

**DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD EN EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE
LA DIVISION DE PUBLICACIONES DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE
SANTANDER BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001: 2000”**

FABIAN ENRIQUE GÓMEZ RINCÓN



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
BUCARAMANGA**

2008

**DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD EN EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE
LA DIVISION DE PUBLICACIONES DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE
SANTANDER BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001: 2000”**

FABIAN ENRIQUE GÓMEZ RINCÓN

**Proyecto de Grado para optar el título de
Ingeniero Industrial**

Director

JORGE ELIÉCER FIGUEROA VARGAS

Ingeniero Industrial

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
BUCARAMANGA
2008**

DEDICATORIA

*A Dios por todas sus
bendiciones a lo largo del
camino, a mis padres por su
infinito amor y sus infatigables
esfuerzos, a mi abuelo
Rafael Rincón q.e.p.d. por su
protección y apoyo en todo
momento, a mi abuela
María Elena Reyes por todas
sus oraciones y desvelos, y a mi
hermana por su auténtico
ejemplo de coraje y
perseverancia.*

FABIAN ENRIQUE

AGRADECIMIENTOS

Bendiciones para todas las personas que con su disposición y ayuda contribuyeron a la realización de este sueño. De manera especial quiero agradecer a:

Jorge Eliécer Figueroa Vargas, Ingeniero Industrial, Director de este Proyecto de Grado, por sus valiosas orientaciones y su incondicional apoyo en momentos claves.

Oscar Roberto Gómez Molina, Ingeniero Industrial, Jefe de la División de Publicaciones, por su permanente disposición y apoyo.

Diana María Idárraga Ortiz, Ingeniera Industrial, por su valioso respaldo y contribución para la realización del proyecto.

Pedro Pablo y Edmundo, Líderes del Proceso, por sus constantes esfuerzos y aportes al mejoramiento de la Librería UIS.

A la familia UIS y a todos mis amigos por su constante motivación que permitió escribir un capítulo más en mi historia, lleno de satisfacciones y gratos momentos.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	16
1. OBJETIVOS	18
1.1 GENERAL.....	18
1.2 ESPECÍFICOS.....	18
2. ALCANCE DEL TRABAJO DE GRADO.....	20
3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y ÁREA.....	21
3.1 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.....	21
3.1.1 Reseña histórica	21
3.1.2 Misión	29
3.1.3 Visión.....	30
3.2 VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA.....	35
3.2.1 Generalidades.....	35
3.2.2 Funciones	37
3.2.3 Políticas Administrativas	38
3.3 DIVISIÓN DE PUBLICACIONES	39
3.3.1 ANTECEDENTES	39
3.3.2 MISIÓN	40
3.3.3 MAPA DE PROCESOS	41
4. MARCO TEÓRICO.....	47
4.1 ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARIZATION) 47	
4.2 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	49
4.3 NTC ISO 9001:2000	51
4.3.1 Enfoque basado en Procesos	51
4.3.2 Sistema de Gestión de la Calidad	53

4.4	EL CICLO PHVA Y LA MEJORA CONTINUA.....	58
4.5	ACTUALIZACIÓN DE LA FAMILIA ISO 9000	62
5.	DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE PUBLICACIONES	66
5.1	LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN RELACIÓN CON LA NORMA.....	68
5.2	EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.....	70
5.3	EL MERCADO EDITORIAL UNIVERSITARIO	73
5.4	ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO DE LA ACTIVIDAD EDITORIAL UNIVERSITARIA	75
5.5	PREDIAGNÓSTICO	77
5.5.1	Actividades Macro	77
5.5.2	Personal	78
5.5.3	Documentos	78
5.5.4	Registros	79
5.5.5	Indicadores de Gestión	79
5.5.6	Proyectos de Mejora	79
5.5.7	Observaciones	79
5.6	DIAGNÓSTICO	80
6.	PLANEACIÓN.....	87
6.1	PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS GENERALES AL SISTEMA.....	87
6.2	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE PUBLICACIONES	90
6.3	DISEÑO DE INDICADORES	94
7.	DOCUMENTACIÓN	96
7.1.	IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE DOCUMENTACIÓN .	97
7.2.	PLANEACION DE CAMBIOS EN LA DOCUMENTACIÓN	97
7.3.	ELABORACIÓN, ADECUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	98
7.4.	REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS	99
7.5	DOCUMENTOS DEL PROCESO	100

7.5.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE PUBLICACIONES	100
7.5.2 PROCEDIMIENTO DE RECIBO DE PUBLICACIONES Y/O REVISTAS EN LA LIBRERÍA.....	101
7.5.3 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	102
7.5.4 PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	104
7.5.5 GUÍA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	105
7.5.5 GUÍA PARA VENTA DE PUBLICACIONES EN LA LIBRERÍA UIS	107
7.5.6 GUÍA PARA EL ARQUEO DIARIO DE CAJA EN LA LIBRERÍA UIS	108
8. CAPACITACIONES	110
8.1 DETALLES DE LA TEMÁTICA DESARROLLADA EN LAS CAPACITACIONES	111
9. IMPLEMENTACIÓN.....	116
9.1 REVISIÓN AL CRONOGRAMA DE CAMBIOS EN LA DOCUMENTACIÓN	116
10. EVALUACION	119
10.1 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍAS	119
10.2 EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA	120
10.3 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	121
10.4 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.....	123
10.5 QUEJAS Y RECLAMOS	124
10.6 PLAN DE ACCIÓN	125
11. EVALUACIÓN DEL PROYECTO.....	131
11.1 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL PROYECTO	131
CONCLUSIONES.....	135
RECOMENDACIONES	138

BIBLIOGRAFÍA..... 140
ANEXOS 142

LISTA DE FIGURAS

	Pág
Figura 1. Estructura Organizacional Universidad Industrial de Santander.	11
Figura 2. Organigrama Vicerrectoría Administrativa.	13
Figura 3. Mapa de procesos. División de Publicaciones.	17
Figura 4. Estructura Organizacional.	21
Figura 5. Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad.	25
Figura 6. Ciclo Deming PHVA.	28
Figura 7. Esquema metodológico para el mejoramiento continuo.	30
Figura 8. Mapa de procesos. Versión 5.	38
Figura 9. Formato Caracterizaciones.	53
Figura 10. Caracterización Distribución y Venta de Publicaciones	54
Figura 11. Elementos de la caracterización del Proceso de Distribución y Venta de Publicaciones.	56
Figura 12. Desarrollo de la Documentación.	57
Figura 13. Niveles de la Documentación SGC División de Publicaciones.	59
Figura 14. Aspectos claves para las actividades de capacitación.	67
Figura 15. Cuadro detallado de cambios al Sistema por proceso.	72
Figura 16. Actividades de revisión y socialización.	73

Figura 17. Fotos antes y después de la jornada cinco eses.

79

LISTA DE TABLAS

	Pág
Tabla 1. Novedades Norma ISO 9001	31
Tabla 2. Integrantes del Proceso	43
Tabla 3. Estado de cumplimiento de los requisitos con relación a la Norma ISO 9001:2000	45
Tabla 4. Planificación de cambios generales al SGC de la División de Publicaciones	50
Tabla 5. Detalle de Planificación de cambios generales al SGC de la División De Publicaciones	51
Tabla 6. Resumen actividades de capacitación	69
Tabla 7. Cumplimiento de objetivos	83

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Acta de reunión No.1

Anexo B. Acta de reunión No. 2

Anexo C. Acta de reunión No. 3

Anexo D. Documentos del proceso (creados y modificados)

Anexo E. Informe de Auditoría

Anexo F. Formatos del Proceso

Anexo G. Perfil final del Proceso

RESUMEN

TÍTULO: DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE LA DIVISION DE PUBLICACIONES DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001: 2000” *.

AUTOR: GOMEZ RINCON, Fabián Enrique**

PALABRAS CLAVES: Sistema de gestión de Calidad, NTC ISO 9001:2000 (SGC), Calidad, Mejoramiento Continuo, Auditoría, Proceso.

DESCRIPCIÓN

La División de Publicaciones comprometida con el mejoramiento continuo, inicia su proceso de integración al modelo de gestión desarrollado por la Universidad Industrial de Santander con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000 en el Proceso de Distribución y Venta de Publicaciones de la Librería UIS. En la primera etapa se definieron las condiciones más apropiadas que orientaron el desarrollo del proyecto, se realizó el diagnóstico a partir del cual se obtuvo la información necesaria para la planificación de las actividades y la identificación de los elementos sujetos a cambios y modificaciones durante el diseño, documentación e implementación del SGC. Paralelamente se realizaron las actividades de capacitación que aseguraron la implementación eficaz del mismo, bajo el principio de mejoramiento continuo aplicado según la metodología del ciclo Deming Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y se desarrolló la estrategia cinco ‘S’ (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) para fortalecer las actividades del proceso. Con los resultados de la Auditoría Interna se detectaron los puntos débiles y se determinaron los aspectos más relevantes para la definición del plan de mejoramiento. El proyecto concluye con el perfil final del proceso, conclusiones y recomendaciones que ayudarán a la consolidación e incremento del nivel del mismo para su inclusión dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la División de Publicaciones.

* Proyecto de Grado

** Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.
Director Ing. Jorge Eliécer Figueroa Vargas.

ABSTRACT

TITLE: DESIGN, IMPLEMENTATION AND IMPROVEMENT OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ON THE DISTRIBUTION AND SALE PROCESS OF PUBLICATIONS DEPARTMENT OF THE UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER INSIDE OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON THE NORM NTC ISO 9001:2000*.

AUTHOR: GOMEZ RINCON, Fabián Enrique**

KEY WORDS: Quality Management System, NTC ISO 9001:2000 (SGC), Quality, Continuous Improvement, Audit, Process.

DESCRIPTION:

The Publications Division committed to continuous improvement, began its process of integrating the management model developed by the Industrial University of Santander with the implementation of the Quality Management System (CMS) based on the requirements of the Norm Colombian Technique ISO 9001:2000. in the Process of Distribution and Sale Bookstore Publications of the UIS. In the first phase were defined conditions more appropriate that guided the development of the project, was diagnosed from which they obtained the information necessary for planning and identification of items subject to changes and modifications during the design , Documentation and implementation of the CMS. Alongside were conducted training activities that ensured the effective implementation of it, under the principle of continuous improvement methodology applied according to Deming cycle Planning, Do, Check and Act (PDCA) and developed the strategy five 'S' (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) to strengthen activitiesprocess. With the outcome of the Internal Audit weaknesses were detected and identified the most relevant aspects of the plan for the definition of improvement. The project concludes with the profile end of the process, conclusions and recommendations that will help consolidate and increase the level of the same for inclusion within the scope of the Quality Management System, Division of Publications.

* Work of Degree.

** Physical-Mechanics Engineering Faculty. School of Industrial and Managerial Studies, Jorge Eliécer Figueroa Vargas, Industrial Engineer.

INTRODUCCIÓN

Las tendencias actuales, basadas en desarrollos tecnológicos y la aplicación de nuevos métodos de trabajo, dinamizan los mercados en torno a una gran variedad de productos y servicios que exigen a las organizaciones máxima competitividad.

Hoy en día los Sistemas de Gestión se han convertido en una herramienta para articular las áreas de la empresa en torno a los requisitos del cliente tanto interno como externo, lo cual permite no solo la calidad de los productos y servicios, sino la eficiencia en el desempeño de sus procesos para el fortalecimiento y crecimiento de la misma.

La División de Publicaciones como pionera de los procesos de certificación obtenidos para la Universidad Industrial de Santander ratifica su compromiso con el mejoramiento continuo e incluye dentro de su Sistema a la Librería UIS ahora llamada Proceso de Distribución y Venta de Publicaciones.

Este paso se da gracias al interés de la Alta Dirección de la Universidad por orientar los esfuerzos hacia un solo fin, teniendo como pilar los procesos de apoyo dentro de los cuales se incluye la División de

Publicaciones y a través de la cual se busca la consolidación de un Sistema maduro que obedezca a los lineamientos dados por la misma.

La División de Publicaciones acoge estos objetivos institucionales y emprende un camino, donde la Librería UIS es el inicio mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2000 bajo los lineamientos ésta y posteriormente poder migrar todo su Sistema hacia el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander.

1.OBJETIVOS

1.1 GENERAL

Diseñar, implementar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso Distribución de la División de Publicaciones de la Universidad Industrial de Santander, con base en la NTC ISO 9001:2000.

1.2 ESPECÍFICOS

- Llevar a cabo un diagnóstico de la forma como se realizan las actividades de distribución de manera que nos permita conocer el nivel de cumplimiento de acuerdo con los requisitos establecidos por la NTC ISO 9001:2000.
- Evaluar la pertinencia de la documentación existente y las necesidades de la misma de acuerdo con los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2000 para asegurar condiciones controladas del proceso.

- Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los parámetros de la norma técnica colombiana ISO 9001: 2000.
- Capacitar al personal implicado con el fin de integrarlo convenientemente a todo el sistema desarrollado por la División de Publicaciones.
- Elaborar e implementar un plan de mejoramiento a partir del análisis del Proceso de Distribución y del resultado de la auditoría interna realizada, a fin de mejorar el servicio, eliminar las no conformidades encontradas y prevenir las potenciales no conformidades.

2. ALCANCE DEL TRABAJO DE GRADO

El proyecto aquí planteado permitirá la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la División de Publicaciones de la Universidad Industrial de Santander, mediante el diseño, documentación e implementación de éste en el proceso de distribución de publicaciones.

Este trabajo se desarrollará como proyecto de grado hasta la ejecución de la auditoría interna donde se demuestre el cumplimiento de los requisitos en el proceso.

3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y ÁREA

3.1 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

3.1.1 Reseña histórica¹

La Universidad Industrial de Santander inaugura oficialmente las labores el primero de marzo de 1948 en el patio de la Escuela Industrial Dámaso Zapata.

En 1940 Mario Galán Gómez, en desarrollo de sus innovaciones educativas, presentó ante la Asamblea de Santander el proyecto de ordenanza que inició el proceso legal de creación de la universidad. Ese proyecto apenas se limitaba a la creación de una "Facultad" de Ingeniería Industrial, "orientada de preferencia hacia las especializaciones de química, mecánica y electricidad", pero incluyó el establecimiento de un bachillerato técnico en la renovada Escuela Industrial de Bucaramanga, donde sería preparado un grupo de jóvenes para el ingreso, en óptimas condiciones, a la mencionada Facultad. El 21 de junio de 1940, la Ordenanza 41 que declaraba creada la "Facultad de Ingeniería Industrial" y establecía un

¹ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Reseña Histórica. [en línea].Marzo 2007. <www.uis.edu.co>

bachillerato técnico en la Escuela Industrial, destinándole una partida inicial de \$20.000 en el presupuesto departamental de la siguiente vigencia.

Durante el año 1941 empezó a funcionar un bachillerato técnico en la Escuela Industrial "Dámaso Zapata". Para dirigir ese novedoso programa fue escogido un ingeniero español Julio Álvarez Cerón como rector del bachillerato técnico, cuyos primeros egresados se titularon en 1947, forzando la apertura de la UIS durante el año siguiente.

El aporte decisivo del ingeniero Álvarez Cerón a la creación de la UIS fue la redacción del primer estatuto orgánico, sancionado por el gobernador Samuel Arango Reyes el 25 de marzo de 1947 (decreto 583), "por el cual se crea la Universidad Industrial de Santander".

En el documento preparado para la Dirección Departamental de Educación, el ingeniero Álvarez Cerón impuso el criterio que compartió siempre con el doctor Galán Gómez: la UIS estaría inicialmente integrada por tres facultades mayores de Ingeniería Industrial (especializadas en Mecánica, Electricidad y Química) y por dos facultades menores anexas: el Colegio de Santander y el Instituto Industrial Dámaso Zapata.

Al ingeniero Álvarez Cerón también se le debe la determinación original de la misión de la UIS y el primer proyecto educativo institucional, tal como quedaron sancionados por el decreto 583 de 1947. Fue así como la misión original de la UIS fue definida como "la enseñanza técnica profesional en las ramas de ingeniería industrial, acordes con las necesidades del país y las exigencias y conquistas de la industria nacional",

En junio de 1944, los diputados Jorge Sánchez Camacho y Alejandro Ariza Acevedo presentaron ante la Asamblea Departamental, un proyecto de ordenanza dirigido a crear "la Universidad de Santander". En este proyecto, la institución ideada no sólo ofrecería estudios profesionales en ingeniería industrial, sino además en veterinaria, química y farmacia, agronomía, mineralogía, comercio y bellas artes. El resultado de este esfuerzo fue la aprobación de la ordenanza 83, el 22 de junio de 1944, que creó definitivamente "la Universidad de Santander, con la autonomía relativa que las leyes señalan para estos institutos", obligando a la Dirección de Educación a convocar "un cuerpo consultivo de tres miembros, nombrados por la Asamblea Departamental", para proceder a organizar la universidad "en todos sus aspectos".

Con la aprobación de la ordenanza 30 del 9 de diciembre de 1947 por parte de la Asamblea, por la cual se destinaron \$400.000 del presupuesto departamental de 1948 "para atender, a partir del próximo primero de enero, exclusivamente la organización y funcionamiento de la Universidad Industrial de Santander", se dan por cumplidos todos los pasos legales requeridos para la creación de la universidad.

Es así como el gobernador Ortiz González el 24 de enero de 1948 expidió el Decreto 114 para precisar y adecuar a la ordenanza anterior el estatuto orgánico de la UIS (Decreto 583 de 1947), estableciendo la nómina de empleados la UIS y la disposición por la cual el rector sería nombrado por el gobernador, para un período de cuatro años.

El primer rector de la UIS fue Nicanor Pinzón Neira, ingeniero civil de la Escuela de Minas de Medellín y oriundo de Guapotá.

La UIS aceptó sus primeros veinte estudiantes en 1948 con tres facultades de Ingeniería (Eléctrica, Mecánica y Química), respectivamente dirigidas por Hernando Pardo Ordóñez, Alfonso Penagos Mantilla y Lelio Martínez Villalba; y sus primeros docentes fueron los alemanes o austríacos Ernst Massar, Federico Mamitza, Jacob Seib, Werner Küenzel, Wilhem Spachovsky, Friederich Weymayr y

Martín Lutz; así como los italianos Guido Burzzi, Francesco Cozza, Antonio Cacciolo, Paolo Lossa y Bartolo Serafín.

En 1953, ya en los tiempos de la rectoría de Julio Álvarez Cerón, los profesores y los estudiantes ocuparon la sede de la ciudad universitaria. Un año después, se abrieron dos programas de ingeniería más (Metalúrgica y Petróleos) para atender las demandas de los empresarios del país y la inminente reversión de la Concesión de Mares a la nación.

En 1957 llegó a la rectoría el ingeniero Rodolfo Low Maus, quien logra obtener el apoyo financiero de prestigiosas fundaciones norteamericanas, de ECOPETROL y de la UNESCO, con lo cual se abrió el Instituto de Investigaciones Científicas, puesto bajo la dirección de Juan Ramírez Muñoz, y la Facultad de Ingeniería Industrial (1961). Un año después ya el número de estudiantes había ascendido a 675 y estaba en ejecución el plan maestro de construcción de los edificios del campus universitario.

Así, al comenzar la década de los años sesenta ya existían doce edificios ocupados por las diversas facultades de ingeniería, por el Instituto de Investigaciones y por la biblioteca.

Durante el segundo quinquenio de la década de los sesenta, bajo la rectoría de Juan Francisco Villarreal, la escuela de ingenierías dio paso a la auténtica universidad de todas las ciencias y profesiones; la fusión con la Universidad Femenina trajo al campus las mujeres que estudiaban Diseño Arquitectónico, Bacteriología, Fisioterapia y Nutrición. Ese fue el punto de partida para la creación de la facultad de profesiones de la salud, un proyecto que agregó a la Universidad los programas de Medicina y Enfermería. Así, en 1967 ya la Facultad de Ciencias de la Salud atendía estudiantes en sus cinco programas profesionales desde tres departamentos especializados.

El campus central fue acompañado por el de esta Facultad, ubicado junto al Hospital Universitario Ramón González Valencia. Durante el mismo año se creó el programa de Trabajo Social, posteriormente en 1970 el programa de Ingeniería de Sistemas y la Licenciatura en Idiomas, y tres años después las Licenciaturas en Matemáticas y Biología.

La década de los años ochenta se inició con el nuevo marco de acción establecido por el Decreto Ley 80 de 1980, que obligó a una nueva reforma administrativa y a ampliar el especto de los programas profesionales: Geología (1982), Física (1983), Diseño Industrial (1985), Música (1985) e Historia (1987). En 1981 se creó el Instituto de

Asesorías y Servicios Especializados para fortalecer la función de extensión universitaria al igual que varios centros de asesoría, investigación en pulpa y papel, alimentos, etc. La formación profesional recibió un nuevo aporte con la reforma de las humanidades adelantada por la administración de Orlando Díaz Gómez. Bajo la rectoría de Jaime Luis Gutiérrez se abrieron los Centros Regionales de Educación a Distancia, los cuales terminaron por crear el actual Instituto de Educación a Distancia, encargado desde entonces de los programas de tecnología (empresarial, agropecuaria, regencia de farmacia, documentación) y posteriormente del segundo ciclo en Gestión Empresarial, Tecnología Jurídica y Bellas Artes. Así mismo se creó en 1985 el Instituto de Programas Interdisciplinarios para la Atención Primaria de la Salud (PROINAPSA). A partir de la rectoría de Rafael Serrano Sarmiento comenzó a hablarse del "crecimiento vertical", lo cual significaba el tránsito a los programas de especialización, maestría y doctorado.

La Facultad de Salud inició esta oferta con sus posgrados en Patología (1981), Anestesiología (1982), Ginecobstetricia (1983), Medicina Interna (1984), Cirugía (1989) y Administración de Servicios de Salud (1989). Al final de la década se habían creado 7 especializaciones y 7 maestrías. Las necesidades de formación del profesorado en técnicas didácticas obligaron a crear el Centro para el Desarrollo de la

Docencia (1982), y las demandas de investigación se resolvieron con un convenio firmado con el BID y el ICFES para la dotación de los laboratorios.

Sobre la década de los 90, bajo la administración de Jorge Gómez Duarte se logra la creación del Programa de Regionalización que sitúa proyectos educativos presenciales en el Socorro, Barbosa, Málaga y Barrancabermeja, con sedes propias que permiten un acercamiento del Proyecto educativo a las principales Provincias de Santander. Así mismo, se amplió la cobertura mediante programas de educación continua y presencialidad concentrada con los cuales se logró una cobertura en 17 departamentos del país.

En el campo de la investigación se fortalece la ejecución de proyectos con financiación externa pasando de 35 proyectos en 1993 a 77 en el 2000. Así mismo se incrementa paulatinamente el número de centros y grupos de investigación que logran ser escalafonados por COLCIENCIAS en las diversas categorías, llegando a tener 50 en el año 2002.

Bajo el espíritu de la Ley General de la Educación Superior (Ley 30 de 1992), la Universidad revisó su misión y todos sus reglamentos internos durante la década de los años noventa, preparándose para la acreditación de sus programas.

Al comenzar el siglo XXI, la UIS sigue siendo la universidad más importante de la región oriental de Colombia, reconocida por la tradicional calidad de sus programas y por los esfuerzos de gestión de sus recursos financieros liderados por su actual rector Jaime Alberto Camacho Pico.

3.1.2 Misión²

La Universidad Industrial de Santander es una organización que tiene como propósito la formación de personas de alta calidad ética, política y profesional; la generación y adecuación de conocimientos; la conservación y reinterpretación de la cultura y la participación activa liderando procesos de cambio por el progreso y mejor calidad de vida de la comunidad.

Orientan su misión los principios democráticos, la reflexión crítica, el ejercicio libre de la cátedra, el trabajo interdisciplinario y la relación con el mundo externo.

Sustenta su trabajo en las cualidades humanas de las personas que la integran, en la capacidad laboral de sus empleados, en la excelencia

²UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Principios. [en línea]. Marzo 2007.
<www.uis.edu.co>

académica de sus profesores y en el compromiso de la comunidad universitaria con los propósitos institucionales y la construcción de una cultura de vida.

3.1.3 Visión³

La Universidad Industrial de Santander es una institución de educación superior estatal y autónoma, financiada por el Estado, comprometida con la defensa de un estado social y democrático de derecho y de derechos humanos y la proposición de políticas públicas que garanticen el acceso de la población a condiciones de vida digna.

La UIS es actor principal del desarrollo económico, social y cultural de la región y ejemplo de democracia, convivencia, autonomía y libertad responsable. Es lugar de consulta sobre las tendencias y desarrollos en el campo de las ciencias, los avances tecnológicos, las necesidades y oportunidades del mundo del trabajo y los deseos de bienestar de la comunidad.

La vigencia social de la Universidad se manifiesta en su participación activa en Organismos de planificación local, regional y nacional, en agrupaciones de participación ciudadana para la proposición y el

³ CONSEJO SUPERIOR UIS. Acuerdo N° 15 del 2000, Abril 11. Aprobación del Proyecto Institucional. p. 10

seguimiento de políticas y programas de desarrollo social, económico y cultural. En el fortalecimiento de sus relaciones con los sectores políticos, sociales y generadores de bienes y servicios que propendan por el bien común, en el marco de la conveniencia institucional. En la integralidad de todos los miembros de la comunidad universitaria, los cuales están formados en el espíritu científico. En la apropiación y el ejercicio de los derechos humanos universales y los derechos políticos, económicos, sociales y culturales correspondientes a la práctica de la ciudadanía y en el ejercicio de una conducta profesional solidaria con la construcción de la nación colombiana.

Es sitio obligado de referencia y consulta para proponer o evaluar las alternativas de solución a los problemas prioritarios de la comunidad, y su contribución es ampliamente valorada como insumo crítico para continuar avanzando en la construcción de una sociedad en donde la equidad, la justicia, la solidaridad y el respeto por los derechos humanos y la naturaleza, sean los pilares del desarrollo humano sostenible en el marco de una cultura de paz.

Es líder del desarrollo científico en bio-ingeniería, fuentes alternas de energía, petroquímica y carboquímica, nuevas opciones para uso de combustibles, nuevos materiales y tecnologías de materiales

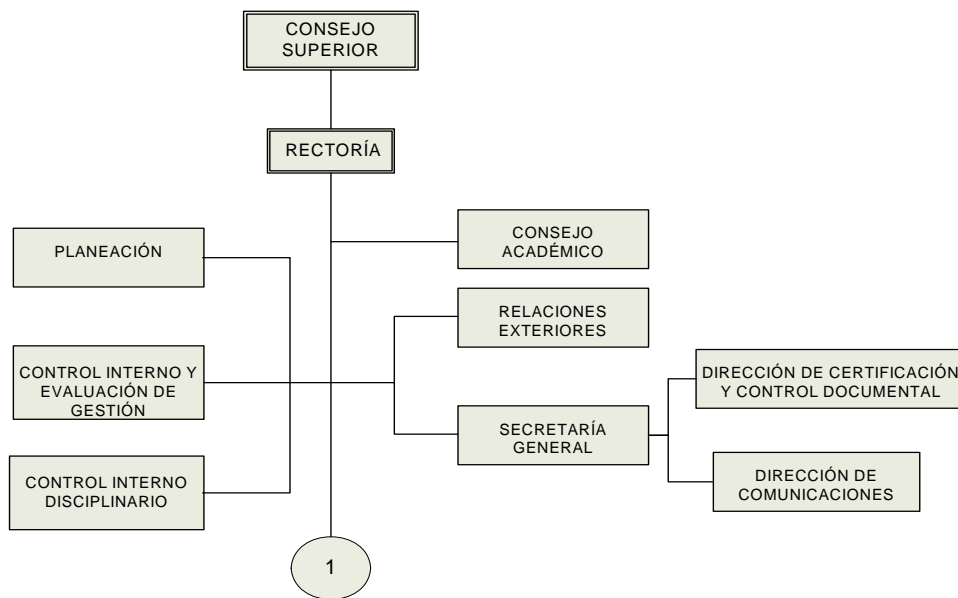
compuestos, aprovechamiento y uso sostenible de la biodiversidad, promoción de la salud, prevención y control de las enfermedades de mayor ocurrencia, estímulo y acompañamiento a procesos de organización comunitaria orientados al desarrollo social y cultural, y mejoramiento de la calidad de la educación en todos sus niveles.

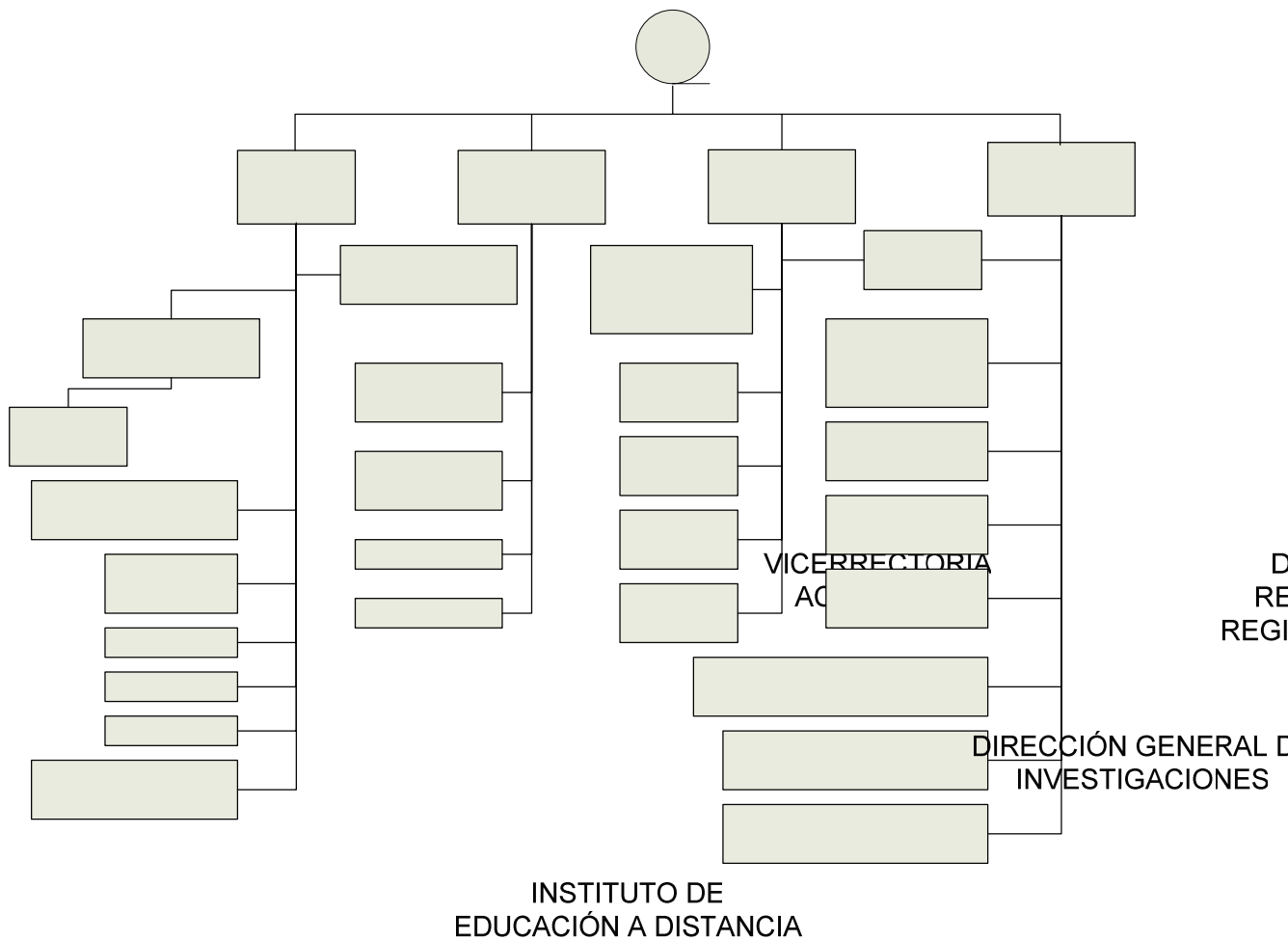
Mantiene como líneas transversales la investigación en electrónica, telecomunicaciones, informática y ciencia y tecnología del medio ambiente. Promueve el desarrollo de la literatura y las artes. En todas sus Escuelas, Centros e Institutos, los miembros de la comunidad universitaria actúan como docentes-investigadores y se mantienen interconectados con grupos de pares académicos que cooperan local, nacional e internacionalmente.

Ofrece, desde la región nororiental al país, formación permanente de alta calidad y pertinencia social, propendiendo por la equidad en el acceso, con fundamento en el mérito académico. Sostiene intercambios y pasantías de profesores y estudiantes con universidades extranjeras de alta calidad y presenta una amplia oferta de programas presenciales e interactivos mediante tecnologías para la educación virtual.

Es una organización inteligente capaz de adaptarse con eficacia a la velocidad de los cambios y a las necesidades emanadas del entorno. Recibe del Estado los recursos suficientes para adelantar sus funciones de investigación, formación y proyección social, en reconocimiento a su calidad, a los resultados presentados anualmente ante la sociedad y a sus políticas de eficiencia en la utilización de los recursos. Invierte sus rentas propias para fortalecer su posición de excelencia en el medio universitario.

Figura 1. Estructura Organizacional Universidad Industrial de Santander





3.2 VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA⁴

CONSEJO DE INSTITUTO

3.2.1 Generalidades

A principios de 1981, la Universidad Industrial de Santander, en uso de sus atribuciones legales y en especial las que le confirió el Artículo

⁴ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Vicerrectoría Administrativa. [en línea]. Marzo 2007. <www.uis.edu.co>

DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REG. ACADÉMICO

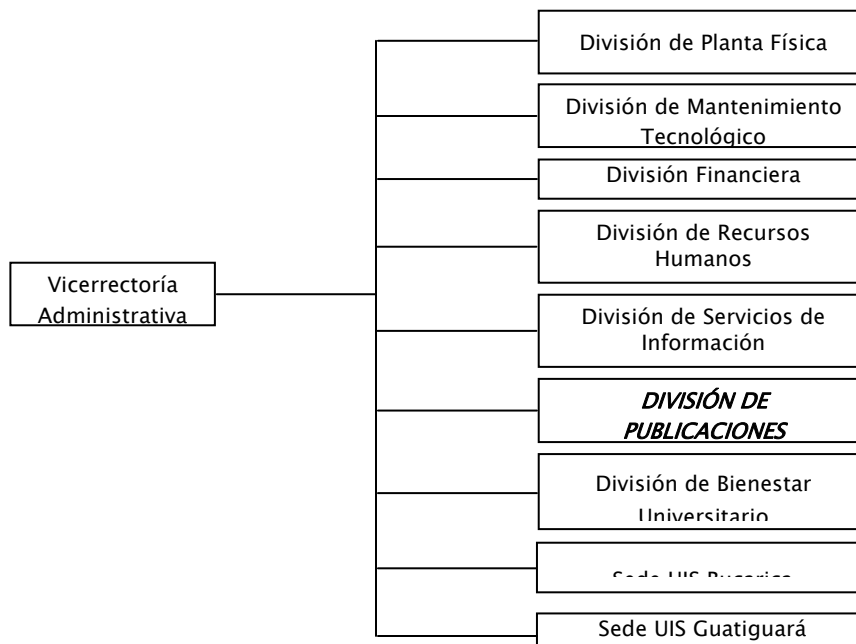
59, literal b. del Decreto-Ley 80 de 1.980 de la Presidencia de la República, acordó expedir su Estatuto General.

Por medio del referido Estatuto se ratificó la naturaleza jurídica de la misma, se definieron los principios y objetivos generales y se fijaron las funciones, normas y procedimientos básicos que regularían la dirección y administración de la Universidad.

En el Estatuto General de 1981 se habla por primera vez de que la Universidad tendrá un Vicerrector Administrativo, cuyo nombramiento le correspondería al Rector con la ratificación del Consejo Superior. De esta manera desaparecía el cargo de Rector Asistente.

Actualmente, la Vicerrectoría Administrativa tiene adscritas las siguientes divisiones: Financiera, Publicaciones, Planta Física, Recurso Humano, Mantenimiento tecnológico, Servicios de Información, Bienestar Universitario, Coordinación de Guatiguará y Bucarica. (Figura 2).

Figura 2. Organigrama Vicerrectoría Administrativa



Fuente. Universidad Industrial de Santander. Organigramas.

3.2.2 Funciones

- La Vicerrectoría Administrativa tiene como misión específica gerenciar los procesos administrativos de la UIS con el objeto de hacer posible el cumplimiento de la MISIÓN, LAS POLÍTICAS y los OBJETIVOS INSTITUCIONALES.
- La Vicerrectoría Administrativa es consciente de su papel facilitador para que la misión de las personas que constituyen los estamentos de la UIS, se desarrolle en forma ágil y eficiente.

- La Vicerrectoría Administrativa orienta la administración de la Universidad Pública, goza de la autonomía que le otorga la Constitución Colombiana y tiene como criterio fundamental la organización institucional en torno a los saberes.

3.2.3 Políticas Administrativas

Las políticas administrativas son coherentes con las políticas institucionales; cada una de las Divisiones que conforman el organigrama de la Vicerrectoría Administrativa establecen y adoptan estrategias adecuadas para que esas políticas tengan viabilidad y se manifiesten en la marcha cotidiana de la UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.

Acorde con el Plan de Gestión y con el presupuesto que aprueba anualmente el Consejo Superior de la Universidad, cada División elabora su plan anual de trabajo. Este se debe evaluar al final de cada vigencia.

Bajo los criterios anteriores, la Vicerrectoría Administrativa se concibe como un ente que coordina un equipo de trabajo y, que intenta con

base en esa dinámica atender las necesidades programadas y urgentes de todas las unidades académicas y/o administrativas de la Universidad.

3.3 DIVISIÓN DE PUBLICACIONES

3.3.1 ANTECEDENTES

Con la fundación de la imprenta en el año 1958 la Universidad da sus primeros pasos en la divulgación de su actividad docente y de investigación; posteriormente en el año 1994 se consolida un grupo comprometido con las publicaciones de la Universidad y comienza a funcionar como una división adscrita a la Vicerrectoría Administrativa desarrollando actividades como diagramación, diseño e impresión de libros, revistas, boletines informativos, periódicos, materiales de clase, plegables, tarjetas, volantes, folletos, entre otros productos.

En enero del año 2005 obtiene la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2000, certificación otorgada por ICONTEC a sus procesos de diseño, impresión, encuadernación y acabados de libros, revistas y material publicitario.

3.3.2 MISIÓN⁵

La misión de la editorial de la Universidad Industrial de Santander: EDICIONES UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, es servir de medio a través del cual, el conocimiento y la cultura generados por la comunidad académica y por los actores culturales de la región santandereana se constituyen en una realidad tangible y accesible a la sociedad, a través de su producción intelectual editorial, caracterizada por la calidad, veracidad y pertinencia social, de tal manera que sea posible la satisfacción de las necesidades científicas, técnicas, sociales, y culturales de los ciudadanos, y con ello el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad.

Política de calidad⁶

La División de Publicaciones de la Universidad Industrial de Santander declara su compromiso con la calidad de sus productos impresos, desarrollado a través de:

- Una cultura de excelencia en el servicio
- El desarrollo constante de nuestra gente
- La atención permanente de los avances tecnológicos

⁵ DIVISION DE PUBLICACIONES, Manual de Calidad. Versión 08-05-30 No. 6.

⁶ DIVISION DE PUBLICACIONES, Manual de Calidad. Versión 08-05-30 No. 6.

Con el firme propósito de mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Objetivos de calidad⁷

- Aumentar el nivel general de satisfacción del cliente.
- Incrementar el nivel de satisfacción en la aceptación sobre el producto terminado.
- Aumentar el nivel de satisfacción en la aceptación de los diseños de la División.
- Disminuir los re-procesos o no conformidades en los procesos de realización del producto.
- Obtener un nivel de desempeño promedio en el Recurso Humano de la División.
- Garantizar la adecuación de la infraestructura de la División de Publicaciones.

3.3.3 MAPA DE PROCESOS

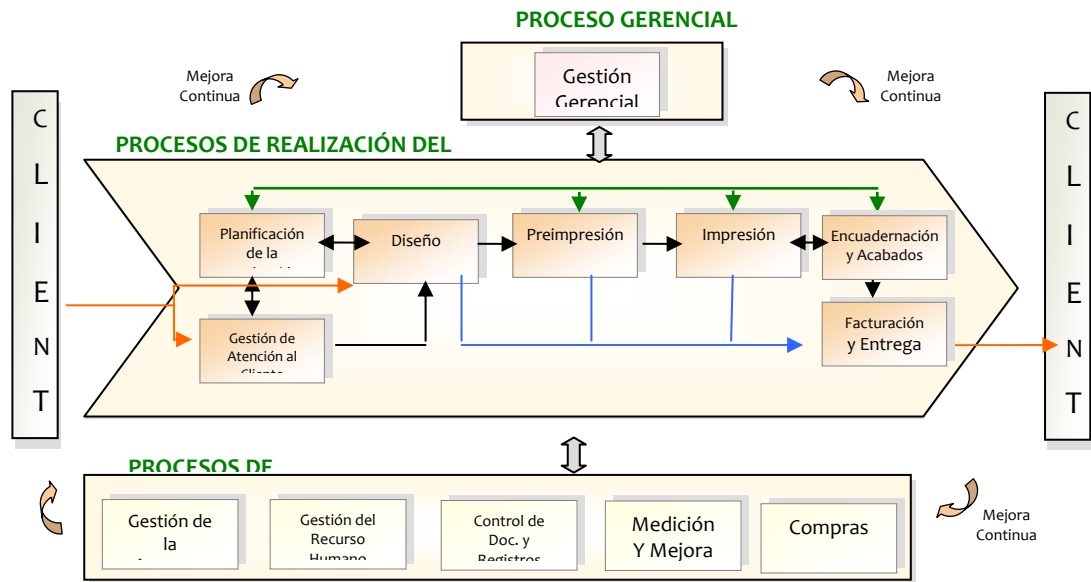
El modelo adoptado por la División para su sistema de gestión de calidad se detalla en la figura 3, la cual se divide en tres categorías y los procesos que en él participan son:

⁷ DIVISION DE PUBLICACIONES, Manual de Calidad. Versión 08-05-30 No. 6.

- Proceso Gerencial
- Procesos de Realización: Gestión de Atención al Cliente, Planificación de la Producción, Diseño, Preimpresión, Impresión, Encuadernación y Acabados y Facturación y Entrega.
- Procesos de apoyo: Recurso Humano, Infraestructura, Compras, Medición y Mejora, Control de Documentos y Registros.

Los procesos definidos para la División de Publicaciones buscan asegurar la calidad en las obras ofrecidas, mediante la concepción de la organización como un solo sistema donde todas sus actividades interrelacionadas cumplen el ciclo PHVA y logran de la manera más eficaz y eficiente la satisfacción de sus clientes.

Figura 3. Mapa de Procesos, División de Publicaciones



Fuente: División de Publicaciones. Manual de Calidad Versión 08-05-30 No.6

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Proceso mediante el cual se busca identificar los requerimientos del cliente, para establecer si la División puede cumplir con ellos y de esta manera entablar un acuerdo entre las partes.

PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

Este proceso tiene por objeto definir recursos y responsabilidades necesarios para la realización de los productos, de acuerdo con los compromisos adquiridos con los clientes.

Dentro de sus actividades principales están las de planificar la realización del producto mediante la definición de responsabilidades, recursos y tiempos de entrega.

DISEÑO

Tiene por objeto crear un machote de acuerdo con los requisitos del cliente. Sus actividades son:

- Identificar los elementos de entrada y los requisitos adicionales del cliente.
- Planificar el diseño y/o diagramación del trabajo.
- Revisar la información de entrada del diseño y/o diagramación
- Elaborar el diseño y/o diagramación del trabajo.
- Verificar el diseño y/o diagramación.

- Validar el diseño y/o diagramación.

PREIMPRESIÓN

Proceso que tiene por objeto elaborar las películas, másteres o planchas del diseño para su reproducción. Sus actividades son:

- Preparar los equipos de preprensa
- Coordinar filmación de películas
- Planificar orden de insolación
- Elaborar másteres o enviar archivos al RIP.
- Filmar y revelar películas.
- Elaborar las planchas.
- Revisión de la película/plancha vs muestra impresa
- Establecer acciones de mejora

IMPRESIÓN

Su objetivo es obtener resultados impresos que cumplan con las características establecidas en el diseño/diagramación y los requisitos especificados por el cliente externo.

Dentro de sus actividades están las de:

- Revisar la orden de producción.
- Solicitar los insumos.
- Recibir y revisar los insumos.

- Imprimir.
- Identificar la actividad posterior a realizar al producto.
- Entregar el material impreso.
- Verificar la cantidad y el estado del trabajo realizado.

ENCUADERNACIÓN Y ACABADOS

Se encarga de realizar las actividades necesarias para lograr la terminación del material impreso de acuerdo con las especificaciones del cliente y sus actividades son:

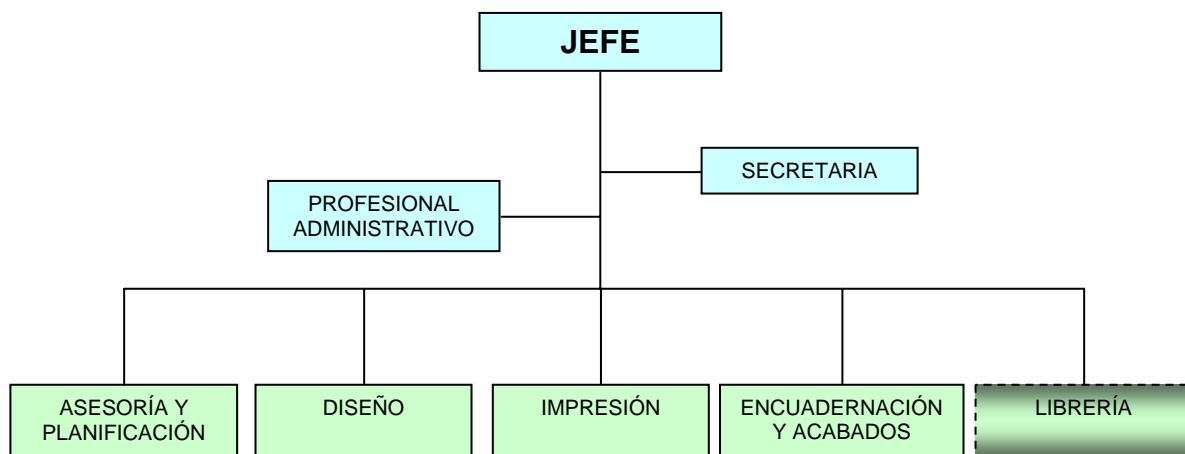
- Revisar la orden de producción
- Solicitar los insumos
- Identificar la actividad a realizarle al producto
- Delinear guías de corte
- Refilar /Cortar el material
- Compaginar
- Plegar
- Plastificar
- Encuadernar
- Empacar
- Verificar la calidad y cantidad del trabajo

FACTURACIÓN Y ENTREGA

Proceso que tiene por objeto garantizar la entrega a conformidad del producto terminado al cliente externo, así como la elaboración correcta de la factura. Sus actividades son:

- Organizar el material y productos terminados
- Entregar:
 - Producto terminado.
 - Material propiedad del cliente.
- Atender las inquietudes relativas al producto terminado.
- Elaborar la factura.
- Gestionar el cobro.
- Verificar las cantidades entregadas del producto
- Verificar en el Sistema presupuestal los pagos

Figura 4. Estructura Organizacional



Fuente: División de Publicaciones

4. MARCO TEÓRICO

4.1 ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION)⁸

La ISO (Organización Internacional de Normalización) es una Federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con la ISO, también participan en el trabajo.

Las Normas Internacionales son editadas de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 3 de las Directivas ISO/CEI. Los Proyectos Finales de Normas Internacionales (FDIS) adoptados por los comités técnicos son enviados a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75 % de los organismos miembros requeridos a votar.

⁸ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. NTC ISO 9001: 2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

La Norma Internacional, ISO 9001, fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Subcomité SC 2, Sistemas de la Calidad.

Esta tercera edición de la Norma ISO 9001 anula y reemplaza la segunda edición (ISO 9001: 1994), así como a las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994. Ésta constituye la revisión técnica de estos documentos. Aquellas organizaciones que en el pasado hayan utilizado las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994 pueden utilizar esta Norma Internacional excluyendo ciertos requisitos, de acuerdo con lo establecido en el apartado 1.2.

Esta edición de la Norma ISO 9001 incorpora un título revisado, en el cual ya no se incluye el término "Aseguramiento de la calidad". De esta forma se destaca el hecho de que los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos en esta edición de la Norma ISO 9001, además del aseguramiento de la calidad del producto pretenden también aumentar la satisfacción del cliente.

4.2 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD⁹

Satisfacer al consumidor, permite que este repita los hábitos de consumo, y se fidelice a los productos o servicios de la empresa, bajo esta premisa la norma ISO 9000: 2005 define los siguientes principios de calidad como pilares del Sistema de Gestión de la Calidad:

Enfoque al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la Organización.

⁹ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. NTC ISO 9000: 2005. Fundamentos y Vocabulario, Principios de Gestión de la Calidad.

Participación del personal

El personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Mejora continua

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

4.3 NTC ISO 9001:2000

4.3.1 Enfoque basado en Procesos¹⁰

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

¹⁰ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARIZATION. NTC ISO 9001: 2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Enfoque Basado en Procesos.

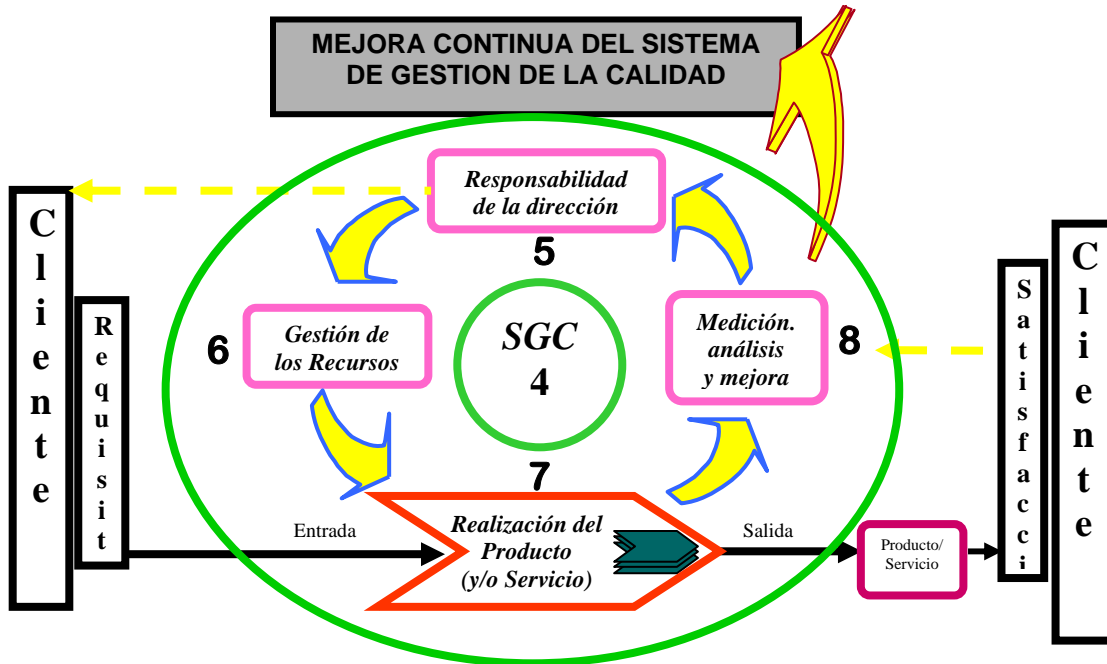
Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos se muestra en la Figura 5. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada.

Figura 5. Modelo Sistema de Gestión de la Calidad

MODELO DE ENFOQUE HACIA PROCESOS



Fuente. NTC ISO 9001: 2000. Sistemas de Gestión de la Calidad.

4.3.2 Sistema de Gestión de la Calidad¹¹

La norma NTC ISO 9001:2000 resalta los siguientes aspectos necesarios para la implementación del SGC: Responsabilidad de la

¹¹ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARIZATION. NTC ISO 9001: 2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Capítulos 5, 6, 7 y 8.

Dirección, Gestión de los Recursos, Realización del Producto y Medición, Análisis y Mejora.

4.3.2.1 Responsabilidad de la Dirección

La Alta Dirección debe proporcionar la evidencia de su compromiso, liderazgo y participación activa en el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como en la mejora continua de su eficacia, y en la definición de métodos para medir el desempeño de la organización, además de asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen. Todo ello mediante la comunicación a todas las partes interesadas de la importancia de satisfacer los requisitos enunciados en la norma, la participación en el establecimiento de la política y objetivos de la calidad, y la realización de las revisiones y evaluaciones.

4.3.2.2 Gestión de los recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Principales recursos necesarios para el adecuado desarrollo del SGC:

- Recursos Humanos: El personal que realice trabajos que afecten la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.
- Infraestructura: Debe ser adecuada para lograr la conformidad con los requisitos del producto.
- Ambiente de Trabajo: Es gestionado por la organización con el propósito de encontrar el ambiente más adecuado que permita lograr la conformidad con los requisitos del producto.

4.3.2.3 Realización del Producto

Para la realización del producto, la organización debe planificar y desarrollar los procesos de tal manera que se garantice un producto que cumpla con los requisitos y otros procesos del SGC.

Las etapas en la realización del producto son las siguientes:

- Planificación.

- Procesos relacionados con el Cliente: En esta etapa se determinan y se revisan los requisitos relacionados con el producto, así como la implementación eficaz para la comunicación con los clientes.
- Diseño y Desarrollo del Producto: Comprende la planificación del diseño y desarrollo, la determinación de los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto, la verificación de los resultados del diseño y desarrollo, revisión, verificación, validación y control de cambios.
- Compras: Se debe verificar que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.
- Producción y prestación del servicio: Se debe planificar bajo condiciones controladas, y se deben validar aquellos procesos donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Cuando sea apropiado, debe existir identificación y trazabilidad del producto, y además, la organización debe cuidar los bienes que sean propiedad del cliente mientras estén bajo su control o estén siendo utilizados por ella. Finalmente se debe preservar la

conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto.

- Control de los dispositivos de seguimiento y medición: Se lleva a cabo con el fin de evidenciar la conformidad del producto con los requisitos determinados.

4.3.2.4 Medición, análisis y mejora

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto.
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

De igual forma, se debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, y deben determinarse métodos para obtener y utilizar dicha información.

Adicionalmente, la organización debe planificar un programa de auditorías internas tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, con el fin de determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma y de la organización, y se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

4.4 EL CICLO PHVA Y LA MEJORA CONTINUA

El principio de mejora continua se basa en el desarrollo de la metodología del ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar; planteada inicialmente por Shewhart, y popularizada luego por W. Edwards Deming hacia finales de la década de 1920.

Figura 6. Ciclo Deming PHVA



Fuente: www.estrucplan.com.ar

La norma ISO 9001:2000 promueve la aplicación de esta herramienta metodológica, ya que es aplicable a todos los procesos y facilita la implementación de una cultura de mejora continua como medio para la satisfacción del cliente.

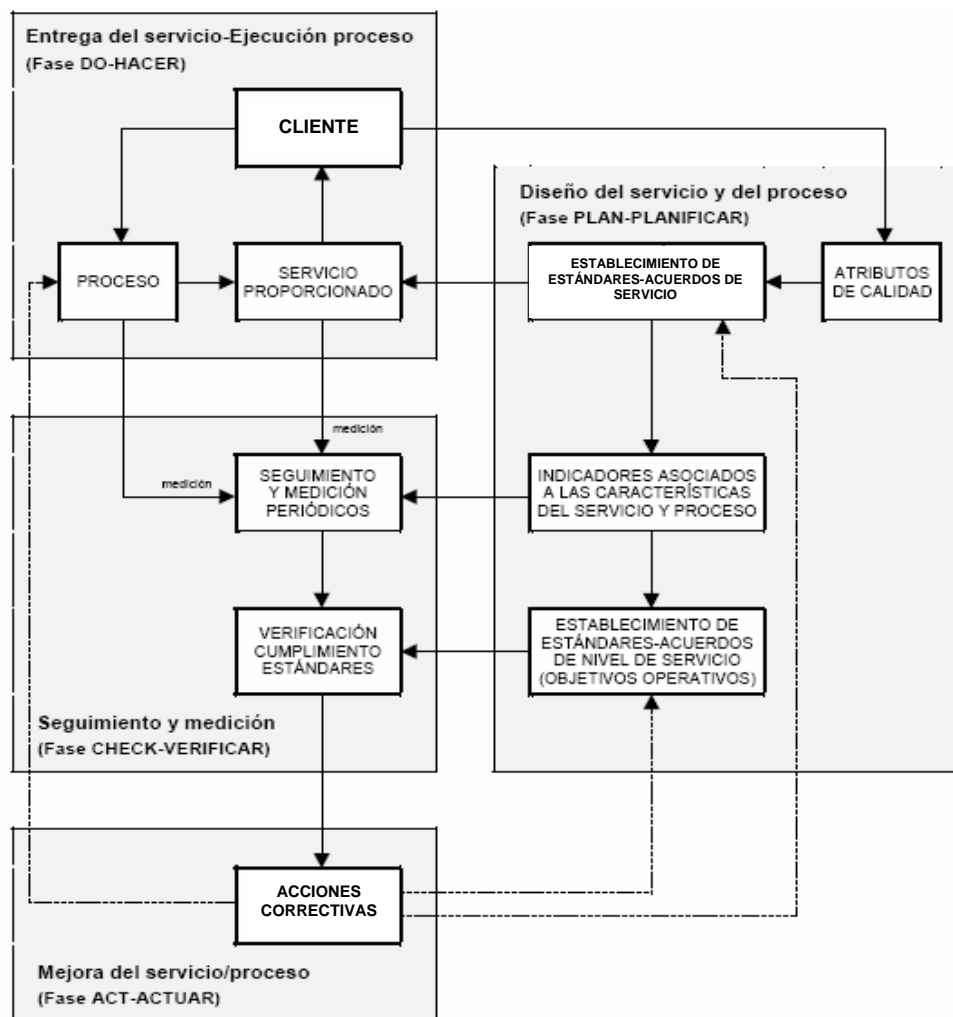
El indicador más relevante en la implementación de una cultura de mejoramiento es el incremento continuo y cuantificable de la satisfacción del cliente que se fortalece mediante un liderazgo firme y sostenido que apoye la iniciativa y la adhesión a los objetivos, asegure la asignación de recursos suficientes y propicie la participación activa del personal en la organización.

En este sentido la metodología puede explicarse a través de sus cuatro elementos teniendo en cuenta el contexto en el que se desarrolla:

- Planear: Diseño de los servicios a entregar, de los procesos correspondientes y establecimiento de los objetivos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos y las expectativas del cliente y las políticas de la organización.
- Hacer: Implementar y ejecutar los procesos diseñados para la entrega de los servicios.
- Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los servicios entregados al cliente y su comprobación respecto al diseño de los mismos y los objetivos establecidos, e informar de los resultados obtenidos.
- Actuar: De acuerdo con los resultados obtenidos en el proceso de seguimiento y medición de los procesos tomar las acciones necesarias para mejorar continuamente el desempeño de los procesos y los servicios entregados a los clientes.

En el esquema de la figura 7, se presentan una serie de elementos discretos con unas interfases bien definidas que clarifican la aplicación de las herramientas para el mejoramiento continuo en la organización.

Figura 7. Esquema metodológico para el mejoramiento continuo



Fuente: Sección Técnica de Procesos de Mejora y Sistemas de Medición de la Comisión de Modernización y Calidad de la FEMP. Página 19

4.5 ACTUALIZACIÓN DE LA FAMILIA ISO 9000

Por mandato para la Organización Internacional para la Estandarización, la revisión de la familia de las normas ISO 9000 debe hacerse como mínimo cada 5 años, lo cual ha dado como resultado tres ediciones (1987, 1994 y 2000) y ya se conoce el primer borrador de la cuarta edición las normas ISO 9001:2008 previsto para su publicación en el mes de octubre del presente año.

Según el documento de trabajo del Comité Técnico TC176 de ISO del 8 de febrero de 2007, los cambios son principalmente de forma y corrige algunas desviaciones de la actual versión.

En la tabla 1 se presentan de manera resumida las novedades de dicha versión:

Tabla 1. Novedades normas ISO 9001

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
Requisitos Generales	<p>La organización debe determinar (no identificar) los procesos necesarios para la calidad.</p> <p>Los procesos de compras (7.4) se aplican también a los procesos externos, con sus controles.</p>
Documentación General	<p>Se incluirán documentos y registros para el control de procesos.</p>
Control de los Documentos	<p>Los documentos de origen externo necesarios para la planificación / operación de la gestión del sistema de calidad, deben identificarse y su distribución, controlada.</p>
Competencia, formación y toma de conciencia	<p>Determinar la competencia necesaria para el personal relacionado con la conformidad con los requisitos del producto (no la calidad del producto).</p> <p>Proporcionar formación para lograr la</p>

	competencia necesaria, cuando aplique. Asegurarse que la competencia necesaria se ha logrado (no la efectividad de las acciones tomadas).
Infraestructura	Los sistemas de información se incluyen como servicios de apoyo.
Planificación de la realización del producto	Se añade medición como actividad a determinar dentro de planificación.
Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Otros requisitos necesarios (no determinados) por la organización. También se incorpora la postventa, que puede incluir garantías y obligaciones como mantenimiento o reciclado.
Resultados del diseño y desarrollo	También se incluye la preservación de producto, si aplica en la producción o prestación del servicio.

Identificación y trazabilidad	La organización identificará el estado del producto a través de todo el proceso de realización del mismo. Si la trazabilidad es requisito, se controlará la identificación del producto y se mantendrán registros.
Propiedad del cliente	Se incluye como propiedad también los datos personales.
Auditoría interna	Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados.
Control de producto no conforme	Las diferentes maneras de tratar los productos no conformes se harán cuando sea aplicable.

Fuente: www.iso.org

5. DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE PUBLICACIONES

La Universidad Industrial de Santander establece su compromiso de brindar formación profesional con altos estándares de calidad mediante la búsqueda de la Certificación Institucional bajo el enfoque de un modelo integrado donde convergen los sistemas de gestión aplicables a las organizaciones educativas de carácter público.

En un principio se incluye dentro de los procesos de apoyo el de la División de Publicaciones, el cual cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que deberá migrar al de la Universidad, este último en proceso de implementación, una vez éste se logre en la Librería UIS bajo los lineamientos de la Universidad según la Norma Técnica Colombiana (NTC ISO 9001:2000).

Según análisis hecho en reunión de Grupo Primario el 4 de Junio de 2007 (ver anexo A: Acta de reunión No. 1), para asegurar el resultado más conveniente, se modifica el enfoque inicial, donde se plantean dos grandes etapas, la primera (de corto plazo), implementar el proceso de Distribución de Publicaciones siguiendo la metodología inicial pero dándose paso dentro del alcance de la División de

Publicaciones; y segundo migrar todo el sistema de la División al de la Universidad, una vez ambos tengan la suficiente madurez que minimice el impacto que pueden generar los cambios requeridos y garantice el éxito del mantenimiento de la Certificación Institucional.

Una vez verificados estos nuevos lineamientos por parte del Comité de Calidad de la Universidad (ver anexo B: Acta de reunión No. 2), se modifica simultáneamente el alcance del proyecto de grado en mención, que pasa de la certificación del proceso de Distribución de Publicaciones según lineamientos de la Universidad, a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Proceso de Distribución y Venta de Publicaciones bajo los lineamientos de la División de Publicaciones buscando la ampliación de su alcance actual.

Bajo estas nuevas condiciones el desarrollo del proyecto se ajusta a las disposiciones que la Alta Dirección considera más favorables para la obtención de un resultado que en otras palabras debe favorecer de manera conjunta lo obtenido por la División de Publicaciones y lo que requiere la Universidad para lograr la Certificación de todos sus procesos.

En consecuencia el diagnóstico se desarrolla en tres etapas que comprenden en primer lugar la ubicación del contexto en el cual se

propicia la adopción de un sistema de gestión de Calidad en la Universidad, la editorial universitaria y su proceso de Distribución y Venta como apoyo a la producción intelectual de la misma; y finalmente la aplicación de las herramientas metodológicas que dan paso al estudio y análisis del estado actual del proceso.

5.1 LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN RELACIÓN CON LA NORMA

La educación es la composición de una serie de variables que forman un sistema complejo. Requiere de un modelo que ayude a organizar la actividad formativa y de aprendizaje basado en las competencias y habilidades del estudiante para obtener el nivel deseado al final del proceso.

Los modelos educativos están sujetos a una dinámica de cambio subyacente en las transformaciones demográficas que constantemente presionan un aumento de la cobertura, el desarrollo tecnológico, la globalización de la educación superior y la competencia por los recursos y los estudiantes (cambian las expectativas de los usuarios del servicio educativo: cada vez se vuelven más exigentes).

Es precisamente esta dinámica de cambio la que ha dado lugar a la existencia del sistema general de la calidad en la educación superior integrado por los procesos de acreditación, de evaluación ECAES y de certificación en sistemas de gestión.

En consecuencia y mediante la ley 872 de 2003 se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, la cual define en su Artículo I: "Crease el Sistema de Gestión de la Calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades".

Es así como un gran número de universidades del país han iniciado este camino y han logrado la certificación de alguno(s) de sus procesos bajo la norma NTC ISO 9001:2000, entre las que se encuentran¹²:

¹² ICONTEC. Empresas Certificadas. [en línea]. [Marzo 2007]. <www.icontec.org.co/certificadas/Results.asp>

- Universidad de Antioquia
- Universidad de Pamplona
- Universidad del Valle
- Universidad EAFIT
- Universidad Industrial de Santander
- Universidad Militar Nueva Granada
- Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
- Universidad Pontificia Bolivariana
- Universidad Santo Tomás

Estas universidades reconocen la importancia de la certificación para ratificar el nivel de calidad institucional logrado, y el fortalecimiento de su imagen ante la comunidad como instituciones de excelencia académica.

5.2 EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

La Universidad Industrial de Santander orienta su labor educativa y su actividad misional hacia la excelencia mediante los procesos de acreditación institucional, la mejora de la competencia docente, la integración de nuevas tecnologías de información a la enseñanza, la

mejora en la pertinencia de servicios y la calidad en los procesos de apoyo misionales.

Motivados por la necesidad de consolidar los modelos existentes y de desarrollo para articularlos en un modelo integrado, la Universidad se centra en la certificación de los procesos de apoyo. El aseguramiento de la calidad de los procesos estratégicos se considera implícito en la certificación de los procesos de apoyo, por lo cual no se encuentran incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad.

Teniendo en cuenta la relevancia que tiene la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, la Universidad Industrial de Santander ha decidido crear el Comité de Calidad¹³, con el propósito de orientar y garantizar la implementación del mismo.

En la figura 8, se muestra el mapa de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad para la Universidad Industrial de Santander.

¹³ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Consejo Superior. Acuerdo No.15 de Marzo 12 2007

Figura 8. Mapa de Procesos. Versión 5



Fuente: Documentos SGC UIS

En la Universidad Industrial de Santander los diferentes procesos se configuran en cuatro niveles de la siguiente manera:

- Los procesos de dirección basados en estrategias que orientan el quehacer de la Institución.
- Los procesos misionales permiten dar cumplimiento a su misión y tienen efecto directo sobre el cliente.
- Los procesos de apoyo dan soporte a las actividades que dan cumplimiento a su misión.

- Los Procesos de calidad y mejora se relacionan directamente con las actividades de control y evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de las operaciones y funcionarios de la Universidad.

5.3 EL MERCADO EDITORIAL UNIVERSITARIO

En las últimas décadas el mercado editorial ha sufrido una fuerte transformación de todas sus industrias culturales a escala global y significativamente también de las editoriales latinoamericanas, una de cuyas tendencias más significativas ha sido su absorción por las grandes casas editoras globales, básicamente españolas.

Sin embargo, en el sector de los libros universitarios, la dinámica parecería estar pasando por la expansión de las casas editoriales universitarias americanas, que han ido copando crecientemente el mercado editorial universitario de la región.

Este panorama nos permite ver las tendencias más generales, que nos llevan a analizar más profundamente las causas de estos procesos, y la relación entre la debilidad de nuestras editoriales universitarias regionales para competir eficazmente y la situación de las propias universidades.

Los estudios de casos nacionales hace evidente la ausencia de políticas de mercadotecnia, el desarrollo de catálogos sin un exhaustivo análisis de los mercados para esas publicaciones, la falta de mecanismos de gerenciamiento autónomos y profesionales en las editoriales universitarias, la supeditación de las gerencias a sistemas burocráticos de autorizaciones, y una casi nula existencia de mecanismos y modalidades de distribución y de funcionamiento en los sistemas de comercialización.

Estas carencias se reflejan principalmente en publicaciones con baja salida comercial que dan como resultado la existencia de enormes inventarios de libros invendibles.

Toda esta realidad responde fácilmente a la expresión de dinámicas estructurales de las propias universidades y de la educación superior en los países de la región, que no privilegian la producción de saber, con pobres niveles de gestión, sujetas a presupuestos inestables, y que conviven con la ausencia de un claro respeto de los derechos de propiedad intelectual.

Bajo esta perspectiva, las acciones que se deben tomar para cambiar esta realidad se orientan hacia iniciativas como las que han surgido de algunas editoriales donde se practica una dinámica de alta calidad con

profesionalismo en su gestión y que son vistas por la universidad como instrumentos fundamentales de su propio desarrollo.

Es así como la edición universitaria va más allá de la tarea de hacer libros y reproducirlos en las cantidades necesarias para que estén al alcance de todos; sino que son proyectos editoriales que deben convertirse en verdaderos productos culturales que ameriten ser publicados y permitan difundir el saber que genera la universidad.

Como resultado de ello la editorial universitaria comienza a jugar un papel tan importante que sus actividades requieren unos criterios de validación acordes con la función que desarrolla, con procesos que aseguren resultados de alta calidad para el fortalecimiento de la producción intelectual en la institución.

5.4 ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO DE LA ACTIVIDAD EDITORIAL UNIVERSITARIA

La consulta y recopilación de la información relacionada con el ejercicio editorial en la Universidad Industrial de Santander señalan las oportunidades y amenazas del proceso en el ambiente externo:

Amenazas

- Bajo nivel para la asignación de presupuesto.
- Piratería y reprografía crecientes.
- Nuevas tecnologías de comunicación.
- La participación de otras editoriales universitarias como la de la Universidad Nacional y la Universidad de los Andes suman el 41% de toda la producción editorial del país.

Oportunidades

- Preferencia de la comunidad por el uso de los productos y servicios ofrecidos al interior de la Universidad.
- Educación permanente.
- Aprovechamiento del perfil institucional.
- Procesos de planeación con visión prospectiva y de futuro.
- Captación de nuevos autores.

Según el informe elaborado bajo el marco del Programa del Observatorio de la Educación Superior del Instituto de Educación Superior para América Latina y el Caribe, IESALC/UNESCO (Caracas, Venezuela), la tendencia que presentan el número de publicaciones con respecto a los títulos de ciencias sociales y políticas y de ciencias

exactas refleja la misma que en el resto de la región 56% y 20%, respectivamente.

La explicación a dicha tendencia resulta en primer lugar por la formación académica mayoritariamente humanística que han recibido los investigadores del medio universitario; en segundo lugar las ciencias duras tienen un desarrollo más reciente dentro del campo de la investigación; y, por último, la situación del país propicia la necesidad de entender los complejos procesos de la realidad nacional, hecho que favorecería el interés y el número de publicaciones referidas a lo social y político.

5.5 PREDIAGNÓSTICO

El punto de partida para conocer el estado actual de la Librería UIS fue el informe del prediagnóstico, obtenido mediante la recopilación y el estudio de toda la información existente y de las reuniones con el personal de dicha dependencia.

5.5.1 Actividades Macro

Se identificaron las siguientes actividades:

- Establecer convenios con distribuidores.

- Programación de envíos de mercancía.
- Suscripción de revistas.
- Participación en ferias y/o eventos especiales.
- Ventas de contado y a crédito.

5.5.2 Personal

Tabla 2. Integrantes del Proceso

CARGO	No de personas
Jefe de División	1
Administrador de Librería	1
Auxiliar de Librería	1
Secretaria de División	1

5.5.3 Documentos

- No se cuenta con procedimientos documentados
- Se siguen estándares para la codificación de red de datos
- Se siguen estándares para la realización de copias de seguridad
- En algunos casos se siguen formatos establecidos por la Universidad, y en otros los implementados por la División.

5.5.4 Registros

- Se llevan registros sin ningún tipo de identificación ni clasificación. No se mantienen registros de la atención a usuarios.

5.5.5 Indicadores de Gestión

- No se cuenta con indicadores de gestión.
- No se han realizado encuestas de satisfacción.

5.5.6 Proyectos de Mejora

- Se solicitó la reubicación de la Librería UIS a Planeación, pero el sitio propuesto por éste último no ha sido aprobado por las directivas de la Universidad.

5.5.7 Observaciones

- No existe un software apropiado para el desarrollo de las actividades contables y bases de datos de la Librería.
- No hay claridad en la ejecución para la actividad de suscripción de revistas.

- El Administrador de la Librería realizó el Diplomado de SGC según la norma ISO 9001:2000.

5.6 DIAGNÓSTICO

Para la realización de este análisis se estudiaron los numerales de la Norma ISO 9001:2000 con los que debe cumplir la Librería UIS y así determinar en que etapa de la metodología propuesta por la Universidad se encontraba esta dependencia.

0 = NO APLICA

1 = NO CONFORME

2 = CONFORME PARCIALMENTE

3 = CONFORME

Tabla 3. Estado de cumplimiento de los requisitos con relación a la Norma ISO 9001:2000

Numeral del SGC	REQUISITO DEL SGC	0	1	2	3	COMENTARIOS
4	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			X		Se maneja el concepto de SGC.

4.1	Requisitos Generales			X	Se identifican algunos requisitos generales de la Norma.
4.2	Requisitos de la documentación		X		No existe la documentación requerida por la Norma.
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN			X	Existe un responsable del SGC definido por la Jefatura que realizará la verificación de todo lo relacionado con el SGC.
5.1	Compromiso de la Dirección			X	Existe compromiso y responsabilidad por parte de la Jefe de la División de Publicaciones.
5.2	Enfoque al cliente			X	El proceso de Distribución y Venta de Publicaciones conoce a sus clientes y se identifican algunos de sus requisitos en la prestación del servicio.
5.3	Política de la Calidad			X	Existe una Política de Calidad pero no se ha implementado

					dentro del proceso.
5.4	Planificación		X		No hay claridad sobre la planificación para el desarrollo del sistema y el presupuesto necesario para su implementación en el proceso.
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación			X	Se ha definido claramente la responsabilidad y la autoridad dentro del SGC.
5.6	Revisión por la Dirección		X		No se ha implementado un SGC en la Librería por lo tanto no se incluye dentro de las revisiones por la Dirección dicho proceso.
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS		X		No se han asignado los recursos necesarios para la implementación del SGC.
6.1	Provisión de Recursos		X		No han sido plenamente definidos los requisitos del cliente como tampoco los recursos que deben destinarse

					para asegurar el aumento de su satisfacción.
6.2	Recursos Humanos			X	Se cuenta con personal eficiente y con experiencia para la realización de las actividades propias del proceso de Distribución y Venta de Publicaciones.
6.3	Infraestructura		X		La infraestructura es inapropiada para la implementación del SGC.
6.4	Ambiente de trabajo			X	Existe un ambiente de trabajo adecuado para iniciar con la implementación del SGC.
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		X		El servicio se presta sin un protocolo establecido o según lineamientos del SGC.
7.1	Planificación de la realización del producto		X		La planificación de las actividades de la Librería no es consistente con los requisitos de otros procesos debido a

					que éstas no se han integrado al Sistema de la División.
7.2	Procesos relacionados con el cliente		X		Existen procesos relacionados con el cliente que todavía no están diseñados ni desarrollados bajo los requisitos de la norma.
7.3	Diseño y Desarrollo	X			No aplica. La Librería UIS no diseña los servicios que presta a sus clientes.
7.4	Compras			X	Existe un proceso de compras definido para el SGC de la División.
7.5	Producción y prestación del servicio		X		No existen procedimientos para la prestación adecuada del servicio.
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición		X		No se han diseñado ni elaborado planes de mantenimiento de los equipos de la Librería.

8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		X		Se mantienen registros de cuentas e informes mensuales sin ningún tipo de análisis que sirva de herramienta para la mejora continua del proceso.
8.1	Generalidades		X		Existen los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para la División pero no se han diseñado ni implementado los correspondientes al proceso de Distribución.
8.2	Seguimiento y medición		X		No se realiza seguimiento y medición a las actividades que realmente generan valor al proceso.
8.3	Control del producto no conforme		X		No se tiene claro el concepto y no se ha establecido un procedimiento de control del mismo.
8.4	Análisis de		X		Sin la implementación del

	datos					SGC, no se puede realizar el análisis de datos.
8.5	Mejora		X			Es indispensable la implementación del SGC para la aplicación de las mejoras pertinentes.
Resultado					Promedio = 1.54	

Según el resultado promedio obtenido de la compilación de los datos se tiene un estado actual no conforme del proceso respecto a los requisitos establecidos por la Norma, lo cual implica la aplicación metódica de las herramientas definidas para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el Proceso de Distribución y Venta de Publicaciones.

Es necesario mencionar que durante el desarrollo de las etapas previas al diagnóstico se evidenció la necesidad de revisar algunos de los elementos presentes en el Sistema de Gestión de la Calidad de la División que facilitaran el desarrollo del SGC en la Librería UIS y orientar los planes propuestos hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales en el corto plazo.

6. PLANEACIÓN

Según los resultados obtenidos del análisis del proceso frente a los requisitos de Norma y de acuerdo con las determinaciones del Grupo Primario, se estableció un cronograma para determinar las necesidades de documentación del proceso y los cambios que deben suscitarse en el Sistema de Gestión de Calidad de la División de Publicaciones, que propicien condiciones necesarias para la adición del proceso en el alcance, sin que esto de lugar a no conformidades potenciales, que debiliten el Sistema actualmente certificado.

6.1 PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS GENERALES AL SISTEMA

La herramienta utilizada para la planeación de los cambios generales al sistema y la inclusión del nuevo proceso se basó en dos tablas, la Tabla 4 tiene en cuenta de manera global los elementos que componen el Sistema, evaluando el impacto que se va a generar con la implementación; y la Tabla 5, presenta detalladamente los elementos a evaluar y señala las diferentes acciones que se llevarán a cabo. En ambos casos se determinan las fechas para la verificación y cumplimiento de dicha planeación.

En relación con los elementos que debieron ser sometidos a cambios y/o modificaciones se estructuraron en tablas según las necesidades del proceso de Distribución y Venta de Publicaciones para su verificación, aprobación e inclusión dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la División.

Tabla 4. Planificación de cambios generales al SGC de la División de Publicaciones.

LISTADO DE ELEMENTOS DE EVALUACIÓN		ALCANCE E IMPACTO CAMBIO			PLAN DE ACCIÓN	FECHA EJECUCIÓN	
No.	ELEMENTO	ALTO/Cliente-Organización	MEDIO / Proceso	BAJO / Documento		INICIO	FIN
1	Mapa de Procesos			X	Ajustar de acuerdo con el nuevo proceso.	11-jul-07	13-jul-07
2	Procesos	X			Ajustar de acuerdo con los lineamientos de la Dirección.	13-jul-07	08-sep-07
3	Alcance	X			Ajustar incluyendo el nuevo proceso.	10-sep-07	13-sep-07
4	Política de Calidad		X		Revisión por parte de la Dirección.	14-sep-07	18-sep-07
5	Objetivos de Calidad		X		Ajustar y actualizar según las necesidades del nuevo proceso	19-sep-07	26-sep-07

6	Manual de Calidad	X				Ajustar de acuerdo a las modificaciones del Sistema de Gestión de la Calidad.	26-sep-07	29-sep-07
---	-------------------	---	--	--	--	---	-----------	-----------

Fuente: Autor del Proyecto

Tabla 5. Detalle de planificación de cambios generales al SGC de la División de Publicaciones.¹⁴

LISTADO DE ELEMENTOS DE EVALUACIÓN		PROCESOS									PLAN DE ACCIÓN	FECHA EJECUCIÓN	
#	ELEMENTO	G GE	G AC	F Y E	DIST. Y VTA	G INF	G R.H.	CTL D Y R	M Y M	COM PRAS		INICIO	FIN
1	Caracterizaciones		X	X	X					X	Modificar y ajustar según la relación con el nuevo proceso.	13-Jul-07	19-Jul-07
2	Procedimientos	X			X				X	X	Revisar y ajustar según necesidades.	23-Jul-07	27-Jul-07
3	Guías		X	X	X						Revisar y ajustar según necesidades.	30-Jul-07	13-Ago-07
4	Instructivos		X		X						Revisar si se hace necesario.	13-Ago-07	18-Ago-07
6	Formatos		X		X	X	X		X	X	Modificar elementos según el nuevo proceso.	20-Ago-07	31-Ago-07

¹⁴ En el Anexo D del presente documento se detallan cada uno de los procesos y se relacionan las convenciones utilizadas.

5	Registros (Tablas, Listados, entre otros)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Actualizar y adicionar elementos según necesidades.	03-Sep-07	08-Sep-07
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------	-----------

Fuente: Autor del Proyecto

Una vez definido el plan de trabajo, en reunión de Grupo Primario el día 16 de julio de 2007 (ver anexo C. Acta 3) se realizó la verificación de los elementos sujetos a modificaciones y se precisaron las condiciones para la revisión y aprobación de los documentos.

6.2 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE PUBLICACIONES

Basados en el diagnóstico y la revisión de todos los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad de la División se aplica una metodología propuesta por el Ingeniero Consultor en reunión hecha por el Grupo Primario el día 17 de julio de 2007, en torno a cuatro aspectos principales relacionados con: la identificación de necesidades (clientes externos e internos), gestión de inventarios, venta (Librería y distribuidores), la facturación y entrega del producto.

Las caracterizaciones definidas para el SGC de la División de Publicaciones contienen los siguientes ítems que se muestran en la Figura 9.

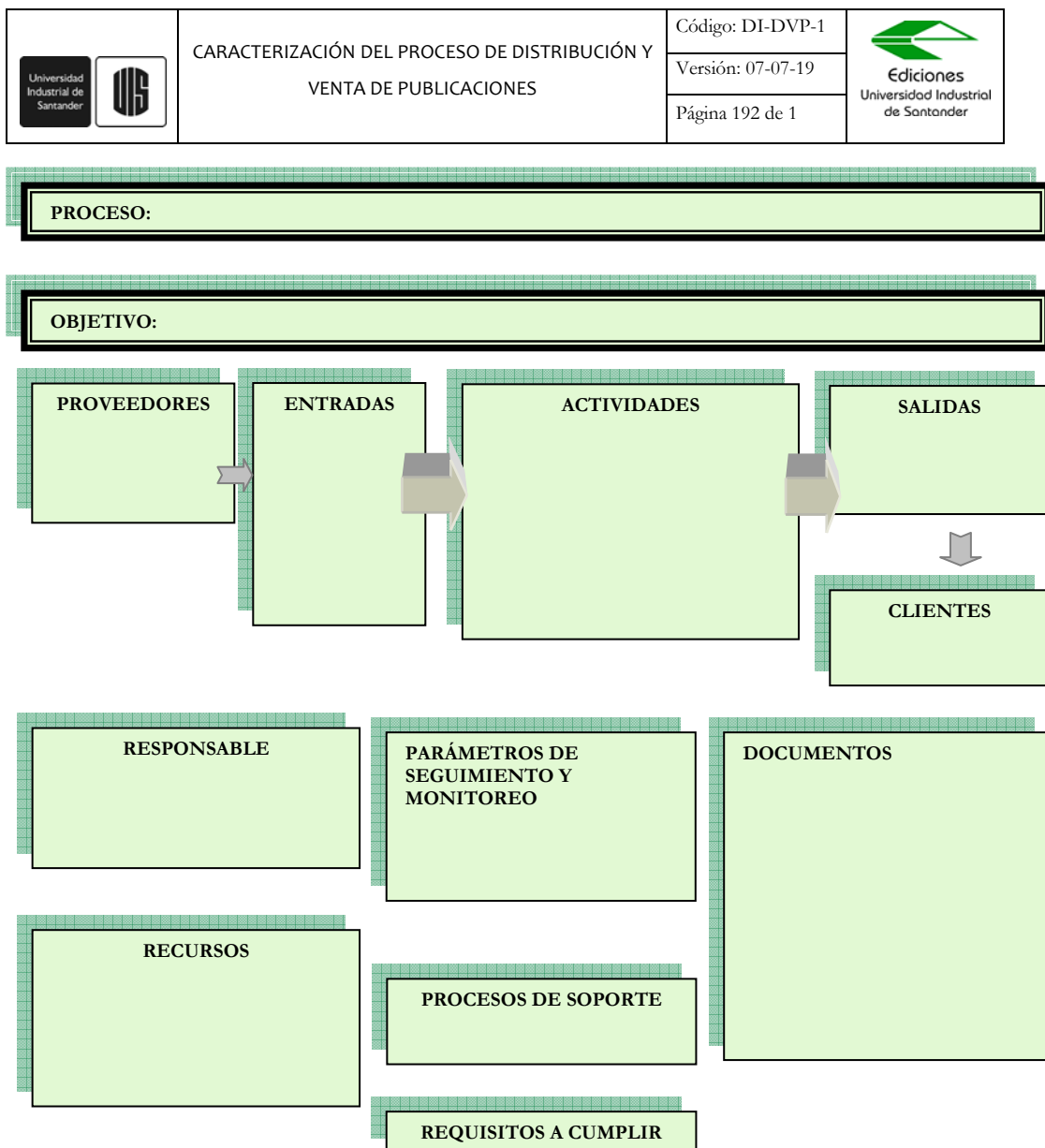
- Proceso: Identifica el nombre del proceso que será caracterizado.

- Objetivo: El fin último del proceso.
- Proveedores: Personas, grupos o unidades que suministran los elementos de entrada.
- Entradas: Información, datos o material que utiliza el proceso para el desarrollo de sus actividades.
- Actividades: desarrollo del quehacer diario del proceso.
- Salidas: Información, productos y servicios generados como resultado del proceso.
- Clientes: Personas, grupos o unidades que se ven afectados como resultado de cada actividad y que reciben los productos y/o servicios ofrecidos.
- Responsables: Personas que tienen a cargo la gestión del proceso.
- Procesos de Soporte: Relación directa de apoyo con otros procesos del Sistema.
- Recursos: Suministros, insumos y materiales utilizados para el desarrollo del proceso.
- Parámetros de Seguimiento y Monitoreo: Criterios y métodos existentes para realizar el monitoreo del proceso. En los procesos se incluyen la realización de auditorías internas y las revisiones por la dirección.
- Requisitos a Cumplir: Numerales de la norma ISO que aplican al

proceso.

- Documentos: Listado de los nombres de los documentos existentes en el proceso.
- Registros: Listado de los registros llevados en el proceso.

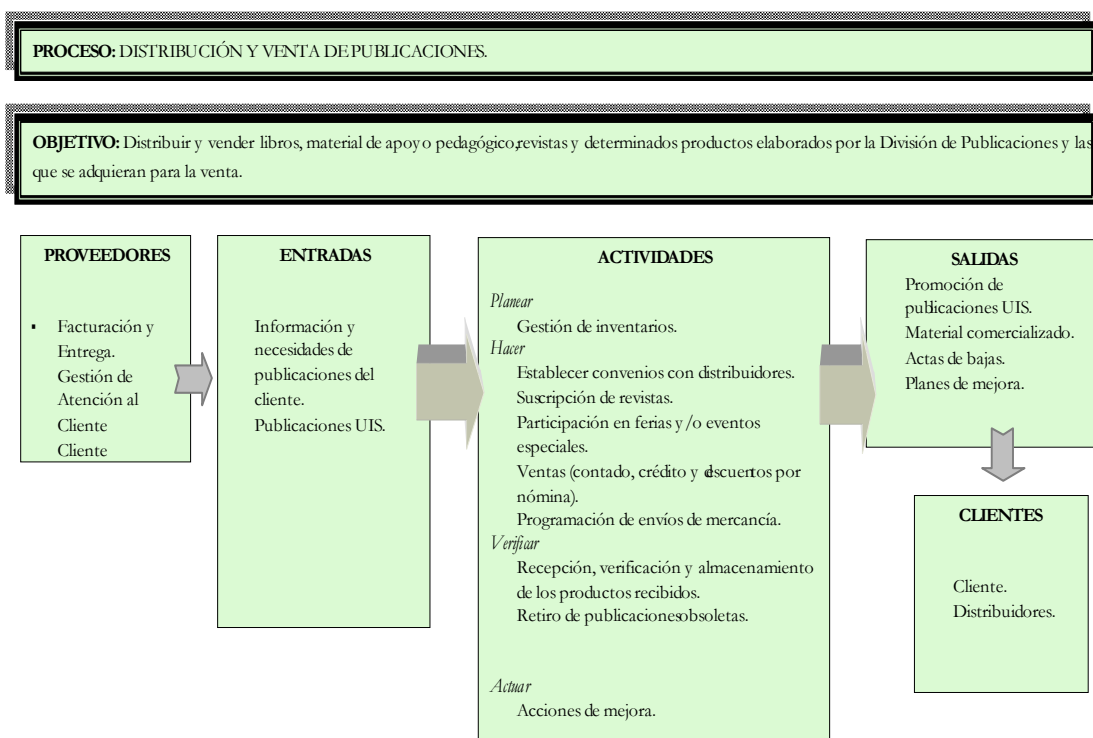
Figura 9. Formato Caracterizaciones



Fuente: Manual de Calidad, División de Publicaciones. Versión 08-05-30

Como resultado de la primera etapa en la figura 10 se muestran las relaciones existentes entre clientes y proveedores especificando claramente las características de las entradas y las salidas del proceso.

Figura 10. Caracterización Distribución y Venta de Publicaciones



Fuente: Documentos del SGC de la División de Publicaciones

6.3 DISEÑO DE INDICADORES

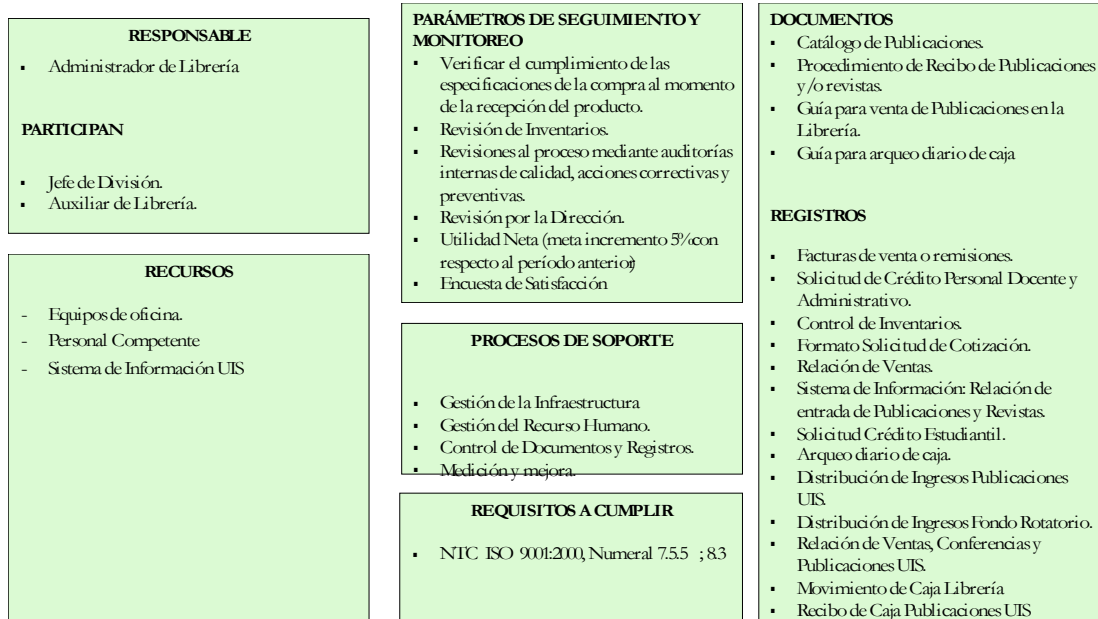
Como resultado del análisis de los elementos más relevantes para los procesos de satisfacción del cliente se establecieron dos parámetros para el seguimiento y monitoreo del proceso.

El primero se incluye en el proceso de Gestión de Atención al Cliente para determinar el nivel de satisfacción del cliente y su relación con la capacidad que tiene la organización de mantener disponibilidad de los recursos editoriales ofrecidos para la venta según catálogo. Dicho parámetro se obtiene mediante la aplicación de las encuestas de satisfacción.

El otro parámetro de medición mostrará la viabilidad del proceso en términos financieros, puesto que los modelos aquí planteados se consolidan en torno al servicio a la comunidad y la sostenibilidad en el desarrollo de sus actividades.

En la figura 11 se presentan los elementos que forman parte de la caracterización del proceso dentro de los cuales se define la utilidad neta como indicador del proceso de Distribución y Venta de Publicaciones.

Figura 11. Elementos de la Caracterización del proceso de Distribución y Venta de Publicaciones



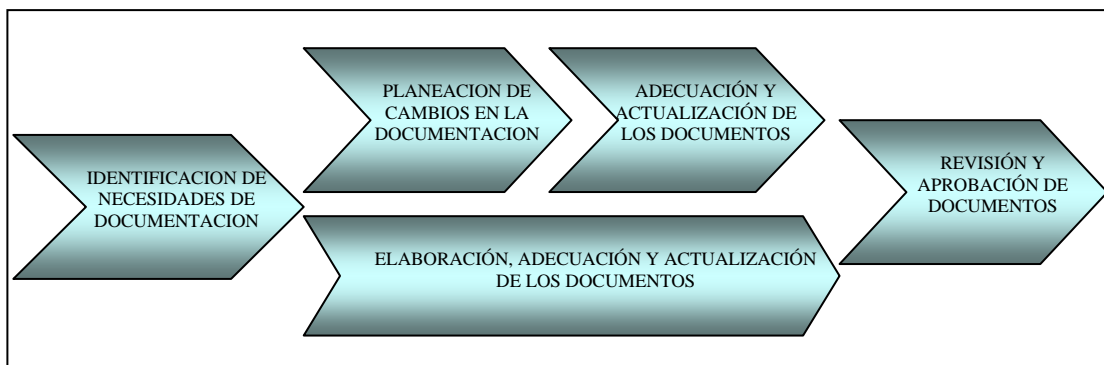
Fuente: Documentos del SGC de la División de Publicaciones

7. DOCUMENTACIÓN

Durante esta etapa, el desarrollo del proyecto se orientó en dos sentidos, tal como se muestra en la figura 12; uno de ellos fue el de establecer las necesidades de creación de documentos con el fin de lograr un mejor desempeño del proceso y asegurar la conformidad con los requisitos del cliente y en el otro, tal como se había planteado inicialmente, la identificación y pertinencia de los cambios a realizar en el Sistema de Gestión de la Calidad de la División de manera que sirvan de plataforma para la inclusión del proceso de Distribución y Venta de Publicaciones dentro su alcance y se integren todos los elementos que componen la cadena de valor de los servicios ofrecidos por la División de Publicaciones.

Ver anexo D. Documentos del Proceso: creados y modificados.

Figura 12. Desarrollo de la Documentación



Fuente: Autor del Proyecto

7.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE DOCUMENTACIÓN

Las condiciones controladas del proceso requieren la creación de algunos documentos mediante los cuales se evidencie la estandarización de las actividades propias de la Librería UIS. Para el proceso no se hizo necesario la creación de una gran cantidad de documentos, sino la determinación de las actividades más relevantes relacionadas con el servicio.

La revisión hecha a todo el Sistema para la identificación de los cambios a realizarse, evidenció pequeñas desviaciones que lograron ser ajustadas según las necesidades de los procesos de la División de Publicaciones, adicionalmente se precisaron todos los elementos sujetos a cambios de forma y/o de fondo.

7.2. PLANEACION DE CAMBIOS EN LA DOCUMENTACIÓN

Una vez reunidos todos los elementos susceptibles a modificaciones se diseña un cronograma donde se detalla uno a uno la necesidad, la acción y tiempo destinado para su ejecución. Todo esto bajo el concepto de mejoramiento continuo que permite la modificación del

Sistema sin que este se altere o debilite en la consecución de sus objetivos de calidad y la satisfacción de sus clientes.

7.3. ELABORACIÓN, ADECUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

La estructuración de la documentación en el proceso de Distribución y Venta de Publicaciones se desarrolló en concordancia con los niveles definidos para el Sistema de Gestión de la Calidad de la División de Publicaciones¹⁵:

- **Nivel 1: Manual de Calidad**

Describe los métodos de la DIVISIÓN establecidos e implementados para mantener un sistema de gestión de la calidad, con base en los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000.

- **Nivel 2: Manual de Procedimientos y Guías**

Es una compilación de procedimientos y guías que describen todas las actividades que corresponden a los diferentes procesos que conforman el desarrollo de las actividades de la División.

- **Nivel 3: Manual de Funciones y Responsabilidades**

¹⁵ Tomado del Manual de Calidad de la División de Publicaciones. Versión 08-05-30 No. : 6

Este manual detalla los perfiles de los cargos y las funciones establecidas por la División.

- **Nivel 4: Registros de Calidad**

Son documentos que presentan los resultados obtenidos en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la evidencia de las actividades desarrolladas en la misma. Son responsables de los registros todos los cargos involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Figura 13. Niveles de la Documentación. SGC División de Publicaciones



Fuente: Manual de Calidad, División de Publicaciones Versión 08-05-30 No. : 6

7.4. REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

Teniendo en cuenta las directrices establecidas para la elaboración de los documentos dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la División se estableció como política para el desarrollo del proyecto la presentación de una propuesta inicial a la Jefatura (previo visto bueno por el líder del proceso) y su aprobación por parte del mismo.

Las directrices para la presentación de los documentos del SGC se encuentran en la carpeta de Control de Documentos el archivo identificado con el código DI-CD-03 del SGC de la División de Publicaciones.

7.5 DOCUMENTOS DEL PROCESO

7.5.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE PUBLICACIONES

Objetivo: Distribuir y vender libros, material de apoyo pedagógico, revistas y determinados productos elaborados por la División de Publicaciones y las que se adquieran para la venta. Ver figura 10.

Alcance: Implica la realización de las siguientes actividades:

- Gestión de inventarios.
- Establecer convenios con distribuidores.
- Suscripción de revistas.
- Participación en ferias y/o eventos especiales.
- Ventas (contado, crédito y descuentos por nómina).
- Programación de envíos de mercancía.
- Recepción, verificación y almacenamiento de los productos recibidos.
- Retiro de publicaciones obsoletas.
- Acciones de mejora.

7.5.2 PROCEDIMIENTO DE RECIBO DE PUBLICACIONES Y/O REVISTAS EN LA LIBRERÍA

Objetivo: Asegurar que el ingreso de los productos de la División de Publicaciones, se registran almacenan y mantienen convenientemente para su distribución y venta en la Librería UIS

Alcance: Aplica para la recepción de material de Publicaciones UIS y/o revistas en la Librería.

Definiciones:

- **Publicaciones UIS:** Son todos los libros y material de apoyo pedagógico producidos en la División de Publicaciones para ser

vendidos en la Librería UIS. Se clasifican según el área en Ciencias Básicas, Ciencias de la Salud, Ciencias Sociales y Humanas, Ingenierías y Tecnologías.

- **Revistas:** Son las publicaciones periódicas producidas en la División por solicitud de la Vicerrectoría de Investigación y Extensión.

7.5.3 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

Objetivo: Establecer las directrices para la compra de los bienes o servicios que intervienen en la elaboración de los productos que ofrece la División de Publicaciones, en concordancia con los requisitos determinados por la NTC ISO 9001.

Alcance: Este procedimiento aplica a la compra de las materias primas y servicios que afectan la calidad de los productos del Sistema de Gestión de la Calidad.

En la División de Publicaciones las principales materias primas que afectan la calidad son: papel, tintas y aditivos para impresión, películas, planchas, másteres, solución de fuente, químicos para preimpresión, pegante, polipropileno, celofán, polietileno, tóneres y

cartuchos, mantillas, moletones, clisés y troqueles. Y de ellos los de mayor impacto en el grado en que afectan la calidad son el papel y las tintas.

En cuanto a los servicios que se contratan y que afectan la calidad están: el servicio de mantenimiento de los equipos y maquinaria, el servicio de afiliado, el servicio de reencauche de rodillos, las auditorías internas de calidad y los servicios de laboratorio y calibración.

Las compras para la Librería con relación a otras editoriales se realizan de manera esporádica y es el docente quien determina el proveedor, las cantidades y los títulos que deben ser adquiridos. En este caso la calidad de éstos es responsabilidad directa del proveedor.

Definiciones:

- **Producto:** Resultado de un proceso.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o un servicio.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

- **Solicitante:** Funcionario de la División que requiere un producto (insumo) o servicio necesario para realizar las actividades propias de su proceso.

7.5.4 PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Objetivo: Revisar los lineamientos y directrices del Sistema de Gestión de la Calidad de la División de Publicaciones–UIS, con el objeto de obtener resultados adecuados y eficaces.

Alcance: Aplica para todas las revisiones y seguimientos realizados por parte del Jefe de División al Sistema de Gestión de Calidad.

Definiciones:

- **Conveniencia:** Concordancia entre los criterios (procedimientos, normas, criterios del cliente, entre otros) y lo que se hace en la realidad al ejecutar las actividades que componen cada proceso.
- **Adecuación:** Concordancia entre los objetivos determinados para el Sistema de Gestión de Calidad y los criterios definidos para el mismo (procedimientos, normas, criterios del cliente, entre otros).

- **Eficacia:** Concordancia entre los objetivos determinados para el Sistema de Gestión de Calidad y lo que en realidad sucede en los procesos.
- **Manual de Calidad:** Documento que enuncia la Política de Calidad y describe el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización.
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar la empresa respecto a la calidad.

7.5.5 GUÍA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Objetivo: Dar pautas para la identificación y revisión de los requisitos relacionados con el producto y los exigidos por el cliente.

Alcance: Las actividades involucradas en el proceso de gestión de atención al cliente.

Definiciones:

- **Productos de la Librería UIS:** Son todos los libros, revistas y/o material de apoyo pedagógico que ofrece la División de

Publicaciones para su distribución y venta a través de la Librería UIS.

- **Ciente.** Según la clase de vínculo con la UIS, existen dos clientes:
 - **Ciente Externo a la UIS:** Persona o entidad externa a la UIS que requiere un producto.
 - **Ciente Interno de la UIS:** Son las dependencias académicas o administrativas de la UIS que requieren un producto.

- **Producto Estándar:** Producto que mantiene las mismas características en cuanto a diagramación, diseño, materiales, etc., (ejemplo: módulos del INSED) y en consecuencia existe una normalización de estos requerimientos, permitiendo realizar proyecciones de volumen de trabajo y niveles de inventario.

- **Producto Periódico:** Producto que generalmente se realiza a intervalos de tiempos preestablecidos y el cual puede variar sus características. Su periodicidad permite realizar proyecciones de volumen de trabajo.

- **Producto.** Según la necesidad del cliente tenemos dos categorías de producto:
- **Producto de la División de Publicaciones:** Es aquel que para su elaboración, pasa por todos o la mayoría de los procesos del sistema de gestión de calidad de la División de Publicaciones.

7.5.5 GUÍA PARA VENTA DE PUBLICACIONES EN LA LIBRERÍA UIS

Objetivo: Señalar las pautas para las ventas realizadas en la Librería UIS.

Alcance: Esta guía aplica para el proceso de Distribución y Venta de Publicaciones.

Las ventas pueden ser de contado y a crédito solo personal de planta (docente y administrativo), y estudiantes de pregrado que cumplan con los requisitos que establece la Universidad.

Los precios de las Publicaciones UIS están dados según el catálogo ofrecido por la División de Publicaciones en los cuales se permiten descuentos según el caso; para los libros de otras editoriales los

precios se determinan según el catálogo suministrado por el proveedor para ventas al público.

7.5.6 GUÍA PARA EL ARQUEO DIARIO DE CAJA EN LA LIBRERÍA UIS

Objetivo: Señalar las pautas para el cierre de cuentas de la caja en la Librería UIS.

Alcance: Esta guía aplica para el proceso de Distribución y Venta de Publicaciones.

El cierre de caja deberá hacerse diariamente a las 5:30 p.m.

Se inicia con la impresión de la tirilla de la registradora donde aparece el total de cada concepto:

1. PUBLICACIONES
2. LIBROS (OTRAS EDITORIALES)
3. REVISTAS

Según esto se clasifican los recibos, se totaliza cada rubro y se compara con el de la tira impresa de la registradora.

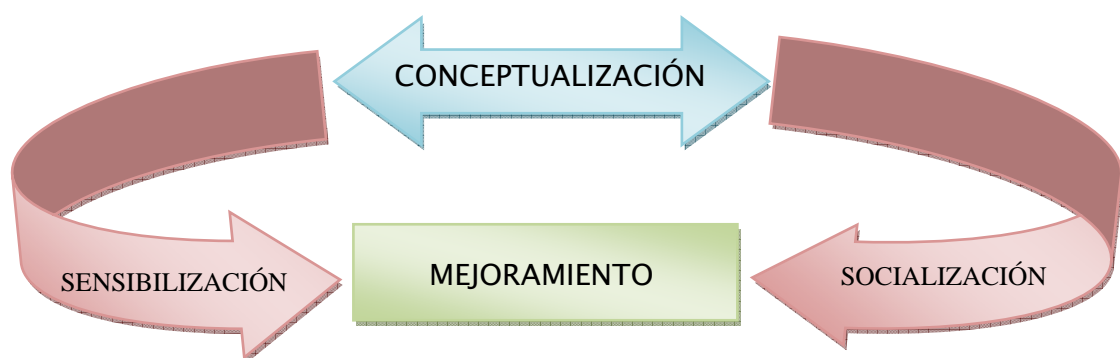
Si el resultado de la comparación es correcto se ingresa la información al sistema SILUIS donde se descargan las unidades vendidas del inventario.

8. CAPACITACIONES

Teniendo en cuenta los hallazgos hechos durante el diagnóstico del Sistema y, gracias al interés y la participación activa del personal en el desarrollo de los programas tanto a nivel Institucional como de la División, las necesidades de capacitación se centraron en cuatro aspectos fundamentales, tal y como se muestra en la figura 14.

- Sensibilización
- Conceptualización
- Socialización
- Mejoramiento

Figura 14. Aspectos clave para las actividades de capacitación



Fuente: Autor del Proyecto

Las actividades de capacitación incluyeron la entrega del material previo a la fecha de realización de la jornada. De esta manera se desarrollaron los temas de mayor relevancia para la asimilación del Sistema de Gestión de la División en las actividades de la Librería UIS y asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados para dicho proceso.

8.1 DETALLES DE LA TEMÁTICA DESARROLLADA EN LAS CAPACITACIONES

TEMA 1: IMPLEMENTACIÓN DEL SGC EN EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE PUBLICACIONES

Objetivo: Proporcionar los principios teóricos relacionados con un sistema de gestión de la calidad.

Desarrollo: La actividad se llevó a cabo mediante una charla, donde se contó el por qué? y el para qué?, acompañado de los fundamentos teóricos inherentes a un sistema de gestión.

TEMA 2: GENERALIDADES DE LA NORMA ISO 9001:2000 Y SOCIALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Objetivo: Complementar los principios teóricos dados en la primera charla y socializar documentos.

Desarrollo: Partiendo de los principios teóricos dados, se elaboraron algunos documentos con el fin de dar forma a la documentación implicada en el proceso; la socialización está ligada a la etapa de revisión de dichos elementos del sistema de gestión de calidad.

TEMA 3: APLICACIÓN DE LA ESTRATEGIA CINCO ESES

Objetivo: Dar las bases teóricas para la exitosa puesta en marcha de la estrategia.

Desarrollo: La jornada de capacitación dio a conocer los aspectos más importantes de la estrategia y los beneficios de su aplicación. La charla facilitó el desarrollo de la actividad puesto que evidenció la necesidad de aplicarla rompiendo los paradigmas existentes.

TEMA 4: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Objetivo: Dar a conocer el principio de mejora continua en el proceso y las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Desarrollo: La jornada de capacitación orientó al equipo en torno a la razón de ser del sistema de gestión de la calidad y las acciones que mantienen y mejoran el nivel de satisfacción del cliente.

TEMA 5: SOCIALIZACION DE LOS OBJETIVOS DEL SGC

Objetivo: Revisar como el proceso contribuye con los objetivos de calidad.

Desarrollo: Se socializaron los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad de la División y su relación con el proceso. El tema base fue el servicio, enfatizando en el aumento del nivel general de satisfacción del cliente, con el fin de dar claridad en la forma como el proceso contribuye con los objetivos de calidad de la División.

En la tabla 6 se presenta un resumen del registro de las actividades de capacitación desarrolladas durante la ejecución del proyecto.

Tabla 6. Resumen Actividades de Capacitación

No.	TEMA	FECHA	ASISTENTES	RESPONSABLE
1	IMPLEMENTACION DEL SGC EN EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE PUBLICACIONES	Septiembre 24 de 2007	Administrador y Auxiliar de Librería	Líder de calidad
2	GENERALIDADES DE LA NORMA ISO 9001:2000 Y SOCIALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	Septiembre 26 de 2007	Administrador y Auxiliar de Librería	Líder de calidad
3	APLICACIÓN DE LA ESTRATEGIA 5 S'S	Septiembre 28 de 2007	Administrador y Auxiliar de Librería	Líder de calidad
4	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Octubre 2 de 2007	Administrador y Auxiliar de Librería	Líder de calidad

5	SOCIALIZACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL SGC	Marzo 12 de 2008	Administrador y Auxiliar de Librería	Líder de calidad

Fuente: Autor del Proyecto.

9. IMPLEMENTACIÓN

La culminación de las etapas de diagnóstico, planificación y documentación propiciaron las condiciones necesarias para la implementación de los elementos del SGC en el proceso de Distribución y Venta de Publicaciones, teniendo como base las capacitaciones realizadas y gracias a los aportes hechos por los integrantes del proceso se facilitó la consecución de los objetivos planteados durante esta etapa.

9.1 REVISIÓN AL CRONOGRAMA DE CAMBIOS EN LA DOCUMENTACIÓN

La herramienta diseñada para orientar el trabajo a lo largo de la ejecución del proyecto sirvió para puntualizar las acciones a realizar en cada uno de los elementos del Sistema por parte del equipo de trabajo y verificar su cumplimiento, adicionalmente se derivaron unas tablas como se muestra en la figura 15, las cuales se diseñaron por proceso con el fin de ampliar la información y normalizar los cambios.

Figura 15. Cuadro detallado de cambios al Sistema por proceso.

DETALLADO: CAMBIOS GENERALES AL SGC DE PUBLICACIONES					
PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL					
CODIGO	DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES REALIZADAS EN EL DOCUMENTO	FECHA EJECUCIÓN	
	TITULO	TIPO DOCUMENTO		MODIFICACIÓN	VERIFICACIÓN

Elaboró: Aux. Calidad
 Revisó: Prof. Administrativo
 Verificó: Jefe

Fuente: Autor del Proyecto

Con el fin de asegurar coherencia entre los documentos creados y modificados, se realizaron las actividades de revisión por parte de los integrantes del proceso, una segunda revisión hecha por el profesional administrativo de la División y finalmente la verificación por parte de la Jefatura.

En la figura 16 se muestran dichas actividades, las cuales cumplieron con la metodología propuesta bajo el ciclo PHVA.

Figura 16. Actividades de revisión y socialización.



Fuente: Autor del Proyecto

10. EVALUACION

La realización de la auditoría siguió los parámetros establecidos en el procedimiento de auditorías internas diseñado por el Sistema de Gestión de la Calidad de la División de Publicaciones, en donde se establecen las directrices para tal fin. Dentro del plan de auditoría se definió objetivo, alcance y equipo auditor, nombre del proceso, cargo del líder, fecha y hora en que sería auditado y la documentación analizada.

10.1 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍAS

- Evaluar la eficacia, adecuación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de Distribución y Venta de Publicaciones en la División de publicaciones de la UIS.
- Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión para lograr los objetivos planteados en el proceso de Distribución y Venta.
- Identificar oportunidades de mejora en el proceso.

10.2 EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA

Con el fin de dar cumplimiento al cronograma la ejecución del programa de auditoría se llevo a cabo el día 18 de enero del 2008, que contó con la presencia del Administrador de la Librería, el Auxiliar de Librería, el líder de calidad y el equipo auditor.

Durante el desarrollo de la auditoría se recolectaron evidencias, se verificó la información contemplada en la documentación del proceso (caracterización del proceso, documentación asociada al proceso, directrices de calidad y Norma NTC-ISO 9001), y se realizó el análisis de los hallazgos. La metodología utilizada para recopilar la información incluyó la entrevista a los integrantes del proceso y la inspección de las instalaciones.

Como resultado de lo anterior el equipo auditor encontró fortalezas, aspectos por mejorar y no conformidades, que fueron dadas a conocer inmediatamente al auditado para que iniciara el trabajo en el plan de mejora que permitiera el cierre de las mismas.

10.3 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

El día 29 de enero de 2008 fue dado a conocer el informe de resultados de Auditoría. En primera instancia fue analizado por la Ing. Elidia Esther Galvis Muñoz y posteriormente socializado con el equipo responsable del proceso a través del auxiliar de calidad.

Ver anexo E. Informe de Auditoría

ASPECTOS FAVORABLES

El compromiso y la participación activa del personal del proceso.

ASPECTOS DÉBILES

- La estandarización de todos los formatos que se llevan en el proceso, ya que se presentan registros en formatos que no se han estandarizado según el Sistema de Gestión de la Calidad de la División de Publicaciones (Relación de ventas, Movimiento de caja, Distribución de Ingresos).
- No se han incorporado en los documentos definidos todas las actividades desarrolladas en el proceso; tales como Criterios y Requisitos para otorgar créditos a estudiantes que

adquieren libros para compra de publicaciones, actividades de preservación, políticas de precios y cierre de actividades al final del día.

NO CONFORMIDADES

1. No se evidencia la definición de las acciones de identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección establecidas para la preservación del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto.
2. No se evidencia la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos para el servicio de distribución y venta de publicaciones.

OBSERVACIONES

- Establecer los criterios o políticas para definición de precios.
- Identificar los productos no conformes que se pueden presentar en el proceso e incorporarlo dentro del procedimiento definido.
- Formular los proyectos de mejora que se han identificado en el proceso pero que aun no se han formalizado.

- Revisar como el proceso contribuye con los objetivos de calidad, de tal forma que se tenga plena claridad por parte del equipo del proceso.
- Identificar los requisitos legales y reglamentarios aplicables y definir las acciones que se realizan para su cumplimiento.

10.4 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

El análisis de los resultados se llevó a cabo por el equipo de trabajo, mediante la elaboración de un plan de trabajo que siguió las orientaciones dadas por el profesional administrativo de la División.

En primer lugar se tuvo en cuenta el procedimiento de acciones correctivas, el formato de acciones correctivas y/o preventivas DI-AD-03, donde se registran tales acciones y el formato de administración de acciones correctivas y preventivas para realizar su correspondiente seguimiento. Para la aplicación de tales acciones es necesario hacer claridad acerca de los términos y definiciones en torno a los cuales se articula dicho procedimiento.

La acción correctiva se lleva a cabo con el fin de eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente

indeseable. La diferencia entre una acción correctiva y una preventiva está en que la primera se toma para evitar que una no conformidad vuelva a producirse mientras que la segunda se toma para evitar que ésta se dé.

Una no conformidad indica el incumplimiento de un requisito especificado, la cual puede generar diferentes acciones que se ejecutan apropiadamente a través de planes evaluados mediante procesos de verificación que confirman el cumplimiento de los requisitos.

10.5 QUEJAS Y RECLAMOS

Desde la perspectiva ISO 9000:2000 una queja equivale a un reclamo de un cliente. Según la norma ISO 10002 se define como “una expresión de insatisfacción hecha a una organización, relacionada con sus productos, servicio o el mismo proceso de manejo de quejas, donde una respuesta o resolución se espera que sea explícita o implícita”.

En la práctica una queja apunta hacia una insatisfacción de los clientes la cual puede convertirse en un reclamo si lleva a cumplimiento de una garantía explícita o implícita.

Dentro de un ambiente de mejora continua y altos niveles de desempeño para los procesos de la Universidad un buen manejo de quejas y reclamos es uno de los elementos cruciales para el éxito de la organización. Manejar las necesidades de los clientes ayuda a determinar las debilidades y oportunidades de mejora.

Las quejas y reclamos de los clientes de la Librería UIS se registran en el formato DI-NC-04 y posteriormente siguen la metodología descrita en el procedimiento DI-NC-06.

10.6 PLAN DE ACCIÓN

Teniendo como base los procedimientos para llevar a cabo las acciones a tomar desde su identificación hasta el registro y seguimiento de las mismas, el equipo de trabajo formuló un plan de acción acorde con las orientaciones dadas por parte de la alta dirección y consecuentes con la metodología desarrollada.

El plan tuvo en cuenta los hallazgos de la auditoría interna realizada al proceso relacionados con las no conformidades detectadas, los aspectos débiles y las observaciones.

En relación con las no conformidades, para la primera se generó una acción correctiva para el embalaje de los libros desde producción. Adicionalmente se realizó una jornada de cinco eses donde se corrigieron aspectos básicos de orden y ubicación en las áreas de exhibición y almacenamiento para la preservación del producto desde su recepción hasta su disposición final.

Como resultado de lo anterior en la figura 17 se evidencian los cambios que se dieron gracias a la aplicación de la estrategia cinco eses y a su vez, la necesidad de espacio para el almacenamiento de libros y renovación del mobiliario actual.

Figura 17. Fotos antes y después de la jornada cinco eses.

ANTES



DESPUÉS





Fuente: Autor del Proyecto

Para la segunda no conformidad se elaboró una encuesta dirigida a los clientes de la Librería UIS la cual permitió medir la satisfacción del cliente y el estado actual del indicador propuesto.

La muestra definida para la aplicación de la encuesta obedeció a una distribución normal de la población y se tuvieron en cuenta todos los clientes que adquieren libros a través de dicha dependencia bien sea de contado o a crédito.

En cuanto a los aspectos débiles, en reunión sostenida con los responsables del proceso se determinó que todos los formatos del proceso deben seguir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad de la División. En consecuencia se revisó la planificación de cambios realizada puntualizando en los requisitos del cliente interno y externo para asegurar la incorporación exitosa de los documentos en el Sistema. La aplicación de dichos formatos queda sujeta a la aprobación de la Jefatura.

Ver anexo F. Formatos del proceso.

Para las observaciones se tuvieron en cuenta los primeros análisis donde se definió la Librería UIS como espacio de distribución y venta

de la producción intelectual de la Universidad, razón por la cual, es en los procesos de realización donde se definen los costos y la Jefatura determina los precios de la manera más apropiada.

Por otra parte, la temática desarrollada en la última actividad de capacitación puntualizó en los objetivos del SGC y su relación con el proceso de la misma manera que se reforzaron los temas más relevantes para que el personal del proceso tenga claridad en los aspectos que evidenciaron falencias en la Auditoría Interna realizada.

11. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

11.1 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL PROYECTO

Los objetivos del proyecto y la aplicación de la alternativa más conveniente para la inclusión del proceso de Distribución y Venta de Publicaciones dentro de un Sistema de Gestión avanzado y maduro se relacionan a través de los capítulos del presente documento resumidos en la Tabla 7. Adicionalmente el perfil final del proceso se presenta en el **Anexo G**.

Tabla 7. Cumplimiento de objetivos.

OBJETIVO GENERAL	CUMPLIMIENTO
Diseñar, implementar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso Distribución de la División de Publicaciones de la Universidad Industrial de Santander, con base en la NTC ISO 9001:2000.	El grado de cumplimiento del objetivo general se evidencia a través de los objetivos específicos.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CUMPLIMIENTO
Llevar a cabo un diagnóstico de	Los resultados del diagnóstico se

<p>la forma como se realizan las actividades de distribución de manera que nos permita conocer el nivel de cumplimiento de acuerdo con los requisitos establecidos por la NTC ISO 9001:2000.</p>	<p>encuentran en el numeral 5.6 y en la tabla 3 se encuentra el análisis del grado de cumplimiento inicial del proceso frente a los requisitos de la NTC ISO 9001:2000.</p>
<p>Evaluar la pertinencia de la documentación existente y las necesidades de la misma de acuerdo con los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2000 para asegurar condiciones controladas del proceso.</p>	<p>La evidencia de la planificación realizada para evaluar la pertinencia y necesidades de documentación para el proceso se detalla en el capítulo 6</p>
<p>Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los parámetros de la norma técnica colombiana ISO 9001:2000.</p>	<p>El cumplimiento de las etapas de diagnóstico, planificación y documentación, permitieron las actividades de implementación de los elementos en el proceso como se muestra en el capítulo 9. La participación activa del</p>

	<p>personal en el proceso simplificó las tareas y facilitó la consecución de los objetivos según los requisitos de norma.</p>
<p>Capacitar al personal implicado con el fin de integrarlo convenientemente a todo el sistema desarrollado por la División de Publicaciones.</p>	<p>En el capítulo 8 se muestran las actividades de capacitación realizadas siguiendo la metodología planteada para el cumplimiento de los objetivos bajo cuatro aspectos fundamentales: sensibilización, conceptualización, socialización y mejoramiento.</p>
<p>Elaborar e implementar un plan de mejoramiento a partir del análisis del Proceso de Distribución y del resultado de la auditoría interna realizada, a fin de mejorar el servicio, eliminar las no conformidades encontradas y prevenir las potenciales no conformidades</p>	<p>En el capítulo 10 del presente documento se presenta la etapa final del proyecto y las acciones desarrolladas a partir de la auditoría interna realizada para cerrar las no conformidades y mejorar el desempeño del proceso, logrando el cumplimiento de los requisitos</p>

	del cliente interno y externo.
--	--------------------------------

CONCLUSIONES

- La División de Publicaciones pionera en el desarrollo de un SGC dio valiosos aportes en cabeza de su Jefe durante los Comités de Calidad de la Universidad para la elección de la alternativa más acertada en el desarrollo del proyecto.
- El diagnóstico realizado en la primera etapa del proyecto permitió planificar las actividades para el diseño e implementación de los elementos a partir del análisis de los requisitos de la NTC 9001:2000.
- La planificación de los cambios generales al sistema evidenció oportunidades de mejora al interior del SGC implementado por la División de Publicaciones y facilitó el desarrollo de la documentación para el proceso de Distribución y Venta de Publicaciones en dos sentidos: creación y modificación.
- El compromiso del personal fue clave para desarrollar las diferentes actividades que dieron como resultado el cumplimiento de los objetivos del proyecto y por ende la adopción de una cultura de mejoramiento continuo.

- Se logró implementar un SGC para el proceso de Distribución y Venta de Publicaciones eliminando las no conformidades detectadas en la auditoría interna dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2000, según los lineamientos dados por la Jefatura y buscando apoyar la iniciativa institucional de integrar la División de Publicaciones como proceso de apoyo a la actividad misional y consolidar a todos los procesos bajo una misma perspectiva.
- La revisión y análisis de las actividades desarrolladas por la Librería UIS evidenciaron la necesidad de generar acciones correctivas que hicieron retomar la razón de ser de dicha dependencia, es decir, que es el espacio para la promoción de la producción intelectual universitaria.
- La auditoría interna de calidad aplicada según la metodología propuesta por el SGC de la División fue un mecanismo eficaz para la identificación de aspectos favorables, débiles y por mejorar en el proceso, que determinaron las acciones correctivas más apropiadas.

- El proyecto de grado bajo esta modalidad da lugar a la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en la academia y aporta experiencia que complementa la formación profesional del estudiante.
- El desarrollo del presente proyecto de grado fue un gran aporte para el mejoramiento continuo de la División y de gran beneficio para la comunidad, pues le abre paso a los proyectos de mejora que requiere la Librería UIS para convertirse en un verdadero espacio para la promoción, distribución y venta de la producción intelectual y científica de la Universidad.

RECOMENDACIONES

- El personal de la Librería UIS debe continuar en programas de sensibilización relacionados con el SGC con el fin de llegar a un nivel de madurez y eficacia que facilite el acoplamiento del proceso dentro del Sistema de Gestión de la División.
- La Librería UIS debe incluirse de forma permanente dentro del plan de modernización de la infraestructura, con el fin de sustentar las exigencias de norma y cumplir de manera sencilla con los requisitos exigidos por el cliente.
- Realizar seguimiento permanente al sistema implementado, puesto que las mediciones de los resultados obtenidos evidencian oportunidades de mejora que permiten llegar a niveles necesarios de madurez del Sistema.
- Agilizar el proyecto de un nuevo espacio para la Librería UIS con el fin de aumentar el nivel general de satisfacción del cliente y ser consecuente con los objetivos de calidad del Sistema.

- Desarrollar una nueva versión del software de la Librería que dinamice el manejo de bases de datos de clientes y simplifique las operaciones que aún se realizan de forma manual.
- Garantizar la implementación de todos los formatos creados y modificados, y socializarlos entre los diferentes beneficiarios que tengan relación con dicha dependencia.
- La implementación de las mejoras planteadas para la Librería UIS deben mantenerse de forma continua para asegurar el fortalecimiento del proceso y el aporte a la actividad misional de la Institución.

BIBLIOGRAFÍA

CHASE, Aquilano y Jacobs. Administración de la Producción y Operaciones. Editorial Mc Graw Hill. Colombia. 10ª Edición 2007.

COLCIENCIAS. Manual de Indicadores de Gestión. Noviembre de 2003.

DIVISIÓN DE PUBLICACIONES. Manual de Calidad. Versión: 08-05-30.

**INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN
ICONTEC.** NTC ISO 9000. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario, Bogotá D.C. ICONTEC 2005.

**INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN
ICONTEC.** NTC ISO 9001. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos, Bogotá D.C. ICONTEC 2000.

**INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN
ICONTEC.** NTC ISO 9004. Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora del desempeño, Bogotá D.C. ICONTEC 2000.

MALHOTRA, Naresh K. Investigación de Mercados. Un enfoque práctico. Editorial Pearson. 2ª Edición 1997.

WEBGRAFÍA

www.estrucplan.com.ar

www.fundacioncetmo.org/fundacion/publicaciones

www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/procesos.pdf

www.iram.com.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000_2000/Calidad.PDF

www.iso.org

www.mincomercio.gov.co/eContent/newsdetail.asp?id=5259&idcompany=1

www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/article-124003.html

www.pucp.edu.pe

www.uis.edu.co/portal/calidad/index.htm

www.utp.edu.co

ANEXOS

ANEXO A



ACTA DE REUNIÓN N° 01

Fecha	Junio 4 de 2007	Lugar: División de Publicaciones	
Proceso:	Publicaciones	Grupo primario	SGC - UIS
Hora de inicio:	3 p.m.	Hora de finalización:	4 p.m.

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Ing. Oscar Roberto Gómez Molina	Jefe de División	<i>[Firma]</i>
Ing. Jorge Eliécer Figueroa Vargas	Consultor Líder	<i>[Firma]</i>
Ing. Elidia Esther Galviz Muñoz	Profesional Administrativo	<i>[Firma]</i>
Ing. Diana María Idarraga	Coordinadora de Calidad	<i>[Firma]</i>
Pedro Pablo Pico	Administrador Librería	<i>[Firma]</i>
Fabián Enrique Gómez	Auxiliar de Calidad	<i>[Firma]</i>

TEMAS TRATADOS			
<ul style="list-style-type: none"> • El SGC de la División de Publicaciones y su migración hacia el proyecto de implementación del SGC en la UIS: se evaluó la pertinencia de incluir la librería (proceso de distribución) que no está dentro del alcance del SGC desarrollado por la división para unirlo al SGC de la UIS que se encuentra en proceso de desarrollo y posteriormente migrar el SGC de la División al de la UIS; se concluyó que de esa forma el resultado será la librería como “rueda suelta”, lo cual no agrega valor a la División ni tampoco encaja convenientemente en el SGC de la UIS. • Evaluación de la conveniencia para la ampliación del alcance actual del SGC de la División: De acuerdo con la conclusión anterior, se planteó la ampliación del alcance actual del SGC de la división mediante la implementación de éste en la librería, lo cual será llevado al comité de calidad para su aprobación. 			
COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA	VERIFICACIÓN
Exponer en el próximo comité de calidad de la UIS la posibilidad de ampliar el alcance del SGC de la División de Publicaciones de forma tal que se incluya la librería.	Ing. Oscar Roberto Gómez Molina Ing. Jorge Eliécer Figueroa Vargas	8/06/2007	

Próxima reunión	
Fecha : Por definir	Lugar: División de Publicaciones

Archivo: Archivo calidad/actas
Elaboró: Auxiliar de Calidad

Revisó: Coordinador de Calidad

Aprobó: Líder de Proceso

ANEXO B

	FORMATO ACTA DE REVISIÓN	Código: DI-GG-02	
		Versión: 03-10-07	
		Página 1 de 1	

N° ACTA	LUGAR	FECHA
2*	DIVISIÓN PUBLICACIONES	6 de Junio de 2007

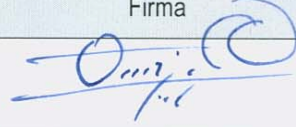

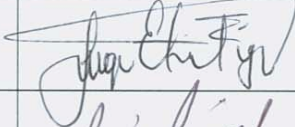
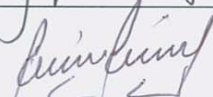
TEMAS TRATADOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación del compromiso adquirido para la ampliación del alcance del SGC de la División de Publicaciones. 2. Orientación general para el desarrollo del proyecto.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se realiza la verificación del compromiso asumido en la reunión anterior, de forma tal que el 8 de julio de 2007 en Comité de Calidad de la UIS se determinó la ampliación del alcance del SGC de la División de Publicaciones a través de la implementación de éste en el proceso de Distribución de Publicaciones.

Se dan unas orientaciones generales para la inclusión del nuevo proceso dentro del SGC de la División de Publicaciones y revisión de los procesos existentes, para la realización de los cambios y ajustes requeridos.

En constancia firman,

Cargo	Nombre	Firma
Jefe de División	Óscar Roberto Gómez Molina	
Profesional Administrativa	Elidia Esther Galviz Muñoz	
Consultor Líder	Ing. Jorge Eliécer Figueroa Vargas	
Auxiliar de Calidad	Fabián Enrique Gómez	

*Actas relacionadas con el proyecto de ampliación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la División.

ANEXO C

 	FORMATO ACTA DE REVISIÓN	Código: DI-GG-02 Versión: 03-10-07 Página 1 de 1	 Ediciones Universidad Industrial de Santander
---	---------------------------------	--	--

N° ACTA	LUGAR	FECHA
3*	DIVISIÓN PUBLICACIONES	16 de Julio de 2007

TEMAS TRATADOS
1. Planificación de cambios para la ampliación del alcance del SGC de la División de Publicaciones.
2. Revisión del plan de trabajo para la ejecución de los respectivos cambios y ajustes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN




Con base en el documento de planificación de cambios generales al SGC de Publicaciones, se realiza la verificación de los elementos sujetos a modificaciones.

Se sugiere una mayor claridad en el documento teniendo en cuenta la inclusión de elementos que requieran al menos la revisión por parte del encargado del respectivo proceso.

Se define como procedimiento para la revisión y aprobación de documentos, una propuesta elaborada por el Auxiliar de Calidad teniendo en cuenta la información suministrada por el Administrador de Librería y su posterior revisión por parte del Profesional Administrativo y el Jefe de la División. Una vez revisado el documento, se presentará a consideración del Asesor y cuando se realicen los ajustes a que haya lugar, la Jefatura procederá a la aprobación del mismo.

Finalmente se programa una reunión con el consultor líder.

En constancia firman,

Cargo	Nombre	Firma
Jefe de División	Óscar Roberto Gómez Molina	
Profesional Administrativa	Elidia Esther Galviz Muñoz	
Auxiliar de Calidad	Fabián Enrique Gómez	

ANEXO D: DOCUMENTOS DEL PROCESO

PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS GENERALES AL SGC DE PUBLICACIONES							
LISTADO DE ELEMENTOS A EVALUACIÓN		ALCANCE E IMPACTO CAMBIO			PLAN DE ACCIÓN	FECHA EJECUCIÓN	
No.	ELEMENTO	ALTO/Ciente-Organización	MEDIO / Proceso	BAJO / Documento		INICIO	FIN
1	Mapa de Procesos			X	Ajustar de acuerdo con el nuevo proceso.	11-jul-07	13-jul-07
2	Procesos	X			Ajustar de acuerdo con los lineamientos de la Dirección.	13-jul-07	08-sep-07
3	Alcance	X			Ajustar incluyendo el nuevo proceso.	10-sep-07	13-sep-07
4	Política de Calidad		X		Revisión por parte de la Dirección.	14-sep-07	18-sep-07
5	Objetivos de Calidad		X		Ajustar y actualizar según las necesidades del nuevo proceso	19-sep-07	26-sep-07
6	Manual de Calidad	X			Ajustar de acuerdo a la modificaciones del Sistema de Gestión de la Calidad.	26-sep-07	29-sep-07

Nota: Los cambios y ajustes al SGC son tarea conjunta del Administrador de la Librería, del Auxiliar de Calidad y del Profesional Administrativo sujetos a la aprobación por parte del Jefe de la División.

PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS GENERALES AL SGC DE PUBLICACIONES													
LISTADO DE ELEMENTOS A EVALUACIÓN		PROCESOS									PLAN DE ACCIÓN	FECHA EJECUCIÓN	
No.	ELEMENTO	G GE	GAC	F Y E	DIST. Y VTA	G INF.	G. RH	CTL D Y R	M Y M	COMP.		INICIO	FIN
1	Caracterizaciones		X	X	X					X	Modificar y ajustar según la relación con el nuevo proceso.	13-jul-07	19-jul-07
2	Procedimientos	X			X				X	X	Revisar y ajustar según necesidades.	23-jul-07	27-jul-07
3	Guías		X	X	X						Revisar y ajustar según necesidades.	30-jul-07	13-ago-07
4	Instructivos		X		X						Revisar si se hace necesario.	13-ago-07	18-ago-07
6	Formatos		X		X	X	X		X	X	Modificar elementos según el nuevo proceso.	20-ago-07	31-ago-07
5	Registros (Tablas, Listados, entre otros)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Actualizar y adicionar elementos según necesidades.	03-sep-07	08-sep-07

NOTA: Los cambios y ajustes al SGC son tarea conjunta del Administrador de la Librería, del Auxiliar de Calidad y del Profesional Administrativo sujetos a la aprobación por parte del Jefe de la División.

OBSERVACIONES:

- * Para el nuevo proceso (DVP), las celdas aparecen resaltadas en amarillo, y el plan de acción incluye la creación y validación de todos sus elementos para su implementación.
- * Las celdas sombreadas indican un cambio ó modificación en el elemento.
- * Los elementos que solo aparecen marcados indica que fueron revisados y no fue necesario realizar ningún tipo de modificación.

DETALLADO: CAMBIOS GENERALES AL SGC DE PUBLICACIONES

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL

CODIGO	DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES REALIZADAS EN EL DOCUMENTO	FECHA EJECUCIÓN	
	TITULO	TIPO DOCUMENTO		MODIFICACIÓN	VERIFICACIÓN
DI-GG-04	MANUAL DE CALIDAD	DOCUMENTO	Todas las necesarias para la inclusión dentro del alcance del SGC de la División.	26-sep-07	18-abr-08
DI-GG-01	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	PROCEDIMIENTO	Inclusión del nuevo proceso en el párrafo donde se describen los procesos del SGC de la División.	11-jul-07	18-abr

Elaboró: Aux. Calidad

Revisó: Prof. Administrativo

Verficó: Jefe

DETALLADO: CAMBIOS GENERALES AL SGC DE PUBLICACIONES

PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CODIGO	DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES REALIZADAS EN EL DOCUMENTO	FECHA EJECUCIÓN	
	TITULO	TIPO DOCUMENTO		MODIFICACIÓN	VERIFICACIÓN
DI-GA-05	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Caracterización	Adición de dos actividades con sus correspondientes elementos, se incluyó el indicador de disponibilidad de producto.	11-jul-07	18-abr-08
DI-GA-01	GUÍA A DE GESTION DE ATENCIÓN AL CLIENTE	GUÍA	Inclusión de las pautas para atención al cliente en la Librería y la forma de identificar las necesidades del cliente.	11-jul-07	18-abr-08
DI-GA-	ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE	Formato	Creación para la aplicación en la Librería.	11-jul-07	18-abr-08
DI-GA-	GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LA LIBRERÍA UIS	GUÍA	Creación para la aplicación en la Librería.	11-jul-07	18-abr-08

Elaboró: Aux. Calidad

Revisó: Prof. Administrativo

Verficó: Jefe

DETALLADO: CAMBIOS GENERALES AL SGC DE PUBLICACIONES

PROCESO: FACTURACION Y ENTREGA

CODIGO	DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES REALIZADAS EN EL DOCUMENTO		FECHA EJECUCIÓN	
	TITULO	TIPO DOCUMENTO			MODIFICACIÓN	VERIFICACIÓN
DI-FE-02	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN Y ENTREGA	Caracterización	Modificar en forma y contenido	Prof. Admin.	12-jul-07	18-abr-08

Elaboró: Aux. Calidad

Revisó: Prof. Administrativo

Verficó: Jefe

DETALLADO: CAMBIOS GENERALES AL SGC DE PUBLICACIONES

PROCESO: GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA

CODIGO	DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES REALIZADAS EN EL DOCUMENTO	FECHA EJECUCIÓN	
	TITULO	TIPO DOCUMENTO		MODIFICACIÓN	VERIFICACIÓN
DI-GI-10	PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	Registro	Inclusión de dos propuestas para la modernización de la infraestructura con el fin de fortalecer el nuevo proceso.	23-jul-07	18-abr-08

Elaboró: Aux. Calidad

Revisó: Prof. Administrativo

Verficó: Jefe

PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS GENERALES AL SGC DE PUBLICACIONES

PROCESO: CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

CODIGO	DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES REALIZADAS EN EL DOCUMENTO	FECHA EJECUCIÓN	
	TITULO	TIPO DOCUMENTO		MODIFICACIÓN	VERIFICACIÓN
DI – CD - 04	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Documento	Revisión, actualización y modificación según la necesidades de inclusión del nuevo proceso.	29-sep-07	18-abr-08
DI – CD - 05	LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	Documento	Revisión, actualización y modificación según la necesidades de inclusión del nuevo proceso.	29-sep-07	18-abr-08

Elaboró: Aux. Calidad

Revisó: Prof. Administrativo

Verficó: Jefe

PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS GENERALES AL SGC DE PUBLICACIONES

PROCESO: MEDICIÓN Y MEJORA

CODIGO	DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	TIPO DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES REALIZADAS EN EL DOCUMENTO	FECHA EJECUCIÓN	
	TITULO			MODIFICACIÓN	VERIFICACIÓN
DI-NC-02	FORMATO DE CTL DE PRODUCTO NO CONFORME	FORMATO	Inclusión los potenciales NC.	12-jul-07	18-abr-08
DI-NC-04	FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS	FORMATO	Adición para la solicitud de información del cliente.	13-jul-07	18-abr-08

Elaboró: Aux. Calidad

Revisó: Prof. Administrativo

Verficó: Jefe

PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS GENERALES AL SGC DE PUBLICACIONES

PROCESO: COMPRAS



CODIGO	DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES REALIZADAS EN EL DOCUMENTO	FECHA EJECUCIÓN	
	TITULO	TIPO DOCUMENTO		MODIFICACIÓN	VERIFICACIÓN
DI-CO-01	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Procedimiento	Inclusión de párrafo dentro del Alcance.	12-jul-07	18-abr-08

Elaboró: Aux. Calidad

Revisó: Prof. Administrativo

Verficó: Jefe

ANEXO E: INFORME DE AUDITORÍA

	<h3>INFORME DE AUDITORIA</h3>	Código: DI – AI – 05 Versión: 03 – 10- 21	 Ediciones Universidad Industrial de Santander
---	-------------------------------	--	--

Nº INFORME DE AUDITORIA: XX

FECHA:	Año	Mes	Día
	08	01	18

PROCESOS AUDITADOS Distribución y venta de publicaciones	
OBJETIVO <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar la eficacia, adecuación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de Distribución y Venta de Publicaciones en la División de publicaciones de la UIS ▪ Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión para lograr los objetivos planteados en el proceso de Distribución y Venta. ▪ Identificar oportunidades de mejora en el proceso 	
ALCANCE DE LA AUDITORIA El proceso de Distribución y venta de publicaciones.	
EQUIPO AUDITOR Auditor Líder: Jorge Eliécer Figueroa Vargas JEFV	PERSONAL ENTREVISTADO Administrador de Librería y Auxiliar de Librería.




<p>DOCUMENTACIÓN ANALIZADA</p> <p>Caracterización del proceso Documentación asociada al proceso Directrices de calidad. Norma NTC-ISO 9001</p>
<p>ASPECTOS FAVORABLES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ El compromiso y participación activa del personal del proceso.
<p>ASPECTOS DÉBILES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La estandarización de todos los formatos que se llevan en el proceso, ya que se presentan registros en formatos que no se han estandarizado según el Sistema de Gestión de la Calidad de la División de Publicaciones (Relación de ventas, Movimiento de caja, Distribución de Ingresos). ❖ No se han incorporado en los documentos definidos todas las actividades desarrolladas en el proceso; tales como Criterios y Requisitos para otorgar créditos a estudiantes que adquieren libros para compra de publicaciones, Actividades de preservación, políticas de precios y cierre de actividades al final del día.
<p>INFORME DE HALLAZGOS PROCESO GESTIÓN DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE PUBLICACIONES</p> <p>NO CONFORMIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. No se evidencia la definición de las acciones de identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección establecidas para la preservación del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. 4. No se evidencia la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos para el servicio de distribución y venta de publicaciones.




OBSERVACIONES

- Establecer los criterios o políticas para definición de precios.
- Identificar los productos no conformes que se pueden presentar en el proceso e incorporarlo dentro del procedimiento definido.
- Formular los proyectos de mejora que se han identificado en el proceso pero que aun no se han formalizado.
- Revisar como el proceso contribuye con los objetivos de calidad, de tal forma que se tenga plena claridad por parte del equipo del proceso.
- Identificar los requisitos legales y reglamentarios aplicables y definir las acciones que se realizan para su cumplimiento.

CONCLUSIÓN GENERAL

- Se evidencia proceso en fase de implementación, donde aun no se pueden concluir el cumplimiento de los requisitos establecidos por parte del cliente, los legales, reglamentarios.
- El sistema de gestión del proceso auditado no es eficaz dado que no tienen datos para evidenciarlo.
- Se evidencia el cumplimiento de parte de los requisitos de la norma ISO 9001:2000, excepto los requisitos reportados como no conformidades.
- Como resultado de esta auditoría se encontraron Dos (2) No Conformidades y se presentan algunos aspectos por mejorar los cuales se detallan en el presente informe.
- En general se encontró un Proceso que esta fase de implementación, que no es adecuado en la documentación establecida porque falta documentar actividades.




 	SOLICITUD DE CREDITO PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO LIBRERÍA	Código: DI-DVP-12	
		Versión: 07-12-10	
		Fecha: AA MM DD	
NOMBRE: _____		CÓDIGO: _____	
DEPENDENCIA _____			
DIRECCIÓN: _____		TELÉFONO: _____	
LIBROS SOLICITADOS			
UNIDADES	NOMBRE	VLR TOTAL \$	
		TOTAL CREDITO \$	
PAGARÉ EN _____ () CUOTAS		PARA USO EXCLUSIVO DE LA UNIVERSIDAD	
_____ FIRMA Y CÉDULA		CUOTA INICIAL: _____ No. DE CUOTAS () VLR DE CADA CUOTA: _____ A PARTIR DE: _____	
		_____ FIRMA ADMINISTRADOR	
CONFORMIDAD DE RECIBIDO			
Autorizo a la Librería UIS para descontar de mi sueldo el valor correspondiente para cancelar el crédito otorgado.		RECIBI _____ () LIBROS, POR VALOR DE \$ _____	
		(_____ m/cte)	
		FIRMA Y CÉDULA	FECHA RECIBO

 	SOLICITUD DE CREDITO ESTUDIANTIL		Código: DI-DVP-06	 Ediciones Universidad Industrial de Santander
	LIBRERÍA		Versión: 07-12-10	
			Fecha: AA MM DD	
NOMBRE: _____		CÓDIGO: _____		
CARRERA: _____		CRÉDITOS APROBADOS _____	PROM ACUMULADO _____	
DIRECCIÓN: _____		TELÉFONO: _____		
	LIBROS SOLICITADOS			
UNIDADES	NOMBRE			VLR TOTAL \$
	TOTAL CREDITO \$			
PAGARÉ EN _____ () CUOTAS		ACEPTADO Y RECIBIDO		
		FIRMA Y CÉDULA DEL ESTUDIANTE		
REQUISITOS PARA EL CRÉDITO		PARA USO EXCLUSIVO DE LA UNIVERSIDAD		
PROMEDIO ACUMULADO: ≥ 3.2		CUOTA INICIAL: _____ No. DE CUOTAS: _____		
CRÉDITOS APROBADOS: MÁS DE 14		VALOR DE CADA CUOTA: _____ A PARTIR DE: _____		
PLAZO MÁXIMO: PERÍODO ACADÉMICO				
CUOTA INICIAL: 30 %		_____ FIRMA ADMINISTRADOR		

 	DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS PUBLICACIONES UIS	Código: DI-DVP-07	
		Versión: 07-12-10	
		Fecha: AA MM DD	
		PERIODO	
		DESDE	HASTA
		AA MM DD	AA MM DD
INGRESOS A CAJA		VENTAS	
VENTAS DE CONTADO	\$	VENTAS DE CONTADO	\$
ABONO A DEUDORES	\$	VENTAS A CRÉDITO	\$
TOTAL	\$	TOTAL	\$
DEUDORES			
SALDO ANTERIOR	\$	ADMINISTRADOR	
MAS CRÉDITOS	\$		
MENOS ABONOS	\$		
SALDO EN LA FECHA	\$		




Original: LIBRERÍA UIS

Copia:CONTABILIDAD

 	MOVIMIENTO DE CAJA LIBRERÍA	Código: DI-DVP-08	
		Versión: 07-12-10	
		Fecha: AA MM DD	
		PERIODO	
		DESDE	HASTA
		AA MM DD	AA MM DD
VENTAS DE CONTADO		\$	
ABONO A DEUDORES		\$	
CONSIGNACIONES			\$
SUMAS		\$	\$
<hr/> ADMINISTRADOR			

Original: LIBRERÍA UIS

Copia: CONTABILIDAD

 	PUBLICACIONES UIS LIBRERÍA NIT. 890.201.213-4		Código: DI-DVP-09			
			Versión: 07-12-10			
			Fecha: AA MM DD			
FORMA DE PAGO: CRÉDITO <input type="radio"/> CONTADO <input type="radio"/> RECIBO DE CAJA No.						
1o. APELLIDO		2o. APELLIDO		NOMBRES		CODIGO/CEDULA
CANT.	DETALLE	CODIGO	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL		
			TOTAL \$			
			ABONÓ \$			
ADMINISTRADOR			FIRMA DEUDOR	SALDO \$		

Original: LIBRERÍA UIS

Copia: CONTABILIDAD



**DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS
FONDO ROTATORIO - LIBRERÍA**

Código: DI-DVP-10

Versión: 07-12-10

Fecha: AA MM DD



PERIODO					
DESDE			HASTA		
AA	MM	DD	AA	MM	DD



INGRESOS A CAJA		VENTAS	
VENTAS DE CONTADO	\$	VENTAS DE CONTADO	\$
ABONO A DEUDORES	\$	VENTAS A CRÉDITO	\$
TOTAL	\$	TOTAL	\$

DEUDORES

SALDO ANTERIOR	\$	
MAS CRÉDITOS	\$	
MENOS ABONOS	\$	
SALDO EN LA FECHA	\$	ADMINISTRADOR

Original: LIBRERÍA UIS

Copia:CONTABILIDAD

 	FONDO ROTATORIO LIBRERÍA NIT. 890.201.213-4		Código: DI-DVP-11		
			Versión: 07-12-10		
			Fecha: AA MM DD		
FORMA DE PAGO: CRÉDITO <input type="radio"/> CONTADO <input type="radio"/> RECIBO DE CAJA No.					
1o. APELLIDO		2o. APELLIDO		NOMBRES	CODIGO/CEDULA
CANT.	DETALLE	CODIGO	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL	
				TOTAL \$	
				ABONÓ \$	
ADMINISTRADOR		FIRMA DEUDOR		SALDO \$	

Original: LIBRERÍA UIS

Copia: CONTABILIDAD

FORMATO DE ENCUESTA PARA LA LIBRERÍA UIS

 Universidad Industrial de Santander	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: DI – GA - 06 Versión: 07-10-01 No.: 4	 Ediciones Universidad Industrial de Santander
--	---	---	---

En la **DIVISIÓN DE PUBLICACIONES** nos encontramos en continuo mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo tanto es muy importante para nosotros conocer su opinión acerca de nuestros productos ofrecidos en la Librería UIS.

Por favor, evalúe los siguientes aspectos del servicio prestado por la Librería UIS, marcando con una **X** en la casilla que usted considere, de acuerdo con su percepción.

Fecha:

Año	Mes	Día

Nombre del Cliente: _____

ASPECTO A EVALUAR	NO ADECUADO	ADECUADO			MUY ADECUADO	No aplica
		Aceptablemente adecuado	Suficientemente adecuado	Totalmente adecuado		
1. Atención recibida por el personal de la Librería.						
2. Estado de nuestras instalaciones.						
3. Ubicación de los ejemplares en las vitrinas.						
4. Estado de los productos adquiridos en la Librería.						
5. Disponibilidad de los productos solicitados.						
6. Condiciones de venta.						
7. Precios de los productos ofrecidos.						
8. Solución de inquietudes y/o reclamos						
9. Qué aspectos debe mejorar la Librería?						

Si desea ampliar la explicación de las respuestas, o hacer un comentario adicional sobre algún aspecto de la Librería o alguna sugerencia, puede hacerlo a continuación:

ESCALA DE CALIFICACIÓN				
NO ADECUADO	ACEPTABLEMENTE ADECUADO	SUFICIENTEMENTE ADECUADO	TOTALMENTE ADECUADO	MUY ADECUADO
El aspecto evaluado no cumple con lo solicitado.	El aspecto evaluado cumple mínimamente con lo solicitado.	El aspecto evaluado cumple apenas que justo con lo solicitado.	El aspecto evaluado cumple plenamente con lo solicitado.	El aspecto evaluado supera lo solicitado.

"Nuestro compromiso es con el mejoramiento continuo"
División de Publicaciones – UIS

ANEXO G: PERFIL FINAL DEL PROCESO

