

SGC-VAF: ¡no es casualidad, es causalidad!



Recientemente el ICONTEC realizó la auditoría de seguimiento al SGC-VAF. Durante el desarrollo de esta auditoría que se llevó a cabo en los campus de Bucaramanga y Cúcuta, el auditor destacó como fortaleza del Sistema de Gestión de Calidad VAF, el uso de las herramientas tecnológicas que se han implementado para mejorar la atención de solicitudes y como alternativa para que los clientes y otras partes interesadas, registren sus requerimientos e interactúen con los procesos y subprocesos, responsables de los trámites internos que aplican para la solución de inquietudes y finalmente entrega del producto o servicio requerido.

Aunque también se reportaron hallazgos y aspectos por mejorar, que serán considerados para la definición de acciones de mejora que apliquen, se resalta que el SGC-VAF ha logrado un desempeño consistente, que se traduce en fortalezas y en el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Estos resultados no son **casualidad**, es decir, el resultado no surgió en forma inesperada o sin que se hubiese requerido un menor esfuerzo o se hubiesen puesto los medios adecuados para lograrlo. Podemos decir que todo es **causalidad**, que es un principio que afirma que todo evento tiene una causa. Es acertado afirmar que las cosas no ocurren de manera aislada (causa), resultan de un proceso de interacción con otras (efecto). Un efecto, que es el logro de un determinado objetivo, se consigue a partir de una causa, y de las acciones que se han puesto en marcha para llegar a este fin o al propósito para el que se hace una cosa.

En este orden de ideas, en el SGC-VAF, la relación que existe entre causa y efecto, llamada causalidad, se reconoce porque desde su implementación se ha aceptado que la calidad y la mejora son características del servicio (causas) que impactan favorablemente en el desempeño de los procesos y subprocesos que lo conforman y en la imagen de la institución (efecto). Nos impulsa el compromiso de conseguir otros efectos, que contribuyan a la consolidación del SGC-VAF como una práctica administrativa exitosa, tal como la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, ha declarado en la Visión del Sistema de Gestión de Calidad VAF.