

# Sistema de gestión integral de calidad en la Universidad del Valle

**Autores**

OPDI – Área de Calidad y Mejoramiento<sup>1</sup>

## Resumen

Avances significativos en la implantación del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad del Valle en sus componentes de la Norma NTCGP1000:2004, el Modelo Estándar de Control interno, MECI y el Proceso de Autoevaluación y Acreditación Institucional.

**Fecha de publicación** xxx

## Contenido

1 Antecedentes.....	1
2 Sistema de gestión integral de calidad en la Universidad del Valle.....	2
3 Gestión por Procesos.....	3
4 Modelo Estándar de Control Interno – MECI - .....	5
Referencias Bibliográficas .....	8

## 1 Antecedentes

La crisis que llevó a la Universidad del Valle a la suspensión de los pagos de salarios tanto a personal administrativo como personal docente y a su vez a los acreedores de la Universidad durante el año 1998, como a la cancelación del semestre académico; trajo consigo varias oportunidades de mejoramiento, una organización y concientización interna hacia el mejoramiento continuo en todos los ámbitos. Durante los años 2001 al 2002 la Universidad emprendió su difícil tarea de revisar sus procesos y formas de realizar las cosas, es por esto que primero desde una perspectiva externa, con el Instituto SER, se revisó el futuro de la Universidad, sin embargo, este no estuvo acorde con el devenir de la Institución y fue por este motivo que se pensó realizar un estudio de forma interna que a través de un profundo conocimiento de la situación de la Universidad se establecieran propuestas de mejoramiento, es así como se llevó a cabo el Proyecto Universidad del Valle Siglo XXI liderado por la Escuela de Ingeniería Industrial y Estadística que desde un punto de vista de procesos se establecieron propuestas de mejoramiento que optimizarán la gestión y lograrán resultados en mejoramiento de los objetivos Institucionales; por último, y como resultado del Proyecto Univalle Siglo XXI, en el año 2003 se llevó al Consejo Superior la Reestructuración Administrativa de la Universidad del Valle definiendo así la Planta de

---

<sup>1</sup> Alvaro Zapata Domínguez, Jefe  
Claudia Milena Muñoz Patiño, Coordinadora Área  
Constanza Gutiérrez, Profesional

Cargos de Empleados Públicos no Docentes y Trabajadores Oficiales y una serie de estrategias de mejoramiento en donde se incluyen:

- Gestión por Proyectos
- Gestión de la Calidad
- Desarrollo de Soluciones Informáticas Académicas y Administrativas

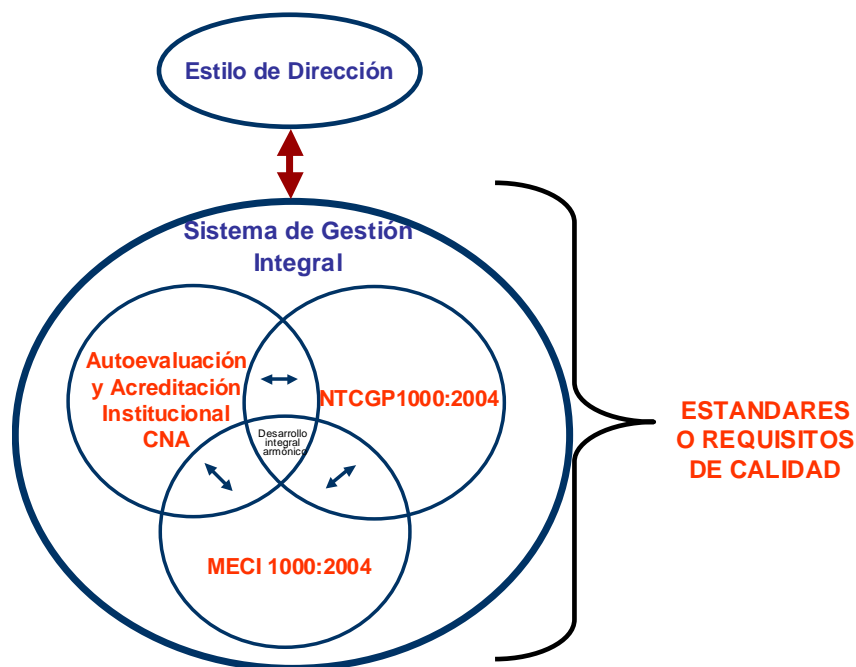


## 2 Sistema de gestión integral de calidad en la Universidad del Valle

El modelo metodológico que está planteando la Universidad como Sistema de Gestión Integral de Calidad, es la interrelación entre la Autoevaluación y Acreditación Institucional, la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP1000:2004 y el Modelo Estándar de Control Interno, MECI, (Decreto 1599 de la Presidencia de la República) con el objetivo de lograr un desarrollo armónico de la Institución.

Aunque el Proceso de Autoevaluación y Acreditación Institucional fue liderado por la Vicerrectoría Académica y la implementación de la Norma Técnica NTCGP1000:2004 y el Modelo Estándar de Control interno por la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional, todos estos son modelos interrelacionados y articulados que buscan la mejora continua y el logro de los objetivos institucionales de una manera efectiva. Parte importante del proceso de implantación radica en el estudio y análisis de las metodologías planteadas, adaptándolas a la realidad de la Universidad como Institución de Educación Superior del Estado y cuyos procesos misionales son la Docencia, la Investigación y la Proyección Social; es por esto que es esencial la participación de todos los estamentos de la Universidad y el decidido apoyo de la Dirección Universitaria.

**Figura 1.** Modelo Metodológico del Sistema de Gestión Integral de la Universidad del Valle



### 3 Gestión por Procesos

La Gestión por procesos es un componente común y básico como requisito para la Norma Técnica NTCGP1000:2004 y el Modelo Estándar de Control Interno, y con el cual se logrará que la Universidad se distinga por la calidad, pertinencia y oportunidad de todos sus procesos, con un modelo de gestión que garantice la unidad y congruencia entre lo Misional o del Que Hacer (fundamento de la Institución) y los procesos de Apoyo y Estratégicos o de Dirección.

En este componente el Área de Calidad y Mejoramiento de la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional ha venido realizando el apoyo en el levantamiento de los Procesos de toda la Universidad y facilitando equipos de mejoramiento de procesos críticos o en procesos de cambio debido a implantación de Sistemas de Información o cambios en la normatividad interna o externa.

El Mapa de Procesos que a continuación se detalla, es una propuesta que se viene desarrollando con la Dirección Universitaria y es la base para el levantamiento, estandarización y documentación de toda los procedimientos según la nueva estructura.

**Figura 2.** Mapa de Macroprocesos propuesto



A continuación se detalla el Mapa con los procesos propuesto que componen cada Macroproceso.

**Figura 3.** Mapa de Procesos Propuesto



Los Procesos están compuestos por Subprocesos y los Subprocesos por Procedimientos, de los cuales se tienen identificados:

No. De PROCESOS	No. De SUBPROCESOS	No. De PROCEDIMIENTOS
25	60	373

En esta nueva estructura se tiene levantados el 50% de los procedimientos que lo componen.

Para mayor información sobre este asunto consultar la página <http://procesos.univalle.edu.co>.

#### **4 Modelo Estándar de Control Interno – MECI -**

Con el Decreto Presidencial 1599 de 2005 de la Presidencia de la República, la Universidad esta obligada a la implementación del Modelo Estándar de Control Interno, para lo cual se designó a la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional como el líder del proceso de implantación y se estableció el compromiso de todos lo Servidores Públicos de la Universidad y en especial de la Dirección Universitaria, la cual mediante Resolución No 076 de 2005 Adoptó el Modelo para la Universidad y Mediante el Acta de Compromiso de Octubre 31 de 2005 estableció su compromiso con el diseño, implementación, seguimiento y evaluación.

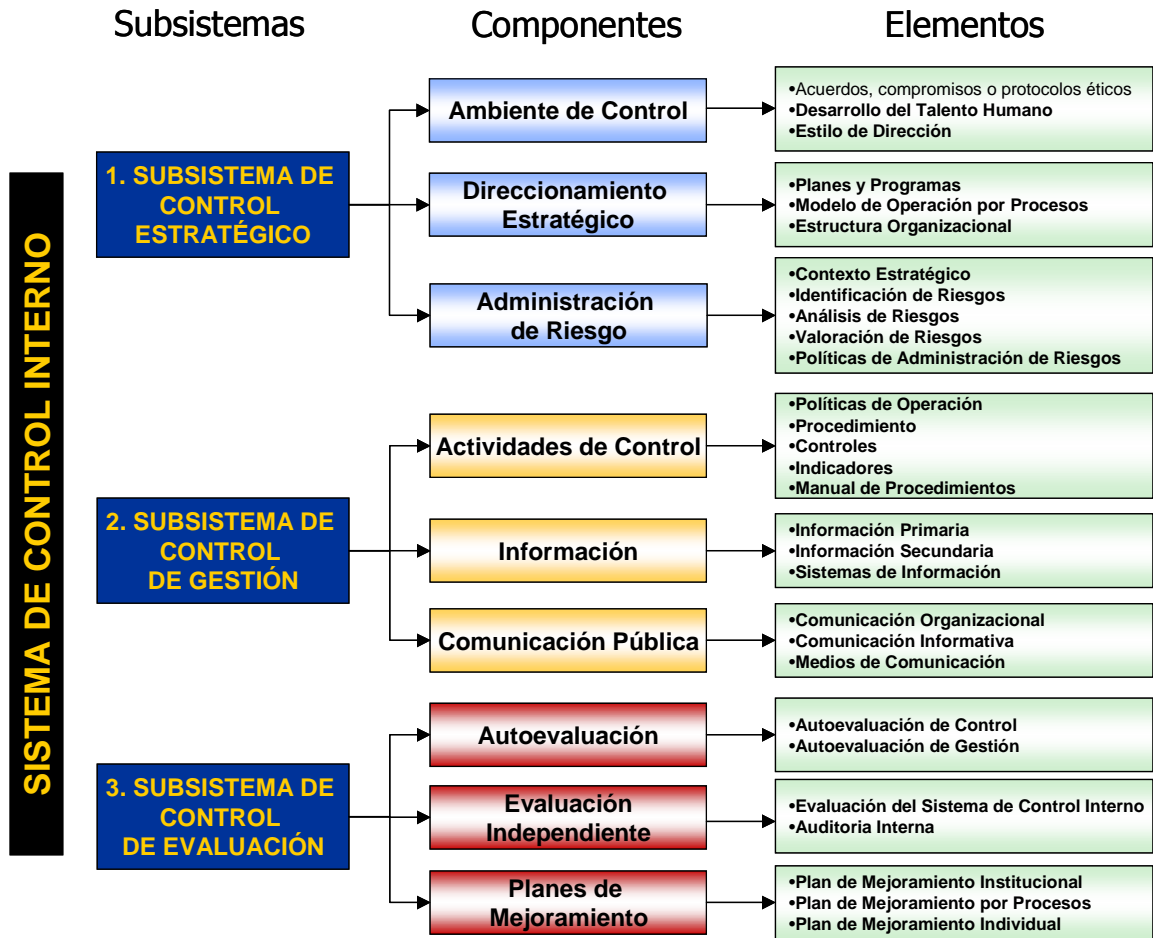
El MECI se constituye en una herramienta para analizar el grado de gestión de la Universidad, contribuye a la calidad y eficiencia, y orienta a las Entidades del Estado hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado.

Para la implantación del Modelo (Ver figura 4), la Universidad ha constituido un Equipo Ejecutivo de trabajo (Resolución N°076 del 2005, expedida por el Consejo Superior), el cual está constituido por representantes de cada una de las Vicerrectorías, el Coordinador de Capacitación de la Universidad, el Organismo Sindical, Docentes de las Facultades de Administración e Ingeniería expertos en materia de calidad y un invitado de la Oficina de Control Interno; para el próximo año se tiene proyectado involucrar personal de las demás Facultades y representación de las Sedes Regionales.

Durante el presente año se diseñaron y discutieron metodologías para la implementación del modelo de lo cual se originaron documentos de apoyo como: Normas de Funcionamiento de los Equipos de Trabajo y Guía Metodológica para la implantación del modelo.

Además, se realizaron sensibilizaciones a varios estamentos de la Universidad como el Consejo Académico, Vicerrectores, Jefes de División, Jefes de Sección, Coordinadores Área, Consejo de Facultad de Ingeniería, Organismo Sindical, entre otros.

**Figura 4.** Modelo Estándar de Control Interno



El Modelo incluye como parte básica para el inicio de su implantación la elaboración de un diagnóstico sobre cada uno de los elementos que lo conforman, con la participación aleatoria de Servidores Públicos de la Universidad mediante la aplicación de una encuesta.

Entre Noviembre y Diciembre, se realizaron 220 encuestas entre Empleados Públicos Docentes, no Docentes y Trabajadores Oficiales. El procesamiento y análisis de los resultados del diagnóstico se tendrán al inicio del año 2007.

Como el Sistema del Modelo está integrado por componentes, a cada uno de los participantes del Equipo Ejecutivo MECI se le entregó la responsabilidad de su implantación con el apoyo de Equipos de Trabajo de Servidores Públicos que por su conocimiento, experiencia o funciones responderán por cada uno de los elementos. Está en proceso de definición los Planes de Trabajo de cada uno de estos Equipos.

Una actividad importante para la obtención de los resultados esperados es la capacitación permanente de las personas participantes en la ejecución e implementación del modelo; para esto se tiene proyectado realizar seminarios que formen no sólo en los temas específicos relacionados con el modelo, sino que permitan la formación de todos los Servidores Públicos de la Universidad y la conformación de una Cultura de Calidad y autocontrol dentro de la Comunidad Universitaria.

Con respecto a la evaluación que sobre la implantación del modelo debe hacer la Oficina de Control Interno, el Equipo Ejecutivo MECI ha entregado dos informes de avance (uno en Septiembre y otro en Noviembre del año 2006), que contienen toda la información y documentación soporte de lo que se ha realizado en la Universidad en cada uno de los elementos que lo conforman.

Para mayor información sobre este asunto consultar la página <http://procesos.univalle.edu.co>.

#### **4.1 Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública - NTCGP1000:2004 (Ley 872 de 2003)**

Esta norma de carácter voluntario para la Universidad, establece los requisitos de implantación de un Sistema de Gestión de Calidad aplicable a los Entes del Estado, tiene como objeto mejorar el desempeño de las entidades y su capacidad de proporcionar servicios que correspondan las expectativas de sus usuarios.

La Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública hace especial énfasis en la importancia del aumento en la satisfacción de los usuarios, definidos estos como las partes vinculadas (estudiantes, profesores, funcionarios, proveedores, padres de familia etc) y las partes afectadas vinculadas (vecinos, empresarios y generaciones futuras), y la mejora del desempeño de los procesos.

La Universidad se ha planteado como meta la certificación en esta norma para finales del año 2009, basados en un Plan de Trabajo en proceso de aprobación para la implementación.

La implementación se realizará al mismo tiempo que se desarrolla el Modelo Estándar de Control Interno, primero respondiendo los elementos y requerimientos que tienen en común y después los requisitos específicos inherentes a la Norma Técnica.

El avance importante en el cumplimiento de requisitos se tiene en la Gestión por Procesos, la elección del representante de la Dirección y del Comité de Calidad así como los avances presentados en algunos factores de Autoevaluación y Acreditación institucional y elementos del Modelo Estándar de Control Interno que coinciden con requerimientos de la Norma Técnica.

Podemos decir que la importancia de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la Universidad, una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del servicio cumplan con los requisitos de los usuarios y el cumplimiento de su Misión como Institución Educativa.

## Referencias Bibliográficas

- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004
- Manual de Implementación del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005. USAID, Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP
- Guía Metodológica para la Implantación del Sistema Normativo Integral de Gestión en la Universidad del Valle. Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional.
- La Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad y su viabilidad en el Centro de Comercio y Servicios, Ciudad de Barranquilla: MARIA CECILIA SUAREZ BENAVIDES