo a lo requerido para su estudio.

Los formatos estandarizados son los siguientes:

- v **Presupuesto para Postgrado y Educación Continua:** Este formato se diseñó para que las Unidades Académicas puedan sustentar sus ingresos y egresos en el desarrollo de un programa de postgrado o Educación Continua.

#### **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, el Centro de Postgrados 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:

- v Procedimiento de acciones preventivas

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

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

- v 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.
- v Analizar el impacto de la No Conformidad: Se analiza el impacto del incumplimiento y se determina si se le da solución inmediata al hallazgo.
- v Gestionar la acción requerida: Se determina qué acción se requiere y se realiza un análisis de las causas de la No Conformidad.
- v Realizar Plan de Acción: Se elabora un plan de acción por causas analizadas y se designan responsables y fechas para su desarrollo.
- v Realizar seguimiento a las acciones: Se hace seguimiento para verificar las actividades ejecutadas.
- v Presentación de la Acción de Mejoramiento: La División de Calidad y Mejoramiento verifica la eficacia de las acciones implementadas.

Al finalizar, después de un proceso permanente se levantaron cuatro Acciones de Mejoramiento.

Para la aplicación del procedimiento, servicio o producto no conforme fue necesario:

- v Identificar el producto o servicio no conforme: Se identifican en el formato (FO-GQ- 016)

- v Registrar no conformidad: Ésta debe ser registrada en el formato acciones de mejoramiento (FO-GQ-006)
- v Presentar la no conformidad: Se presenta a la División de Calidad para su evaluación y de común acuerdo determinar la acción pertinente para corregir y prevenir una nueva no conformidad.
- v Realizar acción requerida
- v Enviar el registro de productos o servicios no conforme, a la División de Calidad y Mejoramiento Institucional.

### **CONSTRUCCIÓN, 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 el Centro de Postgrados se hizo necesaria la construcción de indicadores que permitieran evaluar la gestión de esta oficina.

Una vez contruidos los indicadores se realizaba 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 construcción de los indicadores fue necesario:

- v Revisar cada uno de los procedimientos del Centro de Postgrados
- v Determinar los elementos que se pueden medir
- v Formular objetivos

- v Fijarse metas cuantitativas a cumplir
- v Medir los indicadores
- v Analizar los indicadores
- v Formular planes de mejoramiento
- v Realizar seguimiento

Los indicadores construidos con el apoyo de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional fueron:

- v Cursos de Educación Continua
- v Porcentaje de Becas

La medición y análisis de estos indicadores se realizó cada semestre y fueron levantados dos planes de mejoramiento.

#### **✚ IDENTIFICAR DE POLÍTICAS DE CARÁCTER EXTERNO Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN POR PROCESOS QUE LE APLICAN AL CENTRO DE POSTGRADO.**

El Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 expresa que la entidad pública, a fin de garantizar el control de cumplimiento, debe elaborar un Normograma con las normas de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación que le son aplicables.

Dentro de los requisitos de la organización se establecen las Políticas de Operación por procesos como ese elemento de control de carácter interno y que son aplicables a los diferentes procesos. El Normograma y las Políticas de Operación por procesos se elaboran a partir de la normatividad existente que le aplica a la entidad y a sus procesos.

Teniendo conocimiento de estos elementos y de su importancia en el Sistema de Gestión de Calidad, el Centro de Postgrados identificó las

políticas internas y externas que le aplican en la elaboración de la siguiente manera:

- v Realizar un rastreo de las normas de carácter tanto interno como externo existentes y que le son aplicables al Centro de Postgrados.
- v Clasificarlas de acuerdo a la importancia para el Centro de Postgrados.
- v Incluir las en los documentos elaborados para su manejo como lo es el Normograma y el cuadro de Políticas de Operación por proceso.
- v Verificar si las normas de carácter constitucional y de manejo interno se tienen a la mano, ya sea de forma física o en medio magnético.

Al final de esta actividad fueron identificadas siete políticas Externas y 27 políticas internas que le aplican al Centro de Postgrados.

#### **CONSTRUCCIÓN DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE LOS SUBPROCESOS DE EXTENSION Y MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**

Las interacciones de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Cartagena están definidas a través de las caracterizaciones de los subprocesos, éstas evidencian las entradas, procedimientos y salidas de un proceso, incluyendo los procesos que suministran el insumo y aquellos a los que el proceso en cuestión les entrega un producto.

Por otra parte el Modelo Estándar de Control Interno MECI establece que todo proceso o subproceso debe tener un documento llamado Manual de Procedimiento, que permita conocer la forma como se ejecuta o desarrollan los procedimientos, éste como elemento de control contiene y regula la forma de llevar a cabo estos procedimientos.

Teniendo en cuenta estos elementos y su importancia dentro del Sistema de Calidad en cumplimiento a la norma, el Centro de Postgrados apoya en la construcción de las fichas de caracterización del subproceso de Interacción con el entorno y Proyección social Curricular, aportando los elementos necesarios que desde sus funciones y actividades le corresponden. Así mismo apoya en la construcción de los Manuales de Procedimientos de los dos subprocesos mencionados anteriormente.

Para construir las fichas de caracterización se partió de identificar los objetivos de calidad asociados a cada uno de los subprocesos para luego determinar quién era el emisor y cuáles eran los elementos de entrada, se continuó señalando cada una de las actividades que desarrollan los subprocesos, los elementos de salida y el receptor de esos productos o servicios. También se tienen en cuenta los controles que pueden ser aplicados a los elementos de entrada y salida.

Para la construcción de los Manuales de Procedimiento, el aporte que se hizo consistió en la búsqueda de definiciones de los conceptos más relevantes de cada subproceso y la facilitación de los procedimientos levantados, el control de registros y los formatos.

## **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, el Centro de Postgrados 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:

- v Solicitar asesoría en la División de Calidad y Mejoramiento Institucional

- v Revisar los riesgos existentes en el proceso de Extensión (Mapa de Riesgos)
- v Evaluar los eventos negativos que pueden afectar el logro de los objetivos del Centro de Postgrados
- v Analizar el riesgo
- v Hacer la valoración del riesgo

Inicialmente al revisar los riesgos que existían en el Proceso de Extensión se encontró que estos no correspondían al Centro de Postgrados, por lo que se continuó con el análisis y la valoración de los riesgos que se establecieron diferentes a los que existían.

## **2.8 LOGROS Y/O RESULTADOS DEL PROYECTO**

- v Cuatro procedimientos levantados
- v Seis formatos de soporte a los procedimientos diseñados
- v Procedimientos de Mejora Continua aplicados (Cuatro acciones de mejoramiento levantadas)
- v Dos Indicadores de Gestión contruidos, medidos y analizados
- v Siete Políticas externas identificadas e incluidas en el Normograma y 27 Políticas de Operación por Proceso identificadas e incluidas en el cuadro.
- v Dos Fichas de Caracterización (Ficha de Caracterización del subproceso Interacción con el Entorno y Proyección Social Curricular) y Dos Manuales de Procedimientos contruidos (Manual de Procedimiento del subproceso Interacción con el Entorno y Proyección Social Curricular)
- v Riesgos identificados, analizados y valorados.

## EVALUACIÓN DEL PROYECTO

OBJETIVO	ESTADO ACTUAL	OBJETIVOS A FUTURO
Realizar el levantamiento de los procedimientos que desarrolla el Centro de Postgrados, detallando como se llevan a cabo las actividades y tareas en esta oficina.	v Cuatro procedimientos levantados	Realizar seguimiento a estos procedimientos verificando si las actividades allí descritas se están ejecutando.
Construir, actualizar y estandarizar los formatos que soportan los procedimientos del Centro de Postgrados.	v Seis formatos de soporte a los procedimientos levantados	Realizar seguimiento a los formatos para que estos se utilicen en la medida que sean requeridos.
Construir, medir y analizar indicadores como acciones necesarias para evaluar la gestión del Centro de Postgrados.	v Dos indicadores de gestión construidos, medidos y analizados.	Construir al menos 3 indicadores de gestión para otros procedimientos
Aplicar los procedimientos de mejora continua como herramientas fundamentales para propiciar el mejoramiento continuo en los procesos llevados a cabo en el Centro de Postgrados y que están asociados al Sistema de Gestión de Calidad.	v Cuatro acciones de mejora levantadas	Realizar seguimiento a los procedimientos y levantar acciones de mejoramiento en cuanto sean necesarias.
Identificar las políticas de carácter externo (Normograma) y las Políticas de operación por procesos que le aplican al Centro de Postgrados.	v Siete Políticas externas identificadas e incluidas en el Normograma v 27 Políticas de Operación identificadas	Mantener actualizado el Normograma y el cuadro de Políticas de Operación por Proceso respecto a las normas y políticas que le aplican al Centro de Postgrados.
Apoyar en la construcción de las fichas de caracterización y manuales de procedimientos de los diferentes subprocesos de los que hace parte el Centro de Postgrados.	v Dos fichas de Caracterización v Dos Manuales de Procedimiento	Hacer seguimiento a estos documentos a fin de mantenerlos actualizados
Actualizar y establecer los riesgos existentes en el Centro de Postgrados, mediante la revisión y evaluación de estos.	v Riesgos identificados, analizados y valorados.	Hacer seguimiento a los riesgos y actualizarlos periódicamente

### **3 APORTES DEL PROYECTO**

#### **3.1 APORTES PERSONALES**

La realización del proyecto que es producto de mi práctica académica de Año Social, le aportó grandes aprendizajes a mi vida profesional y personal, entre los cuales se destacan:

- v Saber trabajar en equipo y establecer medios que permitan la colaboración, el intercambio y la comunicación con las personas con las que trabajo.
- v Saber organizar adecuadamente las tareas y los tiempos. Ser organizada.
- v 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.
- v Asumir con responsabilidad y profesionalismo los retos a los que me enfrento.
- v Ser más proactiva y creativa a la hora de insertarme en áreas de intervención nuevas para el Trabajo Social.
- v 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.
- v El desarrollo de habilidades sociales al momento de relacionarme con altos directivos.

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

### **3.2 APORTES A LA INSTITUCIÓN**

A través del proyecto que se diseñó y ejecutó desde el Centro de Postgrados para responder a un compromiso de esta oficina en torno al proceso de Calidad que adelanta la Universidad de Cartagena, 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.

De esta manera es importante resaltar que la ganancia más significativa para la Universidad que dejó la realización de este proyecto, fue un Sistema de Gestión de Calidad implementado en El Centro de Postgrados, lo que fue de gran aporte tanto para la dependencia como para el proceso calidad. En este sentido, no se puede desconocer que gracias al compromiso que los funcionarios de la Universidad de Cartagena asumieron frente a la calidad se obtuvo la Certificación en Calidad bajo la norma NTCGP 1000:2004 (2009 actualizada) que entregó el Instituto Colombiano de Normas Técnicas - INCONTEC.

Otro de los aportes está relacionado con la organización del proceso de Extensión. Desde este proyecto fue posible apoyar en la estructuración de los subprocesos que componen este gran proceso, el subproceso de Interacción con el entorno y el subproceso Proyección Social Curricular, lo que de alguna manera facilitó su consolidación y comprensión como proceso misional.

## **1.1 APORTES AL TRABAJO SOCIAL.**

Sin duda fueron significativos los aportes que se reafirmaron a partir del diseño y ejecución de este proyecto para la intervención en Trabajo Social. Es posible evidenciar a través de la experiencia y a partir de los objetivos y logros alcanzados, grandes y novedosos aprendizajes que fortalecen el quehacer profesional. Entre los aportes considero relevante:

- v El fortalecimiento de escenarios como el institucional para el abordaje y comprensión integral en torno al tema de la calidad y la mejora continua.
- v La incorporación del Trabajo Social en nuevas áreas, como la Calidad y Mejora Continua en las organizaciones.
- v El compromiso de un Trabajo Social que visiona y asuma nuevos retos desde otras áreas y campos del conocimiento.
- v 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.
- v El abordaje desde los Sistemas de Gestión de Calidad, como un elemento para realizar intervenciones eficientes, eficaces y efectivas en términos de transformación institucional.
- v La importancia 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.

## **BIBLIOGRAFIA**

- v BONILLA, Elssy, RODRIGUEZ, Penélope. Más allá del dilema de los métodos. La investigación en Ciencias Sociales. Tercera Edición. Grupo Editorial Norma. Bogotá.1997
- v COROMOTO G, Xiomara. El sistema de Gestión de la Calidad como herramienta para las organizaciones educativas del siglo XXI. Artículo Gestión de la Calidad, Formación y Capacitación. 2010.
- v JOHANSEN, Oscar. Introducción a la Teoría general de Sistemas. Limusa Editores. México, 2004.
- v MARTIN, Michaela, ROUHIAINEN, Paula. Estudios de caso sobre acreditación en Colombia, Hungría, India, Filipinas y Estados Unidos: tan similares pero tan diferentes.
- v ROA V. Alberto. Acreditación y evaluación de la Calidad en la Educación Superior Colombiana, Consejo Nacional de Acreditación. Resumen. Bogotá, 2003.
- v Consejo Nacional de Acreditación. Educación Superior, calidad y acreditación. CNA Tomo II. Editorial Alfa Omega. Bogotá.
- v Sistema Nacional de Acreditación. Lineamientos para la Acreditación Institucional. Consejo Nacional de Acreditación. Serie documentos CNA N° 2. Bogotá, Colombia. Noviembre de 2006.
- v Sistema Nacional de Acreditación. Lineamientos para la Acreditación de Programas. Consejo Nacional de Acreditación. Agosto de 2003

## **NORMATIVIDAD CONSULTADA**

- v Constitución Política de Colombia, Artículo 67.1991.Colombia
- v Ley 30 de 1992. Organización del Servicio Público de la Educación. Congreso de Colombia.

- v Ley 115 de 1994. Ley General de Educación. Congreso de la República de Colombia.
- v 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.
- v Departamento Administrativo de la Función Pública. *Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000*. 2004. Bogotá.
- v Decreto 1599 de 2005. Adopción del modelo estándar de control interno para el estado Colombiano.
- v Decreto 2230 de 2003. Modificación de la estructura del Ministerio de Educación Nacional. Presidencia de la República de Colombia.
- v Decreto 2904 de 1994.
- v Norma Internacional ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y vocabulario. ISO 2005.

### **CIBERGRAFIA**

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

## **ANEXOS**

Todos los anexos de este Proyecto se encuentran disponibles en el Centro de Postgrados de la Universidad de Cartagena y algunos de estos pueden encontrarse en la Página Web [www.unicartagena.edu.co](http://www.unicartagena.edu.co) (portal SIGUC).

1. Procedimientos documentados del Centro de postgrados.
2. Formatos del Centro de Postgrados
3. Manuales de procedimientos (Subprocesos: Interacción con el entorno y Proyección Social Curricular)
4. Caracterización del proceso de Extensión y de subprocesos
5. Indicadores de gestión del Centro de Postgrados
6. Normograma y Políticas de Operación por Proceso.
7. Acciones de mejoramiento del Centro de Postgrados.
8. Mapa de Riesgos