

Líder de proceso o subproceso, un rol para protagonizar el éxito del SGC-VAF



La Norma ISO 9001:2015 menciona que los principios de la gestión de la calidad, “proporcionan a la organización la capacidad de cumplir los retos presentados por un entorno cambiante”. En este orden de ideas, el *Liderazgo* es uno de estos principios, reconociendo que “los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.

De la misma manera, dentro de los requisitos que aseguran la conformidad, se incluye el Liderazgo (numeral 5) de la Alta Dirección que, en este caso corresponde a la Vicerrectora Administrativa y Financiera, quien asume la responsabilidad y el compromiso respecto al éxito del sistema de gestión de calidad VAF. Además de lo anterior, los directores, jefes o coordinadores de procesos o subprocesos asumen el rol de **líderes** y cumplen un papel protagónico en el desempeño del SGC-VAF, “demostrando su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad” (requisito 5.1.1, literal j).

Recientemente se solicitó a los líderes de los procesos y subprocesos que están participando en el proyecto de ampliación del alcance del SGC-VAF, responder cuatro preguntas puntuales, considerando el desarrollo del proyecto. Compartimos algunas respuestas, que evidencian la disposición de los líderes de proceso y subproceso, con el logro de los objetivos del proyecto:

1. *¿Cuál considera qué es el principal impacto que ha tenido este proyecto en la gestión del proceso o subproceso que usted lidera?*

Silvia Juliana Suescún Garcés

Directora Desarrollo Estudiantil – Bucaramanga:

“Organización, tener claro cómo y cuál es el procedimiento para presentar, medir impacto y hacer seguimiento a cada una de nuestras actividades”.

Johana Terán Chamorro

Coordinación Centro de Idiomas – Cúcuta:

“El poder unificar conceptos, tener todo documentado con los lineamientos de calidad”.

La mayoría de los líderes respondió que **la organización y estandarización del proceso o subproceso**, mediante la documentación de la información relevante que permite un orden en las actividades, en cumplimiento de los lineamientos definidos por la Institución, que aplican para los diferentes servicios que se ofrecen a la comunidad académica.

2. *¿Cómo percibe el equipo de trabajo, la participación del proceso o subproceso en el proyecto de ampliación del alcance del SGC-VAF?*



Silvia Juliana Suescún Garcés

Directora Desarrollo Estudiantil – Bucaramanga:

“El trabajo en equipo ha sido muy importante para la definición del proyecto, pues desde cada campus se han compartido experiencias y visiones particulares de cada cultura, y juntos hemos establecido cómo presentar información teniendo en cuenta todas las posturas”.

En general, los líderes manifiestan que el equipo de trabajo **percibe de forma positiva** el desarrollo del proyecto y que **ha participado activa y propositivamente** en las actividades que se han realizado, **aportando sus experiencias y visiones** particulares de cada cultura, concertando todas las posturas para unificar la información de los procesos y subprocesos.

3. *¿Cómo contribuye el SGC-VAF a la misión institucional de formar ciudadanos de calidad académica y profesional y aporta al logro de la visión de la Universidad?*



Angela Marcela Ríos Delgado

Directora de Desarrollo Profesional – Bucaramanga:

“Contribuye a la misión institucional de formar ciudadanos de calidad académica y profesional al garantizar la calidad de procesos internos, al promover la mejora continua y fomentar la transparencia”.



Eliana María Echeverry Cuello

Coordinadora Graduados – Valledupar:

“Permite aplicar procesos con pertinencia, relevantes para el logro de los objetivos con estándares de eficacia y eficiencia para ofrecer un impacto positivo de servicio integralmente con calidad acorde a lo propuesto y con sólidas bases para lograr lo planeado. Una institución educativa documentada, comprometida con su quehacer facilita la formación de profesionales de alta calidad académica”.

Los líderes reconocen que formar parte del SGC-VAF, contribuye a la misión institucional, a partir de la **estandarización de los procesos**, la **medición del impacto de las actividades** que realizan, en cuanto a la eficacia y eficiencia; asimismo tener la **información documentada pertinente**, facilita el quehacer de los procesos, logrando la formación de profesionales de alta calidad académica.

4. ¿Ha mejorado la interacción del proceso o subproceso que usted lidera con los procesos académico-administrativos que en la actualidad conforman el SGC-VAF?



Concepción Galdino Víctor

Coordinadora de Desarrollo Profesional – Cúcuta

“Sí. Los procesos de Desarrollo Docente e Innovación Educativa para la efectividad en su gestión cuentan con el apoyo de los procesos académico- administrativos”.

Eliana María Echeverry Cuello

Coordinadora Graduados – Valledupar:

“Si, se ha fortalecido la interacción, toda vez que ahora conocedores del conducto regular, se han agilizado las actividades, manteniendo un armónico clima y efectividad en el proceso”.

En la actualidad los procesos y subprocesos que participan en el proyecto, **mantienen relaciones basadas en la comunicación asertiva y el respeto** con los procesos y subprocesos que forman parte del SGC-VAF, sin embargo, reconocen que **conocer los procedimientos y los lineamientos** que aplican para los servicios, **agiliza los trámites internos y aumenta la efectividad** en la gestión de recursos que requieren para sus actividades.

A partir de estas respuestas, se reconocen en la mayoría de los líderes de los procesos y subprocesos que participan en el proyecto, cualidades que identifican a los buenos líderes: **asumir riesgos** (como **agentes de cambio**, dejan de lado lo conocido y responden con **creatividad** a los desafíos o retos que suponen los proyectos); **aprendizaje constante** (tener **interés por aprender** y mantener una **actitud positiva** frente a nuevos enfoques, que redundan en el **crecimiento personal y profesional**), **adaptación al cambio** (**capacidad para reconocer los cambios** del entorno y **adaptar el estilo de liderazgo** que requiere el proceso y el equipo de trabajo), **pasión por motivar e inspirar** (es una **función esencial** de un líder, quien motiva al equipo para obtener mejores resultados, desarrollando una **conexión sólida con el equipo de trabajo**); **responsabilidad** (tomar decisiones responsables basadas en información válida, delegar actividades cuando se requiera y asumir las consecuencias por los resultados, sean positivos o negativos); **comunicación efectiva** (el líder debe ser un **buen comunicador**, mantener buenas relaciones con los demás y practicar la **escucha activa** para la toma de decisiones acertadas); **tolerancia** (aceptar que los logros son producto del trabajo colaborativo y la importancia de reconocer y aprender de la experiencia de otros para ser mejores).