

## Recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad para la Prestación de Servicios de Apoyo a la Academia –SGC–

La Universidad recibió la primera certificación al SGC en el 2010. El reconocimiento fue otorgado por *Bureau Veritas Certification* con una vigencia de tres años comprendidos entre el 5 de enero de 2010 y el 4 de enero de 2013.

Por lo anterior, queremos compartir e informar a la comunidad universitaria que durante los días 3, 4 y 5 de diciembre de 2012, el Sistema de Gestión de Calidad para la Prestación de Servicios de Apoyo a la Academia –SGC– se someterá nuevamente a evaluación por parte del organismo certificador *Bureau Veritas Certification*, con el ánimo

de obtener la Recertificación del SGC bajo la norma ISO 9001 versión 2008; por lo que invitamos a todos los integrantes del SGC a participar del ejercicio de auditoría durante los días señalados.

Los procesos que conforman el SGC son:

1. Planeación
2. PIAMI
3. Becas y Financiación
4. Administración de Registro Académico

5. Administración de Biblioteca
6. Gestión de la Información
7. Gestión de Desarrollo Humano
8. Gestión de Compras y Contratación
9. Administración Financiera
10. Mejora Continua

A continuación, queremos compartir las experiencias de directores y algunos jefes de las unidades que hacen parte del SGC.

### Beatriz Duque Aristizábal Directora de Planeación

La doctora Beatriz es la responsable de los procesos de Planeación, Mejora Continua y Gestión de la Información; además, es una de las representantes de la alta dirección (Comisión de Asuntos Generales - CAG) ante el SGC y nos ha compartido lo siguiente:

La Dirección General Administrativa junto con la Dirección de Planeación lideran el Sistema de Gestión de la Calidad. El principal logro en el SGC es el enfoque de trabajo por procesos, hemos dejado de lado lo funcional para trabajar en forma integrada y sistémica. Se está dando especial atención a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los beneficiarios, basados en los compromisos relacionados con los productos y servicios que entrega el SGC.

Dentro de los beneficios que ha traído el SGC para la Universidad tenemos: el establecimiento y la organización de los procesos, la documentación y actualización de los mismos, la apropiación de los mecanismos de seguimiento, la aplicación de mediciones y la toma de acciones para mejorar, haciendo evidente la cultura de la calidad desde el mismo PEI, con el trabajo bien hecho en nuestra cotidianidad.

Los logros se hacen realidad gracias a la participación activa de los responsables de cada proceso y del líder documental, quienes son el motor del SGC al interior de los procesos, a través del monitoreo, seguimiento y aplicación de mejoras.

El reto es mantener siempre la iniciativa y tener nuevos propósitos dentro del SGC. En la actualidad, se están desarrollando dos proyectos conjuntos con la Escuela Internacional de Ciencias Económicas, el primero, es la estructuración de un modelo de atención y de servicio en la Universidad y el segundo, un modelo de medición de la satisfacción; el fin último de estos proyectos es fortalecer la cultura de la calidad en la Institución.



Carlos Aponte Gómez, Director General Administrativo y Representante de la Dirección ante el SGC.



Nohora Pahón Molina, Jefe de Procesos y Mejoramiento, quién tiene a su cargo la coordinación del SGC.

### Luis Fernando López Director de Biblioteca

El doctor López es el responsable del proceso de Administración de Biblioteca, él nos ha compartido lo siguiente:

Este proceso ha tenido buenos resultados al interior del Sistema de Gestión de la Calidad, porque amplió el horario en época de parciales, se unificaron las áreas de Análisis de Información y Adquisiciones como Gestión de Colecciones, se abrió en punto de cafetería y se creó el Club de Lectura.

Como acciones de mejora se desarrollará el proyecto de cambio del sistema de seguridad de la Biblioteca, esto se logrará re-etiquetando los libros y así el personal podrá ingresar con equipaje de tal forma que los casilleros serían una opción y no una obligación en este nuevo modelo de seguridad.

Actualmente, la Biblioteca se encuentra preparando la aplicación de la encuesta de satisfacción a los usuarios, la cual permitirá identificar nuevas oportunidades de mejora puesto que la Biblioteca tiene claro que debe destacarse por un servicio de calidad. “Para esto, debes descubrir en los demás la persona a quien quieres servir, no por normativa sino como propósito personal”.



### Guillermo Vargas Director Financiero

El doctor Vargas es responsable de dos procesos del SGC, el primero es el de Administración Financiera y el segundo, de Becas y Financiación. En la entrevista realizada Guillermo Vargas nos compartió las siguientes experiencias:



La Administración Financiera se ha comprometido con el Sistema de Gestión de la Calidad desde sus inicios, hay un líder documental que es el vocero y dinamizador al interior de la Dirección Financiera, con él y los responsables de proceso se desarrolla todo lo pertinente al SGC.

Dentro de los logros podemos destacar que este año se generó una dinámica de seguimiento semestral que permite detectar los motivos por los cuales los estudiantes no se matriculan de un período académico a otro.

Tesorería acondicionó el servicio de caja en el Edificio O, acoplada al sistema de digiturno del mismo Edificio, logrando una mejor atención y agilidad en el proceso de pagos y recaudo. A la fecha, el 100% del pago a proveedores se realiza por medio de transferencia electrónica, aprovechando los recursos tecnológicos con los que se cuenta.

“Cada vez hay una mayor madurez, cada vez se ponen nuevos retos, nuevas metas que permiten consolidar la gestión de la calidad, se está generando una cultura de gestión de calidad que hace parte del día a día en cada miembro de la Institución.”

### Ángela María De Valdenebro Directora de Desarrollo Humano

La doctora Ángela María lidera el proceso de Gestión para el Desarrollo Humano y desde su dirección nos contó lo siguiente:

En el proceso de Desarrollo Humano “el logro más importante es la creación de un sistema de gestión de calidad al interior de la unidad que nos permite medir, hacer seguimiento y buscar opciones para mejorar”.

La creación de la cultura de la calidad en la Dirección ha sido un proceso interesante, cada uno de los jefes es responsable de un subproceso, ellos se encargan, junto con el líder documental, de hacer seguimiento a los indicadores de los procesos y establecer acciones de mejora continua. Algunos de los indicadores definidos para los procesos son: oportunidad en la firma de contratos, oportunidad en la firma de otrosí, medición de la satisfacción de los beneficiarios de los productos y servicios, tiempos en procesos de selección, oportunidad en la respuesta a los estudio de cargas, entre otros. En el Comité de Desarrollo Humano se revisa el avance de cada uno de ellos.

Uno de los proyectos de mejora que se ha venido adelantando es el de reducir la brecha entre el perfil del cargo y el perfil de la persona que lo ocupa; esto se logra, primero, identificando las diferencias entre los dos perfiles, luego, estableciendo e implementando mecanismos que permitan disminuir la brecha como el plan de capacitación del modelo de gestión del desempeño.

La satisfacción de los empleados es muy importante para la Institución, por lo que contamos con varios mecanismos para su medición como son: el buzón de sugerencias, *focus group* y la encuesta de clima organizacional.



### Jairo Rodríguez Gil Director de Admisiones

El doctor Rodríguez lidera el proceso PIAMI, que es un los procesos más transversales a la Institución, encargado de atraer nuevos estudiantes para los programas de pregrado en la Universidad. En la entrevista, Jairo Rodríguez nos compartió lo siguiente:

Con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se ha realizado una mejor publicidad, se ha optimizado la forma en que se hacen las visitas a los colegios y se ha buscado concentrar el proceso de admisión en poco tiempo. A través de estas mejoras se obtuvo un incremento en: las inscripciones de un 22%, admisiones en 31% y matrículas en 57%.

Estos logros se dan gracias al compromiso, rigurosidad, disciplina, exigencia y calidad de las personas que integran el equipo que hace posible un “trabajo bien hecho”.

Como mecanismo de seguimiento se lleva a cabo la reunión semanal con los Coordinadores de Promoción y Admisión y luego con las Comisiones de Facultad para valorar el avance y logros del periodo. Para medir la satisfacción, semestralmente se elabora una encuesta con estudiantes de primer semestre en la que se miden los servicios entregados durante el proceso, en la última medición se obtuvo una calificación que oscilaba entre 4,2 y 4,7.

Con el propósito de seguir mejorando se tiene planeado para el año siguiente: cerrar inscripciones oportunamente, concentrar el proceso de admisión en no más de dos semanas y diseñar una estrategia para el pago oportuno de la matrícula.



### Sonia Noreña González Directora de Registro Académico

La doctora Sonia es la responsable del proceso de Administración de Registro Académico, quien con su equipo de trabajo han venido participando en el fortalecimiento de la cultura de la calidad y el servicio.

“El principal compromiso es la satisfacción del beneficiario con respecto a los productos que recibe de esta unidad”. Afirma que la retroalimentación que recibe de los beneficiarios le permite evaluar y mejorar para cumplir con sus expectativas y necesidades.

Registro Académico demuestra su compromiso con el SGC en el cumplimiento de sus metas. En el último semestre implementó, con el apoyo de la Dirección de Sistemas y Tecnologías, una nueva herramienta para la elaboración de horarios, se actualizaron algunos de los formatos utilizados en los procesos de la oficina, se finalizó la actualización de datos de estudiantes y está en curso la de los docentes.

El SGC ha sido el motor de esta dirección, permite la estandarización de procedimientos, la evaluación de los procesos a través de indicadores, identificación de oportunidades de mejora, optimización de tiempos para dar respuesta a solicitudes y mejoramiento de los servicios que se prestan a la comunidad universitaria.



### Helbert Tarazona Jaimes Director Administrativo

El doctor Tarazona es el responsable del proceso de Compras y Contratación y también participa como proveedor de infraestructura física para el SGC.

En este momento, se tienen resultados tangibles de la Dirección Administrativa como proveedora de infraestructura física (planta física), evidenciados en la disponibilidad de espacios para estudio, alimentación y trabajo óptimo, derivados de la gestión adelantada después de la inundación. Entre las mejoras en la infraestructura de planta física se destacan: los laboratorios, el centro médico, el oratorio, las salas de juntas y los auditorios.

Asimismo, en el transcurso del año se han realizado ejercicios de auditoría a la atención dada a las

fichas de mantenimiento, esta ha sido una labor conjunta de la Dirección Administrativa y la Dirección de Planeación, lo que ha permitido evidenciar la gestión de esta Dirección frente a las necesidades de la comunidad universitaria.

Se tiene previsto para el próximo año proponer la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad solicitando incluir el proceso de construcción, con el objetivo de beneficiarse de las mejoras que tiene el SGC.

“En la Universidad siempre se ha querido que haya calidad, para esto el director debe motivar la calidad en todas las actividades desarrolladas estén o no en el SGC”.



### Andreas Philipp Director de Sistemas y Tecnologías de la Información

El doctor Philipp menciona que la Dirección de Sistemas y Tecnologías de la Información es un proveedor de servicios para el Sistema de Gestión de la Calidad –SGC–, con quienes se tiene una serie de compromisos entre los que se destaca la recuperación y normalización de los sistemas y la plataforma tecnológica luego de la inundación para garantizar las operaciones de la Universidad, actividades que se desarrollaron hasta mediados de este año.

“Para nosotros la calidad es un tema de proyección, proveemos servicios tecnológicos a todas las unidades y vemos estratégico mejorar el esquema de prestación de tales servicios”.

Para cumplir con este objetivo, desde hace cuatro semanas aproximadamente, se creó la Jefatura de *Servicios y Calidad de TI*, la cual tiene como misión estructurar y garantizar servicios de infraestructura tecnológica. Esto se logrará mediante la elaboración de un portafolio de servicios y se medirá cada uno con indicadores y metas concretas.

Para finales del próximo año esta área va entrar en una preauditoría en busca de la certificación con la norma ISO 20001 “Tecnología de la Información - Administración de Servicios”.



### Cecilia Ballesteros Marroquín Jefe de Compras

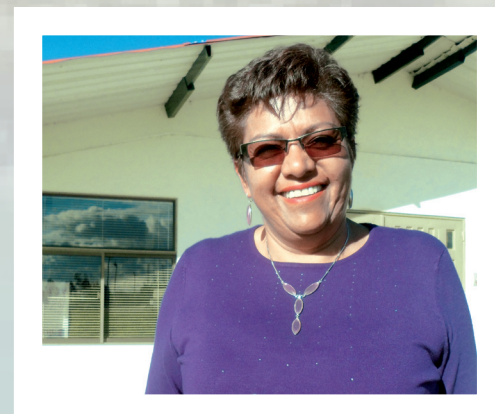
La doctora Cecilia es la líder del proceso de Compras y Contratación y a partir de su experiencia en el último año nos compartió lo siguiente:

Desde su llegada como líder del proceso, realizó un diagnóstico al grupo de indicadores identificando algunas oportunidades alrededor de los mismos y se crearon nuevas acciones de mejora.

El proceso ha tenido grandes satisfacciones y logros entre los que se destacan: la gestión de un nuevo método de evaluación de proveedores, implementación de estrategias de reducción de gastos -como la negociación con nuevos proveedores y la revisión de la oferta del catálogo de papelería-, la centralización de los almacenes satélites de aseo y cafetería en alianza con la Coordinación de Aseo de la Direc-

ción Administrativa, la implementación del software BKCR para la gestión de inventarios, la adecuación física del almacén y la digitalización de la documentación del proceso.

Cada día, se busca el mejoramiento continuo de los procesos con el apoyo de los miembros del equipo de trabajo, quienes a través del compromiso, la dedicación, decisión de cambio y capacitación hacen posible que en la actualidad se trabaje en un modelo de compras directas en el extranjero (sin intermediación aduanera) y en el proyecto de “Sabana Compra Chía”, que consiste en realizar estudios de los proveedores de la zona de influencia para crear nuevas alianzas estratégicas.



### Luis Fernando Silva Mateus Jefe de Becas y Ayudas Económicas

El ingeniero Silva, junto con la Jefe de Financiación Universitaria y bajo la orientación del Director Financiero lideran el proceso de Becas y Financiación.

“El Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta clara de mejoramiento continuo y de productividad, además que nos permite solidificar la estrategia que tiene el programa de becas y el posicionamiento de la excelencia académica”.



Gracias al SGC se re-evaluó la ingeniería del programa de becas y se creó la modalidad de beca excelencia. Esta nació con el objetivo de premiar a los estudiantes con un alto nivel académico. Asimismo, se actualizó el Manual de Becas y Ayudas Económicas, documento rector en la gestión de Becas en la Universidad.

Como metas para el siguiente año está la de realizar la primera encuesta general del programa de becas y la virtualización de los procesos de actualización de datos y renovación de becas.

### Olga Marcela González Jefe de Financiación Universitaria

La administradora de empresas Olga Marcela y su equipo de trabajo destacan como logros del proceso de Becas y Financiación:

- ✓ Crecimiento de las matrículas financiadas por las entidades bancarias
- ✓ Mejor seguimiento a los estudiantes con crédito ICETEX y
- ✓ Optimización del módulo de cartera

“Siempre hay algo por mejorar, el personal se está capacitando para optimizar los procesos. Uno de los proyectos para el siguiente año es lograr eliminar el uso de documentos físicos para el proceso de renovación de crédito”.



### Andrea Toledo Jefe de Gestión Documental (a la derecha) Patricia Ruíz Coordinadora de Digitalización y Archivo (a la izquierda)

Andrea y Patricia trabajan conjuntamente con la Directora de Planeación en el proceso de Gestión de la Información.

El Sistema de Gestión de la Calidad ha abierto las puertas para la creación de una nueva área en la Universidad, la Jefatura de Gestión Documental, responsable de diseñar y promover directrices que aseguren una adecuada administración documental, dando cumplimiento a la normativa vigente en materia archivística y de gestión de la información y a las políticas institucionales en lo referente a la administración de documentos electrónicos y físicos que evidencien el quehacer institucional.

Entre los logros del proceso de Gestión de la Información encontramos:

- ✓ En el inicio del proyecto de gestión documental, como resultado de la primera fase se obtuvo el diagnóstico institucional que permitió identificar las oportunidades de mejora que debe atender la Universidad en este tema.
- ✓ La implementación y puesta en producción del proyecto de marca de agua digital, que permite incorporar elementos

de seguridad a algunos documentos de carácter oficial mediante un código. Las unidades que usan actualmente esta tecnología son las direcciones de Desarrollo Humano y de Registro Académico.

- ✓ La digitalización de historias laborales y de expediente académico de estudiantes, dando a los usuarios la opción del consulta y accesibilidad a la información.
- ✓ Se destaca la gestión de los indicadores del proceso, que ha sido de gran ayuda para trabajar en las mejoras del proceso.
- ✓ Se adelanta el proyecto de historias académicas de estudiantes graduados entre 1974 y 2003, logrando un avance del 60%.
- ✓ La actualización de los acuerdos de nivel de servicio con las unidades que digitalizan documentos vitales.

Como nuevos proyectos, el área trabaja en la identificación y consecución de una nueva herramienta tecnológica que permita optimizar los procesos en gestión documental en la Universidad, así como en una nueva estructura organizacional que brinde la integración de servicios relaciona-



dos con la recepción de la correspondencia, la gestión de archivo y la digitalización de los documentos.

Tanto Andrea como Patricia consideran que la sinergia entre las unidades de Gestión Documental y de Procesos y Mejoramiento es vital para asegurar la integración, estandarización y control de los documentos y los registros de los procesos.

Para conocer más acerca del Sistema de Gestión de la Calidad para la Prestación de Servicios de Apoyo a la Academia los invitamos a visitar los siguientes sitios:

- ✓ Página web institucional: <<http://www.unisabana.edu.co/unidades/planeacion/sistema-de-gestion-de-la-calidad>>
- ✓ Portal de intranet: <<http://portalservicios.unisabana.edu.co/SGC>> (usuario y contraseña de acceso a la red institucional)

#### Contactos:

Beatriz Duque Aristizábal, Directora de Planeación  
beatriz.duque@unisabana.edu.co

Nohora Pachón Molina, Jefe de Procesos y Mejoramiento  
nohora.pachon@unisabana.edu.co