

ANEXO 2

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES (Licencia de uso)

Bogotá, D.C., 24 de enero 2013

Señores
Biblioteca Alfonso Borrero Cabal S.J.
Pontificia Universidad Javeriana
Cuidad

Los suscritos:

_____ **Laura Castellana Mejía** _____, con C.C. No **53121084**
_____, con C.C. No _____
_____, con C.C. No _____

En mi (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) de la obra titulada:
Definición de los procesos y flujos de información del área de Admisiones y Registro de
Tecnilaboral Técnicos Laborales

_____ (por favor señale con una "x" las opciones que apliquen)
Tesis doctoral Trabajo de grado Premio o distinción: **Si** **No**
cual: _____

presentado y aprobado en el año 2010, por medio del presente escrito autorizo
(autorizamos) a la Pontificia Universidad Javeriana para que, en desarrollo de la presente
licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mi (nuestra) obra las atribuciones que se
indican a continuación, teniendo en cuenta que en cualquier caso, la finalidad perseguida
será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la
presente licencia se autorizan a la Pontificia Universidad Javeriana, a los usuarios de la
Biblioteca Alfonso Borrero Cabal S.J., así como a los usuarios de las redes, bases de
datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado un convenio,
son:

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La conservación de los ejemplares necesarios en la sala de tesis y trabajos de grado de la Biblioteca.	X	
2. La consulta física o electrónica según corresponda	X	
3. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer	X	
4. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet	X	
5. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previo convenio perfeccionado con la Pontificia Universidad Javeriana para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones	X	
6. La inclusión en la Biblioteca Digital PUJ (Sólo para la totalidad de las Tesis Doctorales y de Maestría y para aquellos trabajos de grado que hayan sido laureados o tengan mención de honor.)		X

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

De manera complementaria, garantizo (garantizamos) en mi (nuestra) calidad de estudiante (s) y por ende autor (es) exclusivo (s), que la Tesis o Trabajo de Grado en cuestión, es producto de mi (nuestra) plena autoría, de mi (nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy (somos) el (los) único (s) titular (es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mi (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Pontificia Universidad Javeriana por tales aspectos.

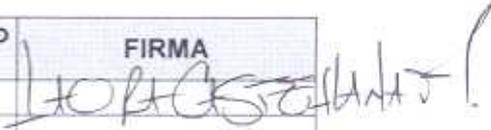
Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Pontificia Universidad Javeriana está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: Información Confidencial:

Esta Tesis o Trabajo de Grado contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de una investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. Si No

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta, tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

NOMBRE COMPLETO	No. del documento de identidad	FIRMA
Laura Castellana Mejía	53121084	

FACULTAD: Comunicación y Lenguaje

PROGRAMA ACADÉMICO: Ciencia de la Información - Bibliotecología

ANEXO 3
BIBLIOTECA ALFONSO BORRERO CABAL, S.J.
DESCRIPCIÓN DE LA TESIS DOCTORAL O DEL TRABAJO DE GRADO
FORMULARIO

TÍTULO COMPLETO DE LA TESIS DOCTORAL O TRABAJO DE GRADO						
Definición de los procesos y flujos de información del área de Admisiones y Registro de Tecnolaboral Técnicos Laborales						
SUBTÍTULO, SI LO TIENE						
AUTOR O AUTORES						
Apellidos Completos			Nombres Completos			
Castellana Mejía			Laura			
DIRECTOR (ES) TESIS DOCTORAL O DEL TRABAJO DE GRADO						
Apellidos Completos			Nombres Completos			
Mesa Alemán			Luisa Fernanda			
FACULTAD						
Comunicación y Lenguaje						
PROGRAMA ACADÉMICO						
Tipo de programa (seleccione con "x")						
Pregrado	Especialización	Maestría	Doctorado			
X						
Nombre del programa académico						
Ciencia de la Información – Bibliotecología						
Nombres y apellidos del director del programa académico						
Liliana Margarita Herrera Soto						
TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:						
Profesional en Ciencia de la Información - Bibliotecóloga						
PREMIO O DISTINCIÓN <i>(En caso de ser LAUREADAS o tener una mención especial):</i>						
CIUDAD		AÑO DE PRESENTACIÓN DE LA TESIS O DEL TRABAJO DE GRADO			NÚMERO DE PÁGINAS	
Bogotá		2010			63	
TIPO DE ILUSTRACIONES (seleccione con "x")						
Dibujos	Pinturas	Tablas, gráficos y diagramas	Planos	Mapas	Fotografías	Partituras
		X				
SOFTWARE REQUERIDO O ESPECIALIZADO PARA LA LECTURA DEL DOCUMENTO						
<p>Nota: En caso de que el software (programa especializado requerido) no se encuentre licenciado por la Universidad a través de la Biblioteca (previa consulta al estudiante), el texto de la Tesis o Trabajo de Grado quedará solamente en formato PDF.</p>						
MATERIAL ACOMPAÑANTE						
TIPO	DURACIÓN (minutos)	CANTIDAD	FORMATO			
			CD	DVD	Otro ¿Cuál?	

Vídeo					
Audio					
Multimedia					
Producción electrónica					
Otro Cuál?					

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVE EN ESPAÑOL E INGLÉS

Son los términos que definen los temas que identifican el contenido. *(En caso de duda para designar estos descriptores, se recomienda consultar con la Sección de Desarrollo de Colecciones de la Biblioteca Alfonso Borrero Cabal S.J en el correo biblioteca@javeriana.edu.co, donde se les orientará).*

ESPAÑOL	INGLÉS
Flujo de información - Empresas	Information flows - industries

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

(Máximo 250 palabras - 1530 caracteres)

En las instituciones educativas es vital el correcto funcionamiento de los procesos y sus correspondientes flujos de información para que los servicios y programas den los resultados esperados tanto para los estudiantes como para directivos y personal administrativo y académico, lo cual significa, por una parte entregar a tiempo y con exactitud la información a los estudiantes y egresados, y por otra, mantener al día dicha información frente a la Secretaría de Educación quien es la entidad que vigila el correcto funcionamiento de estos procesos.

Laura Castellana

Bogotá, 28 de enero de 2013

Señores

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
CIENCIA DE LA INFORMACIÓN – BIBLIOTECOLOGÍA

Presento mi trabajo de grado titulado “Definición de los procesos y flujos de información del área de Admisiones y Registro de Tecnolaboral Técnicos Laborales”, sustentado en el mes de diciembre del 2010, para obtener el título de Profesional en Ciencia de la Información –Bibliotecóloga.

Atentamente,


Laura Castellana Mejía
cc. 53.121.084

**DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS Y FLUJOS DE INFORMACIÓN DEL ÁREA
DE ADMISIONES Y REGISTRO DE TECNILABORAL TÉCNICOS LABORALES**

LAURA CASTELLANA MEJÍA

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
DEPARTAMENTO DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN
CARRERA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN – BIBLIOTECOLOGÍA
BOGOTA D.C.**

2010

**DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS Y FLUJOS DE INFORMACIÓN DEL ÁREA
DE ADMISIONES Y REGISTRO DE TECNILABORAL TÉCNICOS LABORALES**

LAURA CASTELLANA MEJÍA

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Profesional en Ciencia de la Información – Bibliotecóloga**

Directora: LUISA FERNANDA MESA ALEMÁN

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
DEPARTAMENTO DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN
CARRERA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN – BIBLIOTECOLOGÍA
BOGOTA D.C.**

2010

Nota de aceptación

Firma Director de Trabajo de Grado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

“La universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por sus alumnos en sus trabajos de grado; sólo velará porque no se publique nada contrario al dogma y moral católicos y porque el trabajo no contenga ataques y polémicas puramente personales; antes bien, se vea en ellas el anhelo de buscar la verdad y la justicia”.

Reglamento de la Pontificia Universidad Javeriana, Artículo 23 de la Resolución No. 13 de 1964

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme llegar hasta aquí y ser quien soy, por llenarme de bendiciones cada día.

A mi Mami por su dedicación, por ser la mejor mamá del mundo, por apoyarme en todos mis proyectos y ser mi guía.

A Mónica, mi hermana por su motivación constante, por ser mi amiga y mi fuerza.

A Roberth, mi esposo, mi amor, mi amigo, mi confidente, por apoyarme en todo lo que se me ocurre, en todos los pasos de mi vida, por estar ahí cada vez que necesito.

A Juan Andrés, mi hijo por ser mi motivo de vida, por llenar de luz cada instante, por sus sonrisas y por su amor incondicional.

A Diego, mi mejor amigo por ser como un hermano, por entenderme y estar en todos los momentos importantes de mi vida.

A Luisa Fernanda mi directora de tesis, por sus valiosos aportes y por creer en mí.

A Aida, por su apoyo y motivación para salir adelante con este proyecto.

A profesores como Hernando y Marina porque gracias a ellos soy la profesional de hoy, por exigirme a ser mejor cada día, a esforzarme.

TABLA DE CONTENIDO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
JUSTIFICACIÓN	4
OBJETIVOS	6
METODOLOGÍA	7
MARCO TEÓRICO	9
1. MATRIZ CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DEL ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTRO	15
2. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS	19
2.1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS DEL ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTRO	19
2.1.1. Misión y Visión de Tecnilaboral Técnicos Laborales	19
2.1.2. Objetivos Área de Admisiones y Registro	20
2.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES DEL ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTRO	21
2.3. IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTRO	27
2.4. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DEL ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTRO	29
2.4.1. Mapa de procesos Área de Admisiones y Registro	29
2.5. DEFINICIÓN DE LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTRO	31
2.5.1. Flujograma de los procesos	31
2.5.2. Fichas técnicas de los procesos del Área de Admisiones y Registro	37
2.6. DEFINICIÓN DE LOS DOCUMENTOS QUE APOYARÁN A CADA PROCESO DEL ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTRO	41
3. DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE RESULTADO Y DESARROLLO PARA CADA PROCESO DEL ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTRO	42

CONCLUSIONES	44
BIBLIOGRAFÍA	46
LISTA DE TABLAS	48
LISTA DE GRÁFICOS	49
LISTA DE FLUJOGRAMAS	500
ANEXOS	511

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La educación para el trabajo y el desarrollo humano como lo define el Ministerio de Educación Nacional de Colombia se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos, y formar en aspectos académicos o laborales, y conduce a la obtención de certificados de aptitud ocupacional ¹. Así, las instituciones que ofrecen programas para la educación y el desarrollo humano deben cumplir con las normas y reglamentación promulgadas por el Ministerio de Educación Nacional, que las obliga al cumplimiento de los requisitos exigidos para obtener y continuar con la licencia de estos programas tales como: perfil definido y acorde con los diferentes programas, una infraestructura adecuada que cumpla con las especificaciones que determina la Secretaría de Educación, y la implementación de la Norma 5555 (Sistemas de gestión de calidad para instituciones de formación para el trabajo) que establece los requisitos que deben tener en cuenta estas instituciones para la puesta en marcha de un sistema de gestión de calidad que ajuste el PEI (Proyecto Educativo Institucional) y los procesos de la institución con los requerimientos del entorno productivo, económico y social.

En este sentido, es importante resaltar que en las instituciones educativas es vital el correcto funcionamiento de los procesos y sus correspondientes flujos de información para que los servicios y programas den los resultados esperados tanto para los estudiantes como para directivos y personal administrativo y académico, lo cual significa, por una parte entregar a tiempo y con exactitud la información a los estudiantes y egresados, y por otra, mantener al día dicha información frente a la Secretaría de Educación quien es la entidad que vigila el correcto funcionamiento de estos procesos.

¹Ministerio de Educación. Formación para el trabajo. [En línea]. <http://www.mineduccion.gov.co/1621/w3-propertyvalue-44077.html>. [Consultado el 16 de septiembre de 2010]

Tecnilaboral Técnicos Laborales es una institución técnica de formación para el trabajo y el desarrollo humano, creado el 23 de enero de 2003 en el municipio de El Colegio Departamento de Cundinamarca, está conformado por 5 áreas o departamentos administrativos: Dirección General, Secretaría Académica, Admisiones y Registro, Recursos Humanos y Cartera. Dentro de su oferta académica se encuentran los siguientes programas: Redes y mantenimiento de computadores, Instalación de redes y energía eléctrica, Auxiliar contable y financiero, Técnico administrativo y aduanero y Técnico en archivo y documentación, en cada programa maneja un promedio semestral de 15 a 17 estudiantes.

PROGRAMA	TÍTULO	DURACIÓN
Redes y Mantenimiento de Computadores	Técnico en Redes y Mantenimiento de Computadores	4 semestres
Instalador de Redes de Energía Eléctrica	Técnico en Redes de Energía Eléctrica	4 semestres
Auxiliar Contable y Financiero	Auxiliar Contable y Financiero	4 semestres
Técnico Administrativo y Aduanero	Técnico Administrativo y Aduanero	4 semestres
Archivo y Documentación	Técnico en Archivo y Documentación	4 semestres

Hasta el momento, en esta institución, no se han identificado ni documentado los procesos y funciones correspondientes a cada una de sus áreas, contando actualmente con formatos diferentes para cada petición de estudiantes y personal de la institución, registros en cuadernos; además, no existe una base de datos de estudiantes, egresados, docentes; ni de las relaciones y convenios que se establecen con instituciones externas. Lo anterior, es el resultado de no definir los

flujos de información para así determinar claramente los procesos existentes y en consecuencia, realizar seguimiento, evaluación y medición.

Como resultado de lo expuesto anteriormente, se identifica como una de las áreas críticas de la institución aquella denominada Admisiones y Registro, sección donde se recibe y procesa la información de cada estudiante y egresado: admitidos, proceso de matrícula, fecha de ingreso, programa cursado, años cursados, si terminó o se retiró del programa técnico laboral, copias de actas de grado, diplomas, seguimientos de prácticas institucionales, etc., proporcionando a Tecnilaboral la información de sus estudiantes nuevos, antiguos y egresados. Y es justamente en esta área donde se presentan problemas como tiempos excesivos en la búsqueda de información, entrega de información errada, pérdida de información, problema que se hace evidente cada vez que existe un requerimiento por parte de un estudiante o egresado.

Por lo anterior, los directivos de Tecnilaboral identificaron la necesidad de realizar el levantamiento de los procesos y flujos de información en el área de Admisiones y Registro, para identificar los procesos de acuerdo con los requerimientos que tiene la Norma 5555 así como las necesidades y expectativas que tienen los estudiantes en el momento de solicitar algún servicio correspondiente a esta área y adicionalmente, identificar los flujos de información de cada proceso para un óptimo servicio. Este proyecto permitirá dejar un precedente para que la institución realice el proyecto en sus demás áreas y logre implementar la norma de calidad en su totalidad.

JUSTIFICACIÓN

La implementación de un Sistema de Gestión De Calidad (SGC) en las instituciones educativas está influenciada por las necesidades, objetivos, servicios que presta, los procesos y flujos de información que maneja y por el tamaño y la estructura de la institución. La gestión de calidad permite a la institución identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus estudiantes, de los clientes con los que se tenga convenios institucionales, mejorar el desempeño institucional y de sus servicios, así como optimizar procesos para reducir costos y tiempos de ejecución.

Para la implementación de un SGC es necesario que la institución tenga definidos sus procesos y flujos de información. La identificación de los procesos dentro de las áreas permite identificar, procesar y distribuir la información pertinente, en el momento adecuado y en los tiempos establecidos, lo que permite apoyar la toma de decisiones de los directivos y dar respuesta a los requerimientos de los clientes/usuarios. En este sentido, la información se concibe como un recurso vital para la organización y es la razón de ser de los Sistemas de Gestión de Información, dando valor a la organización y logrando que los procesos dentro de ella sean efectivos y eficaces.

Establecer e identificar quienes tienen la responsabilidad sobre las actividades y tareas que conforman los procesos, a quienes van dirigidos, qué recursos se necesitan para llevarlos a cabo, cómo se realizan y qué tiempo es el adecuado para finalizarlos y entregar los resultados esperados, permite que las instituciones educativas visualicen con claridad cada una de las actividades que se realizan dentro de ellas, identificando los procesos para cada una de sus áreas y sus relaciones, con el fin de establecer controles que permitan optimizar y mejorar el resultado final y cumplimiento de los mismos.

La credibilidad en Tecnilaboral como institución de calidad en programas técnicos laborales no solo se mide a través de sus programas académicos, o por la experiencia y nivel de su planta docente, también se mide por los resultados que presente en su información de acuerdo a las solicitudes de los estudiantes, así como a la organización que presente dentro y fuera de la institución. Por esto la importancia para los directivos en este trabajo, específicamente en el área de Admisiones y Registro para establecer los procesos, la organización en la información, optimizando el acceso y recuperación en el momento que se necesita, no solo para la satisfacción de los estudiantes sino también para la toma de decisiones de los usuarios internos de la institución, dando un primer paso para que pueda desarrollar un sistema de gestión de calidad que perfeccione sus procesos y funcionamiento.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Establecer los procesos y flujos de información del área de Admisiones y Registro de Tecnilaboral Técnicos Laborales con el fin de brindar una base para el desarrollo del sistema de gestión de calidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los requerimientos para la definición de procesos teniendo como referente la Norma 5555 Sistema de Gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo
- Definir los procesos para cada uno de los procedimientos del área de Admisiones y Registro de Tecnilaboral
- Describir y analizar los flujos de información para cada proceso identificado en el área de Admisiones y Registro

METODOLOGÍA

El enfoque metodológico que asume el proyecto es la investigación descriptiva, como la define el ICFES en su módulo II de la serie Aprender a Investigar: Enfoque que: “busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones”².

Lo anterior, buscando realizar una caracterización de los procesos en el área de Admisiones y Registro, a través de determinar cuál es la situación actual en los procedimientos actuales, describirlos y establecer qué procesos son los apropiados para brindar información oportuna y eficaz a sus usuarios internos y externos.

Fase 1: Establecer matriz de caracterización de procesos:

En esta fase se determinan las categorías para el levantamiento de los procesos de acuerdo con los requerimientos de la norma 5555 (Sistema de Gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo) en procesos y documentación.

1. Desde la norma determinar los requerimientos de descripción de un proceso.
2. Desde la gestión de calidad determinar cómo se construyen los procesos.
3. Identificar las tareas y actividades que se realizan para poder determinar los procesos del Área de Admisiones y Registro.

Fase 2: Identificación, descripción y análisis de cada proceso

En esta fase se realiza el mapa de procesos donde se identifican los procesos de acuerdo a los requerimientos de la norma.

² TAMAYO Y TAMAYO, Mario. Serie aprender a investigar: modulo 2 la investigación. 3ed. Bogotá: ICFES, 1999; p. 44.

- **Definición del objetivo y usuarios de Admisiones y Registro**

1. Definición de objetivos del Área de Admisiones y Registro.
2. Identificación de los grupos de interés por medio de la ficha técnica.
3. Identificación de necesidades y expectativas de los clientes/usuarios.

- **Elaboración de mapa de procesos del área:**

1. Clasificación de los procesos
2. Identificación de los procesos
3. Documentación de los procesos: se realizan los diagramas de flujo por cada proceso
4. Realización de las fichas de los procesos

- **Definición de los documentos que apoyan cada proceso**

Se establecen los documentos necesarios en el Área de Admisiones y Registro para el desarrollo de cada proceso

Fase 3: Definición de indicadores de resultado y desarrollo de los procesos

Se establecen los indicadores que ayudarán a evaluar si los procesos se están desarrollando correctamente y si están dando los resultados esperados por la institución.

Fase 4: Presentación del mapa de procesos ante los directivos y personal para su aplicación y del modelo

MARCO TEÓRICO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) es un organismo que trabaja para fomentar la normalización, la certificación, la metrología y la gestión de la calidad en Colombia. ICONTEC crea la Norma 5555 (Sistema de gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo) donde se “establece los requisitos que deben tener en cuenta este tipo de instituciones para la implementación de un sistema de gestión de la calidad que armonice con los proyectos educativos institucionales, la práctica educativa y los requerimientos del entorno productivo, económico y social”³.

Esta norma permite a las instituciones de formación para el trabajo demostrar la calidad de sus servicios y satisfacer las necesidades y expectativas de sus estudiantes y clientes. Se rige por los principios de gestión de la calidad mencionados en las Normas NTC ISO 9001 y NTC ISO 9004, la finalidad de esta norma es la certificación de los programas técnicos laborales y los procesos educativos de la institución, exigiendo a estas instituciones la implementación de un enfoque basado en procesos previendo que “la aplicación de un sistema de procesos dentro de una institución oferente de servicios de formación para el trabajo, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”⁴.

Es así como los sistemas de calidad propenden por la mejora en los procesos de las instituciones incrementando el valor de la información, identificando el cómo, cuándo y dónde se desarrollan los productos y servicios. Un sistema de información integra la estructura de la organización, la cultura, las políticas y las relaciones internas y externas, permite la organización de los procesos y flujos de

³INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad para instituciones de Formación para el Trabajo. Bogotá : ICONTEC, 2007 p. 9. (NTC 5555)

⁴INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad para instituciones de Formación para el Trabajo. Bogotá : ICONTEC, 2007 p. 10. (NTC 5555)

información de cada área o departamento y establece con claridad las relaciones que existen entre ellos para acceder a la información adecuada, en el momento adecuado y con el tiempo adecuado. Por último, se puede decir que los sistemas de información, en su definición más general, se refieren al conjunto de todos los componentes necesarios que se interrelacionan organizadamente para ayudar a las personas y finalmente a las organizaciones en la obtención de un objetivo.⁵

Este enfoque permite desarrollar procesos para satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos de la organización con información precisa, oportuna así como también proporciona la información adecuada a directivos y empleados para la toma de decisiones. Para este enfoque se necesita identificar previamente los procesos y flujos de información que cada área realiza dentro de la organización. Moreira (2006) afirma que “otro aspecto del enfoque por procesos en las organizaciones de información, es el manejo de esta sobre los propios procesos, contar con políticas y procedimientos que orienten y definan los espacios, responsables que asegurarán su cumplimiento.”⁶

Al implementar el enfoque por procesos los miembros y directivos de la institución verán la diferencia entre trabajar por tareas y trabajar por procesos tal y como lo expone Hernández Lugo:

⁵ MOREIRA DELGADO, Mercedes. Gestión por procesos y su aplicación en la organización de información de Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A. En: Ciencias de la Información [en línea]. Vol. 38 No. 3

⁶ MOREIRA DELGADO, Mercedes. La gestión por procesos en las instituciones de información. Acimed. [en línea] 2006; 14(5). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci11506.htm. [Consultado el 16 de septiembre de 2010]

CARACTERÍSTICAS DE LAS EMPRESAS CENTRADAS EN LAS TAREAS Y LAS CENTRADAS EN LOS PROCESOS	
ORIENTADAS A LAS TAREAS	ORIENTADAS A LOS PROCESOS
Los empleados son el problema	Los procesos son el problema
Existen empleados	Existen personas
Hacer mi trabajo	Ayudar a que se hagan las cosas
Comprender mi trabajo	Saber qué lugar ocupa en mi trabajo en todo el proceso
Evaluar a los individuos	Evaluar el proceso
Cambiar a las personas	Cambiar el proceso
Siempre se puede encontrar un mejor empleado	Siempre se puede mejorar el proceso
Motivar a las personas	Eliminar barreras
Controlar a los empleados	Desarrollar a las personas
No confiar en nadie	Todos estamos en esto conjuntamente
¿Quién cometió el error?	¿Quién permitió que el error se cometiera?
Corregir errores	Reducir la variación
Orientado a la línea de fondo	Orientado al cliente

Tabla 1: Características de las empresas centradas en las tareas y las centradas en los procesos

Fuente: Hernández Lugo, Alejandro. Enfoque por procesos, la cadena vital de la organización. Ingeniería Industrial. [en línea] 2003 vol. 24 No. 1

Entre otras definiciones, el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) define un proceso como la:

“sucesión de actividades en el tiempo con un fin definido; organización lógica de personas, materiales, energía, equipos y procedimientos en actividades de trabajo diseñadas para generar un resultado específico; secuencia de actividades que añaden valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones. Estos personifican la organización mediante cada una de las etapas en que se realizan, ofrecen claridad sobre su buen o mal funcionamiento, permiten el perfeccionamiento y mejoramiento de la eficacia general de toda la organización en tanto se gestionen debidamente hacia la consecución de una meta.”⁷

Por otra parte, Moreira señala: “que un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que transforman elementos de entrada en resultados a través de momentos de agregación de valor.”⁸

La definición de los procesos dentro de la organización es vital pues le permite a ésta identificar el ciclo de la información dentro y hacia fuera de ella, revelando las necesidades de los usuarios, los empleados que intervienen en ellos, permite evaluar la calidad del servicio prestado, así como visualizar con claridad las políticas y objetivos de la organización. Cada proceso tiene un flujo de información que constituye la entrada y salida de este dentro de la organización.

Un flujo de información es el movimiento de la información, resultado de una acción, actividad o proceso. Este movimiento puede producirse en distintas

⁷ MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, España. Modelo EFQM de Excelencia. Versión 2006. Disponible en URL: http://www.aeval.es/es/calidad_de_los_servicios_publicos/programas_de_calidad/programa_evaluacion/efqm.html. [Consultado 16 de septiembre de 2010]

⁸ MOREIRA DELGADO, Mercedes. Gestión por procesos y su aplicación en la organización de información de Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A. En: Ciencias de la Información [en línea]. Vol. 38 No. 3. [Consultado 16 de septiembre de 2010]

direcciones y con diferentes sentidos, desde y hacia el interior o exterior de una o varias entidades para influir en ellas y transformar su estado.”⁹

Los flujos de información son importantes para la alineación, control, evaluación y perfeccionamiento de los procesos de la organización ya que su finalidad está en cumplir los requerimientos y necesidades que la organización y sus usuarios presentan.

Desde la Gestión de la Calidad cómo se construyen los procesos

- **Norma Técnica Colombiana ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos¹⁰:**

1. Identificar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización
2. Determinar la secuencia e interacción de estos procesos
3. Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces
4. Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos

- **Sistema de gestión de la calidad¹¹:**

1. Definición de la misión y visión del área

⁹ MOREIRA DELGADO Mercedes. La gestión por procesos en las instituciones de información. Acimed. [en línea] 2006; 14(5). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci11506.htm .[Consultado 16 de septiembre de 2010]

¹⁰ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos. Bogotá : ICONTEC, 2000 (NTC-ISO 9001)

¹¹ GIL OJEDA, Yolanda. Guía para la identificación y análisis de los procesos de la Universidad de Málaga. Vicerrectorado de Calidad , Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, 2008. 40 p.

2. Identificación de los grupos de interés de cada servicio (ficha técnica grupos de interés)
3. Identificación de necesidades y expectativas de los clientes/usuarios
4. Elaboración de mapa de procesos del área
 - 4.1. Clasificación de los procesos
 - 4.2. Identificación de los procesos
 - 4.3. Documentación de los procesos
 - 4.4. Realización de las fichas de los procesos
5. Identificación de indicadores de resultado
6. Definición de los documentos para el desarrollo de cada proceso

1. MATRIZ CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DEL ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTRO

A partir de entrevistas con las personas encargadas del área de Admisiones y Registro y con los directivos de Tecnilaboral Técnicos Laborales, se identifican y establecen seis (6) procesos que son el objetivo central del área, organizando sus procedimientos o actividades (ver tabla No. 2 a 6); y se descartan dos (2) que son asignados al área de Secretaría Académica como se ve en la tabla No. 7

Procesos	Procedimientos / Actividades
1. Admisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de pensum y calendario académico por parte de Secretaria Académica • Entregar información académica y financiera acerca de los programas técnico laborales que ofrece Tecnilaboral • Entrega de formulario de inscripción al aspirante • Recepción del formulario de inscripción debidamente diligenciado con los documentos requeridos • Asignación de fecha para el proceso de selección (examen y entrevista) • Recepción del listado de admitidos por parte de Dirección General • Publicar en la cartelera los admitidos y remitir al ingeniero de sistemas para la publicación en la página web • Registro de la información de los estudiantes admitidos en la base de datos. • Recepción de recibos de matrícula por parte del

	<p>área de Cartera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar al admitido la programación y los requisitos para el proceso de matrícula. • Entrega de recibo de pago de matrícula
--	--

Tabla No. 2: Proceso de Admisiones y procedimientos

Procesos	Procedimientos / Actividades
2. Matrícula	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción y verificación de la documentación exigida para la matrícula • Revisión sábana de notas semestres anteriores para estudiantes antiguos • Firma de registro de matrícula • Inscripción de materias para el semestre actual • Actualización la información de los estudiantes antiguos en la base de datos • Archivar en la carpeta de Historia Académica por estudiante y programa académico los documentos • Expedición del carné estudiantil para estudiantes nuevos • Actualización del carné estudiantil para estudiantes antiguos

Tabla No. 3: Proceso de Matrícula y procedimientos

Procesos	Procedimientos / Actividades
3. Entrega de certificados	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de recibo de pago y formato diligenciado de solicitud de certificados • Verificación de la información académica del estudiante (programa cursado, semestres cursados, fechas, sabana de notas) • Elaboración del certificado y firma de dirección general

	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega del certificado y firma de recibido por parte del estudiante.
--	---

Tabla No. 4: Proceso de Entrega de Certificados y procedimientos

Procesos	Procedimientos / Actividades
<p>4. Seguimiento a prácticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto con empresas para la realización de prácticas de estudiantes de último semestre de todos los programas • Informar a los estudiantes las fechas asignadas para las pruebas en las empresas para aplicar a las prácticas • Recepción del listado de admitidos a prácticas por parte de las empresas • Informar a los estudiantes en donde fueron admitidos para realizar sus prácticas • Elaboración del documento del convenio que se llevará a cabo entre la empresa y el estudiante • Firma por parte de la empresa y del estudiante del convenio donde especifica cuantos practicantes están en cada empresa, fecha de inicio y fecha de finalización de la práctica, actividades a realizar durante la práctica. • Recepción del informe de evaluación de los estudiantes en práctica por parte de la empresa • Expedición de certificados a los estudiantes que cumplieron con los objetivos de las prácticas • Realizar informe para dirección general de practicantes y su evaluación de desempeño en cada empresa.

Tabla No. 5: Proceso de Seguimiento a prácticas y procedimientos

Procesos	Procedimientos / Actividades
5. Entrega de informes a la Secretaría de Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicar la información necesaria para realizar el informe • Realizar el informe de acuerdo al formato establecido • Enviarlo a Dirección General para su revisión y firma • Corrección del informe (si tiene) • Enviar el informe a Secretaría de Educación

Tabla No. 6: Proceso de Entrega de Informes a la Secretaría de Educación y procedimientos

Procesos	Procedimientos / Actividades
Expedición de diplomas y actas de grado	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso al sistema de alumnos que han terminado sus estudios, se retiraron, perdieron el semestre, entre otros. • Expedición de diplomas y actas de grado de estudiantes que han terminado sus estudios
Seguimiento a egresados	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a la incursión laboral de los egresados. • Ingreso de estos datos en un archivo en Excel llamado "Egresados"

Tabla No. 7: Procesos y procedimientos asignados al área de Secretaria Académica

2. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS

2.1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS DEL ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTRO

A partir de la misión y visión establecidas desde la creación de Tecnilaboral por sus directivos y de la razón de ser de Admisiones y Registro, se definieron los objetivos claves de esta área que permitieran esclarecer el propósito fundamental de su existencia en relación con las otras áreas o servicios.

2.1.1. Misión y Visión de Tecnilaboral Técnicos Laborales¹²

MISIÓN

TECNILABORAL busca la excelencia humana y académica, está comprometida con la salvaguardia, incremento y difusión del saber, del hacer y del ser, fomenta la investigación para la formación de técnicos laborales por competencias innovadores en la ciencia, las artes y la tecnología con competencias flexibles, capacidad emprendedora y creativa con actitudes analíticas y críticas, mentalidad abierta y global comprometidos con los valores éticos, culturales, democráticos y ambientales que garantizan el desarrollo integral y armónico de la sociedad, de las regiones y del país en general. Todo ello con la concepción del desarrollo urbano para el bienestar del hombre.

VISIÓN

En el 2013 Tecnilaboral Técnicos Laborales será una institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano líder en la capacitación de personas en los campos académicos y técnicos laborales por competencias, mediante la adopción

¹² TECNILABORAL. Proyecto Educativo Institucional (PEI). Aprobado Septiembre de 2004.

de normas vigentes, tecnologías y metodologías que el mercado requiera, para un mejor desempeño de los estudiantes en las empresas y como microempresarios y generadores de empleo. Siendo una institución de utilidad común sin ánimo de lucro, con capacidad de administrar sus propios recursos, propende por la aplicación de las oportunidades de acceso a la educación sin distinción de razas, credos o ideologías a quienes se les guía con una alta calidad académica para adaptar los estudios a las necesidades propias de la sociedad.

2.1.2. Objetivos Área de Admisiones y Registro

- El Área de Admisiones y Registro de Tecnilaboral Técnicos Laborales, tiene como objetivo el registro, verificación y auditoría de la información académica de todos los estudiantes activos, inactivos y egresados de la institución, así como suministrar información veraz y confiable que apoye la planeación y toma de decisiones en la institución y entidades reguladoras de la Educación Para el Trabajo y el Desarrollo Humano.
- El Área de Admisiones y Registro será un área que permitirá apoyar todos los procesos académicos y administrativos brindando de manera eficaz y oportuna toda la información necesaria para la toma de decisiones y para la satisfacción de los estudiantes o instituciones que estén relacionadas.

2.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES DEL ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTRO

Los grupos de interés se identifican con el propósito de conocer que usuarios pertenecen al Área de Admisiones y Registro, qué es lo que necesitan, qué les puede ofrecer Tecnilaboral desde esta área y que no les puede ofrecer. A partir de esto se realizaron unas fichas técnicas de cada grupo de interés para identificar estas características y conocer que se necesita que tenga cada proceso establecido anteriormente para cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios.

Ficha técnica de grupos de interés		Código
Fecha de elaboración 19 de septiembre 2010	Fecha de Aprobación	
Identificación del servicio o unidad	Admisiones y Registro	
Identificación del grupo de interés	Estudiantes activos	
Servicios prestados	Expedición y entrega de certificados de estudio, de notas, copia de actas de grado, seguimiento a prácticas, expedición de diplomas, matricula	
Procedimientos utilizados para identificar sus necesidades y expectativas actuales	Buzón de sugerencias a usuarios	
Necesidades que son o podrían ser cubiertas desde el servicio	Entregar la información a estudiantes de forma eficaz y oportuna, optimizar la organización de la información de los estudiantes en una base de datos	
Necesidades que no podrían ser cubiertas desde el servicio	Expedición de sábanas de notas	
Expectativas	Mejorar el proceso de entrega de la información que solicitan los estudiantes, agilizar el proceso de matricula	

Tabla No.8: Ficha grupo de interés estudiantes activos

Ficha técnica de grupos de interés		Código
Fecha de elaboración 19 de septiembre 2010	Fecha de Aprobación	
Identificación del servicio o unidad	Admisiones y Registro	
Identificación del grupo de interés	Egresados o inactivos	
Servicios prestados	Expedición y entrega de certificados, copia de actas de grado, Certificados de prácticas.	
Procedimientos utilizados para identificar sus necesidades y expectativas	Buzón de sugerencias	
Necesidades que son o podrían ser cubiertas desde el servicio	Entregar la información a egresados de forma eficaz y oportuna, optimizar la organización de la información de los egresados en una base de datos.	
Necesidades que no podrían ser cubiertas desde el servicio	Expedición de sábanas de notas, Copia de Diplomas de grado	
Expectativas	Tener la información de egresados e inactivos organizada en una base de datos y así poder entregar la información de forma oportuna y eficaz	

Tabla No.9: ficha grupo de interés egresados o inactivos

Ficha técnica de grupos de interés		Código
Fecha de elaboración 19 de septiembre 2010	Fecha de Aprobación	
Identificación del servicio o unidad	Admisiones y Registro	
Identificación del grupo de interés	Estudiantes nuevos	
Servicios prestados	Información general de programas, proceso de admisiones, proceso de matrículas.	
Procedimientos utilizados para identificar sus necesidades y expectativas	Buzón de sugerencias a usuarios	
Necesidades que son o podrían ser cubiertas desde el servicio	Optimizar la organización de la información de los estudiantes nuevos en una base de datos, guía en los procesos de admisiones y matrículas.	
Necesidades que no podrían ser cubiertas desde el servicio		
Expectativas	Optimizar los tiempos en los procesos de admisiones y matrícula. Organización en los documentos e información de los estudiantes nuevos	

Tabla No.10: ficha grupo de interés estudiantes nuevos

Ficha técnica de grupos de interés		Código
Fecha de elaboración 19 de septiembre 2010	Fecha de Aprobación	
Identificación del servicio o unidad	Admisiones y Registro	
Identificación del grupo de interés	Directivos	
Servicios prestados	Informe de procesos de admisiones y matrículas, entrega de información de estudiantes retirados, perdidas de semestres y graduados, informe seguimiento a prácticas	
Procedimientos utilizados para identificar sus necesidades y expectativas	Evaluación de Desempeño	
Necesidades que son o podrían ser cubiertas desde el servicio	Entregar la información de estudiantes de forma eficaz y oportuna, para la toma de decisiones.	
Necesidades que no podrían ser cubiertas desde el servicio	Expedición de sábanas de notas	
Expectativas	Optimizar tiempos y procedimientos en todos los procesos del área de Admisiones y Registro	

Tabla No.11: ficha grupo de interés directivos

Ficha técnica de grupos de interés		Código
Fecha de elaboración 19 de septiembre 2010	Fecha de Aprobación	
Identificación del servicio o unidad	Admisiones y Registro	
Identificación del grupo de interés	Secretaría de Educación	
Servicios prestados	Informe de procesos de admisiones y matrículas, entrega de información de estudiantes retirados, perdidas de semestres y graduados.	
Procedimientos utilizados para identificar sus necesidades y expectativas	Correo electrónico	
Necesidades que son o podrían ser cubiertas desde el servicio	Entregar la información eficaz y oportuna, para estadísticas	
Necesidades que no podrían ser cubiertas desde el servicio	Expedición de sábanas de notas	
Expectativas		

Tabla No.12: ficha grupo de interés Secretaría de Educación

2.3. IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTRO

Identificar las necesidades de los usuarios de Admisiones y Registro definirá los procesos clave de esta área, puesto que revelan qué es lo que se necesita cubrir con este servicio. Para esto se construyeron y aplicaron dos encuestas: una para los usuarios externos (ver anexo 1) que son los estudiantes antiguos, egresados, estudiantes nuevos, inactivos, y otra para los usuarios internos (ver anexo 2) como los directivos y personal de las demás áreas.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS EN LA TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS (Ver Anexo 3)

Después de realizar la tabulación de las encuestas se encontraron las siguientes fallas, necesidades y expectativas actuales del servicio por parte de los usuarios:

FALLAS:

ADMISIONES

- Demora en la respuesta a los correos electrónicos que solicitan información sobre el proceso de admisión
- Es difícil la comunicación por teléfono para solicitar información sobre los programas

MATRÍCULAS

- No se explica de forma clara el proceso para realizar la matrícula

ENTREGA DE CERTIFICADOS

- Demora en la entrega de los certificados
- Errores en la información que se entrega en los certificados

SEGUIMIENTO A PRÁCTICAS

- No es clara la explicación sobre el proceso de las prácticas, ni la evaluación.

NECESIDADES:

ADMISIONES

- Establecer tiempos en la respuesta a los correos que soliciten información sobre los programas
- Informar oportunamente fechas de exámenes y entrevistas
- Contestar el teléfono

MATRÍCULAS

- Guía en el proceso de matrícula del estudiante, informando la documentación que debe traer para hacer efectiva la matrícula.

ENTREGA DE CERTIFICADOS

- Establecer tiempos mínimos para la entrega de certificados
- Organizar la información en bases de datos, y el archivo para que la recuperación de la información sea correcta y oportuna.

SEGUIMIENTO A PRÁCTICAS

- Realizar con tiempo el proceso de vincular a los estudiantes de últimos semestres con las empresas donde realizarán las prácticas con el fin de

que a tiempo se informe a los estudiantes las fechas en las que se realizarán las pruebas y los compromisos y objetivos que asume al realizar las prácticas.

2.4. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DEL ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTRO

En todas las áreas existen procesos clave y otros que apoyan a estos, dentro del levantamiento de los procesos en una organización o área, se deben definir y clasificar los procesos para poder definir prioridades y un orden en la secuencia de elaboración de los mismos.

Moreira explica la clasificación de los procesos en una organización así:¹³

- **Estratégicos:** se ejecutan en las organizaciones para planificar, organizar y controlar los recursos
- **Operativos:** constituyen las actividades primarias de la cadena de valor y afectan el objetivo central de la organización en relación con la satisfacción del cliente.
- **Soporte:** actividades secundarias de la cadena de valor que tienen clientes internos o apoyan los procesos operativos.

2.4.1. Mapa de procesos Área de Admisiones y Registro

¹³ MOREIRA DELGADO, Mercedes. La gestión por procesos en las instituciones de información. Acimed. [en línea] 2006; 14(5). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci11506.htm

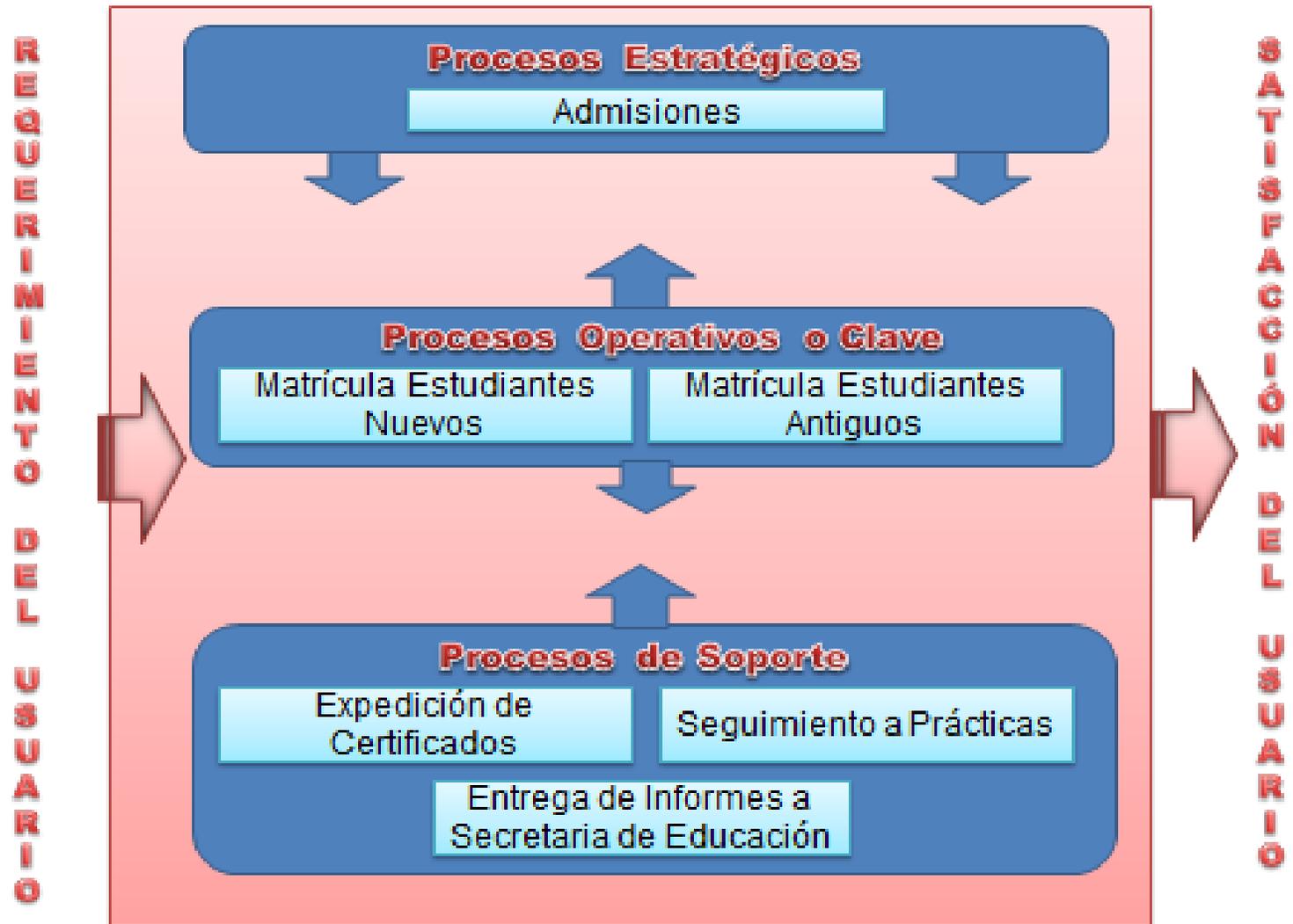


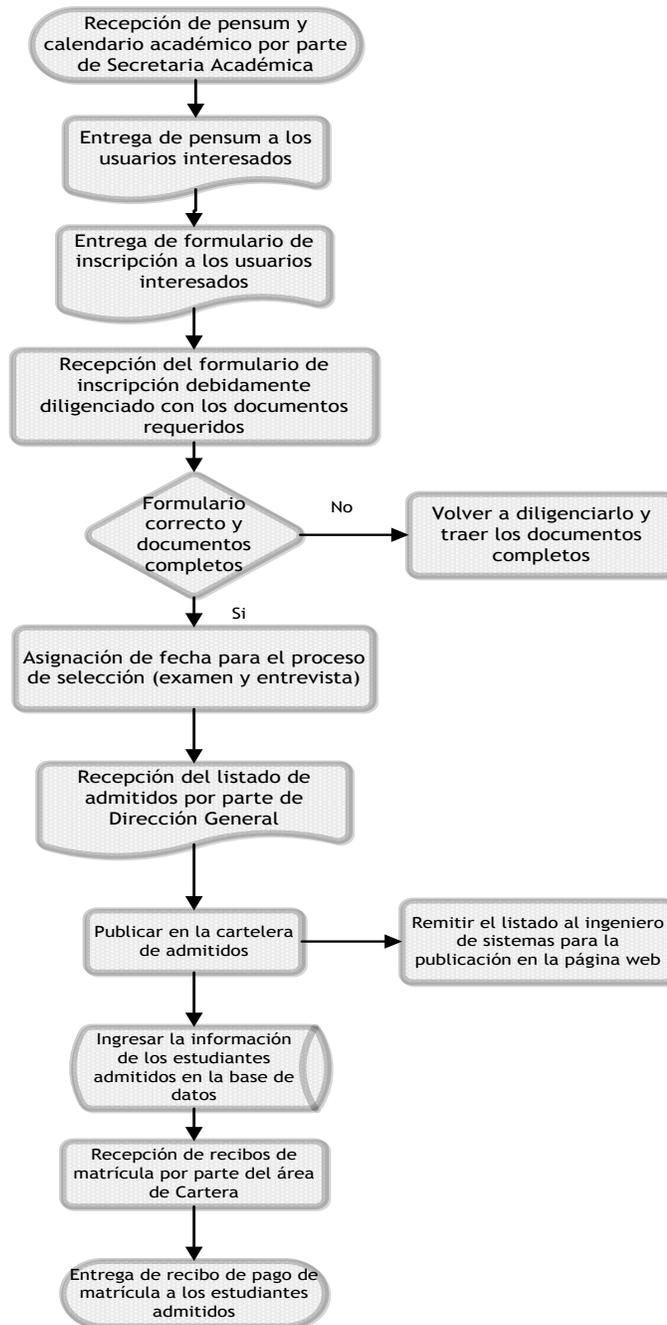
Gráfico No.1: Mapa de procesos Área de Admisiones y Registro de Tecnilaboral Técnicos Laborales

2.5. DEFINICIÓN DE LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTRO

Después de establecer e identificar los procesos, procedimientos, grupos de interés, se diagramaron los procesos identificando los flujos de información de cada procedimiento.

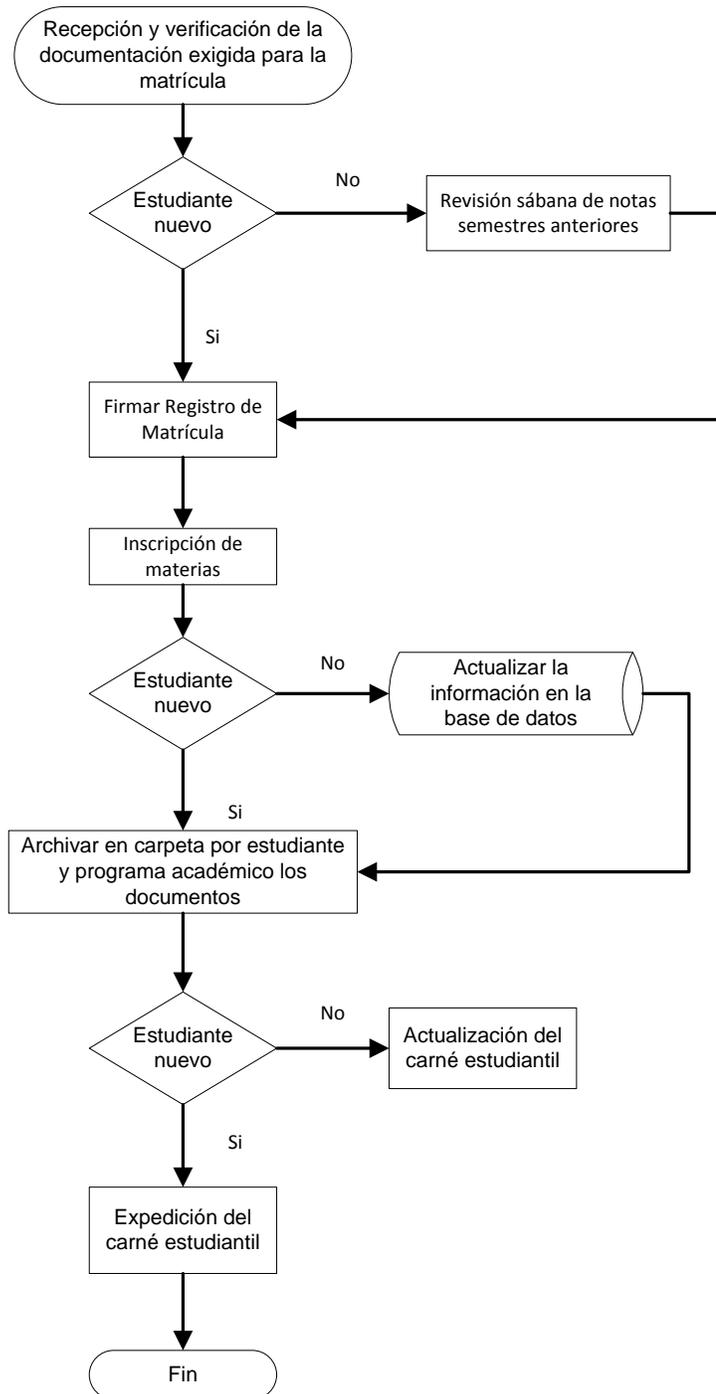
2.5.1. Flujograma de los procesos

Proceso de Admisiones



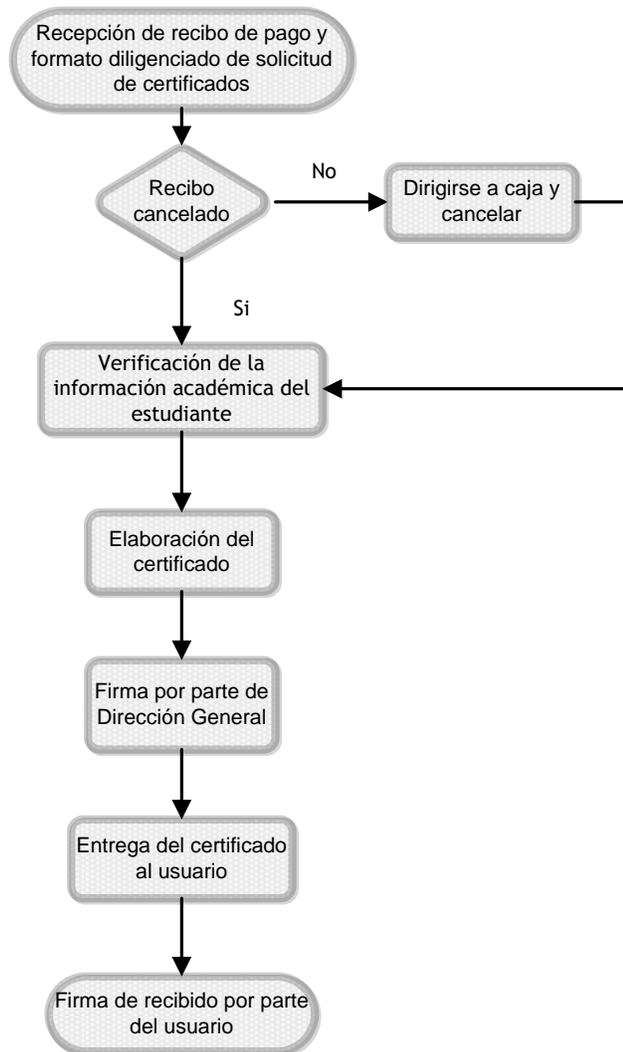
Flujograma No. 1: Proceso de Admisiones

Proceso de Matrícula



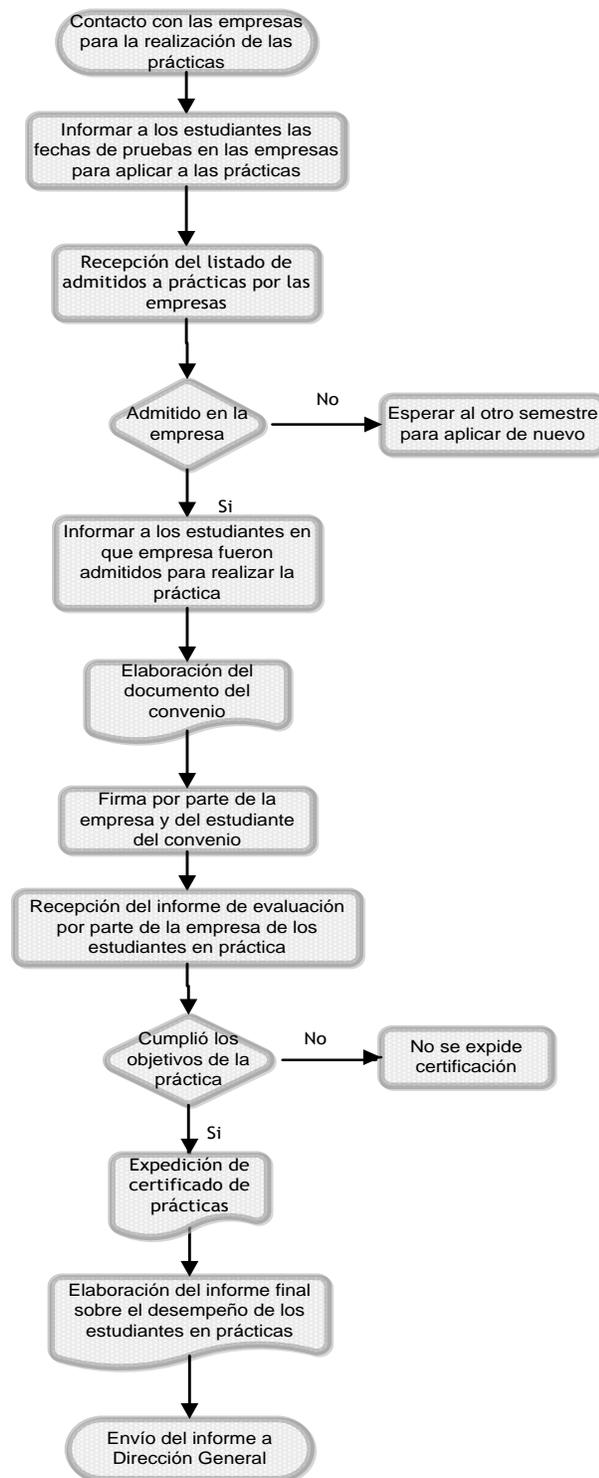
Flujograma No. 2: Proceso de Matrícula

Proceso de Expedición de Certificados



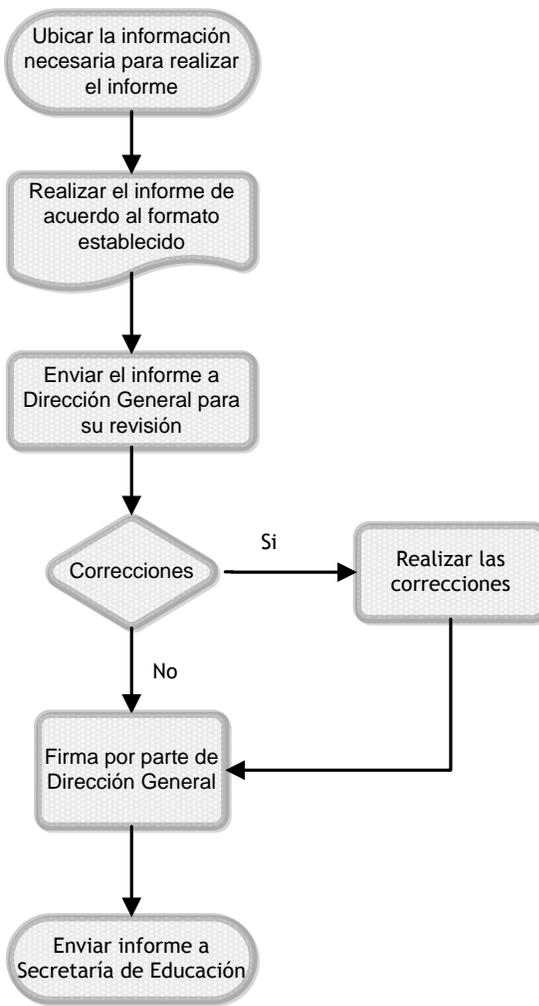
Flujograma No. 3: Proceso de Expedición de Certificados

Proceso de Seguimiento a Prácticas



Flujograma No. 4: Proceso de Seguimiento a Prácticas

Proceso de Entrega de informes a Secretaría de Educación



Flujograma No. 5: Proceso de Entrega de Informes a Secretaría de Educación

2.5.2. Fichas técnicas de los procesos del Área de Admisiones y Registro

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO		
Fecha de elaboración	Fecha de aprobación	Fecha de inicio
Nombre del proceso	PROCESO DE ADMISIONES	
Definición	Proceso de admisión para usuarios interesados en ingresar a alguno de los programas técnicos laborales que ofrece Tecnilaboral.	
Responsable/Propietario	Coordinador Área de Admisiones y Registro	
Objetivo	Atender a todos los aspirantes a cursar los programas técnicos laborales guiándolos durante todo el proceso de admisión.	
Destinatario	Usuarios interesados en cursar los programas	
Inicio/Fin	El proceso se inicia con la recepción del calendario académico y los pensum de cada uno de los programas técnico laborales por parte de Secretaría Académica. El proceso termina con la entrega del recibo de pago de matrícula al estudiante admitido.	
Entradas	Calendario académico, pensum de los programas, recibos de pagos de matrícula, formulario de solicitud de admisión diligenciado	
Salidas		
Indicadores	#1: Porcentaje de procesos de admisiones realizados en el semestre #2: Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado	
VARIABLES DE CONTROL		
Registros	Listas de admitidos, informes semestrales	

Tabla No.13: Ficha técnica proceso de admisiones

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO		
Fecha de elaboración	Fecha de aprobación	Fecha de inicio
Nombre del proceso	PROCESO MATRÍCULA	
Definición	Proceso de matrícula e inscripción de los estudiantes admitidos a sus respectivos programas y a los estudiantes antiguos	
Responsable/Propietario	Coordinador Área de Admisiones y Registro	
Objetivo	Realizar el proceso de matrícula a los estudiantes admitidos a cada programa y a los estudiantes antiguos antes de comenzar ciclo académico.	
Destinatario	Estudiantes admitidos	
Inicio/Fin	El proceso se inicia con la recepción y verificación de la documentación para la matrícula. El proceso se termina con la expedición o actualización del carné estudiantil.	
Entradas	Documentación para la matrícula, recibo de pago	
Salidas		
Indicadores	#2: Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado	
Variables de control		
Registros	Registro de matrícula	
Documentos/Procedimientos		

Tabla No.14: Ficha técnica proceso matrícula a estudiantes nuevos

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO		
Fecha de elaboración	Fecha de aprobación	Fecha de inicio
Nombre del proceso	PROCESO DE EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	
Definición	Expedición de certificados de estudios que los estudiantes solicitan	
Responsable/Propietario	Coordinador Área de Admisiones y Registro	
Objetivo	Expedir oportuna y eficazmente los certificados de estudios y notas de todos los estudiantes y egresados	
Destinatario	Estudiantes, egresados	
Inicio/Fin	El proceso se inicia con la recepción del recibo de pago para solicitar el certificado. El proceso se termina con la entrega del certificado al usuario y firma de recibido.	
Entradas	Recibo de pago	
Salidas	Certificado de estudios	
Indicadores	#2: Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado	
VARIABLES DE CONTROL		
Registros	Firma de recibido, certificados entregados	
Documentos/Procedimientos		

Tabla No.15: Ficha técnica proceso de expedición de certificados

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO		
Fecha de elaboración	Fecha de aprobación	Fecha de inicio
Nombre del proceso	PROCESO DE SEGUIMIENTO A PRÁCTICAS	
Definición	Proceso encargado de ubicar a los estudiantes de últimos semestres en prácticas en las diferentes empresas de la Región del Tequendama, hacer seguimiento y evaluación de desempeño.	
Responsable/Propietario	Coordinador Área de Admisiones y Registro	
Objetivo	Realizar el convenio con las empresas de la región del Tequendama para que los estudiantes de último semestre de los programas realicen sus prácticas y realizar seguimiento y evaluación al final de cada una.	
Destinatario	Estudiantes de último semestre	
Inicio/Fin	El proceso de inicia con el contacto con las empresas de la región del Tequendama para realizar el convenio. El proceso se termina con la entrega del informe sobre la evaluación y desempeño de los estudiantes a Dirección General.	
Entradas	Convenio firmado	
Salidas	Informe sobre evaluación y desempeño de los estudiantes en práctica	
Indicadores		
Variables de control		
Registros	Convenio	
Documentos/Procedimientos		

Tabla No.16: Ficha técnica proceso de seguimiento a prácticas

2.6. DEFINICIÓN DE LOS DOCUMENTOS QUE APOYARÁN A CADA PROCESO DEL ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTRO

Definidos y documentados los procesos del área de Admisiones y Registro, se definen y elaboran los documentos que apoyarán cada proceso y que se espera, queden establecidos como formatos únicos.

- Para el Proceso de Admisiones se elaboró el Formulario de Inscripción y el Formato de Fechas de Entrevista y Examen (ver anexo 4 y 5)
- Para el Proceso de Expedición de certificados se elaboró el Formato de Certificados (ver anexo 6)

3. DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE RESULTADO Y DESARROLLO PARA CADA PROCESO DEL ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTRO

La aplicación de la gestión por procesos en una institución requiere que se establezcan indicadores de resultado con el fin de medir, evaluar y controlar los procesos que se implementan en las áreas, por esto en Tecnilaboral se establecieron los siguientes indicadores para el Área de Admisiones y Registro:

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO		
Fecha de elaboración	Fecha de aprobación	Fecha de inicio
Denominación	Porcentaje de procesos de admisiones realizados en el semestre	
Identificación del proceso o procesos a los que afecta	Proceso de Admisiones	
Definición	Con este indicador se pretende medir y controlar la cantidad de estudiantes nuevos que ingresan cada semestre a Tecnilaboral	
Umbrales		
Fuente	Base de datos del servicio	
Responsable	Ingeniero de Sistemas	
Periodicidad	Semestral	

Tabla No.17: Ficha técnica Indicador de Resultado # 1

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO		
Fecha de elaboración	Fecha de aprobación	Fecha de inicio
Denominación	Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado	
Identificación del proceso o procesos a los que afecta	Proceso de Admisiones, Proceso de Matrícula, Proceso de Expedición de Certificados	
Definición	Con este indicador se pretende medir y controlar la calidad del servicio en cuanto a la atención prestada, eficiencia del servicio, pertinencia de la información ofrecida.	
Umbrales		
Fuente	Encuestas de satisfacción	
Responsable	Ingeniero de Sistemas	
Periodicidad	Semestral	

Tabla No.18: Ficha técnica Indicador de Resultado # 2

CONCLUSIONES

1. En las instituciones educativas es vital el correcto funcionamiento de los procesos y sus correspondientes flujos de información para que los servicios y programas den los resultados esperados tanto para los estudiantes como para directivos y personal administrativo y académico, lo cual significa, por una parte entregar a tiempo y con exactitud la información a los estudiantes y egresados, y por otra, mantener al día dicha información frente a la Secretaría de Educación quien es la entidad que vigila el correcto funcionamiento de estos procesos.
2. La credibilidad en Tecnilaboral como institución de calidad en programas técnicos laborales no solo se mide a través de sus programas académicos, o por la experiencia y nivel de su planta docente, también se mide por los resultados que presente en su información de acuerdo a las solicitudes de los estudiantes, así como a la organización que presente dentro y fuera de la institución, por esto la importancia de identificar y establecer los procesos y flujos de información de cada una de sus áreas para cumplir con las necesidades de los usuarios internos y externos de la institución.
3. La implementación de un Sistema de Gestión De Calidad (SGC) en las instituciones educativas está influenciada por las necesidades, objetivos, servicios que presta, los procesos y flujos de información que maneja y por el tamaño y la estructura de la institución. La gestión de calidad permite a la institución identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus estudiantes, de los clientes con los que se tenga convenios institucionales,

mejorar el desempeño institucional y de sus servicios, así como optimizar procesos para reducir costos y tiempos de ejecución.

4. El enfoque por procesos permite desarrollar procesos para satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos de la organización con información precisa, oportuna así como también proporciona la información adecuada a directivos y empleados para la toma de decisiones. Para este enfoque se necesita identificar previamente los procesos y flujos de información que cada área realiza dentro de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

1. GIL OJEDA, Yolanda. Guía para la identificación y análisis de los procesos de la Universidad de Málaga. Vicerrectorado de Calidad , Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, 2008. 40 p.
2. HERNÁNDEZ LUGO, Alejandro. Enfoque por procesos, la cadena vital de la organización. Ingeniería Industrial. [En línea] 2003 vol. 24 No. 1
3. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad para instituciones de Formación para el Trabajo. Bogotá : ICONTEC, 2007 p. 9. (NTC 5555)
4. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos. Bogotá : ICONTEC, 2000 (NTC-ISO 9001)
5. MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, España. Modelo EFQM de Excelencia. Versión 2006. Disponible en URL: http://www.aeval.es/es/calidad_de_los_servicios_publicos/programas_de_calidad/programa_evaluacion/efqm.html. [Consultado 16 de septiembre de 2010]
6. MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Formación para el trabajo. [En línea]. <http://www.mineduacion.gov.co/1621/w3-propertyvalue-44077.html>. [Consultado el 16 de septiembre de 2010]
7. MOREIRA DELGADO, Mercedes. Gestión por procesos y su aplicación en la organización de información de Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A. En: Ciencias de la Información [en línea]. Vol. 38 No. 3
8. MOREIRA DELGADO, Mercedes. Gestión por procesos y su aplicación en las organizaciones de información: un caso de estudio. Segunda parte. En: Ciencias de la Información. Vol. 40 No. 1 (enero-abril, 2009); p. 21-32.

9. MOREIRA DELGADO, Mercedes. La gestión por procesos en las instituciones de información. Acimed. [en línea] 2006; 14(5). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci11506.htm. [Consultado el 16 de septiembre de 2010]

10. TAMAYO Y TAMAYO, Mario. Serie aprender a investigar: modulo 2 la investigación. 3ed. Bogotá: ICFES, 1999; p. 44.

11. TECNILABORAL. Proyecto Educativo Institucional (PEI). Aprobado Septiembre de 2004.

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Características de las empresas centradas en las tareas y las centradas en los procesos.....	11
Tabla No. 2: Proceso de Admisiones y procedimientos.....	16
Tabla No. 3: Proceso de Matrícula y procedimientos.....	16
Tabla No. 4: Proceso de Entrega de Certificados y procedimientos.....	17
Tabla No. 5: Proceso de Seguimiento a prácticas y procedimientos.....	17
Tabla No. 6: Proceso de Entrega de Informes a la Secretaría de Educación y procedimientos.....	18
Tabla No. 7: Procesos y procedimientos asignados al área de Secretaria Académica.....	18
Tabla No.8: Ficha grupo de interés estudiantes activos.....	22
Tabla No.9: ficha grupo de interés egresados o inactivos.....	23
Tabla No.10: ficha grupo de interés estudiantes nuevos.....	24
Tabla No.11: ficha grupo de interés directivos.....	25
Tabla No.12: ficha grupo de interés Secretaría de Educación.....	26
Tabla No.13: Ficha técnica proceso de admisiones.....	37
Tabla No.14: Ficha técnica proceso matrícula a estudiantes nuevos.....	38
Tabla No.15: Ficha técnica proceso de expedición de certificados.....	39
Tabla No.16: Ficha técnica proceso de seguimiento a prácticas.....	40
Tabla No.17: Ficha técnica Indicador de Resultado # 1.....	42
Tabla No.18: Ficha técnica Indicador de Resultado # 2.....	43

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico No.1: Mapa de procesos Área de Admisiones y Registro de Tecnilaboral Técnicos Laborales.....	30
Gráfico No. 2: Tabulación datos pregunta No. 3 –motivo: información sobre programas - forma de contacto: en persona.....	56
Gráfico No. 3: Tabulación datos pregunta No. 3 –motivo: información sobre programas - forma de contacto: por teléfono.....	57
Gráfico No. 4: Tabulación datos pregunta No. 3 –motivo: información sobre programas - forma de contacto: correo electrónico.....	57
Gráfico No. 5: Tabulación datos pregunta No. 3 –motivo: solicitud certificados - forma de contacto: en persona.....	58
Gráfico No. 6: Tabulación datos pregunta No. 3 –motivo: solicitud certificados - forma de contacto: por teléfono.....	58
Gráfico No. 7: Tabulación datos pregunta No. 3 –motivo: solicitud certificados - forma de contacto: correo electrónico.....	59
Gráfico No. 8: Tabulación datos pregunta No. 3 –motivo: proceso de admisión y matrícula - forma de contacto: en persona.....	59
Gráfico No. 9: Tabulación datos pregunta No. 3 – nivel de atención - motivo: información programas técnicos	60
Gráfico No. 10: Tabulación datos pregunta No. 3 – nivel de atención - motivo: certificados de estudio.....	60
Gráfico No. 11: Tabulación datos pregunta No. 3 – nivel de atención - motivo: proceso de admisión y matrícula.....	61

LISTA DE FLUJOGRAMAS

Flujograma No. 1: Proceso de Admisiones.....	32
Flujograma No. 2: Proceso de Matrícula.....	33
Flujograma No. 3: Proceso de Expedición de Certificados.....	34
Flujograma No. 4: Proceso de Seguimiento a Prácticas.....	35
Flujograma No. 5: Proceso de Entrega de Informes a Secretaría de Educación.....	36

ANEXOS

ANEXO 1

ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTRO – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS

Usted se contactó recientemente con el área de Admisiones y Registro de Tecnilaboral Técnicos Laborales. Las preguntas que se presentan a continuación tienen como propósito conocer la calidad atención recibida, sus respuestas confidenciales se utilizarán para mejorar el servicio

Nivel de formación **Lugar de residencia:** _____

- Bachiller
- Técnico
- Tecnológico
- Profesional

1. ¿Cómo se contactó con el área de Admisiones y Registro?

- En persona
- Por teléfono
- Por fax
- Por correo electrónico
- Otro (por favor, especifique)

2. ¿Por qué motivo se puso en contacto con el área de Admisiones y Registro?

- Para pedir información sobre los programas técnicos laborales
- Para solicitar un certificado de estudio, certificados de prácticas
- Para realizar el proceso de admisión y matrícula

- Otro (por favor, especifique)

3. Basándose en su experiencia, por favor, valore del 1 al 4 (donde 1 es "malo" y 4 es "Excelente") los siguientes aspectos del área de Admisiones y Registro de Tecnilaboral Técnicos Laborales:

- * Rapidez de la respuesta
- * Profesionalismo de la persona que le
- * Facilidad para contactarse.
- * Pertinencia de la información entregada
- * Solución del problema.

1	2	3	4

atendió.

4. Y ahora valore del 1 al 4 la actuación de la persona que le atendió en los siguientes aspectos:

- * Me escuchó atentamente.
- * Fue capaz de solucionar mi problema.
- * Entendió mi problema.
- * Fue eficiente.
- * Se expresaba de forma clara.
- * Fue profesional.
- * Fue amable.

1	2	3	4

5. ¿Qué sugerencia nos daría para mejorar?:

ANEXO 2

ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTRO – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS INTERNOS

Las preguntas que se presentan a continuación tienen como propósito conocer la calidad atención recibida, sus respuestas confidenciales se utilizarán para mejorar el servicio

Área de trabajo: _____

1. ¿Su comunicación con el área de Admisiones y Registro es?

- En persona
- Por teléfono
- Por fax
- Por correo electrónico
- Otro (por favor, especifique)

2. ¿Qué proceso realiza con el área de Admisiones y Registro?

- Proceso de matrícula alumnos nuevos y antiguos
- Proceso de admisión
- Publicación de admitidos
- Expedición de certificados
-
- Otro (por favor, especifique)

3. ¿En el proceso que realiza con el área de Admisiones y Registro, usted entrega o recibe información?

- Entrega
- Recibe
- Otro (por favor, especifique)

3. Basándose en su experiencia, por favor, valore del 1 al 5 (donde 1 es "malo" y 4 es "Excelente") los siguientes aspectos del área de Admisiones y Registro:

- * Rapidez de la respuesta
- * Profesionalismo de la persona que le
- * Facilidad para contactarse.
- * Pertinencia de la información entregada
- * Solución del problema.

1	2	3	4

atendió.

4. Y ahora valore del 1 al 4 la actuación de la persona que le atendió en los siguientes aspectos:

- * Me escuchó atentamente.
- * Fue capaz de solucionar mi problema.
- * Entendió mi problema.
- * Fue eficiente.
- * Se expresaba de forma clara.
- * Fue profesional.
- * Fue amable.

1	2	3	4

5. ¿Qué sugerencia nos daría para mejorar?

ANEXO 3
GRÁFICAS TABULACIÓN DE ENCUESTAS

Pregunta No. 3

- ✓ **Motivo de contacto: Para pedir información sobre programas técnicos laborales**

Forma de Contacto: En persona

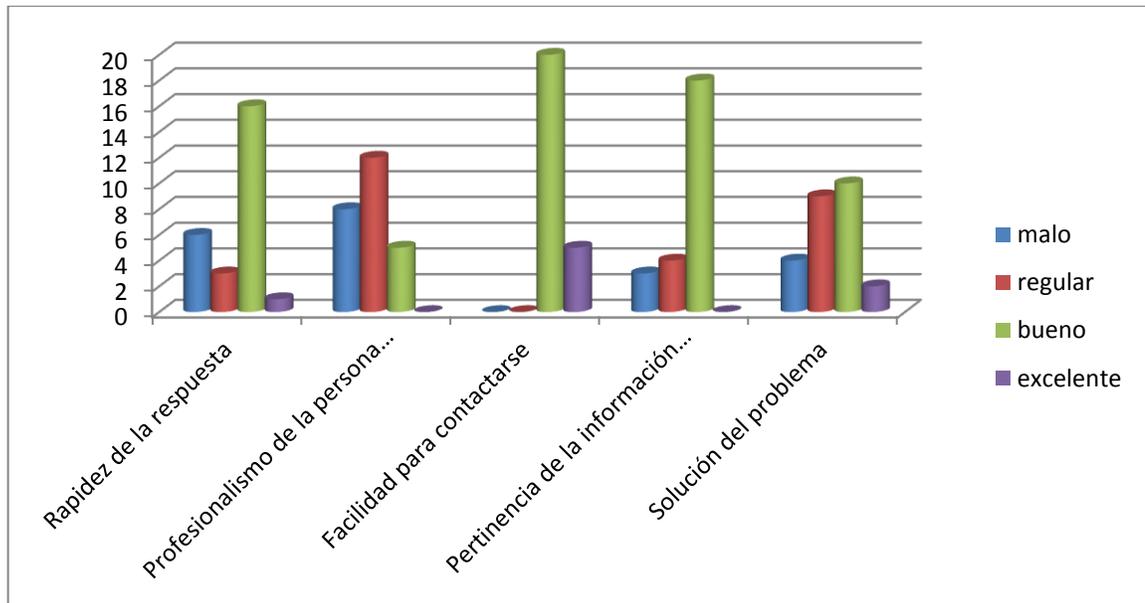


Gráfico No. 2: Tabulación datos pregunta No. 3 –motivo: información sobre programas - forma de contacto: en persona

Forma de Contacto: Por teléfono

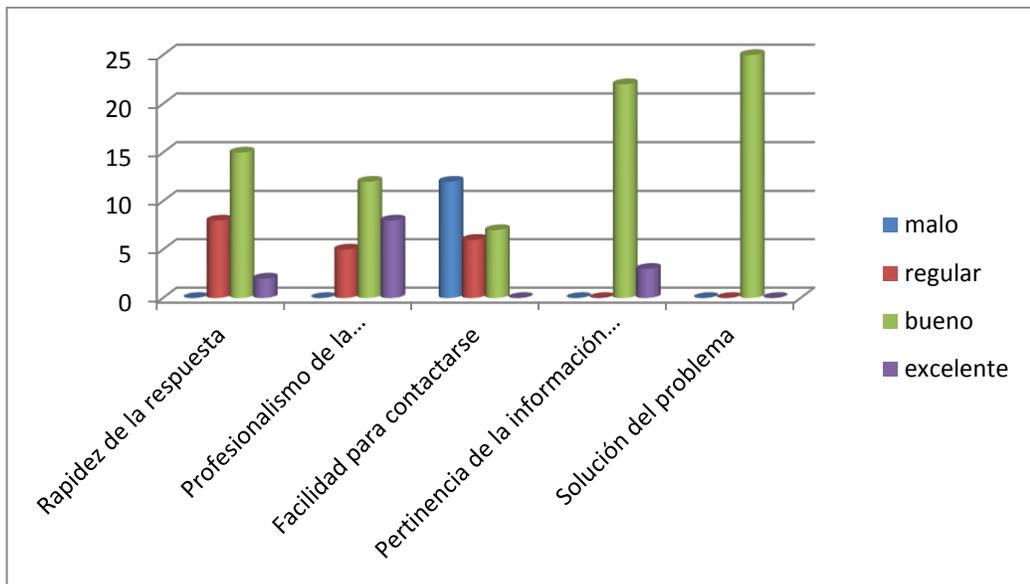


Gráfico No. 3: Tabulación datos pregunta No. 3 –motivo: información sobre programas - forma de contacto: por teléfono

Forma de Contacto: Correo electrónico

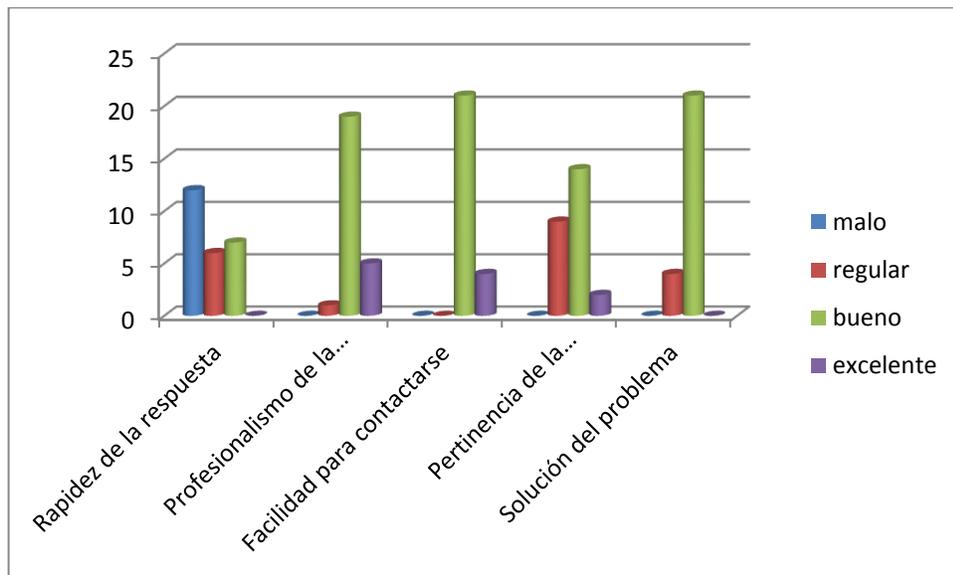


Gráfico No. 4: Tabulación datos pregunta No. 3 –motivo: información sobre programas - forma de contacto: correo electrónico

✓ **Motivo de contacto: Para solicitar certificados de estudio**

Forma de Contacto: En persona

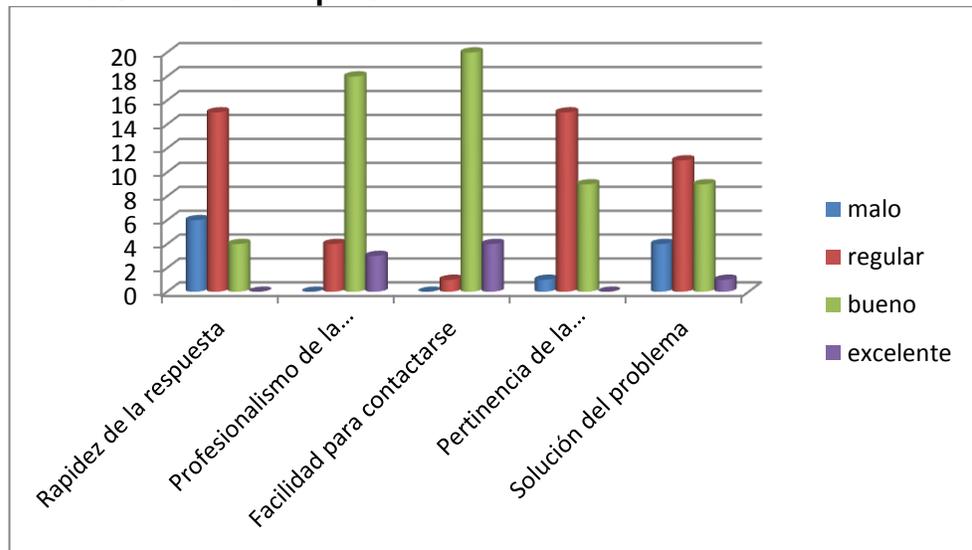


Gráfico No. 5: Tabulación datos pregunta No. 3 –motivo: solicitud certificados - forma de contacto: en persona

Forma de Contacto: Por teléfono

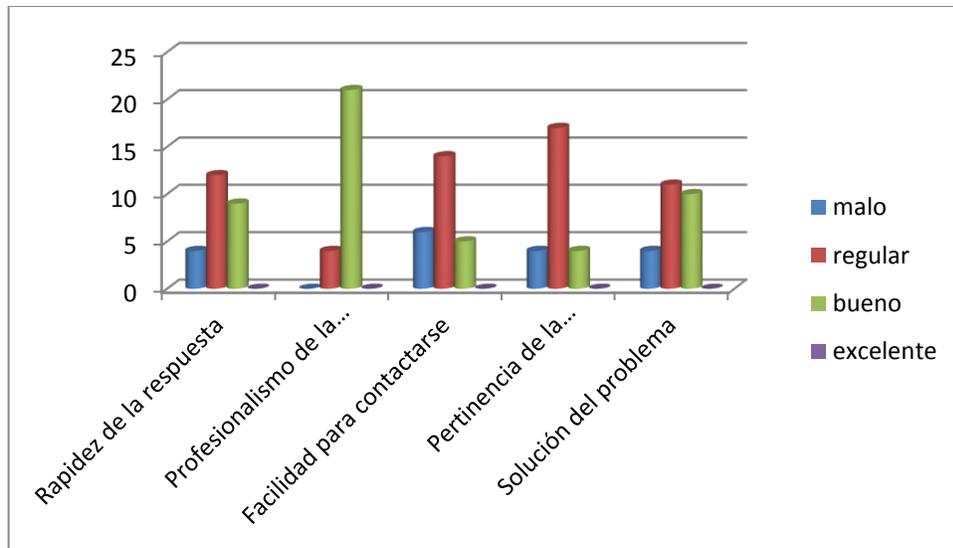


Gráfico No. 6: Tabulación datos pregunta No. 3 –motivo: solicitud certificados - forma de contacto: por teléfono

Forma de Contacto: Correo electrónico

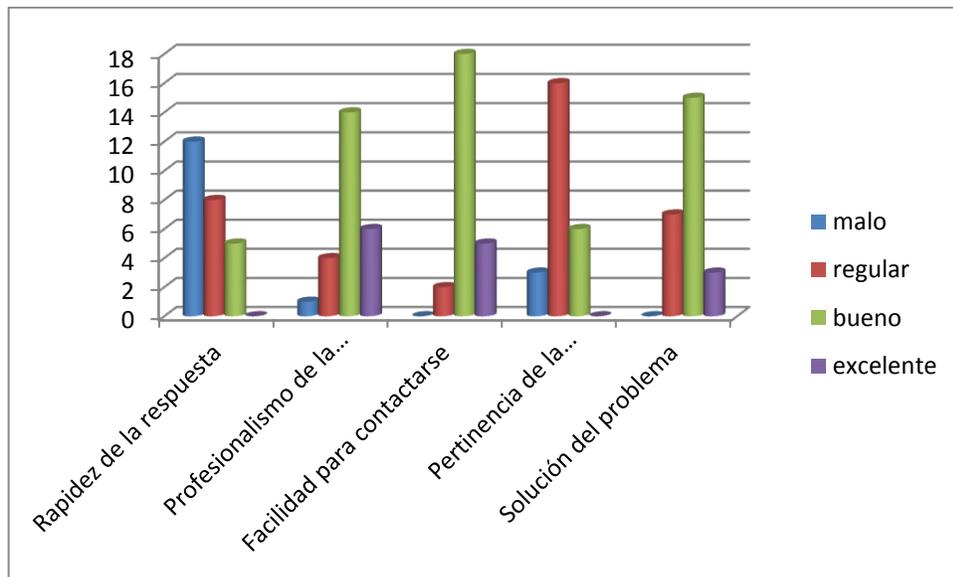


Gráfico No. 7: Tabulación datos pregunta No. 3 –motivo: solicitud certificados - forma de contacto: correo electrónico

✓ **Motivo de contacto: Para realizar proceso de admisión y matrícula**

Forma de Contacto: En persona

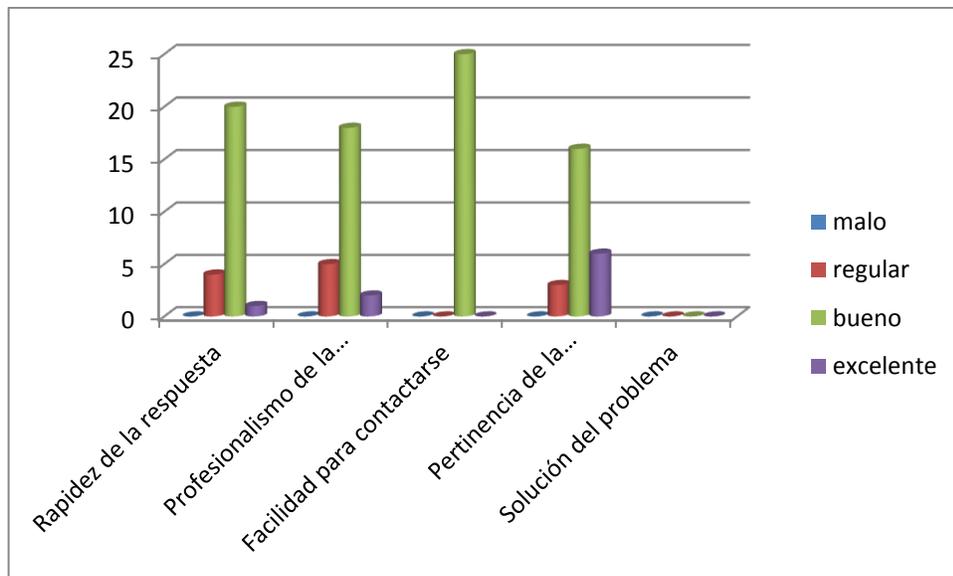


Gráfico No. 8: Tabulación datos pregunta No. 3 –motivo: proceso de admisión y matrícula - forma de contacto: en persona

Pregunta No. 4

✓ **Motivo de contacto: Para pedir información sobre programas técnicos laborales**

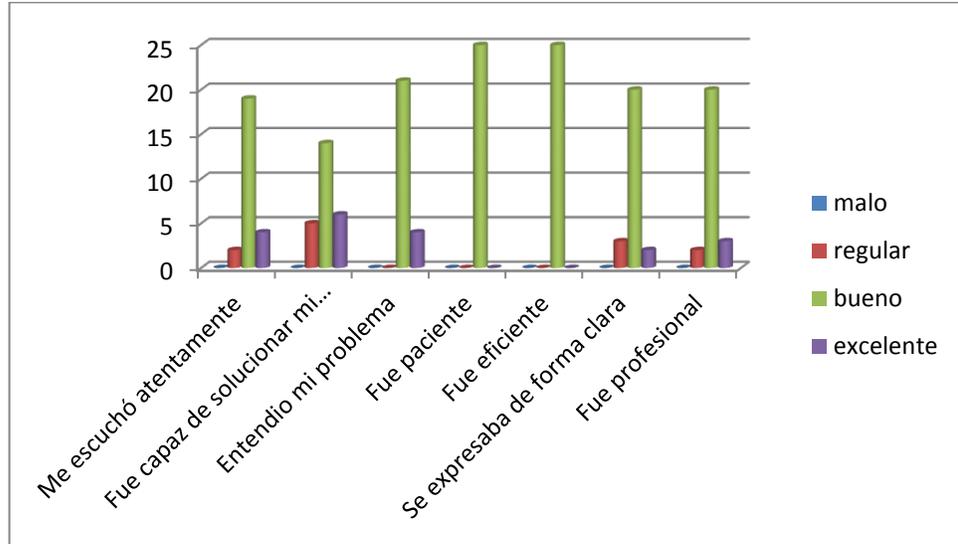


Gráfico No. 9: Tabulación datos pregunta No. 3 – nivel de atención - motivo: información programas técnicos

✓ **Motivo de contacto: Para solicitar certificados de estudio**

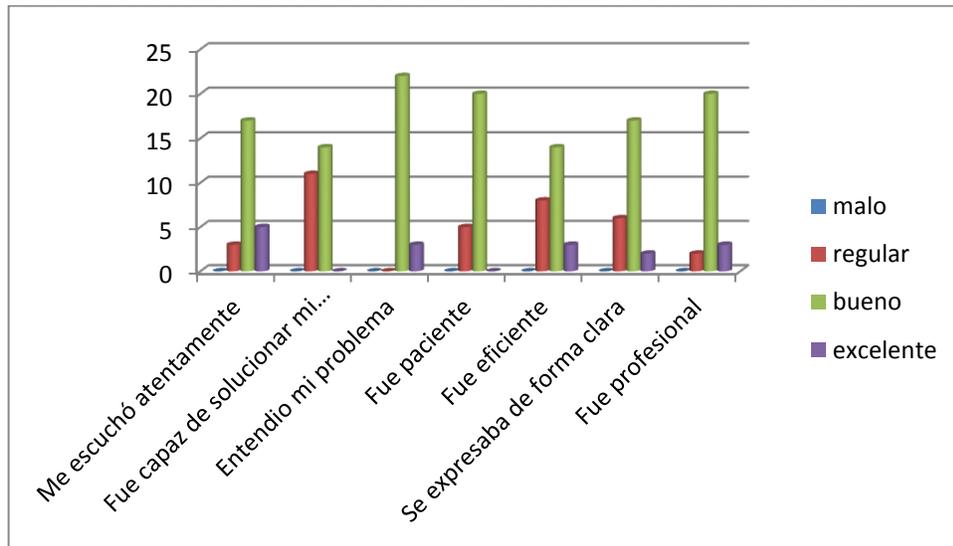


Gráfico No. 10: Tabulación datos pregunta No. 3 – nivel de atención - motivo: certificados de estudio

✓ **Motivo de contacto: Para realizar proceso de admisión y matrícula**

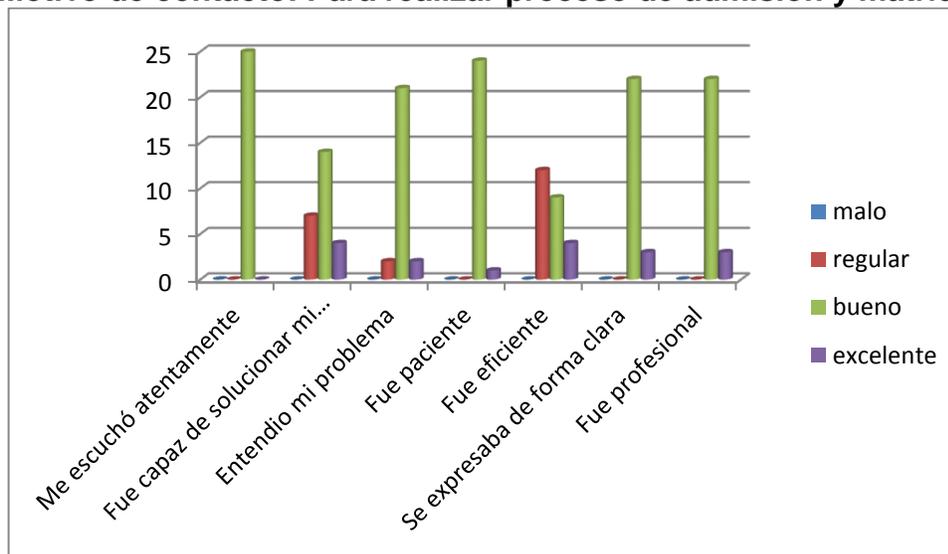


Gráfico No. 11: Tabulación datos pregunta No. 3 – nivel de atención - motivo: proceso de admisión y matrícula



ANEXO 4

FORMULARIO DE ADMISIÓN PROGRAMAS TÉCNICOS LABORALES

Primer Apellido _____ Segundo Apellido _____

Nombres _____

Identificación T.I. C.C. Número _____ Expedida: _____

Fecha de Nacimiento _____ Sexo masculino femenino

Dirección _____ Teléfono _____

Correo electrónico _____

ESTUDIOS REALIZADOS

Institución _____

Grados cursados _____ año terminación _____

_____ año terminación _____

_____ año terminación _____

_____ año terminación _____

Programa técnico laboral al que se presenta:

Firma _____

Fecha _____

