



MANUAL DE OPERACIONES Y DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD – GICUV -

Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional
Universidad del Valle

Febrero de 2010



Rectoría

Iván Enrique Ramos Calderón, Rector

Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional

Profesor Luis Carlos Castillo Gómez, Ph.D.

Representante de la Dirección

Equipo Coordinador del GICUV

Ingeniera Claudia Milena Muñoz P.

Ingeniera Constanza Gutiérrez

Empresa Contratista de Soporte, EQTEC

Ingeniero Gustavo Lenis

Ingeniera Martha Cecilia Lenis

Ingeniera Diana Velásquez

Ingeniero Gabriel García

Ingeniera Carmen Sofía González

El contenido de este documento
puede reproducirse total
o parcialmente citando la fuente.

Consúltelo en <http://gicuv.univalle.edu.co>
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional
Área de Calidad y Mejoramiento
Ciudad Universitaria Meléndez
Edificio 301- Oficina 3016 3er. Piso
Tele – Fax: 321 22 23
Cali, Colombia
Febrero de 2010

Versión N°2

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL.....	7
2	PRESENTACION DE LA UNIVERSIDAD	7
3	MISIÓN	9
4	VISIÓN.....	9
5	PRINCIPIOS.....	9
6	PROPÓSITOS.....	10
7	POLÍTICA DE CALIDAD	10
8	OBJETIVOS DE CALIDAD	11
9	LOS PROCESOS DE CALIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA COMO LA UNIVERSIDAD DEL VALLE.	12
10	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE – GICUV – ..	16
11	ARTICULACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE CONTROL	18
12	OBJETO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE –GICUV-	18
13	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD.....	19
14	PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS EN LA UNIVERSIDAD	20
14.1	ESTUDIANTE COMPETENTE	20
14.2	INSCRIPCIÓN	20
14.3	PROGRAMA ACADÉMICO DE PREGRADO	20
14.3.1	REINGRESO	20
14.3.2	REINGRESO CON TRASLADO.....	21
14.3.3	TRANSFERENCIA.....	21
14.3.4	TRASLADO	21
14.4	PROGRAMA ACADÉMICO DE POSGRADO	21
14.5	LA EXTENSIÓN DE PROGRAMAS.....	22
14.5.1	DIPLOMADOS.....	22
14.5.2	CURSOS DE EXTENSIÓN	22
14.5.3	CURSOS DE ACTUALIZACIÓN.....	22
14.5.4	CURSOS INSTITUCIONALES	23
14.6	PROGRAMA EMPRENDEDORES UNIVALLE	23

14.7	ESTIMULO Y APOYO PARA ESTUDIANTES	23
14.8	PRÁCTICA ACADÉMICA	23
14.9	MATERIAL BIBLIOGRÁFICO PRESTADO Y/O CONSULTADO	23
14.9.1	COLECCIÓN GENERAL (CG)	24
14.9.2	COLECCIÓN ESPECIAL	24
14.9.3	COLECCIÓN RESERVA (RES)	24
14.9.4	CATEGORÍA REFERENCIA (REF)	24
14.9.5	CATEGORÍA DE TESIS (TE)	24
14.9.6	COLECCIÓN HEMEROTECA	24
14.9.7	MAPOTECA	24
14.9.8	MAQUETECA	25
14.9.9	VIDEOTECA Y SONOTECA	25
14.10	ENTORNOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE	25
14.11	SERVICIO DE VIDEOCONFERENCIA	25
14.12	EDUCACIÓN DESESCOLARIZADA	25
14.13	INVESTIGACIÓN	26
14.14	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	26
14.15	ACTIVIDADES CULTURALES, RECREATIVAS Y DEPORTIVAS	26
14.16	PROGRAMAS SOCIOECONÓMICOS Y DE FORTALECIMIENTO PERSONAL	26
14.17	SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	26
14.18	SERVICIO DE SALUD	27
15	USUARIOS	27
15.1	COMUNIDAD	27
15.2	ESTUDIANTE	28
15.3	FACULTADES	28
15.4	UNIDAD ACADÉMICA	28
15.5	SECCIONAL	28
15.6	CANDIDATO A GRADO	28
15.7	EMPRESA	29
15.7.1	SECTOR PRIVADO	29
15.7.2	SECTOR PÚBLICO	29
15.8	PROFESOR	29
15.9	EGRESADO	30
15.10	USUARIOS EXTERNOS	30
15.11	COLCIENCIAS	30
15.12	SERVIDOR PÚBLICO	30
16	RESPONSABILIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	31
17	EXCLUSIONES DE LA NTCGP 1000	31

18	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS E INTERACCIONES	31
18.1	SUBSISTEMA ESTRATÉGICO	32
18.2	SUBSISTEMA MISIONAL	33
18.3	SUBSISTEMA DE APOYO	34
18.4	SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN.....	35
19	RESULTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD – GICUV -	35
19.1	ETHOS UNIVERSITARIO	35
19.2	DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	36
19.2.1	MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE RRHH.....	36
19.2.2	PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS	36
19.2.3	PLAN DE FORMACIÓN PARA EMPLEADOS DOCENTES.....	36
19.2.4	GESTIÓN POR COMPETENCIAS	36
19.2.5	ESTATUTO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y CARRERA ADMINISTRATIVA	37
19.2.6	CLIMA ORGANIZACIONAL	37
19.2.7	ESTILO DE DIRECCIÓN	37
19.2.8	PLAN DE INCENTIVOS, PLAN DE BIENESTAR, PLAN DE INDUCCIÓN Y PLAN DE REINDUCCIÓN	38
19.2.9	DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DOCENTE	38
19.2.10	PLAN DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL	38
19.3	PLAN ESTRATÉGICO, PLAN DE ACCIÓN, PLAN DE TRABAJO	39
19.4	GESTIÓN POR PROCESOS	39
19.4.1	MAPA DE PROCESOS.....	39
19.4.2	CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO.....	39
19.4.3	MATRIZ DE INTERRELACIÓN DE SUBPROCESOS	39
19.4.4	PROCESOS OBLIGATORIOS SEGÚN LA NORMA NTCGP1000.....	39
19.4.5	PLANES DE CALIDAD DE LOS PROCESOS MISIONALES	40
19.4.6	PROCESOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PROCESOS MISIONALES.....	40
19.4.7	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD A LOS PROCESOS MISIONALES.....	40
19.5	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS: MODELO MITIGAR	40
19.5.1	MAPA DE RIESGOS	40
19.5.2	POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....	41
19.6	CARACTERIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD	41
19.7	POLÍTICA Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	41
19.8	ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN DEL MECI	41
19.9	INFORME DE AVANCE SOBRE EL PROYECTO DE TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	42
19.10	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	42

19.11	POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD	43
19.12	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:	43
19.13	MATRIZ DE ROLES, RESPONSABILIDADES Y CARGOS DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	46
19.14	CARACTERIZACIÓN DE LOS MEJORAMIENTOS A LOS CAMBIOS EN LA INFRAESTRUCTURA.....	46
19.15	PLAN DE MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MISIONALES	46
19.16	MEJORAMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN.....	46
19.17	INSTRUCTIVOS DE TRABAJO PARA PROCEDIMIENTOS CRÍTICOS MISIONALES.....	47
19.18	POLÍTICA DE PROPIEDAD INTELECTUAL.....	47
19.19	PLAN DE MEJORAMIENTO Y DESARROLLO DE LOS LABORATORIOS	47
19.20	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	47
19.21	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS.....	47
19.22	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD.....	48
19.23	IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	48
19.24	NORMOGRAMA	48
19.25	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.....	49
20	ANEXOS	49

1 OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL

El manual de calidad expone una visión del Sistema de Gestión Integrado GICUV de la Universidad del Valle y la aplicabilidad de las normas MECI, (Modelo Estándar de Control Interno) las políticas y directrices del SISTEDA (Sistema de Desarrollo Administrativo), los requisitos – debes – de la NTCGP1000 (Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública) y los factores y características del proceso de Autoevaluación Institucional.

Tiene por objetivo presentar generalidades de la Institución y describir la estructura del Sistema a través de la identificación de los procesos, subprocesos, sus interacciones y la descripción de cada uno de los productos obtenidos para dar cumplimiento a los requisitos de los modelos de gestión aplicables.

2 PRESENTACION DE LA UNIVERSIDAD

Según el informe “Sipnosis” del Comité de Autoevaluación Institucional (2004), durante los años cuarenta, el Valle del Cauca se afianzaba como una región con un cierto nivel de desarrollo, poseía una relativa y eficiente infraestructura de transporte, un incipiente ensamblaje agroindustrial y manufacturero y una gran vocación agropecuaria.

En esa época la mayoría de los habitantes del Valle del Cauca tenía una baja preparación académica y profesional, factor que influía negativamente en el crecimiento del sector industrial. El alto volumen poblacional y lo restringido del mercado laboral por su baja preparación técnica y académica, deprimieron los salarios y aceleraron la recuperación de los capitales, permitiendo adelantar nuevas experiencias industriales en asocio con capitales internacionales .

Aunque el panorama económico no se mostraba desfavorable, algunos dirigentes vallecaucanos, conscientes de que no bastaba con ampliar las tierras cultivadas, y de que no era conveniente manejar una nueva economía únicamente con los instrumentos que tenían a su alcance, descubrieron que necesitaban toda una infraestructura material, técnica y humana para materializar sus sueños. Cuatro fueron los objetivos que se propusieron:

- Construir un Plan de Desarrollo para la región.
- Crear la Corporación Regional del Valle del Cauca (C.V.C.).
- Capacitar personal para enfrentar la tecnificación de la producción.
- Crear el Instituto Técnico Industrial Antonio José Camacho de Cali.
- Formar personal capacitado para administrar las nuevas empresas, conocer y adecuar nuevas tecnologías e investigar los productos del agro. Se crearon dos

instituciones: una de educación superior, la Universidad Industrial del Valle, y otra de investigación agropecuaria, la Estación Agrícola Experimental de Palmira.

El contexto en el que fue creada la Universidad estaba determinado internacionalmente por la coyuntura económica de la posguerra, y nacionalmente por el comienzo de una segunda fase de desarrollo industrial, caracterizada por la producción de bienes intermedios y por la inversión extranjera, especialmente en el eje metropolitano Cali – Yumbo. Dicho contexto explica, al menos en parte, la orientación tecnocrática de la Universidad durante sus primeros años .

La idea de fundar un centro de educación superior fue de Don Tulio Ramírez cuando era Rector del Instituto Antonio José Camacho. Se trataba de una necesidad sentida y por lo tanto fue acogida por un grupo de vallecaucanos liderado por el Doctor Severo Reyes Gamboa. Trabajando a la par estaba la Cámara de Comercio de Cali, que el 20 de abril de 1945 solicitó a la Asamblea del Departamento del Valle el estudio de la creación de una Facultad de Enseñanza Comercial e Industrial.

El 11 de junio de 1945 la Asamblea Departamental del Valle del Cauca, por Ordenanza No. 12, creó la Universidad Industrial del Valle del Cauca, con un objetivo claro: capacitar al personal que tendría a su cargo la transformación de la ciudad de Cali, ya que ésta crecía desordenadamente al igual que la comarca vallecaucana y sus territorios de influencia.

La Universidad objeto de estudio, fue creada mediante la Ordenanza No. 12 en el año de 1945 por la Asamblea Departamental del Valle del Cauca como una Universidad industrial.

La Universidad tiene como misión educar en el nivel superior, mediante la generación y difusión del conocimiento en los ámbitos de la ciencia, la cultura y el arte, la técnica, la tecnología y las humanidades, con autonomía y vocación de servicio social.

La Universidad cuenta con dos sedes en la ciudad de Cali y nueve sedes regionales en diferentes municipios del Departamento del Valle del Cauca; en la ciudad de Cali cuenta con 1.059.960 m² de predio y áreas construidas de 100.965 m².

Cuenta con 7 facultades (Salud, Ciencias de la Administración, Ciencias Naturales y Exactas, Ciencias Sociales y Económicas, Artes Integradas, Humanidades e Ingenierías) y dos institutos académicos (Psicología y Educación y Pedagogía).

Presenta un total de 1.161 docentes en tiempo completo equivalente y 1.228 empleados administrativos para la atención, según el último reporte de cifras, de 31.000 estudiantes de pregrado y posgrado.

En su entorno sociocultural, la Universidad presenta un estilo de dirección autoritario benévolo, de acuerdo con el informe interno emitido por la Oficina de Planeación de la Universidad (2010), en el cual se concentra la autoridad con algún grado de delegación.

Su estructura es colegiada y su modelo de administración es control central y operación descentralizada, bajo este modelo se definen las directrices de forma central y se realizan las actividades sustantivas de forma descentralizada.

La toma de decisiones esta definida a través de los cuerpos colegiados que constituyen la estructura orgánica, por tal razón ésta se realiza a través de acuerdos entre las partes involucradas en el objeto de decisión.

Cuenta con tres organizaciones de asociación de acuerdo con el ámbito estamentario; una asociación de profesores, un sindicato de trabajadores y empleados públicos y un sindicato menor sólo de trabajadores.

3 MISIÓN

La Universidad del Valle, como Universidad Pública, tiene como misión educar en el nivel superior, mediante la generación y difusión del conocimiento en los ámbitos de la ciencia, la cultura y el arte, la técnica, la tecnología y las humanidades, con autonomía y vocación de servicio social. Atendiendo a su carácter de Institución estatal, asume compromisos indelegables con la construcción de una sociedad justa y democrática.

4 VISIÓN

La Universidad del Valle, como una de las más importantes instituciones públicas de educación superior del país (Colombia) en cobertura, calidad y diversidad de sus servicios, aspira a consolidarse como una universidad de excelencia, pertinente, innovadora, eficiente, competitiva, con proyección internacional y de investigación científica.

5 PRINCIPIOS.

Para cumplir con su misión la Universidad del Valle define los siguientes principios y valores como fundamento para el ejercicio de sus tareas y funciones y como guía para la orientación de su desarrollo:

- El respeto y la prevalencia del interés colectivo sobre el particular y la defensa de la igualdad de oportunidades.
- La libertad en la enseñanza, la investigación y la difusión del pensamiento en un ámbito de pluralismo ideológico y diversidad cultural que haga posible la promoción de la crítica y el debate públicos.
- La integralidad en la formación, entendida como equilibrio entre los aspectos científico, tecnológico, artístico y humanístico en los procesos de aprendizaje.

- El compromiso con la paz, la democracia, la defensa del interés público, el ejercicio de los derechos humanos, la promoción de los deberes civiles y el desarrollo de la civilidad.

6 PROPÓSITOS.

La Universidad en el marco de su misión y en el desarrollo de su visión se propone:

- Ofrecer un servicio público de educación superior de acuerdo con los principios, derechos y deberes consagrados en la Carta Política y en las Leyes de la República.
- Brindar oportunidades para una formación de excelencia, homologada internacionalmente, que le permita a sus egresados ejercer un liderazgo cultural y ciudadano y cumplir a cabalidad sus funciones profesionales y de servicio a la comunidad.
- Propiciar en los estudiantes un desarrollo personal, social y cultural basado en los valores de la razón, el compromiso ético y la sensibilidad estética que les permita desarrollar sus talentos y fortalecer su autoestima.
- Hacer de la investigación un eje central de la actividad universitaria y propiciar su integración con los programas de formación.
- Promover la apropiación crítica, la creación y la transferencia responsable del conocimiento y su aplicación al estudio y la transformación del entorno.
- Fomentar el estudio y el enriquecimiento del patrimonio cultural de la nación y la defensa, valorización y conservación del medio ambiente y el desarrollo de su biodiversidad.
- Promover una cultura de calidad y excelencia en todas las instancias y niveles de la organización y gestión académica, docente, investigativa y administrativa.
- Brindar apoyo y asesoría especializada al Estado y a los diversos sectores sociales, conservando su autonomía académica e investigativa.
- El ejercicio de la autonomía universitaria basado en la misión de la Institución y en el uso y administración responsables de los bienes públicos.
- Fortalecer el desarrollo educativo de la región y del país en todos los niveles y modalidades.
- Trabajar porque los grupos en situación de inequidad social puedan acceder a la educación superior en condiciones de igualdad de oportunidades y sobre la base de los méritos propios y del trabajo personal.

7 POLÍTICA DE CALIDAD

La Universidad del Valle, a través del compromiso de la dirección y la comunidad universitaria, mediante la adopción de mecanismos de planeación, control y mejoramiento continuo en cada uno de sus procesos y servicios; se compromete con su misión como Institución de Educación Superior, visualizada en el cumplimiento de altos

estándares de calidad nacionales e internacionales, brindando una formación integral, fundamentada en la docencia, investigación y la extensión, que beneficie a la sociedad.

8 OBJETIVOS DE CALIDAD

La Dirección de la Universidad a través de la Resolución de Rectoría N° 3.042 del 5 de Diciembre de 2008 definió los Asuntos Estratégicos del Plan Estratégico de Desarrollo 2005 – 2015 como Objetivos de Calidad para el Sistema de Gestión Integral de Calidad – GICUV – a los cuales se les hace seguimiento periódico a través de una Matriz de Indicadores que evidencian su ejecución y cumplimiento

1. Calidad y Pertinencia:

La calidad de la oferta académica y su pertinencia en la Universidad del Valle depende de la calidad de sus profesores, de sus estudiantes, de los currículos que se ofrecen y de los procesos de gestión académica, administrativa y financiera que se pongan en marcha.

2. Vinculación con el Entorno:

Ordenar, concretar y fortalecer la vinculación y comunicación con el entorno social, político y económico para contribuir a la solución de problemas críticos de la región y del país y a la construcción de un proyecto cultural, ético y democrático.

3. Modernización de la Gestión Administrativa y Financiera

Asegurar que la comunidad universitaria asuma el compromiso de pensar la Universidad en forma colectiva, continua y permanente y actuar de manera que las decisiones se enmarquen en estrategias compartidas y sostenibles.

4. Democracia, Convivencia y Bienestar

Promover el desarrollo de relaciones sociales constructivas entre los miembros de la comunidad universitaria, basado en el respeto por la diferencia, el diálogo, la libertad de pensamiento y la formación integral fundamentada en valores tales como la solidaridad, la defensa del interés público, la equidad, la responsabilidad y el compromiso social.

5. Fortalecimiento del Carácter Regional

Propender por la integración del quehacer universitario al desarrollo armónico e integral de las regiones, traducido en el mejoramiento de la calidad de las diferentes esferas de la vida ciudadana para que la Universidad se convierta en el principal dinamizador social, cultural y artístico de su zona de influencia.

9 LOS PROCESOS DE CALIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA COMO LA UNIVERSIDAD DEL VALLE.¹

La acentuación de las tendencias globales, la importancia cada vez mayor de la sociedad del conocimiento, las exigencias de la política pública para la educación superior en Colombia y las transformaciones regionales han puesto a la Universidad del Valle ante uno de los retos más importantes de su corta existencia: avanzar, sin tregua, hacia una educación de excelencia y modernizar su gestión, es decir, lograr una gestión de calidad, como uno de los soportes principales, sino el más importante, para cumplir la misión sagrada de la Universidad: acrecentar el conocimiento a través de la investigación y transmitirlo mediante la enseñanza.

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Castellana dice que la palabra calidad proviene de latín *qualitas* y la define como: “La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Ejemplo, esta tela es de buena calidad.

Como todas las categorías de las Ciencias Sociales y de las Ciencias de la Administración, el concepto de calidad es socialmente construido y responde a condiciones históricas concretas, como la síntesis de múltiples determinaciones. Por ejemplo, en economía se dice que un producto es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del consumidor.

Esta disciplina ha definido la calidad como “el conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades del usuario (Asociación Americana para el Control de la Calidad). Sin embargo, algunos economistas han dicho que la relación entre la calidad del producto o el servicio y el precio que se debe pagar, no está contemplada en la definición anterior, por ello surge la relación calidad / precio y es definida la *calidad* como aquello que el cliente está dispuesto a pagar en función de lo que obtiene y valora.

Entre otras, por las anteriores consideraciones, el concepto de calidad aparece y se desarrolla en la industria de producción, luego pasa a los servicios y de allí a las organizaciones públicas. En realidad, el concepto “nace” en el complejo industrial de postguerra japonés y norteamericano y se aplica con mayores desarrollos en las organizaciones post industriales. Aquí la calidad tiene como fin fundamental lograr la excelencia en la producción y en el producto para ser más competitivos en el mercado a través de la satisfacción del cliente.

Del campo de la organización industrial, no sin problemas, por las aplicaciones mecánicas, se pasa a las organizaciones de servicios y de allí a las instituciones públicas como la Universidad, lo que no ha estado excepto de conflictos, porque sectores de la Universidad ha reaccionado como si esta categoría fuera un cuerpo extraño al ethos universitario. El concepto de calidad, aplicado a una institución tan compleja y crítica como es la Universidad pública, ha derivado en un concepto relativo, polisémico, multicontextual, en permanente construcción y sobre todo, como en el caso

¹ Discurso dado por el Profesor Luis Carlos Castillo en el informe final de implementación del año 2008.

de las obras de arte, ha estado sujeto a múltiples interpretaciones, y ha sido objeto de severas críticas. Estas críticas han provenído de algunos sectores de la academia que ven con recelo cualquier lenguaje que se refiera a la gerencia, a la administración, a la modernización y a la gestión, porque consideran que ello no es más que la presencia del mercado en la Universidad y que las concepciones y prácticas de la organización empresarial se transplantan a la Universidad, una institución que no se rige por la lógica de la empresa privada.

Aplicando el concepto de calidad a la educación, El Consejo Nacional de Acreditación (CNA) de Colombia expresa que “la calidad en la educación 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”.

Variados estudios de la sociología y economía de la educación han llegado a cierto acuerdo de que la calidad en la educación superior está relacionada estrechamente con:

- A.) los recursos que el Estado y la sociedad destinan a la educación superior
- B.) La eficiencia en el uso por parte de los establecimientos educativos
- C.) El desarrollo institucional logrado y la consolidación de culturas académicas

Adicionalmente, la calidad de la educación superior depende también del nivel cultural de los padres de los estudiantes y de la calidad de los estudiantes que recibe. Es decir, recordando el ya clásico estudio de Bourdieu: *Los herederos: los estudiantes y la cultura*, la calidad en la educación superior depende también del capital heredado de los estudiantes y de la calidad institucional, lo que podemos traducir, por la calidad de la gestión.

La preocupación por la calidad en la Universidad no es nueva, sin embargo, en términos contemporáneos, dicha preocupación se acentúa a raíz de la ampliación de la cobertura que se produce en las tres últimas décadas y que se incrementa a comienzos del milenio.

Permítanme aquí, una pequeña digresión sobre la preocupación por la calidad en la Universidad. En su estudio sobre la educación superior en Colombia, Gabriel Misas sostiene que “la Universidad, desde sus orígenes en los siglos XI y XII, se ha preocupado por la calidad de los saberes transmitidos, de la pertinencia de los mismos y de la eficiencia con la que se realiza el proceso. De ahí las complejas reglamentaciones que se han establecido a lo largo de la existencia de las universidades, en torno, por ejemplo, a las carreras de los docentes: condiciones de admisión al cuerpo profesoral (concursos de agregación, tesis de habilitación, etc.) evaluación por parte de los pares más destacados, códigos implícitos e explícitos de conducta que pueden llegar hasta el ostracismo de aquel no considerado digno de pertenecer al corpus academicus” (Misas, 2004: 48).

También, como todo lo sabemos, desde tiempo atrás, las comunidades académicas han introducido prácticas para garantizar la calidad de los productos de la investigación científica. Estas prácticas incluyen la presentación en foros y seminarios de los resultados de las investigaciones, la evaluación por parte de pares altamente calificados que pueden emitir juicios sobre los productos de las investigaciones, la indexación de las revistas según la calidad de los artículos que publica, la conformación de sus comités editoriales, la titulación de los autores y el rigor científico de los pares que realizan el arbitraje de los textos. Como sostiene Misas, en el texto citado antes, “ la tendencia global es que exista una estrecha relación entre la calidad de las instituciones, la respetabilidad y legitimidad de los grupos de investigación y, por supuesto, los niveles de formación de los investigadores y la calidad del trabajo producido” (Misas, 2004: 53).

Bien, regresando a la preocupación contemporánea por la calidad en la educación, hay que decir que La ley 30 de educación superior en Colombia, introdujo un fuerte impulso tanto a la calidad de la educación superior como a la calidad de la gestión. Así, el literal c del capítulo II dice que a través de esta ley se busca: “Prestar a la comunidad un servicio con calidad, el cual hace referencia a los resultados académicos, a los medios y procesos empleados, a la infraestructura institucional, a las dimensiones cualitativas y cuantitativas del mismo y a las condiciones en que se desarrolla cada institución”. Por lo tanto, aquí hay una preocupación por la calidad de la formación y la calidad de la gestión, que soporta los procesos de formación e investigación.

Igualmente, el capítulo V de la misma Ley, “titulado de los sistemas nacionales de acreditación e información”, sienta las bases para organizar los sistemas de aseguramiento de la calidad. Así el artículo 53 dice: 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”. ARTÍCULO 55. La autoevaluación institucional es una tarea permanente de las instituciones de Educación Superior y hará parte del proceso de acreditación”.

A partir de la Ley 30 de 1992, con el incremento de las coberturas del sistema de educación superior en Colombia y con la aparición de las llamadas “Universidades de garaje” o lo que algunos, entre nosotros, llaman con sorna, “Las Harvard de la sexta” surge y se pone en práctica el sistema de aseguramiento de la calidad. Mediante cuatro estrategias se ha buscado impulsar y evaluar calidad de la educación superior en Colombia: El registro calificado, las condiciones mínimas, los Exámenes de Calidad de la Educación Superior, ECAE y el análisis de la inserción en el mercado laboral de los egresados. Pero estas estrategias no son exclusivas de Colombia, sino que se han convertido en instrumentos generalizados de los sistemas de aseguramiento de la calidad en las universidades en el espacio iberoamericano.

La Calidad de la gestión

A la par que surge la preocupación por el aseguramiento de la calidad en la educación superior, se busca también una mejor gestión, objetivo que se enmarca en la lógica general de modernización del Estado. La preocupación por mejorar los procesos de gestión en la Universidad se acentúa en la última década porque la ampliación de la cobertura no ha estado acompañado del mejoramiento de los procesos administrativos y de gestión. Así, de acuerdo con el Sistema de Información de la Educación Superior (SNIES), en la actualidad, Colombia tiene 297 instituciones de educación superior y 1.301.728 estudiantes. Si miramos las cifras con cuidado, esto significa, como lo muestra Cinda, en su estudio sobre la educación superior en el espacio iberoamericano, que Colombia, entre los años 2000 y 2005, pasó de tener un sistema de educación superior de tamaño mediano (500 mil- a 1 millón de estudiantes) a un sistema de tamaño grande (Más de un millón de estudiantes). Sin embargo, ha mantenido una estructura institucional constante y un aparato de gestión del sistema igual al de la década anterior (Cinda, 2007: 89).

La lógica de mejoramiento de la gestión y, en general, de modernización del Estado tuvo un fuerte impulso con la Constitución de 1991. La exigencia constitucional de que todas las entidades territoriales tienen que poseer planes de desarrollo, conformados por una parte estratégica y por un plan de inversión, lo que se hace extensivo a las instituciones oficiales con la Ley 152 de 1993 o ley Orgánica de desarrollo; el principio de que se debe introducir la evaluación y la autoevaluación de la gestión; y el reforzamiento de una descentralización que acerque más el ciudadano al Estado, son todas decisiones de política, convertidas en normatividades, que se orientan a la modernización del Estado. Si las constituciones políticas son la suma de los factores reales de poder en un momento dado", que se les da expresión escrita, se incorporan a una hoja de papel y se erigen en derecho, en instituciones políticas", como decía Lasalle, en su famoso libro, ¿Qué es una Constitución?, las relaciones de poder que originaron la Constitución de 1991 apostaron por la modernización del Estado colombiano.

Es en este orden de ideas, si se quiere, en esta senda modernizadora, que van surgiendo leyes y decretos orientados a mejorar la gestión de las instituciones públicas. Son ejemplo de ello la Ley 87 de 1993 que establece la autoevaluación en las entidades y organismos del Estado. El Decreto 1599 de 2005 que adopta el Modelo Estándar de Control Interno, El Sistema de Desarrollo Administrativo, SISTEDA o Ley 489 de 1998 y Decreto 3622 de 2005, la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000, entre otros.

Bajo el principio de la autonomía universitaria y con la orientación filosófica de que lo administrativo está al servicio de lo académico, la Universidad del Valle, desde hace cerca de dos años, integró las anteriores normatividades en un sistema que hemos llamado El Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad del Valle, GICUV. Por su parte, la principal universidad de Colombia diseñó el SIMEJE, el Sistema para una

Mejor Gestión en la Universidad Nacional. El GICUV tiene como objetivos centrales, mejor la gestión de la universidad, hacer más eficiente y transparente el uso de los recursos públicos para cumplir la misión sagrada del Alma Mater: formar e investigar. Este es el principio básico que alienta GICUV.

Se ha trabajado intensamente, casi sin pausa, durante los dos últimos años, pero con mayor intensidad en este año que comienza a expirar. ¿Qué hemos hecho durante este lapso de tiempo? Sin haber transitado por un camino de rosas, por las múltiples incomprensiones que ha habido en este proceso, se han obtenido logros importantes que son el resultado del trabajo de muchos de los que están aquí. Aunque falta mucho por hacer, quiero hacer un balance de lo que se ha hecho hasta la fecha centrándome en los productos.

10 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE – GICUV – ²

A nivel Nacional existen numerosas iniciativas en materia de sistemas de gestión en las instituciones públicas, unas de obligatorio cumplimiento para la Universidad y otras de adopción voluntaria.

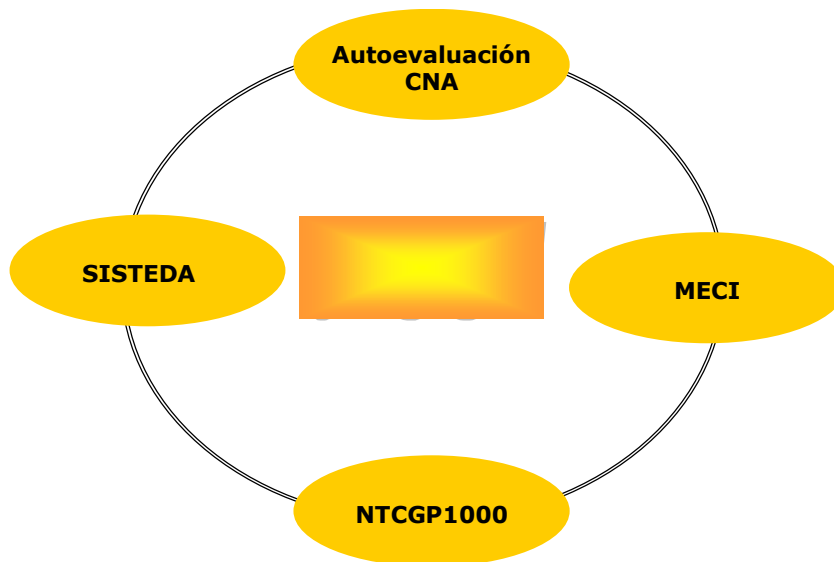
La Universidad, reconocida como una universidad de alta calidad, no debe ser ajena a las iniciativas que en materia de calidad se formulen, máxime cuando se trata de su compromiso con la sociedad; es por esto que ha decidido adoptar dichas iniciativas (obligatorias y voluntarias) y trabajar por su correcta implantación.

El Sistema de Gestión Integral de Calidad – GICUV - es la forma como la Universidad ha articulado los elementos de compromiso Institucional, con el reconocimiento de Alta Calidad otorgado por el Ministerio de Educación. El GICUV integra los componentes y elementos del MECI, (Modelo Estándar de Control Interno) las políticas y directrices del SISTEDA (Sistema de Desarrollo Administrativo) y los requisitos – debes – de la NTCGP1000 (Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública) y las hace compatibles con los factores y características del proceso de Autoevaluación Institucional.

A través de la implantación de cada uno de los productos del GICUV la Universidad demostrará la eficacia en su gestión y su compromiso con la satisfacción de las necesidades de sus usuarios, sean estos externos o internos. Además creará la conciencia de mejora continua y de reconocimiento de que lo que hacemos lo hacemos de la mejor forma.

² Apartes del Modelo Metodológico del Sistema de Gestión Integral de Calidad – GICUV -. Página 9 – 10.

En la siguiente gráfica se ilustrará los elementos del GICUV.



a) Sistema de Desarrollo Administrativo –SISTEDA–; establecido en la Ley 489 de 1998, como un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

b) Programa Institucional de Autoevaluación y Calidad, establecido mediante la Resolución N°. 031 del 13 de Junio del 2002, emanada el Consejo Superior de la Universidad del Valle, como dimensión inherente a las funciones académicas, docentes, investigativas, de bienestar y de gestión, en concordancia con el proyecto Institucional de la Universidad.

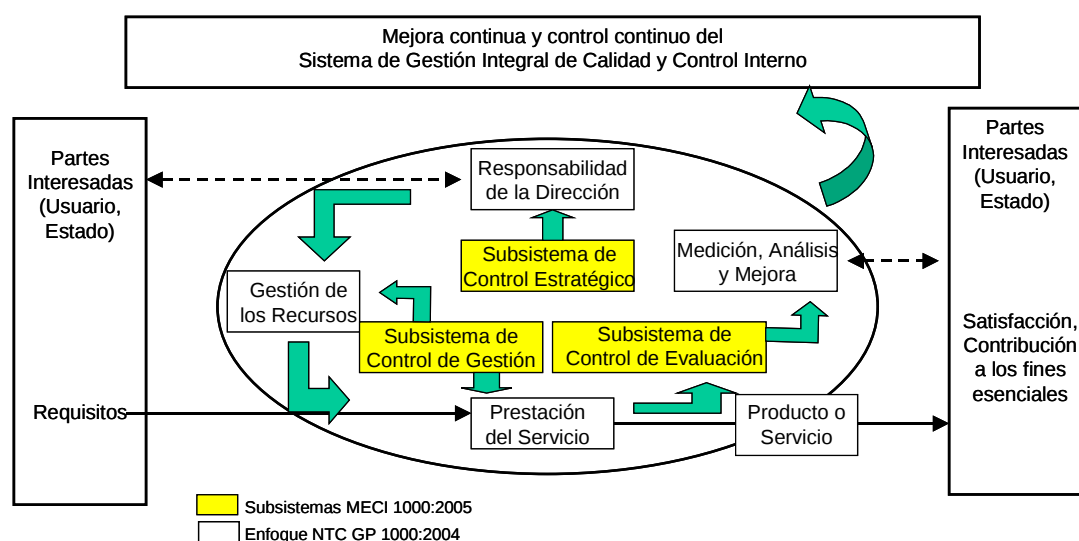
c) Sistema de Control Interno con base en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005: el cual busca unificar criterios y parámetros básicos de Control Interno, procurando construir la mejor forma de armonizar los conceptos de control, eliminando la dispersión conceptual existente, permitiendo una mayor claridad sobre la forma de desarrollar la función administrativa del Estado.

d) Sistema de Gestión de la Calidad con base en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004: Entendido 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.

11 ARTICULACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE CONTROL

Los sistemas de gestión tienen elementos en común que al ser aplicados de forma sistemática ayudan a alcanzar los objetivos específicos de cada sistema, con procesos de mejoramiento continuo, lo que no sólo va a permitir el cumplimiento de la obligación legal de su implantación, sino que también ayuda a las entidades al cumplimiento de sus objetivos en el marco de las normas constitucionales y legales vigentes, con el fin de lograr la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos de sus usuarios y partes interesadas.

El Sistema de Autoevaluación y Acreditación Institucional plantea una estructura compuesta por cuatro dimensiones, nueve factores y treinta y tres características; el Modelo Estándar de Control Interno – MECI -, plantea una estructura compuesta por tres subsistemas, nueve componentes y veinte y nueve elementos; la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública – NTCGP1000 – contempla el cumplimiento de 242 requisitos normativos; el Sistema de Desarrollo Administrativo, se estructura en el cumplimiento y desarrollo de cinco políticas de desarrollo administrativo. Todos los sistemas de gestión enfocan su estructura bajo el ciclo PHVA, planear, hacer, verificar y actuar, lo que facilita su implantación en forma articulada.



12 OBJETO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE –GICUV-

Alinear los sistemas de gestión de manera conjunta, con el Plan de Desarrollo Institucional, con el Plan de Acción y con la dirección estratégica de la Universidad del Valle, incorporando y haciendo operativos y complementarios los requisitos de las normas de gestión de la calidad, del control interno, y del desarrollo administrativo; con

el fin de garantizar la eficiencia, eficacia, transparencia, efectividad y optimizando los recursos y procesos.

El Sistema además de mantener el reconocimiento del Ministerio de Educación Superior como una Universidad de Alta Calidad, busca establecer mecanismos que le ayuden a mejorar la gestión, crear conciencia de mejora continua, y medir la equidad, pertinencia y calidad de los servicios de la Institución en términos cuantitativos y cualitativos durante todo el ciclo de obtención y aplicación del conocimiento científico, técnico y humanístico.

13 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD

La 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...", señala la obligatoriedad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar un sistema de Gestión de Calidad en las Entidades Públicas Estatales, como herramienta de gestión sistemática y transparente que le permita evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a su cargo.

Mediante la Resolución N°. 076 del 12 de Diciembre del 2005, El Consejo Superior de la Universidad adoptó en la Universidad del Valle el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y su estructura establecida en el Decreto N°. 1599 del 20 de mayo de 2005, emanado de la Presidencia de la República y delegó en el Rector la expedición de los actos administrativos emanados de su implantación.

Así mismo mediante la Resolución N° 847 del 4 de Marzo del año 2008 la Universidad conformo el Sistema de Gestión Integral de Calidad de la Universidad del Valle – GICUV- en donde establece que el Sistema de Gestión será aplicable a nivel Institucional y de cada una de sus dependencias .

El alcance del Sistema de Gestión Integral de la Universidad del Valle aplica para la prestación de los servicios generados de los procesos misionales de: Formación, Investigación y generación del conocimiento, Extensión y Proyección Social, y Desarrollo Humano y Bienestar.

14 PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS EN LA UNIVERSIDAD

La Universidad del Valle a través de la Caracterización de Usuarios define cada uno de los servicios y usuarios que tienen los subprocesos del mapa de procesos (documento anexo).

A continuación se realiza una descripción de los principales servicios que tiene la Universidad de acuerdo con los procesos misionales:

14.1 Formación de Estudiantes competentes

El estudiante competente es la persona que posee un repertorio de habilidades, conocimientos y destrezas y la capacidad para aplicarlas en una variedad de contextos y organizaciones laborales³.

14.2 Inscripción

Es el acto mediante el cual una persona manifiesta su interés en ingresar a un Programa Académico de Pregrado ofrecido por la Universidad del Valle en cualquiera de sus Sedes.

14.3 Programa Académico de Pregrado

Se entiende por programa de formación de pregrado la organización de los saberes (teóricos, prácticos o teórico – prácticos) en un conjunto de experiencias académicas, pedagógicas y culturales, acorde con las expectativas y demandas de formación en cada campo profesional o tecnológico, las transformaciones y tendencias tecnológicas, económicas, sociales y culturales del contexto y las condiciones legales y reglamentarias vigentes.

A continuación se presenta los diferentes tipos de inscripciones que existen en la Universidad a los Programas Académicos de pregrado:

14.3.1 Reingreso

Es la autorización de matrícula de un estudiante a la Universidad después de que ha dejado de hacerlo por uno o más períodos académicos.

³ Análisis Ocupacional y Funcional del Trabajo“ IBERPROF, OEI (2000)

14.3.2 Reingreso con traslado

Es la autorización de matrícula de un estudiante a la Universidad, después de que éste ha dejado de hacerlo por uno o más períodos, en un Programa Académico distinto al que estuvo vinculado antes de su retiro.

14.3.3 Transferencia

Es el ingreso a un Programa Académico de la Universidad del Valle, a semestres superiores al primero, de estudiantes que provienen de otras Instituciones de Educación Superior debidamente reconocidas por el Estado. O el ingreso a Programas Académicos de Pregrado de estudiantes graduados en la Universidad del Valle en Programas Tecnológicos o Profesionales de Pregrado.

14.3.4 Traslado

Es la autorización de cambio de Programa Académico que puede realizar un estudiante que se encuentra matriculado en otro Programa Académico ofrecido por la Universidad.

14.4 Programa Académico de Posgrado

Los Programas Académicos de Posgrado son actividades curriculares conducentes a un título que se realizan con posterioridad a la obtención de un grado universitario, con nivel académico superior al de los estudios profesionales y corresponden a una de las siguientes categorías: especializaciones, maestrías o doctorados.

a) Las Especializaciones son las que se desarrollan con posterioridad a un programa de pregrado y posibilitan el perfeccionamiento en la misma ocupación, profesión, disciplina o área afines o complementarias.

b) Las Maestrías están orientadas a ampliar y desarrollar los conocimientos para la solución de problemas disciplinarios o profesionales y a dotar a la persona de los instrumentos básicos que la habiliten como investigador en un área específica de las ciencias o de las tecnologías o que le permitan profundizar teórica y conceptualmente en un campo de la filosofía, de las humanidades y de las artes. Las Maestrías no son condición para acceder al Doctorado y culminan con un trabajo de investigación.

c) Los Doctorados se concentran en la formación de investigadores a nivel avanzado tomando como base la disposición, capacidad y conocimientos adquiridos por la persona en los niveles anteriores de formación. Los Doctorados deben cumplir con una tesis.

14.5 La Extensión de Programas

La extensión es el proceso mediante el cual la Universidad se involucra activamente en el desarrollo económico, social y cultural de la sociedad; mediante la socialización, promoción y difusión del conocimiento en el contexto científico, tecnológico, artístico y humanístico; concebida como parte de las funciones que se concentran en la ejecución de los procesos universitarios.

Un plan de Extensión comprende la Educación Continuada, que se debe diferenciar de la Educación de Post-grado. La primera es una Educación no formal, o sea que no concede título alguno y comprende básicamente tres modalidades: "Diplomados", "Cursos de Extensión" y "Cursos de Actualización"; aunque también se incluyen los "cursos institucionales". La segunda, o sea la Educación de Postgrado, hace parte de la educación superior formal, que conduce a un título que puede ser el de Especialista, Magister o Maestría y Doctorado o PHD, lo que indica una profundización mayor y el reconocimiento estatal, dentro de un escalafón laboral y de práctica profesional.

14.5.1 Diplomados

Se definen técnicamente como un curso de visión global, integrada y práctica sobre aspectos relacionados con una profesión o desempeño laboral. Es un programa de mínimo 80 horas académicas, que le sirve al estudiante para ejercitar una tarea determinada en su área de interés y en el que una vez concluido recibe certificado de participación.

Su metodología parte de modelos temáticos, combinación de aspectos teóricos prácticos, conferencias o charlas de los docentes con la participación activa de los estudiantes y ejercicios prácticos de los mismos. Los diplomados tienen a su favor la intensidad horaria, la profundización del tema y la calidad de los conferencistas.

14.5.2 Cursos de Extensión

Son cursos programados para la actualización y profundización de contenidos de un tema central (seminarios y cursos libres), mediante exposiciones de los docentes, sesiones de preguntas, debates y dinámicas de grupo que sirvan para una efectiva asimilación del conocimiento. Su duración promedio es de 30 horas académicas.

14.5.3 Cursos de Actualización

Los cursos de actualización se refieren a procedimientos que se le brindan a los profesionales y personas del sector laboral con conceptos nuevos teóricos y prácticos, en sus disciplinas específicas. Su duración promedio es de 10 horas académicas.

14.5.4 Cursos Institucionales

Son aquellos en los que una entidad bien sea pública o privada, solicita a un centro de Educación Continuada el desarrollo de un programa de capacitación para sus funcionarios.

14.6 Programa Emprendedores Univalle

El Programa Emprendedores Univalle tiene como objetivo general fortalecer el potencial emprendedor de los estudiantes de la Universidad del Valle, a través del desarrollo de habilidades para concebir, planear y poner en marcha nuevas organizaciones con ó sin ánimo de lucro, de autogestión, colectivo ó asociativo.

Cumpliendo con su razón de ser el Programa de Emprendimiento Empresarial realiza desde su oficina una asesoría y un acompañamiento permanente a los estudiantes que están interesados en desarrollar iniciativas empresariales.

14.7 Estimulo y Apoyo para Estudiantes

Los estímulos académicos y financieros se otorgarán a los estudiantes que, estando ubicados en un mismo semestre de su Programa Académico y bajo condiciones académicas similares, obtengan los cinco (5) primeros puestos al finalizar cada período. Existen estímulos por monitorias, becas por Méritos Deportivos y Culturales, concurso Nacional Otto de Greiff y SIGUEME.

14.8 Práctica Académica

Es una actividad que el estudiante desarrolla para complementar su formación profesional que se concibe como una experiencia de vinculación del estudiante con el medio laboral, la cual busca que durante el proceso de formación los estudiantes tengan la oportunidad de realizar un periodo del ejercicio práctico en una empresa o institución relacionada con las áreas de su programa académico.

14.9 Material bibliográfico prestado y/o consultado

La Biblioteca ubicada en el Campus Meléndez y en San Fernando presta una amplia variedad de servicios bibliotecarios a los estudiantes de la Universidad del Valle y al público en general. Como apoyo fundamental a las actividades académicas de la comunidad universitaria. A continuación se presenta los servicios:

14.9.1 Colección General (CG)

Esta conformada por el material bibliográfico de apoyo a la academia y formación personal. Su préstamo para los usuarios internos de la biblioteca es de carácter externo, y esta comprendido entre 3 y 7 días, de acuerdo con la frecuencia de consulta que presente. En este caso, es necesario que el usuario interno diligencie la ficha de préstamos, registrando su nombre, apellidos y fecha en que deberá devolver el material bibliográfico prestado.

14.9.2 Colección Especial

Conformada por materiales que por ser únicos o con un alto valor bibliográfico requieren protección y condiciones de préstamo especiales. Hacen parte de esta: bibliotecas de personajes ilustres de la región y del país, material que conforma la memoria institucional de la Universidad del Valle y material publicado en y sobre el Valle del Cauca.

14.9.3 Colección Reserva (RES)

Esta conformada por el material bibliográfico que los docentes han solicitado como texto guía de sus cursos. Esta colección se caracteriza por presentar alta demanda en su consulta, por lo tanto su préstamo es restringido.

14.9.4 Categoría Referencia (REF)

Esta conformada por el material bibliográfico que ofrece información rápida y precisa, tal es el caso de las enciclopedias, diccionarios, guías, manuales, etc. Su préstamo para usuarios internos y externos de la biblioteca es de carácter interno.

14.9.5 Categoría de Tesis (TE)

Esta conformada por los trabajos de grado que han desarrollado los estudiantes de los programas profesionales que oferta la Sede. Su préstamo es de carácter interno y por ningún motivo se debe retirar de la sala de estudio de la biblioteca.

14.9.6 Colección Hemeroteca

Esta conformada por todas las revistas y periódicos. Su consulta es de carácter interno.

14.9.7 Mapoteca

Una mapoteca es la colección de material cartográfico sean estos mapas, atlas, cartas náuticas, guías turísticas, planos y similares.

14.9.8 Maqueteca

Conformada por reproducciones a escala de edificios históricos y planos tridimensionales, elaborados por estudiantes de la Universidad, especialmente protegidos en urnas.

14.9.9 Videoteca y Sonoteca

Conformado por documentales, películas y grabaciones sonoras en formatos multimedia (videos, película de 8 mm., discos en acetato, CD-ROM, partituras, DVD, casetes).

14.10 Entornos Virtuales de Aprendizaje

Éste curso contribuir a modernizar y mejorar la calidad de los procesos de la enseñanza y el aprendizaje. En el curso, los profesores y profesoras tendrán la oportunidad de aportar, desde su experiencia y conocimientos, a construir con sus otros(as) colegas y con los(as) facilitadores(as) un diseño de cursos fundamentado, creativo e intencional.

14.11 Servicio de Videoconferencia

La DINTEV ofrece a la comunidad académica el servicio de videoconferencia para participación en congresos y seminarios, reuniones entre pares, sustentaciones de trabajos de grado, sesiones de grupos de investigación y presentación de conferencistas internacionales entre otras actividades.

14.12 Educación desescolarizada

El objetivo del Sistema Institucional de Educación Desescolarizada es brindarle al estudiante, a través de las nuevas tecnologías en comunicaciones, una amplia gama de posibilidades de acceder a la educación superior. En este sentido se saca el mejor provecho a las videoconferencias, el video, el teléfono, la radio, el fax, el correo electrónico y sobre todo la Red Internet. Claro está que no se dejarán de lado otros medios de comunicación tan tradicionales como el correo normal, pues habrá regiones en las que el desarrollo tecnológico no es tan evidente.

El objetivo de este sistema es ampliar cuantitativa y cualitativamente la cobertura universitaria con base en nuevos programas académicos que deben ser desarrollados en las diferentes regiones apartadas del departamento del Valle del Cauca y del país.

14.13 Investigación

La Investigación es un proceso de relevancia social orientado a la producción y difusión de conocimientos, con fundamento en principios éticos y en la búsqueda de equilibrio con la naturaleza, que debe contribuir a los procesos de construcción y desarrollo del pensamiento y la cultura contemporánea. La Investigación es una práctica académica generadora de conocimiento, productos y servicios.⁴

14.14 Proyecto de Investigación

El Proyecto es la Unidad básica de trabajo que comprende un conjunto de actividades organizadas coherentemente en una propuesta de investigación que involucra la utilización de recursos humanos, financieros, bibliográficos y de infraestructura, para lograr resultados concretos en un tiempo definido.

14.15 Actividades Culturales, Recreativas y Deportivas

Las Actividades Culturales, Recreativas y Deportivas están orientadas a apoyar la formación integral de la comunidad universitaria. Mediante la promoción de una adecuada práctica deportiva, procura que la comunidad universitaria articule la disciplina del deporte en sus rutinas laborales y/o académicas habituales, como una manera eficaz de preservar la buena salud física y mental.

14.16 Programas Socioeconómicos y de Fortalecimiento Personal

Los Programas Socioeconómicos y de Fortalecimiento Personal buscan establecer un equilibrio psicosocial del individuo con su medio ambiente, para que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de la Comunidad Universitaria, aporte al desarrollo institucional y procure el mejoramiento de la sociedad en general. Además brinda a los miembros de la Comunidad Universitaria diferentes mecanismos de participación en programas de Bienestar Universitario que permiten mejorar sus condiciones socioeconómicas.

14.17 Servicio de Alimentación

El Servicio de Alimentación tiene como objetivo prestar un servicio de alimentación balanceada y suficiente, buscando la satisfacción de las necesidades nutricionales de la comunidad universitaria, para un buen vivir.

⁴ Acuerdo N°008 Consejo Superior Diciembre 18 de 2006, Artículo 1 "Por la cual se define y reglamenta el Sistema de Investigación de la Universidad del Valle-SIUUV"

Cuenta con 4 comedores en la sede Meléndez (edificio 389) y un punto de servicio en la Sede San Fernando (Plazoleta de Salud), para atención de estudiantes, docentes y funcionarios. Posee además, una infraestructura física y operativa para atender 4500 almuerzos diarios.

14.18 Servicio de Salud

La atención en Salud para los estudiantes de la Universidad del Valle, se enmarca en la política de Bienestar Universitario, estipulada en el Artículo 117 de la Ley 30 de 1992 y se diferencia en sus alcances y cobertura, a lo determinado en la Ley 100 de 1993 sobre Seguridad Social en Salud.

15 USUARIOS

La Universidad del Valle a través de la Caracterización de Usuarios define cada uno de los usuarios que tienen los subprocesos del mapa de procesos (documento anexo).

A continuación se realiza una descripción de los usuarios que tiene la Universidad de acuerdo con los procesos misionales:

15.1 Profesional Competente

Un profesional es competente no sólo porque posee conocimientos y habilidades que le permiten resolver eficientemente los problemas profesionales sino también porque manifiesta una motivación profesional sustentada en intereses y valores profesionales y dispone de recursos que le permiten funcionar con flexibilidad, reflexión personalizada, iniciativa, perseverancia, autonomía, perspectiva futura en su actuación profesional de manera tal que posibilitan un desempeño profesional eficiente y responsable.⁵

15.2 Comunidad

La comunidad Se refiere a todas las personas que pueden hacer uso del servicio de los programas académicos, tales como bachilleres, estudiantes y egresados de otras universidades ó de la Univalle, y bachilleres que cumplen condiciones de excepción.

⁵ Artículo publicado en: *Revista Cubana de Educación Superior*. Vol. XXII No.1. 2002, pp. 45-53). <http://www.rieoei.org/deloslectores/Maura.PDF>

15.3 Estudiante

Es estudiante de una institución de Educación Superior la persona que posee matrícula vigente para un programa académico⁶. Para ser estudiante de la Universidad del Valle, se requiere haber sido oficialmente admitido, en concordancia con el Reglamento de Inscripción y Admisiones vigente de la Institución y realizar los trámites de matrícula financiera y académica correspondientes⁷.

15.4 Facultades

Las Facultades son unidades académico-administrativas que agrupan los campos del saber y las disciplinas correspondientes. Son el espacio donde se orientan y administran programas académicos y donde se genera la transferencia de conocimientos, destrezas y habilidades, mediante funciones de docencia, investigación y extensión.

15.5 Unidad Académica

Una Unidad Académica (Escuela, Departamento, Área) es el organismo donde se origina la programación académica, en consonancia con las políticas académicas de la Universidad. Es la dependencia que diseña, ofrece y evalúa las asignaturas que integran la estructura curricular de los Programas Académicos y aprueba los contenidos curriculares, y el contenido de los instrumentos de evaluación de las asignaturas correspondientes.

15.6 Seccional

Unidad académico administrativa del Sistema de Regionalización de la Universidad a través de la cual la institución proyecta y desarrolla sus funciones de docencia, investigación y extensión y cumple su misión en el Departamento del Valle del Cauca y la Región.⁸

15.7 Candidato a Grado

Para que un estudiante sea considerado como candidato a grado, el Director de Programa Académico debe certificar ante la División de Admisiones y Registro Académico que el candidato cumplió con todos los requisitos exigidos y debe citar la

⁶ Ley 30 de 1992. Artículo 107, por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior.

⁷ Acuerdo N° 009 del Consejo Superior del año 1997, Por la cual se Expide el Reglamento Estudiantil.

⁸ Universidad del Valle. Consejo Superior. Acuerdo No. 019. Febrero 10 de 2003.

fecha de aprobación y número de Resolución del Programa Académico que rige para el candidato a grado.

15.8 Empresa

La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio⁹.

15.8.1 Sector Privado

Incluye todas las empresas de propiedad independiente que buscan la obtención de beneficios, las organizaciones no lucrativas y las familias. Todas las unidades de la economía que toman decisiones y no forman parte del gobierno¹⁰.

15.8.2 Sector Público

El sector público de Colombia esta conformado por subsectores no financiero y financiero. El primero agrupa las entidades que son propiedad del gobierno o control por él y que se dedican a producir o suministrar bien servicios según las características de sus funciones y fuentes de financiamiento estas entidades se clasifican:

**Gobierno General-Administración Pública*

**Empresas no financieras del Estado*

El Gobierno General incluye las instituciones públicas que producen o suministrar llamados servicios colectivos, tales como educación, justicia, defensa, entre otros, y cuyo financiamiento proviene, básicamente, del cobro de impuestos y o contribuciones obligatorias. Las empresas públicas, se clasifican dentro de las no financieras, producen y venden bienes y servicios, y sus fuentes de financiamiento determinan por los precios y tarifas que cobran.

15.9 Profesor

Es profesor de la Universidad del Valle la persona nombrada, contratada, vinculada por Resolución o ad-honorem, que se dedica en ella a actividades de docencia, de investigación o de extensión, ligadas a los procesos de formación integral de los educandos.¹¹

⁹ Página Web: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>, 22 enero 2010.

¹⁰ Página Web: <http://www.agimmobilier.com/resource-center/glosario-economico.htm> 15 de mayo de 2009.

¹¹ Acuerdo N°006 del Consejo Superior del año 1995

15.10 Egresado

Son las personas que han culminado sus estudios de Educación Superior en la Universidad del Valle en programas académicos de pregrado o postgrado y han obtenido el correspondiente título.¹²

15.11 Usuarios externos

Comprende el personal profesional independiente o investigador, personal vinculado a empresas o instituciones gubernamentales, personal de instituciones que suscriban convenio bilateral sobre servicios de biblioteca.

15.12 Colciencias

El Instituto Colombiano para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología, Francisco José de Caldas – Colciencias es un establecimiento público del orden nacional, adscrito al Departamento Nacional de Planeación, DNP. Su acción se dirige a crear condiciones favorables para la generación de conocimiento científico y tecnológico nacionales; a estimular la capacidad innovadora del sector productivo; a contar con las capacidades para usar, generar, apropiar y adquirir conocimiento; a fortalecer los servicios de apoyo a la investigación científica, al desarrollo tecnológico y a la innovación ; a facilitar la apropiación pública del conocimiento; a consolidar el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología y de Innovación, en general, a incentivar la creatividad, para el mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos.

15.13 Servidor Público

Los servidores públicos son las personas que prestan sus servicios al Estado o a la administración pública. El término de servidor público se utiliza desde la Constitución de 1991, en donde se afirma que éstos son empleados al servicio del Estado y de la comunidad. Existen dos tipos de servidores públicos en la Universidad del Valle:¹³

1. Los empleados públicos: éstos están vinculados formalmente a la entidad correspondiente; es decir, cumplen funciones que están establecidas con anterioridad.

¹² Página Web: <http://egresados.univalle.edu.co/acercaDe.php>. Del 26 de Enero de 2009

¹³ Biblioteca Luis Ángel Arango. <http://www.lablaa.org/blaavirtual/ayudadetareas/poli/poli92.htm>. consultado 02 febrero 2010.

2. Los trabajadores oficiales: la vinculación de estos empleados se hace mediante contratos de trabajo, contratos que pueden rescindirse de acuerdo con el desempeño mostrado por el trabajador.

16 RESPONSABILIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

Los Servidores Públicos son responsables de la operatividad eficiente de los procesos, actividades y tareas a su cargo; por la supervisión continua a la eficacia de los controles y parámetros de calidad integrados. Así mismo, por desarrollar la autoevaluación permanente a los resultados de su labor, como parte del cumplimiento de las metas previstas por la dependencia o unidad administrativa a la cual pertenecen.

El Jefe de la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional es el representante de la Alta Dirección para efectos de garantizar el desarrollo de las acciones conducentes a la implantación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de Calidad de la Universidad del Valle –GICUV-, quien basado en la normatividad que regula cada uno de sus componentes, actuará bajo las políticas establecidas por el Consejo Superior, el Rector y el Comité de Coordinación de Control Interno de la Institución.

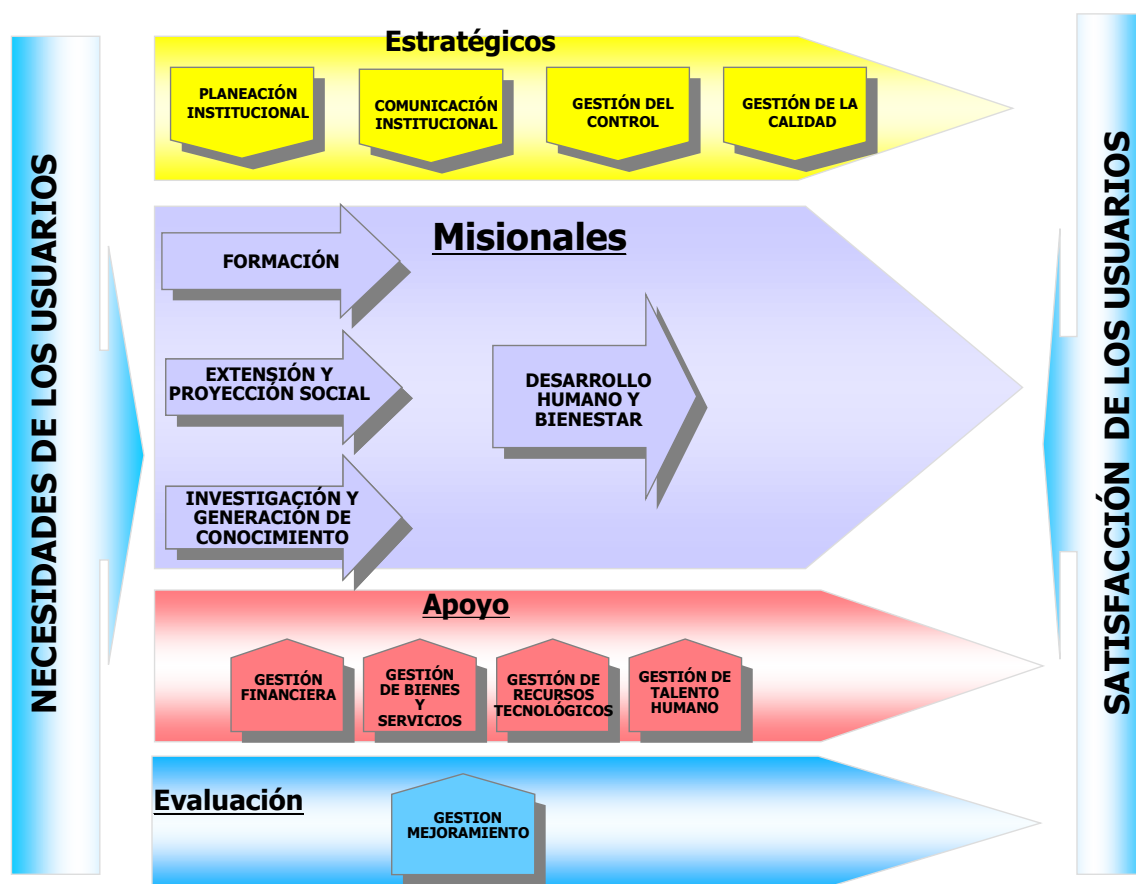
17 EXCLUSIONES DE LA NTCGP 1000

No se realizan exclusiones dado que los requisitos de la NTCGP1000 aplican en su totalidad en las actividades de los procesos del Sistema de Gestión Integrado.

18 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS E INTERACCIONES

La Universidad del Valle en su Mapa de procesos ha definido 13 procesos que conforman el Sistema de Gestión Integral estructurados en 4 Subsistemas:

La matriz de interrelación de procesos se presenta como anexo al presente documento.



Descripción de cada uno de los procesos de la Universidad:

18.1 SUBSISTEMA ESTRATÉGICO

Agrupar y correlacionar los procesos que orientan la Universidad hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas.

Proceso de Planeación Institucional:

A través de éste se definen las estrategias y objetivos de la Universidad, buscando mejorar su desempeño y dar respuesta a las necesidades de la Comunidad Universitaria y la sociedad en general. Incluye los procedimientos de Planeación Estratégica, Académica, Financiera, de Inversión, de Infraestructura Física y de la Estructura Organizacional.

Proceso de Comunicación Institucional:

A través de éste se definen las estrategias y políticas en materia de comunicación informativa y organizacional buscando incidir de manera activa en el fortalecimiento de procesos de identidad, gobernabilidad, convivencia, sentido de arraigo y pertenencia.

con la Universidad. Incluye los procedimientos de Comunicación Organizacional, manejo de las Relaciones Institucionales y los Medios de Comunicación de la institución.

Proceso de Gestión del Control:

A través de éste la Institución formula políticas de dirección de los controles, que afectan los procesos misionales y de apoyo para la toma de decisiones y la definición de estrategias. Incluye los procedimientos de Control Interno, Control Disciplinario y Formulación de Normas.

Proceso de Gestión de Calidad:

A través de éste la Institución formula las políticas y estrategias para la implantación y sostenimiento del Sistema de Gestión Integral de Calidad – GICUV con el objeto de generar una cultura organizacional basada en la satisfacción de sus actores.. Incluye el Compromiso y Estilo de la Dirección, Clima Organizacional y Políticas Institucionales para el Manejo de la Documentación y Registros del Sistema de Gestión de Calidad.

18.2 SUBSISTEMA MISIONAL

Reúne e interrelaciona los procesos que dan como resultado el cumplimiento del objeto social, misión o razón de ser de la Institución.

Proceso de Formación:

A través de éste la Universidad define estrategias de los procesos pedagógicos de enseñanza y aprendizaje en procura del desarrollo de una capacidad de pensamiento autónomo y creativo, fundamentado en los componentes artísticos, tecnológicos, científicos, técnicos, humanísticos y filosóficos. Se realiza mediante las modalidades presencial, semipresencial y a distancia. Incluye los procedimientos académico administrativos relacionados con los estudiantes, profesores, programas académicos y apoyo bibliográfico.

Proceso de Investigación y Generación del Conocimiento:

Proceso orientado a la producción y difusión de conocimientos, con fundamento en principios éticos y en la búsqueda de equilibrio con la naturaleza, que debe contribuir a los procesos de construcción y de desarrollo del pensamiento y la cultura contemporánea, buscando soluciones que coadyuven al mejoramiento de la calidad de vida de la población. Incluye los procedimientos de la Gestión de los Proyectos de Investigación, de las Formas Organizativas de la Investigación, la Propiedad Intelectual y de la Transferencia de los Resultados de Investigación.

Proceso de Extensión y Proyección Social:

A través de este proceso se busca la interacción con la sociedad en la búsqueda de alternativas de solución a sus problemas, promoviendo la generación de conocimiento en los ámbitos de la consultoría, asesoría y articulación con el Sector Productivo.

Incluye los procedimientos para la ejecución de Programas de Proyección Social, Internacionalización y el apoyo a los programas de extensión que ofrece la Universidad.

Proceso de Desarrollo Humano y Bienestar:

Proceso referido a que los miembros de la Comunidad Universitaria se caractericen por su compromiso y responsabilidad social y ciudadana, su capacidad para contribuir al desarrollo de su entorno familiar y colectivo y por su disposición a comprometerse con su propio desarrollo personal, ético y cultural. Incluye los procedimientos orientados al desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo.

18.3 SUBSISTEMA DE APOYO

Procesos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación; proveen servicios de utilidad para toda la Universidad en sus diferentes actividades.

Proceso de Gestión Financiera:

Proceso a través del cual la Institución garantiza la gestión eficiente de los recursos financieros de la Universidad del Valle. En éste se incluyen los procedimientos presupuestales, contables, de ingresos y egresos.

Proceso de Gestión del Talento Humano:

Proceso a través del cual se gestiona la relación laboral de sus funcionarios para garantizar su idoneidad y competencias en el cumplimiento de la Misión de la Institución. Incluye los procedimientos de ingreso, desarrollo humano, retiro, seguridad social, pensión y el manejo de relaciones laborales colectivas.

Proceso de Gestión de los Recursos Tecnológicos:

Proceso a través del cual la Institución administra los recursos tecnológicos de información y telecomunicaciones. Incluye los procedimientos de administración del Hardware, Software, Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones.

Proceso de Gestión de Bienes y Servicios:

Proceso a través del cual la Institución administra los bienes muebles e inmuebles y los servicios de apoyo de la Universidad. Incluye los procedimientos de Contratación, Proyectos de Infraestructura Física, Inventarios, Seguridad, Jardinería, Mantenimiento, Correo y Archivo.

18.4 SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN

Permite valorar en forma permanente la efectividad de Sistema de Gestión de la Universidad; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes y programas, los resultados de la gestión, detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la Institución.

Proceso de Gestión del Mejoramiento:

Consolida las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en los diferentes procesos y los resultados de la gestión, que se generan como consecuencia de los procedimientos de Auditoría, Autoevaluación y seguimiento a los procesos. Incluye las Auditorías Internas de Calidad, Servicio no Conforme y Acciones Correctivas y Preventivas.

19 RESULTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD – GICUV -

A continuación se presenta un resumen ejecutivo de los resultados que arroja el sistema de gestión integral de calidad, cada uno de estos resultados presenta un documento explícito.

19.1 Ethos Universitario

- Se elaboró y aprobó la Resolución N°1.071 que adoptó el Código de Ética
- Se realizaron siete Foros de Socialización y Discusión del Código de Ética.
- Se realizó transcripción de las grabaciones de los mismos con el objeto de servir de insumo en la elaboración del nuevo documento.
- El Código de Ética fue un documento rechazado por la Comunidad Universitaria por ser éste un documento normativo que no contribuye al quehacer universitario.
- El Rector de la Universidad conformó una Comisión conformada por docentes y representantes de los sindicatos y presidida por el Jefe de la OPDI con el objeto de revisar los comentarios y proponer una nueva versión en donde se expliciten los valores de ética que constituyen el comportamiento de los funcionarios docentes y administrativos de la Universidad y derogue la Resolución 1.071.
- La Comisión de Ética propone un nuevo documento denominado Ethos Universitario, el cual ha sido elaborado con representación de los estamentos y está siendo discutido por los diferentes estamentos.

19.2 Desarrollo del Talento Humano

19.2.1 Manuales de Procedimientos de RRHH

- Se documentaron los manuales de procedimientos en versión número 1, en el año 2008.
- Se reestructuró el proceso de Gestión de Relaciones Laborales por Gestión del Talento Humano, el cual contiene los subprocesos de: Gestión del Talento Humano Docente, Gestión del Desarrollo Humano Funcionarios Administrativos, Gestión de Relaciones Laborales y Gestión de Pensionados y Supervivientes.
- Se documentaron los documentos del SGC relacionados con Diagrama de Flujo, Normograma, Caracterización de los Subprocesos y Caracterización de Indicadores.
- Se documentaron el 100% de los manuales de procedimientos con la firma del Jefe de la División de Recursos Humanos y las personas que intervienen en su ejecución.

19.2.2 Plan de Capacitación para Empleados Administrativos

- El 7 de Noviembre de 2008 se expidió la Resolución de Rectoría N° 2.808 que aprobó el Plan de Capacitación para empleados administrativos para los años 2008 - 2011. Este Plan de Capacitación fue construido con base en los requerimientos dados por los funcionarios administrativos para lo cual se siguió la guía de la Función Pública.
- Cada año se verifica el cumplimiento al Plan de Capacitación y se propone el plan anual de capacitación. Este plan es aprobado por el Comité Paritario de Capacitación.

19.2.3 Plan de Formación para Empleados Docentes

- El día 5 de Diciembre de 2008 se expidió la Resolución de Rectoría N° 3.047 en donde se adopta el Plan de Capacitación Docente para los años 2008-2011.
- Cada año se verifica el cumplimiento al Plan de Capacitación y se propone el plan anual de capacitación. Este plan fue aprobado por la Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica y esta en plan de mejoramiento la construcción colectiva con el estamento docente.

19.2.4 Gestión por Competencias

- El equipo de trabajo conformado por personal de la División de Recursos Humanos, la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional, la Coordinación Administrativa de la Vicerrectoría Administrativa y un Profesor de la Facultad de Ciencias de la Administración elaboró el nuevo Manual de Funciones por Competencias asociado a cada cargo de la Universidad. En este Manual se establecieron las Competencias comunes y Comportamentales de cada cargo de la Universidad.

- El día 5 de Diciembre del año 2008 se expidió la Resolución de Rectoría N° 3.045 en donde se adopta el Manual Único de Funciones por Competencias.
- Este Manual de Funciones por Competencias no tuvo acogida por el Organismo Sindical quien manifestó la necesidad de derogación.
- En el año 2009 la Vicerrectoría Administrativa convocó al Instituto de Psicología de la Universidad para que le estructurará una propuesta de trabajo consensuado con el organismo sindical; desde el mes de septiembre de 2009 se esta elaborando un nuevo Manual de Funciones por Competencias con el apoyo de un docente del Instituto de Psicología y estudiantes en práctica de dicho Instituto. Este nuevo Manual de Funciones por Competencias será culminado hacia el primer semestre del año 2010.

19.2.5 Estatuto de Personal Administrativo y Carrera Administrativa

- SintraUnicol, Sintraempuv y diferentes funcionarios de la Universidad realizaron comentarios al nuevo Estatuto de Personal Administrativo y de Carrera Administrativa, el cual definirá los procedimientos para el ingreso, permanencia y retiro del personal administrativo de la Universidad.
- El nuevo Estatuto de Personal Administrativo y de Carrera Administrativa esta en proceso de estudio y posterior presentación al Consejo Superior para su análisis y aprobación hacia finales del primer semestre del año 2010.

19.2.6 Clima Organizacional

- 2008: De las 500 personas seleccionadas en la muestra para contestar la encuesta de Clima Organizacional se recibieron 134 diligenciadas; con estas la Facultad de Ciencias de la Administración realizó el procesamiento y se obtuvo, en una escala de 1 a 10 un puntaje de 7.3 que coloca al Clima Organizacional en un nivel Aceptable.
- 2009: La Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional elaboró un plan de mejoramiento con base en las debilidades encontradas en la evaluación de Clima Organizacional, este plan de mejoramiento fue entregado a la Dirección Universitaria quien delego la responsabilidad por su análisis y desarrollo en la Vicerrectoría de Bienestar Universitario.
- La Vicerrectoría de Bienestar Universitario esta estudiando el plan de mejoramiento con el objetivo de proponer ajustes y desarrollo de cada una de las actividades.

19.2.7 Estilo de Dirección

- La Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional tiene un archivo con todos los documentos que explicitan el compromiso de la dirección con el sistema de gestión de la calidad, igualmente se presenta un documento que contiene el estilo de dirección de la Universidad.
- En diciembre de 2009, a través de la encuesta de autoevaluación del Sistema de Gestión Integral de Calidad, se evaluó el Estilo de Dirección de la Universidad,

encontrándose que éste está definido como un Estilo de Dirección Autoritario Benévolo.

- Con base en éstos resultados la Dirección Universitaria está formulando un plan de mejoramiento tendiente a definirse como un Estilo de Dirección Consultivo.

19.2.8 Plan de Incentivos, Plan de Bienestar, Plan de Inducción y Plan De Reinducción

- Con la expedición de la Circular del 20 de Octubre del año 2008 el Ente Asesor del Gobierno Nacional para la implantación del MECI y la NTCGP1000 dio a conocer los productos que va a evaluar al 8 de Diciembre del año 2008 en cada Institución Pública.
- De los 38 resultados que la Universidad tenía identificados se relaciona el Plan de Incentivos, el Plan de Bienestar, el Plan de Inducción y el Plan de Reinducción que no se tenían en el listado inicial.
- Con relación a éstos la Universidad cuenta con cada uno de ellos; la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, la Vicerrectoría Académica y la Vicerrectoría Administrativa tienen los informes sobre el desarrollo de estos puntos en la Universidad durante el año 2008 y 2009.
- Estos documentos también pueden ser consultados en la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional.

19.2.9 Desarrollo del Talento Humano Docente

- La Vicerrectoría Académica presenta un documento el cual resume las condiciones de ingreso, permanencia y desarrollo del personal docente de la Universidad.

19.2.10 Plan de Mejoramiento Individual

- En el caso de los empleados docentes, semestralmente se lleva a cabo la evaluación de éstos por parte de los estudiantes que asisten a determinado curso. Con base en los resultados de la evaluación la dirección de la Unidad Académica establece las acciones a seguir para mejorar el desempeño del docente, en el caso, que éste haya sido mal evaluado. Las evidencias de estas acciones reposan en la dirección de la Unidad Académica.
- Para los empleados administrativos, opera la evaluación de desempeño anual, los funcionarios administrativos que tengan menos de 70 puntos en su evaluación se les realiza un plan de mejoramiento individual en acompañamiento de los comités respectivos (obrero patronal o comité de personal).

19.3 Plan Estratégico, Plan de Acción, Plan de Trabajo

- La Universidad cuenta con el Plan Estratégico de Desarrollo 2005 – 2015, el Plan de Acción 2008 – 2011 y el Plan de Inversiones 2009.
- Así mismo se cuenta con los Indicadores y metas estratégicas asociados a las líneas estratégicas del Plan.
- El Consejo Superior realiza anualmente seguimiento al cumplimiento de metas derivadas del Plan de Acción.

19.4 Gestión por Procesos

19.4.1 Mapa de Procesos

- El 5 de Noviembre del año 2008 el Rector a través de la Resolución N° 2.770 aprobó el Mapa de Procesos de la Universidad.
- En Diciembre de 2009 se aprueba la segunda versión del Mapa de Procesos en donde se realizan ajustes a los procesos institucionales.
- Se cuenta con 13 Procesos, 42 Subproceso, 405 Procedimientos los cuales están contenidos en 102 Manuales de Procedimientos.

19.4.2 Caracterización del Subproceso

- Cada subproceso presenta:
 - el diagrama de flujo,
 - la caracterización del subproceso,
 - normograma,
 - caracterización de indicadores y,
 - Para los procesos misionales (formación, investigación y generación de conocimiento, extensión y proyección social y bienestar y desarrollo humano) incluyen en sus documentos lo correspondiente a la identificación de los servicios no conformes y el plan de calidad.

19.4.3 Matriz de Interrelación de subprocesos

- La Universidad ha representado la forma como cada subproceso se interrelaciona en una matriz; esta matriz presenta la forma de interrelación con los requisitos del MECI y la NTCGP1000.

19.4.4 Procesos Obligatorios según la Norma NTCGP1000

- A través de la Resolución de Rectoría N° 521 del 23 de febrero de 2010 se aprobó la cuarta versión del Manual de Procedimientos de Control de Documentos y Registros y la tercera versión del Manual de Procedimientos para la Gestión del Mejoramiento; estos manuales incluyen:
 - Manual para el Control de los Documentos y Registros: Asegurar que los documentos del Sistema de Gestión Integral de Calidad de la Universidad

del Valle se preparan, revisan, aprueban, publican, distribuyen y administran de acuerdo a lo especificado en este Manual. Establecer y especificar de forma detallada una guía y estructura metodológica para llevar a cabo la identificación y descripción de procedimientos e instructivos de la Institución.

- Manual de Gestión del Mejoramiento: Establecer los diferentes procedimientos, criterios y disposiciones en la Universidad, para el desarrollo de la gestión en términos del mejoramiento continuo, enmarcado dentro de los requisitos del Sistema de Gestión Integral de Calidad de la Universidad del Valle. Incluye los procedimientos de Servicio no Conforme, Auditorías Internas, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoramiento, y Revisión por la Dirección

19.4.5 Planes de Calidad de los Procesos Misionales

- Como resultado de la documentación de los procedimientos se cuenta con los Planes de Calidad de los subprocesos misionales del Mapa de Procesos:
 - Formación
 - Investigación y Generación de Conocimiento
 - Extensión y Proyección Social
 - Desarrollo Humano y Bienestar

19.4.6 Procesos de Diseño y Desarrollo de los Procesos Misionales

- Igualmente que el punto anterior cada subproceso misional cuenta con un diagrama de flujo el cual explicita la forma como la institución realiza el diseño y desarrollo de nuevos servicios. Cuando le aplique el numeral 7.3 de la NTCGP1000 Diseño y Desarrollo.

19.4.7 Identificación y Trazabilidad a los Procesos Misionales

- En los diagramas de flujo de cada Subproceso misional se ilustra la identificación y trazabilidad que se realiza en los procedimientos.

19.5 Administración de Riesgos: Modelo MITIGAR

19.5.1 Mapa de Riesgos

- La institución cuenta con un Modelo Metodológico propio para el análisis de los riesgos denominado MITIGAR.
- Así mismo cuenta con el Mapa de Riesgos Institucional con su tratamiento de mitigación, atención y prevención.

- El Mapa de Riesgos tiene una matriz de interrelación con cada proceso con el objeto de identificar los riesgos asociados a cada proceso y a su vez subproceso de la institución.
- A través de la Resolución de Rectoría N° 3.040 se adoptó el Modelo Instrumental para el Tratamiento Integral y la Gestión Apropriada de los Riesgos en la Universidad del Valle - MITIGAR U.V.- como Política para la Gestión de Riesgos y parte integral del Sistema de Gestión Integral de Calidad de la Universidad del Valle.

19.5.2 Política de Administración de Riesgos

- Como resultado del Modelo Metodológico de Riesgos la Universidad cuenta con políticas y principios para la administración de los riesgos.

19.6 Caracterización de la información de la Universidad

- La Universidad cuenta con la Matriz de Información y de Sistemas de Información, las cuales permiten identificar el flujo de información en cada uno de los procesos y subprocesos de la Universidad del Valle, así como para establecer la necesidades y relaciones de información con el entorno y los sistemas de información que apoyan dichos flujos.

19.7 Política y Estrategias de Comunicación

- La Universidad viene trabajando en la construcción de un documento que defina las políticas y directrices en materia de información y comunicación a través del grupo de comunicadores y comunicadoras de la Universidad. Este documento fue presentado al Consejo Académico en enero de 2010 y va a ser presentado al Consejo Superior en su próxima sesión.
- Así mismo, se ha identificado una matriz de comunicación la cual establece y determina los parámetros de comunicación de la Universidad del Valle, tanto interna como externamente, para divulgar los actos administrativos o de gobierno, la gestión administrativa, las decisiones, las políticas y los planes establecidos, así como para proyectar la imagen de la entidad, permitiendo que las personas puedan asociarse al logro de los objetivos institucionales y sociales establecidos.

19.8 Encuesta de autoevaluación del MECI

- Durante el mes de diciembre del año 2009 se llevó a cabo la encuesta de autoevaluación del MECI y la NTCGP1000, en esta encuesta se evaluó el grado de conocimiento de las personas sobre cada uno de los elementos y requisitos de estos referentes normativas.
- Como resultado de tabular la encuesta de Autoevaluación de Control se obtuvo un puntaje total de 3.01, el cual se ubica dentro del rango (2.1-3.0) para el cual esta definido el criterio Deficiente.

- La Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional esta elaborando el Plan de Mejoramiento tendiente subsanar las debilidades encontradas en este proceso de autoevaluación.

19.9 Informe de Avance sobre el Proyecto de Tablas de Retención Documental

- El Proyecto de Tablas de Retención Documental reinició en el mes de Septiembre del año 2009 después de haber presentado algunos inconvenientes de tipo contractual en el primer semestre del presente año.
- Este Proyecto presenta un avance del 50% en la elaboración de las Tablas de Retención Documental de toda la Universidad. Esta pendiente la presentación de las tablas de retención a la Gobernación del Valle para su aprobación.

19.10 Caracterización de Usuarios

- La Universidad cuenta con la caracterización de servicios y usuarios por cada uno de los subprocesos misionales de la Universidad, en éstos se describe las características especiales de cada servicio, de los diferentes usuarios por subproceso, entre otros aspectos:

 RECTORÍA Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional Área de Calidad y Mejoramiento	Código: CU-04-01 Versión: 1.0	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Página: Página 1 de 1 Fecha de Implementación: Febrero 2010

PROCESO	SUBPROCESO
PRODUCTO(S) O SERVICIO(S) ENTREGADO(S)	USUARIOS

1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO
2. CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS
3. REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL USUARIO
4. CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL SERVICIO

Características del servicio	Especificación (Niveles de Calidad)

5. DOCUMENTO(S) QUE DEFINE(N) EL ACUERDO CON EL USUARIO
6. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

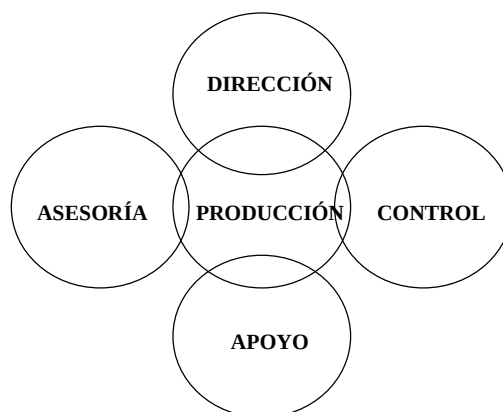
HERRAMIENTA	
FRECUENCIA	
RESPONSABLE	

19.11 Política de Calidad y Objetivos de Calidad

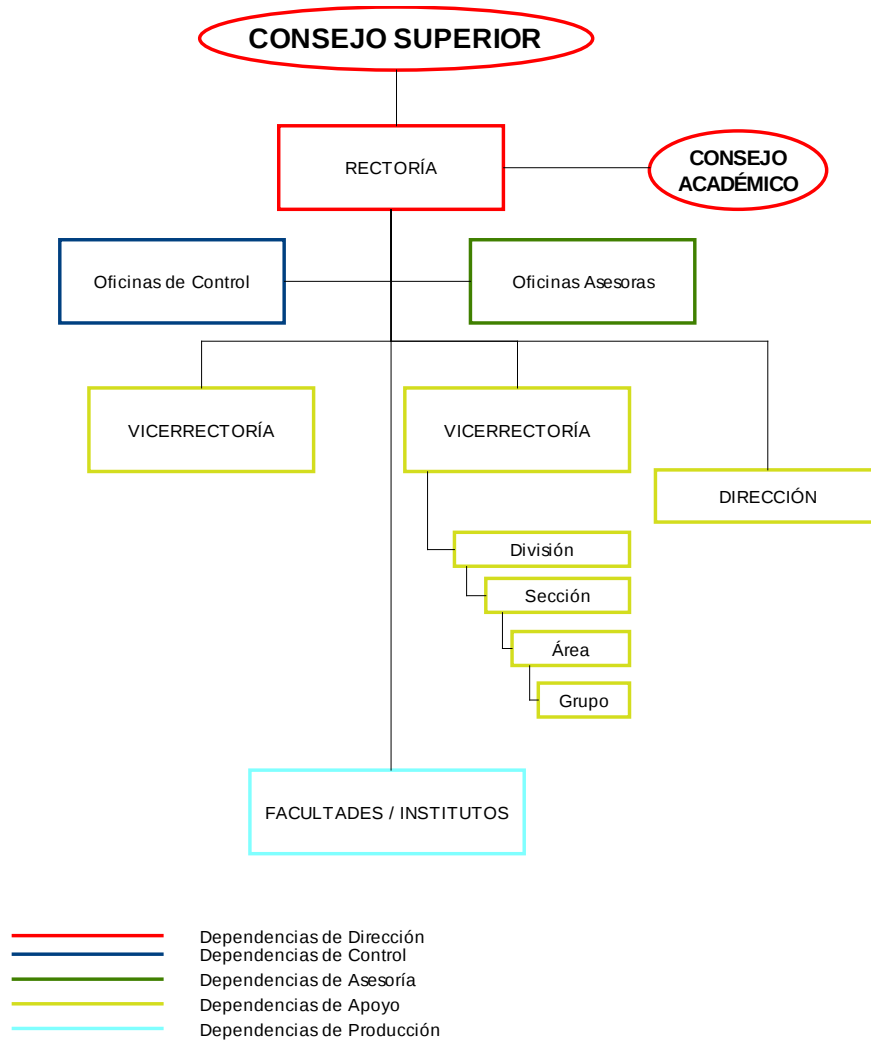
- La Universidad cuenta con una política de calidad, la cual es una manifestación del compromiso de la Institución con la calidad.
- Esta política de calidad puede ser consultada en la página <http://gicuv.univalle.edu.co>
- A través de la Resolución de Rectoría N° 3.042 del 5 de diciembre del año 2008 se adoptó formalmente la Política y los Objetivos de Calidad.
- Asociados a la Política de Calidad y a las líneas de acción del Plan Estratégico de Desarrollo están los objetivos de calidad, éstos pueden ser consultados en la página <http://gicuv.univalle.edu.co> los cuales fueron aprobado igualmente por la Resolución de Rectoría N° 3.042.
- El entendimiento sobre la política de calidad y los objetivos de calidad, fue revisado a través de la autoevaluación del sistema de calidad, en esta encuesta 284 personas respondieron a las preguntas. El procedimiento de tabulación arrojó un puntaje de 2.9, el cual se ubica dentro del rango (2.1-3.0) para el cual esta definido el criterio Deficiente.
- Para este caso, la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional esta elaborando el Plan de Mejoramiento con el objetivo de mejorar el grado de divulgación y socialización de la Política de Calidad.

19.12 Estructura Organizacional:

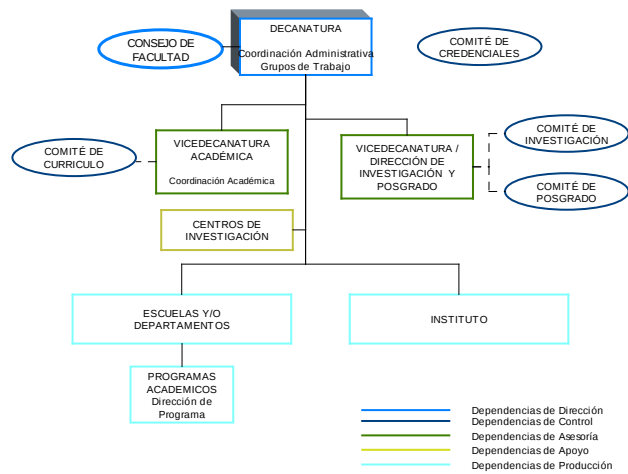
- En el año 2003 la Universidad llevó a cabo su proceso de Reestructuración Administrativa con base en el estudio del Proyecto Siglo XXI de la Escuela de Ingeniería Industrial y Estadística de esta Universidad. En este estudio se realizó una revisión de los procesos de la Universidad y se presentó una estructura basada en los procesos.



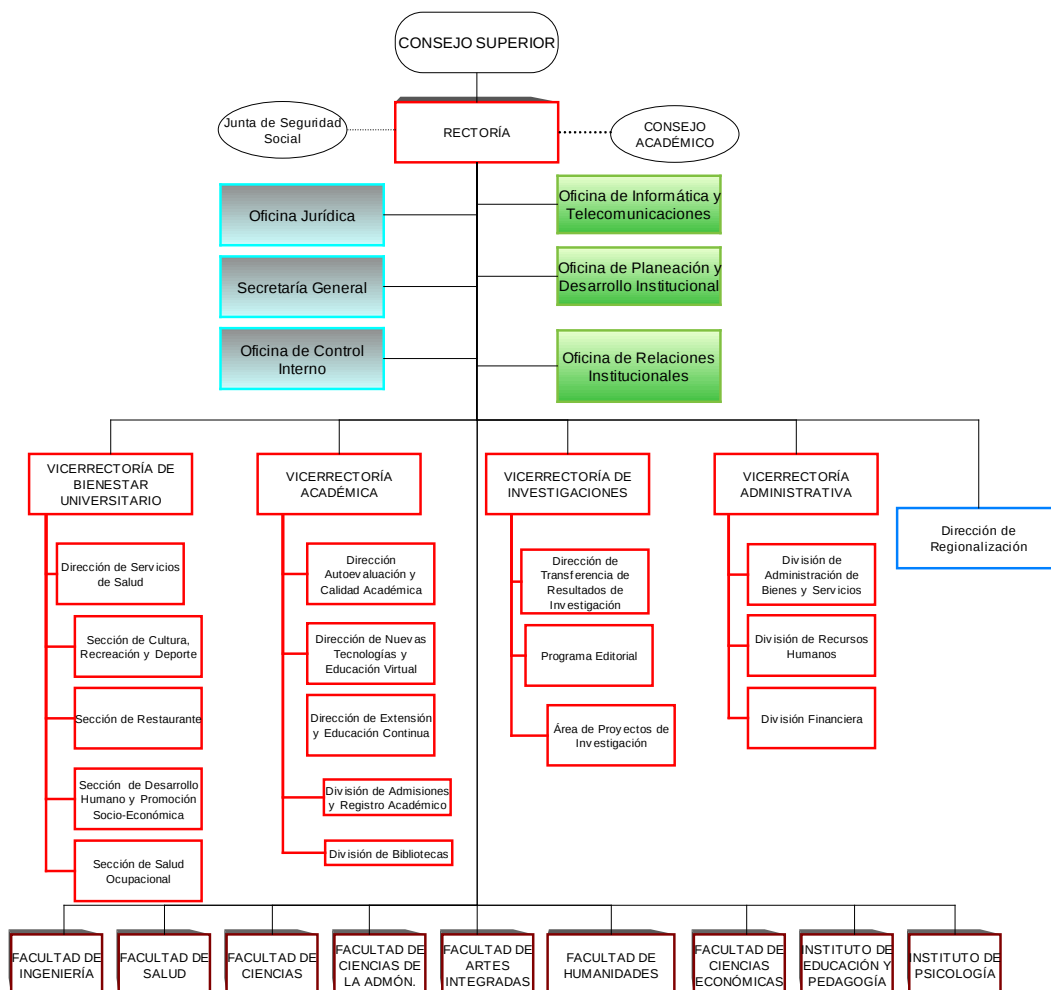
Estructura Organizacional Tipo:



Estructura de Facultad e Instituto Académico Tipo:



ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



19.13 Matriz de Roles, Responsabilidades y Cargos dentro del Sistema de Gestión de Calidad

- La Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional realizó la elaboración y entrega de una circular a Jefes de Dependencias sobre los roles y responsabilidades con el GICUV en dos ocasiones.
- Igual dicha circular contempla las responsabilidades de cada líder de proceso y subproceso (documento anexo).

19.14 Caracterización de los mejoramientos a los cambios en la infraestructura.

- El Área de Planeación Física de la Oficina de Planeación cuenta con una caracterización de los diferentes mejoramientos que se han realizado en materia de infraestructura y ambiente de trabajo.
- Esta información puede ser consultada en la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional.
- Así mismo, en la pasada reunión del Consejo Superior (11 de Febrero de 2010) se presentó el documento denominado “Plan de Modernización y Proyección de la Universidad del Valle 2010...La planta física del siglo XXI, conservando los hitos del siglo XX”, en donde se contemplan los mejoramientos a la planta física tendientes a mejorar la prestación del servicio misional.
- La Sección de Servicios Varios y Mantenimiento presentó para el plan de inversiones del año 2010, el plan de mantenimiento de las instalaciones físicas de la Universidad, el cual presenta los mejoramiento a la infraestructura de la Universidad.

19.15 Plan de Mejoramiento de las Condiciones de Ambiente de Trabajo en la Prestación de Servicios Misionales

- La Sección de Salud Ocupacional es la dependencia encargada de hacer seguimiento a las condiciones de higiene, salubridad y condiciones de trabajo del personal de la Universidad, esta dependencia cuenta con los diferentes informes para su revisión.

19.16 Mejoramiento a los Procedimientos de Contratación

- En el año 2008 se conformó un equipo multidisciplinario con el objeto de estudiar un problema diagnosticado en la universidad denominado “Lenta Contratación” el cual ocasionaba traumatismos en la ejecución de los procedimientos administrativos.
- En el mes de Diciembre del año 2008, en la última sesión del Consejo Superior se presentó las propuestas de cambio del Estatuto de Contratación y la Estructura que se requiere para operar, con el objeto de ser analizadas por este organismo y presentar los ajustes pertinentes en el año 2009.

- Durante el año 2009 se trabajó en los reglamentos del nuevo estatuto de contratación y los procedimientos para su operación. La Dirección Universitaria dio un plazo de transición para su implementación hasta Julio de 2010.

19.17 Instructivos de Trabajo para procedimientos críticos misionales

- Cada procedimiento crítico misional en la Universidad cuenta con una detallada descripción de cómo opera en la institución. Estos instructivos pueden ser: boletines, cartillas, volantes, noticambios, entre otros.

19.18 Política de Propiedad Intelectual

- La Institución cuenta con un Estatuto de Propiedad Intelectual el cual esta siendo socializado con los Profesores y Estudiantes de la Universidad con el fin de que no se tengan fallas en el cumplimiento del mismo.

19.19 Plan de Mejoramiento y Desarrollo de los Laboratorios

- La Dirección de Extensión y Educación Continua presentó la Caracterización de los Laboratorios de la Universidad con el objeto de que cada uno de ellos establezca su plan de mejoramiento con el objeto de que cumplan con los requisitos mínimos para su funcionamiento.
- Igualmente, se cuenta con el Manual de Gestión Metrológica el cual describe los pasos a seguir para establecer y mantener el Sistema de Gestión Metrológico, identificando cada equipo de medición, patrón y/o material de referencia para el cumplimiento de la norma 17.025. Este manual se encuentra en versión borrador.

19.20 Plan de Mejoramiento por Procesos

- A partir de enero de 2010 cada responsable de subproceso ha enviado su plan de mejoramiento con el fin de establecer las diferentes estrategias y acciones a mejorar durante la vigencia.
- Entre ellas se destacan:
 - o Propuestas de disminución de tramites para la contratación.
 - o Mejoramiento de la prácticas de manufactura en el Restaurante (Equipo de Mejoramiento de BPM)
 - o Mejoramiento de los trámites administrativos de la Investigación (Equipo de Mejoramiento en Gestión de Proyectos de Investigación)
 - o Mejoramiento del procedimiento de vinculación de docentes ocasionales y hora cátedra (Equipo de Mejoramiento para la Vinculación Docente).

19.21 Encuesta de Satisfacción de Usuarios

- En los diferentes cursos que presta la Universidad, tanto en pregrado como en posgrado, se realiza la evaluación del curso y del docente y con base en los resultados que arroja la evaluación se toman las medidas correctivas y

preventivas, tanto para el curso como para el docente; los informes de las acciones tomadas reposan en cada dirección de programa y a través de la Vicerrectoría Académica se consolida la información para la toma de decisiones institucionales.

- Como Plan de Mejoramiento la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional y la Vicerrectoría Académica están proponiendo la actualización de las encuestas de evaluación con base en los requisitos de la norma NTCGP1000.
- Encuesta de Percepción de la Imagen de la Universidad: Equipo de la Oficina de Comunicaciones adscrita a la Secretaría General conformado por Docentes de la Escuela de Ingeniería Industrial y Estadística y un Docente del Instituto de Psicología. El estudio de Percepción de Imagen se llevará a cabo en el año 2010.
- Encuesta de percepción a estudiantes de Pregrado y Posgrado de acuerdo con la medición realizada en el año en el proceso de autoevaluación Institucional. Esta encuesta fue adelantada por el CIDSE de la Facultad de Ciencias Sociales y Económicas.

19.22 Auditorias Internas de Calidad

- La Universidad ha llevado a cabo tres ciclos de auditorías internas de calidad en donde ha evaluado todos los procesos y subprocesos institucionales en alrededor de 33 dependencias. Se han encontrado 148 hallazgos en las auditorías, de los cuales se han planteado 56 acciones (15 abiertas y 26 cerradas); del tercer ciclo de auditorías aún se están recopilando las acciones correctivas y preventivas para su seguimiento.

19.23 Implantación del Programa de Quejas, Reclamos y Sugerencias

- A través de la Resolución N° 3.023 del 5 de diciembre de 2007 la Rectoría emitió el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante la Universidad del Valle.
- Con la contratación de la persona, adscrita a la Secretaría General, que va a realizar el seguimiento a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a nivel central de la institución se dio inicio a la implantación de este programa en la Universidad.
- Con folletos de socialización, la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional dio a conocer este programa a la comunidad universitaria en general.
- Este procedimiento esta en etapa de implementación dada la cultura de la Universidad y la poca flexibilidad hacia la atención al usuario.

19.24 Normograma

- La Institución cuenta con un compendio de todas las normas externas e internas que le aplican para su correcto funcionamiento.
- Este Normograma se encuentra en la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional para su consulta.

- Igualmente cada subproceso contempla en su caracterización el normograma con todas las leyes, decretos, acuerdos y resoluciones que le rigen su accionar.

19.25 Informe de Evaluación Independiente

- La Oficina de Control Interno ha realizado auditorías de control a la coordinación que hace la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional sobre la implementación del sistema de calidad, en estas auditorías se ha evidenciado el cumplimiento en cada uno de los requisitos del sistema de calidad.
- Igualmente, a través del DAFP se ha contestado la encuesta de evaluación que anualmente se realiza, en ésta se ha obtenido un resultado de 93% en implementación del sistema (año 2008 y 2009)
- La Contraloría Departamental realizó auditoría independiente a la Universidad en donde evaluó los resultados de la implementación del sistema de calidad. En esta auditoría se encontraron hallazgos frente al sistema consistentes en la forma de ejecución de las auditorías internas de calidad, las cuales debían ser coordinadas entre la Oficina de Control Interno y la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional. Para esta auditoría, la Universidad propuso un plan de mejoramiento a 3 años, en espera de la consolidación y madurez del sistema de calidad.

20 ANEXOS

Anexo1. Caracterizaciones de los procesos del SGC

Anexo 2. Matriz de correlación requisitos NTCGP 1000 Vs. Procesos

Anexo 3. Matriz de correlación requisitos MECI Vs. Procesos