

Mejoramiento de los procesos inscritos en el sistema único de información de trámites (SUIT)  
de la Universidad Industrial de Santander

Kevyn David Chávez Ravelo

Andrés Felipe Quiroga Barrera

Trabajo de Grado para Optar el título de Ingeniero Industrial

Director

Néstor Raúl Ortiz Pimiento

Ph. D. en Ingeniería

Tutor

Nydia Ximena Gómez Figueroa

Especialista en Salud Ocupacional

Especialista en Gerencia Integral de la Calidad

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Fisicomecánicas

Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

Bucaramanga

2024

### **Dedicatoria**

A mi familia, porque en cada objetivo cumplido han sido la fuerza invisible que me ha sostenido y la voz que sin titubear me recuerda una y otra vez mis capacidades, este logro es tan suyo como mío.

**Andrés Felipe Quiroga Barrera**

A mi mamá y mis abuelos maternos, por siempre creer en mi y recordarme todas las capacidades que tengo para cumplir mis objetivos y metas que me propuse hasta este día esto es para ustedes.

**Kevyn David Chávez Ravelo**

### **Agradecimientos (Opcional)**

A la Universidad Industrial de Santander y todos nuestros profesores quienes con paciencia nos guiaron, enseñaron y corrigieron durante este proceso, en especial a nuestro director de proyecto por brindarnos las directrices para culminar este proyecto en buen término.

A la Mesa Técnica de Racionalización de Trámites por abrirnos las puertas a la posibilidad de realizar este proyecto del cual todos aprendimos y mejoramos, por su disposición y buen trato en cada dinámica que se realizó.

## Tabla de Contenido

	<b>Pág.</b>
Introducción.....	18
1. Objetivos .....	20
1.1 Objetivo General .....	20
1.2 Objetivos Específicos.....	20
1.3 Cumplimiento de los objetivos.....	20
2. Generalidades del proyecto .....	22
2.1 Descripción de la entidad.....	22
2.1.1 Información general .....	22
2.1.2 Localización .....	23
2.1.3 Misión .....	23
2.1.4 Visión .....	24
2.1.5 Mapa de procesos.....	24
2.2 Planteamiento del problema.....	25
2.3 Justificación.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3. Marco de referencia .....	26
3.1 Marco de antecedentes .....	26
3.1.1 Proyecto 1.....	26
3.1.2 Proyecto 2.....	27
3.1.3 Proyecto 3.....	28
3.2 Marco Teórico .....	28
3.2.1 Diagrama de flujo de procesos por responsables .....	28

3.2.2 Gráficas de Pareto .....	29
3.2.3 Kaizen .....	29
3.2.4 Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) .....	30
4. Metodología .....	32
4.1 Fase 1: Diagnosticar .....	32
4.2 Fase 2: Medir.....	33
4.3 Fase 3: Analizar.....	33
4.4 Fase 4: Mejorar .....	34
5. Descripción de la situación actual .....	34
5.1 Pre-diagnóstico:.....	34
5.2 Fases del diagnóstico.....	34
5.2.1 Revisión de documentos .....	34
5.2.2 Entrevistas a profesionales .....	35
5.2.3 Hallazgos.....	38
5.2.4 Construcción de flujogramas.....	41
5.2.5 Identificación de actividades críticas .....	42
5.2.6 Priorización de procesos .....	44
5.2.7 Medición de las actividades críticas.....	47
5.3 Conclusión del diagnóstico .....	47
6. Presentación de propuestas del plan de mejoramiento .....	48
7. Plan de mejoramiento de procesos inscritos en el suit .....	50
7.1 Control de paz y salvo en la cancelación de la matrícula .....	50
7.1.1 Problemática que se pretende resolver.....	50

7.1.2 Descripción de la propuesta .....	51
7.1.3 Objetivos de la mejora .....	51
7.1.4 Plan de implementación .....	51
7.2 Priorización y digitalización de contenidos programáticos .....	52
7.2.1 Problemática que se pretende resolver .....	52
7.2.2 Descripción de la propuesta .....	52
7.2.3 Objetivos de la mejora .....	52
7.2.4 Plan de implementación .....	53
7.3 Automatización del registro de resultados de pruebas de nivel .....	53
7.3.1 Problemática que se pretende resolver .....	53
7.3.2 Descripción de la propuesta .....	54
7.3.3 Objetivos de la mejora .....	54
7.3.4 Plan de implementación .....	54
7.4 Diseño de herramienta para la estandarización del proceso de selección de aspirantes a movilidad académica .....	55
7.4.1 Problemática que se pretende resolver .....	55
7.4.2 Descripción de la propuesta .....	55
7.4.3 Objetivos de la mejora .....	56
7.4.4 Plan de implementación .....	56
7.5 Fortalecimiento documental del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) .....	57
7.5.1 Problemática que se pretende resolver .....	57
7.5.2 Descripción de la mejora.....	57

7.5.3	Objetivos de la mejora .....	57
7.5.4	Plan de implementación .....	58
7.6	Diseño de sistema de indicadores que midan la calidad del servicio.....	59
7.6.1	Problemática que se pretende resolver.....	59
7.6.2	Descripción de la mejora.....	59
7.6.3	Objetivos de la mejora .....	59
7.6.4	Plan de implementación .....	59
7.7	Elaboración de un Manual para la continuidad de la Política de Racionalización de Trámites en la Universidad.....	60
7.7.1	Problemática que se pretende resolver.....	60
7.7.2	Descripción de la mejora.....	60
7.7.3	Objetivos de la mejora .....	61
7.7.4	Plan de implementación .....	61
7.8	Diseño e implementación de un micrositio web de la política de racionalización de trámites.....	62
7.8.1	Problemática que se pretende resolver.....	62
7.8.2	Descripción de la mejora.....	62
7.8.3	Objetivos de la mejora .....	62
7.8.4	Plan de implementación .....	63
8.	Propuestas implementadas.....	63
8.1	Priorización y digitalización de contenidos programáticos .....	64
8.1.1	Fase 1 – Análisis de diagnóstico y Pareto.....	64
8.1.2	Fase 2 – Digitalización de contenidos programáticos.....	66

8.1.3 Fase 3 - Implementación y socialización .....	66
8.1.4 Fase 4 - Expansión y mejora continua .....	67
8.1.5 Resultado.....	67
8.2 Diseño de herramienta para la estandarización del proceso de selección de aspirantes a movilidad académica .....	67
8.2.1 Fase 1 – Definición de criterios .....	67
8.2.2 Fase 2 – Desarrollo de la herramienta.....	68
8.2.3 Fase 3 – Pruebas piloto y ajuste .....	68
8.2.4 Fase 4 – Implementación y capacitación .....	69
8.2.5 Fase 5 - Seguimiento y mejora continua .....	69
8.2.6 Resultado.....	69
8.3 Fortalecimiento documental del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) .....	69
8.3.1 Fase 1 – Diagnóstico y revisión documental.....	70
8.3.2 Fase 2 – Fortalecimiento documental .....	70
8.3.3 Fase 3 – Implementación de la mejora.....	73
8.3.4 Fase 4 – Socialización con los interesados .....	74
8.3.5 Fase 5 – Monitoreo y mejora continua.....	75
8.3.6 Resultado.....	75
8.4 Diseño de sistema de indicadores que midan la calidad del servicio.....	77
8.4.1 Fase 1 – Diagnóstico y definición de objetivos .....	77
8.4.2 Fase 2 – Diseño de la herramienta y definición de los indicadores .....	78
8.4.3 Fase 3 – Prueba piloto y ajuste.....	79

8.4.4 Fase 4 – Socialización.....	80
8.4.5 Fase 5 – Monitoreo y mejora continua.....	80
8.4.3 Resultado.....	80
8.5 Elaboración de un Manual para la continuidad de la Política de Racionalización de Trámites de la Universidad.....	81
8.5.1 Fase 1 – Diagnóstico y Recopilación de la Información.....	81
8.5.3 Fase 3 – Validación y ajuste.....	81
8.5.4 Fase 4 – Socialización y publicación.....	82
8.5.5 Fase 5 – Monitoreo y actualización masiva.....	82
8.5.6 Resultado.....	82
8.6 Diseño e implementación de un micrositio web de la Política de Racionalización de Trámites.....	82
8.6.1 Fase 1 – Diagnóstico y recopilación de información.....	83
8.6.2 Fase 2 – Diseño del micrositio.....	84
8.6.3 Fase 3 – Revisiones y ajustes.....	84
8.6.4 Fase 4 – Implementación y lanzamiento.....	85
8.6.5 Fase 5 – Monitoreo y actualización masiva.....	87
8.6.6 Resultado.....	87
9. Socialización de las mejoras implementadas.....	88
10. Indicadores de seguimiento al plan de mejoramiento.....	89
10.1 Indicadores de mejoras implementadas.....	90
10.1.1 Tiempo promedio de emisión de certificados de contenido programático.....	90
10.1.2 Tiempo promedio en la selección de aspirantes a movilidad académica.....	91

10.1.3 Implementación de la Política de Racionalización de Trámites .....	93
10.2 Indicadores de mejoras NO implementadas.....	95
10.2.1 Control de paz y salvo en la cancelación de la matrícula .....	95
10.2.2Automatización del registro de resultados de pruebas de nivel .....	96
11. Conclusiones.....	98
12. Recomendaciones.....	99
Referencias bibliográficas .....	100

**Lista de Tablas**

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Objetivos cumplidos .....	20
Tabla 2 Información general de la entidad .....	22
Tabla 3 Tabla resumen de información del proceso .....	37
Tabla 4 Información de hallazgos.....	38
Tabla 5 Matriz de priorización.....	44
Tabla 6 Resultado de priorización de procesos.....	46
Tabla 7 Resultados de procesos seleccionados.....	47
Tabla 8 Propuestas de mejoras aprobadas .....	48
Tabla 9 Plan de actividades de las mejoras para el proceso control de paz y salvo en cancelación de matrícula.....	51
Tabla 10 Plan de actividades de las mejoras para el proceso Priorización y digitalización de contenidos programáticos .....	53
Tabla 11 Plan de actividades de las mejoras, Automatización del registro de resultados de pruebas de nivel .....	54
Tabla 12 Plan de actividades de las mejoras, Diseño de herramienta para la estandarización del proceso de selección de aspirantes a movilidad académica.....	56
Tabla 13 Plan de actividades de las mejoras, Diseño de herramienta para el fortalecimiento documental del SGC y SUIT .....	58
Tabla 14 Plan de actividades de las mejoras, Diseño indicadores que midan la calidad del servicio.....	59

Tabla 15 Plan de actividades de las mejoras, Elaboración de un Manual para la continuidad de la Política de Racionalización de Trámites en la Universidad.....	61
Tabla 16 plan de actividades de las mejoras, Diseño e implementación de un micrositio web de la política de racionalización de trámites.....	63
Tabla 17 Tabla de documentos actualizados en el SGC.....	76
Tabla 18 Tabla de trámites actualizados en el SUIT.....	76
Tabla 19 Indicadores de mejoras implementadas.....	90
Tabla 20 Indicador certificados de contenido programático.....	90
Tabla 21 Comparación de resultados del indicador.....	91
Tabla 22 Indicador movilidad académica.....	92
Tabla 23 Resultados del Indicador movilidad académica.....	92
Tabla 24 resultados del Indicador actualización SUIT.....	93
Tabla 25 Indicador de cancelación de matrícula.....	95
Tabla 26 Resultados Indicador de cancelación de matrícula.....	95
Tabla 27 Resultados Indicador de cancelación de matrícula.....	96
Tabla 28 Resultados Indicador de cargue de resultados.....	97

**Lista de Figuras**

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Ubicación de la Universidad Industrial de Santander .....	23
Figura 2 Mapa de procesos de la Universidad Industrial de Santander .....	24
Figura 3 Ejemplo de diagrama de Pareto .....	29
Figura 4 Página principal del SUIT formato aplazamiento del semestre .....	31
Figura 5 Metodología a aplicar .....	32
Figura 6 Formato cuadro resumen diagnóstico.....	43
Figura 7 Pareto contenido programático.....	64
Figura 8 Carpetas para la organización de contenidos programáticos.....	66
Figura 9 Herramienta selección aspirantes para Movilidad Académica.....	68
Figura 10 Formato principal SUIT web.....	71
Figura 11 Circular informativa Admisiones y Registro Académico .....	74
Figura 12 Dashboard análisis de indicadores.....	79
Figura 13 Apartado actual web de la UIS para la política de trámites .....	83
Figura 14 Apartado web implementado dentro de la página principal de la UIS.....	85
Figura 15 Socialización del proyecto.....	88
Figura 16 Ranking de resultados (FURAG). después del proyecto.....	94

### **Lista de Apéndices**

- Apéndice A. Carta del proceso Planeación – UIS
- Apéndice B. MS. Visio flujogramas
- Apéndice C. MS. Excel resumen diagnóstico
- Apéndice D. Estudio de tiempos inicial movilidad académica
- Apéndice E. Estudio de tiempos inicial cursos de idiomas
- Apéndice F. Estudio de tiempos inicial contenidos programáticos
- Apéndice G. Herramienta de Priorización de Movilidad Académica
- Apéndice H. Estrategia de Racionalización de Trámites
- Apéndice I. Formato Actualización SUIT
- Apéndice J. Hoja de vida de indicadores política de trámites
- Apéndice K. Inventario de indicadores política de trámites
- Apéndice L. Dashboard SUIT
- Apéndice M. Registro de apoyo asistencia socialización
- Apéndice N. Estudio de tiempos final movilidad académica

### **Glosario (Opcional)**

**Diagrama de Flujo de Procesos:** representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso, que permite visualizar el flujo de trabajo y la asignación de responsabilidades.

**Diagrama de Pareto:** método de análisis basado en el principio 80/20, que indica que el 80% de los problemas provienen del 20% de las causas.

**Eficacia:** capacidad de alcanzar los objetivos propuestos en un proceso o actividad.

**Eficiencia:** relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos en un proceso, buscando minimizar desperdicios y maximizar la productividad.

**Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):** marco de referencia para la gestión pública en Colombia, que busca la articulación y mejora de los procesos en las entidades estatales.

**Racionalización de Trámites:** estrategia orientada a simplificar, estandarizar y automatizar los procedimientos administrativos para mejorar la experiencia del usuario.

**Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** conjunto de políticas, procesos y procedimientos documentados que aseguran la calidad en la gestión de una organización.

**Sistema Único de Información de Trámites (SUIT):** plataforma administrada por el Departamento Administrativo de la Función Pública para la inscripción, gestión y seguimiento de trámites en entidades del Estado.

### Resumen

**Título:** Mejoramiento de los procesos inscritos en el sistema único de información de trámites (SUIT) de la Universidad Industrial de Santander \*

**Autores:** Kevyn David Chávez Ravelo, Andrés Felipe Quiroga Barrera.\*\*

**Palabras Clave:** Procesos administrativos, Eficiencia, Calidad del servicio, Optimización, SUIT. Trámites, MIPG

**Descripción:** La Universidad Industrial de Santander (UIS), reconocida por su excelencia académica e investigativa, enfrenta desafíos en la eficiencia y calidad de sus procesos administrativos algunos como – Admisiones y Registro Académico, Financiero, Relaciones Exteriores e Instituto de Lenguas – que afectan la experiencia del usuario y el cumplimiento institucional. Estos procesos, inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), no poseen un método estandarizado para su mejora continua.

Desde 2008, la UIS implementó un modelo de gestión basado en procesos, clasificándolos en Misionales, Estratégicos, de Evaluación y de Apoyo. Entre 2016-2020, se identificaron y registraron 20 procesos en el SUIT, en cumplimiento con las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Ley 30 de 1992. De estos procesos, se han observado oportunidades de mejora en tiempos de respuesta, reducción de desperdicios y disponibilidad de información actualizada y clara.

Este proyecto busca analizar, identificar y optimizar el funcionamiento de estos procesos, proponiendo mejoras que garanticen su eficacia y consolidando una metodología para su mejora continua establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Para ello, se adoptará un enfoque mixto que combinará: diagnosticar los procesos, identificar oportunidades de mejora, diseñar e implementar un plan de acción, socializar las mejoras implementadas y establecer un sistema de indicadores para evaluar el plan periódicamente.

Los resultados obtenidos permitirán plantear estrategias alineadas con la gestión por procesos, fortaleciendo la calidad del servicio, la transparencia administrativa y el bienestar de la comunidad universitaria

---

\* Trabajo de Grado

\*\* Facultad de Físicomecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Ingeniería Industrial. Director: Néstor Raúl Ortiz Pimiento Ph. D. en Ingeniería Industrial. Tutor: Nydia Ximena Gómez Figueroa Especialista en salud ocupacional y gerencia integral de la calidad

### Abstract

**Title:** Improvement of the processes registered in the Single Procedures Information System (SUIT) of the Industrial University of Santander\*

**Author:** Kevyn David Chávez Ravelo, Andrés Felipe Quiroga Barrera.\*\*

**Key Words:** Administrative processes, Efficiency, Service quality, Optimization, SUIT

**Description:** The Industrial University of Santander (UIS), recognized for its academic and research excellence, faces challenges in the efficiency and quality of its administrative processes—such as Admissions and Academic Records, Financial, International Relations, and the Language Institute—which impact user experience and institutional performance. These processes, registered in the Single Information System for Procedures (SUIT), present issues that hinder their optimal execution.

Since 2008, UIS has implemented a process-based management model, classifying them into Missionary, Strategic, Evaluation, and Support processes. Between 2016-2020, 20 processes were identified and registered in SUIT, in compliance with the guidelines of the Administrative Department of Public Function (DAFP) and Law 30 of 1992 (which regulates higher education in Colombia). These processes have shown opportunities for improvement in response times, waste reduction, and alignment with user expectations.

This project aims to analyze, identify, and optimize the functioning of these processes by proposing improvements to ensure their efficiency. To achieve this, a mixed approach will be adopted, combining: diagnosing processes, identifying opportunities for improvement, designing and implementing a prioritized action plan, sharing the implemented improvements and establishing an indicator system to periodically evaluate the plan.

The results obtained will enable the development of strategies aligned with process management, strengthening service quality, administrative transparency, and the well-being of the university community.

---

\* Degree Work

\*\* Faculty of Physics and Mechanics. School of Industrial and Business Studies. Industrial Engineering. Director: Néstor Raúl Ortiz Pimiento, Ph.D. in Industrial Engineering. Tutor: Nydia Ximena Gómez Figueroa, Specialist in Occupational Health and Comprehensive Quality Management

## **Introducción**

La Universidad Industrial de Santander (UIS) es una institución de educación superior pública reconocida por su excelencia académica, investigativa y su contribución al desarrollo de Colombia. Sin embargo, el manejo de los procesos administrativos en algunas de sus unidades de apoyo, como Admisiones y Registro Académico, Financiero, Relaciones Exteriores e Instituto de Lenguas, enfrenta retos relacionados con la eficiencia, eficacia y calidad del servicio ofrecido a estudiantes, docentes y administrativos. Estos procesos, inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), presentan desperdicios que afectan la experiencia del usuario y dificultan el cumplimiento óptimo de los objetivos institucionales.

Desde el 2008, la UIS adoptó un modelo de operación basado en procesos, clasificándolos en Misionales, Estratégicos, de Evaluación y de Apoyo. Los procesos Misionales (Formación, Investigación y Extensión) están respaldados por procesos transversales establecidos por normativas como la Ley 30 de 1992, que regula el servicio público de educación superior en Colombia. En el período 2016-2020, la UIS registró 20 procesos en el SUIT, siguiendo las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para la divulgación y mejora continua de los trámites institucionales. No obstante, la evaluación de estos procesos ha evidenciado oportunidades de mejora en términos de tiempos de respuesta, reducción de desperdicios y disponibilidad de información actualizada y clara.

El presente proyecto busca analizar el funcionamiento de los procesos administrativos inscritos en el SUIT, con el fin de identificar problemas que impactan la calidad del servicio, así como proponer mejoras orientadas a optimizar su eficiencia y eficacia. Este trabajo se enfoca en

los procesos gestionados por Admisiones y Registro Académico, Financiero, Relaciones Exteriores e Instituto de Lenguas, reconociendo su papel crucial en el soporte a las actividades misionales de la universidad.

El análisis propuesto se basa en un enfoque mixto que combina la revisión de la memoria documental institucional, entrevistas a los responsables de los procesos y un estudio de tiempos que permita cuantificar los desperdicios actuales. Los resultados de este diagnóstico serán fundamentales para plantear propuestas de mejora alineadas con los principios de gestión por procesos y orientadas a fortalecer la calidad del servicio. Este trabajo también busca contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la UIS, promoviendo la transparencia, la eficacia administrativa y el bienestar de la comunidad universitaria.

## 1. Objetivos

### 1.1 Objetivo General

Diseñar e implementar un plan de mejoramiento a los procesos inscritos en el sistema único de información de trámites (SUII) de la Universidad Industrial de Santander.

### 1.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de los procesos inscritos en el SUII tomando como eje central la metodología definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).
- Identificar oportunidades de mejora en los procesos inscritos en el SUII.
- Diseñar un plan de mejoramiento para los procesos inscritos en el SUII.
- Implementar las propuestas de mejora de acuerdo con la priorización que se realice con la Mesa técnica de racionalización de trámites.
- Socializar las propuestas implementadas con la mesa técnica de racionalización de trámites.
- Establecer un sistema de indicadores para la evaluación y el control periódico del plan de mejoramiento.

### 1.3 Cumplimiento de los objetivos

**Tabla 1**

Objetivos cumplidos

Objetivo	Cumplimiento
----------	--------------

---

Realizar un diagnóstico de los procesos inscritos en el SUII tomando como eje central la metodología definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). [5.Descripción de la situación actual](#)

---

Identificar oportunidades de mejora en los procesos inscritos en el SUII. [5.3.5 Identificación de actividades críticas](#)

---

Diseñar un plan de mejoramiento para los procesos inscritos en el SUII. [6.Presentación de propuestas del plan de mejoramiento](#)

---

Implementar las propuestas de mejora de acuerdo con la priorización que se realice con la Mesa técnica de racionalización de trámites. [8.Propuestas implementadas](#)

---

Socializar las propuestas implementadas con la mesa técnica de racionalización de trámites. [9. Socialización de las mejoras implementadas](#)

---

Establecer un sistema de indicadores para la evaluación y el control periódico del plan de mejoramiento. [10. Indicadores de seguimiento al plan de mejoramiento](#)

---

## 2. Generalidades del proyecto

### 2.1 Descripción de la entidad

La Universidad Industrial de Santander (UIS), es una institución de educación superior, ubicada en Bucaramanga, departamento de Santander. Acreditada como institución de alta calidad, ofrece una amplia variedad de programas de pregrado y posgrado en áreas como ingeniería, ciencias, salud, humanidades, economía y administración.

Actualmente, la Universidad cuenta con un sólido cuerpo de más de 2.000 profesores y 900 administrativos, quienes contribuyen al cumplimiento de la misión y visión institucional, brindando un servicio de calidad a más de 20.000 estudiantes activos.

#### 2.1.1 Información general

**Tabla 2**

Información general de la entidad

Ítem	Contenido
Nombre:	Universidad Industrial de Santander
Naturaleza Jurídica:	Ente universitario autónomo, de servicio público cultural,
NIT:	890.201.213.4
Dirección:	Calle 9 # 27 Bucaramanga, Santander

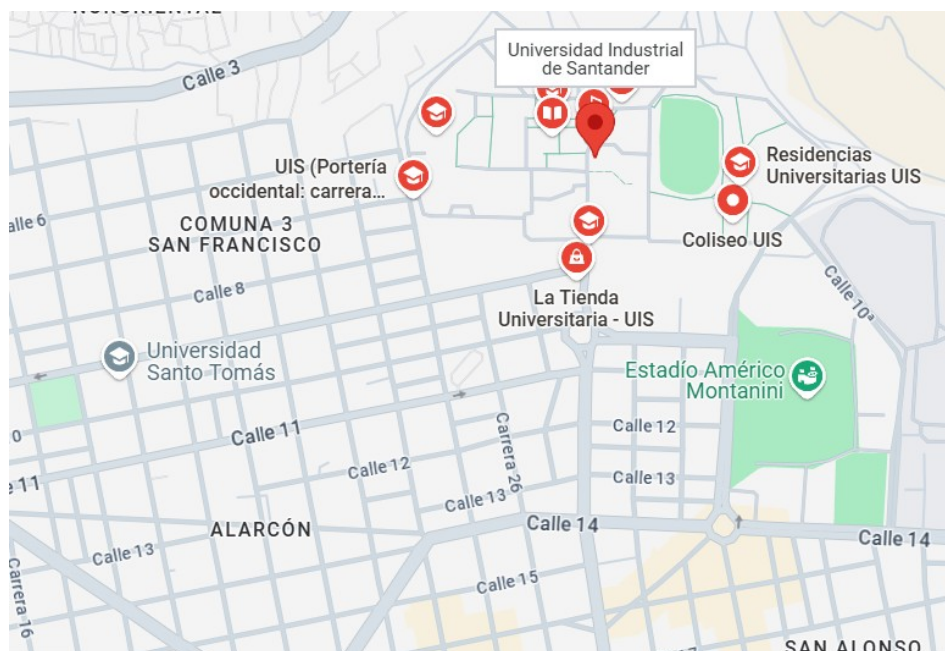
Nota: Información obtenida del sitio web oficial de la Universidad <https://uis.edu.co/es/>

### 2.1.2 Localización

El campus central de la UIS se encuentra en Bucaramanga, Santander, específicamente en la Calle 9 # 27.

### Figura 1

Ubicación de la Universidad Industrial de Santander



Nota: Tomado de google maps [https://www.google.com/maps/search/UIS/@7.1386803,-73.1236357,15.75z?entry=tu&g\\_ep=EgoyMDI1MDEyMC4wIKXMDSOASAFQAw%3D%3D](https://www.google.com/maps/search/UIS/@7.1386803,-73.1236357,15.75z?entry=tu&g_ep=EgoyMDI1MDEyMC4wIKXMDSOASAFQAw%3D%3D)

### 2.1.3 Misión

La Universidad Industrial de Santander es una institución pública que forma ciudadanos como profesionales integrales, éticos, con sentido político e innovadores; apropia, utiliza, crea, transfiere y divulga el conocimiento por medio de la investigación, la innovación científica,

tecnológica y social, la creación artística y la promoción de la cultura; construye procesos colaborativos y de confianza social para la anticipación de oportunidades, el reconocimiento de retos y la construcción de soluciones a necesidades propias y del entorno. Este obrar institucional, dinamizado con redes diversas y abiertas de conocimiento y aprendizaje, busca el fortalecimiento de una sociedad democrática, participativa, deliberativa y pluralista, con justicia y equidad social, comprometida con la preservación del medio ambiente y el buen vivir.

#### **2.1.4 Visión**

Para el año 2030 la Universidad Industrial de Santander será reconocida en el entorno nacional e internacional como una comunidad intelectual, ética y diversa, que educa para interpretar los desafíos del mundo, que es abierta a nuevas formas de pensamiento y que gestiona el conocimiento para el avance y la transformación de la sociedad y la cultura hacia el mejoramiento de la calidad de vida. La UIS, a fin de fortalecer la naturaleza pública que le es propia, habrá actuado de manera significativa y acorde con los derechos humanos para la conservación de la biodiversidad, el desarrollo sostenible, la convivencia pacífica, la cohesión social y la democracia.

#### **2.1.5 Mapa de procesos**

##### **Figura 2**

Mapa de procesos de la Universidad Industrial de Santander



Nota: Tomado de sistema de información INTRANET UIS

<https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/mapa.html>

## 2.2 Planteamiento del problema

La universidad industrial de Santander (UIS) siguiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) ha consolidado su sistema de gestión institucional a través de la inscripción de sus trámites administrativos en el Sistema Único de Información de Tramites (SUIT), identificando tramites críticos dentro de sus procesos, a pesar de los esfuerzos en garantizar eficiencia y transparencia en la gestión de estos procesos, se han encontrado diversos problemas que afectan la calidad del servicio.

Algunos procesos como Admisiones y Registro académico, Finanzas, Relaciones exteriores y el instituto de lenguas presentan dificultades como los tiempos de respuesta, reprocesos en tareas, baja automatización y falta de indicadores de desempeño que permitan medir y controlar de manera efectiva el trámite.

Uno de los principales problemas radica en la existencia de tramites con flujos de actividades excesivamente lentos, lo que dificulta la accesibilidad y agilidad en la gestión de solicitudes, también se identificaron información desactualizada generando variabilidad en confusión en la correcta ejecución de las actividades.

De esta manera, se hace necesario realizar un estudio detallado de cada proceso administrativo inscritos en el SUIT, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora, optimizar flujos de actividades y establecer un plan de acción que permita aumentar la eficiencia y eficacia en los tramites, buscando no solo fortalecer la calidad del servicio sino que también contribuya a la modernización de la administración universitaria y consolide una Política que asegure la medición y mejoramiento continuo de estos.

### **3. Marco de referencia**

#### **3.1 Marco de antecedentes**

Con el fin de realizar un estudio más preciso, se revisaron y tomaron como referencia 3 proyectos realizados en diferentes universidades que tienen similitudes en su desarrollo:

##### **3.1.1 Proyecto 1.**

Estrategia para racionalizar los trámites presenciales del Ministerio de Justicia y del Derecho con los lineamientos de gobierno en línea

Dicho proyecto pertenece a la Universidad Externado de Colombia, específicamente en la Facultad de Administración de Empresas, maestría en gerencia estratégica de tecnologías de la información. Cabeza, A. P, &, Peña A. M (2018) Cómo se observa en el título, este proyecto guarda mucha relación con el proyecto propuesto, dado que está enfocado al mejoramiento de

trámites del Ministerio de Justicia y del Derecho, la metodología implementada es muy similar debido a que también se usa como lineamiento la guía metodológica para la racionalización de trámites emitida por el DAFP, sin embargo, otro motivo por el cuál surgió dicho proyecto fue debido a la brecha digital que existía en el Ministerio con respecto a los lineamientos emitidos por el Manual del Gobierno Digital, seleccionaron 4 trámites para racionalizar, está relacionado con mejoras digitales, es de utilidad el observar la forma en como implementan los diagramas y formatos sugeridos por el DAFP en trámites reales y complejos, al final se proponen mejoras de tipo administrativo, normativo y tecnológico a cada trámite presentado y se concluye con la identificación de una brecha de automatización que debe el Ministerio debe tener en cuenta en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

### **3.1.2 Proyecto 2.**

Mejoramiento de procesos de la Oficina de planeación de la Alcaldía del Municipio de San Gil, Santander.

Páez, M. J. (2022). Desarrolló su proyecto de grado en una alcaldía municipal, que al ser una entidad pública debe regirse bajo lineamientos similares a la Universidad Industrial de Santander, entre ellos, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, del cual hace parte la estrategia de racionalización de trámites, que si bien no se menciona directamente, como entidad pública, está dirigida al servicio del ciudadano, por ende, un mejoramiento de procesos, implica un mejoramiento de la percepción del ciudadano, por tanto, la metodología que se usa en este proyecto guarda relación, se encontraron numerosas falencias a lo largo del diagnóstico, entre las cuales, resaltan la desactualización documental y deficiencia en el aprovechamiento de las bases de datos, por lo que se aprueban 7 propuestas de mejoramiento claras y realistas, por tal motivo, se contempla el análisis del proyecto.

### **3.1.3 Proyecto 3.**

Gestión administrativa para la racionalización de trámites en la Secretaría de Planeación de la Alcaldía de Villavicencio.

Méndez, I. K. & Torres, Y. A. (2022) al igual que el proyecto 2, este se realizó en una alcaldía, específicamente en la alcaldía de Villavicencio tiene como objetivo realizar un apoyo a la Secretaria de Planeación por medio de una práctica social, este proyecto es similar en los lineamientos, teniendo en cuenta que se realiza un diagnóstico sobre los trámites que tiene la Alcaldía de Villavicencio, una gestión que va dirigida a establecer acciones de mejora para la estrategia de racionalización, teniendo en cuenta la metodología del DAFP

## **3.2 Marco Teórico**

La gestión eficiente de procesos en un entorno académico como lo es una Universidad es fundamental para el buen funcionamiento de sus ejes misionales de esta, por tanto, con el fin de identificar e implementar mejoras, se plantean herramientas que son útiles para las diferentes etapas del proyecto;

### **3.2.1 Diagrama de flujo de procesos por responsables**

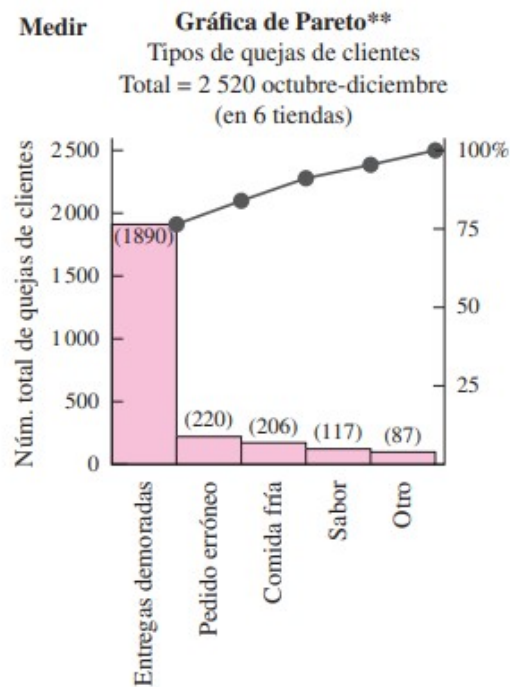
Son representaciones gráficas que muestran el paso a paso en un proceso mediante actividades y decisiones, separadas por responsables de la ejecución de cada actividad o decisión, permiten visualizar de manera general el funcionamiento del proceso y además clarificar el responsable de cada actividad, facilitando la comprensión del proceso y la identificación de actividades críticas.

### 3.2.2 Gráficas de Pareto

Formulado por el filósofo Vilfredo Pareto en 1896 y consiste en desglosar un problema en la carga de cada uno de sus componentes, el 80% de las consecuencias provienen del 20% de las causas (Chase y Jacobs 2014).

### Figura 3

Ejemplo de diagrama de Pareto



Nota. Tomado de diagrama Pareto ejemplo. Tomado de Chase, R. B., & Jacobs, F. R. (2014).  
Administración de Operaciones: producción y cadena de suministros.

### 3.2.3 Kaizen

"Kaizen es una estrategia de mejora continua que se enfoca en la participación activa de todos los niveles de la organización para identificar y eliminar desperdicios, reducir la

variabilidad y optimizar los procesos de manera constante. Se basa en la implementación de cambios incrementales y sistemáticos en busca de la excelencia operativa y la satisfacción del cliente" (Smith & Jones, 2020)

### **3.2.4 Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)**

El decreto 103 de 2015 en su artículo 6, señala que los sujetos obligados deben inscribir sus trámites en el SUIT, definida como la herramienta emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública donde se deben inscribir, administrar y controlar los trámites de cada entidad pública.

De acuerdo con la guía de usuario emitida por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano (s.f) Los usuarios o administradores de la institución están divididos en 4 tipos:

- **Administrador de gestión:** Usualmente el encargado es el jefe de la oficina de planeación, es el rol más importante del SUIT.
- **Administrador de trámites:** funcionario responsable de inscribir, actualizar o corregir la ficha de información del trámite u OPA.
- **Gestor datos de operación:** funcionario que registra los datos en cómo opera el trámite u OPA.
- **Seguimiento y evaluación:** Usualmente el encargado es el jefe de la oficina de Control Interno de Evaluación y Gestión y es quien realizará el seguimiento de la evolución del trámite.

Mediante una labor conjunta de todos los responsables del Sistema Único de Información de Trámites, los usuarios finales pueden observar el formato integrado del trámite donde le

permitirá identificar el paso a paso, los tiempos de respuesta, el método de seguimiento y otra información de relevancia.

#### Figura 4

Página principal del SUIT formato aplazamiento del semestre

Información suministrada por	Aplazamiento del semestre (también se conoce como: Reserva de Cupo)	
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	¿Cuándo se puede realizar?	Durante el mes anterior a la fecha de realización de la matrícula
<a href="#">Página web de la entidad</a> 	¿A dónde ir?	<a href="#">Ver puntos de atención</a>
	¿Requiere pago?	No, es gratuito
	¿Es totalmente en línea?	No

Última actualización: 01-03-2017 (Reserva de Cupo)

**Encuesta**

Califique su experiencia en el acceso a trámites, servicios, programas y/o proyectos

**Descripción**

Retiro voluntario que realiza el estudiante por motivo de fuerza mayor, el cual genera una reserva de cupo y permite retomar posteriormente los estudios al mismo programa académico.

**Para realizarlo necesita**

Ciudadano | Extranjeros

- > 1 - Diligenciar solicitud
- > 2 - Entregar solicitud

Nota. Tomado de formato integrado del proceso “aplazamiento del semestre” de la Universidad Industrial de Santander <https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=47294>

## 4. Metodología

Según el objetivo de la práctica se optó por realizar la metodología de la siguiente manera:

e

### Figura 5

Metodología a aplicar



Nota: Tabla elaborada por los autores.

### 4.1 Fase 1: Diagnosticar

En la fase inicial de todo proyecto de mejoramiento se debe realizar un prediagnóstico y diagnóstico, como una actividad crucial dentro de toda la metodología, a cada proceso para comprender en profundidad las actividades que se realizan. Esto implica una evaluación inicial de la situación dentro de cada proceso a estudiar, identificando los obstáculos y las ineficiencias presentes en cada uno de ellos.

Para realizar este prediagnóstico, se realizan entrevistas a los profesionales facilitadores del sistema de gestión de calidad de la Universidad, quienes apoyarán el proceso, pertenecientes a los procesos responsables de cada proceso, con el fin de obtener información sobre los procedimientos, identificar posibles puntos de mejora y recopilar información precisa. Además, se realizará una revisión detallada de los documentos y registros asociados a cada proceso para así obtener una visión completa de los flujos de operación actuales y sus posibles deficiencias.

El diagnóstico resultante de esta fase permitirá establecer una base sólida para el proyecto, identificando las áreas que requieran mayor enfoque y definir las prioridades que se abordarán en las siguientes etapas de la metodología.

#### **4.2 Fase 2: Medir**

Continuando con el siguiente paso de la metodología se llevará a cabo un análisis más detallado de los procesos. La toma de tiempos de las actividades críticas definidas en el diagnóstico desempeñará un papel fundamental en esta fase, ya que servirá para suministrar información cuantitativa de alto valor sobre su duración, así como definir indicadores claves de rendimiento que a largo plazo ayudarán a medir el desempeño de los procesos.

Esta fase es de vital importancia ya que genera una base sólida para la toma de decisiones, esto debido a que se obtiene una comprensión más profunda de las áreas que requieren mejoras y establece un punto de referencia para el impacto de mejoras futuras.

#### **4.3 Fase 3: Analizar**

En esta fase se revisa la información recopilada en las fases anteriores para identificar las causas principales de las ineficiencias y problemas detectados, el objetivo principal es comprender la razón por la cual se presentan los cuellos de botella o porque existen obstáculos que afecten la calidad y la eficiencia de los procedimientos. En esta fase es pertinente investigar y analizar otras fuentes de ineficiencia como problemas de comunicación, capacitación del personal o falta de claridad en los procedimientos.

#### **4.4 Fase 4: Mejorar**

Esta es la fase donde se desarrollan e implementan las soluciones diseñadas para abordar las deficiencias y problemas anteriormente identificados, implica crear un plan de acción sólido que vaya acorde con los recursos disponibles y los requisitos legales establecidos por la Universidad.

### **5. Descripción de la situación actual**

#### **5.1 Pre-diagnóstico:**

Se llevó a cabo un acercamiento con los líderes y profesionales responsables de los procesos inscritos en el SUIT. De manera conjunta, se elaboró un plan dividido en 7 fases, utilizando herramientas de ingeniería para identificar los principales desperdicios en cada uno de los procesos evaluados en este proyecto.

#### **5.2 Fases del diagnóstico**

##### **5.2.1 Revisión de documentos**

Se realiza una revisión documental de la información asociada a cada proceso en las siguientes fuentes:

##### **5.2.1.1 Sistema de Gestión de Calidad**

Aprovechando el robusto sistema de gestión de calidad de la Universidad, se realiza una identificación y posterior revisión de la documentación asociada a los procesos inscritos en el SUIT ((procedimientos, guías y formatos, manuales, guías, etc.).

### **5.2.1.2 Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)**

La Universidad, al igual que todas las instituciones públicas, debe inscribir sus trámites en el SUIT tal como lo establece el Decreto 103 de 2015 (artículo 6), Los procesos inscritos en el SUIT, cuentan con información detallada de cara al usuario, con el fin de presentar el paso a paso para recibir respuesta oportuna por parte de la Universidad.

Como hallazgo general se observa la desactualización tanto en la documentación como en la información de los trámites registrados en el SUIT, algunos de ellos incluso no poseen un documento asociado, en otros casos nombran formatos físicos que no se utilizan, el formato integrado de cada proceso publicado en el SUIT fue actualizadas entre el 2016 y el 2020, en algunos formatos no se especifica detalladamente el proceso que el usuario debe realizar, se tienen enlaces, contactos, horarios y medios de consulta desactualizados, valores de pago incorrectos; lo que ocasiona que los usuarios no tengan información clara durante su experiencia en la Universidad.

### **5.2.2 Entrevistas a profesionales**

Con el fin de lograr una contextualización real del funcionamiento de cada proceso, se programa una reunión precedida por la Mesa Técnica de Racionalización de Trámites con el líder y facilitador del proceso responsable y posteriormente, se realizan entrevistas periódicas con los facilitadores, el orden en que se abordaron las unidades fue el siguiente:

- Dirección Admisiones y Registro Académico
- División Financiera
- Dirección de Relaciones Exteriores
- Instituto de lenguas
- Formación

- Investigación y Extensión

Durante las entrevistas con los facilitadores se realizaron preguntas clave con el fin de lograr identificar información relevante de cada proceso:

#### **5.2.2.1 Información del facilitador**

- Nombre
- Cargo que ejerce en el proceso
- Tiempo trabajando en el proceso

#### **5.2.2.2 Información de la unidad**

- Objetivo principal de la unidad
- Número de trabajadores

#### **5.2.2.3 Información del proceso**

- ¿En promedio cuántos usuarios tiene el proceso por mes y si existen picos en qué fechas se dan?
- ¿Qué actividades consideran críticas?
- ¿Qué mejoras se le ha realizado en los últimos años?
- ¿Cuál/es son los resultados que obtiene el usuario?

Cabe mencionar que la estructura de la entrevista se realizó de forma que siguiera un flujo lógico, es decir, desde que se recibe la solicitud hasta que se entrega el resultado.

Cada proceso posee características propias y su ejecución es diferente entre sí, se formulan preguntas que apliquen para todos y posteriormente se hacen otras de manera individual de acuerdo con la situación específica.

A continuación, se presenta la tabla 3, la cual resume la información asociada a los ítems: 5.2.2.1 Información del facilitador y 5.2.2.2 Información del proceso.

**Tabla 3**

Tabla resumen de información del proceso

INFORMACIÓN DEL PROCESO		INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO
<b>Admisiones y Registro Académico</b> (15 administrativos)	<p>Garantizar que las actividades de admisión de aspirantes y de registro académico se realicen de forma oportuna y confiable de acuerdo con el calendario académico.</p>	<p><b>Nombre:</b> Raúl Díaz Antolínez</p> <p><b>Cargo:</b> Profesional y Facilitador del Sistema de Gestión de Calidad de la dirección de Admisiones y Registro Académico</p> <p><b>Tiempo en el cargo:</b> 6 años</p>
<b>Financiero</b> (9 administrativos)	<p>La División Financiera tiene como objetivo administrar eficientemente los recursos financieros de la Universidad mediante el apoyo de personal idóneo y el uso de tecnologías y sistemas de información, garantizando la calidad en los procesos al servicio de la comunidad.</p>	<p><b>Nombre:</b> Claudia Jimena Gómez Marín</p> <p><b>Cargo:</b> Profesional y Facilitadora del Sistema de Gestión de Calidad de la división Financiera</p> <p><b>Tiempo en el cargo:</b> 8 años</p>
<b>Investigación y Extensión</b> (39 administrativos)	<p>Investigación: Promover el desarrollo de las políticas de investigación y propiedad intelectual de la Universidad reafirmando la prioridad y el valor estratégico y misional que la Institución reconoce en estas actividades.</p> <p>Extensión: Gestionar, fomentar y realizar seguimiento al registro de las actividades de extensión de la Universidad basado en el cumplimiento de los requisitos y procedimientos administrativos de la política de extensión según la normativa vigente</p>	<p><b>Nombre:</b> Jennifer Elieth Rivera Martínez</p> <p><b>Cargo:</b> Profesional y Facilitadora del Sistema de Gestión de Calidad en la Vicerrectoría de Investigación y Extensión</p> <p><b>Tiempo en el cargo:</b> 6 Meses</p>
<b>Instituto de</b>	<p>Ofrecer con calidad UIS, programas y servicios de</p>	<p><b>Nombre:</b> Odilia Aparicio</p>

<b>lenguas</b> (21 administrativos)	lenguas extranjeras atendiendo estándares nacionales e internacionales a usuarios individuales como a empresas, instituciones educativas y a la comunidad universitaria en general.	Calderón <b>Cargo:</b> Profesional y Facilitadora del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto de Lenguas <b>Tiempo en el cargo:</b> 6 años
<b>Relaciones Exteriores</b> (7 administrativos)	Orientar, promover y desarrollar procesos de movilidad de personas, de intercambios de servicios y conocimientos y de cooperación interinstitucional, en los ámbitos nacional e internacional, así como suministrar servicios encaminados a beneficiar la comunidad de egresados	<b>Nombre:</b> Mayra Rubiela Jurado Villamizar <b>Cargo:</b> Profesional RELEXT – Movilidad Académica <b>Tiempo en el cargo:</b> 7 años

Nota: Tabla elaborada por los autores, los objetivos de los procesos se tomaron como referencia de las caracterizaciones de cada proceso ubicadas del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad. Obtenido de <https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/calidad.jsp>

Para las entrevistas se eligieron los facilitadores del Sistema de Gestión de Calidad de cada proceso involucrado, si bien no son las personas que tienen interacción directa con todo el proceso, ellos tienen una visión general del proceso y de su funcionamiento, por tanto, el primer contacto se decidió que es con el facilitador de cada proceso, mediante estas entrevistas de reconocimiento se observaron algunos hallazgos para tener en cuenta.

### 5.2.3 Hallazgos

Con base en la fase anterior, se logró realizar un compendio de los principales hallazgos para cada uno de los procesos inscritos en el SUIT.

**Tabla 4**

Información de hallazgos

TRÁMITE	HALLAZGOS
Aplazamiento del	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las solicitudes se deben hacer por correo electrónico, en algunos casos</li> </ul>

semestre	<p>los estudiantes no anexan los documentos en la solicitud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de información clara y actualizada en la página web para el usuario.</li> </ul>
Cancelación de la matrícula académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En algunas ocasiones los usuarios realizan el proceso sin encontrarse a paz y salvo, lo cual aumenta el tiempo de respuesta a la solicitud dado que no se puede cancelar la matrícula hasta que el usuario no se encuentre a paz y salvo.</li> <li>• Para los casos extemporáneos se maneja totalmente distinto, por medio electrónico y debe entrar a estudio para aprobación.</li> <li>• Ausencia de información clara y actualizada en la página web para el usuario.</li> </ul>
Carnetización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se automatizó en el año 2023 por medio de una app, eliminando costos y disminuyen los tiempos de respuesta.</li> <li>• Los documentos publicados en la Sistema de Gestión de Calidad asociados a la carnetización pierden validez dado que este trámite se automatizó por medio de una aplicación.</li> <li>• Ausencia de información clara y actualizada en la página web para el usuario.</li> </ul>
Cursos intersemestrales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe un documento en el Sistema de Gestión de Calidad que estandarice el proceso para realizar cursos intersemestrales, únicamente las consideraciones mínimas establecidas en el Acuerdo 098 del 2018 emitido por el Consejo Superior.</li> </ul>
Inscripciones aspirantes a programas de posgrados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los programas de posgrados de la Universidad funcionan independientemente entre sí.</li> </ul>
Inscripciones aspirantes a programas de pregrado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La verificación del cumplimiento de los puntajes ICFES lo deben realizar profesionales de Admisiones y Registro Académico</li> <li>• En caso de tardar en emitir el decreto por parte del consejo, el trámite corre las fechas de inicio, sacrificando el tiempo planificado para las actividades posteriores y aumentando el tiempo de respuesta (caso real de 2023-2).</li> <li>• En el semestre 2023-2 se disminuyeron los costos de inscripción de acuerdo con el Sisbén del aspirante.</li> </ul>
Matrículas aspirantes admitidos a programas de posgrado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A pesar de que el responsable del trámite es el proceso de Admisiones y Registro Académico, la gran parte del proceso lo hace cada escuela de manera independiente.</li> </ul>
Matrículas aspirantes admitidos a programas de pregrado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen problemas en la reasignación de cupos dado el tiempo de espera de respuesta que tiene la Universidad ante estudiantes que no deciden tomar el cupo.</li> <li>• En la liquidación y legalización de matrícula se presentan muchos errores en los documentos cargados por los usuarios aumentando los tiempos de espera del trámite.</li> <li>• En 2023-2 las solicitudes se recibían y tramitaban totalmente en línea.</li> </ul>
Registro de asignaturas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza mediante el módulo de estudiantes en fechas establecidas, para casos extemporáneos se debe solicitar por correo electrónico.</li> </ul>
Reingreso a un programa académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe realizar en fechas establecidas y cumplir con requisitos específicos para poder solicitar el reingreso.</li> </ul>
Renovación de matrícula de estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depende totalmente del estudiante dado que debe realizar el pago y posteriormente legalizar matrícula mediante la selección de materias.</li> </ul>

Transferencia de estudiantes de pregrado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La solicitud debe ser aprobada por el Consejo de Admisiones y posteriormente ratificada por el Consejo de Facultad</li> </ul>
Contenido del programa académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las solicitudes se realizan por correo electrónico en algunas ocasiones realizan la solicitud varias veces por demoras en respuesta, generando confusión en los responsables del proceso, además, el estudiante o egresado debe enviar constancia del pago al correo dado que es la única forma de verificarlo.</li> <li>• No se tiene una base de datos con todos los planes de estudio de las escuelas, lo cual retrasa el tiempo de respuesta, dado que al momento de recibir una solicitud se debe buscar en la memoria institucional las actas escaneadas con los planes de estudio, que en algunas ocasiones no se visualizan perfectamente y se deben reescribir.</li> <li>• Contenido del programa académico es solo uno de los diferentes tipos de certificados que se pueden sacar en la Universidad, el área de expedición de certificados cuenta con 2 auxiliares y 1 profesional para un promedio de 300 solicitudes por semana, uno de los auxiliares se enfoca en las solicitudes de contenido de programas académicos debido a que es el que más tarda en realizarse.</li> </ul>
Certificado de paz y salvo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe una unidad responsable, las Unidades Académico Administrativas cargan la deuda al estudiante y este es el encargado de realizar el proceso pertinente.</li> <li>• No se expiden certificados, únicamente se verifica mediante el módulo de estudiantes.</li> </ul>
Fraccionamiento de matrícula	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se fracciona la matrícula a través de convenios con ICETEX y Coopfuturo, el proceso depende en la mayoría de la entidad cooperante.</li> </ul>
Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para solicitar una devolución y/o compensación se debe enviar el soporte del exceso de pago al correo de tesorería.</li> </ul>
Matrícula a cursos de idiomas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema de información del Instituto de Lenguas no tiene interoperabilidad con los sistemas de información de la Universidad y se está quedando pequeño para el flujo de estudiantes del proceso.</li> <li>• Muchas actividades de consolidación de información del usuario como por ejemplo si solicita realizar prueba de clasificación se digitan en un drive.</li> <li>• Los usuarios deben adjuntar en un correo el recibo de pago debido a que es la única forma de verificarlo.</li> </ul>
Movilidad académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema SIRELEXT únicamente recopila la información de los aspirantes y la exporta en un Excel, posteriormente la escuela debe seleccionar los admitidos de acuerdo con los criterios establecidos de forma manual, retrasando el tiempo de respuesta con la lista de admitidos y adicionalmente, corriendo el riesgo de seleccionar incorrectamente los admitidos.</li> </ul>
Grado de pregrado y posgrado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En este proceso participan las Escuelas, Admisiones y Registro Académico y Secretaría General, principalmente funcionan como unidades de verificación de requisitos académicos y financieros y finalmente de cambio de estado en el sistema académico.</li> </ul>
Inscripción y matrícula a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema de extensión solo funciona a modo de información del portafolio de programas de educación continuada, para realizar el proceso</li> </ul>

programas de trabajo  
y desarrollo humano

para el usuario, debe comunicarse directamente con la escuela que ofrece el programa.

---

Nota: Tabla construida a partir de entrevistas con profesionales de cada proceso.

Adicionalmente, los hallazgos generales se dividen en 2 enfoques:

- **Usuarios:** En la mayoría de los procesos inscritos en el SUIT, no se encuentra información clara en los diferentes canales de difusión de la Universidad, lo que ocasiona que muchos usuarios realicen de manera incorrecta el proceso aumentando los tiempos de respuesta en muchos de ellos.
- **Sistemas de información:** Gran parte de las actividades que realizan los administrativos de manera manual podrían ser potencialmente eliminadas con el desarrollo de sistemas de información más robustos y que tengan interoperabilidad entre sí, por ejemplo, los trámites con costos, deben enviar comprobante de pago para poder iniciar el proceso, lo cual aumenta el tiempo de espera; en otros casos deben realizar filtros de manera manual para la selección de aspirantes lo cual podría ser realizado de manera automática.

#### 5.2.4 Construcción de flujogramas

Con la intención de interpretar el funcionamiento completo del proceso y los entes que intervienen en él, se procede a construir los flujogramas de cada proceso, véase [APÉNDICE B](#), con base en la información obtenida en las fases anteriores.

Para el proceso de cursos intersemestrales, el cual no posee un procedimiento que ejemplifique su ejecución, se construyó el flujograma tomando como referencia el acuerdo 098 del 2018 emitido por el Consejo Académico, el cual establece las consideraciones mínimas para su ejecución, el acta 038 de 2020 emitido por el Consejo de Escuela de Matemáticas, el cual establece las actividades que debe realizar la escuela para la programación de cursos

intersemestrales en 2020, se analizó esta escuela debido a que es la que en los últimos años ha realizado el mayor número de cursos intersemestrales y por tanto se consideran buenas prácticas, este flujograma representa un diseño preliminar de la propuesta que se presentará a la Mesa Técnica de Racionalización de Trámites para evaluar la posibilidad de publicarlo en el Sistema de Gestión de Calidad.

### 5.2.5 Identificación de actividades críticas

De acuerdo con las entrevistas con los facilitadores de cada proceso responsable, se procede a identificar desperdicios basados en la filosofía Lean Manufacturing y definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (2017) de la siguiente forma:

- **Movimientos:** Exceso de movimientos físicos, todos aquellos movimientos del cuerpo que no estén ligados a la acción de agregar valor se pueden eliminar. También puede generar cansancios físicos, enfermedades e incluso accidentes.
- **Transporte:** Se refiere al movimiento de materiales, recursos y personas de un lugar a otro o entre actividades. Se debe buscar minimizar el tiempo del transporte ya que esta actividad no agrega valor.
- **Inventarios:** El concepto de inventario se refiere a la acumulación de productos, información y/o materiales en cualquier parte del proceso. Los inventarios “esconden” los problemas de calidad y de flujo.
- **Sobreproducción:** Está relacionado con el de inventarios en cuanto a que la filosofía en muchas ocasiones es producir lo máximo posible en cada estación de trabajo incluso yendo más allá de lo demandado por el usuario, generando así inventarios para protegerse contra fallas o demandas inesperadas.

- **Procesamiento:** Actividades o tareas que se realizan en el proceso y que no añaden valor, ocasionando un uso innecesario de recursos, desperdicios de material y tiempo, y aumentos en los costos.
- **Espera:** Ocurre cuando una actividad debe esperar que la actividad anterior finalice. Es generalmente ocasionada por la falta de coordinación, la falta de materiales, los tiempos excesivos de preparación, la ausencia de personal, problemas de calidad por fallas o correcciones a realizar en actividades anteriores, excesos de puntos de control, entre otras
- **Fallas o correcciones:** Cuando se presentan errores durante el proceso o en el servicio entregado al usuario se generan devoluciones, retrabajos y quejas que incrementan los costos y los tiempos. Se debe buscar que el proceso y sus actividades se realicen con la calidad adecuada a la primera oportunidad.

Una vez identificados los desperdicios se procede a consolidar la información del proceso en formatos sugeridos por el DAFP de la siguiente manera:

### **Figura 6**

Formato cuadro resumen diagnóstico

CUADRO RESUMEN DIAGNÓSTICO TRÁMITE	
Fecha:	Actividades valor añadido (cantidad y
Trámite:	
Costo total:	Actividades sin valor añadido, pero ne
Tiempo total del proceso:	
Tiempo real del proceso:	
Desperdicios identificados:	Actividades sin valor añadido, e innec
	Línea Base (requisitos, documentos, p
Otros Indicadores:	Principal problema/oportunidad de me

Nota. Tomado de Formato con el resumen diagnóstico del trámite. Tomado de Departamento Administrativo de la Función Pública (2017) Guía para la Racionalización de Trámites

El diligenciamiento de dichos formatos consolida el diagnóstico inicial, véase [APÉNDICE C](#), se evidencia la información identificada para cada uno de los procesos, la cual sirve para detallar de manera resumida la información del proceso e identificar actividades críticas y desperdicios.

### 5.2.6 Priorización de procesos

Basados en la información recopilada, con el fin de priorizar las actividades críticas a estudiar, se relaciona el impacto en términos de satisfacción del usuario vs la probabilidad de ocurrencia.

**Tabla 5**

Matriz de priorización

Impacto	1	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
	2	0,2	0,4	0,6	0,8	1	1,2	1,4	1,6	1,8	2
	3	0,3	0,6	0,9	1,2	1,5	1,8	2,1	2,4	2,7	3
	4	0,4	0,8	1,2	1,6	2	2,4	2,8	3,2	3,6	4
	5	0,5	1	1,5	2	2,5	3	3,5	4	4,5	5

	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
	<b>Probabilidad de ocurrencia</b>									

Nota: Tabla elaborada por los autores.

Donde los impactos están definidos de 1 a 5 en términos de satisfacción de usuarios así:

1. Impacto mínimo: La actividad crítica tiene un impacto mínimo en la satisfacción de los usuarios de la Universidad, no causa molestias significativas y es fácilmente solucionables.
2. Impacto bajo: La actividad crítica tiene un impacto bajo en la satisfacción de los usuarios de la Universidad, puede generar algunas molestias menores, pero no afecta gravemente la experiencia general.
3. Impacto moderado: La actividad crítica tiene un impacto moderado en la satisfacción de los usuarios de la universidad. Puede causar cierta insatisfacción y afectar la percepción sobre la calidad de los servicios.
4. Impacto alto: La actividad crítica tiene un impacto alto en la satisfacción de los usuarios de la universidad, provoca una considerable insatisfacción y puede generar quejas o reclamos.
5. Impacto muy alto: La actividad crítica tiene un impacto muy alto en la satisfacción de los usuarios de la universidad. Genera una grave insatisfacción debido a errores significativos en el servicio ofrecido o esperas totalmente fuera del tiempo establecido.

A continuación, teniendo en cuenta que las actividades críticas son aquellas que generan algún tipo de desperdicio basado en los 7 tipos de desperdicios del Lean Manufacturing, se realiza la valoración para cada actividad crítica junto con la Mesa técnica de racionalización de trámites, según el impacto en la satisfacción del usuario, del desperdicio generado en la actividad crítica y su probabilidad de ocurrencia.

**Tabla 6**

Resultado de priorización de procesos

Proceso	Desperdicio	Impacto	Probabilidad de ocurrencia	Resultado
Aplazamiento del semestre	Espera	2	20%	0,4
Cancelación de la matrícula	Espera	3	60%	1,8
Inscripción aspirantes a programas de pregrado	Procesamiento	1	100%	1
	Espera	5	10%	0,5
Matrícula pregrado	Espera	3	50%	1,5
Contenido programático	Procesamiento	3	100%	3
	Inventario	4	80%	3,2
	Sobreproducción	4	10%	0,4
	Espera	5	60%	3
Cursos de idiomas	Procesamiento	2	100%	2
	Fallas o correcciones	5	30%	1,5
Movilidad	Procesamiento	4	100%	4
Inscripción y matrícula a programas de desarrollo humano	Procesamiento	1	100%	1

Nota: Tabla elaborada por los autores.

El resultado es el producto del impacto por la probabilidad de ocurrencia, con base en los valores obtenidos en la tabla anterior, se toman de estudio los siguientes procesos teniendo en cuenta que obtuvieron los mayores puntajes:

- Cancelación de la matrícula
- Contenido programático
- Cursos de idiomas
- Movilidad académica

Los cuales, se consideran como actividades críticas priorizadas y se realizan entrevistas con los responsables de aquellas actividades priorizadas, con el fin de comprender a profundidad las

dificultades que presentan, adicionalmente, se realizan estudios de tiempos a las actividades que así lo requieran y se analizan las diferentes oportunidades de mejora.

### 5.2.7 Medición de las actividades críticas

Una vez priorizadas las actividades críticas a estudiar, se realiza una medición de éstas dependiendo el tipo de desperdicio, esto con el objetivo de establecer un parámetro inicial.

**Tabla 7**

Resultados de procesos seleccionados

Proceso	Método de medición	Resultado 2024-1	Evidencia
Cancelación de la matrícula	Cantidad de errores	8,10% errores	Información suministrada por profesional de Admisiones y Registro Académico
Movilidad académica	Estudio de tiempos	26,16 horas	<a href="#">APÉNDICE D</a>
Cursos de idiomas	Estudio de tiempos	216 seg	<a href="#">APÉNDICE E</a>
Contenido programático	Estudio de tiempos	15 días	<a href="#">APÉNDICE F</a>

Nota: Tabla elaborada por los autores.

Para el caso de cancelación de la matrícula se propone una medición por cantidad de errores que los usuarios cometen al momento que inician el trámite, dado que de esta forma se podrá comparar si la mejora propuesta podrá disminuir dicha cantidad de errores, información suministrada por profesional de Admisiones y Registro Académico. Adicionalmente, para el caso del estudio de tiempos de contenidos programáticos se baso en el tiempo promedio entre recepción y emisión de un estudio de tiempos solicitado.

## 5.3 Conclusión del diagnóstico

Como rasgos generales se identifican muchas actividades críticas que afectan los tiempos de respuesta, se realiza una priorización evaluando el impacto de cada una de ellas, además, se

identifican falencias generales, tales como la desactualización de la información disponible para el usuario y administrativo, la medición de la percepción de los usuarios en los trámites del SUIT, la desarticulación de los sistemas de información y falta de consolidación de un método estandarizado que asegure su mejora continua, todo esto ocasiona un aumento en los tiempos de respuesta, un deterioro en la calidad del servicio y sobrecarga laboral en los administrativos con tareas potencialmente eliminables u optimizables.

## 6. Presentación de propuestas del plan de mejoramiento

Dada la cantidad de procesos estudiados en el proyecto, las propuestas de mejora se dividen en dos tipos:

- **Generales:** Propuestas que establecen un tipo de mejora que aplica a todos los procesos inscritos en el SUIT.
- **Específicas:** Propuestas que aplican únicamente a los trámites priorizados en la etapa 5.3.6 Priorización de procesos.

Debido a lo anterior, se realiza el plan de mejoramiento con propuestas específicas y otro con propuestas generales y se presentan a la Mesa Técnica de Racionalización de Trámites para su aprobación.

**Tabla 8**

Propuestas de mejoras aprobadas

N.º	Proceso	Descripción	Propuestas aprobadas
-----	---------	-------------	----------------------

1	Cancelación de la matrícula	Control de paz y salvo en la cancelación de la matrícula	
2	Contenido programático	Priorización y digitalización de contenidos programáticos	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Cursos de idiomas	Automatización del registro de resultados de pruebas de nivel	
4	Movilidad Académica	Diseño de herramienta para la estandarización del proceso de selección de aspirantes a movilidad académica	<input checked="" type="checkbox"/>
5	TODOS	Actualización Documental del Sistema de Gestión de Calidad y SUIT	<input checked="" type="checkbox"/>
6	TODOS	Diseño de Encuesta de Satisfacción para Indicadores de Calidad del Servicio	<input checked="" type="checkbox"/>
7	TODOS	Diseño e implementación de un micrositio web de la Política de Racionalización de Trámites.	<input checked="" type="checkbox"/>
8	TODOS	Elaboración de un Manual para la continuidad de la Política de Racionalización de Trámites en la Universidad.	<input checked="" type="checkbox"/>

Nota: Tabla elaborada por los autores

Las propuestas definidas en esta etapa se enfocan en abordar las problemáticas identificadas en la fase de diagnóstico, cada una de estas propuestas apuntan a mitigar los desperdicios identificados en los procesos priorizados y en otros casos de manera general a todos los procesos.

Adicionalmente, es importante destacar que el proyecto prioriza aquellas mejoras aprobadas por la Mesa Técnica de Racionalización de Trámites, cuyos integrantes basan su decisión en aquellas que generan un mayor impacto en la eficiencia de los procesos administrativos y que pueden implementarse dentro del tiempo y con los recursos disponibles. Algunas propuestas requieren inversiones en infraestructura y desarrollo tecnológico, mientras que otras dependen de

una planificación a largo plazo y su ejecución debe estar alineada con las estrategias del Plan de Desarrollo Institucional. Por estas razones, ciertas mejoras no serán implementadas, sin embargo, se propondrá una estructura general de mejoramiento, para que así puedan considerarse en futuras iniciativas de optimización.

## **7. Plan de mejoramiento de procesos inscritos en el SUIT**

A continuación, se presenta el plan de mejoramiento compuesto por 9 propuestas que apuntan a resolver las problemáticas identificadas en el diagnóstico; la estructura que se realizará es:

- Nombre de la propuesta
- Problemática que se pretende resolver
- Descripción de la propuesta
- Objetivos de la mejora
- Plan de implementación

### **7.1 Control de paz y salvo en la cancelación de la matrícula**

#### **7.1.1 Problemática que se pretende resolver**

Actualmente, el sistema permite que los estudiantes inicien el proceso de cancelación de matrícula sin haber cumplido con sus obligaciones financieras. Esto genera inconvenientes, como demoras dado que en un punto del proceso se requiere que el estudiante se encuentre en estado paz y salvo. En muchos casos el proceso Admisiones y Registro Académico debe comunicarse con el estudiante para que finalice sus obligaciones financieras generando retrasos y mayor carga operativa en los profesionales y auxiliares.

### 7.1.2 Descripción de la propuesta

Se propone la implementación de una restricción automatizada en el sistema de información académica de la Universidad, que impida a los estudiantes iniciar el proceso de cancelación de matrícula hasta que hayan cumplido sus obligaciones financieras. El proceso incluiría:

- Una notificación previa a los estudiantes sobre su estado de paz y salvo antes de permitirles solicitar la cancelación.

### 7.1.3 Objetivos de la mejora

- Disminuir el tiempo de respuesta a través de restricciones en el sistema de información
- Disminuir la carga operativa innecesaria en el personal administrativo

### 7.1.4 Plan de implementación

Se divide en 5 fases, cada una de ellas con actividades específicas y tiempos estimados.

**Tabla 9**

Plan de actividades de las mejoras para el proceso control de paz y salvo en cancelación de matrícula

<b>Fase</b>	<b>Descripción</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo estimado</b>
1	Diagnóstico y análisis de viabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del sistema de información académico actual y detección de brechas.</li> <li>• Reunión con los responsables de cada proceso para definir criterios de validación.</li> </ul>	1 mes
2	Diseño y desarrollo del módulo de validación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño del flujo de validación en el sistema.</li> <li>• Desarrollo del módulo de restricción y notificación en el sistema académico.</li> <li>• Integración con las bases de datos del Sistema Financiero.</li> </ul>	2 meses

3	Pruebas y ajustes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas internas del sistema con casos simulados.</li> <li>• Ajustes según los resultados obtenidos.</li> <li>• Capacitación a personal administrativo.</li> </ul>	1 mes
4	Implementación y socialización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despliegue de la mejora implementada.</li> <li>• Socialización del proceso con los estudiantes mediante correos, charlas y guías.</li> <li>• Monitoreo del funcionamiento y resolución de incidencias.</li> </ul>	1 mes
5	Evaluación y mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión periódica del desempeño del sistema.</li> <li>• Ajustes según retroalimentación de usuarios y análisis de datos.</li> <li>• Optimización de tiempos de validación y reducción de incidencias.</li> </ul>	Permanente

## 7.2 Priorización y digitalización de contenidos programáticos

### 7.2.1 Problemática que se pretende resolver

Actualmente, el proceso de generación de certificados de contenido programático es poco eficiente, ya que no existe un archivo digital estructurado de estos documentos, esto genera demoras en la construcción manual de los certificados, aumentando los tiempos de espera para los estudiantes y la carga operativa del personal administrativo del área de certificaciones del proceso Admisiones y Registro Académico.

### 7.2.2 Descripción de la propuesta

Se propone la creación de una base de datos digital de los contenidos programáticos, priorizando inicialmente aquellos con mayor demanda mediante un análisis de Pareto.

### 7.2.3 Objetivos de la mejora

- Disminuir el tiempo de respuesta a través de una base de datos digital con los contenidos programáticos con mayor demanda.

- Centralizar los contenidos programáticos en una base de datos digital para facilitar su consulta.
- Disminuir la carga laboral de los profesionales y auxiliares del área certificaciones.

#### 7.2.4 Plan de implementación

**Tabla 10**

Plan de actividades de las mejoras para el proceso Priorización y digitalización de contenidos programáticos

<b>Fase</b>	<b>Descripción</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo estimado</b>
1	Análisis de Pareto y diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Recopilación de datos sobre las solicitudes de certificados en los últimos años.</li> <li>•Aplicación del análisis de Pareto para identificar las asignaturas más solicitadas.</li> <li>•Definición de criterios para la digitalización prioritaria.</li> </ul>	1 mes
2	Digitalización de contenidos programáticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Revisión y recopilación de los programas y asignaturas identificados como prioritarios.</li> <li>•Creación de un formato estándar para la documentación digital.</li> </ul>	8 meses
3	Implementación y socialización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga de los contenidos en un repositorio digital accesible.</li> <li>•Capacitación al personal administrativo del área de certificaciones.</li> </ul>	1 mes
4	Expansión y mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Digitalización progresiva del resto de contenidos programáticos.</li> <li>•Monitoreo de nuevas solicitudes y actualización de la base de datos.</li> </ul>	Permanente

### 7.3 Automatización del registro de resultados de pruebas de nivel

#### 7.3.1 Problemática que se pretende resolver

Actualmente, en caso que un usuario solicite una prueba para definir a que nivel ingresa, los resultados que arroja el sistema por el cual se realiza la prueba, se deben extraer de forma manual a un drive, para enviar correos con el resultado y el nivel asignado a cada usuario, este proceso es

poco eficiente y podría mejorarse para optimizar recursos, ya que requiere la intervención de una secretaria para ingresar los datos, lo que aumenta el riesgo de errores, dificulta la trazabilidad de la información y retrasa la asignación a los usuarios.

### 7.3.2 Descripción de la propuesta

Automatización del registro de pruebas de nivel en el sistema de información del Instituto de Lenguas, con el fin que capture automáticamente los resultados y asigne el nivel de los estudiantes según criterios predefinidos para que finalmente envíe de forma automática el correo resultado al usuario.

### 7.3.3 Objetivos de la mejora

- Disminuir el tiempo de respuesta para la asignación de horario y salón a los estudiantes que solicitan una prueba de nivel.
- Generar reportes automáticos que sean de fácil acceso a administrativos y den respuesta inmediata a estudiantes.

### 7.3.4 Plan de implementación

**Tabla 11**

Plan de actividades de las mejoras, Automatización del registro de resultados de pruebas de nivel

<b>Fase</b>	<b>Descripción</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo estimado</b>
1	Análisis de requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Evaluación del sistema actual del Instituto de Lenguas.</li> <li>•Definición de especificaciones técnicas basadas en la evaluación.</li> </ul>	1 mes
2	Desarrollo tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Diseño de algoritmos que permitan la clasificación automática.</li> <li>•Integración en el sistema de información</li> </ul>	6 meses

3	Pruebas y ajustes	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Validación del sistema con pruebas reales</li> <li>•Ajuste según validación del personal administrativo.</li> </ul>	1 mes
4	Implementación y capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Puesta en marcha con la mejora implementada en el sistema.</li> <li>•Capacitación al personal administrativo encargado.</li> </ul>	1 mes
5	Monitoreo y mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Seguimiento periódico al funcionamiento la mejora en el sistema.</li> <li>•Correcciones y mejoras según retroalimentación de usuarios.</li> </ul>	Permanente

## **7.4 Diseño de herramienta para la estandarización del proceso de selección de aspirantes a movilidad académica**

### **7.4.1 Problemática que se pretende resolver**

Actualmente, dado el Acuerdo 009 del 2024 emitido por el Consejo Superior, por el cual se aprueba el nuevo reglamento de movilidad estudiantil en la UIS, donde las Escuelas son responsables de la selección de aspirantes a la movilidad académica, por tal razón los resultados y los criterios fueron definidos por cada Escuela de forma descentralizada y dejando de lado el sistema de información SIRELEXT (Sistema de Información de Relaciones Exteriores), el cual, funcionaba como método de recolección de información de los estudiantes interesados en realizar una movilidad académica.

### **7.4.2 Descripción de la propuesta**

Realizar el filtro inicial mediante SIRELEXT y posteriormente brindar a cada Escuela una herramienta con la información de los estudiantes interesados, que permita estandarizar el proceso de selección de aspirantes a movilidad académica, brindando un proceso de selección transparente y estandarizado.

### 7.4.3 Objetivos de la mejora

- Usar el sistema SIRELEXT como herramienta de recolección de información de estudiantes para redireccionar a las Escuelas información estandarizada.
- Estandarizar los criterios de priorización para la selección de aspirantes, dejando la posibilidad de definir nuevos criterios a cada Escuela dada su autonomía.
- Reducir la carga operativa de la profesional de Movilidad Académica.

### 7.4.4 Plan de implementación

**Tabla 12**

Plan de actividades de las mejoras, Diseño de herramienta para la estandarización del proceso de selección de aspirantes a movilidad académica

Fase	Descripción	Actividades	Tiempo estimado
1	Definición de criterios	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Análisis del acuerdo 009 del 2024 emitido por el Consejo Superior.</li> <li>•Definición de criterios enfocados en el acuerdo 009 de 2024 emitido por el Consejo Superior.</li> </ul>	15 días
2	Desarrollo de herramienta	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Desarrollo de herramienta ofimática para la selección de aspirantes.</li> <li>•Configuración de parámetros personalizables y definición de ponderación.</li> </ul>	2 meses
3	Pruebas piloto y ajuste	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Validación de la herramienta con bases de datos anteriores.</li> <li>•Ajuste según validación por la profesional encargada.</li> </ul>	15 días
4	Implementación y capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Despliegue de los cambios realizados en la selección de aspirantes.</li> <li>•Socialización de la herramienta con las Escuelas.</li> </ul>	15 días
5	Seguimiento y mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Monitoreo periódico del proceso de selección de aspirantes a movilidad académica.</li> <li>•Correcciones y mejora según</li> </ul>	Permanente

---

retroalimentación.

---

## **7.5 Fortalecimiento documental del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y Sistema Único de Información de Trámites (SUII)**

### **7.5.1 Problemática que se pretende resolver**

Muchos procedimientos, guías y formatos del SGC de la Universidad no se encuentran actualizados a la fecha, en su mayoría su última fecha de actualización fue hace 5 años, por lo que no reflejan la realidad operativa actual, esto genera confusión en la ejecución para el personal administrativo y los usuarios, falta de estandarización e incluso posible incumplimiento normativo, adicionalmente, en el SUII de la Universidad, se construyeron los formatos integrados para cada trámite, pero estos no tuvieron una actualización periódica, por tanto, la información sobre los tiempos, costos, actividades, enlaces y documentos no están relacionados con el proceso real, generando retrasos por equivocaciones del usuario o del administrativo en la ejecución del proceso.

### **7.5.2 Descripción de la mejora**

Se propone una revisión exhaustiva de los sistemas SGC y SUII para identificar los documentos que requieran actualización, creación o eliminación asociados a los procesos inscritos en el SUII.

### **7.5.3 Objetivos de la mejora**

- Garantizar la coherencia y claridad en la documentación Institucional asociada a los procesos inscritos en el SUII.

- Fortalecer la gestión de la información, facilitando la consulta, acceso y uso de documentos a funcionarios y usuarios.

#### 7.5.4 Plan de implementación

**Tabla 13**

Plan de actividades de las mejoras, Diseño de herramienta para el fortalecimiento documental del SGC y SUIT

<b>Fase</b>	<b>Descripción</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo estimado</b>
1	Diagnóstico y revisión documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Identificación de la información desactualizada.</li> <li>•Definición de un plan de trabajo para la actualización documental.</li> </ul>	1 mes
2	Actualización documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Modificación de documentos en el SGC y SUIT según necesidades.</li> <li>•Validación con responsables de procesos y Mesa Técnica de Racionalización de Trámites.</li> </ul>	5 meses
3	Implementación de la mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Solicitud de cargue de documentos a través de la Coordinación de Calidad.</li> <li>•Solicitud de actualización de formatos integrados a través de profesional de Planeación.</li> </ul>	2 mes
4	Socialización con los interesados	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Reuniones con líderes y profesionales para socialización de cambios documentales.</li> <li>•Socialización masiva a personal administrativo y estudiantes vía correo electrónico.</li> </ul>	15 días
5	Monitoreo y mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Evaluación periódica de la vigencia documental.</li> <li>•Ajustes documentales según cambios Institucionales.</li> </ul>	Permanente

## 7.6 Diseño de sistema de indicadores que midan la calidad del servicio

### 7.6.1 Problemática que se pretende resolver

Actualmente, cada proceso mide de manera descentralizada la satisfacción como proceso, resultados reportados de forma consolidada a la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo, no existen indicadores que midan los servicios ofrecidos de forma individual, los cuales para este proyecto son los procesos inscritos en el SUIT, sin estos datos, la toma de decisiones basada en la experiencia del usuario es limitada.

### 7.6.2 Descripción de la mejora

Se propone una herramienta de medición de la percepción de los usuarios de los trámites inscritos en el SUIT de la Universidad, así como el diseño de indicadores que permitan la toma de decisiones basada en información de la experiencia ciudadana.

### 7.6.3 Objetivos de la mejora

- Proponer una herramienta e indicadores que midan la percepción de los usuarios en los procesos inscritos en el SUIT.
- Facilitar la toma de decisiones basada en datos.

### 7.6.4 Plan de implementación

**Tabla 14**

Plan de actividades de las mejoras, Diseño indicadores que midan la calidad del servicio

<b>Fase</b>	<b>Descripción</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo estimado</b>
1	Diagnóstico y definición de objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Realizar reuniones con los responsables de los procesos para conocer las necesidades y expectativas.</li> <li>•Definir los objetivos de los indicadores y su método de medición.</li> </ul>	15 días

2	Diseño de la herramienta y definición de los indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Elaborar la encuesta según los datos que se requieren recopilar.</li> <li>•Diseñar los indicadores basados en el método estandarizado del SGC de la Universidad.</li> </ul>	1 mes
3	Prueba piloto y ajustes	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Realizar prueba a la herramienta para evaluar su efectividad.</li> <li>•Ajustar en caso de ser necesario.</li> </ul>	15 días
4	Socialización	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Definir los canales de distribución de la encuesta.</li> <li>•Socialización al personal encargado de los procesos.</li> </ul>	15 días
5	Monitoreo y mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Evaluación periódica de la calidad de los datos recopilados y de los indicadores medidos.</li> <li>•Ajustes a la herramienta o indicadores según necesidades.</li> </ul>	Permanente

## 7.7 Elaboración de un Manual para la continuidad de la Política de Racionalización de Trámites en la Universidad

### 7.7.1 Problemática que se pretende resolver

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) emitió una guía metodológica para la racionalización de trámites de todas las entidades públicas a nivel nacional, sin embargo, dicho documento es de carácter general; actualmente, la Universidad no cuenta con una estructura para establecer una racionalización de trámites de forma estandarizada que garantice la mejora continua de los procesos inscritos en el SUIT.

### 7.7.2 Descripción de la mejora

Esta propuesta de mejoramiento surge debido a la necesidad de mantener una metodología que asegure el mejoramiento continuo de los procesos inscritos en el SUIT pero también debido a que desde el punto de vista administrativo y regulatorio por el DAFP, es necesario un documento que ejemplifique la metodología de racionalización de trámites a nivel Institucional,

por tal razón, se propone la creación de un Manual de racionalización de trámites enmarcado en el Sistema de Gestión de Calidad, elaborado de forma conjunta con la Mesa Técnica de Racionalización de Trámites, este documento será transversal y se ubicará en el proceso de Dirección Institucional, servirá como guía institucional para garantizar la mejora continua de los procesos inscritos en el SUIT.

### 7.7.3 Objetivos de la mejora

- Estandarizar la metodología de racionalización de trámites en la Universidad.
- Definir los roles y responsabilidades de los procesos involucrados.
- Identificar la normativa aplicable.

### 7.7.4 Plan de implementación

**Tabla 15**

Plan de actividades de las mejoras, Elaboración de un Manual para la continuidad de la Política de Racionalización de Trámites en la Universidad

<b>Fase</b>	<b>Descripción</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo estimado</b>
1	Diagnóstico y recopilación de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Revisión de normatividad vigente y mejores prácticas en racionalización de trámites.</li> <li>•Identificación de actores involucrados.</li> </ul>	15 días
2	Redacción y estructuración del Manual	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Elaborar el contenido basado en la guía metodológica del DAFP.</li> <li>•Elaborar herramientas de apoyo a la metodología.</li> </ul>	1 mes
3	Validación y ajuste	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Revisión del Manual con la Mesa Técnica y procesos involucrados.</li> <li>•Ajustes según retroalimentación.</li> </ul>	15 días
4	Socialización y publicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Socialización de propuesta final con líderes involucrados y aprobación.</li> <li>•Publicación en intranet y divulgación.</li> </ul>	2 meses

5	Monitoreo y actualización masiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Evaluación periódica del cumplimiento del Manual.</li> <li>•Actualización conforme a los cambios definidos por el DAFP o la Universidad.</li> </ul>	Permanente
---	----------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

## **7.8 Diseño e implementación de un micrositio web de la política de racionalización de trámites**

### **7.8.1 Problemática que se pretende resolver**

Actualmente, la Universidad cuenta con un apartado asociado a los procesos inscritos en el SUIT, sin embargo, la información presentada allí es de cumplimiento normativo, es decir, no da la suficiente información y claridad del paso a seguir para ejecutar cada uno de estos procesos, ocasionando confusión, reprocesos y congestión de canales de contacto, especialmente en Admisiones y Registro Académico.

### **7.8.2 Descripción de la mejora**

Se propone la creación de un micrositio web en la página oficial de la Universidad que compile de forma organizada y sistematizada la información de los procesos inscritos en el SUIT, agrupados por grupos de interés, permitiendo a los usuarios conocer: descripción, tiempos, normativa, costos, canales de atención y demás información necesaria, cumpliendo de igual forma con requerimientos normativos definidos por el DAFP.

### **7.8.3 Objetivos de la mejora**

- Diseñar un micrositio web que compile información actualizada y de interés a los grupos de interés.
- Disminuir los tiempos de búsqueda de información en la página web por parte de usuarios y personal administrativo.

- Cumplir con la normatividad asociada a la Política de Racionalización de Trámites definida por el DAFP.

#### 7.8.4 Plan de implementación

**Tabla 16**

plan de actividades de las mejoras, Diseño e implementación de un micrositio web de la política de racionalización de trámites

<b>Fase</b>	<b>Descripción</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo estimado</b>
1	Diagnóstico y recopilación de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Comparativo con micrositios de Universidades.</li> <li>•Revisión de normativa asociada.</li> </ul>	15 días
2	Diseño del micrositio	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Elaboración de la propuesta del micrositio de trámites de la Universidad.</li> <li>•Presentación de la propuesta a la mesa técnica de racionalización de trámites.</li> </ul>	1 mes
3	Revisiones y ajustes	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Reunión con responsables del micrositio para revisión de la propuesta.</li> <li>•Ajustes según retroalimentación.</li> </ul>	15 días
4	Implementación y lanzamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Publicación del micrositio en la página web oficial de la Universidad.</li> <li>•Divulgación masiva.</li> </ul>	2 meses
5	Monitoreo y actualización masiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Análisis de la satisfacción de los usuarios para mejoras del micrositio.</li> <li>•Actualización de la información del micrositio cada vez que sea necesario.</li> </ul>	Permanente

## 8. Propuestas implementadas

En el marco del plan de mejoramiento de los procesos inscritos en el SUIT, a continuación, se presentan las propuestas aprobadas por la Mesa Técnica de Racionalización de Trámites e implementadas según las fases definidas en el plan de implementación.

### **8.1 Priorización y digitalización de contenidos programáticos**

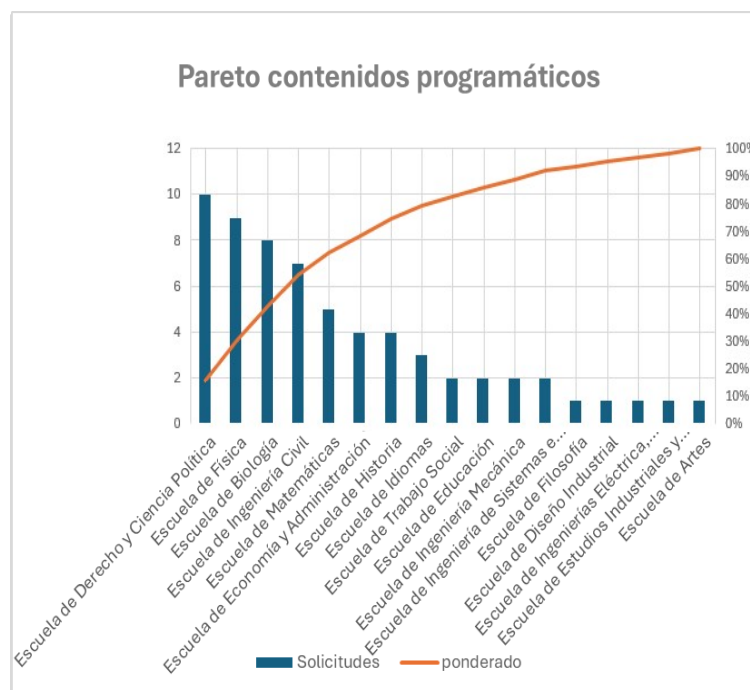
De acuerdo con el plan de mejoramiento para la digitalización de contenidos programáticos, la implementación se realizó en 4 fases.

#### **8.1.1 Fase 1 – Análisis de diagnóstico y Pareto**

Con el apoyo de profesionales de Admisiones y Registro Académico, se recopiló información del número de solicitudes recibidas de contenidos programáticos separados por Escuelas, para los cuales se tomaron las 10 más representativas y se construyó el siguiente Pareto.

#### **Figura 7**

Pareto contenido programático



Nota: Figura elaborada por los autores

Se observó que las Escuelas de derecho y ciencias políticas, física, biología e ingeniería civil representan casi el 80% de las solicitudes, por tal razón, se definieron como priorizadas para la mejora, sin embargo, dado que el material de cada Escuela en términos de contenidos programáticos es bastante robusto, teniendo en cuenta que cada vez que se cambia el plan de estudios se genera un contenido programático nuevo para cada materia de la malla curricular, para efectos del proyecto, se seleccionó para la digitalización de contenidos programáticos la Escuela más representativa, esto con el objetivo de demostrar la utilidad de dicha digitalización e invitar al proceso a continuarla.

### 8.1.2 Fase 2 – Digitalización de contenidos programáticos

La Escuela de Derecho y Ciencia Política cuenta con 12 planes de estudio, por tal razón se procedió a solicitar la información de las mallas curriculares de cada plan de estudio e ir construyendo los contenidos programáticos estándar.

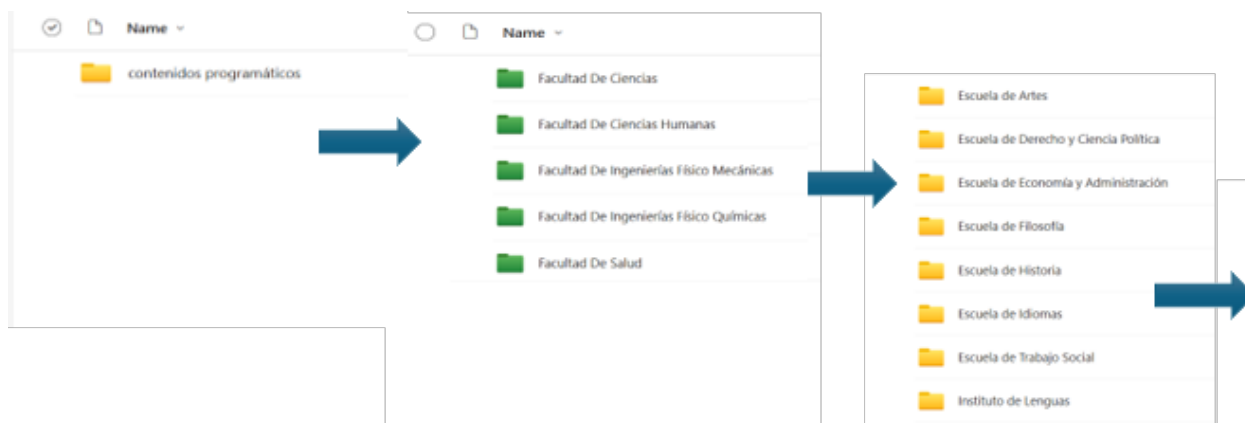
En algunos casos, debido a la antigüedad de los documentos, estos fueron escaneados en su momento sin mayores ediciones. Por ello, se realizó una edición estética de los archivos PDF para garantizar la uniformidad en su presentación, siguiendo la recomendación del profesional de Admisiones y Registro Académico. Esto se debe a que los contenidos programáticos solicitados por algunos egresados son utilizados como requisito para la matrícula en programas de posgrado a nivel internacional, lo cual exige que su presentación sea impecable.

### 8.1.3 Fase 3 - Implementación y socialización

Se procedió a la organización de los documentos en el drive de certificaciones.

#### Figura 8

Carpetas para la organización de contenidos programáticos



Nota: Figura elaborada por los autores

Posteriormente, se realizó una socialización al profesional de certificaciones sobre la forma en que fueron organizados los documentos, con el fin de mantener una estructura estandarizada para futuras Escuelas.

#### **8.1.4 Fase 4 - Expansión y mejora continua**

Se presentó un listado con las Escuelas con mayor cantidad de solicitudes de contenidos programáticos para que el proceso evalúe la posibilidad de dedicar esfuerzos en una digitalización progresiva.

#### **8.1.5 Resultado**

Se entregó al proceso de Contenidos Programáticos, del área de Certificaciones una mejora que reduce los tiempos de respuesta a los usuarios que soliciten contenidos programáticos de la Escuela de Derecho y Ciencia Política, pero con la posibilidad de expansión a Escuelas con gran número de solicitudes.

### **8.2 Diseño de herramienta para la estandarización del proceso de selección de aspirantes a movilidad académica**

De acuerdo con el plan de mejoramiento para el diseño de una herramienta para el proceso de Movilidad Académica, la implementación se realizó en 5 fases.

#### **8.2.1 Fase 1 – Definición de criterios**

Teniendo en cuenta el cambio en el reglamento de Movilidad Académica, se definió un criterio obligatorio del 60% de ponderación “Promedio ponderado” para la selección de aspirantes, sin embargo, los demás criterios se dejan a definición de la Escuela responsable de la selección.

### 8.2.2 Fase 2 – Desarrollo de la herramienta

Para el desarrollo de la herramienta, fue necesario identificar la forma en como SIRELEXT recopila y entrega la información de los aspirantes, posteriormente, se definió el método que seguirán las Escuelas en el uso de la herramienta, de tal forma que sea lo más clara posible.

**Figura 9**

Herramienta selección aspirantes para Movilidad Académica

CRITERIOS PARA LA PRIORIZACIÓN DE ASPIRANTES A MOVILIDAD ACADÉMICA		
Relaciones Exteriores		
Crterios para priorizar los estudiantes para Movilidad	Calificación	%
Promedio	Todos los criterios se miden de <b>0 a 5</b>	60%
Estrato		40%
Escriba otro criterio		0%
Escriba otro criterio		0%
TOTAL		100%

priorización de los aspirantes, podrá modificar los porcentajes [%] sin superar el 100%, encontrará un lugar extra para un nuevo criterio en caso que se requiera.

Ejemplos de otros criterios: Condición de vulnerabilidad, Cantidad de créditos disponibles, Dominio del idioma

Nota: Figura elaborada por los autores

Con el apoyo de macros, fórmulas y demás funciones de Excel, se realizó de forma automática la selección de aspirantes, de tal forma que, sin importar el cambio de criterios y ponderación de ellos, la herramienta funcione correctamente, véase [APÉNDICE G](#).

### 8.2.3 Fase 3 – Pruebas piloto y ajuste

Con el apoyo de la profesional de Movilidad Académica, se realizaron pruebas piloto con bases de datos de aspirantes de años anteriores, para verificar que la priorización funcionara correctamente.

Adicionalmente, se presentó a profesionales que no están relacionados con el tema, con el fin de verificar que la herramienta es clara en su ejecución y se realizaron ajustes según retroalimentación.

#### **8.2.4 Fase 4 – Implementación y capacitación**

Se procedió a explicar el funcionamiento de la herramienta a la profesional de Movilidad Académica para que al momento del despliegue en 2025-1 se realice la socialización con las Escuelas, teniendo en cuenta que no será una herramienta de uso obligatorio por el momento.

#### **8.2.5 Fase 5 - Seguimiento y mejora continua**

Dado que, por cronograma, el proyecto finaliza antes de la puesta en marcha de la herramienta, se realizaron algunas recomendaciones a la profesional de Movilidad Académica para posibles solicitudes de algunas Escuelas, como por ejemplo la inclusión de más criterios de selección en la herramienta.

#### **8.2.6 Resultado**

Se entrega al proceso de Movilidad Académica de Relaciones Exteriores una herramienta funcional para estandarizar la selección de aspirantes de forma automática en las Escuelas, aprovechando SIRELEXT, disminuyendo los tiempos de respuesta de selección de las Escuelas y por tal razón a los usuarios, en caso de que la herramienta tenga éxito en su implementación, su uso será obligatorio y formará parte de los formatos de Relaciones Exteriores, dentro del marco del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Universidad.

### **8.3 Fortalecimiento documental del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)**

De acuerdo con el plan de mejoramiento para el fortalecimiento documental del SGC y SUIT para todos los procesos inscritos en el SUIT (VER 7.5), la implementación se realizó en 5 fases.

### **8.3.1 Fase 1 – Diagnóstico y revisión documental**

Se realizó una revisión exhaustiva en el SGC y SUIT con el apoyo de la Mesa Técnica de Racionalización de Trámites para definir que documentación requería una actualización, para ello, fue necesario realizar reuniones coordinadas con los profesionales de los procesos responsables.

Una vez identificados, se propone plan de trabajo, el cual se publica en el SUIT, véase [APÉNDICE H](#), enmarcado en la Estrategia de Racionalización de Trámites 2024, documento que apoya al cumplimiento de la implementación del MIPG, específicamente de la Política de Racionalización de Trámites; dicho documento se publica en la página web de la Universidad, el cumplimiento del plan de trabajo es revisado las unidades de Planeación y la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión, dado que hace parte del componente dos (2) del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024.

El plan de trabajo cuenta con el fortalecimiento documental de 12 de los 20 trámites inscritos en el SUIT, los cuales fueron aprobados y priorizados por la Mesa Técnica de Racionalización de trámites para la implementación de la mejora.

### **8.3.2 Fase 2 – Fortalecimiento documental**

Esta fase se dividió en dos partes:

- Apoyados por la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y siguiendo los procedimientos para el fortalecimiento documental definidos por la Universidad, se procede a actualizar procedimientos, formatos y guías asociadas a procesos inscritos en el SUIT de la mano del proceso responsable. El fortalecimiento se basó en:
  - Modificación en el objetivo y alcance de la documentación teniendo en cuenta su aplicabilidad actual.

- Eliminación de normativa derogada e inclusión de normatividad no contemplada.
  - Implementación y eliminación de actividades que se ejecutan en la actualidad.
  - Aclaración de consideraciones no contempladas.
  - Eliminación de formatos y guías que ya no aplican.
- De forma simultánea, se realizó una revisión de los formatos integrados del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), los cuales constan de 6 componentes:
    - Información general del proceso
    - Descripción
    - Pasos para su ejecución
    - Resultado que se obtiene
    - Métodos de seguimiento
    - Soporte legal

A continuación, en la figura 9, se observa el formato integrado con los 6 componentes enunciados anteriormente, tal como aparece en el SUIT.

### **Figura 10**

Formato principal SUIT web.



# Función Pública



---

Información suministrada por	Aplazamiento del semestre								
<p><b>UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER</b></p> <p><a href="#">Página web de la entidad.</a></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 5px auto;">  <p style="font-size: 8px;">seguir no disponible o no sincronizado</p> </div>	<p style="text-align: center; font-size: 10px;">(También se conoce como: Reserva de Cupo)</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; border-right: 1px solid #ccc; padding: 5px;">¿Cuándo se puede realizar?</td> <td style="padding: 5px;">Durante el mes anterior a la fecha de realización de la matrícula</td> </tr> <tr> <td style="border-right: 1px solid #ccc; padding: 5px;">¿A dónde ir?</td> <td style="padding: 5px;"><a href="#">Ver puntos de atención</a></td> </tr> <tr> <td style="border-right: 1px solid #ccc; padding: 5px;">¿Requiere pago?</td> <td style="padding: 5px;">No, es gratuito</td> </tr> <tr> <td style="border-right: 1px solid #ccc; padding: 5px;">¿Es totalmente en línea?</td> <td style="padding: 5px;"> <a href="#">Sí, ingrese aquí</a>  <a href="#">Ver manual de usuario</a> </td> </tr> </table>	¿Cuándo se puede realizar?	Durante el mes anterior a la fecha de realización de la matrícula	¿A dónde ir?	<a href="#">Ver puntos de atención</a>	¿Requiere pago?	No, es gratuito	¿Es totalmente en línea?	<a href="#">Sí, ingrese aquí</a> <a href="#">Ver manual de usuario</a>
¿Cuándo se puede realizar?	Durante el mes anterior a la fecha de realización de la matrícula								
¿A dónde ir?	<a href="#">Ver puntos de atención</a>								
¿Requiere pago?	No, es gratuito								
¿Es totalmente en línea?	<a href="#">Sí, ingrese aquí</a> <a href="#">Ver manual de usuario</a>								

Última actualización: 14-03-2024 ( Reserva de Cupo )

**Descripción**

Retiro voluntario que realiza el estudiante por motivo de fuerza mayor, el cual genera una reserva de cupo y permite retomar posteriormente los estudios al mismo programa académico.

**Para realizarlo necesita**

Ciudadano    Extranjeros

- 1 - Diligenciar solicitud
- Documento**

Carta de solicitud

  - > 1 Original(es) - (Carta dirigida a Dirección de Admisiones y Registro Académico y/o a la Coordinación Académica)


Anotaciones Adicionales: La reserva de cupo se aprueba únicamente en los casos establecidos por la Universidad y con la solicitud de reserva que presenta el aspirante admitido debe ir anexo las respectivas constancias, certificados y documentos de soporte pertinentes (Certificado de Prestación de Servicio Militar, Constancia de Matrícula Académica en cursos de perfeccionamiento de un segundo idioma en instituciones educativas en el extranjero y constancias de enfermedad que impidan iniciar su plan de estudios).
- > 2 - Entregar de solicitud
- > 3 - Notificación

**Resultado que se obtiene**

Resultado > Aprobación de aplazamiento de semestre

🕒 Se obtiene en 5 Día(s) - Habil(es)

**Medios por donde se obtiene el resultado**

 Correo electrónico

**¿Dónde se puede hacer seguimiento a la solicitud?**

	Medio	Detalle
	Correo	admisiones@uis.edu.co

Soporte legal							
	Tipo norma	Número	Año	Títulos, capítulos o artículos	Soporte		
					Archivo	Url	
✓	Ley	30	1992	Artículo 109			
✓	Acuerdo	072	1982	Artículo 16			
✓	Acuerdo	232	2013	Artículo 1- 3			
✓	Otra fuente de consulta	 Sistema Único de Información Normativa					

Nota: Tomado del sitio oficial del DAFP <https://www.funcionpublica.gov.co/>

La figura presentada anteriormente son la forma de visualización del usuario, puede consultarse todos los formatos integrados de la Universidad en el siguiente enlace [SUIT UIS](#), sin embargo, el método de visualización del fronted de este sistema de información es muy diferente al backend, por tal razón, se construyó un formato, véase [APÉNDICE I](#), que permitió recolectar la información a actualizar en el mismo lenguaje del backend, facilitando posteriormente su publicación, dicha propuesta de formato le permitirá a la Mesa Técnica de Racionalización de Trámites continuar realizando la actualización de información periódica, mediante una terminología estandarizada.

En general, fue necesaria una actualización casi total de los procesos (tiempos de respuesta, costos, enlaces de interés, pasos para realizarlo, documentos requeridos, resultados obtenidos, normativa, entre otros).

### 8.3.3 Fase 3 – Implementación de la mejora

Para el caso del Sistema de Gestión de Calidad y siguiendo el conducto regular, a través del líder responsable y del profesional de apoyo de cada proceso, se realiza solicitud formal para revisión y publicación de documentos con sus respectivas nuevas versiones a la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad para revisión, ajustes y publicación en la INTRANET (Sistema de

Información de la Universidad); las nuevas versiones de dichos documentos ya se encuentran disponibles en el Sistema de Información, así como las resoluciones de eliminación de documentos no requeridos en la actualidad de los procesos.

Para el caso del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), se presentó una dificultad, dado que ha sido un sistema poco usado por la Universidad, por tal razón, se realizó un acompañamiento en la comprensión y uso del sistema junto con la profesional de Planeación responsable del mismo, una vez realizado dicho acompañamiento, se procedió a la actualización del formato integrado de cada uno de los trámites de la Universidad, los cuales ya se encuentran publicados en el SUIT.

#### **8.3.4 Fase 4 – Socialización con los interesados**

Una vez publicados los documentos se socializan las modificaciones con líderes y facilitadores del SGC de los procesos responsables; para que desde estos roles replique dicha socialización con los demás implicados del proceso, adicionalmente, como método de socialización masiva y para que se conozcan y usen dichas herramientas, se envían mediante correo electrónico circulares informativas a la Comunidad Universitaria, tales como la siguiente:

#### **Figura 11**

Circular informativa Admisiones y Registro Académico



## CIRCULAR INFORMATIVA

### DIRECCIÓN ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO

La Dirección de Admisiones y Registro Académico, en el marco de la estrategia de racionalización de trámites informa a la comunidad universitaria y a la ciudadanía general, la actualización de los siguientes procedimientos disponibles en la intranet del Sistema de Gestión de Calidad, para su consulta:

SUBPROCESO	CÓDIGO	TIPO	NOMBRE	VERSIÓN VIGENTE
Admisiones	PAR.01	Procedimiento	PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE ASPIRANTES A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO	11
Admisiones	PAR.06	Procedimiento	PROCEDIMIENTO DE MATRÍCULA DE ESTUDIANTES NUEVOS A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO	10
Registro Académico	PAR.08	Procedimiento	PROCEDIMIENTO DE READMISIÓN DE ESTUDIANTES A PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO	06

Podrá consultar los procedimientos en la siguiente ruta:

[www.uis.edu.co](http://www.uis.edu.co) --> Empleado --> Sistemas de Información --> Intranet --> Sistema de Gestión Integrado --> Mapa de procesos --> Admisiones y Registro Académico



Nota: Figura elaborada por los autores

### 8.3.5 Fase 5 – Monitoreo y mejora continua

Dentro de la socialización con líderes y facilitadores de procesos se resalta la importancia de mantener la documentación del SGC y SUIT actualizada, adicionalmente se entrega un formato que servirá para futuras actualizaciones del SUIT, cada proceso será responsable del monitoreo y mejora continua documental, dado que esta fase es de carácter permanente y no está dentro del alcance del proyecto.

### 8.3.6 Resultado

Los logros del fortalecimiento documental para el Sistema de Gestión de Calidad se resumen en la siguiente tabla:

**Tabla 17**

Tabla de documentos actualizados en el SGC

<b>PROCESO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>EVIDENCIA</b>
Carnetización	• Eliminación de los documentos GAR.02 y FAR.02 por resolución	<a href="#">Enlace Resolución</a>
Reingreso a un programa académico	• Actualización de procedimiento PAR.08	<a href="#">Enlace</a>
Transferencia de estudiantes de pregrado	• Actualización del procedimiento PAR.03	<a href="#">Enlace</a>
Cancelación de la matrícula académica	• Actualización del procedimiento PAR.13	<a href="#">Enlace</a>
Inscripción de aspirantes a programas de pregrado	• Actualización del procedimiento PAR.01	<a href="#">Enlace</a>
Matrícula a cursos de idiomas	• Actualización del procedimiento PEX-IL. 02	<a href="#">Enlace</a>
Grado de pregrado y posgrado	• Actualización del procedimiento PFO.09	<a href="#">Enlace</a>
Aplazamiento del semestre	• Actualización del procedimiento PAR.04	<a href="#">Enlace</a>
Movilidad académica	• Actualización de los procedimientos PRE.09 y PRE.13	<a href="#">Enlace PRE.09</a> <a href="#">Enlace PRE.13</a>

Nota: Enlaces de documentos obtenidos de sistema de información INTRANER UIS

<https://www.uis.edu.co/intranet/auth/acceso.html>

Los logros del fortalecimiento documental para el SUIT se resumen en la siguiente tabla:

**Tabla 18**

Tabla de trámites actualizados en el SUIT

<b>PROCESO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>EVIDENCIA</b>
Renovación de matrícula de estudiantes	• Actualización del formato integrado	<a href="#">Enlace</a>
Reingreso a un programa académico	• Actualización del formato integrado	<a href="#">Enlace</a>

Transferencia de estudiantes de pregrado	• Actualización del formato integrado	<a href="#">Enlace</a>
Cancelación de la matrícula académica	• Actualización del formato integrado	<a href="#">Enlace</a>
Inscripción de aspirantes a programas de pregrado	• Actualización del formato integrado	<a href="#">Enlace</a>
Matrícula a cursos de idiomas	• Actualización del formato integrado	<a href="#">Enlace</a>
Grado de pregrado y posgrado	• Actualización del formato integrado	<a href="#">Enlace</a>
Aplazamiento del semestre	• Actualización del formato integrado	<a href="#">Enlace</a>
Movilidad académica	• Actualización del formato integrado	<a href="#">Enlace</a>
Inscripción aspirantes a programas de posgrado	• Actualización del formato integrado	<a href="#">Enlace</a>

Nota: Enlaces de formatos integrados obtenidos del sitio web oficial de función pública

<https://www.funcionpublica.gov.co/>

#### **8.4 Diseño de sistema de indicadores que midan la calidad del servicio**

De acuerdo con el plan de mejoramiento para el diseño de sistema de indicadores que midan la calidad del servicio, la implementación se realizó en 5 fases.

##### **8.4.1 Fase 1 – Diagnóstico y definición de objetivos**

Para poder diseñar un sistema de indicadores es necesario decidir que se desea medir, es decir, definir un objetivo general del sistema y objetivos específicos para cada indicador, para ello, se realizan reuniones con la Coordinación de Calidad y procesos interesados, adicionalmente, se realiza referenciación con sistemas de indicadores previamente establecidos por otros procesos en la Universidad.

Se definen los siguientes objetivos para el sistema de indicadores

##### **Objetivo General:**

- Evaluar la **percepción de los usuarios** sobre la calidad del servicio de los trámites inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), desde su experiencia directa como solicitantes.

**Objetivos específicos:**

- Medir el nivel global de satisfacción del usuario con el trámite.
- Medir la percepción del usuario sobre la rapidez y facilidad con que pudo acceder y completar el trámite.
- Evaluar si los usuarios consideran suficiente, clara y accesible la información disponible del trámite.
- Medir que tan adecuados y disponibles consideran los usuarios que son los canales ofrecidos para realizar o consultar información del trámite.

**8.4.2 Fase 2 – Diseño de la herramienta y definición de los indicadores**

Se definió como herramienta de recopilación de información una encuesta electrónica, la cual fue diseñada y posteriormente revisada por la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y aprobada por los procesos.

Las preguntas diseñadas para la encuesta fueron basadas en requisitos predefinidos por el Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Posteriormente, haciendo uso de las herramientas definidas por el SGC para construir un sistema de indicadores, o como se le conoce en la Universidad, conjunto de indicadores, se diseñan las hojas de vida de los indicadores mediante los formatos FDI.03 y FDI.04 del proceso Dirección Institucional, los cuales son transversales y se presentaron así:

- El FDI.04 “Hoja de vida de indicadores” detalla la información de cada indicador de la Política de Racionalización de Trámites, véase [APÉNDICE J](#).

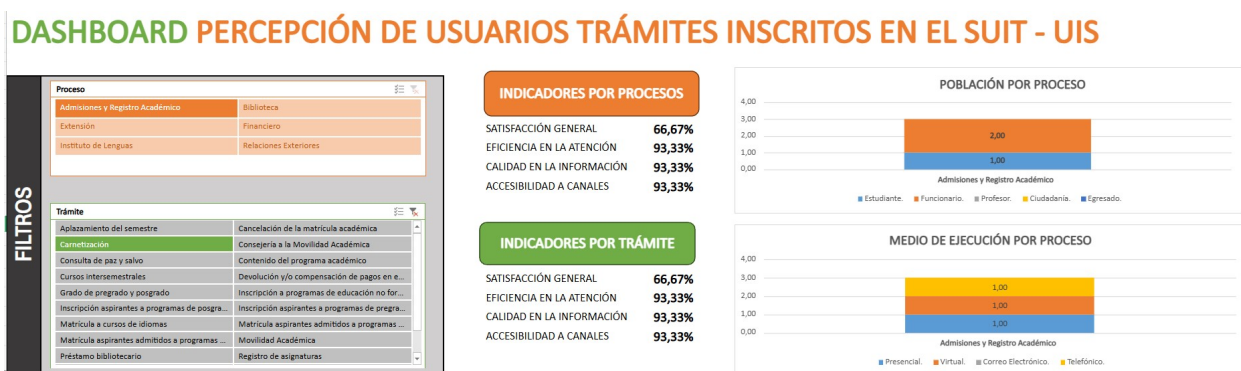
- El FDI.03 “Formato de conjunto de indicadores” resume el sistema de indicadores de la Política de Racionalización de Trámites, véase [APÉNDICE K](#).

### 8.4.3 Fase 3 – Prueba piloto y ajuste

Previo a la prueba piloto, con el fin de definir un factor diferenciador en esta mejora que facilite la revisión de los indicadores en tiempo real, de forma clara e interactiva, se propone la creación de un Dashboard en Excel, usando funcionalidades tales como macros y tablas dinámicas, este será únicamente de uso administrativo, a continuación, se presenta una imagen de la propuesta final, véase [APÉNDICE L](#).

**Figura 12**

Dashboard análisis de indicadores



Esta herramienta de visualización de datos se actualiza en tiempo real, sin embargo, dado que no se ha realizado el despliegue final de la encuesta, los datos de la imagen no son reales, por tal razón, se realiza prueba piloto con datos simulados con el fin de demostrar el funcionamiento y la utilidad

#### **8.4.4 Fase 4 – Socialización**

Se definió como canal de distribución de la encuesta el sitio web oficial de la Universidad, específicamente en el apartado de la Política de Racionalización de Trámites, posteriormente, se realiza socialización de la herramienta, indicadores y dashboard con la Mesa Técnica de Racionalización de Trámites, la cual es la encargada de esta herramienta y del análisis de información basada en la experiencia del ciudadano.

#### **8.4.5 Fase 5 – Monitoreo y mejora continua**

Por alcance del proyecto, esta actividad es responsabilidad de la Mesa Técnica de Racionalización de Trámites, por tal razón, el forms, el dashboard y todos los documentos y herramientas asociadas a esta mejora reposan en la carpeta de la Política de Racionalización de Trámites, para que en caso de mejora estén disponibles para quienes lo requieran.

#### **8.4.3 Resultado**

Como resultado de la mejora, se consolida un sistema de 4 indicadores, los cuales son alimentados por una encuesta de satisfacción que evalúa los siguientes temas:

- Tiempo de respuesta
- Disponibilidad de la información
- Claridad de la información
- Facilidad de accesibilidad
- Disponibilidad de canales
- Dificultades en el proceso

Finalmente, se diseña un dashboard, herramienta que facilita el análisis e interacción con la información recopilada, todo esto permitirá a los procesos implicados una toma de decisiones

basada en la experiencia del ciudadano, lo cual concentrará las mejoras de los procesos en necesidades de los usuarios.

## **8.5 Elaboración de un Manual para la continuidad de la Política de Racionalización de Trámites de la Universidad**

De acuerdo con el plan de mejoramiento para la elaboración de un Manual Metodológico que permita la continuidad de la Política de Racionalización de Trámites en la Universidad la implementación se realizó en 5 fases.

### **8.5.1 Fase 1 – Diagnóstico y Recopilación de la Información**

Bajo el direccionamiento de profesionales de los procesos Investigación, Extensión y Planeación Institucional, miembros de la mesa técnica, se comienza a investigar sobre instituciones públicas con documentación similar pero asociada a su contexto, esto para identificar los puntos en común.

Fue necesario realizar una revisión de la normativa vigente asociada a la Política de Racionalización de Trámites, la cual fue validada por una abogada del proceso Jurídico de la Universidad quien integra la Mesa Técnica de Racionalización de Trámites.

Adicionalmente, ya teniendo el mapeo de los mínimos que debía tener el Manual, fue necesario definir los roles y responsabilidades de los implicados en la Política de Racionalización de Trámites, así como los lineamientos.

### **8.5.3 Fase 3 – Validación y ajuste**

Como se ha mencionado anteriormente, este plan de mejoramiento se implementó de manera conjunta con la Mesa Técnica de Racionalización de Trámites por lo que, una vez hecha la propuesta inicial del Manual, los profesionales involucrados realizaron su validación y ajuste teniendo en cuenta su enfoque estratégico y la importancia de este documento.

#### **8.5.4 Fase 4 – Socialización y publicación**

Dado que es un Manual transversal y que tiene roles y responsabilidades en distintos procesos de la Universidad, se organiza socialización bajo la supervisión y apoyo de la Mesa Técnica a líderes y facilitadores de las unidades involucradas, a los cuales se envía Manual, para su aprobación y posteriormente, su publicación mediante resolución firmada por el rector.

El Manual se encuentra publicado bajo la resolución 455 de rectoría en el proceso de Dirección Institucional, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/direccion%20institucional/manuales/MDI.02.pdf>

#### **8.5.5 Fase 5 – Monitoreo y actualización masiva**

Como todo documento requiere una revisión periódica y actualización en caso de cambios emitidos por el DAFP a la metodología o Política de Racionalización de Trámites, al ser una fase de carácter permanente será responsabilidad de la Mesa Técnica de Racionalización de Trámites.

#### **8.5.6 Resultado**

Se consolidó un Manual que explica de forma detallada y estandariza la Metodología de Racionalización de Trámites a nivel Institucional, se presentan formatos, herramientas y técnicas que aseguran un mejoramiento continuo a los procesos inscritos en el SUIT, permitiendo a la Universidad brindar de forma continua una atención que garantice la calidad del servicio y una adecuada gestión del conocimiento.

### **8.6 Diseño e implementación de un micrositio web de la Política de Racionalización de Trámites**

De acuerdo con el plan de mejoramiento para realizar un micrositio web de la Política de Racionalización de Trámites, la implementación se realizó en 5 fases.

### 8.6.1 Fase 1 – Diagnóstico y recopilación de información

Para comenzar la propuesta, fue necesario realizar una referenciación con otras universidades públicas, esto con el fin de identificar la información en común que tenían cada una de ellas, adicionalmente, de forma coordinada con Planeación y la Coordinación de Calidad, se identificaron los documentos que a nivel normativo se requería mantener públicos.

Los procesos inscritos en el SUIT no tenían un micrositio web, únicamente un apartado en la sección “Atención a la Ciudadanía” por lo que era necesario definir una ubicación estratégica y que mantuviera los requisitos normativos.


A continuación, se relaciona una imagen de la información y la forma en como estaba presentado el apartado de la Política de Trámites de la UIS.

### Figura 13

Apartado actual web de la UIS para la política de trámites


TRÁMITES, OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONSULTAS DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

- Portafolio de Servicios UIS
- Programas Académicos
- Aspirantes – Inscripciones
- Estudiantes
- Profesores
- Egresados



Nota: esta encuesta va dirigida a usuarios que solicitan trámites, otros procedimientos administrativos (OPA) o realizan consultas de la Universidad Industrial de Santander.

- Plan Antitrámites (nota: La Universidad Industrial de Santander presenta de forma unificada las acciones del Plan Antitrámites, a través del Programa de Transparencia y Ética Pública).
- Trámites: normatividad, procesos, costos asociados, formatos
  - 2024
  - 2023 – Excel
  - 2022 – Excel
- Satisfacción de Usuarios de Trámites
  - 2024
  - 2023 – Excel
- Estrategia Racionalización de Trámites
  - 2024 – PDF
  - 2023 – PDF
- Servicios Archivísticos y tarifas
- Veeduría Ciudadana



**CALIFICA TU Satisfacción**

Nota: Tomado de captura de pantalla del micrositio de atención al ciudadano de la página web oficial de la Universidad

Se identifica que no existe una estructura lógica e intuitiva para navegar a través de la información, adicionalmente, de cara a un usuario hay algunos términos, documentos e información que no es de su interés.

### **8.6.2 Fase 2 – Diseño del micrositio**

Para el diseño del fronted del micrositio, se utilizó la herramienta Canva, teniendo en cuenta la facilidad y diversidad de diseño que esta brinda sin tanto conocimiento técnico, se define como micrositio dado que su estructura se plantea en una página que anida más páginas, cada una de ellas para un grupo de interés diferente, esto con el fin de no saturar a todos los usuarios con información que no es de su interés.

En la página de inicio de la Política de Trámites se incluyó información introductoria, regulatoria, histórica, de interés, la encuesta de satisfacción diseñada en el plan de mejoramiento anterior y una estructura de botones que redirigen a la páginas de cada grupo de interés; dentro de cada página de estos grupos de interés, se encuentran los trámites inscritos en el SUIT que son de interés a ese grupo, así como información asociada a estos, procedimientos, SUIT y redireccionamiento a módulos dónde realizar la solicitud.

### **8.6.3 Fase 3 – Revisiones y ajustes**

La validación de la información y su estructura, inicialmente se realizó bajo la revisión de la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad, y profesional de Planeación responsable del apartado de la Política de Trámites en años anteriores.

Posteriormente, se comparte propuesta al equipo de desarrollo web para que desde allí se realice el backend del nuevo micrositio, cabe aclarar que toda la propuesta en Canva fue realizada minuciosamente teniendo en cuenta las limitaciones de visualización y los estándares de la página de la Universidad, esto para evitar limitaciones y confusiones a la hora de realizar el backend por el equipo de desarrollo web.

#### 8.6.4 Fase 4 – Implementación y lanzamiento

Se realiza despliegue del micrositio de Trámites el cual se encuentra activo en la página web oficial de la Universidad la siguiente ruta: [www.uis.edu.co](http://www.uis.edu.co) --> Atención a la ciudadanía --> Sede electrónica --> Trámites Institucionales, o en el siguiente enlace: <https://www2.uis.edu.co/atencion/tramites/>. A continuación, se presenta la estructura oficial de la página de inicio del Micrositio web de la Política de Racionalización de Trámites.

#### Figura 14

Apartado web implementado dentro de la página principal de la UIS



**INVENTARIO DE Trámites**

La Universidad con el objetivo de brindar información vigente asociada a costos, tiempos, normativa y documentos genera un Inventario de Trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) y Consultas dirigido a los grupos de interés.

- Inventario 2024 ver documento Excel
- Inventario 2023 ver documento Excel
- Inventario 2022 ver documento Excel

**Evalúe su experiencia**  
Trámites, otros procedimientos administrativos (OPA) y consultas

**TRÁMITES POR Usuario**

- PERFIL Aspirantes
- PERFIL Estudiantes
- PERFIL Egresados
- PERFIL Profesores
- PERFIL Administrativos
- PERFIL Ciudadanos

**INFORMACIÓN DE Interés**

**¿Quiénes apoyan?**  
*Mesa Técnica de Racionalización de Trámites*

- Juliana Peña Ayala**  
Coordinación Sistema Gestión de Calidad  
sgc@uis.edu.co
- Nydia Ximena Gómez Figueroa**  
Profesional Planeación  
planest1@uis.edu.co
- Alicia Isabel Ortiz Covelli**  
Profesional Asesoría Jurídica  
juridic2@uis.edu.co
- Jennifer Eleith Rivera Martínez**  
Profesional Investigación y Extensión  
calidadvie@uis.edu.co
- Raúl Díaz Antolínez**  
Profesional Admisiones y Registro Académico  
calidadadmisiones@uis.edu.co

Nota: Tomado del sitio oficial actualizado de la política de racionalización de trámites de la Universidad <https://www2.uis.edu.co/atencion/tramites/>

Por cronograma del proyecto no se llegó a la divulgación masiva, la cual será tarea del proceso Comunicación Institucional, esto con el fin de dar a conocer esta información que será de utilidad para todos los usuarios, cabe resaltar que aquí no se encuentran plasmados todos los procesos o trámites que puede hacer un usuario a nivel Institucional, únicamente están aquellos inscritos en el SUIT, sin embargo, se redirige a otros micrositos donde se muestran más

servicios de interés al usuario, intentando enfocar esfuerzos para que el usuario pueda conocer todos los servicios ofrecidos por la Universidad, así como los mecanismos disponibles para su acceso.

#### **8.6.5 Fase 5 – Monitoreo y actualización masiva**

Se diseñan preguntas en la encuesta de satisfacción que están asociadas a la información de la página web, esto con el fin de que en el momento en que se haga la socialización y despliegue masivo, la Mesa Técnica de Racionalización de Trámites pueda realizar ajustes basados en los comentarios de los usuarios y en la información que pueda desactualizarse. Teniendo en cuenta lo anterior, el proyecto no contempla apoyo en la implementación de esta fase, ya que se trata de una actividad de carácter permanente.

#### **8.6.6 Resultado**

Se entregó un micrositio de los procesos inscritos en el SUIT para dar visibilidad a varias de las mejoras implementadas a lo largo de este plan de mejoramiento; la actualización documental, entregando estas herramientas a los usuarios para brindar conocimiento de la situación actual de los procesos y de cómo realizarlos; la encuesta de satisfacción para que los usuarios puedan expresar su percepción y los administrativos tomar decisiones basadas en información y el Manual Metodológico para que garantice la mejora continua de la Política de Racionalización de Trámites, todas estas mejoras fueron incorporadas en este micrositio, lo que finalmente consolida la Política de Racionalización de Trámites en la Universidad Industrial de Santander.

## 9. Socialización de las mejoras implementadas

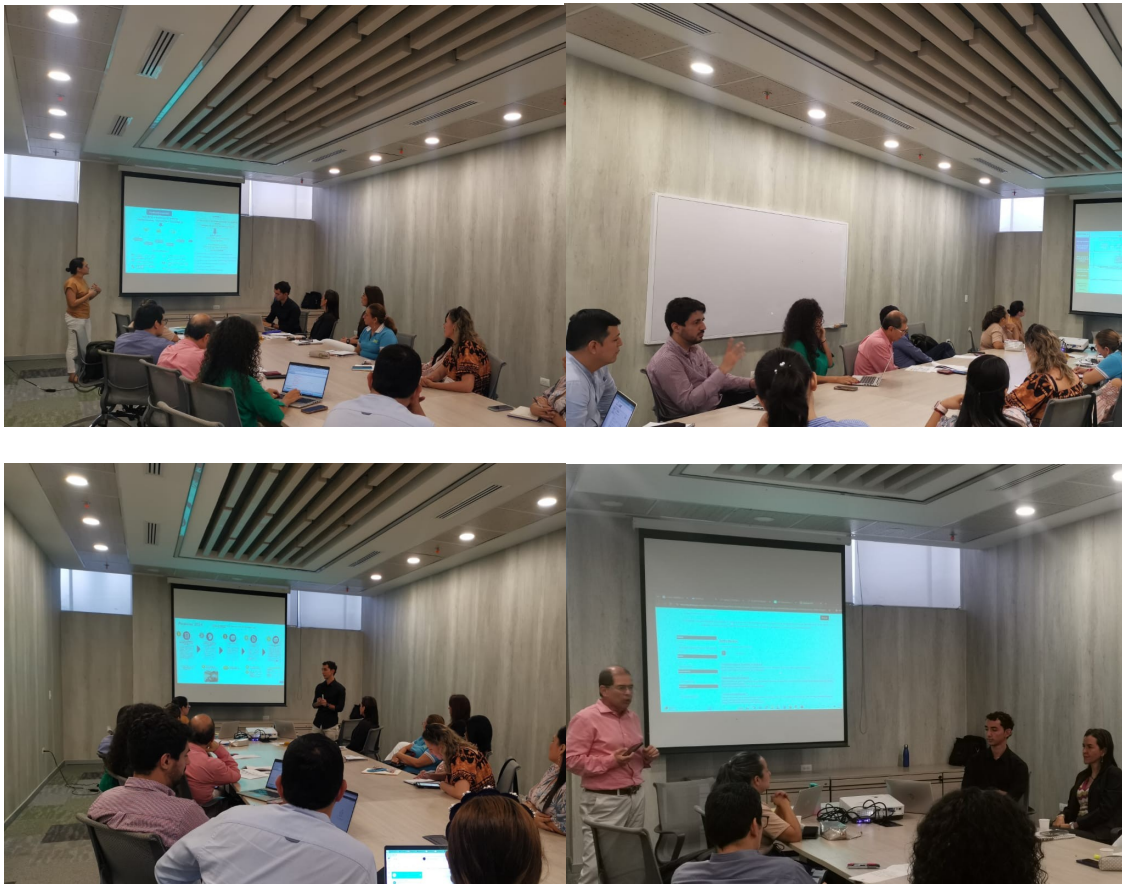
Cada mejora implementada fue socializada de forma independiente con el personal administrativo involucrado, adicionalmente, se realizó una socialización general de la Política de Racionalización de Trámites y los planes de mejoramiento implementados en la cual participaron los siguientes miembros:

- Vicerrector Administrativo
- Vicerrector de Investigación y Extensión
- Líder del proceso de Admisiones y Registro Académico
- Líder del proceso Instituto de Lenguas
- Líder del proceso Relaciones Exteriores
- Profesional de Control Interno y Evaluación de Gestión
- Profesional de Biblioteca
- Profesional de Relaciones Exteriores
- Miembros de la Mesa Técnica de Racionalización de Trámites
- Estudiantes del proyecto de grado

En el [APÉNDICE M](#) se comparte el registro de asistencia, de igual forma, se presentan algunas imágenes a continuación.

### Figura 15

Socialización del proyecto



Nota: Figura elaborada por los autores durante la socialización del proyecto.

### **10. Indicadores de seguimiento al plan de mejoramiento**

Se plantea una serie de indicadores que demuestran la eficacia y la utilidad de las mejoras implementadas, pero también evidenciar el beneficio que podría traer a la Institución la ejecución de algunas de las mejoras no implementadas en este proyecto, para que así, se evalúe su posibilidad de adopción en un futuro.

### 10.1 Indicadores de mejoras implementadas

Teniendo en cuenta que, en el marco de este proyecto, algunas de las mejoras implementadas están específicamente enfocadas a un proceso y otras son de carácter transversal, a continuación, se presenta una tabla con los indicadores por tipo de mejora.

**Tabla 19**

Indicadores de mejoras implementadas

N.º	Indicador	Proceso
1	Tiempo promedio de emisión de certificados de contenido programático	Contenidos programáticos (Admisiones y Registro Académico)
2	Tiempo promedio en la selección de aspirantes a movilidad académica	Movilidad académica (Relaciones Exteriores)
3	Implementación de la Política de Racionalización de Trámites	Todos

#### 10.1.1 Tiempo promedio de emisión de certificados de contenido programático

**Tabla 20**

Indicador certificados de contenido programático

<b>Nombre del indicador</b>	Tiempo promedio de emisión de certificados de contenido programático
<b>Objetivo</b>	Medir el tiempo en que el profesional de Admisiones y registro académico realiza la construcción del certificado de contenido programático
<b>Método de cálculo</b>	Estudio de tiempos de las actividades necesarias para la búsqueda y construcción del documento

A continuación, se presenta una tabla comparativa del tiempo estimado de emisión del certificado antes y después de la mejora. Véase [APENDICE F](#)

**Tabla 21**

Comparación de resultados del indicador

<b>Periodo</b>	<b>Resultado</b>
Antes de la mejora	15 días
Después de la mejora	8 días

Esta mejora no solo reduce los tiempos de respuesta, sino que también permite establecer un procedimiento más eficiente, transparente y replicable, con beneficios tanto para los usuarios como para el personal administrativo encargado del trámite.

Dado que el trámite de solicitud de certificados de contenido programático no se presenta con frecuencia, no fue posible realizar un estudio de tiempos en condiciones reales. Sin embargo, se efectuó un análisis basado en casos documentados durante la etapa de estudio de los trámites, identificando los principales cuellos de botella, como la búsqueda física de información en archivos dispersos. A partir de estos casos, se elaboró una simulación del tiempo posterior a la mejora, que consiste en la articulación con las Escuelas para consolidar los contenidos programáticos por malla curricular y programa en un repositorio digital en OneDrive, lo cual permite construir más rápidamente el documento requerido en el trámite.

### **10.1.2 Tiempo promedio en la selección de aspirantes a movilidad académica**

A continuación, se presenta la tabla que explica de forma general el indicador.

**Tabla 22**

Indicador movilidad académica

<b>Nombre del indicador</b>	Tiempo promedio en la selección de aspirantes a movilidad académica
<b>Objetivo</b>	Medir el tiempo en que el profesional de movilidad académica realiza la selección de aspirantes a movilidad académica
<b>Método de cálculo</b>	Estudio de tiempos de las actividades necesarias para la selección de aspirantes

Teniendo en cuenta el estudio de tiempos realizado en el diagnóstico se realiza un estudio de tiempos posterior a la mejora implementada, esto con el fin de demostrar cuantitativamente el impacto de la mejora implementada, véase [APÉNDICE N](#).

**Tabla 23**

Resultados del Indicador movilidad académica

<b>Periodo</b>	<b>Resultado</b>
Antes de la mejora	26,16 horas
Después de la mejora	18 min

Gracias a la herramienta implementada, la actividad crítica de este proceso se reduce de entre 3 y 4 días laborales a menos de 20 minutos, esto debido a que el profesional debía seleccionar los aspirantes de forma manual, lo que generaba una revisión exhaustiva de cada aspirante hasta llegar a los mejores puntajes, hoy día los responsables de seleccionar los aspirantes solo deben ingresar los aspirantes que tienen de la base de datos de SIRELEXT, ingresar los criterios y

ponderaciones, filtrar y verificar los resultados, disminuyendo el potencial riesgo de error, tiempos de respuesta y desgaste administrativo.

### **10.1.3 Implementación de la Política de Racionalización de Trámites**

Dado que las mejoras de carácter transversal no tienen como objetivo mejorar los tiempos del proceso, aunque indirectamente lo hacen, se evalúa su medición a partir de la implementación de la Política de Racionalización de Trámites del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en el año 2024, esta Política junto con todo el MIPG se evalúa en el Formulario Único de Reporte de Avances de Gestión (FURAG).

Cabe aclarar que el indicador no es medido por los autores de este proyecto, dado que es un indicador evaluado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) mediante el FURAG, por tal razón, no se presenta ficha técnica del indicador, sin embargo, el objetivo del indicador es medir el nivel de implementación de la Política de Racionalización de Trámites en la Universidad Industrial de Santander. A continuación, se presentan los resultados del indicador para los años 2023 y 2024.

**Tabla 24**

resultados del Indicador actualización SUIT

<b>Periodo</b>	<b>Resultado</b>
2023	38,3
2024	77,3

En el año 2023 la Política de Racionalización de Trámites obtuvo la puntuación más baja de las 19 políticas del MIPG en la UIS, sin embargo, el trabajo en conjunto con la Mesa Técnica de Racionalización de Trámites demuestra un aumento de 39 puntos, posicionando a la Universidad

Industrial de Santander como la segunda mejor Universidad Pública en esta política en el año 2024.

En la siguiente tabla se muestra el ranking de las Universidad que se encuentran en proceso de implementación de la Política de Racionalización de Trámites.

### Figura 16

Ranking de resultados (FURAG). después del proyecto

#	Universidad	Puntaje
1	UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	86.4
2	<b>UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER</b>	<b>77.3</b>
3	UNIVERSIDAD DE CALDAS	73.5
4	UNIVERSIDAD DEL QUINDIO	67.4
5	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	66.7
6	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	65.3
7	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA	61.2
8	UNIVERSIDAD DEL VALLE	61.2
9	UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD	58.1
10	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	56.8
11	UNIVERSIDAD DEL CAUCA	55.1
12	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	55.1
13	UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA	53.2
14	UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA	52.3
15	UNIVERSIDAD DE CORDOBA	51.0
16	UNIVERSIDAD DE PAMPLONA	50.0
17	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	43.8
18	UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	40.8
19	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	36.7
20	UNIVERSIDAD DEL PACIFICO	36.4
21	UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	36.2
22	UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	34.6
23	UNIVERSIDAD DE NARIÑO	34.0
24	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	31.3
25	UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA	29.6
26	UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL	28.7
27	UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA	28.0
28	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DEL CHOCO DIEGO LUIS CORDOBA	25.8
29	UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO	25.0
30	UNIVERSIDAD DE SUCRE	23.3
31	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS	16.7

Nota: Adaptado de información suministrada por la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.

## 10.2 Indicadores de mejoras NO implementadas

### 10.2.1 Control de paz y salvo en la cancelación de la matrícula

A continuación, se presenta la tabla que explica de forma general el indicador.

**Tabla 25**

Indicador de cancelación de matrícula

<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de solicitudes de cancelación sin estar a paz y salvo
<b>Objetivo</b>	Medir la cantidad de estudiantes que solicitan la cancelación de la matrícula sin haber saldado sus obligaciones financieras con la Universidad
<b>Método de cálculo</b>	$\left( \frac{\text{Número de estudiantes que solicitaron cancelación con deuda}}{\text{Total de estudiantes que solicitaron la cancelación}} \right) * 100$

La información obtenida para el análisis del indicador es proporcionada por un profesional de Admisiones y Registro Académico, a continuación, se demuestra en la siguiente tabla el beneficio que traería la implementación de esta propuesta de mejora.

**Tabla 26**

Resultados Indicador de cancelación de matrícula

<b>Periodo</b>	<b>Resultado</b>
Antes de la mejora	8,10%
Después de la mejora	0%

Esta es una propuesta de mejora que pretende eliminar la posibilidad de que un estudiante pueda solicitar una cancelación con una obligación financiera con la Universidad, como se

mencionó en el diagnóstico, este 8,10% de estudiantes generan un aumento en sus tiempos de respuesta, que no se mide su impacto debido a que depende totalmente del estudiante una vez es notificado para que realice el pago el tiempo que ellos tarden, además, genera un desgaste administrativo provocando congelamiento en la continuidad del proceso.

### 10.2.2 Automatización del registro de resultados de pruebas de nivel

A continuación, se presenta la tabla que explica de forma general el indicador.

**Tabla 27**

Resultados Indicador de cancelación de matrícula

<b>Nombre del indicador</b>	Tiempo de cargue de resultados de prueba diagnóstica
<b>Objetivo</b>	Medir el tiempo que tarda el administrativo encargado en pasar los resultados de cada estudiante con su respectivo nivel
<b>Método de cálculo</b>	Estudio de tiempo de las actividades para descargar el resultado de la prueba de cada estudiante

Esta es una propuesta de mejora que busca optimizar el tiempo de cargue de los resultados de las pruebas diagnósticas, eliminando la intervención manual del administrativo encargado. Como se evidenció en el diagnóstico, esta actividad representaba un cuello de botella en el proceso, debido a que cada resultado debía ser registrado individualmente, lo cual no solo incrementaba significativamente los tiempos de respuesta, sino que además aumentaba la posibilidad de errores humanos en la asignación de niveles. Esta tarea, al depender enteramente del ritmo del funcionario, impedía medir con precisión su impacto y generaba un desgaste operativo constante. Con la automatización del proceso, se elimina por completo el riesgo de error humano y el

tiempo de ejecución se reduce al mínimo, ya que basta con ejecutar el programa para que los resultados sean cargados de forma masiva, precisa y eficiente.

**Tabla 28**

Resultados Indicador de cargue de resultados

<b>Periodo</b>	<b>Resultado</b>
Antes de la mejora	44 sg x resultado
Después de la mejora	0 sg

## 11. Conclusiones

Se logró una ejecución del 100% de las propuestas de mejoramiento aprobadas por la Mesa Técnica de Racionalización de Trámites, algunos de estos planes de mejoramiento están programados para tener continuidad por parte de los funcionarios, ya que, debido a los alcances del proyecto o a la naturaleza periódica de ciertas actividades, es necesario mantenerlos en constante revisión y mejora.

La desarticulación de los sistemas de información y falta de herramientas que permitan automatizar tareas manuales en la Universidad limitan la eficiencia operativa de muchos procesos académicos y administrativos, generando un aumento considerable en los tiempos de respuesta.

La carencia de información en los canales de atención genera que los usuarios cometan errores en la ejecución de los trámites, lo que a su vez ocasiona un incremento en los tiempos de respuesta, la carga operativa de los funcionarios y la insatisfacción de los usuarios; en ese sentido, el impacto de las mejoras implementadas en este proyecto y orientadas a esta falencia, dependerá de la visibilidad y divulgación que se les otorgue.

Es importante consolidar una cultura organizacional en el ámbito administrativo que promueva la actualización permanente de la información de los sistemas de información institucionales y de la página web, con el fin de garantizar la promoción de información vigente, precisa y accesible, que facilite la correcta ejecución de los procesos.

El bajo nivel de análisis de la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio en la gran mayoría de los trámites inscritos en el SUIT, ocasiona un desconocimiento sobre los puntos

con mayor inconformidad por parte de los usuarios, y de la misma forma, ausencia de planes de acción dirigidos a la mitigación de estos puntos críticos.

## **12. Recomendaciones**

Este proyecto fue propuesto y ejecutado bajo el direccionamiento de la Mesa Técnica de Racionalización de Trámites y el director, producto del trabajo conjunto, se sentaron las bases para el desarrollo de una cultura de mejoramiento continuo en los procesos inscritos en el SUIT, se recomienda continuar consolidando esta cultura, y al mismo tiempo evaluar su diversificación a otros procesos que actualmente no hacen parte del SUIT, con el objetivo de fortalecerla como una cultura institucional orientada a la mejora continua de la calidad del servicio.

### Referencias Bibliográficas

- Cabeza, A. P, &, Peña A. M (2018) Estrategia para racionalizar los trámites presenciales del ministerio de justicia y del derecho con los lineamientos de gobierno en línea
- Chase, R. B., & Jacobs, F. R. (2014). Administración de Operaciones: producción y cadena de suministros.
- Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano (s.f) Guía de usuario - Capítulo 1 Conceptos básicos. Obtenido de [+Conceptos+B%C3%A1sicos.pdf/f988c726-922f-b666-58f4-daaab7819f02?t=1552421073099](http://www.funcionpublica.gov.co/documents/28586175/28586225/Gestio%C2%B4n+de+Usuarios.pdf/f988c726-922f-b666-58f4-daaab7819f02?t=1552421073099)
- Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano (s.f) ) Guía de usuario - Capítulo 2 Usuarios. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28586175/28586225/Gestio%C2%B4n+de+Usuarios.pdf/438f849e-ba7a-e124-86a3-5a02caf79ba2?t=1549048560213>
- Función Pública (2017) Guía metodológica para la racionalización de trámites. Obtenido de [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/2017-12-04\\_Guia\\_metodologica\\_racionalizacion\\_tramites\\_ajuste.pdf/b00c472f-8872-4553-bfce-6c8f97403054](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/2017-12-04_Guia_metodologica_racionalizacion_tramites_ajuste.pdf/b00c472f-8872-4553-bfce-6c8f97403054)
- Función Pública. (s. f.). Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Instrumento contra la corrupción. Obtenido de <https://www1.funcionpublica.gov.co/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>
- Ortiz N.R (2017) Técnicas básicas para el análisis y mejoramiento de la productividad en los procesos de manufactura. (pp. 52-67)

- Páez, M. J. (2022). Mejoramiento de procesos de la Oficina de Planeación de la Alcaldía del Municipio de San Gil, Santander. Universidad Industrial de Santander.
- Pérez, E., & García, M. (2014) Implementación de la metodología DMAIC – Seis sigma en el envasado de licores en Fanal
- Smith, A., & Jones, B. (2020). Kaizen: Estrategias para la mejora continua.
- Universidad Industrial de Santander. (s.f.). UIS en cifras. UIS. Obtenido de <https://uis.edu.co/uis-cifras-es/>
- Subdirección de Desarrollo Organizacional (s.f) Guía de implementación de la política de racionalización de trámites. Obtenido de [https://www.mineduccion.gov.co/1780/articles-398739\\_recurso\\_12.pdf](https://www.mineduccion.gov.co/1780/articles-398739_recurso_12.pdf)