

ESTABLECIMIENTO DE PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA DE  
LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER SEGÚN LINEAMIENTOS NTC  
ISO 9001:2000 CON UN ENFOQUE ESTRATÉGICO.  
PROPUESTA METODOLÓGICA DE MEJORA CONTINUA

BERCELY QUIROGA VARGAS  
EDWIN ANDRÉS FLÓREZ OREJUELA

Director:  
EDGAR ALFONSO VELÁSQUEZ VENEGAS  
Jefe División Planta Física  
Universidad Industrial de Santander

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO MECÁNICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA  
2004

ESTABLECIMIENTO DE PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA DE  
LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER SEGÚN LINEAMIENTOS NTC  
ISO 9001:2000 CON UN ENFOQUE ESTRATÉGICO  
PROPUESTA METODOLÓGICA DE MEJORA CONTINUA

BERCELY QUIROGA VARGAS  
EDWIN ANDRÉS FLÓREZ OREJUELA

Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Industrial

Director:  
EDGAR ALFONSO VELÁSQUEZ VENEGAS  
Jefe División Planta Física  
Universidad Industrial de Santander

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO MECÁNICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA  
2004

Dedico este triunfo a ti DIOS que eres mi fuente de paciencia, sabiduría y fortaleza personal.

A mis padres ADELY y TEMISTOCLES quienes con su incondicional apoyo y protección me han posibilitado el aprovechar oportunidades que me permitan salir adelante.

A mi esposa ANA CECILIA y mi querida hija LIZETH DAYANA; quienes con su paciencia, comprensión y apoyo me dan fuerzas para luchar y alcanzar el éxito en mis metas.

A mis hermanos SAÚL y ROQUE por su compañía y colaboración tanto en los momentos más difíciles como en los de alegría y tranquilidad.

A todos mis familiares y amigos que de alguna forma me han acompañado en el logro de esta meta.

BERCELY

A Dios por estar siempre conmigo, por su infinito amor;

A mis papás Luis y Stella por su desinteresada entrega, su eterno sacrificio y por aguantarme todos estos años;

A mi familia, a mis dos nonas, a mis tíos de verdad, que me han brindado siempre su cariño y a mi abuelito Virgilio que le hubiera gustado verme aquí.

A mis amigos, sobretodo a los más cercanos que hasta hoy se han convertido en los hermanos que nunca tuve;

Al Wu Shu que terminó de forjar mi persona y me ayudó a encontrar a fortaleza en mi interior.

A todos ellos quiero dedicarles mi titulo, y este nuevo horizonte que se abre frente a mi, quiero que sigan siendo participes de cada uno de mis logros y sean felices como yo lo soy.

Edwin.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a todas las personas y entidades que de una u otra forma colaboraron para el desarrollo del presente trabajo de grado, es especial al Ing. Edgar Alfonso Velásquez Venegas Jefe de la División de Planta Física y Director del trabajo de grado, por su vasta experiencia y todos los aportes al desarrollo e implementación de los conceptos teóricos en la División, su colaboración se convirtió en un paso fundamental para el desarrollo del trabajo de grado.

Agradecemos también al profesorado de la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales y las personas que laboran en ella, a Mónica Rueda Secretaria de la Escuela por su incondicional apoyo, a Luz Marina y Ever, por su dedicación y entrega durante todos nuestros años en la escuela y en especial durante el desarrollo del trabajo de grado.

Agradecemos al Personal de Planta Física, por ser el eje fundamental en el desarrollo de este trabajo de grado y por su amplia colaboración en todas y cada una de las etapas de su desarrollo, pues sin su colaboración hubiera sido imposible su realización.

TITULO: ESTABLECIMIENTO DE PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER SEGÚN LINEAMIENTOS NTC ISO 9001:2000 CON UN ENFOQUE ESTRATÉGICO. PROPUESTA METODOLÓGICA DE MEJORA CONTINUA.\*

AUTORES: Bercely Quiroga Vargas  
Edwin Andrés Flórez Orejuela \*\*

PALABRAS CLAVE: Planta Física, Establecimiento de procesos, ISO9000, Manual de Funciones, Enfoque Institucional.

#### DESCRIPCIÓN

El presente trabajo muestra los resultados del levantamiento e implementación de procesos de la División de Planta Física (DPF) de acuerdo a un enfoque institucional creado con la participación activa de todo el personal, el de planta y el de contratación externa. El trabajo inicia debido a la falta de información objetiva para la toma de decisiones en la DPF y se convierte en un primer paso para la creación de un sistema de gestión de la calidad y un proceso de mejora continua en la DPF.

En una primera instancia se realizaron talleres participativos con el personal, acto seguido se procedió a conseguir la información requerida para la creación de la Misión, Visión y Objetivos Institucionales para la DPF, la actualización del manual de funciones y los procesos realizados, mediante la realización de encuestas y demás actividades en un trabajo de campo. Con la información obtenida se realizó la documentación necesaria así como su divulgación en la DPF. Los resultados obtenidos fueron: Descripción de cargos para la DPF, misión, visión y objetivos para la DPF y los procesos documentados e implementados de acuerdo al enfoque ISO9000 a través de la puesta en marcha de formatos para permitir el control de los procesos y basado en un mapa de procesos. En la ultima parte se presenta una propuesta metodológica que de aplicarse permitirá a la DPF contar con un sistema de gestión de calidad en un fututo no muy lejano.

---

\* Trabajo de Grado, Modalidad Práctica Empresarial

\*\* Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y empresariales. Director: Edgar Alfonso Velásquez Venegas.

TITLE: PROCESS ESTABLISHING FROM PHYSIC PLANT OF THE INDUSTRIAL UNIVERSITY OF SANTANDER ACCORDING TO THE LINEAMENTS NTC ISO 9001:2000 WITH A STRATEGIC EMPHASIS. METHODOLOGICAL PROPOSE OF CONTINUE IMPROVEMENT.\*

AUTORS:       Bercely Quiroga Vargas  
                  Edwin Andrés Flórez Orejuela \*\*

KEY WORDS: Physic Plant, Process establishing, ISO9000, Functions Manual, Institutional

#### DESCRIPTION

The present inform shows the result of the documentation and implementation of process from the Physic Plant Division (PPD) according to the institutional emphasis created with the active participation of all the personal, from plant and outsourcing. The work begins because of the lack of objective information to take decision in the PPD and is the first step to the creation of a quality management system and a continue improvement process at the PPD.

At first instant there were made activities with the participation of the personal, followed by the consecution of the required information for the creation of the Mission, Vision and Institutional Objectives for the PPD, the actualization of the functions manual and process, trough the realization of questionnaires and other activities onto a field work. The necessary documentation were maid with the obtained information at the PPD. The obtained results were: Description of the charges for the PPD, mission, vision and objectives for the PPD and the documented and implemented process in agree with the emphasis ISO9000 trough the utilization of formats to allow the control of process and based on a process map. The last part were the presentation of a methodological propose that if is apply, will allow the PPD to count with a management quality system in a not to far future.

---

\* Degree Perform, Modality Empresarial Practice.

\*\* Faculty of Physical Mechanics Engineering, Industrial and Empresarial Studies School. Director: Edgar Alfonso Velásquez Venegas.

## TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. OBJETIVOS.....	3
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	3
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
3. JUSTIFICACIÓN.....	5
4. MARCO TEÓRICO .....	6
4.1. Fundamentos teóricos del proyecto.....	6
4.1.1. Enfoque Estratégico .....	6
4.1.2. Mejoramiento Continuo .....	10
4.1.3. Sistemas de Gestión de Calidad Norma ISO 9001.....	15
4.1.4. Manual de Funciones .....	19
4.2. Estado del arte. Estado actual y científico del área .....	27
4.2.1. Estado del arte. Mejoramiento Continuo .....	27
4.2.2. Estado del arte. Enfoque Estratégico .....	28
4.2.3. Estado del arte. Manual de Funciones .....	29
4.2.4. Estado del Arte de la filosofía del mejoramiento continuo. ....	30
4.3. Marco Legal. Marco Contextual .....	31
4.3.1. Reglamentación Vigente .....	32
4.3.2. Lineamientos y Normas Institucionales .....	32
5. División de Planta Física Universidad Industrial de Santander.....	35
5.1. Generalidades. ....	35
5.2. Estado Documental .....	37
5.3. Definición de la labor a realizar .....	39
6. ENFOQUE INSTITUCIONAL.....	42
6.1. Metodología.....	42
6.2. Información Obtenida en los Talleres .....	47
6.2.1. Modelo Inicial de Enfoque Institucional .....	48
6.2.2. Modelo Final de Enfoque Institucional.....	51
7. MANUAL DE FUNCIONES.....	55
7.1. Metodología.....	55
8. ESTABLECIMIENTO DE PROCESOS.....	60
8.1. Metodología.....	60
8.2. Identificación de los procesos de la Division de Planta Física.....	61
8.3. Mapa de procesos de la División de Planta Física .....	62
8.4. Definición de los procesos de la División de Planta Física.....	62
9. PROPUESTA METODOLÓGICA DE MEJORA CONTINUA.....	64
10. CONCLUSIONES .....	65
11. RECOMENDACIONES .....	68
12. BIBLIOGRAFÍA .....	70

## LISTA DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1 Clasificación por cargos División de Planta Física.....	36
Tabla 2 Programación de Talleres Personal División de Planta Física.....	44
Tabla 3 Cargos para la planta de Personal en la División de Planta Física.....	56

## **LISTA DE ANEXOS**

Anexo A: Cuestionarios taller enfoque institucional

Anexo B: Formulario para análisis de cargo

Anexo C: Manual de Funciones División de Planta Física

Anexo D: Formulario para descripción de Procesos

Anexo E: Mapa de procesos de la División de Planta Física

Anexo F: Codificación de documentos División de Planta Física

Anexo G: Caracterización de los procesos de la DPF

Anexo H: Descripción de los procesos de la División de Planta Física

Anexo I: Formatos implementados en la División de Planta Física

Anexo J: Propuesta Metodológica de Mejora Continua

## **1. INTRODUCCIÓN**

Ante el gran dinamismo tecnológico y de desarrollo organizacional que se presenta en la actualidad, la gran mayoría de las organizaciones en el mundo se han visto abocadas a acudir a herramientas administrativas apropiadas que les permita sortear y afrontar los inconvenientes y barreras que se le presentan día a día en el desarrollo de sus funciones y actividades. Además es importante reconocer la fuerte tendencia mundial de dar gran relevancia y primacía en los actos administrativos para cambiar la forma en que son administrados los procesos de las empresas por ser estos la base esencial del funcionamiento y desempeño de cualquier tipo de organización; de igual manera es a través del mejoramiento continuo de estos que se puede dar origen a una muy variada gama de posibilidades a la hora de generar estrategias de crecimiento organizacional o de generación de valor agregado a los clientes.

Las organizaciones deben considerar esta posibilidad y dada la conveniencia, se encaminen en establecer y llegar a identificar y administrar en forma adecuada los distintos procesos con la participación activa tanto de la dirección como de toda la organización en general, con el fin de garantizar un continuo mejoramiento en el funcionamiento y desarrollo de la empresa lo que a su vez conllevará a que esta esté preparada para cumplir a cabalidad con sus funciones y afrontar las adversidades que se les presenten o de igual forma aprovechar oportunidades del entorno.

Con este propósito en la presente práctica empresarial se procederá a establecer con participación de la fuerza laboral el enfoque estratégico de la División de Planta Física de la Universidad Industrial de Santander; adicionalmente se realizará el análisis de cargos, trabajo que será tomado como base para el establecimiento de los procesos actuales que serán debidamente establecidos bajo el enfoque ISO 9001, entradas para el inicio de un proceso de mejora continua planteado en una propuesta metodológica de mejora continua expuesta al final del presente documento.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

- ❖ Definir la misión, visión y objetivos para la División de Planta Física UIS con la participación activa de todos los miembros de la Organización para que les permita crearse expectativas adecuadas al corto y largo plazo de la división.
  
- ❖ Establecer y documentar los principales procesos de la División de Planta Física de la Universidad Industrial de Santander según lineamientos NTC. ISO 9001:2000 para facilitar el desarrollo y crecimiento eficiente y eficaz con el logro de los objetivos institucionales.

### **2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ❖ Definir y documentar los principales procesos de la División de Planta Física bajo el enfoque de la norma ISO 9001:2000 y de acuerdo a los lineamientos de la Universidad Industrial de Santander.
  
- ❖ Definir la misión, visión y objetivos institucionales de la División con la participación activa de los miembros de los diferentes niveles de la organización.
  
- ❖ Identificar y describir claramente los cargos existentes en la División con el fin de elaborar el manual de funciones acorde con los lineamientos de la Universidad.

- ❖ Fomentar la divulgación del trabajo de grado para facilitar el conocimiento y comprensión de este por parte de los empleados.
  
- ❖ Fomentar la toma de decisiones por parte de la dirección de la División, respaldada en fuentes documentales de información que le permitan evaluar y mejorar de manera adecuada aspectos relacionados con su administración
  
- ❖ Presentar a la Dirección de la División una propuesta de mejora que le confieran una mayor eficiencia a los procesos críticos de la División que más lo requieran.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo de grado nace de la necesidad sentida por parte de la dirección de la División de Planta Física del establecimiento formal de los principales procesos que realiza tanto a nivel administrativo como operativo, basados en un enfoque institucional a definir con la participación de los miembros de la División, al mismo tiempo que desea disponer de la documentación clara y precisa de aspectos relacionados, como es el caso de las funciones desarrolladas en los diferentes cargos que además de permitir comunicar la información contenida a manera de evidencia histórica facilita un mayor entendimiento y evaluación del desempeño en las diferentes funciones realizadas por los miembros de la organización y así contribuir de manera eficiente y eficaz al logro de los objetivos institucionales en el tiempo. De igual forma es importante que la dirección de la División pueda llegar a una toma de decisiones apoyándose en fuentes documentales actualizadas y claras.

Con el establecimiento de la misión, visión, objetivos y valores institucionales se pretende dar a la organización en general una visión mucho más clara de su razón de ser dentro de la Universidad, además de convertirse en el paso primordial para iniciar un proceso de mejoramiento continuo en miras de convertirse en una organización mucho más eficiente.

## **4. MARCO TEÓRICO**

La fundamentación teórica para el trabajo de grado se toma a partir de la filosofía del mejoramiento continuo y de la metodología de trabajo de la familia de normas ISO 9000; adicionalmente en la primera parte se hará énfasis en como llevar a cabo el enfoque estratégico en la División, elemento crucial para definir cualquier tipo de trabajo de mejoramiento.

### **4.1. Fundamentos teóricos del trabajo de grado**

#### **4.1.1. Enfoque Estratégico**

El proceso de direccionamiento estratégico consiste en el establecimiento de un sistema gerencial que permite construir, desplegar y controlar las metas fundamentales de la Alta Gerencia y los correspondientes medios para asegurar su logro en todos los niveles de la Organización; este proceso es desarrollado para identificar e implementar estrategias fundamentales de cambio en los procesos críticos de la empresa.

El enfoque estratégico comprende el establecimiento de Misión y Visión, Objetivos Institucionales, Principios y Valores Corporativos

##### **4.1.1.1. Misión**

La Misión determina y expresa lo que es esencial o invariable a la organización, la razón de ser de su existencia o actividad particular, los fines últimos e intermedios para la cual fue creada y que otorgan sentido y valor a su existencia y actividad. Por un lado es la declaración de su campo o línea de actividad, los productos que

quiere producir, y lo que quiere alcanzar mediante esos productos; por otro lado, enuncia su característica distintiva, lo que la distingue de las demás organizaciones aun de las que actúan en su mismo sector de actividad. La Misión es así una declaración teleológica de la especificidad y hasta originalidad de la existencia y actividad de una organización.

La declaración de la Misión implica valoración, las personas entran, permanecen y se involucran en la organización porque valoran los objetivos de la organización por sí mismos o porque los objetivos plasman valores en los que las personas creen o porque realizados se convierten los objetivos a su vez en medios que conducen a situaciones personales o sociales que se valoran; debido a esta valoración los objetivos que persigue la organización se vuelven o son susceptibles de volverse motivadores, atractivos, interpelantes, hasta el punto que su realización reviste carácter de "Misión". Por consiguiente, además de mencionar los fines constituyentes, la Misión debe destacar los valores que sustentan los fines que se quieren alcanzar y/o los valores que la organización entiende respetar y expresar de manera peculiar en el desarrollo de sus actividades y la provisión de sus servicios.

#### **4.1.1.2. Visión**

La Visión es una imagen positiva y clara de la organización en el futuro, en un corte de tiempo definido. Fundamentalmente, es la imagen positiva que tiene la organización acerca de cómo realizar su Misión en circunstancias determinadas y en un determinado periodo de tiempo, por lo que representa la agenda que especifica y materializa la Misión para un lapso determinado.

La Visión representa cómo quiere verse y ser vista una organización, La División de Planta Física, en un determinado corte de tiempo y por consiguiente contiene la imagen anticipada de las realidades que quiere ser y que se convierten en los

objetivos precisos y concretos de su acción durante un periodo de tiempo. Más concretamente, la Visión representa la imagen anticipada del conjunto de bienes y servicios específicos (con sus atributos de calidad) que se quieren producir y ofertar antes de un determinado tiempo para un específico perfil de usuarios, de modo que la organización permanezca fiel a su Misión en nuevas circunstancias y preserve o incremente su superioridad y excelencia en su sector de actividad. Por lo tanto, la Visión no es cualquier imagen de futuro deseable sino la imagen de lo que es realmente decisivo y crucial para el futuro de excelencia de la organización y, por ende, representa el conjunto de los objetivos estratégicos de la institución, aquellos que deben ser efectuados sin más para que la organización sobreviva, no pierda posiciones y mantenga o incremente la calidad superior de su oferta frente a los demás.

La Visión representa la imagen trascendente de futuro, con fechas establecidas para realizarse, pero en gran medida la imagen proyectada de futuro es la respuesta a los problemas, deficiencias, ineficiencias e incumplimientos que tienen lugar en el presente y que hacen que la organización no esté respondiendo con eficacia y calidad a las expectativas de sus usuarios e interesados, a las demandas de sus miembros y a los desafíos que le plantean los cambios del entorno y los comportamientos de las otras organizaciones que se desempeñan en su mismo campo de actividad. En este sentido representa una imagen de mejora y superación de las condiciones y prácticas presentes en la Universidad y su realización implica cambios organizacionales, los cuales plantean retos a sus directivos y sus miembros. Normalmente la Visión se establece en relación con el análisis de las condiciones internas y del entorno de la organización, de modo que sea una respuesta creativa y factible a las nuevas condiciones de su actuación.

Las Visiones pueden ser específicas o muy pormenorizadas, según las decisiones que tomen los directivos y los miembros de la organización en respuesta a las condiciones de su mundo exterior e interior. En todo caso, es requisito que la redacción de los componentes y aspectos de la Visión sean precisos y claros.

Normalmente la Visión utiliza una redacción que pone de manifiesto lo que tiene que haberse logrado antes del vencimiento del tiempo decidido y suele usar en la redacción un estilo de modo indicativo.

#### **4.1.1.3. Establecimiento de Objetivos y Metas**

Una vez definidos la misión y visión resulta entonces necesario y lógico definir explícitamente con precisión los objetivos y metas. En la práctica la definición de objetivos y las metas significa decidir y prescribir cuáles son las realidades concretas y los atributos específicos que los constituyen y cuya existencia da prueba de que el objetivo y la meta han sido alcanzados. Objetivo y/o meta son fundamentalmente las realidades particulares que una organización desea que ocurran y se empeña en que ocurran debido a la importancia que revisten para que su Visión sea algo real, efectivo. Las realidades particulares en que los objetivos y normas se materializan son normalmente cambios en los procesos, productos y servicios de la organización y en las relaciones de la organización con sus usuarios, interesados y comunidad social. Puesto que se trata de realidades particulares sus componentes y atributos deben ser especificados con claridad y precisión y deben ser prescritos como resultados a alcanzar sin más o como estándares de comportamiento. Las especificaciones sobre atributos y componentes han de ser empíricamente registrables y, por tanto, evaluables con un grado razonable de objetividad. Para realizar esta tarea es necesario nuevamente invitar a los participantes a que opinen sobre cuáles deben ser esos objetivos y metas y propongan sus especificaciones.

Los objetivos y metas comúnmente se determinan dentro del horizonte de tiempo que abarca la Visión. Sin embargo, si el periodo de vigencia de la Visión es muy largo, es preferible establecer objetivos y metas intermedios, es decir, establecer etapas.

Los objetivos y metas deben tener entre otras las siguientes características: Coherencia estratégica, ser mensurables o empíricamente registrables a lo largo del tiempo, factibles, aceptables, flexibles, motivadores y comprensibles.

#### **4.1.2. Mejoramiento Continuo**

James Harrington (1993), para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Fadi Kabboul (1994), define el Mejoramiento Continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierren la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

Abell, D. (1994), da como concepto de Mejoramiento Continuo una simple extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado.

L.P. Sullivan (1994), define el Mejoramiento Continuo, como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de la organización a lo que se entrega a clientes.

Eduardo Deming (1996), según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

El Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

La importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.

A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes.

Principales ventajas del mejoramiento continuo:

- ❖ Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- ❖ Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles
- ❖ Si existe reducción de productos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias primas.
- ❖ Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las organizaciones.
- ❖ Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.
- ❖ Permite eliminar procesos repetitivos.

Algunas de las desventajas del Mejoramiento Continuo están:

- ❖ Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa.
- ❖ Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel.

- ❖ En vista de que los gerentes en la pequeña y mediana empresa son muy conservadores, el Mejoramiento Continuo se hace un proceso muy largo.
- ❖ Hay que hacer inversiones importantes.

#### **4.1.2.1. Importancia del cliente**

Según Harrington (1987), "En el mercado de los compradores de hoy el cliente es el rey", es decir, que los clientes son las personas más importantes en el negocio y por lo tanto los empleados deben trabajar en función de satisfacer las necesidades y deseos de éstos. Son parte fundamental del negocio, es decir, es la razón por la cual éste existe, por lo tanto merecen el mejor trato y toda la atención necesaria. La razón por la cual los clientes prefieren productos del extranjero, es la actitud de los dirigentes empresariales ante los reclamos por errores que se comentan: ellos aceptan sus errores como algo muy normal y se disculpan ante el cliente, para ellos el cliente siempre tiene la razón.

#### **4.1.2.2. El Proceso de Mejoramiento**

La búsqueda de la excelencia comprende un proceso que consiste en aceptar un nuevo reto cada día. Dicho proceso debe ser progresivo y continuo. Debe incorporar todas las actividades que se realicen en la empresa a todos los niveles. El proceso de mejoramiento es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero tanto para la empresa como para los clientes, ya que las fallas de calidad cuestan dinero.

Asimismo este proceso implica la inversión en nuevas maquinaria y equipos de alta tecnología más eficientes, el mejoramiento de la calidad del servicio a los clientes, el aumento en los niveles de desempeño del recurso humano a través de

la capacitación continua, y la inversión en investigación y desarrollo que permita a la empresa estar al día con las nuevas tecnologías.

#### **4.1.2.3. Necesidades de mejoramiento**

Los presidentes de las empresas son los principales responsables de un avanzado éxito en la organización o por el contrario del fracaso de la misma, es por ello que los socios dirigen toda responsabilidad y confianza al presidente, teniendo en cuenta su capacidad y un buen desempeño como administrador, capaz de resolver cualquier tipo de inconveniente que se pueda presentar y lograr satisfactoriamente el éxito de la compañía. Hoy en día, para muchas empresas la palabra calidad representa un factor muy importante para el logro de los objetivos trazados. Es necesario llevar a cabo un análisis global y detallado de la organización, para tomar la decisión de implantar un estudio de necesidades, si así la empresa lo requiere.

Los ejecutivos deben comprender que el presidente tiene pensado llevar a cabo la implantación de un proceso que beneficie a toda la empresa y además, pueda proporcionar a los empleados con mejores elementos para el buen desempeño de sus trabajos. Se debe estar claro, que cualesquiera sea el caso, la calidad es responsabilidad de la directiva.

#### **4.1.2.4. Características del Proceso**

*El Empleado y el Proceso:* Las personas le dan vida al proceso. Nuestro personal hace que el proceso funcione; sin él obtenemos nada. Necesitamos entender qué sienten acerca del proceso las personas que le dan vida a éste. ¿Qué obstaculiza su camino?, ¿qué partes del proceso les agradan?, ¿qué les causa molestia? El

proceso final tiene que ser un matrimonio homogéneo entre personas y metodologías, en el cual el equipo es esclavo de las personas no al contrario.

Si no se tiene en cuenta el aspecto humano del proceso, el Equipo de Mejoramiento de Procesos (EMP) no podrá tener éxito. Sólo existe una forma de lograr la comprensión que se requiere sobre la sensibilidad humana del proceso y los talentos y limitaciones que tienen nuestros colaboradores, y consiste en involucrarse en el ambiente laboral. Hable con ellos. Pídales sus opiniones e ideas. Luego, ponga en práctica sus sugerencias. Si las personas se involucran, los resultados finales serán mucho mejores y más fáciles de alcanzar.

#### *Revisión del Proceso:*

- ❖ Los empleados malinterpretan los procedimientos.
- ❖ No conocen los procedimientos
- ❖ Descubren una manera mejor de hacer las cosas.
- ❖ Es difícil poner en práctica el método documentado.
- ❖ Les falta entrenamiento.
- ❖ Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente.
- ❖ No cuentan con las herramientas indispensables.
- ❖ No disponen del tiempo suficiente.
- ❖ Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente.
- ❖ No comprenden por qué deben seguir los procedimientos.

La única manera de comprender realmente lo que sucede en los procesos de la empresa es a través de un seguimiento personal del flujo de trabajo, analizando y observando su desarrollo. Esto se conoce como revisión del proceso.

A fin de prepararse para la revisión del proceso, se debe asignar miembros del Equipo de Mejoramiento de Procesos (EMP), a las diferentes partes del proceso. Por lo general, un miembro del equipo de revisión (ER) pertenece al departamento

en el cual se realiza la actividad. Las personas que se asignan al ER deben tener algún conocimiento de la actividad que les corresponderá evaluar. Cada ER debe:

- ❖ Estar muy familiarizado con toda la documentación existente y pertinente al proceso
- ❖ Acordar con el jefe del departamento las entrevistas con su personal
- ❖ Entrevistar a una muestra de las personas que ejecutan la tarea, para conocer cabalmente lo que ocurre dentro del proceso
- ❖ Comparar la forma en que diferentes personas hacen el mismo trabajo para determinar cuál deberá ser la mejor operación estándar

El EMP debe preparar un *cuestionario de revisión del proceso* para reunir la información necesaria acerca de éste<sup>3</sup>.

#### **4.1.3. Sistemas de Gestión de Calidad Norma ISO 9001**

La Norma ISO 9001 es un modelo para la implementación de sistemas de gestión de la calidad, creada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) a través de sus comités técnicos. En ella, se especifican los requisitos para los mismos, aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, con el objetivo de aumentar su satisfacción. Sin embargo, estos requisitos son complementarios a los de los productos.

Para que la aplicación de esta norma sea más completa, es necesario hacer uso

---

<sup>3</sup> AZMOUZ, Jose L, DIAZ, Maria A., FASENDA, Jose A., MONTEVERDE, Mariana, TEXEIRA, Lino, San Joaquín de Turmero, Octubre 1998 : <http://www.monografias.com/trabajos/mejorcont/mejorcont.shtml>

de las demás normas de la familia, como son la ISO 9000, que describe los fundamentos y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad, y la ISO 9004, que proporciona directrices con el objetivo de mejorar el desempeño de la organización y la satisfacción de las partes interesadas.

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 los mismos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”, cuya principal ventaja 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.

Se presenta el conjunto de lineamientos que de alguna manera pueden tener relación con el establecimiento de procesos de la División de Planta Física, para garantizar que estos cumplan con los lineamientos de la norma.

#### **4.1.3.1. Fundamentos de las Normas ISO 9000**

De la Norma ISO9000:2000 se tuvo en cuenta las siguientes definiciones:

*Enfoque Basado En Procesos:* Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de los procesos en un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para lograr un funcionamiento eficaz, se tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre si. Generalmente la salida de un

proceso se convierte en la entrada al siguiente proceso. Es por eso que al aplicar un sistema de proceso junto con sus interacciones en una organización puede denominarse como un enfoque basado en procesos.

Trabajando bajo este enfoque, juega un papel muy significativo la definición de las entradas y salidas a cada uno de los procesos.

*Valor de la documentación (numeral 2.7.1)*

Respetabilidad y trazabilidad

Proporcionar evidencias objetivas

Evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

*Tipos de documentos utilizados en los sistemas de gestión de calidad. (numeral 2.7.2)*

Documentos que proporcionan información sobre como efectuar las actividades y los procesos de manera coherente; tales documentos pueden incluir procedimientos documentados, instrucciones y planos.

Documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos; tales documentos son conocidos como registros.

*Aspectos a tener en cuenta a la hora de evaluar los procesos (numeral 2.8.1)*

Identificación y definición apropiada de los procesos.

Asignación de responsabilidades.

Implementación y mantenimiento de los procedimientos.

*Mejora Continua (numeral 2.9)*

Se deben encaminar acciones destinadas a mejorar la situación de los procesos mediante los cuales se busca el logro de sus objetivos:

Análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas de mejora.

Establecimiento de objetivos de los procesos para mejorarlos.

Búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos.

Evaluación y selección de soluciones.

Formalización de cambios.

#### **4.1.3.2. Requisitos norma ISO 9001:2000**

Seguido se presentan los principales requisitos de la norma tenidos en cuenta durante el desarrollo del trabajo de grado:

##### *Requisitos generales (numeral 4.1)*

Identificar los procesos necesarios para el sistema.

Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.

##### *Control de los documentos (numeral 4.2.3)*

Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión

Revisión y Actualización

Asegurar legibilidad y disponibilidad de documentos.

*Compromiso de la Dirección (numeral 5.1):* Participar activamente en Planificación, control y mejora continua del proceso.

Comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.

Asegurar la disponibilidad de recursos.

##### *Representante de la dirección. (numeral 5.5.2)*

##### *Planificación de la Realización del Producto (numeral 7.1)*

Se requiere establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos para el producto que competen a la organización.

Se deben establecer los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y del producto cumplan los requisitos.

*Control de producción y prestación del servicio (numeral 7.5.1)*

Disponibilidad de instrucciones de trabajo.

Uso del equipo adecuado.

*Validación de los procesos de producción y prestación del servicio (numeral 7.5.2)*

Uso de métodos y procedimientos específicos.

Validar los requisitos de los registros.

*Seguimiento y medición de los procesos (numeral 8.2.3)* Cuando sea posible se deben establecer métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable la medición.<sup>4</sup>

#### **4.1.4. Manual de Funciones**

Síntesis documental resultado del proceso de análisis y descripción de cargos en el cual se detalla en forma ordenada y específica para cada cargo aspectos como son la Identificación del puesto, descripción de funciones y especificaciones del puesto (requisitos).

##### **4.1.4.1. Análisis de cargos**

---

<sup>4</sup> ICONTEC Instituto Colombiano de Normas Técnicas. Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2000 - ISO 9001:2000

El análisis de cargos es una actividad que se desarrolla en el proceso de evaluación para conocer los cargos. Es, como su nombre lo indica, analizar la complejidad del cargo, por parte, y conocer con algún grado de certeza las características que una persona debe cumplir para desarrollarla normalmente.

A esto último suele llamársele especificación del cargo o requisitos del cargo. El desarrollo de esta etapa debe ser suficientemente laborioso para que refleje en gran medida lo que es el cargo.

Para hacer el análisis de cargos deben tenerse en cuenta dos procesos fundamentales: elaboración de un formulario de análisis de puestos y aplicación de dicho formulario.

*Elaboración de un formulario de análisis de puestos:* Este formulario es el instrumento de análisis y consta de una serie de recomendaciones que se hacen para conocer el cargo. Estas formulaciones jamás deben exceder la búsqueda de la descripción de funciones (deberes, responsabilidades), en primer lugar, y en segundo lugar, la especificación del puesto (requisitos).

Para elaborar el formulario, como sucede en cualquier encuesta, deben diseñarse preguntas (en este caso única y exclusivamente) que conduzcan a dar una respuesta sobre identificación, descripción de funciones y especificación del puesto. Cualquier elemento que se adicione al formulario sobra y, en vez de ayudar, incrementa el volumen de información y confunde por ser información no pertinente.

Además de la elaboración de preguntas es necesario que el formulario tenga en su presentación un ordenamiento común para todas sus partes con el fin de facilitar el manejo de la información.

### *Partes generales de un formulario*

Identificación del puesto: Esta sección debe contener, por lo menos, el nombre, el código, la sección, el departamento, la división o superintendencia a que pertenece el puesto según sea el caso, el puesto inmediatamente superior del cual depende, los puestos o cargos inmediatamente inferiores que dependen de él, el número de personas en ese puesto, etc. Jamás se incluye en esta sección en particular, ni en el formulario en general, preguntas que conduzcan a obtener respuestas personales del titular del puesto, ya que esto conduce a que la información se desvirtúe. Como ya se dijo, un concepto es la evaluación del desempeño que se aplica a la realización del trabajo por parte del trabajador, y otro bien distinto la evaluación del cargo, que se inicia concreto con la aplicación del instrumento llamado análisis de puestos, utilizado sólo para conocer el cargo y no lo que la persona está haciendo en el puesto. Incluir preguntas acerca del salario, el tiempo de servicio, conduce a que la persona que contesta piense que están evaluándola y no al cargo. Por consiguiente, en términos generales, sus respuestas no están contribuyendo al logro de los objetivos trazados sobre el análisis de puestos.

Descripción de funciones: Las funciones deben enunciarse o describirse en forma clara, concreta y completa; no tan cortas como para que no se diga nada, pero tampoco tan largas para que hagan confusa la naturaleza misma de la función. Una función puede ser, por ejemplo, en el cargo secretaria: “transcribir trabajos a máquina”. Nótese que la función sólo tiene un verbo que está enunciado en infinitivo.

Hay diversas formas de agrupar las funciones de un puesto, por ejemplo funciones principales, funciones secundarias, funciones ocasionales.

Especificaciones del puesto: Se incluyen los requisitos indispensables para cumplir con cabalidad la ejecución de las funciones previamente descritas y las responsabilidades que estas funciones implican.

Condiciones de trabajo: Estas condiciones se incluyen en el formulario, ya que de acuerdo al estado de ellas hace más o menos complejo el puesto. A medida que las condiciones de trabajo tienden a mejorar, el trabajo será menos complejo.

*Aplicación del formulario de análisis de puestos:* Aplicar el formulario es prácticamente hacer el análisis de puestos; implica seleccionar el medio para aplicarlo (método) y el tipo de persona que ha de hacer la aplicación (sistema).

Son varios y diversos los métodos de análisis existentes, cada uno con sus ventajas y uso:

Método del cuestionario: Consiste en elaborar un cuestionario escrito que incluya las preguntas previamente diseñadas. Este cuestionario se entrega al titular del puesto para que lo diligencie en el momento en que pueda hacerlo. Incluso, puede hacer tal diligenciamiento en su propia casa.

Método de entrevista: Consiste en diseñar una entrevista para preguntar sobre las partes contenidas en el formulario y recoger la información del puesto en forma directa en un sitio establecido mediante una citación previa, que puede ser una oficina. Allí el analista hará cada pregunta en forma individual a cada titular y escribirá las respuestas.

Método de observación directa: Consiste en que el analista va a observar el desarrollo de las funciones y hace los registros sin interrumpir la labor del titular del puesto.

Método mixto: Cuando no sea posible desarrollar en su totalidad cualquiera de los métodos anteriores, el comité debe tomar la decisión de combinarlos para hacer práctico el análisis de puestos.

Método de informes sucesivos: Debe entregarse al titular de cada puesto una libreta y un lápiz para que diariamente escriba su quehacer (funciones). Los analistas recogen los informes, también a diario, hasta el día que el trabajador diga que ya está registrado todo.

#### **4.1.4.2. Descripción de Cargos**

La descripción de cargos es un resumen del análisis de cargos. Las descripciones deben identificar, describir y especificar los cargos con base en ciertas normas, registrando sus deberes y responsabilidades, elaborando un resumen de trabajo y señalando los detalles precisos del mismo.

#### **4.1.4.3. Partes de una descripción de cargos:**

Identificación del cargo: Debe presentar los siguientes datos:

- Código.
- Nombre del cargo.
- Ubicación: sección, departamento y división a que pertenece el cargo.
- Personas en el cargo.
- Fecha del análisis: esta regencia es muy importante porque los cargos están cambiando.

Resumen del cargo: Es definir el cargo. Esta definición debe contener las características del análisis que lo distingue. Es una definición que debe ser clara, concisa y general. Solo así se logra una definición completa.

Las características relevantes se destacan para detallar que se hace en el cargo, como se hace y con qué se hace. Es una indicación del marco genérico del cargo y se expresa a través de un contexto simple, que dé una idea de lo que es el cargo, y del marco específico en que se muestren el qué (funciones), el porqué (razón de la función) y el con qué (recursos para hacer la labor).

En la práctica suele incluirse la especificación del cargo (requisitos como: conocimientos especializados, esfuerzo físico, condiciones de trabajo, responsabilidades, etc.). En resumen del cargo no incluye detalles. Debe ser breve e indicar lo que distingue el cargo de otros.

Extensión de actividades: Consiste en identificar, estudiar y comprender el lugar que el cargo ocupa en la secuencia u operación de la que hace parte. Para lograrlo debe:

- Describirse el flujograma del área funcional a que pertenece el cargo (procedimiento).
- Determinarse el lugar que el cargo ocupa en el procedimiento del cual hace parte.
- Determinarse el equipo que se emplea en el cargo y lo relativo a la aplicación o uso de ese equipo.
- Si se necesita saber que materiales se emplean en el cargo, elabórese la lista.

Condiciones de trabajo: Son las condiciones ambientales y de riesgo que afectan el bienestar mental y físico del empleado.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Tomado de ADMINISTRACIÓN MODERNA DE SUELDOS Y SALARIOS. Nelson Rafael Vargas Muñoz, Capítulo 1

*Procedimiento para el análisis de cargos:*

- ❖ Diseño del formulario: En ésta etapa se toma como base diseños realizados en estudios anteriores.
- ❖ Validación del formulario: El formulario diseñado se validará con la aprobación del Jefe de la División de Planta Física.
- ❖ Prueba del formulario: Se realizará una premuestra con algunos empleados de la División con el fin de constatar redacción y aspectos relacionados.
- ❖ Sistema de aplicación: la retrosección de la información de manera externa.
- ❖ Métodos de aplicación: Se espera aplicar un método mixto, a través de entrevistas y observación directa.

**4.1.4.4. Competencias Laborales**

Las competencias se pueden definir como conocimientos, habilidades, actitudes, intereses y valores que puestas en acción, diferencian a unas personas de otras. A continuación se presentan algunas definiciones en el contexto de las competencias laborales, se aclara que aunque desde la concepción del presente trabajo se tuvo en cuenta la existencia de las competencias laborales, no se trabajó este aspecto, debido a que el trabajo realizado debería ser implementado, esto se logró a través de la presentación del manual de funciones a la dependencia encargada, el tema de competencias laborales aún no se maneja en la Universidad y por tanto no pudo ser tomado como base para el trabajo.

---

Una Competencia Laboral es la capacidad de una persona para desempeñar funciones productivas en diferentes contextos, con base en los estándares de calidad establecidos por el sector productivo.

Una Titulación Es un conjunto de unidades de competencia que describe los desempeños esperados en un área ocupacional.

Las unidades de Competencia Laboral son elementos de competencia laboral que agrupados por afinidad productiva, constituyen un rol de trabajo, con valor y significado para una organización.

Una Norma de Competencia Laboral es el estándar nacional reconocido como satisfactorio y aplicable a todas las organizaciones productivas del área de objeto de análisis. Es el resultado de someter la Unidad de Competencia Laboral a un proceso de consulta pública con el sector respectivo

Un Elemento de Competencia Laboral es la descripción de los resultados que un trabajador debe lograr en su desempeño laboral, los contextos en que ocurre ese desempeño, los conocimientos que debe aplicar y las evidencias que puede presentar para demostrar competencia.

Un Criterio de Desempeño es un componente del elemento de competencia laboral y corresponde a los resultados que una persona debe obtener y demostrar en situaciones reales de trabajo, con los requisitos de calidad especificados para lograr el desempeño competente.

Conocimientos y comprensiones esenciales: Es un componente del elemento de competencia laboral y corresponde a las teorías, principios, conceptos e información relevante que sustenta y se aplica en el desempeño laboral competente.

El Rango de aplicación es un componente del elemento de competencia laboral que describe los diferentes escenarios y condiciones variables donde la persona debe ser capaz de demostrar dominio sobre el elemento de competencia.

Evidencia requerida es el ultimo componente del elemento de competencia laboral y corresponde a las pruebas necesarias para evaluar y juzgar la competencia

laboral de una persona, definida en los criterios de desempeño y en los conocimientos y comprensiones esenciales y delimitados por el rango de aplicación. Las evidencias pueden ser de tres tipos: Evidencias de desempeño, Evidencias de producto y Evidencias de conocimiento.

Durante los últimos cinco años ha aumentado significativamente la producción intelectual sobre competencias y los sistemas de certificación, pero hasta el momento no se ha llegado a una definición aceptada universalmente. Aún así es posible identificar cinco macro procesos del análisis de las competencias laborales como son: La definición, la Normalización, la evaluación, la certificación y la Formación

Actualmente la **identificación** y **normalización** de competencias laborales en Colombia se realiza a través del Sistema de Normalización y Certificación Nacional para la calidad y la excelencia del capital humano, dicho sistema es liderado por la Superintendencia de Industria y Comercio, la cual acredita organismos para certificar la calidad de los procesos y productos con base a las normas técnicas ICONTEC.

En este contexto, tanto de la producción de normas de competencia laboral para los sectores estratégicos del país, como de la certificación de sus trabajadores, el SENA asume la responsabilidad, establecida en el Decreto 249 de 2004, de liderar en el país el Sistema Nacional de Formación para el Trabajo

## **4.2. Estado del arte. Estado actual y científico del área**

### **4.2.1. Estado del arte. Mejoramiento Continuo**

Según los grupos gerenciales de las empresas japonesas, el secreto de las compañías de mayor éxito en el mundo radica en poseer estándares de calidad

altos tanto para sus productos como para sus empleados; por lo tanto el control total de la calidad es una filosofía que debe ser aplicada a todos los niveles jerárquicos en una organización, y esta implica un proceso de Mejoramiento Continuo que no tiene final. Dicho proceso permite visualizar un horizonte más amplio, donde se buscará siempre la excelencia y la innovación que llevarán a los empresarios a aumentar su competitividad, disminuir los costos, orientando los esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Asimismo, este proceso busca que el empresario sea un verdadero líder de su organización, asegurando la participación de todos que involucrándose en todos los procesos de la cadena productiva. Para ello él debe adquirir compromisos profundos, ya que él es el principal responsable de la ejecución del proceso y la más importante fuerza impulsadora de su empresa.

Para llevar a cabo este proceso de Mejoramiento Continuo tanto en un departamento determinado como en toda la empresa, se debe tomar en consideración que dicho proceso debe ser: económico, es decir, debe requerir menos esfuerzo que el beneficio que aporta; y acumulativo, que la mejora que se haga permita abrir las posibilidades de sucesivas mejoras a la vez que se garantice el cabal aprovechamiento del nuevo nivel de desempeño logrado.

En la División de Planta Física el mejoramiento Continuo es una filosofía que se encuentra a cabeza del Jefe, quien se encuentra altamente interesado en convertir la División al mejoramiento continuo, a nivel técnico y operativo no se evidencia debido a que las labores cotidianas no se realizan de acuerdo a los pilares de esta filosofía.

#### **4.2.2. Estado del arte. Enfoque Estratégico**

Siendo el direccionamiento estratégico considerado como una forma de diseñar el futuro organizacional y ante la inminente necesidad de flexibilizar y dinamizar el desempeño de la empresa, es cada vez más importante y fundamental el establecimiento de estrategias que permitan aumentar el nivel de competitividad con claridad en sus objetivos y metas no solo a corto sino a mediano y largo plazo tanto a nivel administrativo como operativo.

La participación de personal se erige como un pilar fundamental en el exitoso establecimiento y ejecución de estrategias, ya que de la apropiación que se tenga del enfoque establecido en la misión, visión y objetivos dependerá el correcto desarrollo de las actividades y labores propias de la empresa.

En la División de Planta Física no se cuenta con una misión, visión u objetivos claros, el personal sabe lo que debe hacer pero no conoce el trasfondo de sus labores.

#### **4.2.3. Estado del arte. Manual de Funciones**

Hoy en día una gran cantidad de empresas cuentan con un manual de funciones dentro de sus fuentes documentales, esto como consecuencia de la utilidad y practicidad que involucra contar con este documento en las diversas actividades de la empresa.

Dentro de los usos dados a los manuales de funciones están: ser la base para el proceso de selección de personal, organización del trabajo, realización de programas de formación y capacitación, creación de programas de seguridad industrial, programas de evaluación de desempeño y creación de una estructura organizacional.

En la División de Planta Física se pueden diferenciar básicamente dos modalidades, los empleados públicos y los trabajadores oficiales, para los cargos

aprobados se cuenta con un manual de funciones elaborado por la División de Recursos Humanos de la universidad vigente desde el año de 1993 y que se constituirá como base para el inicio de esta parte del estudio.

Como se ha mencionado anteriormente, el concepto que está revolucionando el mundo en este campo es el de las competencias laborales, en el presente trabajo no se tuvo en cuenta debido a la imposibilidad de implementar en la Universidad, ya que esta no cuenta con un sistema de evaluación por competencias, si no con el tradicional manual de funciones.

#### **4.2.4. Estado del Arte de la filosofía del mejoramiento continuo.**

El mejoramiento continuo es una filosofía gerencial que asume el reto de mejoramiento de un producto y un proceso como un proceso de nunca acabar, en el que se van consiguiendo pequeñas victorias. Es una parte integral de un sistema gerencial de calidad total. Específicamente, esta filosofía busca un mejoramiento continuo de la utilización de la maquinaria, los materiales, la fuerza laboral y los métodos de producción mediante la aplicación de sugerencias e ideas aportadas por los miembros del equipo.

Aunque las compañías norteamericanas son pioneras en este campo, esta filosofía se ha convertido en la piedra angular del método utilizado por los japoneses en las operaciones y generalmente se le compara con el enfoque tradicional occidental de depender de grandes innovaciones tecnológicas o teóricas para lograr mejoras importantes. Desde hace mucho tiempo la gerencia, tanto en Japón como en Occidente, ha implementado el mejoramiento continuo en plantas manufactureras, últimamente también se ha convertido en una práctica corriente en las empresas de servicio.

La mejora continua de los procesos debe ser un objetivo estratégico de la organización para aumentar el desempeño de la misma y beneficiar a aquellas partes interesadas con las cuales interactúa. Para ayudar en el aseguramiento del futuro de la organización, la dirección debe crear una cultura que involucre al personal de manera activa en la búsqueda de oportunidades de mejora de los procesos, las actividades y los productos.

Para lograr involucrar al personal, la alta dirección debe crear un ambiente en el que se delega la autoridad de manera que se dota al personal de autoridad y éste acepta la responsabilidad de identificar oportunidades en las que la organización pueda mejorar su desempeño.

Para proporcionar una estructura que permita el constante mejoramiento de los procesos y los productos, dentro de una organización debe definirse e implementarse un proceso que pueda aplicarse a los procesos y actividades de realización y de apoyo con el propósito de lograr resultados en términos de eficacia, eficiencia, efectos externos, debilidades potenciales, oportunidades de emplear métodos mejores, control de cambios planificados y no planificados y la medición de los beneficios planificados para asegurar la eficacia y eficiencia dentro del sistema de gestión.

#### **4.3. Marco Legal. Marco Contextual**

Considerando el entorno en el cual se desarrollan las actividades de la División de Planta Física, se establecen los reglamentos, políticas y normas a tener en cuenta durante la realización de las actividades del trabajo de grado para garantizar su viabilidad y compatibilidad con el sistema administrativo general tanto de la Universidad, como del Estado.

#### **4.3.1. Reglamentación Vigente**

Ley 30 de 1993: En esta ley se organiza el servicio público de la educación superior, se consagran las normas que debe cumplir la educación superior en el país, por tanto será el marco de referencia para el desarrollo del trabajo de grado.

#### **4.3.2. Lineamientos y Normas Institucionales**

Proyecto Institucional UIS (Aprobado según acuerdo No. 015 de 2000): A través del cual se consagran la misión y visión de la universidad, así como se plantean de manera general políticas para su cumplimiento, por esta razón este documento será tenido en cuenta a la hora de diseñar las políticas y objetivos de la División de Planta Física que en todo momento deben ser acordes a los de la universidad.

*Estatuto General UIS* En el documento del estatuto general de la universidad expedido según acuerdo No. 166 de 1993 se consideran algunos aspectos que viabilizan y posibilitan la realización de las diferentes actividades consideradas en el presente trabajo de grado, los artículos que se considera tienen estrecha relación con el trabajo a desarrollar son:

##### Funciones del rector

ARTICULO 30.

M. Expedir los manuales de funciones y requisitos y los procedimientos administrativos.

##### Del Secretario General

ARTICULO 36.

D. Conservar y custodiar en condiciones adecuadas los archivos correspondientes al consejo superior y demás órganos de los cuales sea secretario.

#### De Los Decanos

##### ARTICULO 47.

P. Suscribir las órdenes de trabajo y la prestación de servicios de conformidad con la reglamentación y las normas de la universidad.

#### Funciones del Director de Escuela

##### ARTICULO 56.

E. Planear, dirigir y organizar la adecuada utilización de las instalaciones y los recursos de la escuela. De conformidad con las reglamentaciones de la universidad.

#### Del Régimen Administrativo

##### ARTICULO 66.

Para el cumplimiento de sus propósitos fundamentales, la universidad propendrá por una organización en desarrollo permanente, en procura de sistemas administrativos y de servicios eficientes y de efectivo apoyo a las actividades académicas, de investigación y de servicio a la comunidad.

##### ARTICULO 67.

Para lograr una administración eficaz, la universidad debe establecer procedimientos apropiados de planeación, dirección, ejecución, evaluación y control de sus actividades.

ARTICULO 68. La universidad estará organizada administrativamente en dependencias de asesoría, apoyo académico y administrativo, bienestar y servicios administrativos, cuya estructura aprobara el consejo superior.

Del Personal Administrativo

ARTICULO 85.

El personal administrativo esta conformado por quienes son contratados por la universidad para desempeñar funciones administrativas, de apoyo y soporte a las de docencia, investigación y extensión, y demás labores operativas requeridas para el funcionamiento institucional.

ARTICULO 86.

El personal administrativo se regirá por el reglamento de personal administrativa que para el efecto expide el consejo superior de conformidad con las normas legales vigentes.

Adicionalmente su tuvo en cuenta el acuerdo No. 057 de 1994 del consejo superior donde se presentan las principales funciones que debe ejercer la División de Planta Física de la Universidad.

## **5. División de Planta Física Universidad Industrial de Santander**

### **5.1. Generalidades.**

Desde la creación de la Universidad Industrial de Santander en 1948 fecha en la cual inició labores con tres ingenierías (mecánica, eléctrica y química) ha ido ampliando su capacidad hasta el punto que en la actualidad ofrece treinta y un programas de formación profesional, diez de formación tecnológica y setenta y cuatro de formación avanzada los que le permiten vincular unos 14000 estudiantes. Hoy 56 años después de haber iniciado actividades, la Universidad es la institución de educación superior líder en el nororiente colombiano, la cuarta universidad oficial del país y de las mejores en materia de investigación<sup>6</sup>.

Para posibilitar su quehacer diario la Universidad cuenta con siete Campus de los cuales se encuentran en la ciudad de Bucaramanga y están a cargo de la División de Planta Física: la Facultad de Salud con un área de 9.500 metros cuadrados, el Campus central ubicado en un área de 337000 metros cuadrados (alberga edificios de las Facultades de Ingenierías, Ciencias y Humanidades; Bienestar Universitario, Instituto de Estudios a Distancia, Biblioteca Central, auditorios, talleres y laboratorios, museos, canchas deportivas, zonas verdes y oficinas administrativas) en los cuales desde sus inicios la División de Planta Física se ha encargado de mantener en buenas condiciones ambientales y de seguridad de manera que se puedan desarrollar normalmente las actividades académicas y administrativas, realizando labores de albañilería, plomería, carpintería, soldadura, pintura, jardinería, celaduría, transporte, electricidad y aseo del espacio público de la Universidad. Estas labores se han venido realizando diariamente de acuerdo con los requerimientos de las demás dependencias de la universidad, en relación

---

<sup>6</sup> UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, Catalogo General de pregrado, Ediciones UIS 1999

con el mantenimiento y levantamiento de obras nuevas a través de un equipo humano integrado por profesionales, técnicos, auxiliares y operarios, quienes en general son los encargados de prestar los servicios directa o indirectamente a personas o demás dependencias, facultades, áreas y estamentos de la Universidad que son quienes los solicitan. En la actualidad hay 125, empleados los que trabajan distribuidos en turnos de trabajo apropiados según el tipo de labor a desarrollar en cada cargo, los trabajadores de la División pueden clasificarse en tres grandes grupos, los de contratación externa, los trabajadores oficiales y los empleados públicos, en la siguiente tabla se presentan el número y tipo de contratación por cargo:

Cargo	# Trabaj. Oficiales	# Empl. Públicos	# Contrat. Externa	total
Jefe de División	-	1	-	1
Inspector de Obras	-	1	-	1
Supervisor G. Scios. Varios	-	2	-	2
Secretaria A	-	-	1	1
Supervisor de Construcción	-	-	1	1
Supervisor Grupo Carpintería	-	1	-	1
Carpintero	4	-	2	6
Auxiliar de Servicio	-	-	2	2
Aseador	10	-	40	50
Supervisor Turno Celaduría	-	3	-	3
Celador	-	17	-	17
Conductor	-	5	2	7
Telefonista	-	3	1	4
Jardinero	7	-	-	7
Pintor	1	-	1	2
Fontanero	2	-	-	2
Albañil	5	-	1	6
Ayudante de Construcción	5	-	1	6
Electricista	3	-	1	4
Soldador	2	-	-	2

Tabla 1 Clasificación por cargos División de Planta Física

## **5.2. Estado Documental**

En la primera fase de desarrollo del presente trabajo de grado, el grupo de trabajo indagó sobre las fuentes documentales que estuvieran ligadas directa o indirectamente con su contenido, información como descripción de Cargos, Procesos internos de la División, políticas y registros, además la verificación acerca de existencia de elementos institucionales como son la Misión, la Visión y Objetivos institucionales, sobre la División de Planta Física en la Universidad.

Con este propósito se diseñó una metodología que permitiera cumplir con este objetivo; la primera etapa consistió en el reconocimiento e identificación de aspectos generales de la División de Planta Física; en el desarrollo de esta labor se logró identificar los aspectos mas importantes de la División tanto a nivel administrativo, funcional y operativo, al cual se hizo referencia en el apartado generalidades presentado en el numeral inmediatamente anterior; además se encontró con escasa o más bien ninguna información formalmente establecida al interior de la División, en lo referente a procesos, canales de comunicación, etc.

La segunda etapa consistió en la búsqueda en entes externos a la División de Planta Física, que se constituyen como fuentes de información y apoyo para las actividades administrativas de la División. Las fuentes indagadas fueron: las siguientes Vicerrectoría Administrativa, División de Recursos Humanos y Oficina de Planeación.

Una vez recolectada la información se encontró que el estado documental de la División se encontraba de la siguiente manera:

Se identificó la existencia de algunos documentos relacionados con la definición y descripción de los procesos y procedimientos oficiales (aprobados) pero desactualizados en la Oficina de Planeación de la Universidad.

No se encuentran archivos, ni evidencia documental de ningún tipo antes del 20 de noviembre de 2002, fecha en la cual fueron destruidas las instalaciones de la División, a causa de un incendio generado en una jornada de protesta contra el Estado por parte de los estudiantes. En estos archivos reposaba el seguimiento a requisiciones, permisos, facturas, y demás información relacionada con el desarrollo diario de la División.

En la División de Recursos Humanos se dispone de un manual de funciones desactualizado de los diferentes cargos de la Universidad, ya que fue elaborado en el año de 1993.

En lo relacionado con algunos aspectos administrativos importantes y requeridos en la actualidad por el Jefe de la División y la Universidad se encontró que no se dispone de una Misión, una Visión y de objetivos institucionales definidos y comunicados adecuadamente con la participación de los miembros de la División.

En general se encontró a la División de Planta Física como una organización sin archivos recientes, con la necesidad por parte de la Dirección del establecimiento formal de los principales procesos que realiza tanto a nivel administrativo como operativo, soportados en un enfoque estratégico, inexistente en esta etapa, con la participación de los miembros de la División, que le permitan vislumbrar alguna proyección a futuro, contar con evidencia histórica que facilite un mayor entendimiento y evaluación del desempeño en las diferentes funciones realizadas por los miembros de la organización y así contribuir de manera eficiente y eficaz al logro de los objetivos institucionales en el tiempo.

### **5.3. Definición de la labor a realizar**

Una vez realizada la fase de diagnóstico documental, se estableció junto a la Dirección de la División las labores a desarrollar durante la ejecución del trabajo de grado, como se mencionó en el numeral inmediatamente anterior. La labor clave a realizar sería el desarrollo de un enfoque institucional que comprendiera la creación de una misión, una visión y el establecimiento de unos objetivos para la División y que sirvieran como soporte al diseño y desarrollo de los procesos de la División los cuales se realizaran con un enfoque ISO9000, elemento adicional que se anticipa a las políticas planteadas por la Universidad en la implementación de sistemas de gestión de calidad para las unidades administrativas. Al implementar los procesos con el enfoque ISO9000, la División de Planta Física se encontrará un paso adelante en el momento que se inicie un proceso de Certificación, pues la etapa documental se encontraría casi terminada. Adicionalmente se encontró la necesidad de realizar la actualización del Manual de Funciones de los cargos de la División, con el fin de contar con información más precisa de la manera como se realizan los procesos actualmente, información que se tomó como entrada al análisis de los procesos que se están realizando actualmente.

Los capítulos siguientes muestran el trabajo desarrollado durante la ejecución del trabajo de grado, no fueron desarrollados en el orden secuencial en el cual se muestran, sino que se elaboraron casi simultáneamente, en una metodología que se explicará detalladamente en cada uno de ellos y que de manera general se muestra a continuación.

La metodología aplicada de manera general para el diseño y desarrollo del trabajo de grado se constituyó básicamente de actividades de planeación, diseño, trabajo de campo, análisis y evaluación de la información recopilada, para finalmente establecer conclusiones y con base en estas realizar la implementación de los

cambios requeridos en la División en cada uno de los aspectos considerados en el trabajo de grado y que se describirán mas adelante.

Planeación: Las actividades de planeación consistían en las reuniones que se realizaron en espacios diferentes de acuerdo al tipo de actividad, fase o labor a ejecutar del proyecto. Para esto se contó con tres espacios diferentes como fueron reuniones de los autores del trabajo de grado, reuniones de los autores del trabajo de grado con la dirección de la División y reuniones de los autores del trabajo de grado con la dirección de la División y supervisores de cada una de las áreas funcionales.

Por lo general se discutían y evaluaban aspectos relacionados con las actividades a ejecutar, los medios a utilizar y revisión de los resultados que se generaban periódicamente en la implementación del trabajo de grado.

Diseño de cuestionarios: Una vez establecidos los espacios para interactuar con el personal y las necesidades de información, se procedió al diseño de cuestionarios teniendo en cuenta los elementos minimos requeridos para el desarrollo del trabajo en la División, esta fase involucró una serie de pruebas para cada uno de los formularios propiamente dichos.

Trabajo de campo: Después de realizar la validación de los cuestionarios el paso siguiente consistió en la aplicación de los formularios de acuerdo al área o tipo de información requerida

Análisis y evaluación de la información Con la información obtenida de los cuestionarios se procedió a realizar el análisis de la información, compilando por áreas en una primera etapa, para después hacer un compilado general con la información obtenida y de acuerdo a la labor desarrollada, se ejecutaron

actividades tendientes a mejorar aspectos negativos o que no agregaban valor y se plantearon las acciones correspondientes para mejorar estos aspectos.

*Establecimiento de cambios:* Junto con la Jefatura de la División se establecieron los pasos a seguir para la implementación de los cambios propuestos, apoyándose en la colaboración de los supervisores, quienes mostraron su compromiso con el desarrollo del trabajo de grado desde su presentación oficial en la División.

*Implementación de cambios:* La implementación de los cambios fue promovida por los supervisores de cada una de las áreas y controladas desde la División por medio del Diligenciamiento de formatos, que se convirtieron en la forma más efectiva de controlar los cambios realizados.

## 6. ENFOQUE INSTITUCIONAL

El enfoque estratégico para la División de Planta Física se define en términos de la implementación, entendimiento y aplicación continua por parte del personal de la Misión, Visión y Objetivos Institucionales, con el fin de crear una perspectiva a futuro de las actividades desarrolladas por la División de Planta Física en la Universidad Industrial de Santander.

### 6.1. Metodología

Con el propósito de establecer los elementos estratégicos de la División se desarrollaron diferentes actividades o talleres de capacitación, orientación y construcción de aspectos relacionados con la Misión, Visión y Objetivos institucionales, con la participación de las personas que laboran en las diferentes áreas de la División de Planta Física de la Universidad.

En el transcurso de estas actividades se aplicaron técnicas de generación de ideas, reflexión, integración de conceptos y concepciones personales referentes a la organización y su razón de ser para culminar con el establecimiento de cada uno de los elementos citados anterior mente en forma oficial e integral.

Un factor importante y estratégico que se tuvo en cuenta en el proceso de conformación de los grupos de trabajo para cada taller es el tipo de vinculo laboral de los empleados con la Universidad, los cuales se denominan **empleados de planta y outsourcing** siendo los primeros los que tiene una vinculación laboral directa con la Universidad y los otros quienes prestan servicios pero están vinculados laboralmente con una entidad externa (Fundeuís). Al ser diferente el tipo de vinculación con la Universidad, es también diferente el tipo de concepción que cada clase de empleado tiene de esta y por tanto se hizo necesario trabajar

con ellos separadamente para evitar así la alteración del concepto final de Organización que pueda obtenerse del personal vinculado formalmente.

Con lo anterior se generó un modelo de Misión, Visión y Objetivos institucionales con los trabajadores vinculados directamente con la Universidad y se complemento con algunos elementos generados en el trabajo desarrollado con los empleados de outsourcing que pudiera contribuir a enriquecer un enfoque apropiado para la División de Planta Física.

Los talleres se programaron y realizaron con grupos de personas integradas como se indica a continuación en las horas y lugares indicados, lo que se constata en las actas de asistencia de las actividades desarrolladas.

TALLER	ÁREA(S) ASISTENTES	HORA	LUGAR	FECHA
1	Supervisores	2:45 p.m.	Sala de Juntas	Febrero 2004
2	Serv. varios (jardinería, aseo jardines, transporte )	3:00 p .m	Sala de Juntas	Marzo 16 de 2004
3	Serv. varios ( aseo y conmutador )	9:45 a .m	Sala de Juntas	Abril 1 de 2004
4	Carpintería (oficiales y ayudante)	4:00 p .m	Sala de Juntas	Abril 2 de 2004
5	Construcción y fontanería	3:30 p.m	Sala de Juntas	Abril 15 de 2004
6	Pintura, soldadura y electricidad	4:00 p.m	Sala de Juntas	Abril 21 de 2004
7	Outsourcing	8:00 a.m	Salón 215 Ing. Industrial	Abril 24 de 2004
8	Vigilancia	4:00 p.m.	Sala de Juntas	Mayo 7 de 2004

**Tabla 2 Programación de Talleres Personal División de Planta Física**

La dirección y ejecución de los talleres en todos los casos estuvo a cargo de los responsables del trabajo de grado y se contó con el apoyo del Jefe de la División, quienes participaron y desarrollaron elementos del taller de acuerdo a su responsabilidad en el trabajo de grado.

Para garantizar el normal desarrollo de las actividades que se tenían programadas se contó con la disponibilidad de medios audiovisuales y espacios facilitados por la Dirección de la División y la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.

Los espacios de que se dispuso fueron:

- La Sala de Juntas de la División de Planta Física
- Salón 215 Escuela de Estudios Industriales y Empresariales UIS.

Las herramientas y medios utilizados:

- Proyector de Acetatos
- Videobeam.
- Pantalla Liquida.
- Equipo de Computo.
- Plegables Informativos.
- Formato de acta para Talleres.
- Lápices, borradores, papelería y misceláneos.

En todos los talleres se manejó uniformemente el contenido y aspectos a considerar, para lo cual se diseñaron y programaron actividades que en promedio contaron con una duración de 2 horas y 45 minutos, relacionadas con el desarrollo del contenido que se citará a continuación para el logro de los objetivos del trabajo de grado:

*Apertura:* Se realiza la presentación de los responsables y facilitadores del trabajo de grado, se plantea la perspectiva global e intenciones de la dirección y las ventajas de llevar a cabo labores como esta, etapa considerada de sensibilización.

*Presentación del trabajo de grado:* se busca dar una idea general de lo que se necesita y se espera lograr, se definen claramente aspectos como son los antecedentes, objetivos, título, justificación y alcance del Trabajo de grado.

Capacitación: Se desarrolla la presentación y definición de conceptos relacionados con los aspectos mas relevantes del trabajo de grado, haciendo un mayor énfasis en lo que a Misión, Visión y Objetivos institucionales se refiere, los cuales se construyen a medida que se desarrolla el tema, apoyados en la solución de cuestionarios por grupos de trabajo conformados con personal de una misma área funcional de la División. Los conceptos teóricos presentados y definidos ante el personal fueron los citados a continuación y se abordaron en el orden indicado:

Enfoque Estratégico: Definición de Misión, Visión y Objetivos estrategicos.

Procesos y Norma ISO 9001: Definición de conceptos relacionados con la Norma ISO 9000 y citación de los requerimiento a tener en cuenta en el desarrollo del trabajo de grado.

Descripción de Cargos: Descripción del real significado de lo que se quiere lograr y comentar de la necesidad de la actualización del manual de funciones.

Metodología General: Presentación de la metodología que se maneja en general para le logro de los objetivos del trabajo de grado e informarlos sobre futuras actividades.

Cierre: Espacio disponible para preguntas y agradecimiento por la asistencia y participación en la actividad

El manejo de las intervenciones y preguntas por parte del auditorio se permitió durante el desarrollo de cada taller, en el momento en que se abordó cada tema y cuando las personas tuvieran la intención de hacerlo.

Una vez trabajados los conceptos de enfoque institucional se permitía un receso de 15 minutos, al mismo tiempo se ofrecía un refrigerio a los asistentes, en miras de amenizar y descansar de la jornada de trabajo.

Para las personas que no les fue posible asistir a los talleres por alguna razón en particular, se les informó a través de los folletos de divulgación del trabajo de grado y su participación se logró en la fase de evaluación y sugerencias a las propuestas generadas en los talleres desarrollados, los cuales fueron dados a conocer al personal de la División antes de su aprobación final.

## **6.2. Información Obtenida en los Talleres**

De cada uno de los talleres se obtuvo información que permitió definir los elementos a considerar en el establecimiento del enfoque final donde de manera práctica se generó grupos de trabajo que plantearon propuestas iniciales de Misión, Visión y objetivos preliminares que al compilarse y condensarse generó una propuesta final. Para esto se utilizó como medio el desarrollo dos cuestionarios-taller, uno para supervisores y otro para personal en general que se fueron mejorando con base en la retroalimentación de las actividades anteriores, la versión final de los formatos utilizados se encuentran en el Anexo A del presente documento.

### **6.2.1. Modelo Inicial de Enfoque Institucional**

#### **Misión**

La División de Planta Física es la dependencia administrativa de la Universidad Industrial de Santander encargada de garantizar las condiciones adecuadas de funcionamiento, seguridad y disponibilidad de la Planta Física de la Universidad, por medio de la prestación de servicios que de manera eficiente y efectiva logran el mantenimiento, reparación, mejoramiento, construcción y embellecimiento de salones, auditorios, oficinas, laboratorios, zonas verdes y áreas deportivas de las diferentes dependencias Académicas y Administrativas.

Ofrece sus servicios en las áreas de construcción, fontanería, carpintería, jardinería, electricidad, soldadura y pintura, aseo, transporte, traslado de elementos, así como la administración y vigilancia de las instalaciones y espacios públicos, apoyada en un personal activo, honesto, comprometido, responsable, experto, con gran sentido humano y de trabajo en equipo, capaz de participar en la orientación y realización de trabajos, diseño y desarrollo de procesos que contribuyan al mejoramiento y embellecimiento de la infraestructura del campus universitario, la evolución y cambio en los objetivos y actividades propias de la División de Planta Física con calidad técnica y profesional. Por esto se constituye como una Dependencia comprometida con el logro de los objetivos y misión de la Universidad, esencial en el apoyo a las actividades académicas, de investigación y de servicio a la comunidad, desarrolladas por Profesores, estudiantes, trabajadores, empleados y comunidad UIS en general.

## **Visión**

Ser una entidad administrativa líder, de gran prestigio como ente promotor del normal desempeño universitario para el constante crecimiento y mejoramiento de la imagen organizacional e institucional, capaz de adaptarse con eficacia a los cambios y necesidades generadas del entorno, soportando sus acciones y logros en la planeación, evaluación y cumplimiento de objetivos, con excelentes niveles de calidad en los servicios ofrecidos desde cada una de sus áreas funcionales, logrando ser reconocida como una División comprometida, con un alto sentido de pertenencia, inteligente, sólida y autónoma en la administración de los recursos necesarios para el desarrollo sus actividades, apoyada en canales de comunicación que provean una información clara, segura y oportuna, en su relación con la comunidad universitaria, vinculándola en la conservación y buen uso de las instalaciones y Planta Física en general de la Universidad con un alto sentido de pertenencia y Compromiso.

## **Objetivos**

1. Promover el apropiado uso, conservación y mantenimiento de la Planta Física de la Universidad en general.
2. Facilitar el normal desarrollo de las labores académicas y administrativas a través de la realización oportuna de los productos y servicios requeridos por la Comunidad Universitaria.
3. Contribuir a la consolidación de la imagen institucional de la Universidad Industrial de Santander por medio del mejoramiento y embellecimiento de la Planta Física.

4. Garantizar el cumplimiento de los requerimientos técnicos, económicos, sociales, ambientales y lineamientos institucionales en la coordinación, diseño, programación y realización de obras civiles en el campus universitario.
5. Velar por la disponibilidad y uso adecuado de los recursos requeridos para el normal funcionamiento de cada una de las áreas funcionales de la División.
6. Propiciar un sistema administrativo apropiado para el mejoramiento de los servicios requeridos, apoyado en el compromiso colectivo y sentido de realización en los procesos y propósitos de la División.
7. Promover canales de comunicación con las demás Dependencias y comunidad universitaria en general, que suministren información clara y oportuna que permitan la prestación adecuada de los servicios ofrecidos por la División.

### **6.2.2. Modelo Final de Enfoque Institucional**

Con base en los elementos anteriores se redactó y presentó la propuesta final de Misión, Visión y Objetivos Institucionales tanto a la dirección como a todos los miembros de la organización, luego de finalizada la etapa de evaluación y aprobación con la dirección de la División, la cual se indica a continuación:

## **Misión**

La División de Planta Física es la dependencia administrativa de la Universidad Industrial de Santander encargada de garantizar las condiciones adecuadas de funcionamiento, seguridad y disponibilidad de la Planta Física del campus central y de la Facultad de Salud, por medio de la prestación de servicios que de manera eficiente y efectiva logran el mantenimiento, reparación, mejoramiento, construcción y embellecimiento de salones, auditorios, oficinas, laboratorios, zonas verdes y áreas deportivas de las diferentes dependencias Académicas y Administrativas.

Ofrece sus servicios en las áreas de construcción, fontanería, carpintería, jardinería, electricidad, soldadura y pintura, aseo, transporte y atención al conmutador, así como la administración y vigilancia de las instalaciones y espacios públicos, apoyada en un personal activo, honesto, comprometido, responsable, experto, con gran sentido humano y de trabajo en equipo, capaz de participar en la orientación y realización de trabajos, diseño y desarrollo de procesos que contribuyan al mejoramiento y embellecimiento de la infraestructura del campus, la evolución y cambio en los objetivos y actividades propias de la División de Planta Física con calidad técnica y profesional. Por esto se constituye como una Dependencia comprometida con el logro de los objetivos y misión de la Universidad, esencial en el apoyo a las actividades académicas, de investigación y de servicio a la comunidad, desarrolladas por Profesores, estudiantes, trabajadores, empleados y comunidad UIS en general.

## **Visión**

Ser una entidad administrativa líder, de gran prestigio como ente promotor del normal desempeño universitario para el constante crecimiento y mejoramiento de la imagen institucional, capaz de adaptarse con eficacia a la velocidad de los cambios y a las necesidades generadas del entorno. Soportando sus acciones y logros en la planeación, evaluación y cumplimiento de sus objetivos con excelentes niveles de calidad en los servicios ofrecidos desde cada una de sus áreas funcionales, logrando ser reconocida como una División comprometida, con un alto sentido de pertenencia, inteligente, sólida y autónoma en la administración de los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades, apoyada en canales de comunicación que provean una información clara, segura y oportuna, en su relación con la comunidad universitaria, vinculándola en la conservación y buen uso de las instalaciones y Planta Física.

## **Objetivos**

1. Promover el apropiado uso, conservación y mantenimiento de la Planta Física de la Universidad en general.
2. Garantizar una prestación adecuada del servicio a la comunidad en terminos calidad y tiempo,
3. Facilitar el normal desarrollo de las labores académicas y administrativas a través de la realización oportuna de los productos y servicios requeridos por la Comunidad Universitaria.
4. Contribuir a la consolidación de la imagen institucional de la Universidad Industrial de Santander por medio del mejoramiento y embellecimiento de la Planta Física.

5. Garantizar el cumplimiento de los requerimientos técnicos, económicos, sociales, ambientales y lineamientos institucionales en la coordinación, diseño, programación y realización de obras civiles en el campus universitario.
6. Velar por la disponibilidad y uso adecuado de los recursos requeridos para el normal funcionamiento de cada una de las áreas funcionales de la División.
7. Propiciar un sistema administrativo apropiado para el mejoramiento de los servicios requeridos, apoyado en el compromiso colectivo y sentido de realización en los procesos y propósitos de la División.
8. Promover canales de comunicación con las demás Dependencias y comunidad universitaria en general, que suministren información clara y oportuna que permitan la prestación adecuada de los servicios ofrecidos por la División.

## 7. MANUAL DE FUNCIONES

### 7.1. Metodología

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la fase del diagnóstico documental hecho a la División para la realización del *Manual de Funciones*, se tomó como punto de partida la necesidad de actualizar el manual anterior que se encontraba vigente para los cargos de la Universidad desde el año de 1993, convirtiendo esta información en poco confiable teniendo en cuenta los cambios que se han venido presentando en la Universidad y dadas las políticas de eficiencia en el manejo de los recursos en las entidades del Estado Colombiano durante los últimos años; es por esto que con motivo de contar con una información actualizada que sirviera como base para el establecimiento de los procesos de la División se trabajó en el análisis de cargos.

A continuación se presenta la metodología utilizada para el desarrollo de esta fase del trabajo de grado, que se realizó en paralelo con la construcción del enfoque estratégico para la División.

*Diagnostico del estado documental actual:* La División de Recursos Humanos fue la dependencia encargada de suministrar la información necesaria acerca de los cargos que contaban con su respectivo manual de funciones, se encontró descripción para cargos en dos modalidades, trabajadores oficiales y empleados públicos, por la naturaleza del trabajo de la División, la mayoría de los cargos se encontraba catalogado como trabajadores oficiales. A continuación se presenta un listado de los cargos encontrados y la disponibilidad de manual de funciones para cada uno de ellos:

<b>Nombre del Cargo</b>	<b>Manual de Funciones</b>
Jefe de División	No
Inspector de Obras	No
Supervisor del Grupo de Servicios Varios	Si
Secretaría A	Si
Supervisor del Grupo de Servicios Varios	Si
Supervisor Grupo Carpintería	Si
Supervisor de Construcción	Si
Supervisor Turno de Celaduría	Si
Carpintero	Si
Albañil	Si
Aseador	Si
Celador	Si
Conductor	Si
Telefonista	Si
Jardinero	Si
Pintor	Si
Fontanero	Si
Ayudante de Construcción	Si
Electricista	Si
Soldador	Si

Tabla 3 Cargos para la planta de Personal en la División de Planta Física.

Una vez recopilada la información en la oficina de Recursos Humanos, se procedió a realizar una primera fase del trabajo que consistió en un comparativo con los cargos que actualmente se estaban desempeñando en la División. En esta parte se encontró con que algunos de los cargos, no tenían manual de funciones

definido, estos cargos fueron: Auxiliar de Servicios, Auxiliar de Servicios 'B', Profesional de Planta Física y Recepcionista, para el caso de los dos primeros se encontró que no tenían un nombre claramente establecido para su trabajo dentro de la División. Para los demás cargos se decide realizar nuevamente el proceso de análisis de cargos, sin tomar como base los manuales existentes.

Antes de iniciar el trabajo de análisis de cargos, se establece con la División de Recursos Humanos, la disponibilidad de actualizar los cargos de la División de Planta Física.

La fase siguiente consistió en el diseño del cuestionario para el análisis de cargo, para lo cual se tuvo en cuenta los requerimientos contemplados por los diferentes autores, como resultado de este análisis, se realizó una primera versión del formulario, que fue probada con tres cargos de la División, esta prueba arrojó algunas mejoras que fue necesario aplicar al cuestionario original, siguiente a ello se realizaron pruebas con la nueva versión, después de algunos cambios de forma se obtuvo el formulario para el análisis de cargo presentado en el Anexo B, a manera de destacar los cuestionarios y con el fin de sobresalir de los demás documentos, los cuestionarios fueron elaborados en hojas de color rojo.

En la etapa de aplicación de cuestionarios, se utilizó para todos los cargos el método de entrevista, en este método los estudiantes en práctica fueron los responsables de diligenciar los cuestionarios de acuerdo a la información suministrada por los trabajadores, para cada uno de los cargos se eligieron dos trabajadores al azar, en el caso de cargos con un único trabajador, se realizó solo una encuesta, adicionalmente, para todos los cargos se utilizó el método del cuestionario, entregando a cada supervisor tantos cuestionarios, como cargos se encontraban bajo su control. Al Jefe de División le correspondió responder por este método los cuestionarios para los supervisores de cada una de las áreas y

los cargos cuya supervisión está bajo su responsabilidad como son, secretaria, recepcionista, conmutador, electricidad, soldadura y pintura.

Es necesario aclarar que el desarrollo de la recolección de información tanto para el análisis de cargos, como para el de procesos, se realizó en el orden en el cual se realizaron los talleres por área o grupos, esto con el fin de evitar malos entendidos y malestares dentro del personal de la División, por tratarse de un tema delicado para los empleados, especialmente, cuando muchos de ellos se encuentran afiliados a organizaciones sindicales de la Universidad.

Después de recopilar la información correspondiente a la aplicación de cuestionarios de análisis de cargos, se procedió a elaborar el formato de presentación, en el cual se tuvo en cuenta cada uno de los aspectos del cuestionario aplicado. Para esta fase se incluyó en el análisis los manuales de funciones existentes y en conjunto con la información obtenida se presenta el Anexo C. Manual de Funciones para la División de Planta Física.

A continuación se presentan los aspectos más importantes encontrados en la realización de este proceso de análisis de cargo:

- Se propone el cambio de nombre a algunos cargos: El área de Vigilancia, propone el cambio del nombre de cargo Celador por el de Vigilante, el área de construcción propone cambiar el nombre del cargo Albañil por el de Constructor, para el área de servicios varios, se propone el nombre de Área de Servicios Generales.
- El cargo de Inspector de Obras encontrado en los manuales de funciones antiguos, contiene algunas funciones del cargo Profesional de Planta Física, pero los dos cargos no son iguales.

- Como aspecto a destacar se tiene que independiente a su tipo de contratación los trabajadores de planta y outsourcing, realizan las mismas funciones en los cargos asignados.
- Se identificó y analizó un nuevo cargo en el área de Carpintería: Auxiliar de Carpintería, puesto con un único titular.

## **8. ESTABLECIMIENTO DE PROCESOS**

### **8.1. Metodología**

Partiendo de la necesidad de identificar e implementar claramente los procesos de la División de Planta Física de la Universidad, se diseñó una metodología estructurada en la cual fue clave la participación del personal de la División, tanto de empleados como de supervisores.

- ❖ **Diseño de cuestionarios:** Se establecieron los elementos a considerar en el diseño del cuestionario para la identificación y definición de los procesos de la División, el cual se describe detalladamente en la fase de diseño de cuestionarios y es presentado en el anexo D.
- ❖ **Obtención de información:** De igual forma que para el caso de la descripción de cargos se obtuvo información a través del método de entrevista, donde los responsables del trabajo de grado consultaron a los trabajadores y directivos de la División aspectos que permitieron generar inicialmente grabaciones de las conversaciones para convertirse luego en la fuente de diligenciamiento de los cuestionarios y documentación formal de los procesos desarrollados en cada sección o área de la División.
- ❖ **Identificación de los procesos de la División:** Con base en la información generada a través de las entrevistas y diligenciamiento de los cuestionarios junto con los supervisores de las diferentes secciones de la División se logro obtener el conjunto de procesos internos desarrollados actualmente en la División.

- ❖ Mapa de procesos de la División: Una vez identificados los procesos de la División se procedió a realizar el mapa de procesos, documento presentado en el anexo E y la respectiva codificación para iniciar el proceso de documentación presentado en el anexo F
- ❖ Definición de los procesos de la División: A cada uno de los procesos mencionados en el numeral anterior se le definió entradas y salidas para conocer más fácilmente su interacción con los demás procesos esto se muestra en el anexo G. También se definieron las actividades principales, objetivo central, alcance y el responsable del proceso en el Anexo H.
- ❖ Establecimiento de la estructura documental para la División: Se diseñó e implemento la estructura documental según el enfoque de la norma ISO 9001:2000, que contiene los formatos y registros necesarios para el control de los principales procesos de la División.
- ❖ Implementación de procesos: Se realizó una primera etapa de implementación de los procesos presentados a través de uso de los formatos presentados en el anexo I.

## **8.2. Identificación de los procesos de la División de Planta Física**

Como resultado del proceso de levantamiento de información se concluyó con la identificación de un total de 12 procesos desarrollados actualmente en la División distribuidos de acuerdo a los lineamientos y enfoque de la Norma ISO 9001:2000 como se indica:

Control de documentos, Proceso de gestión de materiales, Control de registros, Control del producto no conforme, Acciones correctivas, Acciones preventivas,

Revisión por la dirección, Auditorías internas, Atención de requisiciones, Control de pagos y los procedimientos de Gestión de compras, Gestión de cobros

### **8.3. Mapa de procesos de la División de Planta Física**

El mapa de procesos de la División muestra la manera como están interactuando los procesos identificados; adicionalmente se hace referencia a procesos obligatorios por la norma ISO9000 que no existían formalmente en la etapa de levantamiento de información.

El gráfico obtenido nace de una idea de solidez que debe dar la División de Planta Física ante la comunidad universitaria en general; en la parte inferior pueden observarse los procesos base para el desarrollo de las demás actividades: control de documentos, planeación de trabajos, gestión de materiales y control de pagos.

En la parte derecha puede observarse una planilla, que da la idea de control sobre los trabajos realizados en ella pueden observarse algunos procesos como Control de Producto No Conforme, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Auditorías.

Una vez aprobado el mapa de procesos por parte de la dirección de la División se procedió a se procedió a plantear una codificación para la Documentación de la División; para ello se dividieron los procesos fundamentalmente en procesos Organizacionales (PO), procesos de prestación de servicio (PS) y procesos de apoyo (PA). Esto se muestra de una manera más detallada en el anexo F.

### **8.4. Definición de los procesos de la División de Planta Física**

La Definición de los procesos comprende el Detallado de las Actividades requeridas para el desarrollo de los mismos, las Caracterizaciones y Diagramas de Flujo para algunos de ellos, se muestra en los anexos G y H.

Como se ha mencionado anteriormente en la definición de procesos se tuvo en cuenta la percepción de todos los niveles de la División, empleados, supervisores y jefatura de la División y se logro a través del compilado de la información obtenida en las entrevistas de procesos; esta información fue sometida a un rigurosos análisis y en el levantamiento de los procesos se plantearon mejoras, que en la práctica fueron implementadas con la utilización de formatos diseñados para posibilitar la realización de una adecuado control en los puntos críticos detectados.

En este punto es preciso aclarar que los formatos fueron entregados en una reunión oficial con los supervisores y el Jefe de la División en el mes de Junio del presente año, en dicha reunión se presentó el uso que se debía dar a cada uno de ellos, la forma de diligenciamiento y su funcionalidad; como resultado de esta reunión se obtuvo el compromiso claro de implementarlos en cada uno de los procesos involucrados. En la fecha de entrega del presente trabajo de grado algunos de los formatos aún no se encontraban implementados al 100%, debido principalmente a la resistencia al cambio que poseen la mayoría de las organizaciones y la cultura de "...las cosas se están haciendo de la manera adecuada tal y como se hacen ahora..", aunque la mayoría tuvo una buena acogida en los miembros de la División y principalmente en los Supervisores y encargados de Áreas.

## **9. PROPUESTA METODOLÓGICA DE MEJORA CONTINUA**

Para la culminación del trabajo de grado presentado en el anexo J se hace entrega a la División de Planta Física la Propuesta Metodológica de Mejora Continua para sus principales procesos, con el fin de que sea seguida por la Dirección para de esta manera dar continuidad al trabajo iniciado y permitir encaminar a la División en un proceso de Mejoramiento Continuo, en dicha propuesta se presentan aspectos relacionados con las actividades a corto y mediano plazo que se deben emprender con el fin de alcanzar un alto nivel de satisfacción a sus clientes, la comunidad universitaria, y que permitan alcanzar la naciente visión de la División creada con la participación activa de su personal.

## 10. CONCLUSIONES

- En la División de Planta Física, al igual que en la mayoría de las organizaciones, iniciar con un proceso de cambio no es para nada sencillo, en el caso particular del presente trabajo de grado se encontró algunos tipos de resistencia al cambio desde la mayoría de sus niveles; el presente trabajo de grado se convirtió en el primer paso en un largo proceso de mejora continua, cuyo éxito depende del apoyo de la dirección en todas y cada una de las acciones emprendidas, fundamentalmente en la concientización del personal, quien es en últimas el encargado de realizar las labores diarias y cumplir con los objetivos trazados día a día por la División.
- La participación activa del personal se constituye en la principal fuente de mejoramiento para la División de Planta Física; con el trabajo y percepciones del personal se consiguió plantear los modelos de Misión, Visión y objetivos que a su vez se convierten en la entrada para reconocer si la División se encuentra encaminada sobre la Mejora Continua. Es crucial el apoyo de los empleados en este empeño especialmente a la hora de retroalimentar el sistema y conseguir observaciones y sugerencias importantes para el logro de los objetivos institucionales
- El sostenimiento del sistema documental para la División requiere la participación de todo el personal desde la Dirección hasta los niveles operativos, el uso de formatos no debe ser visto como un procedimiento engorroso, sino, como una oportunidad para detectar posibles fallas en el sistema y en los procesos realizados.

- El levantamiento del manual de funciones evidenció la desactualización en el documento existente en la División de Recursos Humanos, pues se encontró con cargos nuevos que no son contemplados en el manual anterior o con funciones obsoletas para algunos cargos; esto sugiere la necesidad latente de actualizar el documento para toda la Universidad, pues el esfuerzo desde una entidad administrativa como la División de Planta Física no es suficiente y correría el riesgo de convertirse en innecesario si no se realiza para la totalidad de cargos.
  
- La difusión de la Misión, Visión y objetivos se convierte en el éxito del proceso de mejora continua, es claro que estos elementos fueron aportados por los integrantes de la División, pero se hace necesaria su constante difusión, con el fin de asegurar su entendimiento y ser tomados como la base para la realización de las acciones diarias en la DPF.
  
- La identificación de los procesos se realizó por medio del Mapa de Procesos, en el cual de manera gráfica se representaron las principales acciones de la División, este elemento fue el punto de apoyo para la definición de los demás procesos y factores implementados durante la realización del trabajo de grado. Los procedimientos fueron establecidos con el enfoque ISO9000, fue necesario el planteamiento de algunos que no estaban definidos formalmente, así como la implementación de una variada cantidad de formatos, que se convertirán en el insumo para la estandarización de los procesos, pues con ellos se logra una efectiva medición de cómo se están haciendo las cosas en la División.
  
- La propuesta metodológica presentada abarca una serie de pasos para permitir a la dirección de la División encaminar acciones en pro del establecimiento del sistema de gestión de calidad la implementación de un sistema de gestión de calidad en la División y continuar de esta manera con

una segunda etapa del presente trabajo de grado; para este propósito se hace necesaria la definición de un alcance para dicho sistema y de una serie de políticas en la División tendientes a destinar recursos materiales y económicos para mantener este sistema de gestión de calidad.

- El mantenimiento de un sistema de Gestión de Calidad en una Institución como la División de Planta Física es difícil, ya que al estar supeditada por las directrices de la Universidad, puede ser posible el no cumplimiento a algunos puntos de la norma. Para citar un ejemplo la selección de proveedores se convierte en un tropiezo ya que en la mayoría de los casos esta se hace de acuerdo al proveedor que suministre al menor precio sin importar la calidad de su producto, o los tiempos de entrega y es más preocupante aún cuando las compras se realizan a los pocos proveedores que se acogen a las engorrosas formas de pago de la UIS. Otro tropiezo se convierte en la destinación de recursos al sistema, que para ser saludable debe contar con un mínimo de ingresos que seguramente no están en el apretado presupuesto de la Universidad.

## 11. RECOMENDACIONES

- La organización debe proporcionar la disponibilidad de todos los recursos necesarios para el buen funcionamiento de cada una de las áreas funcionales de la División así como del mantenimiento del sistema documental actual.
- Es necesaria una retroalimentación constante con los empleados de la empresa y proveedores para garantizar el buen funcionamiento de los procesos a través del mejoramiento continuo en las actividades y servicios desarrollados día a día por la División.
- La información suministrada por la estructura documental actual debe ser aprovechada de manera adecuada en la evaluación, análisis y mejora de los procesos y procedimientos que la generan.
- Integrar los indicadores de calidad en los sistemas y estrategias de la División para la evaluación y el mejoramiento de la calidad en los servicios ofrecidos.
- Con el establecimiento de un orden sistemático en los procesos, unificación, estandarización y correlación de estos la División podrá mejorar el nivel de desempeño y competitividad siempre que garantice un continuo seguimiento y planeación de acciones futuras con el involucramiento y participación de los miembros de la División.
- Debido a la complejidad que supone el uso de un conjunto de formatos y papelería tal como la usada en el establecimiento de los procesos, se propone la sistematización de la División, ya que diligenciando digitalmente los formatos

se agilizaría la prestación del servicio al disponer de una información clara e inmediata. Cabe aclarar que al finalizar el presente trabajo se encontraba en curso un trabajo de grado de Ing. de sistemas con un alcance similar a la recomendación planteada.

- Es indispensable encaminar acciones que permitan una comunicación clara y directa con la comunidad universitaria en pro del entendimiento y cumplimiento de los requisitos establecidos por los procesos de la División con el fin de así mejorar los niveles de efectividad en los procesos y productos suministrados.
- Se propone a la Universidad involucrarse en un proceso de descripción de cargos que conlleven al levantamiento del manual de funciones general debido a la desactualización del documento actual.
- Continuar con el trabajo realizado en el presente trabajo de grado y establecer un sistema de Gestión de la Calidad para la División de Planta Física con un alcance definido en conjunto por los miembros de la División.

## 12. BIBLIOGRAFÍA

- [1] VARGAS Muñoz Nelson Rafael. Administración Moderna de Sueldos Y Salarios.
- [2] HARRINGTON, James. Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Colombia, Mc Graw Hill, 1994
- [3] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000
- [4] NTC ISO 9000 - 2000. Sistemas de gestión de calidad. Conceptos y vocabulario
- [5] DAVID, R Fred, La gerencia estrategica.
- [6] HERNANDEZ Sampieri Roberto, FERNANDEZ Collado Carlos, METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.
- [7] CHIAVENATO, Adalberto. Introducción a la teoría general de la administración. Ed. 4. Bogotá: Mc Graw Hill, 1998, 880 p.
- [8] <http://www.ahk-colombia.com/colombia/DBArticulos>
- [9] <http://www.memorias.com>
- [10] <http://www.monografias.com/trabajos/mejorcont/mejorcont.shtml>
- [11] <http://www.monografias.com/trabajos14/managment>
- [12] <http://www.rincon.aguilar.com/estudios.htm>



**Anexo A. Cuestionarios taller enfoque institucional**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
DIVISION DE PLANTA FISICA**

**ENFOQUE INSTITUCIONAL**

Área o sección: \_\_\_\_\_ Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_

A continuación se presenta una serie de preguntas que definen algunos aspectos relacionados con la División de Planta Física. (No se requiere indicar quien diligencia el cuestionario)

**A. ¿Qué es para usted la División de Planta Física de la UIS?**

---

---

---

**B. ¿Cuál cree usted que sea la razón de ser de la División de Planta Física?**

---

---

---

**C. ¿Cuál cree usted que sea la razón de ser del área en la cual usted se desempeña?**

---

---

**D. Identifique las personas, dependencias o entidades que se benefician de los servicios prestados por el área en la cual ud. se desempeña. mencionar los servicios y las características mas importantes de estos.**

Dependencias Dentro de la Universidad	Productos o Servicios Ofrecidos	Características de los Servicios
Entidades externos de la Universidad	Productos o servicios ofrecidos	Características de los Servicios

**E. ¿Qué podría suceder si se logra un adecuado cumplimiento de las funciones y actividades del área en la que usted labora?**

↙ \_\_\_\_\_

↙ \_\_\_\_\_

↙ \_\_\_\_\_

↙ \_\_\_\_\_

**F. Marque con una X al menos cinco (5) cualidades o valores que usted considera mas importantes para permitir un buen desempeño en la División?**

<input type="checkbox"/>	Trabajo en equipo	<input type="checkbox"/>	Compromiso	<b>OTROS</b> _____ _____ _____ _____
<input type="checkbox"/>	Lealtad	<input type="checkbox"/>	Tolerancia	
<input type="checkbox"/>	Liderazgo	<input type="checkbox"/>	Respeto	
<input type="checkbox"/>	Solidaridad	<input type="checkbox"/>	Compañerismo	
<input type="checkbox"/>	Integridad personal	<input type="checkbox"/>	Puntualidad	
<input type="checkbox"/>	Responsabilidad	<input type="checkbox"/>	Cumplimiento	

**G. ¿Cómo cree usted que está respondiendo actualmente la División a los requerimientos hechos por los demás entes o dependencias de la Universidad?**

---

---

**H. ¿Por qué razón cree usted que la División de Planta Física sea importante para la Universidad y cada una de sus Dependencias o Divisiones?**

---

---

**I. ¿Cómo considera que es el trato de los compañeros de trabajo en la División de Planta Física?**

---

---

**J. ¿Cómo considera que deberían ser las relaciones con de los demás compañeros de la División de Planta Física?**

---

---

**K. ¿Qué cree usted que suceda si la División de Planta Física deja de desarrollar las labores que hasta el momento ha venido ejecutando?**

---

---

**L. ¿Cómo podría hacerse para lograr una plena satisfacción y conformidad de quienes reciben los servicios que presta el área en la cual usted labora?**

---

---

**M. ¿Considera que los servicios prestados y las labores desarrolladas por la División de Planta Física son las adecuadas? SI \_\_\_ NO \_\_\_**

**Porque?**

---

---

**N. ¿Qué podría esperarse de quienes se benefician con los servicios prestados por la División de Planta Física de la Universidad?**

---

---

**O. A partir de los conceptos tratados anteriormente, plantee la misión que ud. considere adecuada para la División de Planta Física:**

---

---

---

**P. ¿Como cree que debería ser la División en el futuro?**

---

---

**Q. ¿Qué aspectos de la División cree que podrían mejorarse?**

---

---

---

---

**R. ¿Cómo podría garantizarse el funcionamiento y mejoramiento de las actividades desarrolladas y prestación de servicios en la División de Planta Física?**

---

---

---

**S. De acuerdo a los servicios ofrecidos en su área, cual considera ud. debería ser la Visión de la División de Planta Física:**

---

---

---

**T. Plantee 3 metas el área donde usted se desempeña que considere puedan lograrse en los próximos 10 años.**

1. 

---
2. 

---
3. 

---

**U. Como podrían alcanzarse las metas planteadas anteriormente?**

---

---

---

---



Funciones Poco Frecuentes:					

### 3. Especificaciones

Requisitos indispensables para cumplir las funciones del puesto. Condiciones de trabajo

Exigencias del cargo

Defina los requisitos para cumplir a cabalidad las funciones del cargo. Antes de contestar lea cuidadosamente todas las respuestas que se proponen eligiendo a aquélla que mejor identifique el cargo en mención.

a) Educación:

Nivel	Observaciones
5°. Primaria	
Bachillerato académico	
Bachillerato comercial	
Bachillerato y CAP.	
Técnico intermedio	
Tecnólogo	
Otros; especifique:	

b) Experiencia:

Requerimiento	Observaciones
No requiere experiencia	
Requiere hasta seis meses de experiencia	
Requiere hasta 12 meses de experiencia	
Requiere hasta 24 meses de experiencia	
Requiere mas de 24 meses de experiencia	

c) Adiestramiento previo necesario para desempeñar las funciones del cargo:

Tiempo	Detalle
Ninguno	
Hasta un mes	
De uno a tres meses	
De tres a seis meses	
Mas de seis meses	

d) Habilidades requeridas :

Habilidades	
Agudeza visual	Trabajo de equipo
Habilidad expresiva	Liderazgo
Creatividad	Comunicación Interpersonal
Atención	Orden y organización
Redacción	Otras:

e) Iniciativa, Capacidad de actuar y la toma de decisiones:

Requerimiento	Rara vez	Frec.	Const.
A. Sigue instrucciones de finidas y exactas			
B. Toma decisiones importantes bajo el control del Jefe Inmediato.			
C. Toma decisiones importantes sin el control del Jefe Inmediato.			
Otras:			

f) Esfuerzo físico:

Incomodidad física y esfuerzo muscular a desarrollar en el ejercicio del cargo.

	Requerimiento	Especifique	Frec
	Ningún esfuerzo muscular: levantar, cargar o transportar menos de 7 Kgs. De peso y / o posición cómoda.		
	Esfuerzo apreciable: ocasionalmente hasta 15 Kgs. De peso y /o la mayor parte del tiempo sentado.		
	Esfuerzo importante: continuamente hasta 15 Kgs. De peso y /o la mayor parte del tiempo caminando o en posición difícil.		
	Esfuerzo muy importante: más de 15 Kgs. De peso y /o en posición difícil.		
	Otros		

g) Responsabilidad por contactos:

Relaciones personales en el desempeño del cargo.

	Requerimiento	Especifique	Frec
	Contactos sin importancia y / o rutinarios con personas de una misma Área.		
	Contactos de moderada importancia y / o frecuentes con otras Áreas.		
	Contactos importantes donde se requiere tacto y juicio para dar o recibir información con otras dependencias.		
	Contactos importantes con dependencias externas a la universidad.		
	Otros		

h) Responsabilidad por materiales, equipos y valores:

Elementos a Cargo	Descripción	Valor Aprox.	Frec.
A. Equipos de laboratorio			
B. Muebles y enseres			
C. Equipos de oficina			
D. Maquinaria			
E. Equipo automotor			
F. Materiales			
G. Valores			
H. Otros (materiales y equipos)			

i) Responsabilidad por supervisión.

Clase de supervisión	No. De personas	Cargo(s)
Cargos que supervisa		
Supervisión técnica		
Asigna, instruye y comprueba el trabajo		
Personas que realizan labores especiales		
Personas que supervisan otros cargos		

#### 4. Condiciones de trabajo

Valores ambientales y los riesgos bajo los cuales se ejecuta el trabajo.

a) Riesgos del cargo:

Peligro de accidentes y enfermedades profesionales en cumplimiento de las tareas del cargo:

	Condiciones	Especifique	Frec.
	Actividades con Importantes condiciones de peligro, requieren de permanentes medios protectores y aplicación de normas de seguridad.		
	Actividades con Reducidas condiciones de peligro con normas de seguridad.		
	Actividades con Apreciables condiciones de peligro y/o expuestos a agentes externos.		
	Actividades que no presenta condiciones de peligro.		
	Otros		

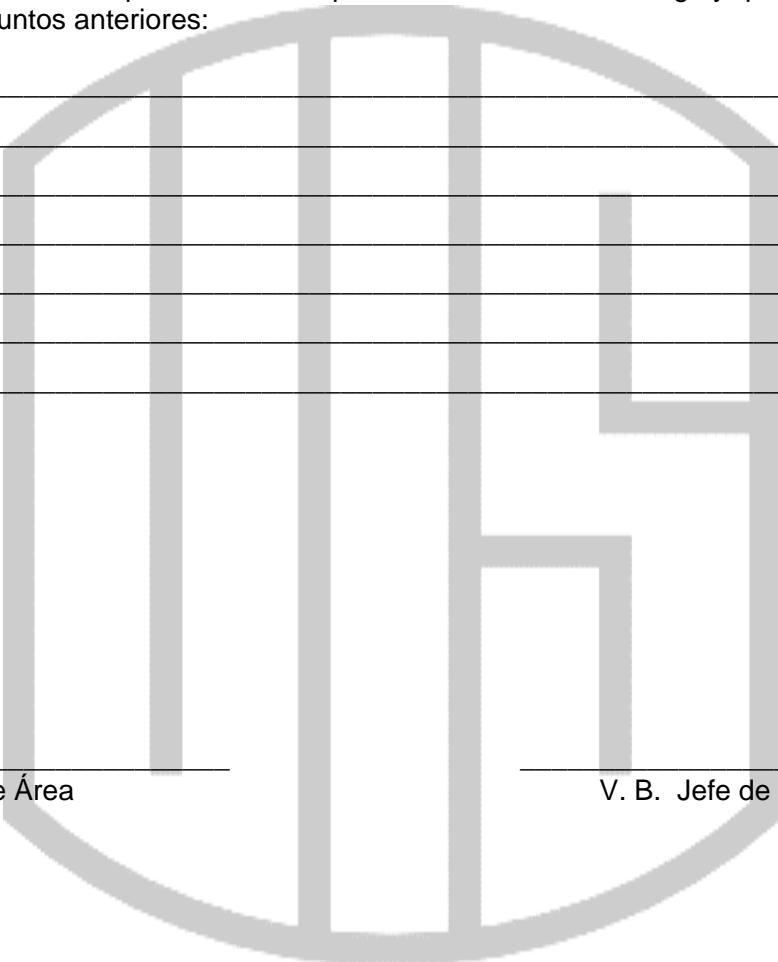
b) Ambiente de trabajo:

Factores	Condiciones								
	Normales			Regulares			Malas		
	R	C	S	R	C	S	R	C	S
A. Iluminación									
B. Calor									
C. Frío									
D. Humedad									
E. Ruido									
F. Polvo									
V. Ventilación									
H. Olores									
I. Congestión									
J. Limpieza									
K. Otros									

R = Rara vez, C = Con frecuencia, S = Siempre.

## 5. Observaciones generales

Registre los comentarios que considere importantes alrededor del cargo y que no han sido tratados en los puntos anteriores:



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Jefe de Área

V. B. Jefe de división

### **ANEXO C. Manual de Funciones División de Planta Física**

A continuación se presenta el manual de funciones para la División de Planta Física de la Universidad Industrial de Santander, en este apartado se presentan los siguientes cargos:

<b>Cargo</b>
Jefe División de Planta Física
Profesional División de Planta Física
Supervisor de Construcción
Supervisor de Carpintería
Supervisor de Servicios Generales
Secretaría
Auxiliar Administrativo – recepción
Electricista
Pintor
Soldador
Telefonista
Albañil
Fontanero
Ayudante de construcción
Carpintero
Ayudante de Carpintería
Jardinero
Conductor
Aseador
Auxiliar de Servicios A
Auxiliar de Servicios B



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Jefe División de Planta Física</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Vicerrectora Administrativa</i>		<b>HOJA : 1 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A :</b> <i>Auxiliar Administrativo, Secretaria, Profesional DPF, telefonista, electricista, soldador, pintor, supervisor de servicios varios, supervisor de construcción, supervisor de vigilancia, supervisor de carpintería.</i>		
<b>MISIÓN DEL CARGO :</b> <i>Liderar las acciones para satisfacer las requisiciones que de las dependencias de la Universidad se hacen a la División de Planta Física</i>		
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Dirección, programación y seguimiento de trabajos y requisiciones que se presenten en la Universidad, competencia de la División de Planta Física.</i></li><li>2. <i>Participación en reuniones con los diferentes estamentos de la Universidad en representación de la División de Planta Física.</i></li><li>3. <i>Representación de la Universidad ante organismos internos y externos.</i></li><li>4. <i>Elaboración de estudios y proyectos</i></li><li>5. <i>Representación de la División en comités institucionales.</i></li><li>6. <i>Diseño y formulación de proyectos institucionales</i></li><li>7. <i>Asesoría a la dirección de la Universidad en las áreas de responsabilidad</i></li><li>8. <i>Elaboración de estudios y propuestas de optimización de recursos</i></li><li>9. <i>Otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y que por su naturaleza estén relacionadas con las funciones del cargo.</i></li></ol>		
<b>REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Educación:</b> <i>Estudios Universitarios y especializaciones.</i></li><li>✓ <b>Experiencia:</b> <i>tres (3) años de experiencia en labores de dirección</i></li><li>✓ <b>Entrenamiento:</b> <i>Superior a seis (6) meses</i></li><li>✓ <b>Habilidades y destrezas:</b> <i>Liderazgo, comunicación, orden y organización, trabajo en equipo, creatividad, atención, redacción.</i></li></ul>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Jefe División de Planta Física</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Vicerrectora Administrativa</i>		<b>HOJA : 2 DE : 2</b>
<b>RESPONSABILIDADES POR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <i>Materiales, maquinaria y equipo de la División de Planta Física, de manera indirecta.</i></li><li>✓ <b>Contacto con personas:</b> <i>Contactos importantes y frecuentes con personal interno y externo a la Universidad.</i></li><li>✓ <b>Dirección y manejo:</b> <i>De personal y el cumplimiento de los objetivos de la división.</i></li></ul>		
<b>NIVEL DE ESFUERZO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Físico:</b> <i>No requiere ningún esfuerzo físico</i></li></ul>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES:</b> <i>No se presentan condiciones extremas en el desarrollo de su trabajo.</i>		
<b>RIESGOS:</b> <i>Realización de actividades que no presentan condiciones de peligro</i>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Profesional División de Planta Física</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Jefe División de Planta Física</i>		<b>HOJA : 1 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A :</b> <i>Ninguno</i>		
<b>MISIÓN DEL CARGO:</b> <i>Labores profesionales de apoyo, gestión y diseño de actividades de sostenimiento, construcción y mantenimiento de obras civiles.</i>		
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>  <ol style="list-style-type: none"><li><i>1. Controlar el desarrollo y ejecución de los proyectos de edificación, reforma, ampliación, remodelación y demás obras civiles que adelante la Universidad, de acuerdo con las especificaciones que para el efecto determine la Oficina de Planeación.</i></li><li><i>2. Participar en el proceso de interventoría de las obras civiles que la Universidad contrate.</i></li><li><i>3. Velar por el suministro oportuno de los materiales necesarios para adelantar las obras programadas.</i></li><li><i>4. Presentar los informes técnicos requeridos por el jefe inmediato o por la interventora de las obras.</i></li><li><i>5. Otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y que por su naturaleza estén relacionadas con las funciones del cargo.</i></li></ol>		
<b>REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO :</b>  <ul style="list-style-type: none"><li><i>✓ Educación: Estudios Universitarios en Ing. Civil, Arquitectura o carreras afines</i></li><li><i>✓ Experiencia: Dos (2) años en labores relacionadas</i></li><li><i>✓ Entrenamiento: De una (1) a tres (3) meses</i></li><li><i>✓ Habilidades y destrezas: Habilidad expresiva y de negociación, manejo informático</i></li></ul>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Profesional División de Planta Física</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Jefe División de Planta Física</i>		<b>HOJA : 2 DE : 2</b>
<b>RESPONSABILIDADES POR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Materiales, maquinaria y equipo:</b> <i>Muebles y Equipos de oficina, maquinaria y materiales a su cargo.</i></li><li>✓ <b>Contacto con personas:</b> <i>Contactos frecuentes e importantes con personal interno y externo a la Universidad.</i></li></ul>		
<b>NIVEL DE ESFUERZO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Físico:</b> <i>No requiere un nivel elevado de esfuerzo muscular (bajo)</i></li></ul>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES:</b> <i>Condiciones de ruido y polvo durante la supervisión e inspección de obras civiles.</i>		
<b>RIESGOS:</b> <i>Importantes condiciones de peligro durante la supervisión e inspección de obras civiles</i>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Supervisor de Construcción</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Construcción</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Jefe División de Planta Física</i>		<b>HOJA : 1 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A :</b> <i>Constructores, fontaneros, ayudantes de albañilería</i>		
<b>MISIÓN DEL CARGO :</b> <i>Supervisar y controlar la contratiempos presentados en obras civiles y la red hidráulica de la Universidad</i>		
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>  <ol style="list-style-type: none"><li><i>1. Programar y controlar los trabajos en las áreas a cargo.</i></li><li><i>2. Dirigir, coordinar y supervisar el personal a cargo en el desarrollo de las funciones asignadas.</i></li><li><i>3. Coordinar la asignación de equipos, herramientas y materiales necesarios en el desarrollo de labores del personal bajo su supervisión.</i></li><li><i>4. Velar por el suministro oportuno de materiales, herramientas e implementos requeridos para los trabajos de su área.</i></li><li><i>5. Llevar los registros de control de los trabajos en lo relacionado a materiales, equipos y tiempos de ejecución.</i></li><li><i>6. Estimar los requerimientos de materiales, herramientas y mano de obra necesarios para el desarrollo de las obras a realizar.</i></li><li><i>7. Velar por el mantenimiento de los equipos y herramientas utilizados por su grupo.</i></li><li><i>8. Realizar inspecciones en las obras civiles contratadas externamente por la Universidad, así como la revisión de contratos y facturas.</i></li><li><i>9. Otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y que por su naturaleza estén relacionadas con las funciones del cargo.</i></li></ol>		
<b>REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO :</b>  <ul style="list-style-type: none"><li><i>✓ Educación: Bachillerato y CAP, conocimientos en informática básica, Autocad</i></li><li><i>✓ Experiencia: Dos (2) años de experiencia en labores relacionadas con la construcción</i></li><li><i>✓ Entrenamiento: Hasta tres (3) mes</i></li><li><i>✓ Habilidades y destrezas: Liderazgo, trabajo en equipo, atención, comunicación.</i></li></ul>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Supervisor de Construcción</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Construcción</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Jefe División de Planta Física</i>		<b>HOJA : 2 DE : 2</b>
<b>RESPONSABILIDADES POR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Materiales, maquinaria y equipo:</b> <i>Equipo de oficina y de computo, materiales de construcción utilizados en requisiciones</i></li><li>✓ <b>Contacto con personas:</b> <i>Contactos frecuentes con personal de otras dependencias y proveedores de materiales y equipos</i></li></ul>		
<b>NIVEL DE ESFUERZO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Físico:</b> <i>Ocasionalmente esfuerzo físico importante durante la inspección de obras y suministro de materiales.</i></li></ul>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES:</b> <i>Exposición a condiciones apreciables de polvo, ruido, humedad y limpieza, exposición a productos químicos; durante la supervisión de obras civiles.</i>		
<b>RIESGOS:</b> <i>Actividades que presentan reducidas condiciones de peligro con normas de seguridad, durante la inspección de obras civiles.</i>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Supervisor de Carpintería</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Carpintería</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Jefe División de Planta Física</i>		<b>HOJA : 1 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A :</b> <i>Carpintero, ayudante de carpintería</i>		
<b>MISIÓN DEL CARGO :</b> <i>Elaboración, mantenimiento de elementos de madera necesarios en la Universidad</i>		
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Dirigir y supervisar el personal a cargo en el desarrollo de sus funciones.</i></li><li>2. <i>Coordinar la asignación de equipos, herramientas y materiales necesarios en el desarrollo de las labores del personal bajo supervisión.</i></li><li>3. <i>Velar por el suministro oportuno de materiales e implementos requeridos por los trabajos de su área.</i></li><li>4. <i>Llevar registros de control de trabajos en lo relacionado con materiales, equipos y tiempos de ejecución</i></li><li>5. <i>Estimar requerimientos de materiales, herramientas y mano de obra necesarias para el desarrollo de las obras a realizar.</i></li><li>6. <i>Velar por el mantenimiento de los equipos y herramientas utilizadas en su grupo</i></li><li>7. <i>realizar diseño de muebles y accesorios requeridos, así como la reconstrucción y mejoramiento de estos.</i></li><li>8. <i>Servir como interventor en las labores de su especialidad que la Universidad contrate externamente.</i></li><li>9. <b><i>Otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y que por su naturaleza estén relacionadas con las funciones del cargo.</i></b></li></ol>		
<b>REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b><i>Educación:</i></b> <i>Bachillerato y C.A.P.</i></li><li>✓ <b><i>Experiencia:</i></b> <i>Cuatro (4) años de experiencia en labores similares</i></li><li>✓ <b><i>Entrenamiento:</i></b> <i>Hasta un (1) mes</i></li><li>✓ <b><i>Habilidades y destrezas:</i></b> <i>Liderazgo, agudeza Visual, atención, trabajo en equipo, creatividad, orden y organización</i></li></ul>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Supervisor de Carpintería</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Carpintería</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Jefe División de Planta Física</i>		<b>HOJA : 2 DE : 2</b>
<b>RESPONSABILIDADES POR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Materiales, maquinaria y equipo:</b></li><li>✓ <b>Contacto con personas:</b> <i>Contactos con personal de las diferentes dependencias que solicitan sus servicios, aprobación/rechazo de elementos de madera comprados por la distintas dependencias de la Universidad.</i></li></ul>		
<b>NIVEL DE ESFUERZO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Físico:</b> <i>Con frecuencia no requiere ningún esfuerzo muscular</i></li></ul>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES:</b> <p><i>Condiciones extremas de ruido y polvo de madera. Condiciones regulares de iluminación y ventilación, exposición a olores y algunos agentes químicos potencialmente peligrosos.</i></p>		
<b>RIESGOS:</b> <p><i>Actividades con importantes condiciones de peligro, debido al uso y mantenimiento de maquinas y herramientas de corte.</i></p>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Supervisor de Servicios Generales</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Servicios Generales</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Jefe División de Planta Física</i>		<b>HOJA : 1 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A :</b> <i>Aseador, Conductor, Jardinero, Auxiliar de Servicios A y B</i>		
<b>MISIÓN DEL CARGO:</b> <i>Organizar, programar y controlar los diferentes trabajos correspondientes a las áreas de aseo, jardinería, transporte vehicular y de elementos.</i>		
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>  <ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Programar y controlar los trabajos en las áreas a cargo.</i></li><li>2. <i>Dirigir, coordinar y supervisar el personal a cargo en el desarrollo de las funciones asignadas.</i></li><li>3. <i>Coordinar la asignación de equipos, herramientas y materiales necesarios en el desarrollo de labores del personal bajo su supervisión.</i></li><li>4. <i>Velar por el suministro oportuno de materiales, herramientas e implementos requeridos para los trabajos de su área.</i></li><li>5. <i>Llevar los registros de control de los trabajos en lo relacionado a materiales, equipos y tiempos de ejecución.</i></li><li>6. <i>Intervenir en la programación del mantenimiento y reparación de los equipos del área</i></li><li>7. <i>Llevar actualizada la información técnica y de mantenimiento de los vehículos a cargo de la sección.</i></li><li>8. <i>Otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y que por su naturaleza estén relacionadas con las funciones del cargo.</i></li></ol>		
<b>REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO :</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Educación:</b> <i>Tecnología en Administración o carreras afines</i></li><li>✓ <b>Experiencia:</b> <i>Un (1) año en labores similares</i></li><li>✓ <b>Entrenamiento:</b> <i>Hasta seis meses</i></li><li>✓ <b>Habilidades y destrezas:</b> <i>liderazgo, orden y organización, Agudeza visual</i></li></ul>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Supervisor de Servicios Generales</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Servicios Generales</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Jefe División de Planta Física</i>		<b>HOJA : 2 DE : 2</b>
<b>RESPONSABILIDADES POR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Materiales, maquinaria y equipo:</b> <i>Equipo de computo, maquinas y herramientas de jardinería, camión Chevrolet turbo, insumos de trabajo</i></li><li>✓ <b>Contacto con personas:</b> <i>Contactos frecuentes con otras dependencias, contacto ocasional con proveedores externos.</i></li></ul>		
<b>NIVEL DE ESFUERZO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Físico:</b> <i>No requiere altos niveles de esfuerzo físico</i></li></ul>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES:</b> <p><i>Permanente exposición al ruido, condiciones apreciables de polvo, congestión.</i></p>		
<b>RIESGOS:</b> <p><i>Exposición a agentes externos, radiación solar. Uso de elementos de protección al supervisar actividades programadas de jardinería. Riesgos químicos en los insumos utilizados en el área.,</i></p>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Secretaría</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Jefe División de Planta Física</i>		<b>HOJA : 1 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A :</b> <i>Ninguno</i>		
<b>MISIÓN DEL CARGO :</b> <i>Manejo de correspondencia e información en la División de Planta Física</i>		
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Atender y orientar al personal que solicite los servicios de la División..</i></li><li>2. <i>Participar en la redacción de las diferentes comunicaciones que le sean solicitadas.</i></li><li>3. <i>Recibir y transcribir, en los medios técnicos disponibles, los documentos, informes y correspondencia que le asigne su jefe inmediato de acuerdo a las normas establecidas por la Universidad.</i></li><li>4. <i>Tramitar y elaborar en concordancia con los manuales de procedimiento y las indicaciones respectivas, las solicitudes que lleguen o se generen en la dependencia.</i></li><li>5. <i>Registrar y tramitar en el sistema de información financiero de la Universidad los diferentes movimientos de dinero en la División.</i></li><li>6. <i>Velar por el adecuado mantenimiento del archivo de documentos de acuerdo al procedimiento de control de registros de la División.</i></li><li>7. <i>Velar por el suministro adecuado de los útiles y papelería que requiera su dependencia.</i></li><li>8. <i>Mantener informado al superior inmediato sobre las diferentes actividades programadas tales como reuniones, citas, asuntos pendientes y otros.</i></li><li>9. <i>Realizar compras de materiales y elementos no especializados requeridos por las diferentes secciones de la División.</i></li><li>10. <i>Otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y que por su naturaleza estén relacionadas con las funciones del cargo.</i></li></ol>		
<b>REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Educación:</b> <i>Bachillerato cualquier modalidad</i></li><li>✓ <b>Experiencia:</b> <i>Dos (2) años de experiencia en labores similares</i></li><li>✓ <b>Entrenamiento:</b> <i>de uno (1) a tres (3) meses</i></li><li>✓ <b>Habilidades y destrezas:</b> <i>Comunicación, habilidad expresiva, orden y organización, trabajo en equipo, atención, redacción. Agudeza visual.</i></li></ul>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Secretaría</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Jefe División de Planta Física</i>		<b>HOJA : 2 DE : 2</b>
<b>RESPONSABILIDADES POR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Materiales, maquinaria y equipo:</b> <i>Muebles, equipos de oficina y computo</i></li><li>✓ <b>Contacto con personas:</b> <i>Contactos importantes y frecuentes con personal interno y externo a la Universidad,</i></li></ul>		
<b>NIVEL DE ESFUERZO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Físico:</b> <i>No requiere ningún esfuerzo físico</i></li></ul>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES:</b> <i>No se presentan condiciones extremas en el desarrollo de su trabajo.</i>		
<b>RIESGOS:</b> <i>Realización de actividades que no presentan condiciones de peligro</i>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> Auxiliar Administrativo - recepción		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> Planta Física	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> Jefe División de Planta Física		<b>HOJA : 1 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A :</b> Ninguno		
<b>MISIÓN DEL CARGO:</b> Atender y Dar información clara y precisa al publico en general de la División de Planta Física.		
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tramitar y elaborar de acuerdo con los procedimientos establecidos y las indicaciones respectivas, las solicitudes que lleguen o se generen en la dependencia.</li><li>2. Recibir y transcribir, en los medios técnicos disponibles, los documentos, informes y correspondencia asignados de acuerdo a las normas establecidas por la Universidad.</li><li>3. Elaborar las órdenes de compra, coordinar recepción de pedidos y contacto con proveedores de acuerdo a los requerimientos de materiales en los diferentes trabajos realizados.</li><li>4. Mantener organizado y actualizado el archivo de los documentos de la oficina, de acuerdo al procedimiento de control de registros establecido para la División.</li><li>5. Recibir y tramitar solicitudes de ingreso de vehículos, personal, eventos en la Universidad, ante el Jefe de la División de Planta Física.</li><li>6. Elaborar y controlar el pago de facturas de consumo de servicios de electricidad y agua, a los locales ubicados dentro del campus Universitario.</li><li>7. <b>Otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y que por su naturaleza estén relacionadas con las funciones del cargo.</b></li></ol>		
<b>REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Educación:</b> Bachillerato cualquier modalidad, curso de secretariado.</li><li>✓ <b>Experiencia:</b> Un (1) año de experiencia en labores similares</li><li>✓ <b>Entrenamiento:</b> de uno (1) a tres (3) meses</li><li>✓ <b>Habilidades y destrezas:</b> Comunicación, habilidad expresiva, amabilidad, agilidad mecanográfica, memoria.</li></ul>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO</b> : <i>Auxiliar Administrativo - recepción</i>		<b>CODIGO</b> :
<b>FACULTAD O DIVISIÓN</b> : <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN</b> :	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO</b> : <i>Jefe División de Planta Física</i>		<b>HOJA</b> : 2 DE : 2
<b>RESPONSABILIDADES POR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Materiales, maquinaria y equipo:</b> <i>Muebles, equipos de oficina y computo, sello seco División.</i></li><li>✓ <b>Contacto con personas:</b> <i>Contactos importantes y frecuentes con personal interno y externo a la Universidad,</i></li></ul>		
<b>NIVEL DE ESFUERZO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Físico:</b> <i>No requiere ningún esfuerzo físico</i></li></ul>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES:</b> <p><i>Condiciones ocasionales de ruido, proveniente de otros talleres, presencia constante de insectos (zancudos) en su sitio de trabajo.</i></p>		
<b>RIESGOS:</b> <p><i>Realización de actividades que no presentan condiciones de peligro</i></p>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Electricista</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Electricidad</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Jefe División de Planta Física</i>		<b>HOJA : 1 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A :</b> <i>Ninguno</i>		
<b>MISIÓN DEL CARGO :</b> <i>Mantener el suministro de energía eléctrica para oficinas, equipos y maquinaria en las dependencias de la Universidad</i>		
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>  <ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Realizar los diferentes trabajos de electricidad que se requieren de las dependencias de la Universidad.</i></li><li>2. <i>Instalar y mantener sistemas eléctricos de baja y media tensión en corrientes alterna y continua.</i></li><li>3. <i>Participar en la instalación de subestaciones y redes de alta tensión.</i></li><li>4. <i>Realizar el mantenimiento y reparación de alumbrado, redes eléctricas, ductos y subestaciones de baja tensión.</i></li><li>5. <i>Realizar las remodelaciones y ampliaciones de los sistemas e instalaciones eléctricas que se requieran.</i></li><li>6. <i>Otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y que por su naturaleza estén relacionadas con las funciones del cargo.</i></li></ol>		
<b>REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO :</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <i>Educación:</i> <i>Noveno (9) grado de bachillerato, formación técnica en electricidad</i></li><li>✓ <i>Experiencia:</i> <i>Dos (2) años como electricista</i></li><li>✓ <i>Entrenamiento:</i> <i>Superior a seis (6) meses</i></li><li>✓ <i>Habilidades y destrezas:</i> <i>Agilidad, creatividad, atención, iniciativa.</i></li></ul>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Electricista</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Electricidad</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Jefe División de Planta Física</i>		<b>HOJA : 2 DE : 2</b>
<b>RESPONSABILIDADES POR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Materiales, maquinaria y equipo:</b> <i>Elementos inventariados y compartidos taller de electricidad.</i></li><li>✓ <b>Contacto con personas:</b> <i>Contactos con personal de las diferentes dependencias que solicitan sus servicios</i></li></ul>		
<b>NIVEL DE ESFUERZO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Físico:</b> <i>Esfuerzo importante, realización de trabajos en posición difícil.</i></li></ul>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES:</b> <i>Continuas condiciones de polvo, condiciones regulares de limpieza y niveles apreciables de congestión</i>		
<b>RIESGOS:</b> <i>Actividades con importantes condiciones de peligro, riesgo eléctrico, altura, requiere permanentes aplicación de normas de seguridad.</i>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Pintor</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Pintura</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Jefe División de Planta Física</i>		<b>HOJA : 1 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A :</b> <i>Ninguno</i>		
<b>MISIÓN DEL CARGO :</b> <i>Mantener en buenas condiciones estructuras y demás elementos metálicos de la Universidad</i>		
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>  <ol style="list-style-type: none"><li><i>1. Pintar y dar el acabado final de los equipos, muebles y vehículos, estructuras metálicas y demás accesorios que se requiera en las dependencias de la Universidad.</i></li><li><i>2. Seleccionar y mezclar las pinturas para obtener el color requerido según las especificaciones suministradas.</i></li><li><i>3. Llevar a cabo el mantenimiento primario de los equipos, herramientas e implementos de trabajo.</i></li><li><i>4. Establecer y solicitar la cantidad de materiales que demanda su actividad.</i></li><li><i>5. Otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y que por su naturaleza estén relacionadas con las funciones del cargo.</i></li></ol>		
<b>REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO :</b>  <ul style="list-style-type: none"><li><i>✓ Educación: Bachillerato Académico, cursos técnicos SENA</i></li><li><i>✓ Experiencia: Un (1) año de experiencia en labores relacionadas</i></li><li><i>✓ Entrenamiento: Hasta una semana</i></li><li><i>✓ Habilidades y destrezas: Agudeza visual, atención.</i></li></ul>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Pintor</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Pintura</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Jefe División de Planta Física</i>		<b>HOJA : 2 DE : 2</b>
<b>RESPONSABILIDADES POR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Materiales, maquinaria y equipo:</b> <i>Equipo inventariado en el taller de pintura, elementos a pintar.</i></li><li>✓ <b>Contacto con personas:</b> <i>Contactos con personal de las diferentes dependencias que solicitan sus servicios</i></li></ul>		
<b>NIVEL DE ESFUERZO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Físico:</b> <i>Esfuerzo apreciable, carga de peso ocasional superior a 15 Kg.</i></li></ul>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES:</b> <i>Condiciones extremas de polvo (rocío de pintura) y olores, condiciones apreciables de ruido.</i>		
<b>RIESGOS:</b> <i>Actividades con importantes condiciones de peligro, exposición continua a químicos, requiere permanentes medios protectores y aplicación de normas de seguridad.</i>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> Soldador		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> Planta Física	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> Soldadura	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> Jefe División de Planta Física		<b>HOJA : 1 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A :</b> Ninguno		
<b>MISIÓN DEL CARGO :</b> Mantener en buenas condiciones estructuras y demás elementos metálicos de la Universidad		
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>		
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar los diferentes trabajos de soldadura que se requieran en las dependencias de la Universidad.</li><li>2. Establecer y solicitar la cantidad de materiales que demanda su actividad.</li><li>3. Interpretar diseños, construir e instalar estructuras y partes metálicas según especificaciones suministradas.</li><li>4. Participar en el mantenimiento de los equipos, muebles y accesorios que programe la División de planta física.</li><li>5. Llevar a cabo el mantenimiento primario de los equipos, herramientas e implementos de trabajo.</li><li>6. Otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y que por su naturaleza estén relacionadas con las funciones del cargo.</li></ol>		
<b>REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO :</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Educación:</b> Bachillerato Académico</li><li>✓ <b>Experiencia:</b> tres años de experiencia en labores relacionadas</li><li>✓ <b>Entrenamiento:</b> De uno a tres meses</li><li>✓ <b>Habilidades y destrezas:</b> Creatividad, pulso</li></ul>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> Soldador		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> Planta Física	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> Soldadura	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> Jefe División de Planta Física		<b>HOJA : 2 DE : 2</b>
<b>RESPONSABILIDADES POR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Materiales, maquinaria y equipo:</b> Equipo correspondiente al taller de soldadura</li><li>✓ <b>Contacto con personas:</b> Contactos con personal de las diferentes dependencias que solicitan sus servicios</li></ul>		
<b>NIVEL DE ESFUERZO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Físico:</b> Esfuerzo importante, transporte de equipos y materiales, realización de trabajos en posición difícil.</li></ul>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES:</b> Condiciones continuas de calor, ruido, polvo, gases y olores ocasionados por la manipulación constante de la soldadura.		
<b>RIESGOS:</b> Actividades con importantes condiciones de peligro, exposición continua a radiación, requiere permanentes medios protectores y aplicación de normas de seguridad.		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Telefonista</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Conmutador</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Jefe División de Planta Física</i>		<b>HOJA : 1 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A :</b> <i>ninguno</i>		
<b>MISIÓN DEL CARGO :</b> <i>Recepción y transferencia de llamadas hacia los destinos solicitados en el conmutador de la Universidad.</i>		
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>  <ol style="list-style-type: none"><li><i>Recibir y atender las llamadas telefónicas trasladándolas a las respectivas extensiones.</i></li><li><i>Proporcionar la información sobre números telefónicos, eventos y personal que le sean solicitados.</i></li><li><i>Otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y que por su naturaleza estén relacionadas con las funciones del cargo.</i></li></ol>		
<b>REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO :</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <i>Educación: Bachillerato, cualquier modalidad</i></li><li>✓ <i>Experiencia: hasta 6 meses de experiencia en atención al público</i></li><li>✓ <i>Entrenamiento: Hasta tres meses</i></li><li>✓ <i>Habilidades y destrezas: Memoria, adecuada expresión oral, cordialidad</i></li></ul>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Telefonista</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Conmutador</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Jefe División de Planta Física</i>		<b>HOJA : 2 DE : 2</b>
<b>RESPONSABILIDADES POR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Materiales, maquinaria y equipo:</b> <i>Muebles y equipos de oficina, conmutador</i></li><li>✓ <b>Contacto con personas:</b> <i>Contactos frecuentes e importantes con personal interno y externo de la Universidad.</i></li></ul>		
<b>NIVEL DE ESFUERZO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Físico:</b> <i>Bajo</i></li></ul>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES:</b> <i>Condiciones regulares de ruido</i>		
<b>RIESGOS:</b> <i>Realización de actividades que no presentan condiciones de peligro.</i>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> Albañil		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> Planta Física	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> Construcción	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> Supervisor de Construcción		<b>HOJA : 1 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A :</b> Ayudante de Construcción		
<b>MISIÓN DEL CARGO :</b>		
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>		
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Construir, remodelar y embellecer instalaciones en las edificaciones y zonas comunes según las especificaciones suministradas.</li><li>2. Realizar trabajos de demolición, mantenimiento y acabados en las instalaciones de la Universidad.</li><li>3. Participar en el mantenimiento y limpieza de vías, alcantarillados, ductos, canalizaciones, tuberías de aguas lluvias, de aguas negras y tanques de suministro de agua.</li><li>4. Participar en el transporte de herramientas y elementos de trabajo que se requieran en la ejecución de sus actividades.</li><li>5. Realizar según sea necesario la impermeabilización en las placas de edificios..</li><li>6. Construcción de elementos necesarios para el desarrollo de sus actividades y de las demás dependencias de la División de Planta física.</li><li>7. Otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y que por su naturaleza estén relacionadas con las funciones del cargo.</li></ol>		
<b>REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO :</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Educación:</b> Cuatro (4) años de Bachillerato y CAP SENA</li><li>✓ <b>Experiencia:</b> Un (1) año de experiencia en labores de construcción</li><li>✓ <b>Entrenamiento:</b> Hasta tres (3) meses</li><li>✓ <b>Habilidades y destrezas:</b> Creatividad, Iniciativa</li></ul>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> Albañil		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> Planta Física	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> Construcción	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> Supervisor de Construcción		<b>HOJA : 2 DE : 2</b>
<b>RESPONSABILIDADES POR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Materiales, maquinaria y equipo:</b> Materiales, maquinaria y equipo utilizado.</li><li>✓ <b>Contacto con personas:</b> Contactos con personal de las diferentes dependencias que solicitan sus servicios</li></ul>		
<b>NIVEL DE ESFUERZO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Físico:</b> Nivel de esfuerzo físico muy importante, transporte ocasional de objetos pesados.</li></ul>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES:</b> <p>Exposición a condiciones apreciables de polvo, ruido, humedad y suciedad, exposición a productos químicos.</p>		
<b>RIESGOS:</b> <p>Actividades con importantes condiciones de peligro, propias del trabajo de construcción</p>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Fontanero</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Supervisor de Construcción</i>		<b>HOJA : 1 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A :</b> <i>Ayudante de fontanería</i>		
<b>MISIÓN DEL CARGO :</b> <i>Mantenimiento de las redes hidráulicas, gas, aire y alcantarillado de la Universidad.</i>		
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>  <ol style="list-style-type: none"><li><i>1. Construir y reparar instalaciones para agua, aire, gas y vapor requerido en las diferentes dependencias de la Universidad, según especificaciones suministradas.</i></li><li><i>2. Efectuar el mantenimiento preventivo de tanques de almacenamiento y redes de distribución de agua e instalaciones sanitarias.</i></li><li><i>3. Participar en el transporte de herramientas y elementos de trabajo que se requieran en la ejecución de sus actividades.</i></li><li><i>4. Establecer y solicitar la cantidad de materiales que demanda su actividad.</i></li><li><i>5. Otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y que por su naturaleza estén relacionadas con las funciones del cargo.</i></li></ol>		
<b>REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO :</b>  <ul style="list-style-type: none"><li><i>✓ Educación: Cuatro (4) años de Bachillerato y CAP SENA</i></li><li><i>✓ Experiencia: Un (1) año de experiencia en labores similares</i></li><li><i>✓ Entrenamiento: Hasta tres (3) meses</i></li><li><i>✓ Habilidades y destrezas: Creatividad, Iniciativa</i></li></ul>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Fontanero</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Supervisor de Construcción</i>		<b>HOJA : 2 DE : 2</b>
<b>RESPONSABILIDADES POR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Materiales, maquinaria y equipo:</b> <i>Materiales, maquinaria y equipo utilizado.</i></li><li>✓ <b>Contacto con personas:</b> <i>Contactos con personal de las diferentes dependencias que solicitan sus servicios</i></li></ul>		
<b>NIVEL DE ESFUERZO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Físico:</b> <i>Requiere un nivel de esfuerzo apreciable, con frecuencia no se requiere levantar pesos superiores a 15 Kg.</i></li></ul>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES:</b> <p><i>Exposición a condiciones apreciables de polvo, ruido, humedad y suciedad, exposición a productos químicos.</i></p>		
<b>RIESGOS:</b> <p><i>Actividades que presentan reducidas condiciones de peligro con normas de seguridad, exposición a agentes externos.</i></p>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Ayudante de Construcción</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Construcción</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Constructor, Fontanero</i>		<b>HOJA : 1 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A :</b> <i>ninguno</i>		
<b>MISIÓN DEL CARGO :</b> <i>Apoyo en la realización de labores de construcción y fontanería.</i>		
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>		
<ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Preparar los materiales necesarios para las labores reconstrucción y mantenimiento de las diferentes edificaciones de la Universidad.</i></li><li>2. <i>Realizar los trabajos de demolición, excavación, relleno, destape de tuberías de aguas lluvias y aguas negras, limpieza de muros, vías, alcantarillados, ductos, canalizaciones y tanques de suministro de agua.</i></li><li>3. <i>Transportar materiales y herramientas que se requieran durante la ejecución de los diferentes trabajos.</i></li><li>4. <i>Participar en la instalación de redes de agua, gas, aire y vapor requeridas en la institución.</i></li><li>5. <i>Realizar la limpieza y mantenimiento preventivo de maquinas y herramientas utilizadas</i></li><li>6. <i>Otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y que por su naturaleza estén relacionadas con las funciones del cargo.</i></li></ol>		
<b>REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO :</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Educación:</b> <i>Dos (2) años de bachillerato</i></li><li>✓ <b>Experiencia:</b> <i>No requiere</i></li><li>✓ <b>Entrenamiento:</b> <i>Hasta un (1) mes</i></li><li>✓ <b>Habilidades y destrezas:</b> <i>Trabajo en equipo, iniciativa, atención.</i></li></ul>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Ayudante de Construcción</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Construcción</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Constructor, Fontanero</i>		<b>HOJA : 2 DE : 2</b>
<b>RESPONSABILIDADES POR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Materiales, maquinaria y equipo:</b> <i>Materiales, maquinas y herramientas a su cargo</i></li><li>✓ <b>Contacto con personas:</b> <i>Contacto frecuentes con personas de su misma dependencia, contactos ocasionales con personal de otras dependencias.</i></li></ul>		
<b>NIVEL DE ESFUERZO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Físico:</b> <i>Requiere un muy importante nivel de esfuerzo físico (alto)</i></li></ul>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES:</b> <i>Exposición a condiciones apreciables de polvo, ruido, humedad y suciedad, exposición a productos químicos.</i>		
<b>RIESGOS:</b> <i>Actividades con importantes condiciones de peligro, propias del trabajo de construcción</i>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> Carpintero		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> Planta Física	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> Carpintería	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> Supervisor de Carpintería		<b>HOJA : 1 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A :</b> Ayudante de Carpintería		
<b>MISIÓN DEL CARGO :</b> Realizar trabajos de carpintería y trabajos afines en las dependencias académicas y administrativas de la Universidad		
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>  <ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar reparaciones y mantenimiento a elementos de madera de la Universidad de acuerdo a las requisiciones de las demás dependencias.</li><li>2. Participar en el mantenimiento y reparación de los muebles y accesorios según especificaciones suministradas.</li><li>3. Realizar el mantenimiento primario e los equipos y herramientas de trabajo.</li><li>4. Interpretar diseños, construir e instalar muebles y accesorios según especificaciones suministradas</li><li>5. Otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y que por su naturaleza estén relacionadas con las funciones del cargo.</li></ol>		
<b>REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO :</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Educación:</b> Cuatro (4) años de Bachillerato y C.A.P.</li><li>✓ <b>Experiencia:</b> más de dos (2) años en labores relacionadas</li><li>✓ <b>Entrenamiento:</b> Hasta un (1) mes</li><li>✓ <b>Habilidades y destrezas:</b> Agudeza Visual, atención, trabajo en equipo, creatividad, orden y organización</li></ul>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Carpintero</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Fisica</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Carpintería</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Supervisor de Carpintería</i>		<b>HOJA : 2 DE : 2</b>
<b>RESPONSABILIDADES POR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Materiales, maquinaria y equipo:</b> <i>Herramientas manuales, maquinaria del taller de carpintería a su cargo.</i></li><li>✓ <b>Contacto con personas:</b> <i>Contactos con personal de las diferentes dependencias que solicitan sus servicios</i></li></ul>		
<b>NIVEL DE ESFUERZO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Físico:</b> <i>Esfuerzo físico importante, carga de sillas, puertas, escritorios, bibliotecas que representan pesos importantes generalmente no superiores a 15 Kg.</i></li></ul>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES:</b> <i>Condiciones extremas de ruido y polvo de madera. Condiciones regulares de iluminación y ventilación, exposición a olores y algunos agentes químicos potencialmente peligrosos.</i>		
<b>RIESGOS:</b> <i>Actividades con importantes condiciones de peligro, debido al uso continuo de maquinas y herramientas de corte.</i>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Ayudante de Carpintería</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Carpintería</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Oficial de Carpintería</i>		<b>HOJA : 1 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A :</b> <i>Ninguno</i>		
<b>MISIÓN DEL CARGO :</b> <i>Apoyar como auxiliar a los oficiales de carpintería en el desarrollo de sus labores</i>		
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>  <ol style="list-style-type: none"><li><i>1. Apoyar las labores de los oficiales de carpintería es sus labores.</i></li><li><i>2. Transportar materiales, maquinaria, equipo necesarios para el normal desarrollo de las labores en la sección de carpintería.</i></li><li><i>3. Lijado, pintura e instalación de muebles y demás elementos de madera</i></li><li><i>4. Otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y que por su naturaleza estén relacionadas con las funciones del cargo.</i></li></ol>		
<b>REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO :</b>  <ul style="list-style-type: none"><li><i>✓ Educación: 7 grado de Bachillerato</i></li><li><i>✓ Experiencia: No requiere</i></li><li><i>✓ Entrenamiento: No requiere</i></li><li><i>✓ Habilidades y destrezas: Trabajo en equipo, creatividad, atención.</i></li></ul>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Ayudante de Carpintería</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Carpintería</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Oficial de Carpintería</i>		<b>HOJA : 2 DE : 2</b>
<b>RESPONSABILIDADES POR:</b>  ✓ <b> Materiales, maquinaria y equipo:</b> ✓ <b> Contacto con personas:</b> <i>Contactos ocasional con personal de otras áreas y dependencias, contactos personales con compañeros de trabajo, contacto ocasional con personal externo a la Universidad</i>		
<b>NIVEL DE ESFUERZO :</b>  ✓ <b> Físico:</b> <i>Nivel de esfuerzo físico Apreciable de acuerdo al tipo de requisición. (esporádico)</i>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES:</b> <i>Exposición continua al polvo proveniente de la madera; ruido ocasionado por la operación de las maquinas del taller de carpintería.</i>		
<b>RIESGOS:</b> <i>Actividades con importantes condiciones de peligro, debido al uso continuo de maquinas y herramientas de corte.</i>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Jardinero</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Supervisor de Servicios Varios</i>		<b>HOJA : 1 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A :</b> <i>Ninguno</i>		
<b>MISIÓN DEL CARGO :</b> <i>Arreglo y adecuación de las zonas verdes de la Universidad.</i>		
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>  <ol style="list-style-type: none"><li><i>Sembrar y cultivar árboles, prados y jardines de acuerdo a las instrucciones impartidas.</i></li><li><i>Mezclar las sustancias para abonar y fumigar según las especificaciones dadas.</i></li><li><i>Realizar el mantenimiento de los árboles y zonas verdes del campus: abonar, regar, podar ornamentar y cercar los jardines y los prados.</i></li><li><i>Llevar a cabo el mantenimiento primario de los equipos, herramientas e implementos de trabajo.</i></li><li><i>Otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y que por su naturaleza estén relacionadas con las funciones del cargo.</i></li></ol>		
<b>REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO :</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <i>Educación: Quinto grado de primaria</i></li><li>✓ <i>Experiencia: Dos años de experiencia en labores similares</i></li><li>✓ <i>Entrenamiento: Hasta cuatro meses</i></li><li>✓ <i>Habilidades y destrezas: Atención</i></li></ul>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Jardinero</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Supervisor de Servicios Varios</i>		<b>HOJA : 2 DE : 2</b>
<b>RESPONSABILIDADES POR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Materiales, maquinaria y equipo:</b> <i>Maquinaria (podacetos, guadaña, sierra, etc.) y materiales asignados para la realización de su trabajo.</i></li><li>✓ <b>Contacto con personas:</b> <i>Contactos frecuentes con personal de la misma área o sección</i></li></ul>		
<b>NIVEL DE ESFUERZO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Físico:</b> <i>Requiere un alto nivel de esfuerzo físico.</i></li></ul>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES:</b> <p><i>Exposición constante al calor, ruido y polvo, niveles considerables de congestión.</i></p>		
<b>RIESGOS:</b> <p><i>Actividades con importantes condiciones de peligro, requiere de permanentes medios protectores y aplicación de normas de seguridad, exposición constante a radiación solar.</i></p>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Conductor</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>PLANTA FÍSICA</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Servicios Generales</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Supervisor Servicios Generales</i>		<b>HOJA : 1 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A :</b> <i>Ninguno</i>		
<b>MISIÓN DEL CARGO :</b> <i>Prestación de Servicios de Transporte (interno y externo) en la Universidad Industrial de Santander</i>		
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>  <i>1. Conducir el vehículo asignado, en cumplimiento de las actividades del transporte o movilización requeridos por las dependencias de la Universidad.</i>  <i>2. Conservar el vehículo en buen estado de funcionamiento, presentación y limpieza, realizando el mantenimiento primario que sea necesario.</i>  <i>3. Realizar lavado de los vehículos asignados para conducción y sus respectivas zonas de parqueo</i>  <i>4. Solicitar Servicio de Mantenimiento al Jefe Inmediato</i>  <i>5. Otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y que por su naturaleza estén relacionadas con las funciones del cargo.</i>		
<i>l</i>		
<b>REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO :</b>  <i>✓ Educación: Bachillerato Académico o Comercial, Licencia de conducir de Quinta Categoría</i> <i>✓ Experiencia: Dos años de Experiencia en Conducción de Vehículos</i> <i>✓ Entrenamiento: Hasta tres(3) meses</i> <i>✓ Habilidades y destrezas: Agudeza Visual, concentración, Agilidad – Capacidad de Reacción.</i>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Conductor</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>PLANTA FÍSICA</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Servicios Generales</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Supervisor Servicios Generales</i>		<b>HOJA : 2 DE : 2</b>
<b>RESPONSABILIDADES POR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b> Materiales, maquinaria y equipo:</b> <i>Vehículos Asignados</i></li><li>✓ <b> Contacto con personas:</b> <i>Contactos con personal de otras áreas y dependencias, contactos personales con compañeros de trabajo, contacto ocasional con personal externo a la Universidad</i></li></ul>		
<b>NIVEL DE ESFUERZO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b> Físico:</b> <i>No requiere un alto grado de esfuerzo físico.</i></li></ul>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES:</b> <i>Presencia ocasional de polvo, acumulación de personas. Malos Olores debidos a la conducción del vehículo recolector de basura,</i>		
<b>RIESGOS:</b> <i>Actividades con exposición a agentes externos, utilización continua de elementos de seguridad (cinturón de seguridad)</i>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Aseador</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Servicios Generales</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Supervisor de Servicios Generales</i>		<b>HOJA : 1 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A :</b> <i>Ninguno</i>		
<b>MISIÓN DEL CARGO:</b> <i>Realizar labores de aseo y limpieza a las instalaciones y áreas asignadas dentro del campus Universitario.</i>		
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>  <ol style="list-style-type: none"><li><i>Barrer, trapear y ordenar las áreas que se le asignen, de acuerdo con las instrucciones impartidas.</i></li><li><i>Limpiar muebles y mesones de los laboratorios y oficinas asignadas.</i></li><li><i>Limpiar vidrios, muros, puertas, tableros, cubiertas y terrazas de las edificaciones, de acuerdo a la asignación de su jefe inmediato.</i></li><li><i>Barrer las zonas perimetrales asignadas.</i></li><li><i>Informar a su superior inmediato sobre el estado y condición de los elementos de trabajo o herramientas para su oportuna reposición.</i></li><li><i>Otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y que por su naturaleza estén relacionadas con las funciones del cargo.</i></li></ol>		
<b>REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO :</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <i>Educación: Quinto de primaria</i></li><li>✓ <i>Experiencia: Un año (1) de experiencia en labores similares</i></li><li>✓ <i>Entrenamiento: Hasta un (1) mes</i></li><li>✓ <i>Habilidades y destrezas: Orden y organización</i></li></ul>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Aseador</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Servicios Generales</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Supervisor de Servicios Generales</i>		<b>HOJA : 2 DE : 2</b>
<b>RESPONSABILIDADES POR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b> Materiales, maquinaria y equipo:</b> <i>Insumos y elementos de aseo entregados</i></li><li>✓ <b> Contacto con personas:</b> <i>Contacto frecuente con personal de otras dependencias</i></li></ul>		
<b>NIVEL DE ESFUERZO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b> Físico:</b> <i>Esfuerzo importante, la mayor parte del tiempo caminando, o en posición difícil</i></li></ul>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES:</b> <i>Constante exposición al polvo, niveles considerables de congestión</i>		
<b>RIESGOS:</b> <i>Exposición a agentes externos, manejo de sustancias químicas.</i>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Auxiliar de Servicios A</i>		<b>CÓDIGO:</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Servicios Varios</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Supervisor de Servicios Varios</i>		<b>HOJA : 1 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A :</b> <i>Ninguno</i>		
<b>MISIÓN DEL CARGO:</b> <i>Manejo y distribución de herramientas e insumos para el área de Servicios Generales; coordinación de traslado de equipos dentro del campus universitario.</i>		
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>  <ol style="list-style-type: none"><li><i>Controlar y asegurar la entrega, mantenimiento y suministro de herramientas e insumos en las bodegas servicios generales y jardinería.</i></li><li><i>Coordinar y ejecutar traslado de elementos dentro y fuera del campus universitario.</i></li><li><i>Realizar mantenimiento preventivo/correctivo de los elementos en las bodegas a su cargo.</i></li><li><i>Control de llaves de áreas comunes de la Universidad.</i></li><li><i>Otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y que por su naturaleza estén relacionadas con las funciones del cargo.</i></li></ol>		
<b>REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO :</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Educación:</b> <i>Bachillerato académico</i></li><li>✓ <b>Experiencia:</b> <i>Un (1) año de experiencia como almacenista o labores similares</i></li><li>✓ <b>Entrenamiento:</b> <i>Hasta un mes</i></li><li>✓ <b>Habilidades y destrezas:</b> <i>Orden y organización, comunicación, buen estado físico.</i></li></ul>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO</b> : <i>Auxiliar de Servicios A</i>		<b>CÓDIGO</b> :
<b>FACULTAD O DIVISIÓN</b> : <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN</b> : <i>Servicios Varios</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO</b> : <i>Supervisor de Servicios Varios</i>		<b>HOJA : 2 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A</b> : <i>Ninguno</i>		
<b>NIVEL DE ESFUERZO</b> :		
✓ <b>Físico</b> : <i>Esfuerzo importante, la mayor parte del tiempo caminando, o en posición difícil, transporte ocasional de elementos pesados.</i>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES</b> :		
<i>Condiciones regulares de ventilación, calor y presencia de olores en las bodegas de materiales.</i>		
<b>RIESGOS</b> :		
<i>Exposición a agentes externos y sustancias químicas, actividades con reducidas condiciones de peligro al manipular objetos pesados.</i>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Auxiliar de Servicios B</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Servicios Generales</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Supervisor de Servicios Generales</i>		<b>HOJA : 1 DE : 2</b>
<b>SUPERVISA A :</b> <i>Ninguno</i>		
<b>MISIÓN DEL CARGO:</b> <i>Realización de labores de apoyo al área administrativa y de servicios generales de la División de Planta Física.</i>		
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>  <ol style="list-style-type: none"><li><i>Entregar y recibir la correspondencia y demás documentos para la División de Planta Física.</i></li><li><i>Realizar fotocopiado de documentos de acuerdo a requerimientos de la División.</i></li><li><i>Efectuar lecturas de contadores y distribuir facturas para los servicios de agua y luz, en los locales comerciales de la Universidad.</i></li><li><i>Realizar las labores del auxiliar de Servicios A en caso de ausencia de este.</i></li><li></li><li><i>Otras funciones que le asigne su Jefe inmediato y que por su naturaleza estén relacionadas con las funciones del cargo.</i></li></ol>		
<b>REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO :</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Educación:</b> <i>Bachillerato académico</i></li><li>✓ <b>Experiencia:</b> <i>No requiere</i></li><li>✓ <b>Entrenamiento:</b> <i>Hasta un mes</i></li><li>✓ <b>Habilidades y destrezas:</b> <i>Iniciativa, comunicación, conducción.</i></li></ul>		



**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

<b>CARGO :</b> <i>Auxiliar de Servicios B</i>		<b>CODIGO :</b>
<b>FACULTAD O DIVISIÓN :</b> <i>Planta Física</i>	<b>ÁREA O SECCIÓN:</b> <i>Servicios Generales</i>	
<b>CARGO JEFE INMEDIATO :</b> <i>Supervisor de Servicios Generales</i>		<b>HOJA : 2 DE : 2</b>
<b>RESPONSABILIDADES POR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <i>Materiales, maquinaria y equipo:</i></li><li>✓ <i>Contacto con personas: Contacto frecuente con personal de otras dependencias</i></li></ul>		
<b>NIVEL DE ESFUERZO :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <i>Físico: Esfuerzo importante, la mayor parte del tiempo caminando, o en posición difícil, transporte ocasional de elementos pesados.</i></li></ul>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES:</b> <i>Presencia de polvo, olores y ruido en el desarrollo de su trabajo.</i>		
<b>RIESGOS:</b> <i>Exposición a agentes externos y riesgos biológicos, actividades con reducidas condiciones de peligro al manipular objetos pesados.</i>		



D. Descripción de las actividades que relacionan el proceso con otros procesos y / o áreas funcionales previas:

Actividades antecesoras	Resultados de actividades previas	Área relacionada

E. Mencionar a continuación cada una de las actividades relacionadas y que contribuyen al desarrollo del proceso mencionado e indicar en cada una de ellas los elementos indicados y los requeridos para su ejecución:

Actividad	Tip. Act <sup>7</sup>	Realiza (cargo)	Recursos y Herramientas	Resultado(S)	Autoriza (cargo)	Revisa (Cargo)
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						

<sup>7</sup> Tipos de actividades: Operación O , Transporte →, Inspección □, Almacenamiento V, Demora D.

F. Indicar el nombre de los cargos de otras secciones que están relacionados y / o participan en el desarrollo de este proceso:

↺ \_\_\_\_\_ ↺ \_\_\_\_\_  
↺ \_\_\_\_\_ ↺ \_\_\_\_\_

G. Descripción de las actividades que relacionan el proceso con otros procesos y / o áreas funcionales previos:

Actividades siguientes	Resultados entregados a actividades siguiente	Área relacionada

H. Que se puede esperar una vez finalizada esta operación:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

OBSERVACIONES GENERALES \_\_\_\_\_

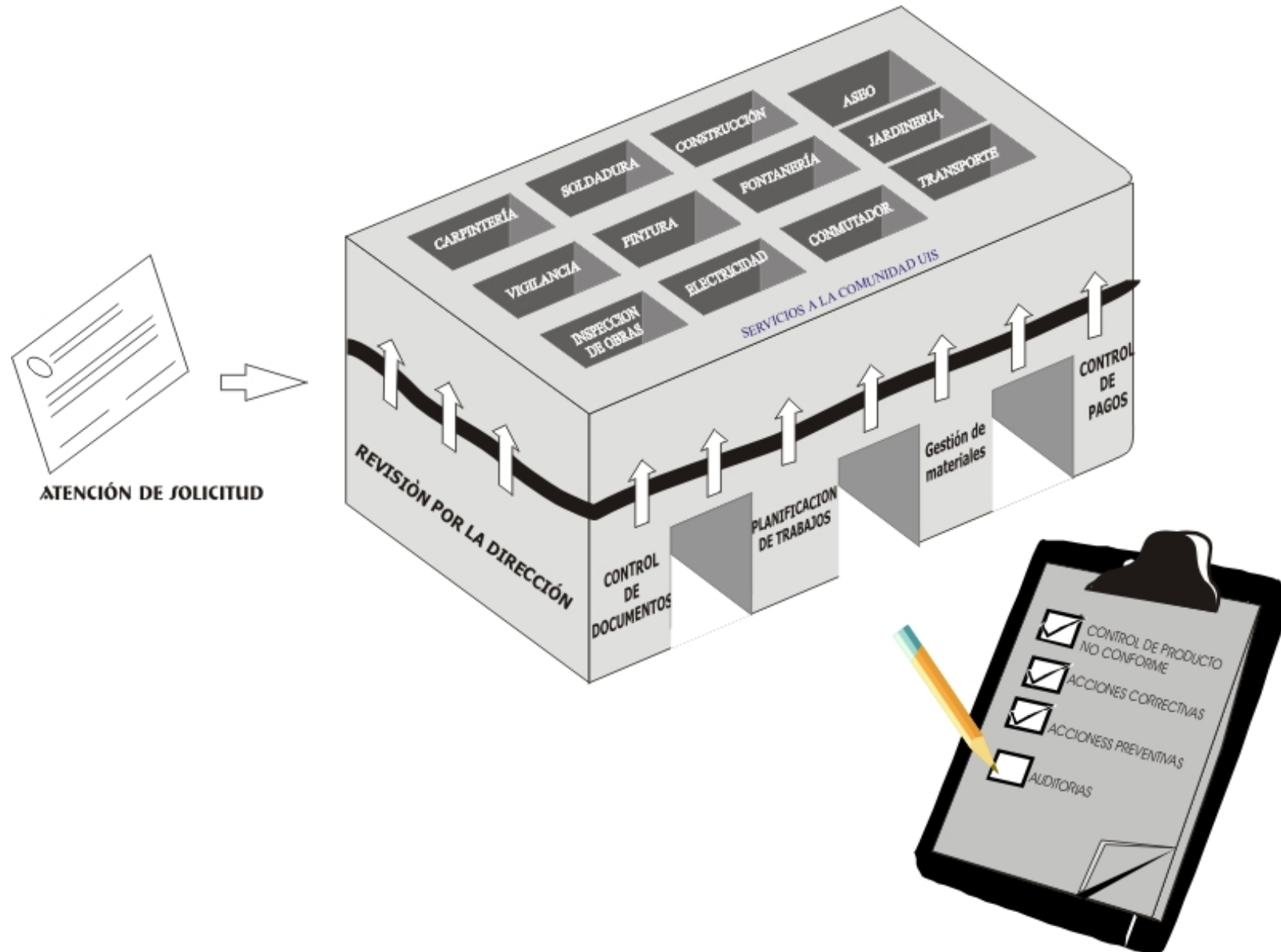
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Realizo**

\_\_\_\_\_  
**Reviso**

\_\_\_\_\_  
**Vo.Bo.**

## Anexo E. Mapa de procesos de la División de Planta Física



## Anexo F. Codificación de documentos División de planta Física

Con el propósito de estandarizar la documentación de la División de Planta Física de la Universidad Industrial de Santander se presenta esquema de codificación de documentos

Los documentos de la División de Planta Física tendrán la siguiente codificación:

*TipodeDocumento.Proceso.Area\_consecutivo.version*

### Tipo de Documento.

*TipodeDocumento.Proceso.Area\_consecutivo.version*

Hace referencia a cada uno de los documentos utilizados en la División de Planta Física, estos documentos son:

<b>Documento</b>	<b>Iniciales</b>
Formato	FOR
Proceso	PRO
Procedimiento	PRT
Listas de Chequeo	LCH
Instructivo	INS
Guías	GIA

Formato: Documento que al ser diligenciado se convierte en un registro

Proceso: Se refiere a la descripción formal de cada uno de los elementos a los que se hace alusión en el mapa de procesos de la División.

Procedimiento: Es la descripción detallada de una o más actividades pertenecientes a la ejecución de un proceso.

Listas de Chequeo: Lista con una serie de preguntas acerca de la correcta ejecución de una actividad.

Instructivo: Forma detallada de realizar una actividad.

## Proceso

*TipodeDocumento.Proceso.Area\_consecutivo.version*

Es el macroproceso de la División de Planta Física, identificados para la División en el mapa de procesos:

<b>Tipo</b>	<b>Iniciales</b>
Procesos Organizacionales	PD
Procesos Primarios	PS
Procesos de Apoyo	PA

Procesos Organizacionales: cada uno de los procesos fundamentales que realiza la dirección de la División de Planta Física, estos procesos son: Revisión por la Dirección, y los procesos relacionados con la mejora continua: Acciones Correctivas, Acciones Preventivas, Control de Producto No Conforme y Auditorias Internas.

Procesos Primarios: Se refieren a los procesos misionales de la División, en este caso los de prestación de servicios.

Procesos de Apoyo: Son aquellos procesos que sirven de soporte para la realización diaria de la División.

## Área

*TipodeDocumento.Proceso.Area\_consecutivo.version*

Cada una de las áreas funcionales de la División Codificadas de la siguiente manera:

<b>Area</b>	<b>Iniciales</b>
General	GR
Jefe de División	JF
Soldadura	SL
Pintura	PN
Construcción	CN
Carpintería	CA
Electricidad	EL
Conmutador	TE
Inspección de Obras	IO
Vigilancia	VI
Transporte	TR
Aseo	AS
Jardinería	JR

**Consecutivo**

*TipodeDocumento.Proceso.Area\_***consecutivo***.version*

Numero asignado al documento en el orden de su emisión, a diferencia de los anteriores campos, el consecutivo es un número de dos dígitos iniciando en el 01 hasta el 99. Siempre va precedido de un guión inferior ( \_ )

**Versión**

Al igual que el campo anterior es un valor numérico que indica las modificaciones realizadas al mismo documento, puede tomar valores desde 01 a 99, va precedido de un punto ( . )



## **Anexo G- Caracterización de los procesos de la División de Planta Física**



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**

**CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO**

**ATENCIÓN DE REQUISICIONES**

**DIVISION DE PLANTA FISICA**

Código :

PRO.PS.GR\_01.1

Elaboró:  
Estudiantes en práctica

Revisó:  
Edgar Velasquez

Aprobó:  
Edgar Velasquez

Fecha de creación :  
Agosto de 2004

Última Modificación:

**OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Ejecutar las acciones necesarias para lograr a una adecuada atención a las requisiciones hechas por la comunidad universitaria a la División de Planta Física

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
- Solicitud explícita / implícita de las Unidades Académicas o administrativas UIS para la solución de un problema competencia de la DPF	- Registro de la requisición - Asignación de Mano de Obra calificada - Programación de Actividades - Consecución de Materiales - Ejecución de la obra	- Solución a problemas detectados - Planeación de trabajos especializados

CLIENTES		PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS
INTERNOS	EXTERNOS	
	Unidades Académicas y Administrativas	- Gestión de materiales - Control de registros - Ctrl. del producto no conforme - Gestión de pagos

**RECURSOS REQUERIDOS**

- Sistema de Información UIS
- Mano de Obra División de Planta Física
- Equipo de Oficina, teléfono, fax.



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**

**CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO**

**GESTIÓN DE MATERIALES**

**DIVISION DE PLANTA FISICA**

Código :  
PRO.PS.GR\_02.1

Elaboró:  
Estudiantes en práctica

Revisó:  
Edgar Velasquez

Aprobó:  
Edgar Velasquez

Fecha de creación :  
Agosto de 2004

Última Modificación:

**OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Garantizar la disponibilidad de los materiales y elementos requeridos para la prestación de los servicios ofrecidos en la División de manera adecuada

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisiones por parte de Supervisores de Área / encargados de revisión de requisiciones</li> <li>- Formato de solicitud de compra FOR.PS.GR_02.1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinación cantidades de materiales necesarios</li> <li>- Consecución de materiales</li> <li>- Compra de materiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consecución de materiales para elaboración de requisiciones</li> </ul>

CLIENTES		PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS
INTERNOS	EXTERNOS	
Supervisores de Área / encargados de realización de requisición		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de Registros</li> <li>- Gestión de compras</li> </ul>

**RECURSOS REQUERIDOS**

- Sistema de Información UIS
- Equipo de Oficina, telefono, fax.



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**

**CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO**

**CONTROL DE PAGOS**

**DIVISION DE PLANTA FISICA**

Código :

Elaboró:  
Estudiantes en práctica

Revisó:  
Edgar Velasquez

Aprobó:  
Edgar Velasquez

Fecha de creación :  
Agosto de 2004

Última Modificación:

**OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Mantener a la División de Planta Física en condiciones Financieras aceptables de acuerdo a las políticas de la Universidad, en terminos de pago de proveedores y control de gastos internos

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisiciones en curso</li> <li>- Información División Financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de CPD's</li> <li>- Cancelación de deudas</li> <li>- Pago a proveedores</li> <li>- Transferencia de fondos de otras dependencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pago a proveedores</li> <li>- Cancelación deudas de clientes DPF</li> </ul>

CLIENTES		PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS
INTERNOS	EXTERNOS	
	Unidades Académicas/ Administrativas UIS  Proveedores Externos a la Universidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de Pagos</li> <li>- Gestión de compras</li> <li>- Gestión de Cobros</li> </ul>

**RECURSOS REQUERIDOS**

- Sistema de Información UIS
- Equipo de Oficina, teléfono, fax.



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**

**CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO**

**PLANIFICACIÓN DE TRABAJOS**

**DIVISION DE PLANTA FISICA**

Código :  
PRO.PS.GR\_04.1

Elaboró:  
Estudiantes en práctica

Revisó:  
Edgar Velasquez

Aprobó:  
Edgar Velasquez

Fecha de creación :  
Agosto de 2004

Última Modificación:

**OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Verificar el adecuado cumplimiento de los procesos establecidos en la División al mismo tiempo que Guiar el Funcionamiento del sistema documental evaluando el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma a través de la revisión y análisis periódico de la información contenida en los registros y documentos.

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisiciones en curso</li> <li>- Información documentación actual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones con supervisores</li> <li>- Determinación de puntos críticos</li> <li>- Planeación de cursos de acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cronogramas de actividades para solución de fallas detectadas</li> <li>- Ejecución de tareas que posibiliten la mejora</li> </ul>

CLIENTES		PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS
INTERNOS	EXTERNOS	
Personal de la División de Planta Física		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de Producto No Conforme</li> <li>- Revisión por la dirección</li> </ul>

**RECURSOS REQUERIDOS**

- Sistema Documental DPF
- Equipo de Oficina, teléfono, fax.



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

**CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO**

**CONTROL DE DOCUMENTOS**

**DIVISION DE PLANTA FISICA**

Código :

Elaboró:  
Estudiantes en práctica

Revisó:  
Edgar Velasquez

Aprobó:  
Edgar Velasquez

Fecha de creación :  
Agosto de 2004

Última Modificación:

**OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Efectuar un control adecuado sobre la emisión y control de los documentos y registros de la División de Planta Física

**ENTRADAS**

**ACTIVIDADES**

**SALIDAS**

- Necesidades de Documentación
- Actualización de documentos de la División
- Registro de actividades en la División

- Indagar sobre la información requerida
- Emisión de documentos
- Emisión y almacenamiento de registros

- Documentos y registros controlados

**CLIENTES**

**INTERNOS**

**EXTERNOS**

**PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS**

Personal de la División de Planta Física

- Todos los procedimientos de la División

**RECURSOS REQUERIDOS**

- Estructura documental DPF
- Equipo de Oficina, sistema de archivos.



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**

**CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO**

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

**DIVISION DE PLANTA FISICA**

Código :

Elaboró:  
Estudiantes en práctica

Revisó:  
Edgar Velasquez

Aprobó:  
Edgar Velasquez

Fecha de creación :  
Agosto de 2004

Última Modificación:

**OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Realizar el seguimiento al correcto funcionamiento de la División en base a los Objetivos organizacionales, alineados a su misión y visión.

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de auditorías</li> <li>- Control de requisiciones</li> <li>- Estado de acciones correctivas y preventivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión del sistema documental y organizacional de la División</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema Organizacional analizado y con opciones de mejora</li> </ul>

CLIENTES		PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS
INTERNOS	EXTERNOS	
Personal de la División de Planta Física		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de Producto No conforme</li> <li>- Atención a requisiciones</li> </ul>

**RECURSOS REQUERIDOS**

- Estructura documental DPF
- Equipo de Oficina, sistema de archivos.



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

**CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO**

**CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME**

**DIVISION DE PLANTA FISICA**

Código :

PRO.PO.GR\_01.1

Elaboró:  
Estudiantes en práctica

Revisó:  
Edgar Velasquez

Aprobó:  
Edgar Velasquez

Fecha de creación :  
Agosto de 2004

Última Modificación:

**OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Asegurar la identificación de las requisiciones no atendidas, o realizadas de una forma indebida en la División de Planta Física.

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
- Detección de Requisiciones recibidas y no atendidas o atendidas indebidamente	- Identificación de la No Conformidad - Identificación de la causas	- Culminación de requisición. - Eliminación de requisición. - Control a las causas de la NC.

CLIENTES		PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS
INTERNOS	EXTERNOS	
Personal de la División de Planta Física	Unidades académicas / administrativas UIS	- Acciones Correctivas - Atención a requisiciones

**RECURSOS REQUERIDOS**

- Estructura documental DPF
- Equipo de Oficina, sistema de archivos.



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**

**CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO**

**ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

**DIVISION DE PLANTA FISICA**

Código :

Elaboró:  
Estudiantes en práctica

Revisó:  
Edgar Velasquez

Aprobó:  
Edgar Velasquez

Fecha de creación :  
Agosto de 2004

Última Modificación:

**OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Definir las acciones pertinentes para la eliminación de las causas reales o potenciales de la indebida atención a las requisiciones recibidas en la División de Planta Física

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de causas de la NC</li> <li>- Determinación de problemas potenciales</li> <li>- Resultados de auditorias y revisión por la dirección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinación de causas</li> <li>- Priorización causas</li> <li>- Planteamiento de curso de acción</li> <li>- Implementación de curso de acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de curso de acción</li> <li>- Evaluación de soluciones tomadas</li> </ul>

CLIENTES		PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS
INTERNOS	EXTERNOS	
Personal de la División de Planta Física	Unidades académicas / administrativas UIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de Producto No Conforme</li> <li>- Auditorias</li> <li>- Revisión por la Dirección</li> <li>- Atención a requisiciones</li> </ul>

**RECURSOS REQUERIDOS**

- Estructura documental DPF
- Equipo de Oficina, sistema de archivos.



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

**CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO**

**AUDITORIAS INTERNAS**

**DIVISION DE PLANTA FISICA**

Código :

PRO.PO.GR\_05.1

Elaboró:  
Estudiantes en práctica

Revisó:  
Edgar Velasquez

Aprobó:  
Edgar Velasquez

Fecha de creación :  
Agosto de 2004

Última Modificación:

**OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Monitorear a intervalos de tiempo planificados el buen desempeño y cumplimiento de los objetivos organizacionales, a través de los diferentes niveles de la División

**ENTRADAS**

**ACTIVIDADES**

**SALIDAS**

- Misión, visión y objetivos de la División
- Resultado de auditorias previas
- Registros

- Análisis del estado de los procesos de la División
- Elaboracion del plan de auditorias
- Definir procesos a auditar
- Recolección de Evidencias
- Presentación de Hallazgos

- Reporte de Auditoria
- Procesos Críticos
- Identificación de No Conformidades Reales o potenciales

**CLIENTES**

**INTERNOS**

**EXTERNOS**

**PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS**

Personal de la División de Planta Física

- Control de Producto No Conforme
- Acciones Correctivas
- Acciones Preventivas
- Revisión por la Dirección
- Atención a requisiciones

**RECURSOS REQUERIDOS**

- Estructura documental DPF
- Equipo de Oficina, sistema de archivos.

## **Anexo H. Descripción de los procesos de la División de planta física**



## DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

### UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

### DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

**NOMBRE DEL PROCESO:** ATENCIÓN DE REQUISICIONES

**CÓDIGO:** PRO.PS.GR\_01.1

#### **OBJETIVO**

Ejecutar las acciones necesarias para lograr a una adecuada atención a las requisiciones hechas por la comunidad universitaria a la División de Planta Física.

#### **ALCANCE**

El presente procedimiento aplica para todos los procesos realizados en cada una de las áreas de la División de Planta Física de la Universidad Industrial de Santander.

#### **PROCEDIMIENTO**

##### **1. Información de requisitos al público**

Responsable: *Recepcionista (Auxiliar Administrativa).*

Suministro de información general al público de los requisitos para la solicitud de servicios.

##### **2. Recibido de solicitud**

Responsable: *Recepcionista (Auxiliar Administrativa) y/o Secretaria.*

Se recibe y registra la requisición en el formato de control general de requisiciones FOR.PS.GR\_05.1, asignando un consecutivo a la orden de trabajo. La recepción se hará a través del formato de memorando interno de la Universidad en caso de venir de unidades académicas-administrativas, ó, por medio escrito (carta) en caso de venir de un miembro de la comunidad universitaria. Se diligencian los campos Orden No., Solicitante – Dependencia, y Fecha del formato de Orden de Trabajo (FOR.PS.GR\_01.2).

##### **3. Evaluación de tipo de solicitud**

Responsable: *Jefe División de Planta Física.*

Revisa la solicitud, y procede a su aprobación o devolución, en caso de devolución esta se remite al solicitante junto con las observaciones pertinentes. En caso de aprobación se procede con el siguiente punto.



## DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

### UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

### DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

#### 4. Asignación de Responsables

Responsable: *Jefe División de Planta Física*

Una vez aprobada la solicitud se realiza la asignación del área o áreas involucradas en la prestación del servicio asociado a la requisición determinando el responsable de su ejecución, se establece la prioridad del trabajo y se determina si su realización es o no Urgente. Esto se hace a través del diligenciamiento de los campos Área Ejecutora, Responsable y Prioridad del formato FOR.PS.GR\_01.2

#### 5. Entrega de Orden de Trabajo

Responsable: *Secretaria – Recepcionista (Auxiliar Administrativo)*

Con la información proveniente del punto anterior, se verifica la información de la requisición para el formato FOR.PS.GR\_01.2, y se deposita en el buzón del área correspondiente.

#### 6. Revisión del servicio solicitado.

Responsable: *Supervisor de Área - Encargado del servicio.*

Verifica las características de la solicitud mediante inspección con lo cual se establecen los materiales y elementos requeridos, esto se hace diligenciando el formato de solicitud de compra FOR.PS.GR\_02.1.

#### 7. Programación de la prestación del servicio

Responsable: *Jefe División de Planta Física y/o el supervisor del área encargada.*

Se programa la fecha de realización y detallado de las labores requeridas, se establece junto con la Unidad académica-administrativa de la Universidad el origen de los fondos necesarios para la adquisición de materiales, de acuerdo al procedimiento de Gestión de Materiales PRO.PA.GR\_02.1

El supervisor del área debe diligenciar el formato Relación de Ordenes de Trabajo FOR.PA.GR\_02.1 que corresponda al mes en curso.



**DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

**8. Realización de la labor**

*Responsable:* Trabajador asignado por el supervisor de área.

Ejecución de las actividades requeridas y registradas por el supervisor en la orden de trabajo.

**9. Entrega de la labor realizada**

*Responsable:* Persona responsable de la realización de la labor.

Se entrega al solicitante el trabajo realizado verificando el cumplimiento de los lineamientos iniciales, esto se registra con la firma y sello del solicitante en el apartado Recibido del Formato de orden de trabajo FOR.PS.GR\_01.2.

**10. Entrega del informe del trabajo realizado**

*Responsable:* Persona responsable de la realización de la labor.

Luego de registrar aspectos relevantes de la labor realizada se debe entregar la orden de trabajo cumplida y con firma de recibido al Supervisor del área.

**11. Registro de la orden de trabajo cumplida**

*Responsable:* Supervisor del área y Recepcionista.

El supervisor debe registrar la orden realizada en el control de requisiciones y entregarla a la recepcionista para que registre el cumplido de esta y la archive adecuadamente.

**ANEXOS**

FOR.PS.GR_01.2	FORMATO ORDEN DE TRABAJO
FOR.PS.GR_02.1	FORMATO DE SOLICITUD DE COMPRA
FOR.PS.GR_05.1	FORMATO DE CONTROL DE REQUISICIONES
FOR.PA.GR_02.1	FORMATO DE RELACIÓN DE ORDENES DE TRABAJO
PRO.PS.GR_01.1	PROCESO DE GESTIÓN DE MATERIALES



## DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

### UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

### DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

**NOMBRE DEL PROCESO:** GESTIÓN DE MATERIALES

**CÓDIGO:** PRO.PA.GR\_02.1

#### **OBJETIVO**

Garantizar la disponibilidad de los materiales y elementos requeridos para la prestación de los servicios ofrecidos en la División de manera adecuada.

#### **ALCANCE**

El presente procedimiento aplica para todos los procesos de prestación de servicios realizados en cada una de las áreas funcionales de la División de Planta Física.

#### **PROCEDIMIENTO**

##### **1. Revisión de la labor a realizar**

Responsable: Jefe División de Planta Física y/o el supervisor del área encargada.

Verifica las características de la solicitud mediante inspección con lo cual se establecen los materiales y elementos requeridos junto con el carácter de Urgencia o Normalidad (programable) de la prestación del servicio.

##### **2. Establecimiento de listado de materiales requeridos**

Responsable: Jefe División de Planta Física y/o el supervisor del área.

Enunciar y registrar los materiales y/o elementos requeridos en la orden de trabajo, haciendo claridad en las referencias y cantidades de estos de acuerdo al formato de Solicitud de Materiales.

##### **3. Definición del responsable de la compra**

Responsable: Jefe División de Planta Física y/o el supervisor del área.

Una vez realizadas las respectivas cantidades de materiales a utilizar, se hace entrega al solicitante, quien determina el origen de la compra de estos. Los materiales pueden ser adquiridos por tres medios:

- a) Directamente por el solicitante, en caso tal los materiales le son entregados al encargado de la realización del trabajo.



**DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

- b) Traslado de fondos hacia la División de Planta Física, en este caso la dependencia encargada transfiere fondos a través del sistema financiero de la Universidad a la División y esta se encarga de la realización de las compras de acuerdo al procedimiento PRO.PA.GR\_01.1 Gestión de Compras.
- c) La División de Planta Física realiza directamente la compra y posteriormente la dependencia en servicio transfiere los fondos a la División de Planta Física.

**4. Solicitud de compra de materiales**

Responsable: Supervisor del área.

Entrega del formato de solicitud de materiales para su aprobación y autorización por el responsable de la compra.

**5. Autorización del pedido**

Responsable: Jefe División de Planta Física.

Autorización de la elaboración de la orden de compra según lineamientos de la División Financiera de la Universidad.

**6. Cotización de pedidos**

Responsable: Responsable de la compra.

Indagar y solicitar información de los proveedores y los materiales requeridos.

**7. Evaluación de cotizaciones y garantías de los proveedores.**

Responsable: Responsable de la compra.

Se deben tener en cuenta los requisitos y definir el proveedor de acuerdo a la disponibilidad de entrega de materiales, precio y calidad.

**8. Realización de la compra**

Responsable: Jefe División de Planta Física.

Autorizar al proveedor de suministrar el pedido, de acuerdo al procedimiento de Gestión de Compras.



**DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

**9. Devoluciones**

Responsable: *Responsable de la compra.*

Devolver al proveedor los materiales y elementos que no cumplen las especificaciones requeridas.

ANEXOS

FORMATO DE SOLICITUD DE MATERIALES  
PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMPRAS



**DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** GESTIÓN DE COMPRAS

**CÓDIGO:** PRT.PA.GR\_01.1

**OBJETIVO**

Garantizar el suministro de los materiales y elementos requeridos por las diferentes áreas de la División verificando el correcto cumplimiento de los lineamientos y requisitos de calidad establecidos con los proveedores.

**ALCANCE**

El presente procedimiento aplica para la compra de materiales solicitados en el proceso de Gestión de materiales.

**PROCEDIMIENTO**

**ACTIVIDAD**

**1. Elaboración de la Solicitud de compra.**

Responsable: Encargado de realización del trabajo

Se trata de definir las cantidades exactas de materiales requeridos para la realización del trabajo requerido y listarla en el formato FOR.PS.GR\_02.1 de solicitud de compra, en caso de requerir un listado mas amplio debe usarse el formato FOR.PS.GR\_03.1, que se encuentra en tamaño carta.

**2. Análisis y aprobación de Solicitud de compra.**

Responsable: Supervisor o Jefe de la sección

Se encarga de dar aprobación al listado de materiales presentado y autorizar la realización del pedido.

**3. Cotización de pedidos**

Responsable: Auxiliar de administración (repcionista), Profesional de Planta Física

Se realiza la cotización de los materiales contenidos en la orden de trabajo, de acuerdo a su monto, e importancia, se encargara el profesional de planta fisica.

**4. Evaluación de cotizaciones y garantías de los proveedores.**



## DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

### UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

### DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

*Responsable: Supervisor de la sección o Persona de División Encargada*

Con la realización de las cotizaciones, se realiza la evaluación de proveedores de acuerdo a su cumplimiento, calidad en materiales y facilidad de realizar el pago de acuerdo a los terminos financieros de la Universidad.

#### **5. Ordenar pedido**

*Responsable: Encargado de la compra (auxiliar de administración, Profesional de planta física).*

Se ordena el pedido de acuerdo a las condiciones del proveedor, por vía telefonica, excrita o vía fax y diligenciando el formato FOR.PA.GR\_01.1 de orden de pedido externa.

#### **6. Recepción de pedidos**

*Responsable: Auxiliar de administración, Profesional de Planta Física*

Realiza la recepción del pedido verificando el cumplimiento de los terminos acordados

#### **7. Devoluciones**

*Responsable: Supervisor de la sección o Persona de la sección Encargada*

En caso de encontrar

#### **8. Pago de Pedidos**

*Responsable: Jefe División de Planta Física.*

Se trata de autorizar el pago de los pedidos de acuerdo a los requerimientos de la División financiera de la Universidad de acuerdo al procedimiento de Gestión de Pagos.

Anexos

Procedimiento Gestión de Pagos

Formato de Orden de pedido externa

FOR.PS.GR\_02.1      Formato de solicitud de compra,



**DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

**NOMBRE DEL PROCESO:** GESTIÓN DE PAGOS

**CÓDIGO:** PRT.PA.GR\_02.1

**OBJETIVO**

Viabilizar el pago de cuentas de cobro y/o facturas a los proveedores de productos y servicios ante la División Financiera de la Universidad.

**ALCANCE**

El presente procedimiento aplica para la realización de compras de materiales bajo la responsabilidad directa de la División de Planta Física.

**PROCEDIMIENTO**

**1. Solicitud del CDP**

Responsable: Jefe División de Planta Física.

Por medio del sistema se solicita, de acuerdo al monto del pago a realizar, el certificado de disponibilidad presupuestal

**2. Verificación del traslado de fondos**

Responsable: Jefe División de Planta Física, Secretaria de la División.

Se verifica el traslado de fondos de la División de la Universidad

**3. Verificación del CDP**

Responsable: Jefe División de Planta Física.

**4. Recepción del documento de cobro.**

Responsable: Jefe División de Planta Física.

**5. Definición del tipo cobro**

Responsable: Jefe División de Planta Física.

**6. Cuenta de cobro**

Responsable: Jefe División de Planta Física.

**7. Factura**



**DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

*Responsable: Jefe División de Planta Física.*

**8. Elaboración de la orden de compra**

*Responsable: Jefe División de Planta Física.*

**9. Revisión de la orden de pago (si hay devoluciones)**

*Responsable: Jefe División de Planta Física.*

**10. Aprobación de la orden de compra**

*Responsable: Jefe División de Planta Física.*

**11. Clasificación del tipo de compra (en función del valor del pago)**

*Responsable: Jefe División de Planta Física.*

**12. Estampilla pro-uis.**

*Responsable: Jefe División de Planta Física.*

**13. Revisión por División de Planeación.**

*Responsable: Jefe División de Planta Física.*

**14. Revisión estampilla pro-uis.**

*Responsable: Jefe División de Planta Física.*

**15. Fondo División Planta Física**

*Responsable: Jefe División de Planta Física.*

**16. Revisión del presupuesto**

*Responsable: Jefe División de Planta Física.*

**17. Pago de Pedidos**

*Responsable: Funcionario de la División Financiera.*



**DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** GESTIÓN DE COBROS

**CÓDIGO:** PRO.PA.GR\_03.1

**OBJETIVO**

Definir las acciones requeridas para el recaudo de dineros que adeuden personas, entes externos u otras dependencias de la Universidad.

**ALCANCE**

El presente procedimiento aplica para el cobro de deudas adquiridas por las entidades académicas y administrativas de la Universidad con la División de planta Física por el concepto de compra de materiales en la atención a las requisiciones realizadas.

**PROCEDIMIENTO**

**1. Revisión de reportes periódicos de tesorería**

*Responsable:* Auxiliar administrativo.

A través de la revisión de los informes de transferencia al fondo de la División de Planta Física se establecen deudores actuales, nivel de deudas o pagos pendientes.

**2. Establecimiento de nuevos rubros de deuda.**

*Responsable:* secretaria de la División de Planta Física.

Se realiza la verificación de servicios suministrados o consumidos por los establecimientos o entidades demandantes.

**3. Elaboración de facturas**

*Responsable:* Funcionario de la División Financiera.

Facturación de nuevos rubros a cobrar a los clientes.

**4. Revisión y aprobación de la factura**

*Responsable:* Jefe División de Planta Física.

Verificación del valor facturado y del deudor para así autorizar su entrega.



**DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

**5. Entrega de facturas.**

*Responsable: Auxiliar administrativo.*

Se entregan las facturas a cada uno de los usuarios de los servicios, personalmente.

**6. Verificación del pago**

*Responsable: Auxiliar administrativo.*

Una vez entregada la factura se establece un plazo de 5 días para que el usuario del servicio realice el pago correspondiente lo cual es verificado en tesorería y con la solicitud de la factura cancelada. En este proceso se pueden presentar dos opciones:

- ✓ Pago realizado: Registro del pago y Solicitud de copia con sello de cancelado.
- ✓ Pago no realizado: Registro el monto adicional a la deuda acumulada y Reporte al usuario del no pago.



## DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

### UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

### DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

**NOMBRE DEL PROCESO:** PLANIFICACIÓN DE TRABAJOS

**CÓDIGO:** PRO.PA.GR\_04.1

#### **OBJETIVO**

Verificar el adecuado cumplimiento de los procesos establecidos en la División al mismo tiempo que Guiar el Funcionamiento del sistema documental evaluando el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma a través de la revisión y análisis periódico de la información contenida en los registros y documentos.

#### **ALCANCE**

El presente procedimiento aplica para todos los procesos realizados en cada una de las áreas funcionales de la División de Planta Física que participan en la ejecución de estos.

#### **PROCEDIMIENTO**

##### **1. Convocar Reunión con supervisores**

Responsable: Jefe División de Planta Física.

En conjunto con los supervisores establecen una fecha quincenal para reuniones donde se informa el avance de los trabajos realizados y se discuten los aspectos relacionados con la entrega de trabajos que impliquen destinación de recursos importantes por parte de la División.

##### **2. Revisión de obras en curso**

Responsable: Jefe División de Planta Física, supervisores de área.

Se realiza una evaluación al avance de las obras en curso, y de acuerdo al cronograma planteado en las reuniones anteriores.

##### **3. Establecimiento de obras críticas**

Responsable: Jefe División de Planta Física, supervisores de área.

Aquellas obras, detectadas como críticas en el punto anterior se convierten en el centro de la reunión, junto con los supervisores se establecen las acciones para asignar recursos humanos y de materiales. Las obras críticas son aquellas que involucran recursos por montos superiores a tres salarios mínimos y que implican el uso de la mayoría del personal de un área.



**DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

**4. Planeación de acciones**

*Responsable: Jefe División de Planta Física, supervisores de área.*

Se encargan de planear la manera en que serán manejados los recursos, realizando un acta haciendo constar en un acta los responsables y fechas tentativas para la terminación de trabajos, culminado con el establecimiento de un cronograma al que se hará seguimiento en las siguientes reuniones de planeación.



**DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

**NOMBRE DEL PROCESO:** AUDITORIAS INTERNAS

**CÓDIGO:** PRO.PS.GR\_07.1

**OBJETIVO**

Monitorear a intervalos de tiempo planificados el buen desempeño y cumplimiento de los objetivos organizacionales, a través de los diferentes niveles de la División



## DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

### UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

### DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

**NOMBRE DEL PROCESO:** REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

**CÓDIGO:** PRO.PO.GR\_04.1

#### **OBJETIVO**

Realizar el seguimiento al correcto funcionamiento de la División en base a los Objetivos organizacionales, alineados a su misión y visión.

#### **ALCANCE**

Aplica para todas los procesos y procedimientos realizados en la División de Planta Física.

#### **PROCEDIMIENTO**

##### **1. Control de requisiciones**

Responsable: Supervisores de Area.

Cada uno de los supervisores de área se encarga de diligenciar el formato de control de requisiciones FOR.PS.GR\_05.1 y entregarlo mensualmente al Jefe de la División

##### **2. Chequeo de Actividades**

Responsable: Jefe División de Planta Fisica.

Se revisan las requisiciones ejecutadas durante el mes en curso, se realiza la revisión de las requisiciones más importantes y se realiza su seguimiento, para el caso del área de vigilancia el seguimiento se realiza con la revisión de la minuta diligenciada diariamente por los supervisores de celaduría.

##### **3. Identificación de posibilidades de mejora**

Responsable: Jefe División de Planta Fisica.

Una vez encontrada una posible anomalía en el servicio se procede de acuerdo al proceso para el control de producto no conforme.

##### **4. Verificación de acciones tomadas**

Responsable: Jefe División de Planta Fisica.

Verifica que las acciones tomadas solucionaron las posibles no conformidades en la atención de una requisición.



**DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

**5. Verificación de documentos**

*Responsable: Jefe División de Planta Física.*

En lapsos trimestrales el Jefe de la División se encargará de realizar una verificación general a los documentos de la División, con el fin de monitorear su adecuada estructura y su flujo normal en las labores diarias de la División. Esto se realizará tomando al azar registros para los procesos de prestación de servicios de la División.

**ANEXOS.**

Proceso Control del Producto No Conforme.

Proceso de Acciones Correctivas

Proceso de Acciones Preventivas



## DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

### UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

### DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

**NOMBRE DEL PROCESO:** CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

**CÓDIGO:** PRO.PO.GR\_01.1

#### **OBJETIVO**

Asegurar la identificación de las requisiciones no atendidas, o realizadas de una forma indebida en la División de Planta Física.

#### **ALCANCE**

El presente procedimiento aplica para todos los procesos de prestación de servicios realizados en la División de Planta Física de la Universidad Industrial de Santander.

#### **PROCEDIMIENTO**

##### **1. Identificación de No Conformidades**

Responsable: Jefe División de Planta Física.

Se trata de detectar en que áreas no se cumplió con una requisición por parte de alguno de los estamentos de la Universidad Industrial de Santander, esto por medio del informe de los supervisores, a través de la comunicación de la Dependencia afectada o en alguno de los procesos organizacionales.

##### **2. Áreas involucradas**

Responsable: Jefe División de Planta Física

Se encarga de identificar las áreas involucradas en la No conformidad detectada, así como las causas que provocaron la No Conformidad.

##### **3. Definir Curso de acción**

Responsable: Jefe División de Planta Física.

Se establecen las acciones a seguir a través del procedimiento de Acciones Correctivas.



## DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

### UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

### DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

**NOMBRE DEL PROCESO:** ACCIONES CORRECTIVAS

**CÓDIGO:** PRO.PO.GR\_02.1

#### **OBJETIVO**

Definir las acciones pertinentes para la determinación de las causas de la indebida atención a las requisiciones recibidas en la División de Planta Física.

#### **ALCANCE**

El presente procedimiento aplica para todos los procesos realizados en la División de Planta Física de la Universidad Industrial de Santander.

#### **PROCEDIMIENTO**

##### **1. Identificación de No Conformidades**

Responsable: Personal de la División de Planta Física.

Se trata de detectar en que áreas o en que parte del proceso no se cumplió con una requisición por parte de alguno de los estamentos de la Universidad Industrial de Santander.

##### **2. Registro**

Responsable: Supervisor de Área

Se registra la no conformidad en el formato de relaciones de trabajo del área, diligenciando su fecha de ocurrencia, origen y observaciones al respecto.

##### **3. Identificación de Causas y acciones pertinentes**

Responsable: Jefe División de Planta Física.

Consiste en determinar las causas que conllevaron a la no prestación del servicio y las acciones a seguir, con base en las observaciones registradas en datos históricos y respaldados en un análisis técnico.

##### **4. Definir Curso de acción**

Responsable: Jefe División de Planta Física.

Una vez definidas las acciones del paso anterior, se establece una secuencia de actividades asignando responsables y fechas, con el fin de eliminar la No Conformidad.

##### **5. Implementación del Curso de acción**



**DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

*Responsable: Supervisor de Área*

Se procede a implementar el curso de acción de acuerdo a los parámetros planteados en el punto anterior.

**6. Evaluación**

*Responsable: Jefe División de Planta Física*

Una vez transcurrido el tiempo para solucionar la No Conformidad planteado en el punto 4, se procede a determinar si aún existe. De ser así se debe definir un nuevo curso de acción en este punto, de lo contrario, se evalúan las acciones tomadas.

**ANEXOS**

Formato de seguimiento de acciones correctivas



**DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

**NOMBRE DEL PROCESO:** ACCIONES PREVENTIVAS

**CÓDIGO:** PRO.PO.GR\_03.1

**OBJETIVO**

Definir las acciones pertinentes para la determinación de posibles causas que conlleven a la indebida atención a las requisiciones recibidas en la División de Planta Física.

**ALCANCE**

El presente procedimiento aplica para todos los procesos realizados en la División de Planta Física de la Universidad Industrial de Santander.

**PROCEDIMIENTO**

**1. Identificación de No Conformidades**

Responsable: Personal de la División de Planta Física.

Se trata de detectar en que áreas o en que parte del proceso es bastante probable no cumplir con una requisición realizada por parte de alguno de los estamentos de la Universidad Industrial de Santander.

**2. Registro**

Responsable: Supervisor de Área

Se registra la no conformidad potencial en el formato acciones preventivas, diligenciando la fecha de registro, origen y descripción completa.

**3. Identificación de Causas**

Responsable: Jefe División de Planta Física.

Consiste en determinar las causas que pueden conllevar a la no prestación del servicio y las acciones a seguir utilizando datos históricos o herramientas estadísticas.

**4. Definir Curso de acción**

Responsable: Jefe División de Planta Física.

Una vez definidas las acciones del paso anterior, se establece una secuencia de actividades asignado responsables y fechas, con el fin de evitar la presencia de la No Conformidad.



**DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

**5. Implementación del Curso de acción**

*Responsable: Encargados de ejecutar las acciones correctivas.*

Se procede a implementar el curso de acción de acuerdo a los parámetros planteados en el punto anterior.

**6. Evaluación**

*Responsable: Jefe División de Planta Física*

Una vez transcurrido el tiempo planeado se procede a revisar el estado de la requisición y determinar si existe una No Conformidad. De ser así se debe remitir al procedimiento de Acciones Correctivas, de lo contrario, se evalúan las acciones tomadas y se establece la viabilidad de estandarizar el procedimiento con el fin de evitar futuras No Conformidades.

**ANEXOS**

Formato de seguimiento de acciones preventivas



## DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

### UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

### DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

**NOMBRE DEL PROCESO:** CONTROL DE DOCUMENTOS

**CÓDIGO:** PRO.PA.GR\_01.1

#### **OBJETIVO**

Ejercer control sobre los procedimientos documentados y formatos que soportan el normal funcionamiento de la División de Planta Física de la Universidad Industrial de Santander.

#### **ALCANCE**

El presente procedimiento involucra las actividades de emisión, modificación y reposición en caso de pérdida o deterioro de los documentos de la División de Planta Física.

#### **PROCEDIMIENTO**

##### **1. Generación y emisión de documentos**

###### **1.1. Identificación de la necesidad**

Responsable: Personal de la División de Planta Física

Se identifica la necesidad de documentar los procedimientos o elaborar formatos que se requieren para el normal funcionamiento de la División de Planta Física y se encarga de comunicarla al supervisor o Jefe inmediato.

###### **1.2. Asignación de Responsabilidad**

Responsable: Jefe División de Planta Física

De acuerdo a la necesidad detectada se asigna a las personas encargadas de elaborar, revisar y aprobar los documentos.

###### **1.3. Elaboración de Borrador**

Responsable: Encargado de la Elaboración.

Elaborar un borrador del documento, acorde con los demás documentos existentes en la División de Planta Física, en cuanto a Fuente (Arial 12pt), y formato de tabla con línea doble a ½ punto de grosor.

###### **1.4. Revisión del Borrador**

Responsable: Supervisor de Área.

Se revisa el borrador, indicando de ser necesario correcciones que contribuyan a la mejora de los procedimientos de la División de Planta Física.

###### **1.5. Elaboración del Documento**

Responsable: Encargado de la elaboración



## DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

### UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

### DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

Elabora el documento realizando los cambios acordados, firma de conformidad en el espacio elaborado por, asignado en los procedimientos presentados o en el control maestro de documentos para el caso de los formatos.

#### 1.6. Revisión del Documento

*Responsable: Supervisor de Área.*

Revisar la realización de cambios sugeridos en la etapa de revisión del borrador, firma de conformidad como revisor en el espacio destinado para ello en los procedimientos presentados o en el control maestro de documentos para el caso de los formatos.

#### 1.7. Aprobación

*Responsable: Jefe de División de Planta Física*

Aprueba el documento indicando que se trata de la revisión cero (0) del documento y consigna su firma en el documento en el espacio destinado para ello en los procedimientos presentados o en el control maestro de documentos para el caso de los formatos.

#### 1.8. Distribución

*Responsable: Jefe División de Planta Física*

Asigna un responsable que distribuya el número de copias necesarias del documento a cada una de las áreas involucradas, diligenciando el espacio para el control de distribución del documento.

#### 1.9. Control Maestro

*Responsable: Secretaría*

Registra el documento generado en el formato Control Maestro de Documentos de la División de Planta Física.

#### 1.10. Capacitación

*Responsable: Jefe División de Planta Física*

Se encarga de capacitar a los supervisores y/o asignar responsables para la capacitación del nuevo documento al personal afectado con su emisión.

## 2. MODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

### 2.1. Asignación de Responsabilidad

*Responsable: Jefe División de Planta Física*

Luego de ser aprobada una mejora que implique modificaciones a un documento existente en la División, se asigna a las personas que trabajaran en la realización de dichos cambios.



## DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

### UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

### DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

#### **2.2. Modificación de Documentos**

Responsable: *Responsables de la Modificación*

Elaboran, revisan y aprueban los cambios necesarios, asegurando que el nuevo documento cumple a cabalidad con las especificaciones requeridas.

#### **2.3. Control Maestro**

Responsable: *Secretaria*

Una vez aprobadas las modificaciones, se consigna en el control de documentos de la División y se hace una breve descripción de los cambios realizados en el apartado destinado para ello en cada uno de los documentos.

#### **2.4. Capacitación y Distribución**

Se procede de igual manera que en los pasos 1.8 y 1.10 de este mismo procedimiento

### **3. CONTROL DE DOCUMENTOS OBSOLETOS**

#### **3.1. Recopilación de documentos obsoletos**

Responsable: *Secretaria*

Se encarga de recopilar las versiones anteriores de los documentos, destruye las copias e identifica el original de manera visible con la palabra Documento Obsoleto y lo archiva en la carpeta identificada con este mismo nombre

#### **3.2. Legibilidad**

Responsable: *Jefe de División de Planta Física*

Se asegura constantemente de que la documentación concerniente a la División se conserve legible, en caso de deterioro o falta de legibilidad se genera una nueva copia reponiendo las que se encuentran en mal estado.

### **ANEXOS**

Control Maestro de Documentos



## DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

### UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

### DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

**NOMBRE DEL PROCESO:** CONTROL DE REGISTROS

**CÓDIGO:** PRO.PA.GR\_03.1

#### **OBJETIVO**

Establecer el método de control para los registros generados por la operación diaria de la División de Planta Física de tal forma que se facilite que puedan brindar la información necesaria sobre el desempeño y capacidad de los procesos.

#### **ALCANCE**

El presente procedimiento aplica para los registros generados en la operación de las actividades de la División de Planta Física.

#### **PROCEDIMIENTO**

##### **1. Aprobación y emisión de Documentos**

###### **1.1. Control de los registros**

Responsable: Secretaria

Luego de la elaboración de formatos, soporte para el registro de la información, se registran en el Control maestro de registros.

###### **1.2. Legibilidad**

Responsable: Responsables de elaborar registros

Deben asegurarse que la información consignada en los registros sea legible, en caso de no serlo, o del deterioro del registro, se debe proceder a la creación de uno nuevo en las condiciones requeridas.

###### **1.3. Identificación**

Responsable: Secretaria.

Los registros se identifican con el código del formato y mediante el consecutivo de dicho registro, para aquellos que no se identifiquen con un consecutivo se identifican por medio de la fecha de diligenciamiento del formato.

###### **1.4. Almacenamiento**

Responsable: Secretaria

Se Mantienen los registros legajados en carpetas claramente identificadas, guardadas en archivadores ubicados en el archivo de la División.

###### **1.5. Recuperación**

Responsable: Secretaria



**DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

Al momento de solicitar un registro para una consulta se retira del lugar donde permanece almacenado y se facilita al solicitante, bajo ninguna circunstancia los documentos deben salir de la División salvo expresa autorización del Jefe de la División.

**1.6. Disposición**

*Responsable: Secretaria*

Se deben destruir los registros una vez cumplido el tiempo mínimo de almacenamiento establecido por las directivas de la Universidad. Para ello se elaborará una revisión anual del archivo.

**ANEXOS**

Control Maestro de Registros

## **Anexo I. Formatos implementados en la División de Planta Física**

Universidad Industrial de Santander  
**DIVISIÓN DE PLANTA FISICA**  
**SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS**  
POR.PO.GR\_01.1

No	
----	--

**Requisición No Atendida:**

**Acción:**

**Estado de la acción:**

Culminada:

Anulada:

En proceso:

No Realizada:

**La No Conformidad Persiste:** si  no

**Fecha de Seguimiento:**

**Observaciones:**

Universidad Industrial de Santander  
**DIVISIÓN DE PLANTA FISICA**  
**SEGUIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS**  
POR.PO.GR\_02.1

No	
----	--

**Posible falla en el servicio:**

**Acción:**

**Estado de la acción:**

Culminada:

Anulada:

En proceso:

No Realizada:

**La No Conformidad Persiste:** si  no

**Fecha de Seguimiento:**

**Observaciones:**



Universidad Industrial de Santander  
**DIVISIÓN DE PLANTA FISICA**

Orden No

**ORDEN DE TRABAJO**

Observaciones:

MEMORANDO INTERNO ASOCIADO		FECHA SOLICITUD		FECHA DE VISITA	
SOLICITANTE Dependencia					AREA(S) EJECUTORA(S)
TRABAJADOR(ES) ASIGNADO(S)					
No.	LABORES A REALIZAR	O.K.	OBSERVACIONES		
FECHA PROGRAMACIÓN	No. SOLICITUD MATERIALES	FECHA INICIACIÓN			RECIBIDO (Solicitante)
OBSERVACIONES GENERALES (EJECUTOR O SOLICITANTE)					_____ (Firma)
_____ Supervisor			_____ Vo. Bo.		FECHA TERMINACIÓN



Universidad Industrial de Santander  
**DIVISIÓN DE PLANTA FISICA**

Solicitud No

**SOLICITUD DE COMPRA DE MATERIALES**

ORDEN DE TRABAJO ASOCIADA No.		FECHA SOLICITUD		AREA(S) SOLICITANTE(S))
----------------------------------	--	--------------------	--	-------------------------

JUSTIFICACION (DESTINACION)		
-----------------------------	--	--

No.	DESCRIPCION	CANTIDAD	UNIDAD MEDIDA	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	SUMINISTRA

RESPONSABLE DE LA COMPRA (Dependencia – Persona encargada)	
---	--

OBSERVACIONES GENERALES	RECIBIDO
	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div>

_____ Solicita	_____ Vo. Bo.	_____ (Firma)
-------------------	------------------	------------------









REGISTRO DE CONSUMO DE SERVICIOS PUBLICOS EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

CONSUMO DE ENERGIA ELECTRICA

No.	ENTIDAD	LECTURA ANTERIOR (KW/H)	LECTURA ACTUAL (KW/H)	CONSUMO (KW/H)	VR/KW (\$)	VR/TOTAL (\$)
	KIOSKO DON CAFETO (INVERSIONES EL CAFETAL)					
	CASETA COMIDAS RAPIDAS (GENRY ORLANDO LOPEZ)					
	CAFETERIA CENTRAL UIS (JOSE ABDULIO MEZA)					
	FOTOCOPIADORA MATEMATICAS 1er. PISO (TECNIRICOH)					
	CAPRUIS					
	FAVUIS					
	CAFETERIA LA TERRAZA (DIEGO FERNANDO ROJAS)					
	FOTOCOPIADORA LABORATORIO DE PESADOS (TECNIRICOH)					
	FOTOCOPIADORA LABORATORIO DE LIVIANOS (TECNIRICOH)					
	FOTOCOPIADORA BIBLIOTECA 3er. PISO (TECNIRICOH)					
	FOTOCOPIADORA BIBLIOTECA 1er. PISO (TECNIRICOH)					
	CAFETERIA IRAKA (DIEGO FERNANDO ROJAS)					
	BANCO DE SANTANDER					
	LOCAL CARRERA 27 CALLE 9 (ARQUIDIBUJO)					
	CAFETERIA CAMPOS DEPORTIVOS (JOSE FRANCISCO CORZO)					
	CAFETERIA FACULTAD DE SALUD (ROSALBINA SANTOS)					
	FOTOCOPIADORA 1er. PISO HUMANIDADES (TECNIRICOH)					
	FOTOCOPIADORA 5to. PISO FAC. SALUD (TECNIRICOH)					

CONSUMO DE AGUA

No.	ENTIDAD	LECTURA ANTERIOR (M3)	LECTURA ACTUAL (M3)	CONSUMO (M3)	VR / M3 (\$)	VR / TOTAL (\$)
	KIOSKO DON CAFETO (INVERSIONES EL CAFETAL)					
	CASETA COMIDAS RAPIDAS (GENRY ORLANDO LOPEZ)					
	CAFETERIA CENTRAL UIS (JOSE ABDULIO MEZA)					
	CAFETERIA LA TERRAZA (DIEGO FERNANDO ROJAS)					
	CAFETERIA IRAKA (DIEGO FERNANDO ROJAS)					
	BANCO DE SANTANDER					
	CAFETERIA CAMPOS DEPORTIVOS (JOSE FRANCISCO CORZO)					
	CAFETERIA FACULTAD DE SALUD (ROSALBINA SANTOS)					

PERIODO REGISTRADO

DESDE D / M / A :

HASTA D / M / A :

Registra

Vo. Bo.







Universidad Industrial de Santander  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

No	
----	--

**SOLICITUD DE PERMISO**

FECHA SOLICITUD		ORGANIZA (Entidad)		FACULTAD / DEPENDENCIA
DESCRIPCION DEL EVENTO				ESCUELA
				RESPONSABLE
FECHA DEL EVENTO	SITIO DEL EVENTO	HORARIO DIARIO		CARGO
ELEMENTOS UTILIZADOS	ZONAS AFECTADAS	SERVICIOS NECESARIOS	BENEFICIOS ESPERADOS	
Stands	Clases	Agua		
Casetas	Auditorios	Electricidad		
Carpas	Vías	Sonido		
Muebles	Edificios	Vigilancia		
Otros:	Personas	Otros:		
DESTINO DE LAS UTILIDADES ECONÓMICAS GENERADAS				FECHA DE APROBACION
Solicitante: _____  Firma		Vo. Bo. Director de Escuela o Decano		Vo. Bo. Jefe División de Planta física







Universidad Industrial de Santander  
DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

SECCION:

CONTROL DIARIO DE LLAVES

NOMBRE	No. DE LLAVEROS	No. DE LLAVES	DEPENDENCIA	HORA ENTRADA	HORA SALIDA	OBSERVACION	FIRMA
<b>FECHA:</b> _____ <b>PERSONA QUE ENTREGA Y RECIBE:</b> _____							
Carmen Julia Aceros							
José Luis Rojas							
Lucila Ortiz							
María Briseño							
Mary Luz González							
Nelsy Ortiz							
Olga Santos							
Roger Reyes							
<b>FECHA:</b> _____ <b>PERSONA QUE ENTREGA Y RECIBE:</b> _____							
Carmen Julia Aceros							
José Luis Rojas							
Lucila Ortiz							
María Briseño							
Mary Luz González							
Nelsy Ortiz							
Olga Santos							
Roger Reyes							
<b>FECHA:</b> _____ <b>PERSONA QUE ENTREGA Y RECIBE:</b> _____							
Carmen Julia Aceros							
José Luis Rojas							
Lucila Ortiz							
María Briseño							
Mary Luz González							
Nelsy Ortiz							
Olga Santos							
Roger Reyes							



REGISTRO DE ELEMENTOS DE ASEO ENTREGADOS

NOMBRE:		EDIFICIO:			PISOS:		AREA:	
ESPACIOS (MTS)		SALONES		CORREDORES		LABORATORIOS		BAÑOS

En el presente formato debe registrarse las cantidades entregadas de cada elemento por mes, indicando la fecha que se hizo efectiva.

MES	DIA	ELEMENTOS (Cantidades)													ENTREGO	
		CEPILLO CON BANDA (Unidades)	CEPILLO DE MANO (unidades)	CHURRUSCO (unidades)	ESCOBA (unidades)	ESPONJILLA (unidades)	JABON (Lbs)	MECHERO (Trapero) (unidades)	PALO MECHERO (unidades)	LANILLA (unidades)	ACIDO (botellas)	SUPER WELL (botellas)	GUANTES (unidades)	TAPA-BOCAS (unidades)		
ENERO																
FEBRERO																
MARZO																
ABRIL																
MAYO																
JUNIO																
JULIO																
AGOSTO																
SEPTIEMBRE																
OCTUBRE																
NOVIEMBRE																
DICIEMBRE																
TOTAL ANUAL																

OBSERVACIONES													_____ Vo.Bo.







Universidad Industrial de Santander  
**DIVISIÓN DE PLANTA FISICA**

Solicitud No

**SOLICITUD DE ELEMENTOS DE ASEO**

SOLICITANTE		ZONA / AREA		FIRMA SOLICITANTE	
FECHA SOLICITUD		ENCARGADO		FIRMA ENCARGADO	
DESCRIPCION		CANTIDAD	FECHA ULTIMA ENTREGA	OBSERVACIONES	
FECHA DE ENTREGA		ENTREGADO POR			
OBSERVACIONES GENERALES			RECIBIDO		
			_____ Solicitante		







Universidad Industrial de Santander  
DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

AREA DE VIGILANCIA

REGISTRO DE MARCADAS TURNOS DE VIGILANCIA

FECHA: Día \_\_\_ / Mes \_\_\_ / Año \_\_\_ DIURNO \_\_\_ NOCTURNO \_\_\_  
Horario del Turno De \_\_\_\_\_ A \_\_\_\_\_ SUPERVISOR: \_\_\_\_\_

No. AREA	NOMBRE VIGILANTE:											
		HORA MARCADAS	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00
0		08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00	
		01:30	2:00	02:30	03:00	03:30	04:00	04:30	05:00	5:30	06:00	

OBSERVACIONES:

No. AREA	NOMBRE VIGILANTE:											
		HORA MARCADAS	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00
1		08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00	
		01:30	2:00	02:30	03:00	03:30	04:00	04:30	05:00	5:30	06:00	

OBSERVACIONES:

No. AREA	NOMBRE VIGILANTE:											
		HORA MARCADAS	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00
2		08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00	
		01:30	2:00	02:30	03:00	03:30	04:00	04:30	05:00	5:30	06:00	

OBSERVACIONES:

No. AREA	NOMBRE VIGILANTE:											
		HORA MARCADAS	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00
3		08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00	
		01:30	2:00	02:30	03:00	03:30	04:00	04:30	05:00	5:30	06:00	

OBSERVACIONES:

No. AREA	NOMBRE VIGILANTE:											
		HORA MARCADAS	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00
4		08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00	
		01:30	2:00	02:30	03:00	03:30	04:00	04:30	05:00	5:30	06:00	

OBSERVACIONES:

No. AREA	NOMBRE VIGILANTE:											
		HORA MARCADAS	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00
5		08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00	
		01:30	2:00	02:30	03:00	03:30	04:00	04:30	05:00	5:30	06:00	

OBSERVACIONES:

No. AREA	NOMBRE VIGILANTE:											
		HORA MARCADAS	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00
6		08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00	
		01:30	2:00	02:30	03:00	03:30	04:00	04:30	05:00	5:30	06:00	

OBSERVACIONES:

No. AREA	NOMBRE VIGILANTE:											
		HORA MARCADAS	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00
7		08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00	
		01:30	2:00	02:30	03:00	03:30	04:00	04:30	05:00	5:30	06:00	

OBSERVACIONES:

No. AREA	NOMBRE VIGILANTE:											
		HORA MARCADAS	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00
8		08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00	
		01:30	2:00	02:30	03:00	03:30	04:00	04:30	05:00	5:30	06:00	

OBSERVACIONES:

No. AREA	NOMBRE VIGILANTE:											
		HORA MARCADAS	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00
9		08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00	
		01:30	2:00	02:30	03:00	03:30	04:00	04:30	05:00	5:30	06:00	





Universidad Industrial de Santander  
**DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA**

**CONTROL DE ENTREGA DE TIQUETES**

FECHA:	TURNO:	SUPERVISOR:
--------	--------	-------------

**AUTOMOVILES PORTERIA PRINCIPAL (CARRERA 27 )**

VIGILANTE:		
CANTIDAD ENTREGADA:	DESDE: No.	HASTA: No.
FICHOS DILIGENCIADOS	FICHOS NO DILIGENCIADOS	
FICHOS PERDIDOS(especifique No.):		
OBSERVACIONES:		_____ Vigilante

**AUTOMOVILES PORTERIA CARRERA 30**

VIGILANTE:		
CANTIDAD ENTREGADA:	DESDE: No.	HASTA: No.
FICHOS DILIGENCIADOS	FICHOS NO DILIGENCIADOS	
FICHOS PERDIDOS(especifique No.):		
OBSERVACIONES:		_____ Vigilante

**MOTOCICLETAS PORTERIA CARRERA 30**

VIGILANTE:		
CANTIDAD ENTREGADA:	DESDE: No.	HASTA: No.
FICHOS DILIGENCIADOS	FICHOS NO DILIGENCIADOS	
FICHOS PERDIDOS(especifique No.):		
OBSERVACIONES:		_____ Vigilante

**FACULTAD DE SALUD**

VIGILANTE:		
CANTIDAD ENTREGADA:	DESDE: No.	HASTA: No.
FICHOS DILIGENCIADOS	FICHOS NO DILIGENCIADOS	
FICHOS PERDIDOS(especifique No.):		
OBSERVACIONES:		_____ Vigilante

\_\_\_\_\_  
Supervisor.

## **Anexo J. Propuesta Metodológica de Mejora Continua**

PROPUESTA METODOLOGICA DE MEJORA CONTINUA DE LOS  
PRINCIPALES PROCESOS DE LA DIVISION DE PLANTA FISICA DE LA  
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.

PRÁCTICA “ESTABLECIMIENTO E IMPLEMENTACION DE PROCESOS SEGÚN  
LINEAMIENTOS NTC ISO 9001:2000 CON ACTUALIZACIÓN DEL  
MANUAL DE FUNCIONES EN LA DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA DE LA  
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER”

**Presentado por:** Bercely Quiroga Vargas  
Edwin Andrés Flórez O.

**Presentado a:** Ing. Edgar Velásquez Venegas  
Jefe División de Planta Fisica  
Universidad Industrial de Santander

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
Bucaramanga, Julio de 2004

## **I. INTRODUCCION**

El contenido del documento presentado a continuación sugiere la aplicación de una de las metodologías más indicadas para el mantenimiento y mejoramiento de los procesos de la División al igual que del sistema documental que apoya el control de los mismos. Además de definirla, se pretende dar a conocer algunas de las estrategias que posibilitaran una fácil y efectiva aplicación en la División de acuerdo con la metodología y resultados obtenidos en el desarrollo del proyecto.

De igual manera en la fase de diseño de la propuesta se considera como elemento indispensable, la participación de los diferentes niveles administrativos y operativos de la División para poder garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados. Sin ignorar las circunstancias actuales generadas por este proceso de cambio que se ha estado llevando a cabo en la División de Planta Física de la Universidad.

## II. ANTECEDENTES

En la actualidad la División de Planta Física de la Universidad Industrial de Santander se ha encaminado en el propósito de identificar y establecer sus procesos bajo un enfoque de Mejora continua y demás lineamientos de la norma ISO 9000, la cual exige a demás de la evaluación y medición de resultados el seguimiento y mejoramiento de cada uno de sus procesos. Es por esto que la razón principal de la formulación de la **Propuesta Metodológica De Mejora Continua** es ofrecer a la dirección de la División una herramienta que le garantice continuar con el enfoque de mejora continua implementado en el establecimiento de a los principales procesos de la División a través de los lineamientos y metodologías consideradas en el trabajo de grado desarrollado.

Partiendo del hecho que la División cuenta actualmente con los procesos claramente definidos de acuerdo con el normal desarrollo de las actividades que le corresponden se puede aprovechar estas circunstancias y el enfoque institucional que la dirección esta interesada en fomentar para al mismo tiempo encaminar la organización en la tarea del mejoramiento continuo a través del análisis y mejora de sus procesos. Es por esto que se considera oportuno considerar la posibilidad de implementar la metodología que se presentará a continuación y que es apropiada para el análisis y mejoramiento de los procesos establecidos en la actualidad.

Por lo anterior, este trabajo tiene como objetivo ofrecer una metodología para mantener y mejorar los procesos y el sistema documental de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9000:2000. de igual forma la propuesta puede ser aplicada por la dirección y los responsables de la calidad de la División

posibilitando así el encaminarse plenamente el enfrentarse a la compleja tarea de establecer un ***Sistema de Gestión de la Calidad***.

### III. OBJETIVOS

- Ofrecer a la dirección de la División de Planta Física de la Universidad una metodología que garantice la mejora continua de los procesos establecidos formalmente en ella.
- Permitir la participación de los miembros de la División en los procesos de mejora continua.
- Identificar errores y fallas en los procesos establecidos para permitir que se planteen medidas preventivas o correctivas a las falencias identificadas en forma oportuna.
- Verificar el logro de los objetivos de los diferentes procesos.
- Posibilitar el mantenimiento y mejoramiento del sistema documental establecido para la División.
- Promover una cultura de gestión de la calidad en los miembros de la organización.
- Facilitar la implementación de un ***Sistema de Gestión de la Calidad*** que se establezca a nivel institucional y prepara la División para el mantenimiento de este.

### IV. ESTRATEGIAS PARA EL DISEÑO

- a. **Involucramiento de la dirección:** se consideró necesaria la participación de la Dirección y supervisores en la evaluación de la propuesta generada para que en caso de su implementación se cuente con un conocimiento previo.

b. **Aprovechamiento de los resultados generados en el trabajo de grado:**

Las metodologías aplicadas para el desarrollo del trabajo de grado se definieron estratégicamente de manera que se involucró la elaboración de la propuesta como uno de los objetivos iniciales del mismo permitiendo así generar u obtener la información importante en lo relacionado con las necesidades de mejoramiento en la División. De igual forma se identificó claramente los aspectos que habrían de considerarse en la propuesta y que tienen gran importancia a la hora de garantizar la continuidad en el establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad para la División de Planta Física de la UIS.

c. **Análisis de los resultados obtenidos en el trabajo de grado:** Con el adecuado reconocimiento de los logros del trabajo de grado desarrollado se pudo establecer que era necesario considerar por parte de la Dirección y demás miembros de la organización aspectos importantes y de fácil implementación ya que el personal cuenta con conocimientos generales de lo que se refiere a un sistema de gestión de calidad. Entre los elementos que se consideraron como indispensables está el Mantener la conformación de un comité de mejoramiento, divulgación de una política de calidad para la División, implementación de objetivos de calidad para los principales procesos y garantizar la correcta aplicación de acciones correctivas y preventivas.

## **V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Existen diversas metodologías para la implementación del enfoque de mejoramiento continuo, y en todas coinciden en considerar a la elaboración de la documentación como una etapa importante, como son la elaboración de

documentos (fundamentalmente del Manual de procedimientos, formatos, registros y documentos), confeccionados para garantizar que el sistema documental funcione como tal y pase a ser una herramienta eficaz para la administración de los procesos.

## **El Proceso de Mejoramiento**

La búsqueda de la excelencia comprende un proceso que consiste en aceptar un nuevo reto cada día. Dicho proceso debe ser progresivo y continuo. Debe incorporar todas las actividades que se realicen en la empresa a todos los niveles. El proceso de mejoramiento es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero tanto para la empresa como para los clientes. Asimismo este proceso implica la inversión en nuevas tecnologías más eficientes, el mejoramiento de la calidad del servicio a los clientes, el aumento en los niveles de desempeño del recurso humano a través de la capacitación continua, y la inversión en investigación y desarrollo que permita a la empresa estar al día con las nuevas tecnologías.

## **Actividades Básicas de Mejoramiento**

De acuerdo con un estudio en los procesos de mejoramiento puestos en práctica en diversas compañías en Estados Unidos, según Harrington (1987), existen diez actividades de mejoramiento que deberían formar parte de toda empresa, sea grande o pequeña:

1. Obtener el compromiso de la alta dirección.
2. Establecer un Equipo de mejoramiento.
3. Conseguir la participación total de la administración.
4. Asegurar la participación en equipos de los empleados.

5. Conseguir la participación individual.
6. Establecer equipos de mejoramiento de los procesos
7. Desarrollar actividades con la participación de los proveedores.
8. Establecer actividades que aseguren la calidad de los procesos.
9. Desarrollar e implantar planes de mejoramiento a corto plazo y una estrategia de mejoramiento a largo plazo.
10. Establecer un Sistema de Reconocimientos

### **Principales Ventajas del Mejoramiento Continuo**

- a. Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- b. Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles
- c. Si existe reducción de productos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias primas.
- d. Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones.
- e. Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.
- f. Permite eliminar procesos repetitivos.

### **Sistemas de Gestión de Calidad Norma ISO 9001**

La Norma ISO 9001 es un modelo para la implementación de sistemas de gestión de la calidad, creada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) a través de sus comités técnicos. En ella, se especifican los requisitos para los mismos, aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los

reglamentarios que le sean de aplicación, con el objetivo de aumentar su satisfacción. Sin embargo, estos requisitos son complementarios a los de los productos.

Para que la aplicación de esta norma sea más completa, es necesario hacer uso de las demás normas de la familia, como son la ISO 9000, que describe los fundamentos y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad, y la ISO 9004, que proporciona directrices con el objetivo de mejorar el desempeño de la organización y la satisfacción de las partes interesadas.

Promueve la aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de los mismos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”, cuya principal ventaja 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.

## **Fundamentos de las Normas ISO 9000**

### **Enfoque Basado En Procesos**

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

Para lograr un funcionamiento eficaz, se tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre si. Generalmente la salida de un proceso se convierte en la entrada al siguiente proceso. Es por eso que al aplicar un sistema de proceso junto con sus interacciones en una organización puede denominarse como un enfoque basado en procesos.

Trabajando bajo este enfoque, juega un papel muy significativo la definición de las entradas y salidas a cada uno de los procesos.

### **Ciclo PHVA**

Es una técnica administrativa que se enfoca en cuatro acciones fundamentales que han de aplicarse a cada uno de los procesos de una determinada organización y que son; la **Planeación** de cada una de las actividades a desarrollar en lo referente a recursos, secuencias, responsables y plazos de realización entre otros, en miras de prevenir y prever posibles sucesos que puedan presentarse en la ejecución de actividades, el Hacer o la acción la cual comprende el control del desarrollo o ejecución de las actividades planeadas, la Verificación exige la comparación de lo planeado con lo ejecutado en realidad para así identificar inconvenientes o problemas que se hayan podido presentar y que de alguna manera hayan podido afectar los resultados esperados, por ultimo la Actuación hace referencia a la toma de medidas y aplicación de acciones que permitan corregir los inconvenientes presentados o fortalecer positivamente aquellos aspectos que puedan considerarse como una fortaleza.

### **Sistemas de Medición**

La manera de realizar una efectiva medición es con el establecimiento de un sistema de indicadores, un indicador es un dispositivo o variable que pueden ponerse a un estado prescrito basándose en los resultados de un proceso o la ocurrencia de una condición especificada.

Los indicadores son información, que debe ser utilizada por los mecanismos de control para ajustar las acciones que un determinado proceso ejecuta.

La definición y análisis de indicadores es más efectiva si se realiza mediante un esquema participativo aprovechando la experiencia de quienes realizan el proceso día a día, junto con un experto en modelado y control organizacional.

Las características relevantes que todo indicador debe poseer son:

1. Una persona responsable por su obtención.
2. Deben encontrarse ligados a la misión y visión, los objetivos estratégicos, las metas trazadas, las estrategias y objetivos definidos para la organización.
3. Tener definida una periodicidad.
4. Deben agregar valor al proceso en si mismo o a la toma de decisiones.
5. Deben ser fácilmente medibles y comparables al interior de las Empresas.
6. Deben proveer información confiable. La información no puede estar sujeta a manipulación.
7. Deben ser sencillos, tanto en su interpretación como para su obtención.

No deben ser aislados sino integrados con otras áreas de la entidad organizacional y por ende otros procesos.

## **VI. PROPUESTA METODOLOGIA DE MEJORAMIENTO CONTINUO**

El hecho de que una organización decida encaminarse en la tarea del mejoramiento requiere primordialmente prepararse para tal fin, es por esto que se han fijado una serie de fases o etapas que han de desarrollarse en forma secuencial como se muestran a continuación:

1. Preparar la División para el mejoramiento
2. Definición de los elementos y lineamientos básicos para el proceso de mejoramiento en la División.
3. Comprensión y estandarización de los procesos.
4. Medición y control de los resultados de los procesos.
5. Evaluación y mejoramiento continuo de los procesos formalmente establecidos con un enfoque de la Norma ISO 9000:2000 en la División.

De las fases mencionadas anteriormente y a favor de facilitar a la División ya se ha hecho un gran trabajo inicial que comprende las primeras 3 fases de la propuesta con el desarrollo del trabajo de grado **“ESTABLECIMIENTO DE PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER SEGÚN LINEAMIENTOS NTC ISO 9001:2000 CON UN ENFOQUE ESTRATÉGICO”**. A manera de resumen se mencionaran los elementos generados en el trabajo de grado que se consideraran como punto de partida para la aplicación de la metodología o aspectos de apoyo para la misma. Se dispone de procesos formalmente establecidos e implementados con un enfoque de mejora continua, la División cuenta con una estructura documental que cumple los lineamientos de la Norma ISO 9001:2000 junto con el proceso de control de documentos y registros para el mantenimiento de estos, se dispone de Misión, Visión y Objetivos institucionales con un gran énfasis en la calidad y servicio al cliente a demás se cuenta con un manual de funciones actualizado y acorde con los requisitos de los cargos existentes en la División.

Por lo anterior el desarrollo o implementación de esta propuesta deberá iniciarse en la fase 4 la cual contiene básicamente el seguimiento y medición para un *Sistema de Gestión de la Calidad*. A continuación se describirán en forma detallada cada una de las fases que han de desarrollarse:

## **1. Preparar la Organización para el mejoramiento**

### ***a. Compromiso de la Alta Dirección:***

El proceso de mejoramiento debe gestionarse desde la dirección general de la División y ha de desarrollarse de forma continua junto con el nivel de compromiso que esta adquiera, es decir, con el interés que se ponga por superarse y por ser cada día mejor.

### ***b. Conformación de un Equipo de Mejoramiento:***

Deberá estar conformado por el grupo de supervisores o encargados de cada una de las diferentes áreas funcionales y el jefe de la División, quienes se reunirán periódicamente (30 días) para estudiar los procesos de prestación de servicios para de igual manera mejorarlo y adaptarlo a las necesidades actuales de la comunidad universitaria. El equipo de mejoramiento tendrá como responsabilidad el desarrollo de funciones y actividades que fortalezcan el proceso, mantenerlo de forma continúa y haga participe el resto de la División, entre las mas sobresalientes podemos mencionar:

- Ayudar a desarrollar las estrategias de implementación.
- Evaluar las necesidades y el grado de avance del proceso.
- Actualizar y desarrollar programas de concientización cuando se requieran.
- Ayudar a los empleados y administradores a involucrarse en el proceso de mejoramiento.

- Actuar como centro de información y difusión de todos los eventos y hechos sobresalientes.
- Resolver todos los problemas que tengan un efecto negativo sobre el proceso de mejoramiento.
- Mantener y establecer relaciones con otras actividades de mejoramiento de la universidad.
- Establecer Planes de Calidad a corto plazo y Estrategias de Calidad a largo plazo para la División y enfocadas a la comunidad universitaria y demás beneficiarios.

***c. Participación e involucramiento del personal de la División:***

Aunque el equipo de mejoramiento es el responsable de la implantación del proceso de mejoramiento, es indispensable la participación activa de todos los miembros de la División tanto Directivos como supervisores y trabajadores en cursos de capacitación, presentación de resultados, suministro de sugerencias, aportes y mantenimiento del proceso.

***d. Actividades con Participación de los Proveedores:***

Dado que toda organización de alguna manera tiene una fuerte relación con otras organizaciones, lo cual es un factor influyente en las características de calidad ofrecidas en los servicios suministrados, en todo proceso de mejoramiento debe tomar en cuenta las contribuciones de los proveedores. Para la División de Planta Física no es la excepción ya que esta tiene una gran dependencia con las entidades que le suministran materiales, servicios e insumos para la prestación de sus servicios, es por eso que debe establecer

claramente políticas de compra apropiadas, que se suministren los pedidos hechos en forma oportuna y que de igual manera se pueda recibir sugerencias de partes de estas compañías u organizaciones que permitan mejorar el proceso de mejoramiento de la calidad que se desarrolla.

**e. Establecer un *Sistema de Reconocimientos*:**

El hecho de que se esté cambiando la forma de pensar de las personas en cuanto a los errores y sus posibilidades de mejoramiento, es apropiado para reforzar la tendencia de cambio a través de la motivación, para así garantizar que el proceso se desarrolle sin mayores contratiempos por falta de convencimiento, claridad o expectativas. La mejor manera de hacerlo es premiar a todos los individuos y grupos que alcancen una meta o realicen una importante aportación al proceso de mejoramiento, ya sea por medio de sugerencias valiosas o culminación de actividades de corrección de fallas identificadas en los diferentes procesos. También puede premiarse la dedicación y compromiso hacia el proceso reflejado en la dedicación y entusiasmo con relación a actividades importantes del proceso.

**2. Definición de los elementos y lineamientos básicos para el proceso de mejoramiento de la División de Planta Física de la UIS**

- ***Establecimiento de una política de calidad***

La División de Planta Física es la dependencia encargada de la prestación de servicios de mantenimiento a la comunidad universitaria y al público en general buscando el mejoramiento de la Planta Física de la Universidad Industrial de Santander, ofreciendo servicios de fabricación y reparación de obras civiles e instalaciones con gran eficiencia y calidad técnica, profesional y humana, pronta y oportuna para el cumplimiento de las requisiciones recibidas.

- ***Fines para el mejoramiento de los procesos***

- Eliminar errores
- Minimizar demoras
- Maximizar el uso de los recursos
- Promueva una mejor comunicación y entendimiento los usuarios (dependencias) y personal de la División (áreas).
- Adaptabilidad ante las necesidades cambiantes de los clientes

### **3. Definición, Comprensión y Estandarización del proceso.**

En la actualidad, la División cuenta con la definición e implementación de procesos:

- ❖ Atención de requisiciones y prestación de servicios en las áreas funcionales
- ❖ Gestión de recursos
- ❖ Control de producto no conforme
- ❖ Acciones preventivas
- ❖ Acciones correctivas
- ❖ Control de Documentos
- ❖ Control de Registros
- ❖ Planeación
- ❖ Revisión por la dirección

- ❖ Compras
- ❖ Cobro de deudas
- ❖ Pagos de facturas

Sin embargo los procesos mas importantes por su alta influencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios ofrecidos por la División son, ***Atención de requisiciones, Gestión de recursos, Control de producto no conforme, Acciones preventivas y Acciones correctivas***, en los cuales se centrara la atención para aplicar la presente metodología de Mejoramiento.

Se logró establecer que estos son los procesos más importantes para la División ya que influyen de manera directa en el nivel de satisfacción de los clientes y la percepción que la comunidad universitaria de la calidad de los servicios que se prestan diariamente, y cada uno de ellos apunta directamente al nivel de servicio en la División, El principal, es el proceso de atención de requisiciones, ya que es el de prestación del servicio y donde se genera el momento de verdad, el proceso de Gestión de Recursos mediante el cuál se garantiza la disponibilidad de materiales y recurso humano para las obras y la prestación de un buen servicio, y los procesos de control de producto no conforme, acciones correctivas y acciones preventivas que se convierten en el soporte de un sistema con capacidad de reconocer sus errores y enmendarlos, o en el mejor de los casos corregirlos.

Al ser procesos que hacen parte del proceso global de realización del producto, la norma exige que este sea identificado, establecido, evaluado, controlado y mejorado de manera tal que se garantice la entrega de los bienes y/o servicios solicitados realmente por los usuarios y comunidad universitaria.

Es por esto que a continuación se definirán y plantearán elementos básicos para la evaluación y medición periódica de los resultados que puedan obtenerse al ejecutarlos como son los Objetivos para cada uno de ellos. Para el caso en que se

quiere un mayor de especificidad en la definición de dichos procesos, es posible encontrarla en el informe del trabajo de grado realizado.

La definición de procesos puede encontrarse en el Manual de Procesos de la División de Planta Física, allí se puede encontrar la definición y diagrama de flujo de cada proceso, así mismo se podrá encontrar la caracterización del mismo.

De acuerdo con lo establecido en el Trabajo de grado se considera que el nivel de **comprensión** de los procesos es bueno y que solo resta considerar como adecuado **actualizarlos** sin dejar de lado el deber de **capacitar y orientar** el personal relacionado con cambios operativos y técnicos que puedan aplicarse a algún proceso en el futuro.

**La estandarización** de los procesos ha de lograrse con el normal desarrollo de estos diariamente por parte de los empleados cuya ejecución deberá revisarse cada 30 días con los supervisores de cada área y que son los encargados de cada uno de ellos relativamente.

#### **4. Medición y control de los resultados de los procesos.**

Para cada uno de los procesos citados anteriormente, el método de **medición** del mejoramiento se hará a través de **indicadores**, estos serán revisados y actualizados periódicamente (cada 30 días) por el equipo de mejoramiento en las reuniones de presentación de informes de trabajo y evaluación del nivel de cumplimiento de requisiciones en cada una de las áreas funcionales de la División. Cada uno de los indicadores propuestos van acompañados de una **meta anual** con la cual se **controla** el desarrollo del proceso durante un periodo global de un año, desde el momento de la implementación de la propuesta de mejora y que ha de revisarse de mensualmente su evolución.

<b>Nombre</b>	<b>Requisiciones no atendidas por periodo</b>
<b>Origen de los datos</b>	Formato de Relación de ordenes de trabajo
<b>Frecuencia de medida</b>	Mensual
<b>Objetivo</b>	Controlar el porcentaje de requisiciones no atendidas en un periodo
<b>Meta</b>	10 %
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje
<b>Descripción</b>	$\frac{\text{No. de requisic no atendidas por periodo}}{\text{No. de requisiciones totales recibidas por periodo}} * 100$

<b>Nombre</b>	<b>Quejas de Usuarios</b>
<b>Origen de los datos</b>	Registro de Acciones Correctivas
<b>Frecuencia de medida</b>	Mensual
<b>Objetivo</b>	Conocer el porcentaje de requisiciones que no cumplen con las expectativas de los usuarios
<b>Meta</b>	0 %
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje
<b>Descripción</b>	$\frac{\text{No. de quejas por periodo}}{\text{No. de requisiciones totales atendidas por periodo}} * 100$

<b>Nombre</b>	<b>Aumento de Requisiciones</b>
<b>Origen de los datos</b>	Formato de Relación de ordenes de trabajo
<b>Frecuencia de medida</b>	Mensual
<b>Objetivo</b>	Conocer el porcentaje en que han aumentado las requisiciones de un periodo a otro
<b>Meta</b>	>0
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje
<b>Descripción</b>	$\frac{\text{No. req. Periodo anterior} - \text{No. req. Actual}}{\text{No. requisiciones periodo actual}}$

<b>Nombre</b>	<b>Cumplimiento en Entrega de Materiales</b>
<b>Origen de los datos</b>	Orden de Compra (proveedores externos)
<b>Frecuencia de medida</b>	Mensual
<b>Objetivo</b>	Conocer el cumplimiento en entrega de materiales de un proveedor determinado
<b>Meta</b>	Cero (0)
<b>Unidad de medida</b>	# de días
<b>Descripción</b>	$\text{Promedio mensual (Fecha de entrega real} - \text{Fecha de entrega acordada)}$

<b>Nombre</b>	<b>Recepción de Materiales</b>
<b>Origen de los datos</b>	Solicitud de materiales
<b>Frecuencia de medida</b>	Mensual
<b>Objetivo</b>	Determinar el intervalo de tiempo entre la solicitud y entrega de materiales al encargado de ejecutar la requisición. Calculado por área.
<b>Meta</b>	2 días
<b>Unidad de medida</b>	# de días
<b>Descripción</b>	Promedio mensual por área (Fecha de entrega materiales – Fecha de solicitud de materiales)

<b>Nombre</b>	<b>Cursos de acción</b>
<b>Origen de los datos</b>	Formato de acciones correctivas
<b>Frecuencia de medida</b>	Mensual
<b>Objetivo</b>	Identificar los cursos de acción vigentes para el periodo
<b>Meta</b>	Menor al periodo anterior
<b>Unidad de medida</b>	# numero de cursos de acción
<b>Descripción</b>	# de cursos de acción en el periodo

<b>Nombre</b>	<b>Cumplimiento Acciones Correctivas</b>
<b>Origen de los datos</b>	Formato de acciones correctivas/preventivas
<b>Frecuencia de medida</b>	Mensual
<b>Objetivo</b>	Verificar el cumplimiento a las acciones correctivas tomadas
<b>Meta</b>	95%
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje
<b>Descripción</b>	. # de acciones correctivas cumplidas . # de acciones correctivas en el periodo

<b>Nombre</b>	<b>Cumplimiento Acciones preventivas</b>
<b>Origen de los datos</b>	Formato de acciones preventivas
<b>Frecuencia de medida</b>	Mensual
<b>Objetivo</b>	Verificar el cumplimiento a las acciones preventivas tomadas
<b>Meta</b>	100%
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje
<b>Descripción</b>	. # de acciones preventivas cumplidas . # de acciones preventivas en el periodo

Los Indicadores propuestos para cada proceso y meta ha lograr en cada uno de ellos en el transcurso de un año (12 periodos de un mes o 30 días):

## **5. Evaluación y mejoramiento continuo de los principales procesos de la División.**

Esta es quizás la etapa crucial del proceso de mejoramiento continuo ya es en la **evaluación** en donde se verifica el nivel de cumplimiento de los objetivos propuesto por el análisis del comportamiento de los indicadores y al mismo tiempo se establece e identifican las falencias que hayan podido presentarse en el desarrollo de los diferentes procesos. Para lograr esto básicamente se debe:

- a) Establecer el nivel de cumplimiento del indicador de cada proceso en el periodo transcurrido.
- b) Análisis del valor del indicador en el periodo o mes anterior y compararlo con respecto a la meta.
- c) Establecimiento de la diferencia de los dos indicadores para identificar el mejoramiento o falla en el desarrollo del proceso.
- d) Identificación detallada y / o falencias operativas o administrativas.

Para el caso en que se hayan presentado eventos en los que no se logró la plena satisfacción de los beneficiarios de los servicios prestados se deberá proceder a aplicar las acciones correctivas y / o preventivas según el caso, de igual forma se deberá hacer el reconocimiento y destacar los buenos logros que se hayan presentado en el periodo (30 días).

En cuanto al **mejoramiento** se debe hacer un gran énfasis básicamente a los procesos de la norma para la medición análisis y mejora a través del mantenimiento y aplicación continua de la identificación de no conformidades posibilitando la toma de acciones correctivas y preventivas a los errores, problemas y/o falencias identificadas.

Como un complemento al proceso de evaluación y de manera más general en toda la División se debe llevar a cabo el proceso de **auditoria interna** al total de los procesos y con el apoyo de la estructura documental establecida y que ha de aplicarse de acuerdo al proceso de auditoria interna consignado en el manual de procesos de la División

## **VI. ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN**

- **Apoyo de la dirección:** Es esta una ventaja y al mismo tiempo una oportunidad bien importante para lograr la implementación formal de esta propuesta ya que la dirección de la División ha mostrado un gran interés en la generación de cambios en la forma de realizar la prestación de los servicios de forma continua y con el involucramiento de los trabajadores de la forma en que se desarrollo del trabajo de grado.
- **Trabajo en equipo:** Se considera como indispensable la participación de la Dirección y los trabajadores en la evaluación y mejora de la propuesta generada para que en caso de su implementación se cuente con un conocimiento previo y facilite su asimilación.
- **Capacitación y divulgación:** Implica la definición de términos de referencia del trabajo en equipo y de los aspectos que puedan surgir a lo largo del proceso, ya que se cuenta con la ventaja de que el personal de la División sabe de los conceptos relacionados con la filosofía del mejoramiento y del sistema de gestión de la calidad suministrados durante el desarrollo del trabajo de grado.

- **Involucramiento del personal:** El éxito de un proceso de mejoramiento radica en la contribución que se haga desde cada uno de los miembros de la División en lo relacionado con el mantenimiento y mejoramiento de los procesos día a día en pro de ofrecer servicios de calidad. Esto puede lograrse a través del establecimiento de un Buzón de sugerencias en las instalaciones de la División, un tablero específico para la divulgación de eventos relacionados con el proceso de mejoramiento y espacios de discusión para la generación de alternativas de solución a problemas con la participación de trabajadores con calidad técnica y profesional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

HARRINGTON, James. Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Colombia, Mc Graw Hill, 1994

VILLACRÉS, Guillermo. Indicadores, agosto de 2004. Disponible en :  
<http://sabanet.unisabana.edu.co/postgrados>,

MIKLOS, T. y TELLO, María. Planeación Prospectiva. Una estrategia para el diseño del futuro. México, Limusa Noriega Editores, 2000.

CHIAVENATO, Adalberto. Introducción a la teoría general de la administración. Ed. 4. Bogotá: Mc Graw Hill, 1998, 880 p.

NTC ISO 9000 - 2000. Sistemas de gestión de calidad. Conceptos y vocabulario