



Universidad Internacional de La Rioja
Escuela Técnica Superior de Ingeniería y Tecnología

Máster Universitario en Evaluación de la Calidad y Procesos de
Certificación en Educación Superior

**Cartas de Servicio como herramienta de
mejora continua en Centros de Extensión
Universitaria**

Trabajo fin de estudio presentado por:	Eliana Sofía Díaz Pérez
Tipo de trabajo:	TFE con un enfoque aplicado
Director/a:	Carlos Augusto Sánchez Martelo
Fecha:	06 de febrero de 2024

Índice de contenidos

1. Resumen.....	6
2. Introducción	8
2.1. Justificación del tema elegido.....	9
2.2. Problema y finalidad del trabajo.....	11
2.3. Objetivo.....	12
2.3.1. Objetivo General	12
2.3.2. Objetivos Específicos.....	12
3. Marco Teórico	13
3.1. Extensión Universitaria. Responsabilidad y transformación social	13
3.1.1. Centros de Extensión Universitaria.....	14
3.1.2. Contexto de la Extensión Universitaria en Colombia.....	15
3.2. Cartas de servicio como herramienta de gestión	18
3.2.1. Definición y Estructura de las Cartas de Servicio	18
3.2.2. Importancia de la Evaluación de Servicios Universitarios y su enfoque centrado en el usuario.....	20
4. Contextualización	22
5. Metodología del trabajo- Aplicación práctica	24
5.1. Objetivo.....	24
5.2. Destinatarios del TFE	24
5.3. Temporalización/cronograma	24
5.4. Métodos que se han utilizado para recoger los datos	25
5.5. Fuentes de información e instrumentos utilizados	25
5.6. Breve descripción de las actividades que se han desarrollado	25

5.7. Resultados.....	26
5.7.1. Resultado de Diagnóstico inicial a Centros de Extensión	26
5.7.1.1. Horarios y lugares de atención de Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba	26
5.7.1.2. Misión y Visión de Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba.....	27
5.7.1.3. Valores de servicio	28
5.7.2. Revisión de Pagina Web Institucional- Micrositio de Extensión	32
5.7.3. Revisión de software y estadísticas institucionales	36
5.7.4. Revisión de Normatividad Institucional	40
5.7.5. Equipo de trabajo	45
5.7.6. Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	45
5.7.7. Identificación y Análisis de Partes Interesadas	53
6. Conclusiones	58
7. Limitaciones y prospectiva	64
8. Referencias bibliográficas.....	65
Anexo A. Herramienta diagnostica de Centros de Extensión.....	68
Anexo B. Instrumento propuesto para identificación de necesidades y expectativas de Centros de Extensión	71
Índice de acrónimos	75

Índice de figuras

Figura 1 <i>Misión y Visión de Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba</i>	27
Figura 2 <i>Portal web Extensión- Centro de Emprendimiento Innovación y Desarrollo Empresarial</i>	33
Figura 3 <i>Portal web Extensión- Centro de Extensión Educativa</i>	33
Figura 4 <i>Portal web Extensión- Centro de Idiomas</i>	34
Figura 5 <i>Micrositio Web- Centro de Idiomas</i>	35
Figura 6. <i>Portal web Extensión- Centro del Deporte y la Cultura Física</i>	36
Figura 7 <i>Micrositio Web del Sistema de Control Documental del SIGEC</i>	39
Figura 8 <i>Micrositio Web del Sistema PQRSyD</i>	46
Figura 9 <i>Distribución de solicitudes del Sistema PQRSyD por Centro de Extensión 2022-I</i>	48
Figura 10 <i>Distribución de solicitudes del Sistema PQRSyD por Centro de Extensión 2022-II</i> ...	49
Figura 11 <i>Distribución de solicitudes del Sistema PQRSyD por Centro de Extensión 2023-I</i>	51
Figura 12 <i>Distribución de solicitudes del Sistema PQRSyD por Centro de Extensión 2023-II</i> ...	53
Figura 13 <i>Micrositio Web Planeación Institucional</i>	54
Figura 14 <i>Tríptico con elementos de las cartas de servicios universitarios para el Centro de Idiomas de la Universidad de Córdoba</i>	62
Figura 15 <i>Cuestionario para diagnóstico inicial de Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba</i>	68

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Cronograma Trabajo de Fin de Master</i>	24
Tabla 2. <i>Resultado de Diagnóstico Inicial- Horarios y Lugares de atención a usuarios</i>	26
Tabla 3. <i>Resultado de Diagnóstico Inicial- Normatividad interna</i>	30
Tabla 4. <i>Resultado de Diagnóstico Inicial- Indicadores o reportes realizados desde el Centro de Extensión</i>	32
Tabla 5. <i>Variables asociadas a Centros de Extensión en el SCII</i>	37
Tabla 6. <i>Resultados del Indicador de Satisfacción de los Usuarios del Proceso de Extensión</i> ..	37
Tabla 7 <i>Procedimientos asociados a actividades desarrolladas por de Centros de Extensión</i> .	39
Tabla 8 <i>Equipo de Trabajo de Centros de Extensión</i>	45
Tabla 9 <i>Sistema PQRSyD: Resumen Proceso de Extensión 2022-I</i>	47
Tabla 10 <i>Sistema PQRSyD: Resumen Proceso de Extensión 2022-II</i>	48
Tabla 11 <i>Sistema PQRSyD: Resumen Proceso de Extensión 2023-I</i>	50
Tabla 12 <i>Sistema PQRSyD: Resumen Proceso de Extensión 2023-II</i>	51
Tabla 13 <i>Identificación y Clasificación de Partes Interesadas-Proceso de Extensión</i>	55
Tabla 14 <i>Requisitos de las Partes Interesadas y mecanismos de seguimiento</i>	56

1. Resumen

En Colombia, las Instituciones de Educación Superior están obligadas a ofrecer servicios de calidad según la Ley 30 de 1992, lo que implica poseer una cultura de mejoramiento continuo a partir de la implementación de Sistemas Internos de Aseguramiento de la Calidad efectivos. Estos sistemas se configuran como promotores de procesos de autoevaluación y mejora continua en cada uno de los procesos que se desarrollan en la institución. En este sentido, el proceso de Extensión, como proceso misional y función sustantiva de una Universidad, ha de implementar buenas prácticas en su gestión para demostrar su compromiso institucional frente a las necesidades del entorno y su impacto en la transformación social.

En este trabajo se demuestra que el fortalecimiento de la gestión de la calidad en los servicios universitarios ofertados a través de los Centros de Extensión en Colombia puede orientarse de las buenas prácticas realizadas por el Espacio Europeo de Educación Superior, como referente para Latinoamérica, especialmente en lo concerniente a la implementación de Cartas de Servicio como herramientas de transparencia y rendición de cuentas y fuente de oportunidades de mejora en cada proceso.

Palabras claves: Mejora Continua, Centros de Extensión, Cartas de Servicios, Calidad de los Servicios Universitarios, Educación Superior.

Abstrac

In Colombia, Higher Education Institutions are required to provide quality services according to Ley 30 de 1992, which implies fostering a culture of continuous improvement through the implementation of effective Internal Quality Assurance Systems. These systems are configured as promoters of self-assessment processes and continuous improvement in each institution's processes. In that context, the Extension process, as a mission-critical and substantive function of a University, must implement best practices in its management to establish an institutional commitment to the needs of the environment and its impact on social transformation.

This paper demonstrates that the strengthening of quality management in the university services offered through the Extension Centers in Colombia can be guided by the good practices carried out by the European Higher Education Area, as a reference for Latin America, especially regarding the implementation of Service Charters as tools of transparency and accountability and source of opportunities for improvement in each process.

Keywords: Keywords: Continuous Improvement, Extension Centers, Service Charters, Quality of University Services, Higher Education.

2. Introducción

La Universidad de Córdoba como única Institución de Educación Superior pública del Departamento de Córdoba(Colombia), es una Institución que atendiendo a su cultura de calidad y mejoramiento continuo cuenta con un sistema integrado de gestión certificado bajo el cumplimiento de requisitos de la ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad), ISO 45001:2018 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo) e ISO 14001:2015(Sistema de Gestión Ambiental), además posee 15 programas académicos acreditados en alta calidad y mediante Resolución 000020 de 11 de enero de 2023, otorgada por el Ministerio de Educación Nacional, obtuvo la renovación de su Acreditación Institucional en Alta Calidad por un periodo de seis(6) años.

Es menester resaltar que para alcanzar estos resultados implementa y mantiene un Sistema Integral de Gestión de la Calidad (SIGEC) en el cual a través de su composición y bajo un enfoque por procesos (18 procesos), realiza la gestión requerida para dar cumplimiento a los requisitos aplicables a los Sistemas de Gestión que implementa (Gestión de la Calidad, Seguridad y salud en el trabajo y Gestión Ambiental) y a su vez los criterios aplicables a su Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (Registro Calificado, Acreditación en Alta Calidad de programas académicos, Acreditación Institucional en Alta Calidad).

Teniendo en cuenta lo anterior, mediante este Trabajo de Fin de Máster con enfoque aplicado, se buscará continuar fortaleciendo el Sistema Integral de Gestión de la Calidad de la Universidad de Córdoba, específicamente en uno de sus procesos misionales: Extensión. Para este propósito se emplearán las directrices dispuestas para el análisis, diagnóstico, elaboración y diseño de tríptico de cartas de servicio, según aplique, en los servicios ofertados desde los Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba.

2.1. Justificación del tema elegido

Las Instituciones de Educación Superior en Colombia, a partir de la expedición de la Ley 30 de 1992, están llamadas a “prestar a la comunidad un servicio con calidad”, esto implica la implementación de Sistemas Internos de Aseguramiento de la Calidad cada vez más efectivos, que permitan demostrar en los mismos resultados directamente relacionados con las expectativas y necesidades presentes en sus distintos grupos de interés. De esta manera, el marco normativo de los últimos años ha realizado hincapié en el desarrollo de prácticas que aseguren una prestación del servicio educativo de calidad y su mejora continua, es así como mediante el Decreto 1330 de 2019 se configura el Sistema de Aseguramiento de la Calidad como “promotor en las IES de procesos de autoevaluación, auto regulación y mejoramiento de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, contribuyendo al avance y fortalecimiento de su comunidad y sus resultados académicos.”

Cada Institución de Educación Superior, concebirá y desarrollará su propio Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad como una herramienta clave para el cumplimiento de condiciones de calidad de carácter institucional y condiciones de programas requeridas para la oferta sus programas académicos. Así mismo, la funcionalidad de estos sistemas le aportará ventajas a la hora de decidir establecer como propósito institucional, dado su carácter temporal y voluntario, la obtención de Acreditación en Alta Calidad a nivel Institucional o de sus programas académicos, pues este elemento se convertirá en evidencia del cumplimiento de factores asociados requeridos por la actualización del Modelo de Acreditación en Alta Calidad acorde a las directrices emitidas por el Consejo Nacional de Educación Superior(CESU) a través del Acuerdo 02 de 2020.

Uno de estos factores claves es el impacto social, factor que conlleva a las instituciones a demostrar su “compromiso institucional con el desarrollo de programas, estrategias y actividades orientadas a atender las necesidades del entorno”, es allí donde la Extensión como adquiere un papel fundamental para toda Institución de Educación Superior en Colombia. La Extensión concebida como un proceso misional de toda Universidad debe contar con herramientas que permitan visibilizar todos los servicios que se disponen en una institución

para suplir las necesidades que demanda la sociedad. Esto debe realizarse de manera planificada tomando como punto de partida esas necesidades manifestadas por cada grupo de interés, ya que en concordancia con el Modelo de Acreditación en Alta Calidad acorde a las directrices emitidas por el Consejo Nacional de Educación Superior(CESU) a través del Acuerdo 02 de 2020 también se invita a estas instituciones a evaluar, recopilar, demostrar y analizar la “apreciación por parte de los miembros de la comunidad académica y de los grupos de interés, de la pertinencia y el alcance de los programas y de extensión o proyección social”.

Ahora bien, es claro que el Espacio Europeo de Educación Superior posee avances significativos en relación al establecimiento y certificación de sus Sistemas Internos de Garantía de Calidad, así como a los mecanismos establecidos para rendición de cuentas y transparencia de cada elemento que compone estos sistemas, tanto en Instituciones de Educación Superior como desarrollando mecanismos de calidad para la administración pública, convirtiéndose claramente en referente para Latinoamérica. Uno de estos elementos y herramientas poderosas son las Cartas de Servicio, concebidas como documentos que informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten y sobre los compromisos de calidad en su prestación, como lo indica el Real Decreto 951 de 2005.

De esta manera, se espera fortalecer la gestión de la calidad de los servicios universitarios desarrollados desde los Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba, tomando como partida estas buenas prácticas, como ejercicio que le permita reconocer la importancia de poseer elementos tales como disponibilidad en la información de carácter general de estos centros, necesidades y expectativas de sus usuarios, la retroalimentación obtenida por sistemas de PQRSyD, el establecimiento de compromisos de calidad e indicadores dispuestos para los mismos. Así mismo, se espera que estos productos permitan visibilizar y reforzar los mecanismos de rendición de cuenta empleados por estos centros.

2.2. Problema y finalidad del trabajo

Actualmente la Universidad de Córdoba cuenta con 4 Centros de Extensión, creados mediante el Acuerdo 083 de 2019 expedido por el Consejo Superior Universitario, correspondiente a la estructura académico administrativa de esta Institución, los cuales son:

- Centro de Extensión Educativa
- Centro de Idiomas
- Centro de Emprendimiento, Innovación y Desarrollo Empresarial – CEIDE
- Centro de Ciencias del Deporte y la Cultura Física

Esta estructura académico administrativa fue implementada a partir del mes de diciembre de 2021, a través de la misma se realizó fortalecimiento del recurso humano adscrito a estos centros, los cuales ofrecen distintos tipos de servicios a poblaciones completamente diferentes. La mayor parte de estos centros cuentan con una amplia trayectoria y son reconocidos como referentes en el Departamento de Córdoba, verbigracia, el Centro de Idiomas. Algunos otros fueron creados a partir de esta implementación atendiendo a las necesidades del entorno, como es el caso del Centro de Emprendimiento, Innovación y Desarrollo Empresarial – CEIDE.

De esta manera, se ha identificado como una oportunidad de mejora latente en el proceso de Extensión, el fortalecimiento de la gestión y la visibilidad de estos Centros de Extensión, con la finalidad de brindar un balance y una herramienta común que les proporcione claridad en los servicios ofrecidos, identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés que demandan estos servicios, así como les facilite la trazabilidad a partir de estadísticas propias.

Con este trabajo se busca implementar buenas prácticas para estos Centros de Extensión a través del análisis y diagnóstico de elementos claves de las cartas de servicio, que permita emitir una serie de recomendaciones y herramientas para su mejora continua en sus dinámicas académico administrativas, así como ampliar sus mecanismos de transparencia y

visibilidad para constatar que se están ofertando servicios de calidad a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

2.3. Objetivo

2.3.1. Objetivo General

Proporcionar herramientas para la mejora de la calidad de los servicios brindados desde los Centro de Extensión de la Universidad de Córdoba, a partir del diagnóstico de elementos de claves de las cartas de servicio.

2.3.2. Objetivos Específicos

- Realizar una revisión bibliográfica sobre las cartas de servicio a nivel de Europa y Latinoamérica, para reconocer aspectos fundamentales en su implementación.
- Identificar los servicios ofrecidos, estadísticas y contexto institucional de los Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba.
- Realizar diagnóstico a partir de los elementos de las cartas de servicios para reconocer el estado de los centros de extensión de la Universidad de Córdoba frente a los mismos.
- Proponer herramientas e instrumentos de mejora continua que permitan aumentar la visibilidad e impacto de los Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba.

3. Marco Teórico

3.1. Extensión Universitaria. Responsabilidad y transformación social

La Extensión Universitaria más allá de ser considerada como proceso misional de cualquier Institución de Educación Superior, cumple una función sustantiva vital para el funcionamiento e impacto de cualquier ente universitario en su entorno, pues su articulación con la Docencia y la Investigación, nutre y da razón de ser al cumplimiento del verdadero propósito transformador de este tipo de instituciones. La relación entre estas 3 funciones de la Universidad: Docencia Investigación y Extensión, tal como es indicado por Da Silva (2023) «brinda oportunidades de involucramiento con diferentes realidades sociales, desencadenando nuevos interrogantes sobre la dinámica de las mismas y los problemas socioeconómicos del país, que deben ser debatidos y reflexionados en diferentes espacios de la universidad.» (p.9)

La Extensión Universitaria se podrá manifestar a través de distintas modalidades, en las cuales podrá abarcar a completitud las necesidades que son detectadas en esta sociedad compleja y cambiante generando condiciones óptimas y bienestar a las comunidades. De esta manera, se coincide con lo expresado por González Fernández-Larrea et al. (2021) en resaltar el rol que ejercen las universidades y docentes como factor vital del desarrollo comunitario, dada la formación realizada por estos actores en valores, ideales y normas de conductas que intervienen en las aspiraciones y proyecciones de futuro de una sociedad. En razón a lo anterior, es fundamental que los programas de extensión universitaria «se ajusten y adecuen a las características de las comunidades en diferentes sentidos, tanto desde el punto de vista físico y material como espiritual» (p.12).

De esta manera, es imprescindible resaltar como la responsabilidad social es inherente e intrínseca al quehacer universitario y se debe percibir a través de sus programas de Extensión. Una Institución de Educación Superior esta llamada a desarrollar y articular desde sus procesos misionales este tipo de estrategias que como es señalado por La Cruz-Arango et al. (2022), las cuales le permitirán lograr un mejor posicionamiento, identidad, comunicación e imagen en su público objetivo, siempre y cuando se cuente con políticas y procedimientos que

incentiven una mayor participación de todos los miembros universitarios en este tipo de actividades.

El involucrar y contar con la participación de los miembros de la comunidad universitaria y actores sociales en el ciclo de mejora continua de programas de Extensión Universitaria, «buscará resolver problemáticas de la sociedad, así como aplicar un modo de relacionar el medio para descubrir nuevas áreas donde investigar, producir nuevo conocimiento y utilizar metodologías de aprendizaje integral y humanista.» (Montero y Montero, 2017, p.9.).

3.1.1. Centros de Extensión Universitaria

Como se ha señalado, la Extensión Universitaria abarca diversos campos en aras de estar alineada a las necesidades de la sociedad, este es un proceso que ha demandado años de organización y perfeccionamiento, hasta encontrar en la actualidad los llamados “Centros de Extensión Universitaria” como esas unidades académico administrativas que puede poseer una Institución de Educación Superior para ofertar los distintos programas y servicios de Extensión.

En el caso de Estados Unidos, acorde a lo expuesto por Menéndez (2017), fue a partir de 1879 donde se comenzaron a dictar cursos y conferencias y se abrieron numerosos centros de extensión universitaria (p.9). Esta situación como es ilustrada por Donoso en 2021, surge al concebir la extensión universitaria con «una visión más bien realista y pragmática del quehacer en este campo. Buscando, por, sobre todo, atender a requerimientos y demandas concretas de sociedad.» (p.12). De esta manera, es notable el surgimiento de nuevas iniciativas comprendidas desde este periodo de tiempo (a inicios de los noventa) hasta la actualidad en materia de Extensión Universitaria, las universidades ante esta nueva visión decidieron «replantear los esfuerzos realizados en este campo, dando origen a las más diversas iniciativas de educación continuada o permanente, creación de programas de Extensión, centros de Eventos, centros culturales, centros de Extensión, y otras instancias similares.» (Donoso, 2021, p.12).

Ahora bien, estas transformaciones en el actuar y abordaje de necesidades de la sociedad por parte de las Instituciones de Educación Superior ha sido adoptado por las Universidades Latinoamericanas. En las Universidades Colombianas, tal y como apunta Ortiz-Riaga y Morales-Rubiano (2011) se puede evidenciar que desarrollan actividades de extensión universitaria en los tres enfoques: empresarial, social o cultural, su grado de desarrollo dependerá de factores del entorno regional y de los propósitos particulares de las instituciones universitarias (p. 361).

3.1.2. Contexto de la Extensión Universitaria en Colombia

Las Instituciones de Educación Superior en Colombia, a partir de la expedición de la Ley 30 de 1992, están llamadas a «prestar a la comunidad un servicio con calidad», esta premisa ha incentivado a que se entienda como un compromiso el cumplimiento de las funciones sustantivas de estas instituciones, por lo que con el transcurrir de los años cada vez es más amplia la normatividad y directrices que se emiten y se acatan para su cumplimiento. En materia de Extensión, se ha de resaltar el esfuerzo realizado desde la Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN) quienes desde La Red Nacional de Extensión Universitaria (la cual se encuentra conformada por diferentes instituciones de educación superior (IES) del país), propulsaron la elaboración y aprobación de la Política de Extensión (2018), la cual emite directrices como:

La extensión se ejecuta mediante procesos académicos propios de la naturaleza y fines de las instituciones, los cuales se estructuran a partir de planes, programas, proyectos y actividades generados tanto por iniciativa de las propias instituciones de educación superior, como por solicitudes específicas de la sociedad u otros mecanismos de cooperación interinstitucional.

Estas formas de extensión son las que generan una relación de las instituciones con la sociedad. A través del tiempo las actividades de las universidades se van ajustando en función de las necesidades de la sociedad, así como también, de los avances científicos y tecnológicos de carácter nacional e internacional.

En este sentido, las universidades se erigen como entidades generadoras de conocimiento para la sociedad, y como parte de ella, deben concentrar sus esfuerzos para responder a las necesidades que con el tiempo ésta demanda.

Así mismo el mediante el Decreto 1330 de 2019 expedido por el Ministerio de Educación Nacional, se realiza hincapié en el desarrollo de prácticas que aseguren una prestación del servicio educativo de calidad en los programas académicos que se oferten y su mejora continua en sus funciones sustantivas, tal como reza en los siguientes artículos:

ARTÍCULO 2.5.3.2.1.2. Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Es el conjunto de instituciones e instancias definidas por el marco normativo vigente, que se articulan por medio de políticas y procesos diseñados, con el propósito de asegurar la calidad de las instituciones y de sus programas. Este sistema promueve en las instituciones los procesos de autoevaluación, auto regulación y mejoramiento de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales **y de extensión**, contribuyendo al avance y fortalecimiento de su comunidad y sus resultados académicos, bajo principios de equidad, diversidad, inclusión y sostenibilidad.

Condiciones de Calidad

Subsección 1. Condiciones Institucionales

ARTÍCULO 2.5.3.2.3.2.6. Investigación, innovación y/o creación artística y cultural ... El programa en coherencia con el nivel de formación, las modalidades (presencial, a distancia, virtual, dual u otros desarrollos que combinen e integren las anteriores modalidades), con la naturaleza jurídica, tipología, identidad y misión institucional, **propenderá a que sus resultados de investigación contribuyan a la transformación social de las dinámicas que aporten a la construcción del país.**

Según la declaración explícita que realice el programa con relación a la incorporación de la investigación para el desarrollo del conocimiento, **el programa deberá definir las áreas, líneas o temáticas de investigación en las que se enfocarán los esfuerzos y proyectos. Lo anterior, teniendo en cuenta los siguientes propósitos de investigación:**

a) La comprensión teórica para la formación de un pensamiento innovador, con capacidad de construir, ejecutar, controlar y operar los medios y procesos para la solución de problemas que demandan los sectores productivos y de servicios del país.

...

d) La capacidad para dar respuestas transformadoras a problemas locales, regionales y globales, e indagar sobre la realidad social y ambiental, entre otros, a partir del uso del conocimiento como herramienta de desarrollo.

ARTÍCULO 2.5.3.2.3.2.7. Relación con el sector externo. La institución deberá establecer para el programa, **los mecanismos y estrategias para lograr la vinculación de la comunidad y el sector productivo, social, cultural, público y privado**, en coherencia con las modalidades (presencial, a distancia, virtual, dual u otros desarrollos que combinen e integren las anteriores modalidades), el nivel de formación del programa, la naturaleza jurídica de la institución, la tipología e identidad institucional.

En coherencia con el proceso formativo y la investigación, **el programa establecerá los mecanismos y las estrategias, para lograr la articulación de los profesores y estudiantes con la dinámica social, productiva, creativa y cultural de su contexto.**

Continuando con el fortalecimiento de estas directrices, el Ministerio de Educación Nacional junto con el Consejo Nacional de Educación Superior (CESU) y el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) a través del Acuerdo 02 de 2020 establecen el Modelo de Acreditación en Alta Calidad, el cual establece en su artículo 18:

"La alta calidad de las instituciones supone: a) Desarrollo y apropiación de una sólida cultura de autoevaluación y autorregulación orientada al mejoramiento continuo, soportada en un sistema interno de aseguramiento de la calidad que permita evidenciar los logros y el desarrollo permanente de labores formativas, académicas, docentes, científicas, **culturales y de extensión**

...

k) **La capacidad de inserción en una dinámica global por medio de la comprensión de las dinámicas sociales, culturales y productivas de las regiones** en donde hacen presencia y en las que desarrollan procesos de investigación, innovación y creación.

...

q) **La transparencia demostrada en la promoción de los servicios que las instituciones ofrecen en desarrollo de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión”.**

Este modelo concibe tanto para Programas Académicos como para Instituciones de Educación Superior los lineamientos y aspectos por evaluar para la acreditación en alta calidad, esto implica una serie de Factores, Características y Aspectos por Evaluar que permiten constatar que las instituciones poseen esta alta calidad. Para el caso de Extensión Educativa, en ambos lineamientos se cuenta con directrices establecidas mediante el FACTOR 7. INTERACCIÓN CON EL ENTORNO NACIONAL E INTERNACIONAL (Para Programas académicos) y FACTOR 7. IMPACTO SOCIAL (Para Instituciones de Educación Superior).

3.2. Cartas de servicio como herramienta de gestión

3.2.1. Definición y Estructura de las Cartas de Servicio

Las cartas de servicio como herramientas fundamentales para la gestión administrativa y buenas prácticas en materia de transparencia y rendición de cuentas aplicadas en España, estas herramientas son extensivas a Instituciones de Educación Superior, con resultados satisfactorios para la implementación y mantenimiento de sus Sistemas de Aseguramiento de Calidad.

Las cartas de servicio se encuentran reglamentadas a través del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, en el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Esta normativa establece en su artículo 8, lo siguiente:

Las cartas de servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado

informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

Estos instrumentos permiten optimizar el servicio brindado por las instituciones y establecer pautas y compromisos necesarios para su posterior seguimiento, trazabilidad y mejora continua.

Acorde a lo expresado en la normativa previamente relacionada: «Las cartas de servicios expresarán de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos su contenido» y deberán contemplar la siguiente estructura:

a) De carácter general y legal:

1.º Datos identificativos y fines del órgano u organismo.

2.º Principales servicios que presta.

3.º Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios.

4.º Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.

5.º Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.

6.º Acceso al sistema de quejas y sugerencias regulado en el capítulo IV.

b) De compromisos de calidad:

1.º Niveles o estándares de calidad que se ofrecen.

2.º Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten al acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación.

3.º Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente la organización.

4.º Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y específicamente para el seguimiento de los compromisos.

c) Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, acordes con el contenido y régimen jurídico de prestación del servicio.

d) De carácter complementario:

1.º Direcciones telefónicas, telemáticas y postales de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente para las terceras la forma de acceso y los medios de transporte público.

2.º Dirección postal, telefónica y telemática de la unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la carta de servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos.

3.º Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios.

3.2.2. Importancia de la Evaluación de Servicios Universitarios y su enfoque centrado en el usuario

Tal como lo indican Gesser et al. (2022): «las universidades públicas son entidades únicas y complejas, desafiadas por su propia complejidad y diversidad. Estas instituciones tienen gestión colegiada y cuentan con varios grupos involucrados e interesados en su entorno, quienes se entrelazan en su gobernanza» (p.16). Se considera fundamental para toda Institución de Educación Superior, el conocer a cabalidad los grupos de interés que interactúan en cada uno de los procesos formativos, de investigación y extensión que se desarrollan en la misma, así como aquellos necesarios para el desarrollo y evaluación de las actividades administrativas que les brindan soporte a estos procesos.

De esta manera, se coincide con lo expresado por Sultan & Wong (2013) a través del estudio realizado en su investigación: los estudiantes perciben la calidad del servicio como el desempeño de un conjunto de atributos relevantes para las funciones académicas, administrativas y de apoyo (p.17). Así como lo demostrado a través de su estudio por Thanh & Doan(2021) : la calidad del servicio tiene un efecto directo sobre las prácticas de sostenibilidad universitaria, la satisfacción y la lealtad de los estudiantes. (p. 8).

Se coincide con Smith et al (2007) al constatar que la introducción de procesos de monitoreo de servicios podría usarse para desarrollar un sistema continuo de recopilación y análisis de información para identificar en qué áreas de servicio específicas se pueden encontrar problemas de confiabilidad. (p.11). Es común observar que muchas de estas instituciones no evalúan o realizan seguimiento a que se aborden las necesidades y expectativas de sus usuarios, así como tampoco realizan un esfuerzo en intervenir las desviaciones que puedan presentarse en la retroalimentación del nivel de satisfacción de los mismos.

Finalmente, en torno a la situación expuesta y el grado de importancia que se plantea en este ítem, es necesario que las universidades abarquen la aplicación coordinada e integrada de recursos organizacionales con el fin de implementar procesos para construir y mantener relaciones sólidas con sus partes interesadas, tal como lo indican Llonch & Alarcón-del-Amo (2016). Lo anterior, derivado de la importancia que tiene para toda Institución de Educación Superior, el obtener la retroalimentación directa de sus grupos de interés como fuente clave para desarrollar acciones de mejora continua en cada uno de sus procesos y garantizar la calidad en la prestación de su servicio, normalmente el contexto y la normatividad relacionada con los Sistemas de Aseguramiento de la Calidad que en estas se implementan, incentivan a este tipo de instituciones a desarrollar mecanismos efectivos para este propósito.

Una de las herramientas que se utiliza para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés es el modelo SERVQUAL, el cual utiliza una serie de dimensiones para validar estos aspectos. En este sentido, se coincide con la efectividad del modelo SERVQUAL como herramienta para la toma de decisiones y el planteamiento de alternativas y recomendaciones que se deriven del mismo y permitan mejorar los servicios prestados para direccionarlos hacia lo que realmente se espera por parte de sus usuarios principales(estudiantes), caso demostrado en una Institución de Educación Superior en Tailandia en la que a través de este modelo, evaluando 5 dimensiones para la calidad del servicio: *confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibilidad*, concluyen que «estos elementos son importantes para todo estudiante y que existen brechas significativas en la brecha de la calidad del servicios según el género, la edad y el profesorado» (Yousapronpaiboon, 2014), así como realizan las recomendaciones pertinentes para intervenir lo detectado en cada dimensión.

4. Contextualización

La Ley 30 de 1992, como se ha mencionado anteriormente, se presenta como la norma suprema de La Educación Superior en Colombia, la cual complementó su actuar a través de la emisión de la Ley 115 de 1994 y la Ley 749 de 2002 del Ministerio de Educación Nacional. Esta normativa establece los requisitos, fines y tipos de instituciones en las cuales se desarrolla el sistema público de la educación superior del país.

Así mismo, es menester recordar que el Decreto 1330 de 2019, expedido por el Ministerio de Educación Nacional, establece los estándares de calidad a tener en cuenta para la adecuada prestación de un servicio de educación superior. Estos referentes normativos incentivan a las Instituciones de Educación Superior del país a buscar la alta calidad a nivel institucional y a nivel de cada programa académico. Es así como en cumplimiento de los lineamientos de acreditación en alta calidad, se incentiva a las instituciones a impulsar la alta calidad en cada una de sus funciones sustantivas de la educación superior, para el propósito de este trabajo: La Extensión.

Ahora bien, se centra como foco de este Trabajo de Fin de Máster con enfoque aplicado los Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba, definidos dentro de la estructura académico administrativa de esta institución mediante el acuerdo 083 de 2029, expedido por el Consejo Superior de esta alma mater en su capítulo V, artículo 49: “Objeto y Funciones de los Centros para la Extensión. Los Centros de Extensión son unidades académicas básicas, cuyo objeto es el desarrollo de proyectos de extensión y proyección social, orientados a la comprensión y solución de problemáticas científicas, económicas y sociales que se enfrentan especialmente a nivel local y regional, e incluso nacional, mediante la gestión de las diferentes modalidades de extensión previstas en el Estatuto de Extensión. Son funciones y parámetros de organización de los Centros de Extensión, bajo las directrices de la Vicerrectoría de Investigación y Extensión, las previstas en el numeral 7.6 del artículo 1o del Acuerdo 076 de 2016, o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan. Los centros de extensión adscritos a la Vicerrectoría de Investigación y Extensión son:

1. Centro de Emprendimiento e Innovación - CEIDE

2. Centro de Idiomas

3. Centro de Ciencias del Deporte y la Cultura Física

4. Centro de Extensión Educativa

Por su parte, se tendrán en cuenta las directrices establecidas por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, en lo correspondiente a elementos claves para la elaboración de Cartas de Servicios.

5. Metodología del trabajo- Aplicación práctica

En esta sección del trabajo de fin de master se especificará el paso a paso desarrollado para alcanzar el propósito planteado, desde la recolección de información utilizada hasta los resultados obtenidos en este proceso, discriminados de la siguiente manera:

5.1. Objetivo

Con la intención de presentar propuestas de mejora continua en los Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba a partir de elementos claves de las cartas de servicios y contribuir a su integración en la implementación del Sistema Integral de Gestión de la Calidad de la Institución, se establece la necesidad de realizar una recopilación de la información precisa de cada Centro de Extensión, para su análisis a profundidad y planteamiento de documentación correspondiente.

5.2. Destinatarios del TFE

Directores y equipo de trabajo de los Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba: Centro de Emprendimiento e Innovación – CEIDE, Centro de Idiomas, Centro de Ciencias del Deporte y la Cultura Física, Centro de Extensión Educativa. Así como Jefe de Oficina de Extensión. Es conveniente expresar que este ejercicio puede ser replicado como buena práctica en cualquier Institución de Educación Superior que posea Centros de Extensión.

5.3. Temporalización/cronograma

La temporalización de este Trabajo de Fin de Master, se desarrolla bajo la siguiente estructura:

Tabla 1. Cronograma Trabajo de Fin de Master

Actividades	Mes 1			Mes 2			Mes 3			Mes 4		
Estructuración de Propuesta de Investigación	X	X										
Determinación de Objetivos y Justificación	X	X										
Elaboración de Marco Teórico			X	X	X	X	X					
Elaboración de Instrumento para autodiagnóstico de centros de Extensión							X	X	X			
Aplicación de cuestionario de diagnóstico de Centros de Extensión								X	X	X		

Actividades	Mes 1			Mes 2			Mes 3			Mes 4		
Recolección de Información por fuentes secundarias							X	X	X	X	X	X
Diseño de propuestas de mejora continua transversal al proceso							X	X	X	X	X	X

Fuente: Elaboración propia.

5.4. Métodos que se han utilizado para recoger los datos

Los procedimientos o herramientas que se han empleado para recolectar información de este estudio son la aplicación de diagnósticos y revisión de la normatividad y/o documentación relacionada con los Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba.

5.5. Fuentes de información e instrumentos utilizados

- **Fuentes primarias:** Para la realización de este trabajo se aplicó cuestionario virtual al personal administrativo adscrito a los Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba a fin de que estos participen en un autodiagnóstico que permita identificar aspectos claves para alcanzar los objetivos propuestos.
- **Fuentes secundarias:** Del mismo modo, se cuenta con información obtenida a través de consultas a documentos institucionales de procesos estratégicos, página web institucional y normatividad interna, añádase a estas, la realización de consultas en softwares y estadísticas institucionales.

5.6. Breve descripción de las actividades que se han desarrollado

Inicialmente se realizó revisión de la normatividad interna asociada a la constitución de estos Centros de Extensión en la Universidad de Córdoba. Seguidamente se procede a realizar y aplicar cuestionario virtual a los Centros de Extensión para encontrar un diagnóstico inicial a partir de elementos claves de las cartas de servicio. Simultáneamente, se realiza revisión de literatura relacionada con la temática abordada para construcción de marco teórico.

Al tiempo, se procede a realizar consulta exhaustiva de toda la documentación de procesos estratégicos, estadísticas y normatividad interna relacionada con estos centros, que se

concibe como necesaria recopilar para la presentación de propuestas de mejora continua a partir de elementos claves de las cartas de servicio, con la finalidad de proporcionar estas herramientas como resultados finales de este estudio.

5.7. Resultados

5.7.1. Resultado de Diagnóstico inicial a Centros de Extensión

Se realiza revisión de aspectos claves de las Cartas de Servicios establecidas en el Real Decreto 951/2005, del 29 de julio, para así a partir de esta revisión construir un cuestionario (Véase Anexo A Herramienta diagnóstica de Centros de Extensión) para aplicación a través de formulario digital.

La finalidad de este cuestionario fue ser diligenciado de manera conjunta por parte de los directores y equipos de trabajo adscritos a cada Centro de Extensión como ejercicio de reflexión y autodiagnóstico.

A partir de este ejercicio se obtuvo la siguiente información:

5.7.1.1. Horarios y lugares de atención de Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba

Se realizó consulta de horario y lugares definidos para la atención a usuarios de los distintos Centros de Extensión, se observa que todos los centros cuentan con claridad en este aspecto. Se proporciona información organizada en tabla 2, como se muestra a continuación:

Tabla 2. Resultado de Diagnóstico Inicial- Horarios y Lugares de atención a usuarios

Aspecto	Horario y Lugares de Atención a usuarios	
Centro de Extensión	Fecha de diligenciamiento	Resultado
Centro de Extensión Educativa	30/11/2023	Lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm y 2:00pm a 4:00 pm, Sede Central (Montería)
Centro de Emprendimiento Innovación y Desarrollo Empresarial	5/12/2023	Lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm y 2:00pm a 4:00 pm, Sede Central (Montería)
Centro de Ciencias del Deporte y la Cultura Física	1/12/2023	Lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm y 2:00pm a 4:00 pm, Sede Central (Montería)

Aspecto	Horario y Lugares de Atención a usuarios	
Centro de Extensión	Fecha de diligenciamiento	Resultado
Centro de Idiomas	5/12/2023	<ul style="list-style-type: none"> Sede Central (Montería): lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm y 2:00pm a 4:00 pm y sábados de 6:00 a.m. - 6:00 p.m. Cereté: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 12:00 m. y sábados 6:00 a.m. - 6:00 p.m. San Pelayo, Ciénaga de Oro, Pueblo Nuevo, Tierralta, Puerto Escondido, Coveñas, San Antero, Sahagún, Loricá, Planeta Rica, Montelíbano: lunes a viernes de 2:00 p.m. - 9:00 p.m. y sábados de 6:00 a.m. - 6:00 p.m.

Fuente: Elaboración propia.

5.7.1.2. Misión y Visión de Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba

Se indago si los Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba contaban con una Misión y Visión establecida, sustentada por algún acto administrativo o documento institucional, se identifica que solo uno(1) de los centros cuenta con estos elementos definidos y aprobados por órganos colegiados, un(1) centro de extensión cuenta con estos elementos proyectados y en proceso de revisión por el primer órgano colegiado designado para su aprobación(Consejo Académico) y dos(2) Centros de Extensión aún no cuentan con este elemento. Los resultados obtenidos se pueden visualizar en la siguiente figura:

Figura 1 Misión y Visión de Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba



Fuente: Elaboración propia.

5.7.1.3. Valores de servicio

Se extendió la pregunta “¿Este centro de extensión cuenta con valores de servicio establecidos?” de la cual se observa que el 75% de las respuestas fueron negativas. Por su parte el Centro de Idiomas indica que, si posee estos valores, pero no aporta información sobre ruta o documento en el que se sustentan los mismos.

5.7.1.4. Actividades principales desarrolladas por cada Centro de Extensión

Al observar las respuestas emitidas desde cada Centro de Extensión al ítem: “*Realice una breve descripción de las funciones y/o actividades que son desarrolladas desde este centro de extensión*”, se obtuvo lo siguiente:

- **Centro de Extensión Educativa**

Crear las ofertas de los diferentes diplomados y cursos para nuestros usuarios

- **Centro de Emprendimiento Innovación y Desarrollo Empresarial**

Fomentar la cultura emprendedora y de innovación, orientada a desarrollar la vocación empresarial en la comunidad universitaria y la región. El Centro de emprendimiento, Innovación y Desarrollo Empresarial – CEIDE, presta los siguientes servicios:

- ✓ Asesorías a estudiantes, comunidad universitaria y público en general en planes de negocio, creación de empresas y gestión de la innovación.
- ✓ Acompañamiento a los proyectos de creación de empresas como opción de grado.
- ✓ Formación complementaria a través de conferencias, seminarios, talleres y
- ✓ Charlas relacionadas con temáticas de emprendimiento, innovación y desarrollo empresarial, dirigidos a la comunidad universitaria y al público en general.
- ✓ Asesoría en la elaboración de planes estratégicos de marketing y prospectiva
- ✓ Capacitación y asesoría a los diferentes sectores económicos del ecosistema departamental de emprendimiento en temas de desarrollo organizacional.

- **Centro de Ciencias del Deporte y la Cultura Física**

- ✓ Cursos de natación
- ✓ Vacaciones recreativas

- ✓ Capacitaciones
- ✓ Festivales deportivos
- ✓ Carrera U10k
- ✓ Valoraciones a deportistas
- ✓ Funciones y valoraciones a aspirantes a ser admitidos como mejor bachiller deportistas según lo dispuesto en el acuerdo 062 de 2020.
- **Centro de Idiomas**
 - ✓ Atención a usuarios en todas las sedes: presencial, telefónicamente y a través de correo electrónico.
 - ✓ Elaboración de informes SNIES de Montería y todas las sedes.
 - ✓ Elaboración de informe financiero mensual en todas las sedes y sede central.
 - ✓ Atención a estudiantes y docentes durante las jornadas semanales y sabatinas en Montería y todas las sedes del Centro de Idiomas.
 - ✓ Hacer la proyección de cursos de cada fase, semestre por programa y sede.
 - ✓ Programar en plataforma el proceso de inscripción en Montería por sede y jornada
 - ✓ Realizar la liquidación de matrícula, el proceso de matrícula financiera y académica (proceso manual).
 - ✓ Verificar la veracidad de todos los documentos suministrados en el proceso de matrícula académica (proceso manual)
 - ✓ Organización de cursos de manera manual detallando el número de estudiantes
 - ✓ Organizar los listados de estudiantes de manera manual
 - ✓ Publicar listado de estudiantes en la web
 - ✓ Organizar de manera manual la asignación académica para ser enviada a Vicerrectoría Académica, así como los respectivos ajustes académicos y enviarlos a vicerrectoría académica.
 - ✓ Realizar solicitud de contrato de arrendamiento de infraestructura para colegios en otras sedes y hacer el diligenciamiento de todos los soportes
 - ✓ Desarrollar las Inducciones necesarias en cada semestre y fase
 - ✓ Planear y Desarrollar dos ceremonias de graduación en el Centro de Idiomas
 - ✓ Diseñar y presentar propuestas empresariales

- ✓ Diseñar propuestas académicas para formación en lenguas extranjeras en los diferentes municipios del departamento y la región para llevar a cabo convenios de proyectos de extensión
- ✓ Facilitar toda la información necesaria a la Vicerrectoría de Investigación y Extensión al igual que a Jurídica para definir convenios de extensión
- ✓ Hacer lanzamientos de proyectos de extensión del Centro de Idiomas acorde a los diferentes convenios, así como elaborar informes mensuales de seguimiento a proyectos de extensión liderados por el Centro de Idiomas para Contraloría.
- ✓ Diseñar los Programas Académicos del Centro de Idiomas en todos los idiomas para efectos de cumplimiento con las Norma Técnica Colombiana 5580 y 5581 para los Centros de Idiomas del país y así solicitar las Resoluciones de los diferentes programas acorde a las indicaciones de la misma.
- ✓ Promover la proyección internacional del Centro de Idiomas
- ✓ Realizar seguimiento académico a docentes y ser veedor del proceso académico de los estudiantes
- ✓ Programar, administrar y organizar los resultados de los exámenes de clasificación
- ✓ Proyectar y administrar los exámenes internacionales
- ✓ Organización manual de calificaciones cuando son enviadas por los docentes

Se evidencia que, a mayor tiempo de funcionamiento de los Centros de Extensión, existe una mayor claridad sobre las actividades a desarrollar y la importancia de involucrar y prestar un servicio adecuado a sus usuarios, así como a proyectar servicios a nivel departamental.

5.7.1.5. Normatividad interna que regule las actividades y funcionamiento del Centro de Extensión

Tabla 3. Resultado de Diagnóstico Inicial- Normatividad interna

Aspecto	Normatividad Interna	
Centro de Extensión	Fecha de diligenciamiento	Resultado
Centro de Extensión Educativa	30/11/2023	Tramites descritos en Procedimiento del Proceso de Extensión disponible para consulta en el Sistema de Control Documental del SIGEC: PEXT-005Diseño, Desarrollo y Control de Programas y Actividades de Educación Continuada.

Aspecto	Normatividad Interna	
Centro de Extensión	Fecha de diligenciamiento	Resultado
Centro de Emprendimiento Innovación y Desarrollo Empresarial	5/12/2023	No existe documentación asociada.
Centro de Ciencias del Deporte y la Cultura Física	1/12/2023	Tramites descritos en Procedimiento del Proceso de Extensión disponible para consulta en el Sistema de Control Documental del SIGEC: PEXT-005 Diseño, Desarrollo y Control de Programas y Actividades de Educación Continuada.
Centro de Idiomas	5/12/2023	Documento de Creación del Centro de Idiomas, Reglamento del Centro de Idiomas, Acuerdo que reglamenta los valores pecuniarios del Centro de Idiomas, Acuerdo que define la matrícula diferida en dos cuotas para municipios diferentes a Montería. Adicionalmente, tramites descritos en Procedimiento del Proceso de Extensión disponible para consulta en el Sistema de Control Documental del SIGEC: PEXT-005 Diseño, Desarrollo y Control de Programas y Actividades de Educación Continuada.

Fuente: Elaboración propia.

5.7.1.6. Normatividad interna que regule los "derechos y deberes de los usuarios" de los Centros de Extensión

Se identifica que solo el Centro de Idiomas posee un Reglamento Académico (Acuerdo 16 de 2021) y su modificatorio (Acuerdo 123 de 2022), aprobados mediante acuerdos emitidos por Consejo Superior de la Universidad de Córdoba. Se observa claramente que la información solicitada se encuentra en el Capítulo I del Acuerdo 16 de 2021: "DEL ESTUDIANTE, DERECHOS Y DEBERES", en los cuales mediante los artículos 3 y 4, "*Son derechos del estudiante*" y "*Son deberes del estudiante*", respectivamente.

5.7.1.7. Realización de estudios de identificación de necesidades y expectativas de los usuarios del centro de extensión

Solo el Centro de Idiomas manifiesta haber realizado este tipo de ejercicios con sus usuarios, este ítem se ampliará con fuentes secundarias.

5.7.1.8. Medición de Indicadores o reportes realizados por el Centro de Extensión

En la tabla 4 se consolida la información consignada por cada Centro de Extensión de la Universidad de Córdoba en respuesta al ítem: "*¿Existen indicadores que se midan y sean*

reportados desde este centro de extensión? En caso de ser positiva la respuesta, detalle estos indicadores.”, tal como se muestra a continuación:

Tabla 4. Resultado de Diagnóstico Inicial- Indicadores o reportes realizados desde el Centro de Extensión

Aspecto	Indicadores o reportes realizados por el Centro de Extensión	
Centro de Extensión	Fecha de diligenciamiento	Resultado
Centro de Extensión Educativa	30/11/2023	Encuestas de satisfacción a los estudiantes
Centro de Emprendimiento Innovación y Desarrollo Empresarial	5/12/2023	Número de estudiantes que participan en las actividades del CEIDE y Participación en charlas de emprendimiento
Centro de Ciencias del Deporte y la Cultura Física	1/12/2023	informes, inscripciones, pagos de servicios, formato de asistencia a eventos, seguimiento del POA
Centro de Idiomas	5/12/2023	Todos los reportados en el POA por año como: número de cursos por semestre y año, ceremonias de graduación, entre otros.

Fuente: Elaboración propia.

Es común observar que los Centros de Extensión manifiestan realizar medición de variables e indicadores asociados a las actividades establecidas desde el Sistema Integral de Gestión de la Calidad SIGEC, esta información se complementará con fuentes secundarias.

5.7.2. Revisión de Pagina Web Institucional- Micrositio de Extensión

Se realiza revisión de los portales dispuestos en el micrositio de Extensión dentro de la Pagina web institucional de la Universidad de Córdoba, con la finalidad de constatar la disponibilidad de información básica a la cual se da acceso a los usuarios de los distintas Centros de Extensión.

Se realiza salvedad de que el proceso de Extensión, manifiesta encontrarse en proceso de actualización del micrositio web de cada uno de sus centros de extensión y laboratorios acreditados, así como en construcción de portafolio de servicios de los mismos.

Al navegar por estos micrositos web, se obtiene lo siguiente:

- **Centro de Emprendimiento Innovación y Desarrollo Empresarial**

Figura 2 Portal web Extensión- Centro de Emprendimiento Innovación y Desarrollo Empresarial



Fuente: <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/extension/>

Se observa que el CEIDE solo se cuenta con los campos de función y correo electrónico diligenciados, no cuenta con enlaces adicionales que permitan profundizar sobre los servicios y actividades que desde este centro se desarrollan.

- **Centro de Extensión Educativa**

Figura 3 Portal web Extensión- Centro de Extensión Educativa



Fuente: <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/extension/>

Se observa que el Centro de Extensión Educativa cuenta con todos los campos diligenciados, además cuenta con un enlace en el cual se especifica la oferta y servicios brindados desde este centro: <https://educacioncontinuada.appsprod.unicordoba.edu.co/>

- **Centro de Idiomas**

Figura 4 Portal web Extensión- Centro de Idiomas



Fuente: <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/extension/>

Se observa que cuenta el Centro de Idiomas con todos los campos diligenciados, además cuenta con un enlace en el cual se especifica la oferta y servicios brindados desde este centro: <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/cursos-de-idiomas/centro-de-idiomas/>, se resalta la completitud de la información disponible en dicho enlace respecto a misión del centro, visión del centro(se identifica que requiere actualización), reglamentos, tarifas y pagos, información detallada de contacto, así como descripción de cada uno de los programas y servicios que se brindan desde el mismo.

Se destaca también presencia de noticias constantes sobre la gestión y actividades desarrolladas por el mismo como mecanismo de transparencia y rendición de cuentas apreciable en figura 5.

Figura 5 Micrositio Web- Centro de Idiomas

The screenshot displays the website for the University of Córdoba's Language Center. At the top, there is a navigation menu with options like 'INSTITUCIONAL', 'ACADEMIA', 'INVESTIGACIÓN', 'EXTENSIÓN', 'ADMISIONES', and 'INTERNACIONALIZACIÓN'. The main header reads 'CENTRO DE IDIOMAS'. Below the header, there are four columns of information: 'Misión-Visión', 'Reglamento Académico', 'Tarifas y Pagos', and 'Contactanos'. A central banner titled 'Inscripciones en Línea Aquí' features four colorful promotional cards for English, French, and Portuguese courses. The next section, '¿QUÉ OFRECEMOS?', presents a grid of course offerings including 'Estudia Inglés entre semana', 'nuevos horarios de los cursos Francés y Portugués', 'CONVERSATION CLUB', and 'LINGUASKILL'. The final section, 'NOTICIAS - CENTRO DE IDIOMAS', shows three video thumbnails related to the center's activities.

Fuente: <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/cursos-de-idiomas/centro-de-idiomas/>

- **Centro del Deporte y la Cultura Física**

Figura 6. Portal web Extensión- Centro del Deporte y la Cultura Física



Fuente: <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/extension/>

Se observa que cuenta con todos los campos diligenciados, además cuenta con un enlace en el cual se especifica la oferta y servicios brindados desde este centro: <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/centro-ciencias-del-deporte/>

5.7.3. Revisión de software y estadísticas institucionales

5.7.3.1. Sistema SCII: Sistema de Control de Indicadores Institucionales

Con la finalidad de complementar la información proporcionada por cada Centro de Extensión, se realiza consulta en el *Sistema SCII: Sistema de Control de Indicadores Institucionales* (Software Institucional para la gestión de indicadores y variables) asociadas a Centros de

Extensión. Se observa que, dentro de los reportes realizados a través de este sistema, se encuentra la medición de las siguientes variables adscritas a los distintos centros:

Tabla 5. Variables asociadas a Centros de Extensión en el SCII

Aspecto	Variables medidas y reportadas por el Centro de Extensión en el SCII
Centro de Extensión Educativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actividades de educación continuada realizadas ✓ Número de egresados que participan en formación de educación continuada*
Centro de Emprendimiento Innovación y Desarrollo Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de Talleres ✓ Número de charlas relacionadas con emprendimiento ✓ Número de egresados que participan en formación en el centro de emprendimiento*
Centro de Ciencias del Deporte y la Cultura Física	Número de egresados que participan en formación en el centro de deporte*
Centro de Idiomas	Número de egresados que participan en formación de en el centro idioma*
*Variable nueva creada en semestre 2023-II como producto de ejercicio de revisión de indicadores frente a lineamientos de Acreditación Institucional	

Fuente: Elaboración propia a partir de consulta en Sistema SCII: Sistema de Control de Indicadores Institucionales.

Se observa adicionalmente que solo se cuenta con **un indicador** dentro del SCII, que se alimenta desde distintas dependencias de la Oficina de Extensión y sus Centros: **nivel de satisfacción de usuarios**, en la tabla 6 se relaciona el histórico de la medición de este indicador a partir de la implementación de este software.

Tabla 6. Resultados del Indicador de Satisfacción de los Usuarios del Proceso de Extensión

Satisfacción de los Usuarios del Proceso de Extensión: (Calificación total obtenida en la encuesta de satisfacción de Extensión/Calificación total esperada en la encuesta de satisfacción de Extensión) *100					
Periodo	Centro de Idiomas	Centro del Deporte y la Cultura Física	Centro de Extensión Educativa	CEIDE	Satisfacción General Proceso de Extensión
2019-2	85,79%	92,14%	91,21%	N.R*	87,98%
2020-I	81,06%	N.R*	82,92%	N.R*	81,58%
2020-II	88,06%	N.R*	88,16%	N.R*	87,74%

Satisfacción de los Usuarios del Proceso de Extensión: (Calificación total obtenida en la encuesta de satisfacción de Extensión/Calificación total esperada en la encuesta de satisfacción de Extensión) *100					
Periodo	Centro de Idiomas	Centro del Deporte y la Cultura Física	Centro de Extensión Educativa	CEIDE	Satisfacción General Proceso de Extensión
2021-I	89,70%	83,95%	90,07%	N.R*	88,06%
2021-II	89%	83%	90%	N.R*	93.05%
2022-I	N.R*	N.R*	N.R*	N.R*	53,04%
2022-II	N.R*	N.R*	N.R*	N.R*	90,04%
2023-I	84%	70%	72%	N.R*	95,21%

***Convención: N.R: No registra datos en Software.**

Fuente: Elaboración propia a partir de consulta en Sistema SCII: Sistema de Control de Indicadores Institucionales

Se agrega que Extensión, como proceso misional perteneciente al Sistema Integral de Gestión de la Calidad(SIGEC), elabora año tras año un Plan Operativo Anual(POA), el cual es un documento anual en el que se plasman las actividades principales de los procesos, alineadas a las metas que se pretende alcanzar desde el Plan de Desarrollo Institucional y Plan de Gobierno, para el caso de este proceso, se incluyen de manera anual actividades a realizar desde la gestión de cada Centro de Extensión y desde la Dirección de Planeación y Desarrollo se realiza seguimiento trimestral para verificar su ejecución.

5.7.3.2. Sistema de Control Documental del SIGEC

La Universidad de Córdoba dispone de un Software para el Control Documental de los documentos asociados a cada proceso perteneciente al SIGEC, los cuales se encuentran consolidados en el software en mención, segmentados acorde a su tipología (Formatos, Procedimientos, Instructivos, Manuales, Otros Documentos) por proceso. Este sistema se encuentra en la página web institucional, con el propósito de garantizar el acceso por parte de usuarios internos y externos a través de la respectiva consulta y descargue de documentos que sean requeridos para actividades propias del proceso.

Figura 7 Micrositio Web del Sistema de Control Documental del SIGEC

Fuente: <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/sigec-inicio/documentos/>

En lo que respecta a los Centros de Extensión, es posible encontrar en dicho software formatos requeridos para distintos tramites que se realizan por cada Centro de Extensión, por ejemplo: *FEXT-005 Formato de matrícula a cursos*, *FEXT-022 Presupuesto de actividades de educación continuada*, entre otros. Así mismo se encuentran relacionados dos procedimientos que establecen, entre otros elementos, las políticas de operación y la descripción del paso a paso de las actividades desarrolladas por los Centros de Extensión, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 7 Procedimientos asociados a actividades desarrolladas por de Centros de Extensión

Código	Título	Versión	Publicación
PEXT-005	Diseño, desarrollo y control de programas y actividades de educación continuada	6	23-NOV-2023
PEXT-007	Reglamentación para realización de eventos académicos de investigación y extensión	1	27-NOV-2023

Fuente: Elaboración propia a partir de consulta en Sistema de Control Documental del SIGEC

5.7.4. Revisión de Normatividad Institucional

A partir del resultado del autodiagnóstico fue posible corroborar la existencia de normatividad interna para la reglamentación de Centros de Extensión, en el cual como actos administrativos solo fue posible corroborar aquellos asociados al Centro de Idiomas. Sin embargo, como se ha mencionado en el apartado 4, el documento institucional que rige las funciones y objetos de estos Centros de Extensión es el Acuerdo 083 de 2019, aprobado por el Consejo Superior Universitario, a través del cual se establece la estructura académico administrativa de la Universidad de Córdoba, mediante el cual crea la Oficina de Extensión adscrita a la Vicerrectoría de Investigación y Extensión, así como se establecen los Centros de Extensión pertenecientes a la misma.

En esta normatividad también es posible palpar el objeto y funcionamiento del Comité Central de Extensión, mediante su Artículo 44, concebido como un órgano asesor de apoyo técnico al Proceso de Extensión, adscrito a la Vicerrectoría de Investigación y Extensión, el cual está conformado, según lo previsto en el artículo 11 del Acuerdo 160 de 2016 por los siguientes miembros:

- El Vicerrector de Investigación y Extensión, quien lo presidirá.
- El Vicerrector Académico
- El Jefe de la Oficina de Extensión, quien actuará en calidad de Secretario Técnico.
- El Coordinador del Comité de Extensión de cada Facultad.
- **Los Directores de centros de extensión.**

De esta manera se presenta a continuación, la información particular de Centros de Extensión:

- ✓ **Objeto y Funciones de los Centros para la Extensión (Artículo 49°):** Los Centros de Extensión son unidades académicas básicas, cuyo objeto es el desarrollo de proyectos de extensión y proyección social, orientados a la comprensión y solución de problemáticas científicas, económicas y sociales que se enfrentan especialmente a nivel local y regional, e incluso nacional, mediante la gestión de las diferentes modalidades de extensión previstas en el Estatuto de Extensión.

- ✓ **Objeto y funciones del Centro de Emprendimiento e Innovación – CEIDE (Artículo 50°):** El Centro de Emprendimiento e Innovación - CEIDE es una unidad académica, cuyo objeto es el fomento de la cultura emprendedora y de la innovación orientada a desarrollar la vocación empresarial en la comunidad universitaria y la región y generar alternativas de desarrollo profesional y laboral para sus estudiantes y egresados. Son funciones del CEIDE bajo las directrices de la Vicerrectoría de Investigación y Extensión, las siguientes:
1. Proponer las políticas y estrategias de la Universidad para impulsar su gestión de innovación, emprendimiento.
 2. Elaborar las propuestas de planes y programas en materia de fomento, promoción y formación orientados a la proyección de la innovación y el emprendimiento, dirigidos a estudiantes, profesores, egresados y ciudadanos de la región que requieran los servicios de extensión para concretar sus proyectos de creación de empresas.
 3. Promover e impulsar la cultura de la innovación y el emprendimiento en la comunidad universitaria y la región de influencia de la Universidad.
 4. Asesorar a los actores de la comunidad universitaria y de la región para que puedan formular y concretar sus proyectos e ideas de emprendimiento, mediante asesorías básicas y especializadas en materia empresarial.
 5. Fomentar la creación de empresas innovadoras en alianzas estratégicas con los sectores productivos e inversores del orden regional, nacional e internacional.
 6. Coordinar sus acciones con las demás instancias de investigación y extensión, así como la de docencia, mediante la formulación y desarrollo de proyectos internos y externos.
 7. Dinamizar el ecosistema de emprendimiento e innovación en la región, a través del Comité de Emprendimiento e Innovación que estará orientado a fortalecer la relación Empresa - Universidad - Estado.
 8. Las demás que se le asignen de acuerdo a la naturaleza de la dependencia.
- ✓ **Objeto y funciones del Centro de Idiomas(Artículo 51):** El Centro de Idiomas es una unidad académica, cuyo objeto es contribuir con la formación integral de los estudiantes, profesores, funcionarios administrativos y trabajadores, así como de los

ciudadanos de la región, a través de la enseñanza de lenguas extranjeras que faciliten la comunicación, el intercambio cultural y el desarrollo profesional para el aprovechamiento de oportunidades académicas, laborales y culturales que ofrece un mundo globalizado.

Son funciones del Centro de Idiomas, bajo las directrices de la Vicerrectoría de Investigación y Extensión, las siguientes:

1. Proponer las políticas, estrategias, planes y programas necesarios para el cumplimiento de sus fines misionales.
2. Diseñar y tramitar la aprobación de los programas curriculares en materia de lenguas extranjeras.
3. Programar y desarrollar las actividades académicas y el proceso de evaluación y seguimiento de los estudiantes de acuerdo a la normativa establecida.
4. Proponer las tarifas para los programas ofrecidos.
5. Administrar el sistema de información académico que se adopte para garantizar su funcionamiento.
6. Coordinar y ejecutar los procesos de admisión y selección, matrícula, renovación de matrícula, así como del registro y certificación académica.
7. Administrar el equipo de docentes que se vinculen para garantizar el desarrollo de los programas académicos, objeto de apertura en los respectivos periodos académicos.
8. Impulsar los procesos de contratación y evaluación y seguimiento del equipo de docentes vinculados para el desarrollo de los programas curriculares.
9. Coordinar el desarrollo de los procesos de grados con la Secretaría General.
10. Las demás que se le asignen conforme a la naturaleza de la dependencia.

- ✓ **Objeto y Funciones del Centro de Ciencias del Deporte y la Cultura Física (Artículo 52):** El Centro de Ciencias del Deporte y la Cultura Física es una unidad académica cuyo objeto es generar una cultura del deporte, la actividad física y la recreación, mediante la práctica de las diferentes disciplinas deportivas, dirigidos ya sea a la comunidad universitaria, o a las instituciones, ligas, entidades y habitantes de la región.

Son funciones del Centro de Ciencias del Deporte y la Cultura Física, las siguientes:

1. Proponer los planes, programas y proyectos para el cumplimiento de los fines misionales del Centro.
 2. Asesorar la formulación y ejecución de programas de acondicionamiento físico y actividad física para la salud, actividades corporativas, deportes y recreación a empresas del sector público y privado.
 3. Acompañar u organizar eventos deportivos y recreativos que involucren la premiación, arbitraje y demás actividades propias de tales eventos.
 4. Capacitar el talento humano que se desempeña en el área de la actividad física para la salud, en las diferentes poblaciones del departamento y la región.
 5. Capacitar al talento humano para el desarrollo de procesos pedagógicos y didácticos en las escuelas de formación deportivas, en poblaciones infantiles y juveniles.
 6. Prestar los servicios necesarios para determinar las características morfológicas y evaluar la capacidad física de cada deportista y el estado morfo-funcional del atleta para garantizar las recomendaciones necesarias en la optimización del rendimiento deportivo.
 7. Desarrollar acciones para formar personas calificadas para desempeñarse en la planeación, organización, ejecución y evaluación de programas recreativos y socioculturales de tipo social y comunitario.
 8. Impulsar el perfeccionamiento de la técnica de medición antropométrica, para asegurar la realización de mediciones confiables y objetivas u también, para coadyuvar al desarrollo de la investigación en esta área.
 9. Prestar los servicios requeridos para la valoración de la aptitud física relacionada con la salud, la sistematización del reporte individualizado de resultados, la prescripción del Ejercicio Físico para la Salud y la Capacitación y Asesoría a Instructores.
 10. Las demás que se le asignen de acuerdo con la naturaleza de la dependencia.
- ✓ **Objeto y funciones del Centro de Extensión Educativa(Artículo 53):** El Centro de Extensión Educativa cuyo objeto es la Educación Continuada, entendida como la actividad docente universitaria que promueve la vinculación con el medio vía programas de formación y capacitación, que facilita a las personas profesionales y no

profesionales, que desean o requieran profundizar en su formación y actualizar permanentemente sus conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas que caracterizan a su disciplina, o que por otra parte, desean adquirir nuevos conocimientos en áreas complementarias, accediendo al manejo de nuevos procedimientos y/o tecnologías, que les permitan lograr un mejor desempeño o posición laboral o bien crecer en su desarrollo personal.

Las funciones del Centro de Extensión Educativa serán definidas por el Rector, en el marco de las políticas y estrategias de Extensión y proyección solidaria que defina la universidad, a propuesta de la Vicerrectoría de Investigación y Extensión.

Por otro lado, la Universidad de Córdoba cuenta con unos valores institucionales dentro de su Proyecto Educativo Institucional, los cuales se sustentan igualmente en la Resolución 1743 del 12 de noviembre de 2021, mediante la cual se adopta el Código de Integridad de la institución, valores relacionados a continuación:

- ✓ **Honestidad:** “Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, siempre favoreciendo el interés general y comprometido contra toda forma de corrupción.”
- ✓ **Respeto:** “Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas en su diversidad, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.”
- ✓ **Justicia:** “Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar”
- ✓ **Sentido de Pertenencia:** “Soy leal y me identifico con los principios y valores que rigen en la Universidad de Córdoba, siendo parte integral de ella, defendiéndola, preservándola y propendiendo por su desarrollo.”
- ✓ **Diligencia:** “Cumpro con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos y superar los retos institucionales.”

5.7.5. Equipo de trabajo

A partir de consulta a la Oficina de Gestión de Talento Humano, se presenta a continuación desglose del personal administrativo adscrito a cada uno de los Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba:

Tabla 8 *Equipo de Trabajo de Centros de Extensión*

Centro de Extensión	Cargos	Tipo de Contratación
Centro de Extensión Educativa	1 Director de Centro	Libre Nombramiento y Remoción
	1 profesional Especializado	Planta Provisional
	1 profesional Universitario	Planta Provisional
Centro de Emprendimiento Innovación y Desarrollo Empresarial	1 director de Centro	Libre Nombramiento y Remoción (Vacante)
	1 profesional Especializado	Planta Provisional
	1 secretaria	Planta Provisional
Centro de Ciencias del Deporte y la Cultura Física	1 Director de Centro	Libre Nombramiento y Remoción
	1 Secretario	Planta Provisional
Centro de Idiomas	1 director de Centro	Libre Nombramiento y Remoción
	1 secretaria	Planta Provisional
	Un dinamizador por cada lugar de desarrollo	Contrato a término fijo

Fuente: Elaboración propia

5.7.6. Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

La Universidad de Córdoba posee un Sistema de información, mediante el cual se realiza la recepción, control y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Este sistema es liderado por el proceso de Comunicación a través de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

El procedimiento para el trámite interno del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en la Universidad de Córdoba fue adoptado mediante Resolución No 1406, del 30 de junio de 2022. Este sistema cuenta con los siguientes medios de recepción:

- Página web: <https://pqrsd.appsprod.unicordoba.edu.co/>

- Línea de atención: 7862166
- Escrito o Personalmente: En la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas, edificio de Biblioteca Central segundo piso.
- Correo electrónico: sistemapqrs@correo.unicordoba.edu.co
- Buzones.

Figura 8 Micrositio Web del Sistema PQRSyD

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

acreditada INSTITUCIONALMENTE

Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Inicio Crear una solicitud Consultar estado de solicitud Acceder

Bienvenido al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Para agilizar las solicitudes y brindarle un mejor servicio, utilizamos un sistema de información para la recepción, control y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. A cada solicitud se le asigna un número de radicado único que puede usar para hacer seguimiento al progreso y las respuestas en línea. Para su referencia, proporcionamos archivos completos e historial de todas sus solicitudes. Se requiere una dirección de correo electrónico válida para enviar una solicitud.

Crear una solicitud Consultar estado de solicitud

Carrera 6 No. 77- 305 Montería - Córdoba, Colombia | Código Postal: 230002 | PBX: +57(4)7860920 | Nit: 891080031-3 | contacto@correo.unicordoba.edu.co
 La Universidad de Córdoba, es una Institución de educación superior sujeta a inspección y vigilancia por el Ministerio de Educación Nacional.
[Ley de protección de datos](#), [Política de privacidad](#), [Transparencia y acceso a la información](#).

Fuente: <https://pqrsd.appsprod.unicordoba.edu.co/>

Acorde a lo establecido en el procedimiento **PCOM-015 Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**, publicado en el Sistema de Control Documental del SIGEC a través de la Ruta: Proceso Estratégico- Comunicación- Procedimientos; cuando se recibe una solicitud a través del Sistema PQRSyD de la Universidad de Córdoba, esta debe ser redireccionada al proceso o dependencia correspondiente, el cual deberá realizar análisis y emitir la respuesta correspondiente en un plazo no mayor a 10 días.

Se realizó solicitud al proceso de Comunicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, instauradas durante los años de 2022 y 2023 al proceso de Extensión, con la finalidad de analizar el comportamiento de estas solicitudes frente a los Centros de Extensión, de esta manera se obtuvo el siguiente resultado:

- **Periodo 2022-I**

A través de la tabla 9, se procede a presentar un resumen de las seis (6) solicitudes recibidas en el Sistema PQRSyD durante los meses de enero a junio de 2022 asociadas al proceso de Extensión, se identifica que el 50% de las solicitudes corresponden al Centro de Extensión Educativa y el 33% al Centro de Idiomas.

Tabla 9 Sistema PQRSyD: Resumen Proceso de Extensión 2022-I

Proceso	Dependencia	ID	N° de Radicado	Tipo de Usuario	Tipo de Solicitud	Días de tramite
Extensión	División de Postgrado y Educación Continuada	2478/ 2481	OFAC-040	Egresado	Petición	10
Extensión	Centro de Extensión Educativa	2487	OCRP-012	Estudiante	Reclamo	1
Extensión	Centro de Extensión Educativa	2509	OCRP-027	Particular	Petición	1
Extensión	Centro de Extensión Educativa	2549	OCRP-068	Particular	Petición	1
Extensión	Centro de Idiomas	2552	OCRP- 074	Particular	Queja	1
Extensión	Centro de Idiomas	2553	OCRP-075	Particular	Queja	1

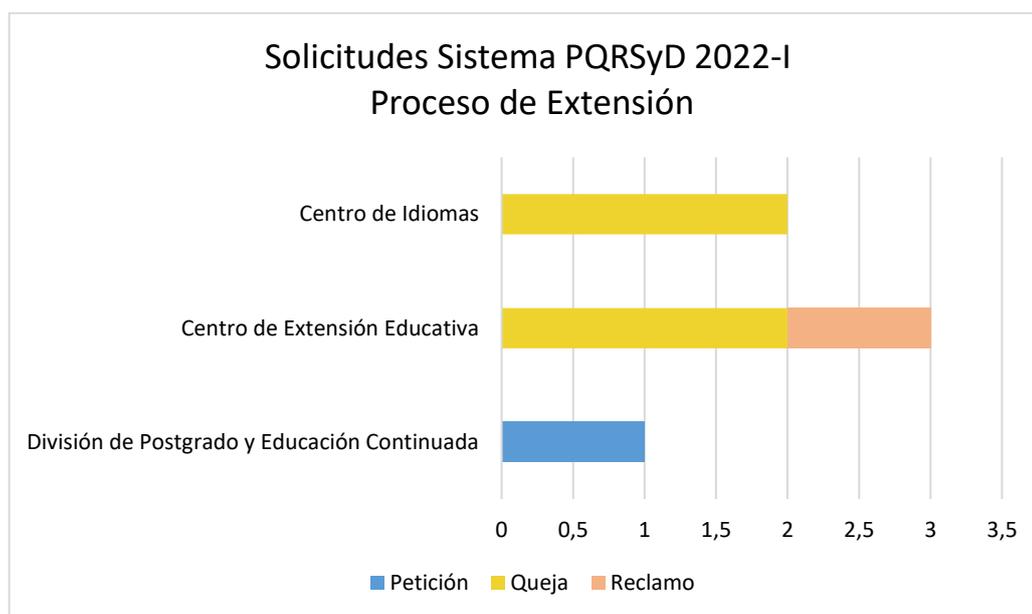
Fuente: Elaboración propia

Para este periodo se observa que el mayor número de solicitudes fue recibido por el Centro de Extensión Educativa (2 quejas y 1 reclamo) apreciable en la figura 9. Así mismo, se observa en la distribución de los tipos de usuario, la diversidad de grupos de interés internos y externos, que ratifican el uso de este sistema como mecanismo de participación.

Se identifica que, en el caso de los Centros de Extensión, los tiempos de trámite y respuestas fueron inmediatos.

Al consultar la raíz de estas solicitudes, tanto para el Centro de Extensión Educativa como para el Centro de Idiomas en este periodo, se informa que fueron derivadas por la falta de comunicación del periodo vacacional del personal administrativo.

Figura 9 Distribución de solicitudes del Sistema PQRSyD por Centro de Extensión 2022-I



Fuente: Elaboración propia

- **Periodo 2022-II**

A través de la tabla 10, se procede a presentar un resumen de las ocho (8) solicitudes recibidas en el Sistema PQRSyD durante los meses de julio a diciembre de 2022 asociadas al proceso de Extensión, se identifica que el 37,5% de las solicitudes corresponden al Centro de Idiomas.

Tabla 10 Sistema PQRSyD: Resumen Proceso de Extensión 2022-II

Proceso	Dependencia	Numero de radicado	Tipo de solicitud	Relación con la entidad	Tiempo de respuesta
Extensión	Centro de idiomas	62BB3-240D-9852	Petición	Particular	2
Extensión	Oficina de postgrados	62DBE-986E-61F2	Petición	Estudiante	1
Extensión	Centro de idiomas	62E40-FA75-94B3	Queja	Particular	6
Extensión	Vicerrectoría de investigación y extensión	62F2A-1D22-432D	Petición	Egresado	5
Extensión	Centro de idiomas	633DF-111B-87B1	Solicitudes de información pública	Particular	1

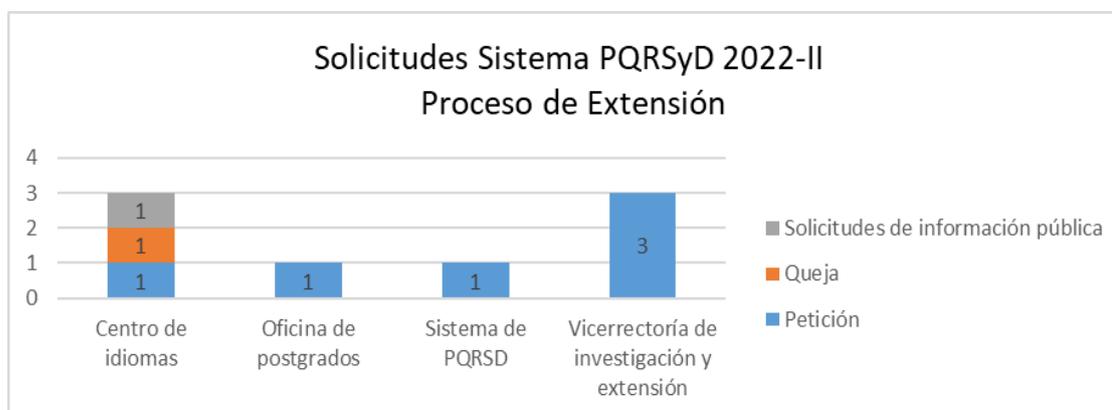
Proceso	Dependencia	Numero de radicado	Tipo de solicitud	Relación con la entidad	Tiempo de respuesta
Extensión	Vicerrectoría de investigación y extensión	63628-642D-48CF	Petición	Egresado	7
Extensión	Vicerrectoría de investigación y extensión	636EC-7EDC-1055	Petición	Particular	1
Extensión	Sistema de PQRSD	63738-752C-B5DE	Petición	Particular	1

Fuente: Elaboración propia

Para este periodo se observa que el mayor número de solicitudes fue recibido por el Centro de Idiomas (1 petición, 1 queja y 1 solicitud de información pública) y por la Vicerrectoría de Investigación y Extensión (3 peticiones) apreciable en la figura 10. Así mismo, se observa nuevamente en la distribución de los tipos de usuario, la diversidad de grupos de interés internos y externos, que ratifican el uso de este sistema como mecanismo de participación.

Se identifica que, en el caso del Centro de Idiomas, los tiempos de trámite y respuestas fueron realizados dentro del tiempo establecido, con un número de máximo 6 días. Al consultar la raíz de estas solicitudes, se informa que todas se encuentran asociadas al atributo de calidad: "solicitudes".

Figura 10 Distribución de solicitudes del Sistema PQRSyD por Centro de Extensión 2022-II



Fuente: Elaboración propia

- **Periodo 2023-I**

A través de la tabla 11, se procede a presentar un resumen de las nueve (9) solicitudes recibidas en el Sistema PQRSyD durante los meses de enero a junio de 2023 asociadas al proceso de Extensión, se identifica que el 77,8% de las solicitudes corresponden al Centro de Idiomas.

Tabla 11 Sistema PQRSyD: Resumen Proceso de Extensión 2023-I

Proceso	Dependencia	Numero de radicado	Tipo de solicitud	Relación con la entidad	Tiempo de respuesta
Extensión	Vicerrectoría de investigación y extensión	63CFE-B3A6-71BC	Solicitudes de información pública	Particular	5
Extensión	Centro de idiomas	63DD1-D689-68A4	Queja	Particular	2
Extensión	Centro de idiomas	63E14-2E9C-15DE	Petición	Estudiante	1
Extensión	Centro de idiomas	63E67-0A01-ABEB	Petición	Estudiante	6
Extensión	Vicerrectoría de investigación y extensión	63FDE-E179-17BD	Petición	Particular	8
Extensión	Centro de idiomas	64488-A4B4-410F	Denuncia	Particular	6
Extensión	Centro de idiomas	64662-95C7-3EF8	Queja	Particular	10
Extensión	Centro de idiomas	648A5-66DB-2D60	Queja	Egresado	6
Extensión	Centro de idiomas	6491C-49AF-363A	Reclamo	Particular	4

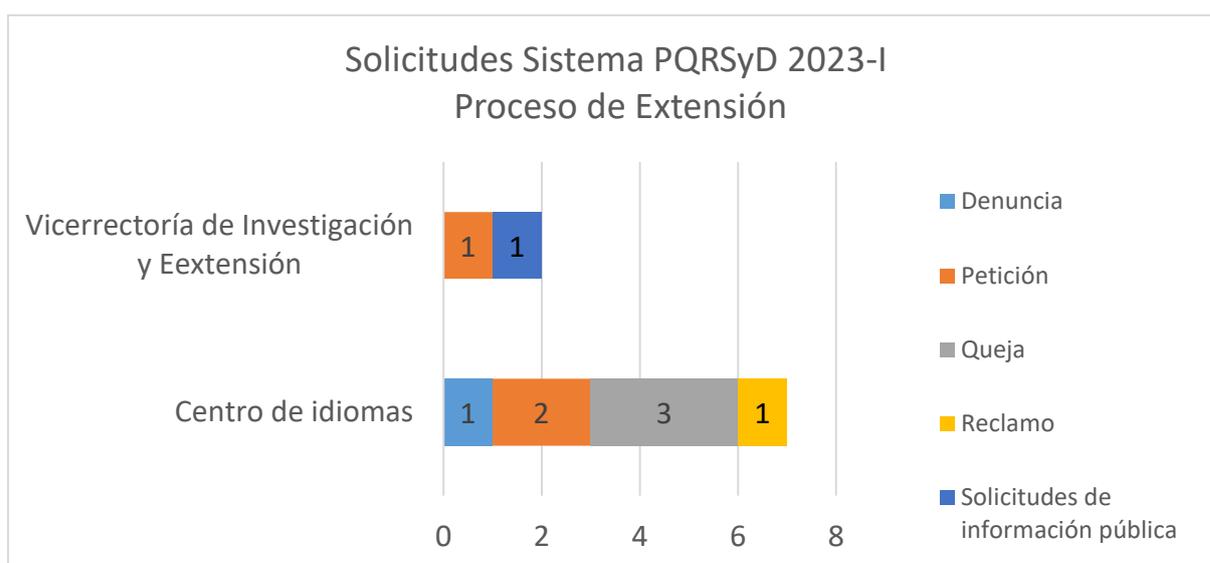
Fuente: Elaboración propia

Para este periodo se observa que el mayor número de solicitudes fue recibido por el Centro de Idiomas (1 reclamo, 2 peticiones, 3 quejas y 1 denuncia) apreciable en la figura 11. Así mismo, se observa mantiene en la distribución de los tipos de usuario, la diversidad de grupos de interés internos y externos.

Se identifica que, en el caso del Centro de Idiomas, los tiempos de trámite y respuestas fueron realizados dentro del tiempo establecido, con un número de máximo 10 días.

Al consultar la raíz de estas solicitudes, se informa que todas se encuentran asociadas a los atributos de calidad: “solicitudes” y “calidad del servicio”.

Figura 11 Distribución de solicitudes del Sistema PQRSyD por Centro de Extensión 2023-I



Fuente: Elaboración propia

- **Periodo 2023-II**

A través de la tabla 12, se procede a presentar un resumen de las diez (10) solicitudes recibidas en el Sistema PQRSyD durante los meses de julio a diciembre de 2023 asociadas al proceso de Extensión, se identifica que el 40% de las solicitudes corresponden al Centro de Idiomas.

Tabla 12 Sistema PQRSyD: Resumen Proceso de Extensión 2023-II

Proceso	Dependencia	Numero de radicado	Tipo de solicitud	Relación con la entidad	Tiempo de respuesta
Extensión	Centro de idiomas	64A2F-8FA8-2467	Reclamo	Estudiante	6
Extensión	Vicerrectoría de investigación y extensión	64E51-59CE-1BAF	Petición	Estudiante	1

Proceso	Dependencia	Numero de radicado	Tipo de solicitud	Relación con la entidad	Tiempo de respuesta
Extensión	Vicerrectoría de investigación y extensión	64E67-479D-40C1	Petición	Estudiante	1
Extensión	Vicerrectoría de investigación y extensión	64E76-CBE6-9DEA	Petición	Estudiante	4
Extensión	Vicerrectoría de investigación y extensión	64E90-FC81-A63C	Queja	Estudiante	1
Extensión	Vicerrectoría de investigación y extensión	64E91-08B9-7F09	Reclamo	Empleado	1
Extensión	Vicerrectoría de investigación y extensión	64EA5-EDAA-23D5	Queja	Estudiante	1
Extensión	Centro de idiomas	65789-E1FC-CED6	Petición	Estudiante	1
Extensión	Centro de idiomas	657BD-AB7C-BBA3	Queja	Estudiante	4
Extensión	Centro de idiomas	657F6-D15E-B07B	Queja	Particular	3

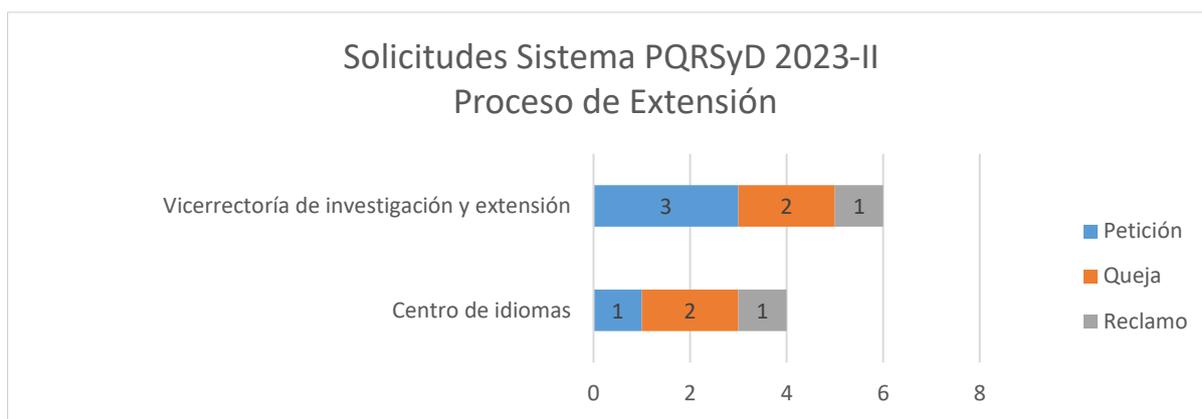
Fuente: Elaboración propia

Para este periodo se observa que el mayor número de solicitudes fue recibido por la Vicerrectoría de Investigación y Extensión (3 peticiones, 2 quejas y 1 reclamo) apreciable en la figura 12. Así mismo, se ratifica el uso de este sistema como mecanismo de participación por parte del grupo de interés principal de la institución: los estudiantes con un 80% de las solicitudes.

Se identifica que, en el caso del Centro de Idiomas, los tiempos de trámite y respuestas fueron realizados dentro del tiempo establecido, con un número de máximo 6 días.

Al consultar la raíz de estas solicitudes, se informa que todas se encuentran asociadas a los atributos de calidad: “solicitudes” y “tiempo de respuesta”.

Figura 12 Distribución de solicitudes del Sistema PQRSyD por Centro de Extensión 2023-II



Fuente: Elaboración propia

5.7.7. Identificación y Análisis de Partes Interesadas

A partir de su proceso estratégico de Planeación Institucional, la Universidad de Córdoba realiza ejercicios para la identificación y análisis de sus partes interesadas. Este ejercicio es realizado por cada proceso en reunión de equipo de mejoramiento, realizando uso de la herramienta dispuesta: **FPIN-029 ANÁLISIS DE PARTES INTERESADAS**.

Durante estas mesas de trabajo cada proceso perteneciente al SIGEC, debe realizar análisis y reflexión del quehacer de su gestión y el grupo de interés que se verá afectado de manera positiva o negativa por la realización de las actividades del mismo. Teniendo en cuenta las siguientes indicaciones

- El proceso realiza la evaluación del nivel de **Dependencia e Influencia** del grupo de interés, clasificando estos aspectos con la escala “mucho”, “media”, “poca”, a fin de que el instrumento dispuesto clasifique el grupo de interés.
- La institución ha definido que se verificará y realizará seguimiento a los requisitos de las partes interesadas clasificadas como: **Principal grupo de interés** y aquellas que requieran mantener **satisfechas**.
- Se deben identificar y definir los requisitos de las partes interesadas, en dos niveles: **Necesidad y Expectativas**, de esta manera:
 - Si la parte interesada se encuentra en el **principal grupo de interés** o en el **segundo grupo**, el proceso definirá **necesidades y expectativas**.
 - Si la parte interesada se encuentra en el **tercer grupo** o en el **último grupo**, solo definirá **necesidades**.

- Finalmente, el proceso define el mecanismo y/o método para hacer seguimiento a los requisitos de las partes interesadas

Así, se ha consultado los resultados de este ejercicio para el proceso de Extensión durante el año 2023 en los documentos estratégicos publicados por el Proceso de Planeación Institucional en la Página Web Institucional en la siguiente Ruta: Página principal- Planeación- Otros Documentos- Diagnóstico de Contexto.

Figura 133 *Micrositio Web Planeación Institucional*

Fuente: <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/planeacion/planeacion-estrategica/>

Lo anterior, con el propósito de identificar, en lo posible, las necesidades y expectativas de los grupos de interés de cada Centro de Extensión y tomarlo como referencia para el establecimiento de compromisos de calidad y objetivos de calidad requeridos por la reglamentación aplicable en las cartas de servicio, en el apartado 6 se podrá observar producto de estos planteamientos.

Tabla 13 *Identificación y Clasificación de Partes Interesadas-Proceso de Extensión*

PARTE INTERESADA	DESCRIPCIÓN	DEPENDENCIA	INFLUENCIA	CLASIFICACIÓN
DOCENTES EXTENSIONISTAS	Docente universitario que participa en el diseño y/o ejecución de programas, proyectos y actividades de extensión.	MUCHA	MUCHA	PRINCIPAL GRUPO DE INTERÉS
EGRESADO GRADUADO	Es toda persona que aprobó su plan de estudios en algún programa de la universidad, siendo acreditado mediante un documento que certifica su título.	MEDIA	POCA	MÍNIMO ESFUERZO
SECTOR EXTERNO ENTIDADES PUBLICAS, PRIVADAS	Es la institución que hace la convocatoria, invitación directa, solicitud de intervención o requerimiento.	MEDIA	POCA	MÍNIMO ESFUERZO
ESTUDIANTES	Persona que posee matrícula vigente, al menos en un programa académico, debiéndose regir por la constitución política, las leyes, el reglamento estudiantil, y demás normas legales concordantes.	MEDIA	MEDIA	MANTENER INFORMADOS
COMUNIDAD EN GENERAL	Grupo de personas que comparten elementos en común, como idioma, costumbres, ubicación geográfica, visión del mundo o valores, por ejemplo.	POCA	MEDIA	MÍNIMO ESFUERZO

Fuente: <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/planeacion/planeacion-estrategica/>

Tabla 14 *Requisitos de las Partes Interesadas y mecanismos de seguimiento*

IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS		REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS		MECANISMO DE SEGUIMIENTO
PARTE INTERESADA	CLASIFICACIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	
DOCENTES EXTENSIONISTAS	PRINCIPAL GRUPO DE INTERÉS	*Apoyo administrativo para el trámite de proyectos con financiación interna *Recursos para la financiación interna de proyectos de extensión *Recursos y logística para realización de actividades de educación continuada *Apoyo administrativo respecto al trámite convenios, contratos u otras modalidades para la financiación de proyectos	Satisfacción	Satisfacción de los Usuarios del Proceso de Extensión
EGRESADO GRADUADO	MÍNIMO ESFUERZO	Comunicación y contacto mantener activa las relaciones con la universidad Información sobre ofertas de empleo Participación en órganos de dirección universitaria	Participación de los egresados en las diferentes actividades	Actividades donde participen egresados
SECTOR EXTERNO ENTIDADES PUBLICAS, PRIVADAS	MÍNIMO ESFUERZO	Servicios de asesoría, consultoría, laboratorio, asistencia técnica	Apropiación y utilización del conocimiento, a través de convenios y contratos para la financiación de Proyectos de Extensión	Número de proyectos de extensión con financiación externa
ESTUDIANTES	MANTENER INFORMADOS	*Programas de educación continuada *Escenarios de prácticas y pasantías	Ofertas de cursos, diplomados y pasantías	convenios y listado de diplomados y/o cursos

IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS		REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS		MECANISMO DE SEGUIMIENTO
PARTE INTERESADA	CLASIFICACIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	
COMUNIDAD EN GENERAL	MÍNIMO ESFUERZO	*Programas y proyectos de responsabilidad social	Apropiación y utilización del conocimiento, a través de Proyectos de Extensión aprobados en convocatorias internas	Número de proyectos de extensión con financiación interna

Fuente: <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/planeacion/planeacion-estrategica/>

6. Conclusiones

A partir del análisis de la información recolectada de los Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba, a través de las fuentes primarias y secundarias, frente a los aspectos claves que estructuran las cartas de servicios universitarios, fue posible identificar oportunidades de mejora en la gestión de calidad de estos centros, así como proporcionar herramientas derivadas de este ejercicio que facilitarán su visibilidad e impacto como parte fundamental del proceso misional de Extensión.

En primer lugar, se hace necesario y presenta cierto grado de urgencia, realizar desde los equipos de trabajo de los Centros de Extensión Educativa y el Centro de Ciencias del Deporte y la Cultura Física, un primer espacio de reflexión sobre su planeación estratégica, con la finalidad de descubrir el propósito y alcance de cada una de sus actividades sobre la comunidad universitaria y la sociedad en general. De esta manera, es pertinente iniciar el proceso de reglamentación de estos centros, en mesas de trabajo con participación de distintos estamentos, que puedan generar como resultado el establecimiento de elementos como: una misión, visión, valores de servicio, derechos y deberes de sus usuarios, así mismo identificar a cabalidad los servicios que a partir de su gestión puedan desarrollarse e incluirse en la planeación estratégica del proceso de Extensión. Por su parte, es necesario culminar el proceso de aprobación por parte de órganos colegiados del reglamento planteado por el Centro de Emprendimiento e Innovación CEIDE, a fin de contar con estas directrices pertinentes para su actuar e impacto. El Centro de Idiomas, en atención a su madurez cuenta con estos elementos definidos, aprobados, socializados y disponibles para consulta por parte de sus usuarios, sin embargo, se sugiere realizar revisión y actualizar la visión del mismo.

Como se pudo constatar, la Universidad de Córdoba posee unos valores institucionales que la comunidad universitaria debe conocer y poner práctica, estos valores inicialmente deben ser evidentes en el comportamiento y actitudes de su personal administrativo y docente. Aunque los Centros de Extensión no cuentan con valores de servicio propiamente definidos, estos valores pueden servir como marco de referencia para su establecimiento.

Se resalta el funcionamiento, administración y canales disponibles a través del sistema de información PQRSyD, para la instauración y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias asociadas a cada proceso, como mecanismo de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios (aspecto fundamental de una carta de servicios). Se constató igualmente la diversidad de usuarios internos y externos que hacen uso de estos canales, así como el cumplimiento de tiempos establecidos para emitir la respuesta efectiva correspondiente por cada Centro de Extensión al recibir alguna de estas solicitudes en los años 2022 y 2023.

Otro aspecto fundamental, es la disponibilidad de la información en la página web institucional, aunque se reconoce que existen avances significativos en la información que se encuentra disponible de cada Centro de Extensión dentro del micrositio web del proceso de Extensión, es necesario culminar el cargue del contenido de cada campo de navegación de los mismos, atendiendo a la transparencia y rendición de cuentas de los Centros de Extensión, frente a usuarios internos y externos, con la finalidad de garantizar que la información disponible es suficiente para solventar las principales inquietudes que puedan surgir en los usuarios de cara a los tramites y servicios desarrollados. En este mismo orden de ideas, es prioritario que a partir del objeto y funciones definidas para cada Centro de Extensión mediante Acuerdo 083 de 2019, así como todos los documentos estratégicos relacionados, se realice una identificación clara de todos los servicios que pueden ser ofertados a través de estas unidades académico administrativas, a fin de potencializar su capacidad y recursos disponibles en búsqueda de aumentar su visibilidad e impacto en el entorno y continuar alineándolos a las necesidades que se presentan en este contexto.

La gestión de la información es un factor clave para la toma de decisiones, por lo que se anima a estos Centros de Extensión a velar por la completitud de la información y datos estadísticos que puedan generarse por parte de los mismos, así como la medición de indicadores asociados, es pertinente desagregar las variables del Indicador de Satisfacción de los Usuarios del Proceso de Extensión por cada Centro de Extensión, para poder contar con un dato para cada centro en cada semestre académico y así tomar estas mediciones como insumos de retroalimentación de sus usuarios.

Se concibe como necesario, fortalecer los mecanismos institucionales dispuestos para la identificación y el análisis de necesidades y expectativas de partes interesadas de los procesos, si bien se cuenta con una herramienta documentada y respaldada en criterios, no involucra directamente a los grupos de interés de los mismos, ya que estos ejercicios son realizados por los integrantes de cada equipo de mejoramiento, lo cual puede proporcionar cierto grado de subjetividad en el análisis o sesgos en la información registrada. Se sugiere aumentar la rigurosidad en estos ejercicios a fin de poder reconocer estas necesidades y expectativas y conllevar a una gestión adecuada de las mismas, validándolas con mecanismos de seguimiento sustentados en la retroalimentación que se pueda obtener a partir de indicadores de gestión, Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y ejercicios institucionales de Autoevaluación y mejoramiento de procesos. A partir de esta necesidad y atendiendo a los conocimientos adquiridos en el máster, se ha desarrollado una **propuesta de instrumento para una aproximación a un mecanismo de identificación de necesidades y expectativas de los Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba**, basado en el Modelo SERVQUAL, a través del cual se miden atributos como tangibilidad, fiabilidad, empatía, satisfacción, capacidad de respuesta y garantía, este instrumento fue validado por dos (2) docentes tiempo completo de la Institución adscritos al Departamento de Ingeniería Industrial y se encuentra disponible en el Anexo B. Instrumento propuesto para identificación de necesidades y expectativas de Centros de Extensión.

Finalmente, a partir de toda la información recopilada, se realiza propuesta de un **tríptico con elementos de las cartas de servicios universitarios para el Centro de Idiomas de la Universidad de Córdoba**, reconocido por la calidad de sus servicios tanto a nivel interno, como a nivel del Departamento de Córdoba, atendiendo a que al validar durante todo el diagnóstico la completitud de estos elementos, de carácter general y específico de los servicios del mismo, se identificó que:

- Se presenta como el único de los cuatro (4) centros de extensión que cuenta con una reglamentación para su funcionamiento aprobada por órganos colegiados, en la que se establecen claramente deberes y derechos de los estudiantes.
- Se oferta en los distintos lugares de desarrollo de la institución con horarios de atención y personal administrativo definido para cada municipio.

- Posee un micrositio web completo con información de sus servicios, así como noticias actualizadas de su gestión como mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.
- Es posible realizar trazabilidad del mismo a través de la medición y reporte de indicadores y variables del SCII y del Sistema PQRSyD de la institución.

Ahora bien, para la definición de compromisos de calidad e indicadores de calidad asociados a este Centro de Extensión presentes en tríptico planteado, se realiza propuesta a partir del ejercicio realizado de necesidades y expectativas de las partes interesadas del proceso de Extensión para el año 2023, así como a los principales atributos de calidad que se identificaron como afectados en las estadísticas de solicitudes recibidas por el proceso de Extensión en el Sistema PQRSyD de la institución en los años 2022 y 2023, contemplando y atendiendo al quehacer de este centro para garantizar la satisfacción de sus usuarios. Es menester realizar la claridad de que esta sección es un planteamiento complementario a la información recolectada, dado que como un elemento propiamente dicho de estas cartas de servicio reglamentado por la Administración General del Estado mediante Real Decreto 951/2005, la definición y seguimiento de los mismos a nivel de Centros de Extensión, no es común en Latinoamérica.

De esta manera se presenta a continuación en la figura 14, propuesta de tríptico de Carta de Servicio del Centro de Idiomas de la Universidad de Córdoba, el cual podría facilitar aún más el acceso a la información de los servicios prestados por parte de este Centro y contribuir a mantener su visibilidad e impacto en la sociedad.

Figura 144 Tríptico con elementos de las cartas de servicios universitarios para el Centro de Idiomas de la Universidad de Córdoba

<h2>HORARIOS DE ATENCIÓN</h2>		<h2>CARTA DE SERVICIOS</h2>
<p>Sede Central (Montería):</p> <ul style="list-style-type: none">• Lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm y 2:00pm a 4:00 pm• Sábados de 6:00 a.m. - 6:00 p.m. <p>Cereté:</p> <p>Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 12:00 m. Sábados 6:00 a.m. - 6:00 p.m.</p> <p>San Pelayo, Ciénaga de Oro, Pueblo Nuevo, Tierralta, Puerto Escondido, Coveñas, San Antero, Sahagún, Lórica, Planeta Rica, Montelíbano:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lunes a viernes de 2:00 p.m. - 9:00 p.m.• sábados de 6:00 a.m. - 6:00 p.m.	<h2>CONTÁCTANOS</h2> <p>Universidad de Córdoba Carrera 6 No. 77- 305 Montería - Córdoba, Colombia Bloque 14 Edificio de Informática e Idiomas 3er. piso Edificio Administrativo 1er. piso. Teléfono: (604) 7862396 extensión 3210 Email: centrodeidiomas@correo.unicordoba.edu.co</p>	
<h2>MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN</h2>		 <p>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</p>
<p>El procedimiento para el trámite interno del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en la Universidad de Córdoba fue adoptado mediante Resolución No 1406, del 30 de junio de 2022. Este sistema cuenta con los siguientes medios de recepción:</p> <ul style="list-style-type: none">• Página web: https://pqrsd.appsprod.unicordoba.edu.co/• Línea de atención: 7862166• Escrito o Personalmente: En la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas, edificio de Biblioteca Central segundo piso.• Correo electrónico: sistemapqrs@correo.unicordoba.edu.co• Buzones.		



QUIÉNES SOMOS

El Centro de Idiomas es una unidad académica, cuyo objeto es contribuir con la formación integral de los estudiantes, profesores, funcionarios administrativos y trabajadores, así como de los ciudadanos de la región, a través de la enseñanza de lenguas extranjeras que faciliten la comunicación, el intercambio cultural y el desarrollo profesional para el aprovechamiento de oportunidades académicas, laborales y culturales que ofrece un mundo globalizado.

Artículo 51 del Acuerdo 083 de 2019

DERECHOS DEL ESTUDIANTE

- Exigir el cumplimiento de las normas legales de la Institución.
- Recibir tratamiento respetuoso por parte de los miembros del Centro de Idiomas.
- Expresar libremente sus ideas, tesis y conceptos.
- Exigir un alto nivel académico de formación y demandar el cumplimiento de los contenidos temáticos y de la intensidad horaria prevista para los programas ofertados.

- Ser calificado en forma justa y de acuerdo con lo establecido en el presente reglamento, y conocer previamente los criterios sobre los cuales va a ser evaluado.
- Ejercer el derecho de defensa, de acuerdo con lo establecido en este reglamento.
- Elegir y ser elegido en los órganos directivos y asesores del Centro de Idiomas de la Universidad en los cuales tenga representación de acuerdo con la ley y los reglamentos.
- Participar en comités y comisiones o presentar por escrito solicitudes y reclamaciones ante la autoridad competente.

Artículo 03 del Acuerdo 016 de 2021

NUESTROS SERVICIOS

Enseñanza de lenguas extranjeras:

- **INGLÉS** (Cursos semanales y sabatinos)
- **FRANCÉS** (Cursos semanales y sabatinos)
- **PORTUGUÉS** (Cursos semanales y sabatinos)

Espacios de enriquecimiento académico y cultural:

- Conversation Club
- Conversation Club Advanced



Fuente: Elaboración propia

Expedición de Certificados de Notas y Constancias de Estudios

Certificación de niveles:

- Examen de certificación - **FRANCÉS**
- Examen de certificación -**INGLÉS (LINGUASKILL)**



COMPROMISOS DE CALIDAD

- Desarrollar jornadas de inducción por lugar de desarrollo a los estudiantes de nuevo ingreso a los distintos cursos y a sus padres de familia.
- Difundir de manera oportuna los cambios o novedades que puedan presentarse en la prestación del servicio presencial en los distintos lugares de desarrollo de la Universidad de Córdoba.
- Realizar entrega de calificaciones a estudiantes dentro del Calendario académico del Centro de Idiomas.
- Entregar Certificados de Notas y Constancias de Estudios en un plazo no mayor a 8 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

- Número de jornadas de inducción realizadas por lugar de desarrollo
- Número de publicaciones de novedades realizadas en los distintos canales oficiales de comunicación de la Universidad de Córdoba.
- Porcentaje de cumplimiento de Calendario Académico por docente.
- Tiempo medio de entrega de Certificados de Notas y Constancias de Estudios



7. Limitaciones y prospectiva

Uno de las limitaciones presentes para el desarrollo de este trabajo es la falta de literatura asociada a la evaluación de calidad de servicios desarrollados por Centros de Extensión Universitarios, generalmente estas unidades académico administrativas no figuran como foco de investigaciones en esta temática.

Por otro lado, aunque el presente trabajo proporciona resultados de diagnósticos a Centros de Extensión Universitaria a partir de las buenas prácticas y herramientas de mejora continua presentes y reglamentadas en el Espacio Europeo de Educación Superior, la cual fue posible a partir de la recolección de datos por fuentes de información primarias y secundarias, sería conveniente la implementación de sistemas de información más ágiles y adecuados en los distintos Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba, que faciliten el acceso a información clave para la identificación y trazabilidad a sus estadísticas, bases de datos de usuarios y reportes institucionales de manera organizada y oportuna, lo cual no imposibilitó el desarrollo del trabajo de fin de estudios con un enfoque aplicado, pero presentó retrasos en los tiempos de recolección inicialmente planteados.

Finalmente, la línea de trabajo que puede derivarse de este TFE, al plantearse una primera aproximación a la elaboración de un instrumento para la identificación de necesidades y expectativas de Centros de Extensión, sería su aplicación a los usuarios internos y externos de estas unidades con su respectiva validación estadística, la cual podría utilizarse como insumo clave para el establecimiento de compromisos de calidad de los mismos a partir de la retroalimentación que se derive de este ejercicio relacionada con las necesidades y expectativas de sus principales grupos de interés.

8. Referencias bibliográficas

Acuerdo 02 / 2020, de 01 de julio, por el cual se actualiza el modelo de acreditación en alta calidad.16-46. <https://www.mineduccion.gov.co/portal/Educacion-superior/CESU/399567:Acuerdo-02-del-1-de-julio-de-2020>

Decreto 1330/ 2019, de 25 de julio, por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación.6-14.

<https://www.mineduccion.gov.co/portal/normativa/Decretos/387348:Decreto-1330-de-julio-25-de-2019>

Ley 30/ 1992, de 28 de diciembre, por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. Diario Oficial No. 40.700 de 29 de diciembre de 1992. 2.

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0030_1992.html

Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Boletín Oficial del Estado, núm. 211, del 03 de septiembre de 2005, 7. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2005-14836>

Página de Universidad de Córdoba (<https://www.unicordoba.edu.co/>)

Página del Ministerio de Hacienda y Función Pública- Gobierno de España (<https://funcionpublica.hacienda.gob.es/index.html>)

Gonzalez Fernández-Larrea, M., González, G., Aportela, O., & Batista, A. (2021). Educación y sociedad: universidad, extensión universitaria y comunidad. Rev. Cubana Edu. Superior [online]. 2021, vol.40, suppl.1, 20. Epub 01-Nov-2021. ISSN 0257-4314. 40.

Da Silva, R. A. (2023). University extension: a teaching-learning experience that helps to develop the abilities and skills of law students. Revista Eletronica Direito e Sociedade, 11(2). <https://doi.org/10.18316/redes.v11i2.9804>

La Cruz-Arango, O. D., Zelada-Flórez, E. A., Aguirre-Landa, J. P., y Garro-Aburto, L. L. (2022).

Responsabilidad social universitaria y posicionamiento de universidades en Lima-Perú.

Revista de Ciencias Sociales (Ve), XXVIII(3), 334-344.

Montero Esteva, Amelie, & Montero Cabrera, Luis A.. (2017). Un espejo entre la universidad y la sociedad: la extensión universitaria. Universidad de La Habana, (283), 114-125.

Recuperado en 28 de noviembre de 2023, de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-92762017000100008&lng=es&tlng=es.

Menéndez, G. (2017). Desarrollo y conceptualización de la extensión universitaria. Un aporte de la secretaría de Extensión de la Universidad Nacional del Litoral para el análisis y debate de la Extensión Universitaria.

Donoso, P. (2001). Breve historia y sentido de la extensión universitaria. Calidad en la Educación, (15), 1-12. DOI: <https://doi.org/10.31619/caledu.n15.454>

Ortiz-Riaga, M. C., & Morales-Rubiano, M. E. (2011). La extensión universitaria en América Latina: concepciones y tendencias. Educación y Educadores, 14(2). pp. 349-366. Recuperado a partir de

<https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/1928>

Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN)- Red Nacional de Extensión Universitaria. Política de Extensión. 2018. Recuperado a partir de <https://ascun.org.co/%20red-de-extension-politica-de-extension/>

Gesser, G. A., de Oliveira, C. M., Roczanski, C. R. M., & de Melo, P. A. (2022). University governance and relationships with stakeholders: The managers' view. Education Policy Analysis Archives, 30. <https://doi.org/10.14507/EPAA.30.7585>

Sultan, Parves & Wong, Ho Yin. (2013). Antecedents and consequences of service quality in a higher education context: A qualitative research approach. Quality Assurance in Education. 21. 70-95. 10.1108/09684881311293070.

Smith, G., Smith, A. and Clarke, A. (2007), "Evaluating service quality in universities: a service department perspective", *Quality Assurance in Education*, Vol. 15 No. 3, pp. 334-351.

<https://doi.org/10.1108/09684880710773200>

Llonch, J., Casablanco-Segura, C., & Alarcón-del-Amo, M. C. (2016). Stakeholder orientation in public universities: A conceptual discussion and a scale development. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 20(1), 41–57. <https://doi.org/10.1016/j.reimke.2016.01.001>

Thanh, T., & Doan, T. (2021). The Effect of Service Quality on Student Loyalty and Student Satisfaction: An Empirical Study of Universities in Vietnam. *Journal of Asian Finance*, 8(8), 251–0258. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no8.0251>

Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088–1095. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.350>

Sistema SCII: Sistema de Control de Indicadores Institucionales. Recuperado el: 26 de diciembre de 2023. <https://indicadores.appsprod.unicordoba.edu.co/>

Sistema de PQRSyD de la Universidad de Córdoba. Recuperado el: 26 de diciembre de 2023. <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/comunicaciones-y-relaciones-publicas/atencion-al-ciudadano/sistema-pqrsyd/>

Sistema de Control Documental del SIGEC- Universidad de Córdoba. Recuperado el: 26 de diciembre de 2023. <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/sigec-inicio/documentos/>

Página Web Institucional de la Universidad de Córdoba- Micrositio de Extensión. Recuperado el: 03 de enero de 2024. <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/extension/>

Página Web Institucional de la Universidad de Córdoba- Micrositio de Planeación Institucional. Recuperado el: 03 de enero de 2024. <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/planeacion/planeacion-estrategica/>

Anexo A. Herramienta diagnóstica de Centros de Extensión

Figura 155 Cuestionario para diagnóstico inicial de Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba



Diagnóstico de Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba

Diagnóstico inicial de Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba

Cordial saludo,

Con la finalidad de conocer el estado actual de los Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba, en aras de desarrollar un trabajo académico que arroje herramientas para su mejora continua y planeación estratégica, solicito respetuosamente a ustedes diligenciar el siguiente formulario:

Nombre completo del Centro de Extensión: *

Tu respuesta _____

1. ¿ Cual es el horario de atención a usuarios dispuesto por este Centro de Extensión? *

Tu respuesta _____

Si la atención a usuarios de este centro, se realiza en más de un lugar de desarrollo, especifique el horario de atención dispuesto en cada lugar:

Tu respuesta _____

2. ¿ Este centro de extensión cuenta con una misión y visión definida? *

Sí

No

Si la respuesta anterior es "Sí", especifique el documento en el que se encuentran aprobados estos aspectos:

Tu respuesta _____

3. ¿ Este centro de extensión cuenta con valores de servicio establecidos? *

Sí

No

Si la respuesta anterior es "Sí", especifique el documento en el que se encuentran aprobados estos valores de servicio:

Tu respuesta _____

4. Realice una breve descripción de las funciones y/o actividades que son desarrolladas desde este centro de extensión: *

Tu respuesta _____

5. ¿Existe normatividad interna que regule las actividades y funcionamiento de este centro? * En caso de ser positiva la respuesta, relacione el nombre de estos actos administrativos o documentación asociada.

Tu respuesta _____

6. ¿ Existe alguna normatividad interna que regule los "derechos y deberes " de los usuarios de este centro de extensión? * En caso de ser positiva la respuesta, relacione el nombre de estos actos administrativos o documentación asociada.

Tu respuesta _____

7. ¿Se han realizado estudios de identificación de necesidades y expectativas de los usuarios de este centro de extensión? *

Sí

No

8. ¿ Existen indicadores que se midan y sean reportados desde este centro de extensión ? * En caso de ser positiva la respuesta, detalle estos indicadores.

Tu respuesta

Enviar  **Página 1 de 1** **Borrar formulario**

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad de Córdoba. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

Fuente: Elaboración propia.

Anexo B. Instrumento propuesto para identificación de necesidades y expectativas de Centros de Extensión

Identificación de necesidades y Expectativas de Centros de Extensión de la Universidad de Córdoba

1. Genero:

- Masculino
- Femenino
- Otro
- Prefiero no contestar

2. Indique el rango en el que se encuentra su edad actual:

- 7 a 15 años
- 16 a 25 años
- 26 a 35 años
- 36 a 45 años
- Más de 45 años

3. Especifique a continuación la actividad en la que participó o servicio recibido desde este centro de extensión:

4. Seleccione a continuación el lugar donde recibió el Servicio:

- Montería
- Berastegui
- Sahagún
- Montelíbano
- Lórica
- Otro ¿Cuál?

5. Seleccione para las siguientes afirmaciones su opinión según su experiencia como usuario del centro de extensión, para ello valore en una escala de 1 a 7 en la cual, si está totalmente de acuerdo en lo expresado seleccione siete (7), por el contrario, si está totalmente en desacuerdo seleccione (1). Si su sentimiento es menos fuerte, seleccione uno de los números en el medio según considere.

Afirmación	1 Totalmente en desacuerdo	2	3	4	5	6	7 Totalmente de acuerdo
El centro cuenta con infraestructura física o digital adecuada para el desarrollo sus actividades.							
Los materiales utilizados para el desarrollo sus actividades son suficientes y actualizados							
Considera que el centro de extensión cumple consistentemente con lo que promete.							
El personal administrativo y/o docente demuestra y posee un alto grado de competencia.							
El centro de extensión brinda un servicio rápido y valioso							
En caso de inconvenientes, el personal administrativo y/o docente muestra sincero interés en ayudar a sus usuarios.							
Los usuarios pueden confiar en el personal administrativo y/o docente del Centro de Extensión.							
El centro de extensión brinda información precisa sobre las actividades a desarrollar.							

Afirmación	1 Totalmente en desacuerdo	2	3	4	5	6	7 Totalmente de acuerdo
Siento que recibo un trato personalizado y atención adecuada a mis necesidades específicas							
Me siento satisfecho con la disposición del personal administrativo del Centro de Extensión para ayudarme y brindarme respuestas cuando tengo inquietudes sobre algún trámite							
El Centro de Extensión conoce las necesidades de sus usuarios.							
Estoy satisfecho con el servicio recibido por el Centro de Extensión							
Mi elección de participar en una de las actividades desarrollada por el Centro de Extensión fue acertada							
Recomendaría el Centro de Extensión a mis familiares o amigos							

6. ¿Qué tipo de actividades, programas o eventos adicionales le gustaría ver ofertados desde este centro de extensión? ¿Tienen alguna sugerencia específica? (Opcional-responda máximo en 5 palabras)

7. ¿Qué aspectos considera esenciales para tener una experiencia satisfactoria en nuestro centro de extensión? (responda máximo en 5 palabras)

8. ¿Hay algún aspecto que considere que necesita mejorar este centro de extensión para que su experiencia sea memorable?

- Si
- No

En caso de responder “Si”, especifique ¿Cuál?:

9. Finalmente, ¿A través de que medio prefiere recibir información sobre eventos o programas desarrollados por este centro de extensión?

- Redes sociales
- Correo institucional
- Página Web Institucional
- Whatsapp
- Mensajes de texto
- Otro ¿Cuál?

Índice de acrónimos

A

ASCUN: Asociación Colombiana de Universidades

C

CNA: Consejo Nacional de Acreditación

CEIDE: Centro de Emprendimiento e Innovación

CESU: Consejo Nacional de Educación Superior

I

IES: Institución de Educación Superior

P

POA: Plan Operativo Anual

S

SCII: Sistema de Control de Indicadores Institucionales

SERVQUAL: instrumento de investigación multidimensional diseñado para capturar las expectativas y percepciones de los consumidores sobre un servicio a lo largo de cinco dimensiones que se cree que representan la calidad del servicio.

SIGEC: Sistema Integral de Gestión de la Calidad

Sistema PQRSyD: Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

T

TFE: Trabajo de Fin de Estudios