

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	1 de 55

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL, VICERRECTORÍA ACADÉMICA  
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**FRANCISCO JOSÉ RANGEL CAÑIZARES**

**CÓDIGO: 1.094.269.469**

**INGENIERÍA INDUSTRIAL  
MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL  
INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA**



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**02 DE MARZO DE 2015**

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	2 de 55

**IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS QUE DESARROLLA  
LA VICERRECTORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN  
ACADÉMICA DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**FRANCISCO JOSÉ RANGEL CAÑIZARES**

**DIRECTOR**

**OSCAR AUGUSTO FIALLO SOTO**

**INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL**

**INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA**



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**02 DE MARZO DE 2015**

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	<b>3 de 55</b>

### **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo primeramente a Dios por ser mi guía, darme la fortaleza y sabiduría afrontando obstáculos para salir adelante.

A mis padres y mis hermanos quienes han sufrido mi ausencia, que con su ejemplo, dedicación y apoyo han ayudado a construir y forjar la persona que ahora soy, estando incondicionalmente en todo momento para cumplir mis metas.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	4 de 55

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar quiero manifestar mi agradecimiento a mi Madre y Abuela quienes siempre me han apoyado en los buenos y malos momentos, dándome consejos sabios para ser una persona de bien, por su amor, comprensión, dedicación y por ser ese motor que inspira mi vida.

A mi Padre por su ejemplo de perseverancia, trabajo y dedicación, por enseñarme a valorar todo lo que tengo, por inculcarme desde mi niñez a ser un gran profesional, por creer en mí y tenerme confianza, porque gracias a él aprendí a ser una persona responsable, con principios y arriesgado.

A mis hermanos Lilibeth, Jose Luis y Dina Luz, gracias por el apoyo moral que siempre he recibido de ustedes, por ser ejemplo de vida y sacrificio para salir adelante, solo con la ayuda de Dios.

A Dios por permitirme obtener un logro más en mi vida, por haberme dado una familia maravillosa, por sus bendiciones, amor, bondad y su incondicional compañía.

A la universidad de pamplona por darme la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales en la Vicerrectoría Académica su mejor dependencia, por mis compañeros de trabajo quienes fueron personas muy amables, comprensivas y que siempre se esmeraron por mi comodidad, fue una experiencia gratificante que cumplió todas mis expectativas.

Y a todas aquellas personas que pusieron su granito de arena en este gran recorrido de mi vida.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	<b>5 de 55</b>

## TABLA DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>4</b>
<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA TESIS.....</b>	<b>9</b>
<b>2. RESUMEN.....</b>	<b>9</b>
2.1 Palabras Claves.....	9
<b>3. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>11</b>
4.1 Planteamiento del Problema.....	11
4.2 Justificación.....	12
<b>5. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>10</b>
5.1 Definición de Proceso.....	13
5.2 Teoría de Procesos.....	13
5.2.1 Partes de un Proceso.....	13
5.2.2 Particularidades de los Procesos.....	14
5.2.3 Clasificación de los Procesos.....	14
5.2.4 Organización de los Procesos.....	15
5.2.5 Diagramas de flujo.....	15
5.2.6 Estandarización de los Procesos.....	15
5.3 Metodología para el Análisis de Procesos.....	16
5.3.1 Ciclo de Deming.....	16
5.3.2 Mejoramiento Continuo de Procesos.....	17
5.4 Calidad.....	18
5.5 Gestión de Calidad.....	18
<b>6. OBJETIVOS .....</b>	<b>19</b>
6.1 Objetivo General.....	19
6.2 Objetivos Específicos.....	19
<b>7. METODOLOGÍA.....</b>	<b>20</b>
<b>8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....</b>	<b>21</b>
<b>9. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>22</b>
<b>10. CONCLUSIONES.....</b>	<b>33</b>
<b>11. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>34</b>
<b>12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>35</b>

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	<b>6 de 55</b>

## LISTA DE FIGURAS

<b>FIGURA 1.</b> Pasos del Ciclo de Deming.....	17
<b>FIGURA 2.</b> Diagrama de Proceso de Vinculación y Responsabilidad Docente.....	23
<b>FIGURA 3.</b> Diagrama de Proceso de Asignación y Reconocimiento de Puntaje...25	
<b>FIGURA 4.</b> Diagrama de Proceso de Evaluación Docente y Perfeccionamiento Profesoral.....	27
<b>FIGURA 5.</b> Subproceso Viáticos y/o Gastos de Desplazamiento.....	29
<b>FIGURA 6.</b> Subproceso Orden de Prestación de Servicios.....	30
<b>FIGURA 7.</b> Subproceso Arrendamiento de los CREAD.....	30
<b>FIGURA 8.</b> Subproceso Requerimiento de Bienes y Servicios.....	31
<b>FIGURA 9.</b> Subproceso Pares Evaluadores.....	32
<b>FIGURA 10.</b> Subproceso Auxilio de Estudiantes.....	32

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	7 de 55

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 1.</b> Cumplimiento del Proceso de Vinculación y Responsabilidad Docente.....	24
<b>GRÁFICO 2.</b> Cumplimiento del Proceso de Asignación y Reconocimiento de Puntaje.....	26
<b>GRÁFICO 3.</b> Cumplimiento del Proceso de Evaluación Docente y Perfeccionamiento Profesor.....	28
<b>GRÁFICO 4.</b> Cumplimiento del Proceso de Delegación del Gasto.....	29

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	<b>8 de 55</b>

## LISTA DE ANEXOS

<b>ANEXO A.</b> Normativa con que se rigen los Procesos de la Vicerrectoría Académica.....	36
<b>ANEXO B.</b> Plan o Propuesta de Mejoramiento.....	38
<b>ANEXO C.</b> Caracterización del Proceso de Gestión Académica.....	42
<b>ANEXO D.</b> Proceso de Vinculación y Responsabilidad Docente.....	45
<b>ANEXO E.</b> Proceso de Asignación y Reconocimiento de Puntaje.....	47
<b>ANEXO F</b> Proceso de Evaluación Docente y Perfeccionamiento Profesor al.....	54

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	<b>9 de 55</b>

## 1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA TESIS

<b>Título:</b> IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS QUE DESARROLLA LA VICERRECTORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ACADÉMICA DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA							
Nombre Autor: Francisco José Rangel Cañizares				C.C.: 92083019443			
				FIRMA: Francisco Rangel			
E-mail: <a href="mailto:franjo_307@hotmail.com">franjo_307@hotmail.com</a>				Teléfono: 3143383435			
<b>Lugar de Ejecución del Proyecto:</b> VICERRECTORÍA ACADÉMICA DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA							
<b>Duración de Proyecto (en meses):</b> 4							
<b>Modalidad:</b>							
Investigación		Pasantía Investigación		Práctica Empresarial	X	Diplomado	

## 2. RESUMEN DEL PROYECTO.

El presente trabajo de grado tiene como objetivo velar por el cumplimiento de los procesos que desarrolla la vicerrectoría académica (Vinculación y Responsabilidad Docente, Asignación y Reconocimiento de Puntajes, Delegación del gasto, Evaluación Docente y Perfeccionamiento Profesor) en relación con la estructura actual y la realidad, identificando mediante un análisis comparativo la estructura actual de cómo está plasmado en el sistema y como se están realizando los procesos en dicha dependencia, de esta manera determinar cuáles son las inconsistencias, necesidades y falencias que se presentan en cada uno de los procesos verificando que lo que se está haciendo sea coherente a lo plasmado en el SGC de la gestión académica; seguidamente presentar una propuesta de las posibles modificaciones o correcciones que se crean pertinentes para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos y tener la posibilidad de cambio para la mejora continua, seguida de realizar la caracterización en los procesos que se desarrollan en la vicerrectoría académica; y realizar una evaluación de los mismos con el fin de optimizar los procesos de la gestión académica.

### 2.1 Palabras claves:

Evaluación, análisis comparativo, identificación, vicerrectoría, procedimientos, procesos.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	<b>10 de 55</b>

### 3. INTRODUCCIÓN

En este proyecto se muestra en primera instancia definiciones de Calidad, Sistema de Gestión de Calidad, ISO, Proceso, Procedimiento, Ciclo de Deming, estandarización y Auditoria Interna de Procesos, seguidamente una presentación de la necesidad de identificar el proceso de Gestión Académica establecido en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad para darnos un diagnóstico claro de cómo se encuentran los procesos y los hallazgos en el desarrollo de sus procedimientos; a continuación se presenta la evaluación de los procesos teniendo en cuenta los procedimientos que se encuentran en el sistema y el levantamiento de la información a través de una Auditoria Interna mediante una entrevista no estructurada con los encargados de cada uno de los procesos; debidamente justificada la información se procede a la presentación de un plan de mejoramiento en el cual se exponen los hallazgos, acciones planteadas, responsables, etc. Además se presenta la consolidación de las acciones planteadas y mediciones de resultados, para así evitar las no conformidades y cumplir con lo estipulado en la norma ISO 9001.

El auge de la ISO 9001 ha venido aumentando significativamente, en la actualidad existen en el mundo más de 1.130.000 empresas que administran y operan sus procesos con el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, no siendo la excepción la Universidad de Pamplona quien cuenta con dicha certificación en relación a la versión 2008 asumiendo la responsabilidad de actualizarse a la versión vigente ya que las organizaciones están en un constante cambio para adaptarse a las necesidades de los clientes y así permanecer en el mercado competitivo, a pesar de esta certificación en la Vicerrectoría Académica se encuentran inconsistencias significativas en los procedimientos de sus procesos obstruyendo la actualización. Con el cambio y las nuevas exigencias de los clientes en cuanto a la calidad surge la necesidad en las organizaciones de certificar con la norma ISO 9001 y así administrar y operar sus procesos en este sistema.

Cualquier empresa que quiera mantenerse en un mercado altamente competitivo, debe ofrecer productos y servicios que satisfagan las necesidades y exigencia de los clientes, sean adecuados a su uso y cumplan con los requisitos legales que les sean de aplicación, tienen la obligación de ofrecer calidad a un costo asequible que les permita ser competitivos.

Para esto necesita hacer una autoevaluación de sus procesos para llevar un control eficiente y eficaz de cada uno de sus procesos con el fin de estandarizarlos.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	11 de 55

#### 4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

##### 4.1 Planteamiento del problema:

En el presente, las empresas tanto privadas como públicas, han venido administrando sus procesos con los sistemas de gestión de la calidad de acuerdo a la norma ISO 9001, actualizando y modificando sus procesos al encontrarse en un cambio constante, para adaptarse a las nuevas condiciones del mercado y a las exigencias del cliente en cuanto a las innovaciones en procedimientos, procesos y operaciones. Con este cambio e innovación, las empresas han tenido la necesidad de mejorar y tener coherencia en la estructura actual y la realidad de sus procesos, y así, garantizar a los usuarios y partes interesadas procesos de calidad y prestar servicios seguros y confiables con el propósito de permanecer en el mercado competitivo.

La vicerrectoría académica cuenta con la certificación del sistema de gestión de la calidad en relación a la norma ISO 9001 versión 2008, con que rigen cada uno de sus procesos; a pesar de esto, en el proceso de la gestión académica se presentan inconsistencias en los servicios prestados por falta de corrección, actualización y utilización de documentos obsoletos; el proceso de Delegación del Gasto que se desarrolla actualmente no se encuentra normalizado y, por otra parte la estructura actual de los procesos de Vinculación y Responsabilidad Docente, Asignación y Reconocimiento de Puntajes, Evaluación y Contratación Docente; no son coherente en la manera en que en realidad desarrollan cada uno de sus procesos, ocasionando no conformidades en lo relacionado a la norma, lo cual impide la renovación de la certificación, y estas traen consigo insatisfacción de los usuarios y partes interesadas, pérdida de confianza y del buen nombre de la universidad.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	<b>12 de 55</b>

#### 4.2 Justificación:

El sistema de gestión de calidad ayuda a las empresas a asegurar la conformidad de los servicios prestados, la mejora continua y el aumento en la satisfacción del cliente; En la actualidad existen más de 840.000 empresas en todo el mundo que gestionan, administran y operan sus procesos con el sistema de gestión de la calidad mediante la norma ISO 9001; el 85% de las empresas que cuentan con el sistema de gestión de la calidad presentan beneficios externos como: mayor percepción de la calidad e incremento de la demanda, el 95% presenta beneficios internos como: reducción en costos de desperdicios, aumento de la eficiencia operativa y mayor toma de decisiones de los trabajadores. (Calos M. Yáñez, 2008).

Las organizaciones que cuentan con certificación del sistema de gestión de la calidad necesariamente deben estar en constante actualización para cumplir con los requisitos de la norma, ya que la gestión como disciplina gerencial y estratégica es muy dinámica y puede presentar en cualquier instancia brechas que generen cambios.

Con la normalización de los procesos se estandariza, de tal manera que los procesos siempre se realizan de la misma manera y así, presentar los mismos resultados. La vicerrectoría académica tiene la necesidad de normatizar el proceso de delegación del gasto y modificar los otros procesos con el fin de tener coherencia en la estructura actual y la realidad, para así, cumplir con los requisitos en cuanto a la norma, lo cual ayuda a la mejora de los procesos de los servicios que presta la Universidad de Pamplona, el cual la vicerrectoría académica es la encargada de velar por el cumplimiento de los parámetros de calidad establecidos por la norma ISO 9001, con esto garantiza a los usuarios y las partes interesadas prestar un servicio de alta calidad y confiable para la adecuada formación académica en el entorno de enseñanza y aprendizaje dentro del contexto educativo de la universidad de pamplona para cursar sus estudios de los programas de pregrado y posgrados en las modalidades presencial, distancia o virtual y así garantizar el cumplimiento de los procesos misionales de la universidad de pamplona.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	<b>13 de 55</b>

## 5. MARCO TEÓRICO

### 5.1 Definición de Proceso

El Diccionario de Lengua Española (DRAE, 2012) define la palabra Proceso como “la acción de ir hacia adelante”.

Similarmente, Juan Roure (1997) señaló como Proceso a una sucesión de acciones relacionadas entre sí, que agregan valor cuando éstas se desarrollan en las diversas fases de dicho proceso, con la finalidad de conseguir un resultado concreto.

Según la norma internacional ISO 9000 (2015) un Proceso es una agrupación de tareas vinculadas entre sí, para convertir entradas en productos.

Concluyendo un proceso son todas las actividades sincronizadas de manera secuencial desde la materia prima hasta el producto terminado y se convierten en la base para mejorar las empresas; y la organización de proceso permite visualizar de manera horizontal, desde el inicio, desarrollo y culminación del proceso, es decir, permite visualizar de manera completa los procesos en una organización.

### 5.2 Teoría de Procesos

Sobre la base establecida en el numeral anterior se concluye que un proceso recibe entradas sobre las cuales se realizan actividades de valor agregado, para obtener salidas.

#### 5.2.1 Partes de un Proceso

Según Harrington (1993) las partes que componen un proceso son:

- ✓ Entrada: materia prima que es suministrada por un proveedor que puede ser interno o externo de la organización, y que cumple con normas.
- ✓ Recursos y bienes para convertir la materia prima en entrada.
- ✓ Producto: es el resultado del proceso que está a disposición del cliente, sea este que permanezca o no a la empresa.
- ✓ Procedimientos para medir y controlar las actividades involucradas en el proceso.
- ✓ Metas y relaciones con los otros procesos establecidos.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	<b>14 de 55</b>

### 5.2.2 Particularidades de los Procesos

James Harrington (1993) comprender las particularidades de los procesos que se desarrollan en las empresas son muy importantes por las siguientes causas: permite determinar las zonas que presentan inconvenientes en los procesos, proporciona un conjunto de información importante para elegir la mejor opción, y presentar la oportunidad de direccionar las metas para el mejoramiento de los procesos, así como también evaluar los resultados.

Respecto a las particularidades o característica de los procesos se identifican las siguientes:

- ✓ Flujo, que son las técnicas para convertir la materia prima en productos.
- ✓ Efectividad, para evaluar si se cumple con los requerimientos del cliente.
- ✓ Eficiencia, para definir si los recursos que se están utilizando para generar las salidas se están utilizando correctamente.
- ✓ Tiempo de ciclo, es el periodo necesario para convertir las entradas en salidas.
- ✓ Costos, corresponde a los costos totales inmiscuidos en los procesos.

### 5.2.3 Clasificación de los Procesos

De acuerdo con el criterio de Hernando Mariño (2001) la clasificación de los proceso permite definir los productos e identificar el inicio del siguiente proceso, es decir, establece los límites de cada subproceso, que generalmente es lo menos claro entre una y otra etapa. Además, facilita la designación de un dueño para el proceso, permitiendo con ello la designación de un responsable por el cumplimiento o fracaso del proceso.

El autor referido en el párrafo anterior, clasifica los procesos de la siguiente manera:

- ✓ **Gerenciales:** son los encargados de la planificación y control, y se realizan para brindar las directrices a toda la organización.
- ✓ **Operativos:** son aquellos encargados de cumplir con los objetivos del proceso, es decir, que mediante el uso de recursos, convertir la materia prima y conseguir un resultado concreto para el cliente.
- ✓ **Apoyo:** su objetivo es aumentar la eficiencia de los procesos operativos, es decir, aquellos procesos relacionados con la infraestructura, recursos humanos, desarrollo tecnológico, sistema de comunicación e información.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	15 de 55

#### 5.2.4 Organización de los Procesos

Harrington (1993) debido a la existencia de procesos altamente complejos así como procesos muy sencillos, los organizó considerando un nivel jerárquico en función de su complejidad. Esta clasificación es la siguiente:

- ✓ **Macroprocesos**, conjunto de procesos interrelacionados que tienen metas similares.
- ✓ **Procesos**, conjunto de actividades relacionadas para transformar entradas en salidas.
- ✓ **Subprocesos**, son etapas establecidas en un proceso, y su correcta definición permite detectar posibles inconvenientes en caso de que los haya, facilitando con ello, analizar diferentes alternativas de solución.
- ✓ **Actividades**, son un conjunto de tareas necesarias para obtener un resultado.

#### 5.2.5 Diagramas de flujo

La investigación de Sandra Dávila (2009) respecto a los diagramas de flujo indica que son la representación gráfica de los hechos, movimientos, relaciones y articulaciones que coadyuvan a disciplinar la forma de concebirlas. Además, señala que permiten identificar las tareas ineficientes que ocasionarían pérdidas de recursos.

Los diagramas de flujo son representaciones gráficas de una secuencia sistemática de actividades que integran un proceso, utilizando para ello la simbología adecuada.

#### 5.2.6 Estandarización de los Procesos

El Doctor Yoshio Kondo (1994), señala que el objetivo de la estandarización de los procesos de las organizaciones es lograr alcanzar procedimientos y tácticas definidas para obtener bienes y servicios de calidad a precios razonables.

Para lograr que la estandarización de los procesos sea efectiva es necesario que los miembros de la organización cuenten con la capacitación adecuada y que esté integrada toda la organización desde el nivel jerárquico superior hasta el nivel inferior, y que el estándar a realizarse sea el más óptimo y seguro para realizar el trabajo.

Según Kondo los pasos para lograr una estandarización efectiva son:

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	<b>16 de 55</b>

1. Incluir a las personas responsables de los procesos.
2. Indagar y definir la manera más adecuada de conseguir las metas de los procesos.
3. Documentar con diagramas, listas de chequeo, fotos, esquemas.
4. Capacitar e instruir al personal involucrado en la estandarización.
5. Implementar formalmente el estándar definido.
6. Verificar los resultados obtenidos.
7. Si los productos o servicios obtenidos son similares al estándar, seguir con la implementación, sino buscar en que se está fallando y tomar las acciones correctivas.

### **5.3 Metodología para el Análisis de Procesos**

El análisis o estudio de los procesos de la organización se utiliza para percibir de su estado actual, en donde los clientes y operarios de cada área son la primera fuente de información, ya que proporcionan su punto de vista de cómo éstos funcionan de acuerdo a sus necesidades. Para ello, se considera el análisis de flujo de procesos con la finalidad de discriminar las causas de los problemas, pasos innecesarios o duplicados y se identifica oportunidades de mejora.

#### **5.3.1 Ciclo de Deming**

El ciclo de Deming, denominado así en homenaje a William Edwards Deming, (la salida de la crisis, 1989) es una técnica que se basa en el conocimiento ideado por Walter A. Shewhart, quien indica que todos los procesos deben concebirse para cumplir con los ciclos: planificar, hacer, verificar, actuar (ciclo PHVA), así como también deben considerar indicadores, planes para mejorar la administración de los procesos, con la finalidad de optimizar los costos, la calidad, los servicios y los tiempos de atención.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	17 de 55

**FIGURA 1. Pasos del Ciclo de Deming**



**Fuente:** Elaboración del Autor

- ✓ **Planificar:** consiste en establecer los objetivos y como se pretenden alcanzar, para ello en primera instancia se debe reconocer y examinar la situación actual; definir las metas a conseguir; escoger y planificar las actividades.
- ✓ **Hacer:** ejecutar las actividades planteadas en el inciso anterior.
- ✓ **Verificar:** chequear la ejecución de las actividades y su eficiencia para cumplir con las metas propuestas de la organización.
- ✓ **Actuar:** sobre la base de los resultados obtenidos, se efectúan las acciones correctivas necesarias, o los aciertos pasan a ser mejoras alcanzadas en los procesos.

### 5.3.2 Mejoramiento Continuo de Procesos

De acuerdo con lo indicado por James Harrington en su libro administración total del mejoramiento continuo (1997, p. 120), mejorar los procesos implica cambiarlos, modificarlos, transformarlos con el objetivo de volverlos más eficientes. Estos cambios dependen del punto de vista del empresario.

Según Deming (la salida de la crisis, 1989, p. 213), el mejoramiento continuo de la calidad es la aplicación organizada y continua de técnicas y herramientas a los procesos con el propósito de mejorarlos.

Mejía (2000), el mejoramiento de los procesos es un factor de gran importancia

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	<b>18 de 55</b>

para ser competitivo en todo tipo de organización, ya que obligan a mejorar todos sus procesos, obteniendo con ello beneficios como: un mejor control en el archivo, que la empresa tenga como meta la satisfacción del cliente, se incremente su potencial para intervenir en los mercados, mejore el manejo de sus recursos, identifique sus fallas y las formas de enmendarlas, y lo que es más importante, permite que la organización alcance los objetivos.

#### **5.4 Calidad**

Según el modelo de la norma ISO 9000, la **calidad** es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”, entendiéndose por **requisito** “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”.

#### **5.5 Gestión de Calidad**

Un Sistema de Gestión de la Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	<b>19 de 55</b>

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1 OBJETIVO GENERAL:**

Evaluar los procesos de la vicerrectoría académica con el fin de optimizarlos y ayudar para el mejoramiento de la gestión.

### **6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. identificar los procesos que desarrolla la vicerrectoría académica.
2. presentar un plan de mejoramiento que contemple hallazgos, acciones y responsables
3. Evaluar el plan de mejoramiento.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	<b>20 de 55</b>

## 7. METODOLOGÍA.

En este apartado del trabajo podemos identificar la secuencia de manera clara como se va a dar cumplimiento a los objetivos propuestos, de esta manera suplir las necesidades y las inconsistencias que se presenten en lo planificado en los procesos de los servicios prestados por la vicerrectoría académica en lo relacionado con el sistema de gestión de la calidad.

Se utilizara en primera medida la metodología cualitativa como un diseño descriptivo utilizando la entrevista no estructurada y observación directa como técnicas de recolección de información, de tal manera que se organizará un diálogo abierto con el personal administrativo encargado de cada uno de los procesos, tratando temas de las forma como se está realizando cada proceso, indagando actividades secuenciales, tiempos y responsables, de la misma manera se procederá a la observación directa en el sistema de cómo se desarrollan los procesos para obtener datos precisos; y de esta manera realizar un análisis comparativo de la estructura actual y la realidad de los procesos, para así, realizar los ajustes necesarios y cumplir con la norma, teniendo la información de las necesidades o falencias que presentan los procesos; se realizara la propuesta de un plan de mejoramiento de los procesos que administra la vicerrectoría, que contemplará hallazgos, acciones, tiempos y responsables con el fin de disminuir las no conformidades que se evidencien en la identificación de la gestión académica, y finalmente se hará una evaluación periódica de las acciones implementadas.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	21 de 55

## 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### IDENTIFICAR LOS PROCESOS QUE DESARROLLA LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA

Actividades:

- ✓ revisión documental en los procesos que maneja la vicerrectoría académica (procesos, normatividad, tiempos y responsable).
- ✓ Auditoria interna a través de entrevista no estructurada con los responsables de cada proceso y usuarios.
- ✓ Análisis comparativo de la estructura actual y la realidad de los procesos para identificar las falencias o necesidades encontradas.

### PRESENTAR UN PLAN DE MEJORAMIENTO QUE CONTEMPLE HALLAZGOS, TÉRMINOS Y RESPONSABLES

Actividades:

- ✓ Consolidar la estructura documental (instrumentos de recolección y medición, formatos, caracterización y procedimientos).
- ✓ Construir el plan o propuesta de mejoramiento, socialización para realizar ajustes.
- ✓ Sensibilización y capacitación del personal de apoyo a los procesos.

### EVALUAR EL PLAN DE MEJORAMIENTO

Actividades:

- ✓ Proponer instrumentos para la evaluación y seguimiento.
- ✓ Aplicar instrumentos propuestos.
- ✓ Auditoria de cumplimiento.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	22 de 55

## 9. RESULTADOS/PRODUCTOS ESPERADOS Y POTENCIALES BENEFICIARIOS

Los resultados serán entregados al finalizar el primer semestre del 2016.

Resultados esperados para la vicerrectoría académica de la universidad de pamplona será el mejoramiento y la verificación de los Procesos prestados por la Vicerrectoría Académica, la simultaneidad de lo plasmado en la plataforma y la forma real como se desarrollan cada uno de los procedimientos de los servicios prestados, documentos elaborados, la capacitación del personal, etc. Para la Universidad un trabajo de grado desarrollado como opción de grado y el impacto social a la comunidad interesada en pertenecer a la universidad de pamplona.

El beneficiado de manera directa es la vicerrectoría académica de la universidad de pamplona y de forma indirecta son los trabajadores de la organización y los usuarios y partes interesadas que son los que gozarán del buen servicio de la universidad.

### RESULTADOS

En este apartado del trabajo se presenta los resultados de las actividades planeadas para cada uno de los objetivos específicos presentados y los resultados esperados con la realización del proyecto; de la misma manera se sintetizan los diagramas de flujo, se presentan los gráficos de cumplimiento y se realiza un análisis de cada uno de los Procesos que desarrolla la Vicerrectoría Académica.

Para la evaluación del plan de mejoramiento se presenta el siguiente indicador de cumplimiento

$$\% \text{ cumplimiento} = \text{AR} / \text{AP} * 100$$

**Actividades planeadas: (AP)**

**Actividades realizadas: (AR)**

**Para dar cumplimiento al objetivo:** identificar los procesos que desarrolla la vicerrectoría académica.

- Para la identificación de los Procesos en la Vicerrectoría Académica se realizó una revisión documental y auditoria interna a través de una entrevista no estructurada con los líderes de cada proceso encontrando cuatro procesos que se desarrollan actualmente tales como: Vinculación y

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	23 de 55

Responsabilidad Docente “anexo C”, Evaluación Docente y Perfeccionamiento Profesorado “anexo D”, Asignación y Reconocimiento de Puntajes “anexo E” y Delegación del Gasto; en este último se encontraron los subprocesos de: Viáticos y/o Gastos de Desplazamiento, Pares Evaluadores, Adquisición de Bienes y Servicios, Orden de Prestación de Servicios, Arrendamiento de los CREAD y Auxilio de Estudiantes.

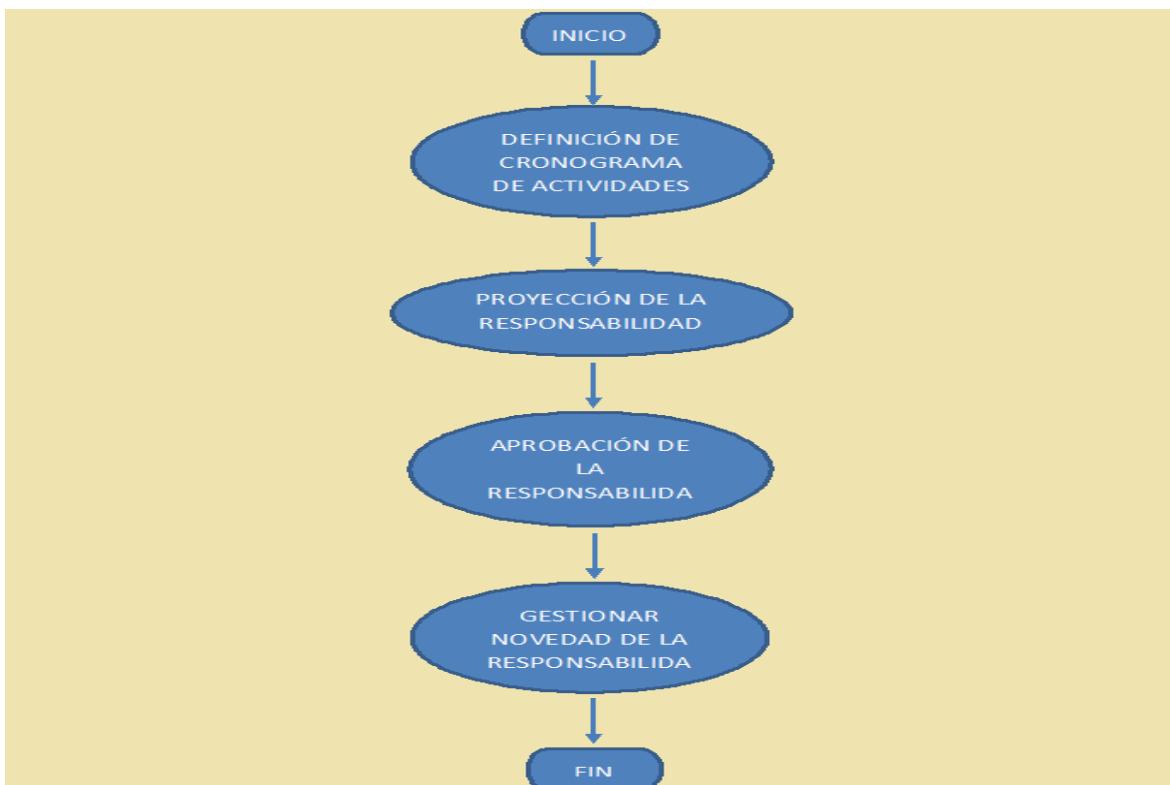
- Se realizó un análisis comparativo en el que se encontraron unas inconsistencias en los procesos ya que el desarrollo no corresponde a lo establecido en el Sistema de Gestión ocasionando no conformidades las cuales interrumpen la actualización del sistema.

**Para dar cumplimiento al objetivo:** presentar un plan de mejoramiento que contemple hallazgos, acciones y responsables

Se consolidan los documentos como Diagramas de Flujos presentados a continuación y en los anexos se presentan los Procedimientos, plan de mejoramiento y caracterización de los Procesos.

## VINCULACIÓN Y RESPONSABILIDAD DOCENTE

**FIGURA 2.** Diagrama de Proceso de Vinculación y Responsabilidad Docente



**Fuente:** Elaboración del Autor

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	24 de 55

- Se realizó la normalización del Proceso el cual se presenta en el “anexo A” ya que presentó una modificación significativa en el desarrollo del procedimiento, y en discusión con el líder del Proceso se identificó la necesidad de actualizar en el sistema ya que la mejor manera no es el desarrollado en el sistema sino de la manera que se está realizando actualmente.
- En relación a la modificación del procedimiento se determinó la necesidad de eliminar los formatos FGA-21 “Proyección de la Responsabilidad Académica” mostrado en el siguiente vínculo: [http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_13/recursos/gestion\\_academica/17112011/documentos\\_asociados.jsp](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/gestion_academica/17112011/documentos_asociados.jsp) y el FGT-12 “Memorando” mostrado en el siguiente vínculo: [http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_13/recursos/gestion\\_documental/24112011/documentos\\_asociados.jsp](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/gestion_documental/24112011/documentos_asociados.jsp) los cuales no se estaban utilizando debido a la utilización del módulo de Vinculación y Responsabilidad Docente el cual permite la simplificación del Proceso.
- Se presenta la caracterización del proceso en el “anexo C”

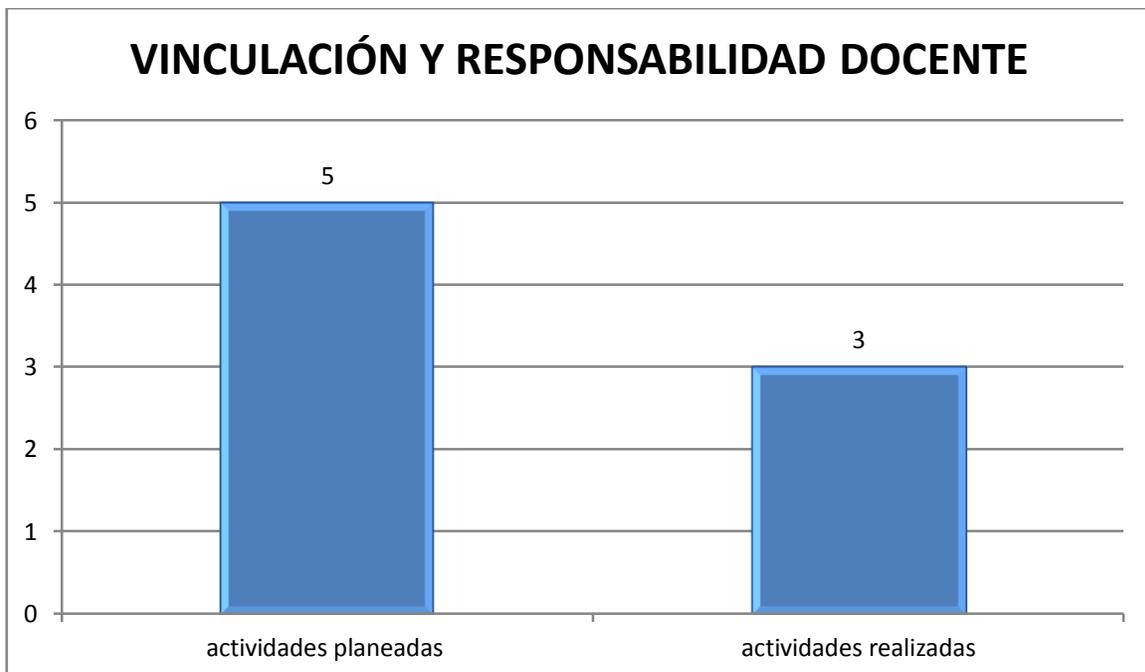
Actividades planeadas (AP): 5

Actividades realizadas (AR): 3

$\% \text{ cumplimiento} = 3 / 5 * 100$

$\% \text{ cumplimiento} = 60\%$

**GRÁFICO 1.** Cumplimiento del Procesos Vinculación y Responsabilidad Docente



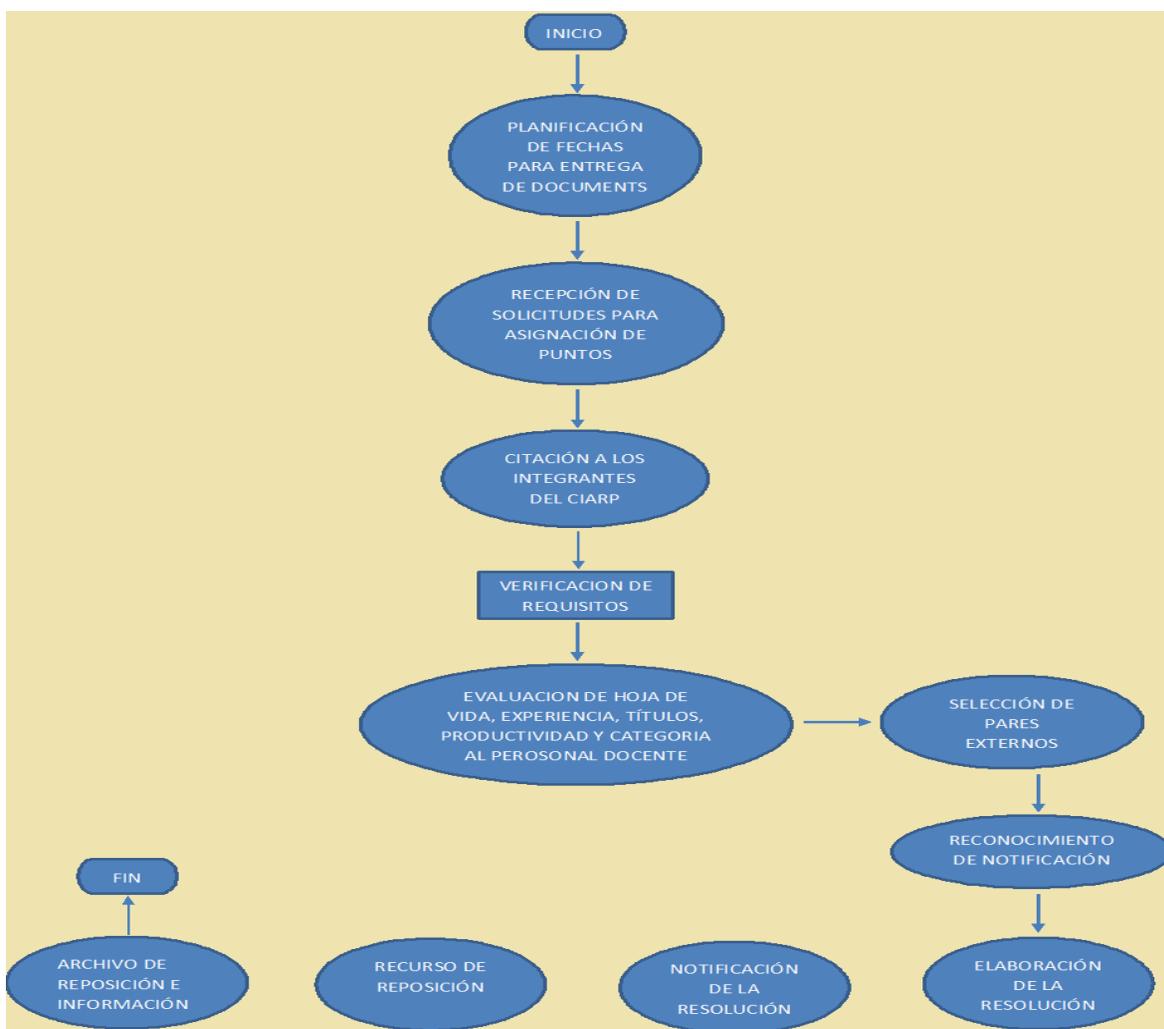
**Fuente:** Elaboración del Autor

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	25 de 55

El dato arrojado representa el 60% en el cumplimiento de las actividades debido a que algunos hallazgos encontrados hacen referencia a dependencias diferentes a la gestión académica y para realizarlas se deben presentar en instancias superiores y el tiempo de realización supera el límite de la pasantía lo cual impide la totalidad del cumplimiento.

## ASIGNACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE PUNTAJES

**FIGURA 3.** Diagrama de Proceso de Asignación y Reconocimiento de Puntaje



**Fuente:** Elaboración del Autor

- En relación a la modificación del procedimiento se determinó la necesidad de eliminar el formato FGA-19 “Asignación de Puntajes para Docentes Tiempo Completo y Medio Tiempo” mostrado en el siguiente vínculo: [http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_13/recursos/gestion\\_academica/17112011/documentos\\_asociados.jsp](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/gestion_academica/17112011/documentos_asociados.jsp) el cual no se está

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	26 de 55

utilizando e inclusión del formato FGA-44 “Hoja de Vida unificada” [http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_13/recursos/gestion\\_academica/17112011/documentos\\_asociados.jsp](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/gestion_academica/17112011/documentos_asociados.jsp) debido a la utilización en el Proceso pero no se tiene estipulado en el sistema.

- Se solicita la necesidad de automatizar debido a la excesiva documentación para la optimización del tiempo en la realización del Proceso.
- Se presenta la caracterización del proceso en el “anexo C”

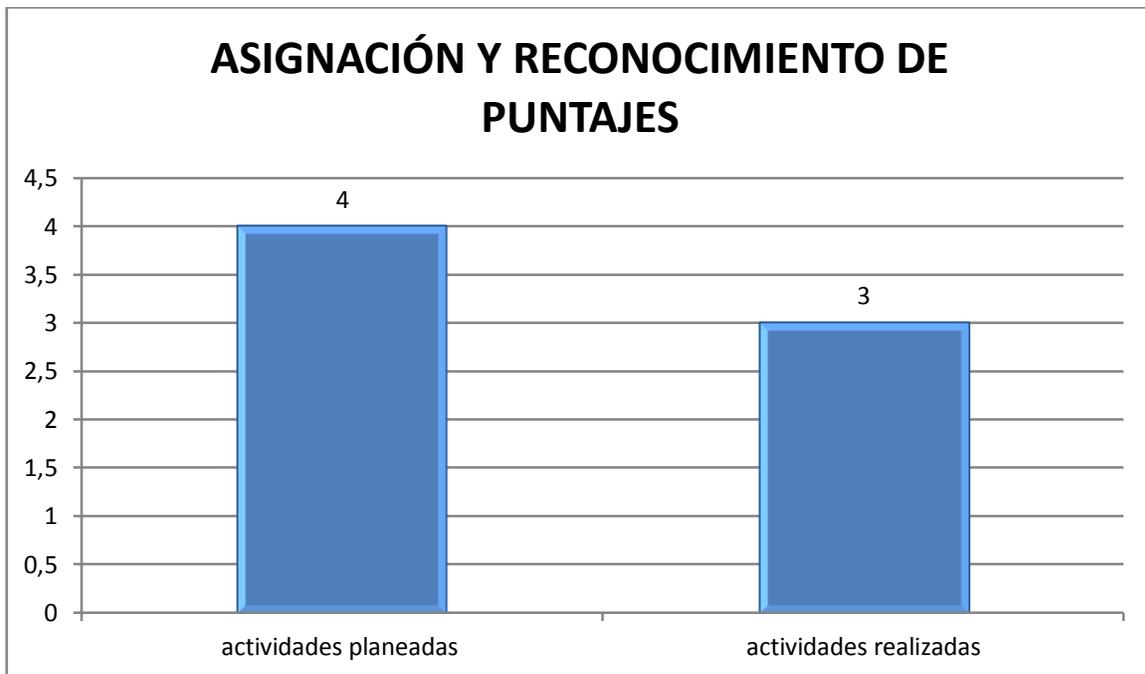
Actividades planeadas (AP): 4

Actividades realizadas (AR): 3

% cumplimiento =  $3 / 4 * 100$

% cumplimiento = 75%

**GRÁFICO 2.** Cumplimiento del Proceso de Asignación y Reconocimiento de Puntaje



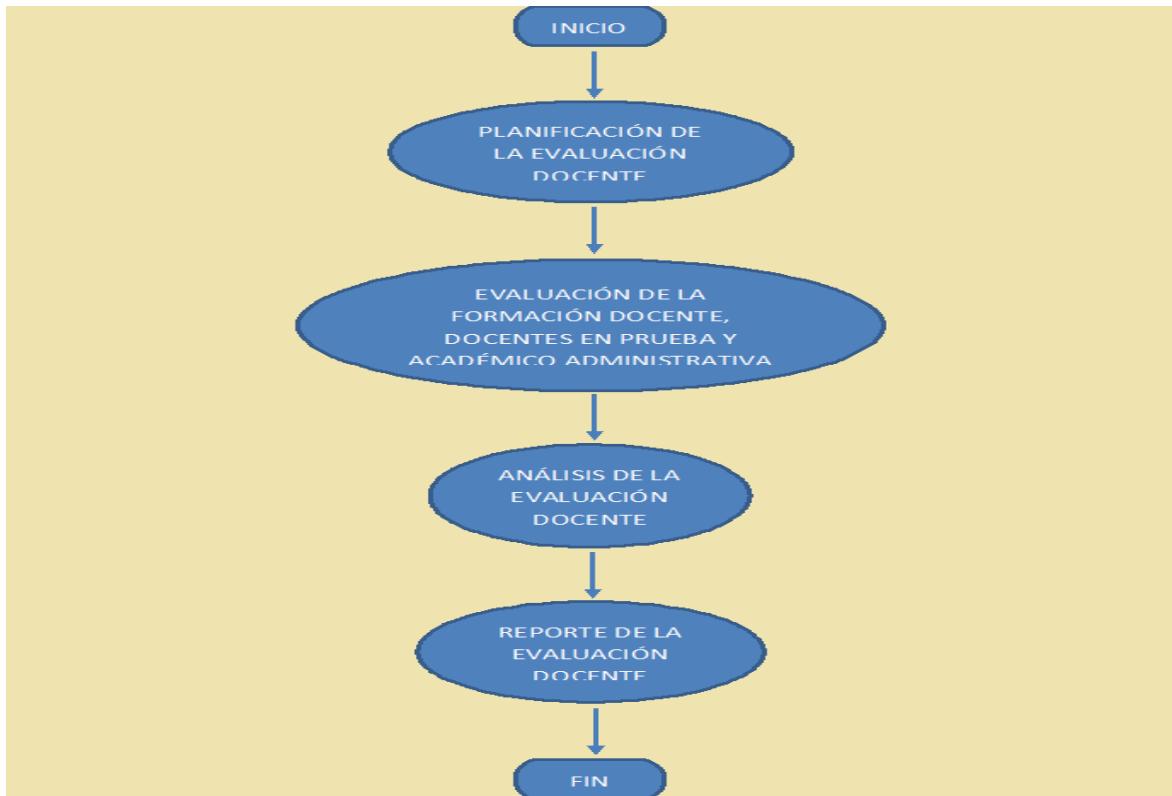
**Fuente:** Elaboración del Autor

El dato arrojado representa el 75% en el cumplimiento de las actividades debido a que algunos hallazgos encontrados hacen referencia a dependencias diferentes a la gestión académica y para realizarlas se deben presentar en instancias superiores y el tiempo de realización supera el límite de la pasantía el cual impide la totalidad del cumplimiento.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	27 de 55

## EVALUACIÓN DOCENTE Y PERFECCIONAMIENTO PROFESORAL

**FIGURA 4.** Diagrama de Proceso de Evaluación Docente y Perfeccionamiento Profesional



**Fuente:** Elaboración del Autor

- Se realizó la normalización del Proceso el cual se presenta en el anexo “B” ya que presentó una modificación significativa en el desarrollo del procedimiento, y en discusión con el líder del Proceso se identificó la necesidad de actualizar en el sistema ya que la mejor manera no es el desarrollado en el sistema sino de la manera que se está realizando actualmente.
- En relación a la modificación del procedimiento se determinó la necesidad de incluir el formato FGT-12 “Memorando” anexo “H” debido a la utilización en el Proceso pero no se tiene estipulado en el sistema.
- Se presenta la caracterización del proceso en el anexo “C”

Actividades planeadas (AP): 5

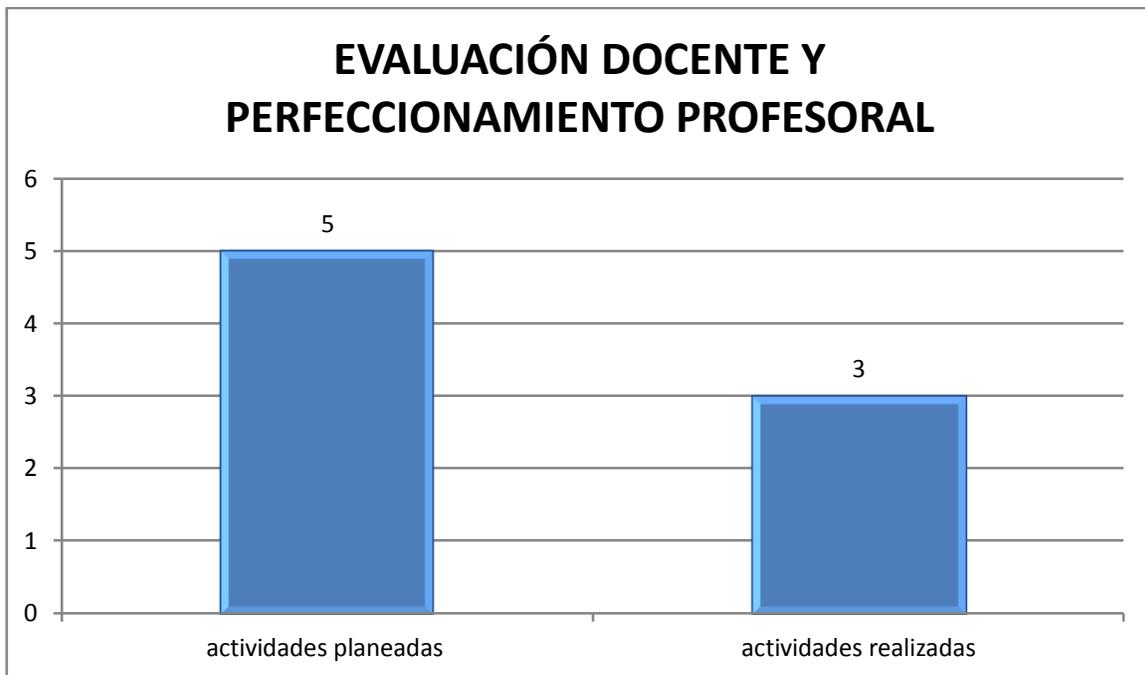
Actividades realizadas (AR): 3

% cumplimiento =  $3 / 5 * 100$

% cumplimiento = 60%

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	28 de 55

**GRÁFICO 3.** Cumplimiento del Proceso Evaluación Docente y Perfeccionamiento Profesorado



**Fuente:** Elaboración del Autor

El dato arrojado representa el 60% en el cumplimiento de las actividades debido a que algunos hallazgos encontrados hacen referencia a dependencias diferentes a la gestión académica y para realizarlas se deben presentar en instancias superiores y el tiempo de realización supera el límite de la pasantía el cual impide la totalidad del cumplimiento.

### DELEGACIÓN DEL GASTO

- Se solicitó Incluir en el sistema los subprocesos (Viáticos y/o Gastos de Desplazamiento, Orden de Prestación de Servicios, Arrendamiento de los CREAD, Requerimiento de Bienes y Servicios, Pares Evaluadores, Auxilio de Estudiantes) manejados en el Proceso de Gestión Académica.

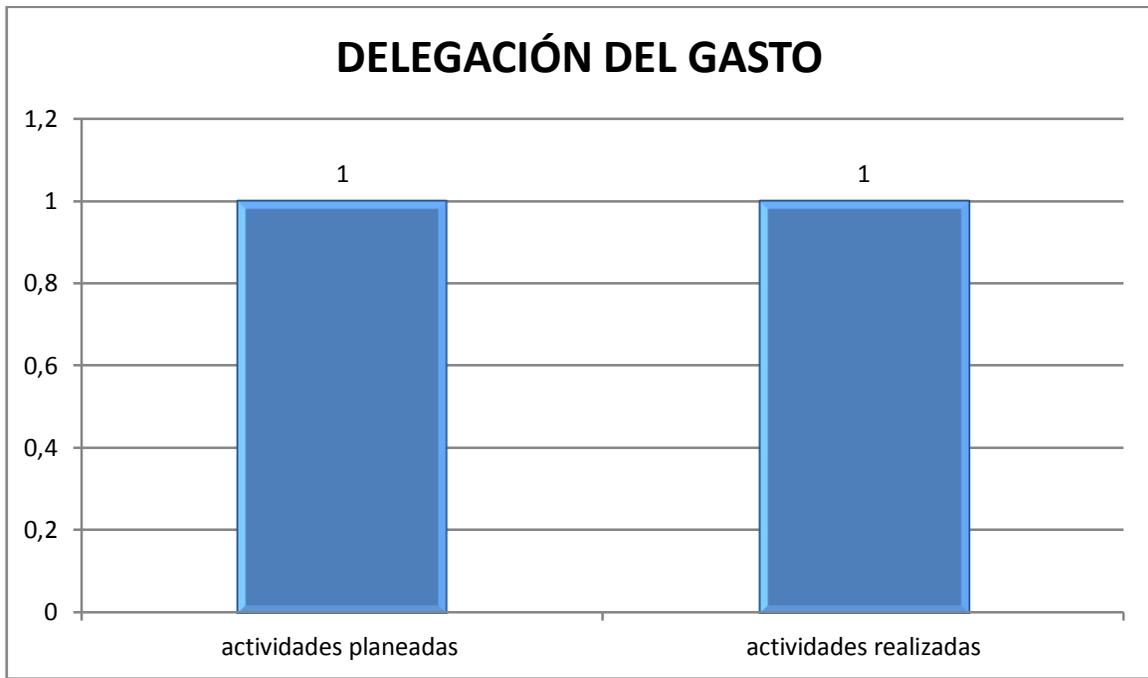
Actividades planeadas (AP): 1

Actividades realizadas (AR): 1

% cumplimiento =  $1 / 1 * 100$

% cumplimiento = 100%

**GRÁFICO 4.** Cumplimiento del Proceso Delegación del Gasto

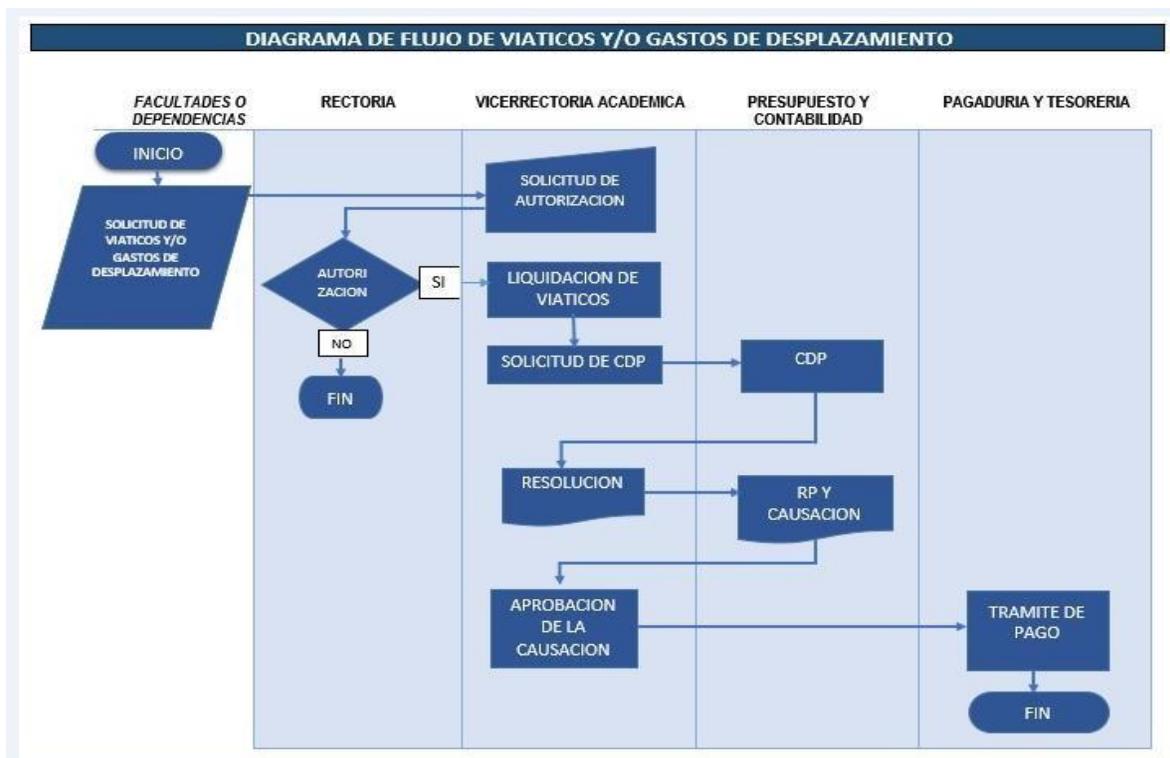


**Fuente:** Elaboración del Autor

El dato arrojado representa el 100% en el cumplimiento de las actividades

**Subproceso Viáticos y/o Gastos de Desplazamiento**

**FIGURA 5.** Subproceso Viáticos y/o Gastos de Desplazamiento

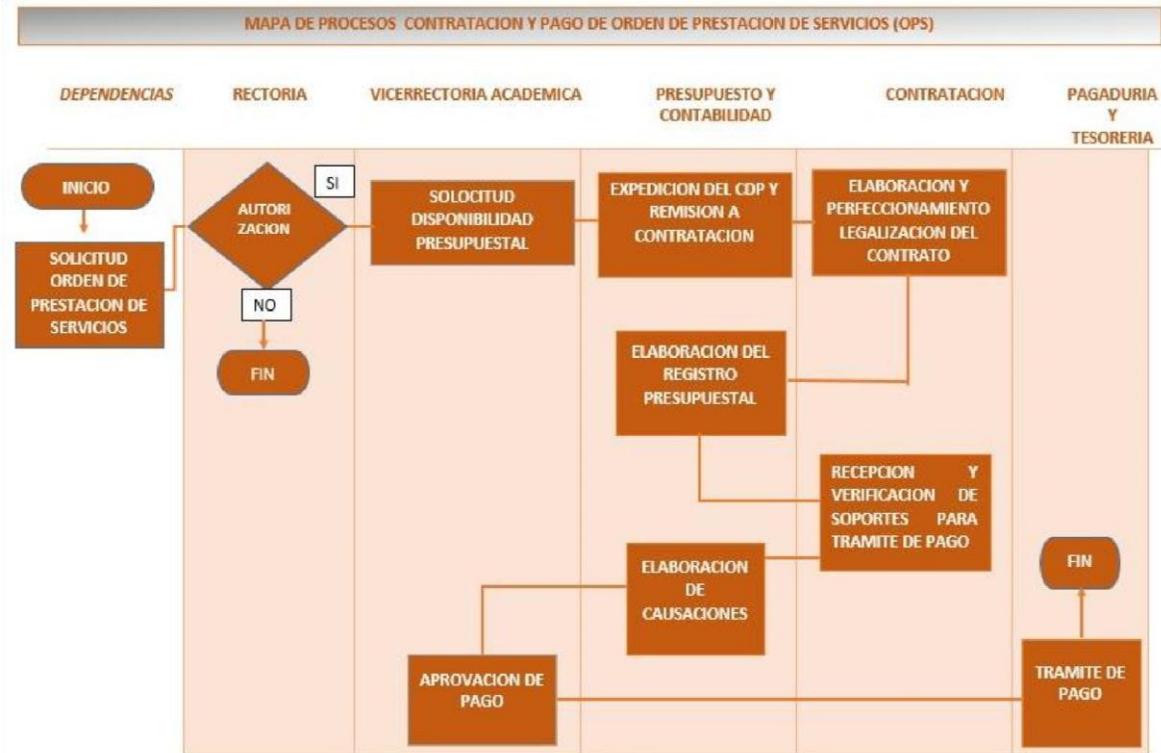


**Fuente:** Elaboración del Autor

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	30 de 55

### Subproceso Orden de Prestación de Servicios

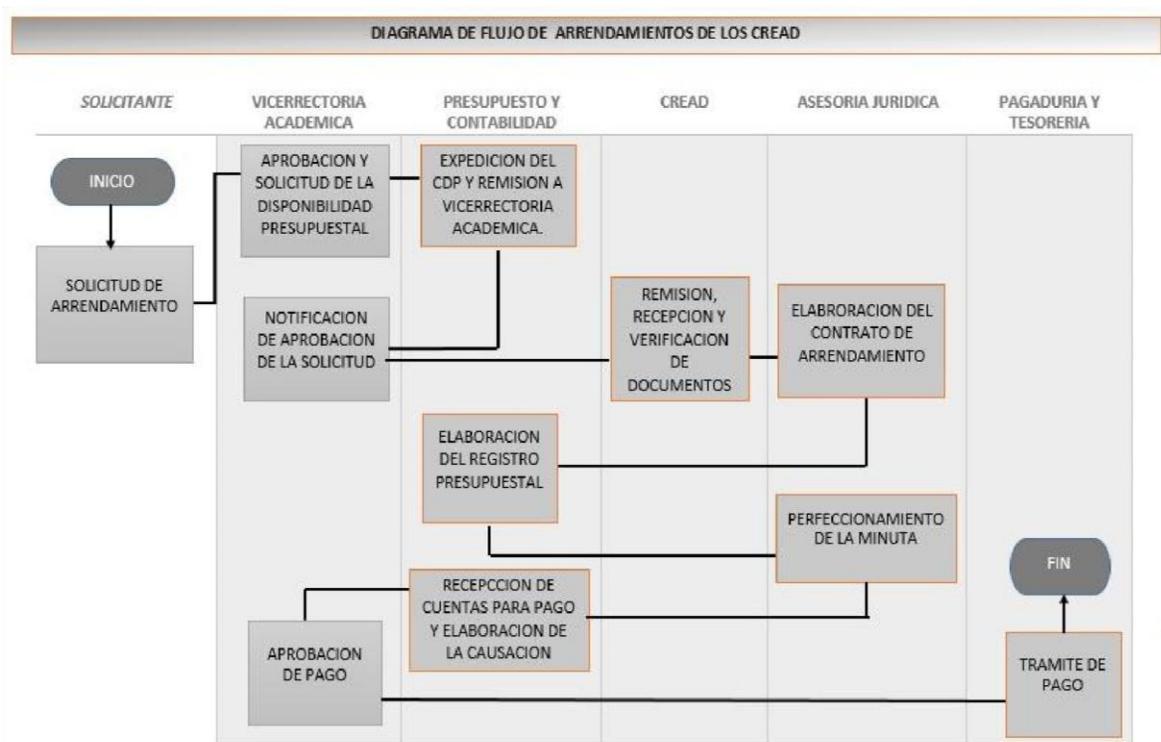
**FIGURA 6.** Subproceso Orden de Prestación de Servicios



**Fuente:** Elaboración del Autor

### Subproceso Arrendamiento de los CREAD

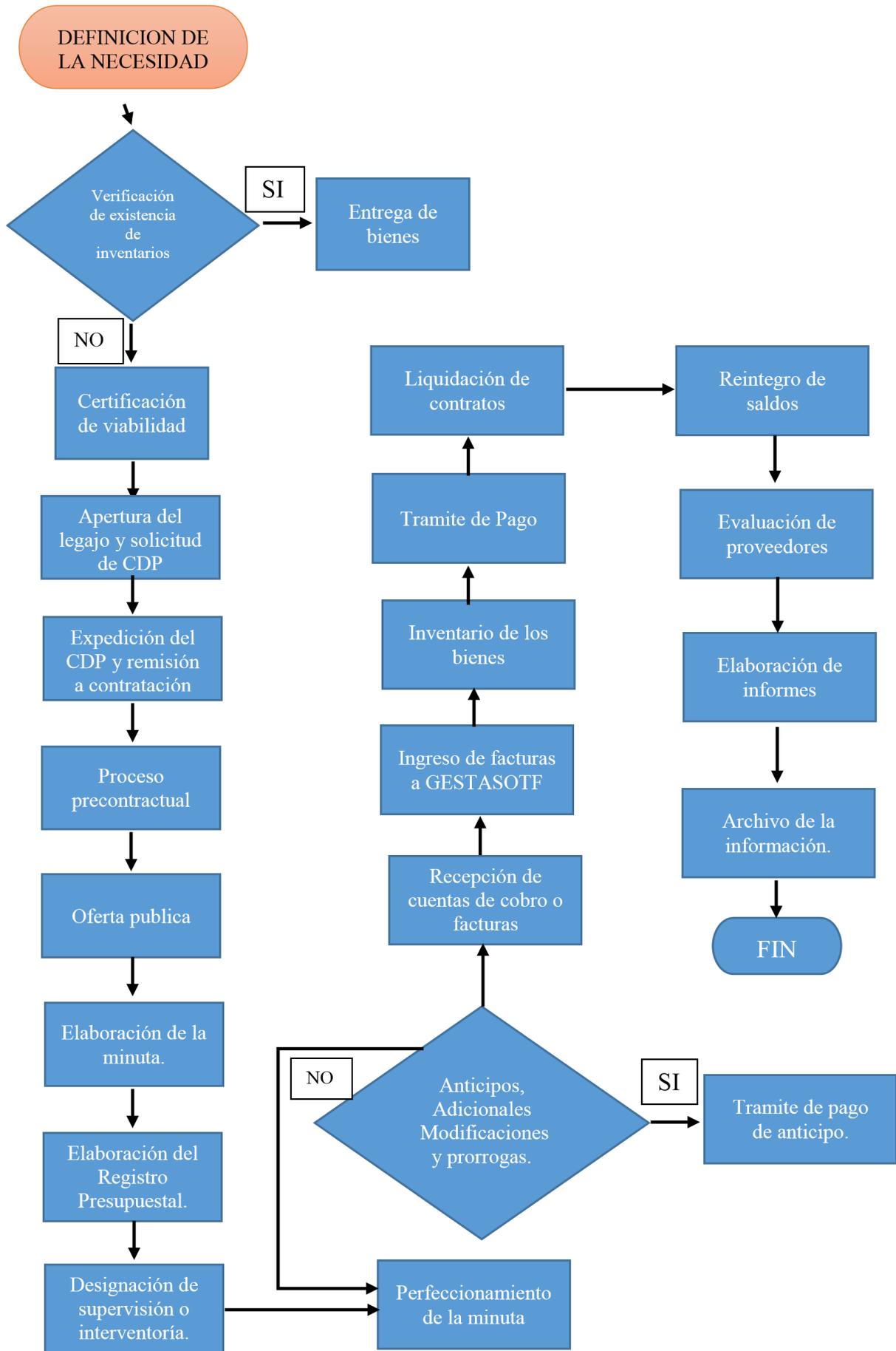
**FIGURA 7.** Subproceso Arrendamiento de los CREAD



**Fuente:** Elaboración del Autor

**Subproceso Requerimiento de Bienes y Servicios**

**FIGURA 8.** Subproceso Requerimiento de Bienes y Servicios

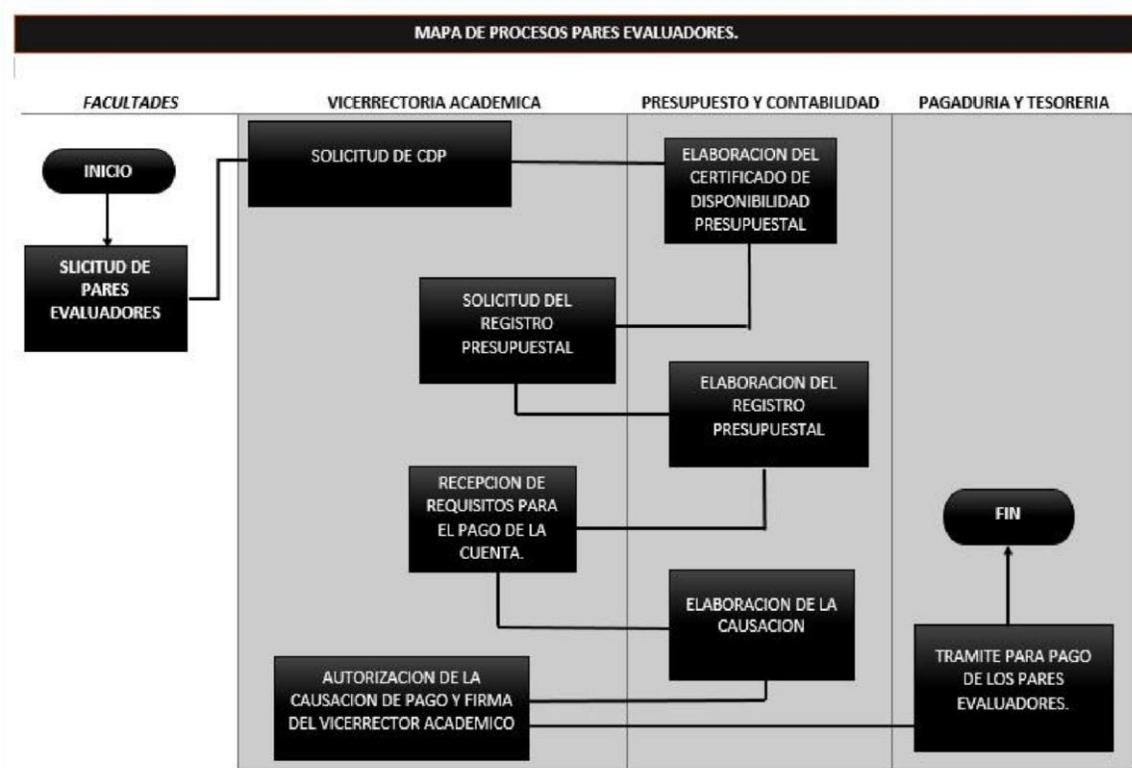


**Fuente:** Elaboración del Autor

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	32 de 55

## Subproceso Pares Evaluadores

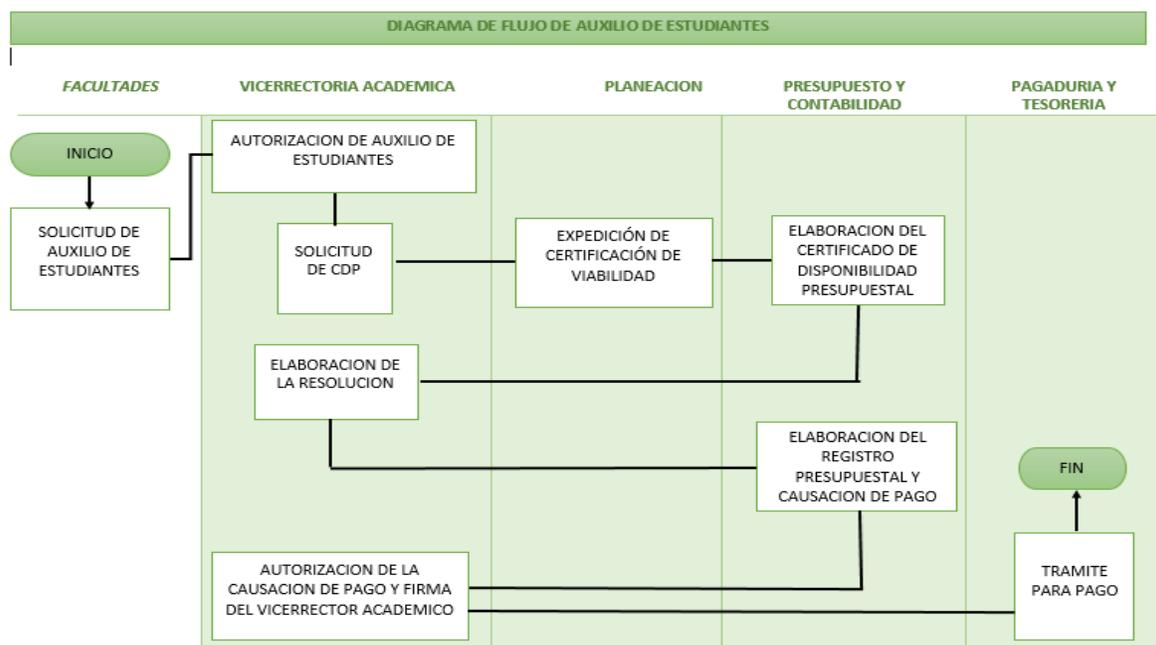
**FIGURA 9.** Subproceso Pares Evaluadores



Fuente: Elaboración del Autor

## Subproceso Auxilio de Estudiantes

**FIGURA 10.** Subproceso Auxilio de Estudiantes



Fuente: Elaboración del Autor

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	<b>33 de 55</b>

## 10. CONCLUSIONES

En el presente trabajo se concluye que todas las organizaciones tienen la necesidad de certificar y mantener actualizada el sistema de gestión en relación a la norma administrando y operando sus procesos en relación a esta, para satisfacer las necesidades y brindar confianza a las partes interesadas cumpliendo con sus expectativas y exigencias con el fin de permanecer en el mercado competitivo.

La Universidad de Pamplona cumple con la certificación del Sistema de Gestión de calidad y a pesar de esto en la Gestión Académica se encontraron inconsistencias en los Procesos manejados tales como: desactualización de formatos y de procedimientos relacionado con el estado actual y real, falta de normalización de procesos ocasionando una no conformidad y obstruyendo la transición con la versión actual de la norma ISO 9001.

Además de las no conformidades anteriores se encuentran hallazgos en los procesos ya que se realizan actividades equivocadas y se evidencia la necesidad de automatizar las operaciones para la realización de la tarea y así optimizar los tiempos y esfuerzos para el mejoramiento de la gestión; estos hallazgos se presentan en los anexos.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	<b>34 de 55</b>

## RECOMENDACIONES

Modificar en el sistema la plataforma del SIG los procesos que se manejan en la Gestión Académica para tener coherencia en la estructura actual y la realidad del desarrollo de los procesos y de esta manera se eviten las no conformidades y así cumplir con la norma ISO 9001.

Incluir en el sistema los subprocesos (Viáticos y/o Gastos de Desplazamiento, Orden de Prestación de Servicios, Arrendamiento de los CREAD, Requerimiento de Bienes y Servicios, Pares Evaluadores, Auxilio de Estudiantes) en el Proceso de Gestión Académica ya que estos subprocesos se manejan actualmente en esta Vicerrectoría.

Dar estricto cumplimiento a la propuesta del plan de mejoramiento con el fin de mejorar el Proceso de Gestión Académica.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	<b>35 de 55</b>

## 11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Calos M. Yáñez. (2008). Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001.

Dávila, S. (2009). Siete encadenamientos estratégicos para hacer Reingeniería de Procesos. Quinto: Ediciones Consultora Empresarial.

Deming, E. (1989). La salida de la crisis. Massachusetts: Díaz de Santos S.A.

DRAE, D. d (2012, noviembre 30). Real Academia de la Lengua Española. Retrieved from <http://lema.rae.es/drae/?val=proceso>

Harrington, J. (1993). Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. México: McGraw-Hill.

Harrington, J. (1997). Administración total del mejoramiento continuo. Colombia: McGraw-Hill interamericanas S.A.

Kondo, Y. (1994). Control de la calidad en toda la compañía: sus antecedentes y su desarrollo.

Mejía, B. (2000). Gerencia de Procesos para la Organización. Bogotá: Eco Ediciones.

Norma Internacional ISO 9000. (2015). Sistema de Gestión de la Calidad: Fundamentos y Vocabulario.

Norma internacional ISO 9001. (2015). Sistema de Gestión de la Calidad: Requisitos.

Roure, J. (1997). La Gestión por Procesos. IESE Universidad de Navarra. Madrid.

William Mauricio Rojas Contreras, Maritza del Pilar Sánchez Delgado, William Guillermo Guerrero Silva. (2015). Diseño de un Modelo de Arquitectura Empresarial para el Macro Proceso de Gestión Académica de la Universidad de Pamplona.

[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	36 de 55

## LISTA DE ANEXOS

### ANEXO A. Normativa con que se rigen los Procesos de la Vicerrectoría Académica

Proceso	Normatividad	Procedimiento
Asignación y reconocimiento de puntajes	<p>Externas:</p> <p> Circular No 06 del 15 de abril de 2002, El derecho de autor en el ambiente universitario.</p> <p> Requisitos para Evaluación de Bonificaciones por Ponencias</p> <p> Resolución 00285 de 19 de marzo de 2004, Por la cual se establecen los criterios para la asignación de puntajes por productividad académica en la producción de software, para los docentes de entidades públicas o estatales.</p> <p> Resolución de Colciencias. No. 00693 del 13 de julio de 2004. Por la cual se establecen los criterios para la asignación de puntajes por producción técnica para los docentes de entidades públicas o estatales.</p> <p> Decreto 1279 de Junio 19 del 2002, Por el cual se establece el régimen salarial y prestacional de los docentes de las Universidades Estatales.</p> <p> Acuerdo N° 001 del 4 de Marzo del 2004, El Grupo de Seguimiento del régimen salarial y prestacional de los profesores universitarios en uso de las facultades conferidas por el Decreto 1279 de 2002.</p> <p> Acuerdo N° 002 del 18 de Abril del 2005, El Grupo de Seguimiento del régimen salarial y prestacional de los profesores universitarios en uso de las facultades conferidas por el Decreto 1279 de 2002.</p> <p> Acuerdo N° 003 del 2007, Grupo de Seguimiento al régimen salarial y prestacional de los profesores de las universidades públicas.</p> <p> Acuerdo N° 004 del 2007, Grupo de Seguimiento al régimen salarial y prestacional de los profesores de las universidades Estatales.</p> <p>Internas:</p> <p> Acuerdo No. 567 del 20 de mayo de 2014, Por el cual se convoca a la elección de dos (2) Representantes de los Profesores al Comité Interno de Asignación Y Reconocimiento de Puntaje de la Universidad de Pamplona.</p> <p> Acuerdo No. 053 del 21 de septiembre de 2012, Por el cual se modifica parcialmente el Acuerdo NO. 111 del 24 de octubre de 2002, que implementa el Comité de Reconocimiento y Asignación de Puntaje de la Universidad de Pamplona.</p> <p> Acuerdo No. 034 del 24 de agosto de 2012, Por el cual se modifica parcialmente el Acuerdo NO. 134 del 12 de diciembre de 2002, por el cual se reglamenta la aplicación del Decreto 1279 del 19 de julio de 2002 en la Universidad de Pamplona</p> <p> Acuerdo No. 012 del 28 de mayo de 2012, Por el cual se modifica</p>	Actividades secuenciales

	<b>Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial</b>	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	<b>37 de 55</b>

	<p>parcialmente el acuerdo No 111 del 24 de octubre de 2002, por el cual se implementa el Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje.</p> <p> Acuerdo No. 028 del 24 de mayo de 2008, Por el cual se hace una adición al acuerdo No 111 del 24 de octubre de 2002, que implementó el Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje.</p> <p> Acuerdo No. 063 del 10 de agosto de 2004, Por el cual se concede una autorización.</p> <p> Acuerdo No. 055 del 2 de abril de 2003, Por el cual se complementa la reglamentación del Decreto 1279 del 19 de junio de 2002, que establece el régimen salarial y prestacional de los docentes de las universidades estatales.</p> <p> Acuerdo No. 120 del 25 de noviembre de 2002, Por el cual se hace una adición al acuerdo 111 del 24 de octubre de 2002.</p> <p> Acuerdo No. 111 del 24 de octubre de 2002, Por el cual se implementa el Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje.</p> <p> Acuerdo N° 134 del 12 de Diciembre de 2002, Por el cual se reglamenta la aplicación del Decreto 1279 del 19 de Junio de 2002, en la Universidad de Pamplona.</p>	
<b>Evaluación Docente y Perfeccionamiento profesoral</b>	<p> Acuerdo N° 133 del 5 de Diciembre del 2003: Por el cual se adopta el Sistema de Evaluación Académico-administrativa de la Universidad de Pamplona.</p> <p> Acuerdo N° 134 del 5 de Diciembre del 2003: Por el cual se adopta el Sistema de Evaluación del Profesor Universitario de la Universidad de Pamplona.</p> <p> Acuerdo N° 049 del 28 de Mayo del 2007: Por el cual se establecen los instrumentos para la Evaluación Docente.</p>	<b>Actividades secuenciales</b>
<b>Delegación del Gasto</b>	<p> Resolución 1801 del 18 de Agosto de 2015: por la cual se delegan unas funciones y se dictan otras disposiciones</p>	<b>Actividades secuenciales</b>
<b>Vinculación y responsabilidad Académica</b>	<p> Acuerdo No 017 07 de Febrero de 2014: Por el cual se establecen medidas transitorias relacionadas con la responsabilidad académica de los profesores planta de la Universidad de Pamplona</p> <p> Acuerdo No 004 07 de Febrero de 2014: Por el cual se reglamenta la responsabilidad académica de los Docentes de Tiempo Completo y Tiempo Completo Ocasional de la Universidad de Pamplona que asuman cargos académico-administrativos y otras funciones y se dictan otras disposiciones</p>	<b>Actividades secuenciales</b>



Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial

Código

00

Página

38 de 55

### ANEXO B. Plan o Propuesta de Mejoramiento

	Plan de Mejoramiento	Código	FCI –19 v.05
		Página	1 de 4

Proceso	GESTIÓN ACADÉMICA	Fecha	20	05	2016
---------	-------------------	-------	----	----	------

Auditoría Interna N°	<input type="checkbox"/>	Auditoría Externa	<input type="checkbox"/>	Producto o Servicio no Conforme	<input type="checkbox"/>	Quejas Reclamos o Sugerencias	<input type="checkbox"/>	Medición Satisfacción del Cliente	<input type="checkbox"/>	Mejoramiento Continuo	<input checked="" type="checkbox"/>
Revisión por la Dirección	<input type="checkbox"/>	Indicadores del Proceso	<input type="checkbox"/>	Evaluación de Desempeño	<input type="checkbox"/>						



Tipo de Hallazgo		Requisito	Descripción del Hallazgo	Análisis del Hallazgo (Causas del hallazgo)	Tipo de Acción				Acciones Planteadas	Responsable de la acción	Fecha de inicio	Fecha de cierre
O	NC				Co	Cr	Pr	MJ				
	X		VINCULACIÓN Y RESPONSABILIDAD DOCENTE	El proceso desarrollado no corresponde a lo que se encuentra establecido en el Sistema de Gestión				X	Normalizar y documentar el Proceso actual para actualizar la versión del Sistema.	Grupo de Mejoramiento de la Vicerrectoría Académica Oficina del SIG	1 de Marzo del 2016	15 de junio de 2016
				Formatos obsoletos que no corresponden a la actualización del proceso.				X	Actualización de formatos	Vicerrectoría Académica Oficina del SIG	1 de Marzo del 2016	15 de junio de 2016
				Demoras en el Proceso por incumplimiento en fechas del Calendario Académico.				X	Dar estricto cumplimiento a los calendarios académicos con el fin de establecer proyecciones de grupos e ir definiendo el personal a contratar.	Consejo Académico Vicerrectoría Académica	1 de Marzo del 2016	15 de junio de 2016



Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial

Código

00

Página

39 de 55



Plan de Mejoramiento

Código

FCI –19 v.05

Página

2 de 4

				Registro de información incompleta e inequívoca al momento de ingresar la Responsabilidad Académica				X	Dar instrucciones claras a los responsables para el cumplimiento efectivo en los términos de la contratación.	Directores de Programas Decanos de Facultad	1 de Marzo del 2016	15 de junio de 2016
				Falta de caracterización del proceso				X	Caracterizar el proceso	Vicerrectoría Académica Oficina del SIG	1 de Marzo del 2016	15 de junio de 2016
			ASIGNACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE PUNTAJES	Desconocimiento de los Procesos por parte del personal docente				X	Capacitación y socialización al personal docente de la normativa y de los Procesos de asignación y reconocimiento de puntos.	Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntajes	1 de Marzo del 2016	15 de junio de 2016
				Formatos obsoletos que no corresponden a la actualización del proceso.				X	Actualización de formatos	Vicerrectoría Académica Oficina del SIG	1 de Marzo del 2016	15 de junio de 2016
				Excesiva documentación y control manual				X	Automatización del Proceso	Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntajes	1 de Marzo del 2016	15 de junio de 2016
				Falta de caracterización del proceso				X	Caracterizar el proceso	Vicerrectoría Académica Oficina del SIG	1 de Marzo del 2016	15 de junio de 2016



Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial

Código

00

Página

40 de 55



Plan de Mejoramiento

Código

FCl –19 v.05

Página

3 de 4

	X		<b>EVALUACIÓN DOCENTE Y PERFECCIONAMIENTO PROFESORAL</b>	El proceso desarrollado no corresponde a lo que se encuentra establecido en el Sistema de Gestión				X	Normalizar y documentar el Proceso actual para actualizar la versión del Sistema.	Vicerrectoria Académica Oficina del SIG	1 de Marzo del 2016	15 de junio de 2016
				Formatos obsoletos que no corresponden a la actualización del proceso.				X	Actualización de formatos	Vicerrectoria Académica Oficina del SIG	1 de Marzo del 2016	15 de junio de 2016
				Se evidenció el desorden en el conducto regular del procedimiento				X	Formalizar los Procesos acorde al conducto regular y al cumplimiento de la Norma	Vicerrectoria Académica Oficina del SIG Comité Interno de Evaluación y Perfeccionamiento Profesional	1 de Marzo del 2016	15 de junio de 2016
				Incumplimiento en la realización de la evaluación docente en las cuatro instancias.				X	Programar, difundir y hacer seguimiento a la evaluación	Vicerrectoria Académica Directores de Programas Decanos de Facultad	1 de Marzo del 2016	15 de junio de 2016
				Falta de caracterización del proceso				X	Caracterizar el proceso	Vicerrectoria Académica Oficina del SIG	1 de Marzo del 2016	15 de junio de 2016

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	<b>41 de 55</b>

	<b>Plan de Mejoramiento</b>	<b>Código</b>	FCI –19 v.05
		<b>Página</b>	4 de 4

	X	DELEGACIÓN DEL GASTO	Falta de información documentada en el proceso de Gestión Académica.				X	Incluir en el sistema los subprocesos (Viáticos y/o Gastos de Desplazamiento, Orden de Prestación de Servicios, Arrendamiento de los CREAD, Requerimiento de Bienes y Servicios, Pares Evaluadores, Servicios Públicos) manejados en el Proceso de Gestión Académica	Vicerrectoría Académica Oficina del SIG	1 de Marzo del 2016	15 de junio de 2016
--	---	----------------------	--	--	--	--	---	--	--	---------------------	---------------------

O= Observación: Diligenciar solo para Hallazgos de Auditorías  
NC= No Conformidad: Diligenciar solo para Hallazgos de Auditorías

Co = Corrección  
Cr = Correctiva  
Pr = Preventiva  
Mj = Mejora

**NOTA: EJECUTADAS LAS ACCIONES PLANTEADAS Y UNA VEZ VERIFICADA SU EFECTIVIDAD DEBE DEJARSE LA EVIDENCIA EN ACTA DE REUNION, DE LO CONTRARIO DEBE REPLANTEARSE LA ACCIÓN.**

\_\_\_\_\_  
LÍDER DEL PROCESO



Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial

Código

00

Página

42 de 55

### ANEXO C. Caracterización del Proceso de Gestión Académica

OBJETIVO DEL PROCESO				RESPONSABLE		
Evaluar los Procesos de la Vicerrectoría Académica con el fin de optimizarlos y ayudar para el mejoramiento de la gestión				LIDER DEL PROCESO		
ALCANCE	INICIA	Identificación y Evaluación de los Procesos de la Gestión Académica				
	TERMINA	Medición, Análisis y mejora				
INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS						
ENTRADA	FASE	PROVEEDOR	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Información de fecha para la Asignación de la Responsabilidad Académica	H	Auxiliar Vicerrectoría Académica	Informar a las Decanaturas mediante FGT-13 "Circular" las actividades y fechas para la realización del proceso de planificación, asignación, registro y aprobación de la Responsabilidad Académica en el Módulo de Vinculación y Responsabilidad Docente.	Decano de Facultad	información tramitada	docentes
Requisitos de Docentes aspirantes para proyección de la responsabilidad	H	Auxiliar Vicerrector Académica	Proyectar la Responsabilidad Académica de los Docentes en el Módulo de Vinculación y Responsabilidad Académica	Directores de Departamento Decano de Facultad	Responsabilidad Académica de los Docentes proyectada	docentes
Proyección de la Responsabilidad Académica para su aprobación	H	Directores de Departamento	Aprobar la Responsabilidad Académica de los docentes en el Módulo de Vinculación y Responsabilidad Académica	Auxiliar de Vicerrectoría Académica Talento Humano Decano de Facultad	Contrato Legalizado Paz y salvo	docentes
Solicitud de modificación de la Responsabilidad Académica	A	Decanos de Facultad	Gestionar novedad de la Responsabilidad Académica	Auxiliar de Vicerrectoría Académica Director de Departamento Talento Humano	Nueva Responsabilidad Académica	docentes



Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial

Código

00

Página

43 de 55

ENTRADA	FASE	PROVEEDOR	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Planificación de la Evaluación Docente	P	Consejo Superior	Implantar las instancias evaluadoras establecidas en el Acuerdo 134 del 5 de diciembre de 2003 artículo 1.	Vicerrectoría Académica	Parámetros establecidos de la Evaluación Docente	estudiantes
Evaluación de la formación Docente	H	Vicerrectoría Académica	Evaluar la formación docente en las instancias evaluadoras establecidas	Vicerrectoría Académica Vicerrectoría de Investigaciones Director de Departamento Docentes Pares Estudiantes	Docentes Evaluados	Docentes Estudiantes
Análisis de las evaluaciones del Personal Docente	V	Vicerrectoría Académica	Analizar los resultados de las evaluaciones del Personal Docente	Comité de Evaluación y Perfeccionamiento Profesoral	Docentes Calificados	Docentes
Reporte de las evaluaciones del Personal Docente	H	Comité de Evaluación y Perfeccionamiento Profesoral	Informar el resultado de la Evaluación del Personal Docente	Comité de Evaluación y Perfeccionamiento Profesoral	Conocimiento por parte de los Docentes de su respectiva calificación	Docentes



Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial

Código

00

Página

44 de 55

ENTRADA	FASE	PROVEEDOR	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Planificación de fechas para entrega de documentos	<b>P</b>	Consejo Superior	Determinar la fecha para estudiar la productividad de la Asignación de Puntos Salariales teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 1279 del 19 de junio de 2002, y reglamentado en el Acuerdo 053 del 21 de septiembre de 2012, Artículo segundo	Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	Fechas establecidas para entrega de Documentos	Docentes
Requisitos a Verificar	<b>V</b>	Docentes	verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para la asignación de puntaje a los Docentes según los capítulos: I, II, III, IV, V, VI y VIII del Decreto 1279 del 19 de Junio de 2002.	Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	Documentación verificada	Docentes
Evaluaciones de Docentes para asignar puntos	<b>H</b>	Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	evaluar la producción académica de los Docentes vinculados y Docentes a vincular	Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje Secretaria del Comité	Puntuación Docente Asignada	Docentes
Elaboración de la Resolución	<b>H</b>	Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje Secretaria del Comité	Elaborar la Resolución de Puntos Salariales, de Bonificación y las que resuelven recursos de reposición	Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje Secretaria del Comité Talento Humano	notificación de la Resolución de Puntos Salariales, de Bonificación y las que resuelven recursos de reposición	Docentes
Recursos de Bonificación	<b>A</b>	Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje Secretaria del Comité Talento Humano	Solicitar el recurso de Reposición ante el Rector (a)	Docentes Rector (a)	Modificación de la Resolución de puntos salariales y bonificación	Docentes

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	45 de 55

## ANEXO D. Proceso de Vinculación y Responsabilidad Docente

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATOS
<b>1</b>	<b>Definición del Cronograma de Actividades</b>			
<b>1.1</b>	El (la) Vicerrector(a) Académico(a), al inicio del período académico, mediante <b>FGT-13 "Circular"</b> , informa a las Decanaturas las actividades y fechas para la realización del proceso de planificación, asignación, registro y aprobación de la responsabilidad académica en el módulo de vinculación y responsabilidad docente.	15 minutos	Vicerrector(a) Académico(a)	FGT-13 "Circular"  Módulo de Vinculación y Responsabilidad Docente
<b>2</b>	<b>Proyección de la Responsabilidad Académica</b>			
<b>2.1</b>	La proyección, revisión y aprobación de la responsabilidad académica registrada en el módulo de vinculación y responsabilidad docente se realiza en tres niveles:  1. Dirección de Departamento 2. Decanatura de Facultad 3. Vicerrectoría Académica  El(la) Director(a) de Departamento, según el cronograma de actividades enviado por la Vicerrectoría Académica, inicia la proyección de la responsabilidad académica de acuerdo a las asignaturas y horas establecidas en los Planes de Estudio y el reporte de horarios - estudiantes matriculados, enviado por la Oficina de Admisiones Registro y Control Académico; el(la) Director(a) de Departamento elige las responsabilidades a cada Docente teniendo en cuenta el Banco de Elegibles y de acuerdo a su especialidad, tipo de vinculación, necesidades de la Unidad Académica y normatividad vigente, lo cual queda proyectado y aprobado respectivamente en el módulo vinculación y responsabilidad docente.	5 días	Director(a) de Departamento	N/A
<b>3</b>	<b>Revisión de la Proyección y Aprobación de la Responsabilidad Académica en el sistema</b>			
<b>3.1</b>	El (la) Decano(a) de Facultad verifica la responsabilidad académica de los docentes teniendo en cuenta el Banco de Elegibles, (y rechaza si es necesario) mediante el módulo de vinculación y responsabilidad docente, En caso contrario realiza la aprobación en el sistema de información.	7 días	Decano(a) de Facultad	N/A
<b>4</b>	<b>Verificación y Aprobación de la Responsabilidad Académica en el Sistema</b>			
<b>4.1</b>	El (la) Auxiliar Administrativo(a) de la Vicerrectoría Académica de acuerdo a la proyección y aprobación respectiva del Director(a) de Departamento y Decano(a) de Facultad realiza nuevamente una verificación y aprobación en el módulo de vinculación y responsabilidad docente, en caso de encontrar inconsistencias podrá rechazar para su respectiva modificación de la responsabilidad en el sistema de información.	1 día	Auxiliar Administrativo de la Vicerrectoría Académica	N/A
<b>5</b>	<b>Gestionar Novedad de la Responsabilidad Académica</b>			



N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATOS
5.1	<p>En caso de existir, durante el período académico, la necesidad de modificar la asignación de la responsabilidad académica, el Director(a) de Departamento dentro del módulo de vinculación y responsabilidad docente en la funcionalidad de gestionar novedad, busca al docente al cual se le hará modificación de su responsabilidad y respectivamente justifica dicho cambio dependiendo del tipo de novedad a realizar.</p> <p><b>TIPOS DE NOVEDADES</b></p> <p>HORA CATEDRA - ADICIÓN DE HORAS</p> <p>HORA CATEDRA - DISMINUCIÓN DE HORAS</p> <p>HORA CATEDRA - TIEMPO COMPLETO OCASIONAL</p> <p>HORA CATEDRA - MEDIO TIEMPO OCASIONAL</p> <p>HORA CATEDRA - PRORROGA DE CONTRATO</p> <p>TIEMPO COMPLETO OCASIONAL - HORA CATEDRA</p> <p>TIEMPO COMPLETO OCASIONAL - MEDIO TIEMPO OCASIONAL</p> <p>TIEMPO COMPLETO OCASIONAL - TIEMPO COMPLETO</p> <p>NO AFECTA VINCULACIÓN</p> <p>RENUNCIA</p> <p>Una vez realizada la modificación de la responsabilidad académica por parte del Director(a) de Departamento y avalada por el <b>Decano(a) de Facultad</b>, el Vicerrector(a) Académico(a), el (la) Auxiliar Administrativo(a) de la Vicerrectoría Académica, realiza el proceso de revisión y aprobación de la responsabilidad académica en el sistema para que posteriormente la Oficina de Talento Humano haga la modificación de resolución o contrato si es el caso.</p>	5 días	Auxiliar Administrativo, Vicerrector(a) Académico, Decano(a) de Facultad, Director(a) de Departamento	N/A

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	47 de 55

### ANEXO E. Proceso de Asignación y Reconocimiento de Puntaje

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATOS
1	<b>PLANIFICACIÓN DE FECHAS PARA ENTREGA DE DOCUMENTOS</b>			
1.1	El Consejo Superior de la Universidad de Pamplona con base a lo establecido en el <b>Decreto 1279 del 19 de junio de 2002, reglamenta en el Acuerdo 053 del 21 de septiembre de 2012</b> , Artículo segundo que El Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje, estudia la productividad radicada hasta la cuarta semana del mes de mayo y la radicada hasta la cuarta semana del mes de noviembre. En la primera semana del mes de junio y la primera semana del mes de diciembre, se remite el acta a la oficina de jurídica para que Rectoría expida el correspondiente acto administrativo	N/A	Consejo Superior	N/A.
2	<b>PUBLICACIÓN DE FECHA LIMITE DE ENTREGA DE DOCUMENTOS</b>			
2.1	Se publica en la página Web de la Universidad y se envía por correo masivo a los profesores de tiempo completo las fechas límites establecidas para la entrega de solicitudes al Comité de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	Mayo y Noviembre	Vicerrector(a) Académico	N/A
3	<b>RECEPCIÓN DE LAS SOLITUDES DE ASIGNACIÓN DE PUNTAJE</b>			
3.1	Los Docentes interesados entregan las solicitudes en los formatos establecidos según sea el caso al Proceso de Gestión Documental para radicación y posterior envió a la Vicerrectoría Académica/Comité de Puntaje de la Universidad de Pamplona	Continuamente	Gestión Documental y Secretaría Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntajes (CIARP)	FGA-44 "Hoja de Vida Unificada"  FGA-90 "Solicitud de Asignación de Puntaje por Artículo"  FGA-91 "Solicitud de Asignación de Puntaje por Libro"  FGA-92 "Solicitud de Asignación de Puntaje por Título de Postgrado"  FGA-93 "Solicitud de Asignación de Puntaje por Software"  FGA-95 "Solicitud de Bonificación por Ponencia"  FGA-96 "Solicitud de Bonificación por



N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATOS
				Dirección de Tesis Aprobada de Maestría o Doctorado”  FGA-128 “Solicitud de Asignación de Puntaje por Capitulo de Libro”  FGA-129 “Solicitud de Asignación de puntaje por Prototipo”  FGA-133 “Solicitud de puntaje por Obra Artística”  FGA-134 “Solicitud de Puntaje por Premio”  FGA-137 “Solicitud de Bonificación por Estudios Posdoctorales”  FGA-138 “Solicitud de puntaje por Producciones de Videos, Cinematográficas o Fonográficas”
4	<p align="center"><b>CITACIÓN COMITÉ INTERNO DE ASIGNACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE PUNTAJES (CIARP).</b></p>			
4.1	El Vicerrector(a) Académico(a), convoca a cada uno de los integrantes del Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntajes (CIARP) mediante e-mail, para:  1. Evaluar las hojas de vida de los Docentes nuevos o reingreso 2. Evaluar la productividad académica de los Docentes vinculados 3. Títulos 4. Reconocimiento de la categoría de Escalafonados de Docentes Tiempo Completo y Medio Tiempo que se vinculan provenientes de otras Instituciones Educativas Publicas 5. Experiencia Calificada de Docentes Tiempo Completo y Medio Tiempo 6. Actividad de Dirección Académico Administrativo 7. Reconocimiento de Bonificaciones	5 minutos	Vicerrector(a) Académico(a)	N/A
5	<p align="center"><b>VERIFICACIÓN REQUISITOS</b></p>			
5.1	Revisan y verifican el cumplimiento de los requisitos establecidos para la asignación de puntaje a los Docentes de la Universidad de Pamplona según los capítulos: I, II, III, IV, V, VI y VIII del Decreto 1279 del 19 de Junio de 2002.	Duración de la Reunión (entre 4 a 6 horas)	Comité de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	FAC-08 "Acta de Reunión"



N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATOS
6	<b>EVALUACIÓN DE HOJAS DE VIDA PARA LA ASIGNACIÓN DE PUNTAJES</b>			
6.1	<p>El Vicerrector(a) Académico(a) se encarga de la agenda del día que incluye aspectos como: orden del día, verificación del Quórum, los temas que se vayan a tratar y el desarrollo del orden del día, diligenciando el</p> <p>Una vez reunido el Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntajes (CIARP), procede a evaluar la producción académica de los Docentes vinculados y la evaluación de las hojas de vida de los Docentes a vincular teniendo en cuenta lo establecido en los capítulos: I, II, III, IV, V, VI y VIII del Decreto 1279 del 19 de Junio de 2002.</p>	Duración de la Reunión (entre 4 a 6 horas)	Comité de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	FAC-08 "Acta de Reunión".
7	<b>EVALUACIÓN POR TÍTULOS CORRESPONDIENTES A ESTUDIOS UNIVERSITARIOS</b>			
7.1	<p>Los Docentes que ingresan a la Universidad de Pamplona y quienes obtienen títulos académicos de:</p> <p>1. Pre-grado, maestría, Doctorado deben presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia del título y fotocopia del Acta de Grado</li> <li>Sí es obtenido en el extranjero, el documento de convalidación del título expedido por el Ministerio de Educación Nacional</li> </ul> <p>2. En el caso de especialistas deben presentar además de los requisitos anteriores una certificación de la institución donde obtuvo el título que indique el tiempo de duración del mismo, y</p> <p>3. El Docente con estudios posdoctorales, debe presentar el certificado de duración de los mismos para la respectiva valoración por el Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntajes (CIARP)</p> <p>Nota: para el caso de títulos obtenidos en el extranjero se da un plazo de dos años a partir de la fecha de reconocimiento del título para presentar la convalidación ante el Ministerio de Educación Nacional.</p>	Duración de la Reunión (entre 4 a 6 horas)	Comité de Asignación y Reconocimiento de Puntaje	FAC-08 "Acta de Reunión".
8	<b>EVALUACIÓN POR EXPERIENCIA CALIFICADA.</b>			
8.1	<p>Para la evaluación y asignación de puntaje por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia Calificada, el Docente debe presentar</li> </ul>	Duración de la Reunión (entre 4 a	Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntajes	FAC-08 "Acta de Reunión".



Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial

Código

00

Página

50 de 55

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATOS
	<p>un documento expedido por la respectiva Empresa o Institución, donde haga constar su dedicación (Tiempo Completo, medio tiempo), tiempo de inicio y finalización de su contrato.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En el caso de Experiencia Investigativa, el Docente debe presentar además de los requisitos anteriores, si fue investigador principal, coinvestigador o auxiliar de investigación y evidencia de su trabajo.</li> <li>El Docente al presentar el certificado de Experiencia Docente Universitaria, debe incluir: su dedicación, asignaturas dictadas e intensidad horaria y periodos académicos en que desarrollo las asignaturas impartidas</li> </ul> <p>Los Docentes son evaluados semestralmente al año para asignárseles un punto (1) salarial de teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 1279 del 19 de Junio de 2002, cuyo valor del punto se incrementa anualmente de acuerdo al Índice de Precio al Consumidor (IPC)</p>	6 horas)	(CIARP)	
9	<b>EVALUACIÓN POR CATEGORÍA DENTRO DEL ESCALAFÓN DOCENTE</b>			
9.1	<p>Para Docentes a vincular, la asignación de puntaje por categoría dentro del escalafón docente cualquiera que sea su dedicación, se asigna de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Por categoría de Instructor o Profesor Auxiliar, o Instructor Asistente.</li> <li>Por categoría de Profesor Asistente.</li> <li>Por categoría de Profesor Asociado.</li> <li>Por categoría de Profesor Titular</li> </ol>	Duración de la Reunión (entre 4 a 6 horas)	Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntajes (CIARP)	FAC-08 "Acta de Reunión".
10	<b>EVALUACIÓN POR PRODUCTIVIDAD ACADÉMICA</b>			
10.1	<p>Para las asignaciones de puntos salariales se tiene en cuenta la producción académica de acuerdo con :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Reconocimientos en revistas especializadas indexadas en Colciencias. Artículos.</li> <li>Producción de videos, cinematográfica o fonográfica.</li> <li>Libros que resulten de una labor de investigación.</li> <li>Libros de texto.</li> <li>Libros de ensayo.</li> <li>Premios nacionales e internacionales.</li> <li>Patentes.</li> <li>Traducciones de libros.</li> </ol>	Duración de la Reunión (entre 4 a 6 horas)	Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntajes (CIARP)	FAC-08 "Acta de Reunión".



N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATOS
	<p>i. Obras de creación original artística.</p> <p>j. Interpretación.</p> <p>k. Topes anuales.</p> <p>l. Producción técnica.</p> <p>m. Producción de software.</p> <p><b>NOTA:</b> NO se reconoce puntaje a un mismo producto, por más de un concepto de los consignados en el Decreto 1279 del 19 de Junio de 2002.</p> <p>No se asigna puntaje por artículos o escritos en boletines, periódicos internos, magazines, prensa, propuestas curriculares, propuestas de planeación, informes de acreditación y gestión, proyectos de creación de programas, como tampoco a las fotocopias o publicaciones ordenadas por el propio docente.</p>			
11	<p align="center"><b>SELECCIÓN DE PARES EXTERNOS</b></p>			
11.1	<p>Para evaluar la productividad académica de un Docente el Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntajes (CIARP), puede seleccionar tres (3) pares externos que deben tener al menos la misma categoría del profesor y conocimientos del tema del cual se evalúa el producto, estos evaluadores se seleccionan de las listas establecidas por Colciencias en la página web <a href="http://www.colciencias.gov.co">www.colciencias.gov.co</a>.</p> <p>En caso en que los pares externos académicos no estén escalafonados deben tener méritos y reconocimientos académicos equivalentes a los de la categoría del profesor autor del producto a evaluar.</p> <p>Los evaluadores tienen un plazo de treinta (30) días calendario a partir de la fecha del recibo del producto a evaluar, para remitir por escrito el concepto de la evaluación o recomendaciones al Vicerrector Académico quien preside el Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntajes (CIARP) de la Universidad de Pamplona.</p> <p><b>NOTA:</b> Los resultados de las evaluaciones no tienen carácter confidencial.</p>	<p>Duración de la Reunión (entre 4 a 6 horas) y en búsqueda de pares 1 semana aproximadamente</p>	<p>Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntajes (CIARP) y Secretaria del Comité</p>	<p>FAC-08 "Acta de Reunión".</p> <p>Correo electrónico</p> <p>FGA-94 "Criterios para la Evaluación de Productividad Académica"</p> <p>FGA-97 "Criterios para la Evaluación de Productividad Académica - Libros de Investigación"</p> <p>FGA-98 "Criterios para la Evaluación de Productividad Académica - Libros de Texto"</p> <p>FGA-99 "Criterios para la Evaluación de Productividad Académica - Libros de Ensayo"</p> <p>FGA-100 "Criterios para la Evaluación de Productividad Académica - Traducción de Texto"</p>



N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATOS
				<p>FGA-130 "Criterios para la Evaluación de Prototipos"</p> <p>FGA-131 "Criterios para la Evaluación de Capitulo de Libros Derivados de Investigación, de Ensayo y Traducción de Libros"</p> <p>FGA-132 "Criterios para la Evaluación de Capítulo de Libro de Texto"</p> <p>FGA-135 "Criterios para la Evaluación de Obras Artísticas" puntos salariales</p> <p>FGA-136 "Criterios para la Evaluación de Obras Artísticas de Bonificación"</p>
<b>12</b>	<b>RECONOCIMIENTO DE BONIFICACIONES</b>			
<b>12.1</b>	<p>Para el Reconocimiento de bonificaciones se tiene en cuenta la siguiente producción académica:</p> <p>a. Producción de videos, cinematográfica o fonográfica.</p> <p>b. Obras artísticas.</p> <p>c. Ponencias en eventos especializados.</p> <p>d. Estudios posdoctorales.</p> <p>e. Publicaciones universitarias impresas.</p> <p>f. Reseñas críticas.</p> <p>g. Traducciones.</p> <p>h. Dirección de tesis de Grado en Maestrías y Doctorados aprobadas.</p>	Duración de la Reunión (entre 4 a 6 horas)	Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntajes (CIARP) y Secretaria del Comité	FAC-08 "Acta de Reunión".
<b>13</b>	<b>ELABORACIÓN DE LA RESOLUCIÓN</b>			
<b>13.1</b>	Una vez el Comité Interno de Asignación de Puntaje aprueba el Acta es enviada a la Oficina de Jurídica para la Elaboración y firma por parte del Rector de la Resolución de reconocimiento de puntaje salarial, de bonificación y de las que resuelven recursos de reposición	Cada vez que hay un acta	Secretaria del Comité de Puntaje, delegada(o) de la Oficina de Jurídica	FAC-08 "Acta de Reunión". y Resolución
<b>14</b>	<b>NOTIFICACIÓN RESOLUCIÓN DE PUNTOS SALARIALES, BONIFICACIÓN O RECURSO DE REPOSICIÓN</b>			
<b>14.1</b>	Una vez firmada la resolución se envía a Secretaría General para la notificación correspondiente.		Delegada(o) de la Oficina de Jurídica	Notificación



Propuesta trabajo de grado para optar por el título  
de Ingeniero Industrial

Código

00

Página

53 de 55

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATOS
	Copia del acto administrativo se remite a Oficina de Talento Humano y a la Secretaria del Comité de Asignación de Puntaje para los fines pertinentes		Secretaria General	
15	<b>RECURSOS DE REPOSICIÓN</b>			
15.1	<p>Si el Docente no está de acuerdo con la decisión, de conformidad con el Artículo 74 de Ley 1437 de 2011, por medio de la cual se expidió el nuevo código de procedimiento administrativo y del Contenciosos Administrativo, contra la Resolución procede el Recurso de Reposición en la diligencia de notificación o dentro de los diez días hábiles siguiente a la misma, el cual se interpone ante el rector(a) de la Universidad.</p> <p><b>NOTA:</b> Contra lo resolución donde resuelven los recursos de reposición no procede recurso alguno.</p>	10 días hábiles	Docente  Rectoría y Comité de Puntaje	N/A
16	<b>ARCHIVO DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN</b>			
16.1	<p>Son responsables de la guarda, almacenamiento y custodia de la información en medio físico y/o digital, generando copias de seguridad, según lo establecido en la Ley 594 de 2000 "Ley General de Archivo": <b>Artículo 3: ARCHIVO: "Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia".</b></p> <p>Se archiva los documentos (productividad Académica, títulos, Experiencia Calificada, escalafón docente y bonificaciones) en el respectivo archivador según la facultad y orden alfabético por apellido.</p>	Duración entre 4 a 6 horas	Secretaria del Comité	N/A

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	<b>Código</b>	00
		<b>Página</b>	54 de 55

## ANEXO F Cumplimiento del Proceso de Evaluación Docente y Perfeccionamiento Profesoral

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATOS
<b>1</b>	<b>Planificación de la Evaluación Docente</b>			
<b>1.1</b>	<p>La evaluación docente se realiza dentro de cada periodo académico; esta evaluación cubre las cuatro (4) áreas básicas en las que el docente puede desempeñarse: Formación, Investigación, Extensión y Académico-Administrativo <b>Acuerdo 134 del 5 de diciembre de 2003 artículo 1.</b></p> <p>Todo Docente de Cátedra, Ocasional o de Tiempo Completo está sometido al proceso de evaluación bajo los mismos parámetros de los profesores de carrera.</p>	N/A	Vicerrectoría Académica	N/A
<b>2</b>	<b>Evaluación de la Formación Docente</b>			
<b>2.1</b>	<p>Esta se realiza a todos los Docentes por cuatro (4) estancias: Los estudiantes, los pares o colegas, la autoevaluación y el director del departamento y/o Director de Programa al cual se encuentran adscritos, de una manera imparcial, ecuánime con criterio y objetividad.</p> <p><b>Evaluación docente por parte de los estudiantes:</b> El Director de Departamento realiza una réplica de la información publicada por la Vicerrectoría Académica en la página <a href="http://www.unipamplona.edu.co">www.unipamplona.edu.co</a> y por medio de esta cada facultad indica en su portal a los estudiantes, las fechas establecidas en el Calendario Académico para la realización de la Evaluación Docente; los estudiantes a través de transacciones en la página web <a href="http://www.unipamplona.edu.co">www.unipamplona.edu.co</a> y siguiendo las instrucciones que encuentran a partir del icono evaluación docente evaluador, realizan el registro en línea de calificación del docente por medio del aplicativo Academusoft.</p> <p><b>Evaluación Docente por parte de los Pares o Colegas:</b> Se realiza por áreas del conocimiento. El Director de departamento selecciona cinco (5) posibles pares y envía al Decano de Facultad para radicar el consolidado y los da a conocer a la Vicerrectoría Académica, quien se encarga de ingresar la información al sistema y de escoger al azar tres (3) Docentes, para que realicen la respectiva evaluación <b>Acuerdo 049 del 28 de mayo de 2007.</b> Para realizar esta evaluación el Docente mediante su campus TI ingresa a la página <a href="http://www.unipamplona.edu.co">www.unipamplona.edu.co</a> y sigue con las instrucciones que encuentra a partir del icono evaluación docente evaluador, formaliza el registro en línea de calificación del Docente por medio del aplicativo Academusoft, asignando a sus colegas una nota cuantitativa de cero punto cero cero (0.00) a cinco punto cero cero (5.00) acompañada de una observación.</p> <p><b>Autoevaluación Docente:</b> se realiza por cada docente mediante su campus TI, en la página <a href="http://www.unipamplona.edu.co">www.unipamplona.edu.co</a> y sigue las instrucciones que se encuentran a partir del icono evaluación docente evaluador y ejecuta el registro en línea de calificación del docente por medio del aplicativo Academusoft, asignándose una nota cuantitativa de cero punto cero cero (0.00) a cinco punto cero cero (5.00) acompañada de una justificación.</p> <p><b>Evaluación docente por parte del Director de Departamento:</b> es realizada por el Director de Departamento, mediante su campus TI, en la página <a href="http://www.unipamplona.edu.co">www.unipamplona.edu.co</a> y sigue las instrucciones que encuentra a partir del icono evaluación docente evaluador a los Docentes adscritos a su Departamento bien sean de Planta, Ocasional o Cátedra.</p> <p>La evaluación de los Docentes de Planta, Ocasional y Cátedra, se realiza de la misma manera por medio del Aplicativo Academusoft, asignándole una nota cuantitativa de cero punto cero cero (0.00) a cinco punto cero cero (5.00) acompañada de una observación.</p>	5 Días (estipulado en el Calendario Académico)	Vicerrectoría Académica	N/A
<b>3</b>	<b>Evaluación de Investigación y Proyección Social al Docente de periodo de prueba.</b>			
<b>3.1</b>	Vicerrectoría Académica solicita a la Vicerrectora de Investigaciones, que evalúen a sus Docentes en periodo de prueba a través del <b>FGA-32 "Evaluación de Investigación y Proyección Social al Docente en Periodo de Prueba"</b> en el ítem de investigaciones el cual corresponde al 45% de la evaluación, la información obtenida es radicada en el Comité de Investigaciones de	20 días	Vicerrectoría Académica	FGA-32 "Evaluación de Investigación y Proyección Social al Docente en Periodo de



Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial

Código

00

Página

55 de 55

Nº DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATOS
	la Universidad (CIU) y remitida a través del <b>FGT-12 "memorando"</b> al Comité de Evaluación y Perfeccionamiento Profesoral.		Vicerrectoría de Investigación	Prueba". FGT-12 "memorando"
<b>4</b>	<b>Evaluación Académico Administrativo.</b>			
<b>4.1</b>	Con el fin de dar cumplimiento al Decreto 1279 del 2002 y al Acuerdo 133 del 2003, emanado por el Consejo Superior, la Vicerrectoría Académica remite a cada una de las Dependencias Evaluadoras establecidas en el mencionado Acuerdo, para que mediante el formato <b>FGA-33 "Evaluación Docente Académico Administrativo"</b> , realicen la evaluación a los funcionarios en comisión Académico Administrativa, en el cual se tiene en cuenta criterios como: responsabilidad, eficiencia, puntualidad y cumplimiento y relaciones interpersonales diligenciado por las autoridades Académicas.	1 Día	Vicerrectoría Académica	FGA-33 "Evaluación Docente Académico Administrativo"
<b>5</b>	<b>Análisis de la evaluación Docente</b>			
<b>5.1</b>	El resultado de la evaluación final, se define bajo los siguientes parámetros establecido en el <b>Acuerdo 133 del 5 de diciembre del 2003:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>No satisfactoria 0% de los puntos</li><li>Satisfactoria 75% de los puntos</li><li>Sobresaliente 100% de los puntos</li></ul> Cerradas las fechas de evaluación establecidas en el Calendario Académico, la Vicerrectoría Académica agrupa toda la información recolectada de las evaluaciones y como presidente del Comité de Evaluación y Perfeccionamiento Profesoral, descarga dicha información para ser analizada por el Comité y determinar cuáles son los Docentes que deben vincularse al Programa de Desarrollo Docente.	1 día	Comité de Evaluación y Perfeccionamiento Profesoral	
<b>6</b>	<b>Reporte de la Evaluación Docente</b>			
<b>6.1</b>	Una vez el Comité de Evaluación y Perfeccionamiento Profesoral concluye el análisis de la evaluación, procede a publicar los resultados por medio del formato <b>FGT-12 "memorando"</b> . El Docente a través de su campus TI siguiendo las instrucciones que encuentran a partir del icono de evaluación docente evaluador puede observar su calificación. Si el Docente no está de acuerdo con la calificación obtenida en la evaluación docente, interpone mediante comunicación escrita, el recurso de reposición ante el Comité de Evaluación y Perfeccionamiento Profesoral, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de los resultados. El Comité tiene 15 días hábiles para responder. Si para el Docente el resultado de su inconformidad no es satisfactorio, puede interponer recurso de apelación ante el Consejo Académico, en términos de ley.	1 mes (teniendo en cuenta la duración de los plazos de respuesta y apelaciones por inconformidad de parte de los Docentes por su calificación)	Comité de Evaluación y Perfeccionamiento Profesoral	FGT-12 "memorando"