



**DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS TÉCNICOS Y
ADMINISTRATIVOS DE TELEUIS**



**JOSE MANUEL RUIDIAZ FIALLO
JESUS FABIAN PEREZ BAQUERO**

**BUCARAMANGA
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO – MECANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
2005**



**DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS TÉCNICOS Y
ADMINISTRATIVOS DE TELEUIS**

**JOSE MANUEL RUIDIAZ FIALLO
JESUS FABIAN PEREZ BAQUERO**

**Proyecto de grado presentado como
requisito para obtener el título de
Ingeniero Industrial**

**DIRECTOR
PIEDAD ARENAS
Ingeniera Industrial**

**BUCARAMANGA
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO – MECANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
2005**



A Dios

*A los seres que hicieron posible mi existencia, por cultivar en mí espíritu
la capacidad de concebir sueños que día a día florecen y por
estar presentes en cada uno de ellos... Mis padres.*

*A quienes siempre me han acompañado con su gran amor,
porque juntos hemos compartido momentos sobre los cuales
hemos edificado cada una de nuestras vidas... Mis Hermanitos*

*A la personita que cada día me entrega todo su amor y apoyo,
por que con ella he descubierto las maravillas del mundo que
me rodea... Raquelita*

*A todas las personas de las que solo he recibido apoyo y buenas
intenciones... Mi familia y amigos del alma.*

Jose Manuel Ruidiaz

TABLA DE CONTENIDO

	<u>Pág.</u>
INTRODUCCIÓN	1
1. GENERALIDADES DEL PROYECTO	3
1.1 OBJETIVOS	3
1.1.1. Objetivo general	3
1.1.2. Objetivos específicos	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3. ALCANCE	6
2. MARCO TEORICO	7
2.1 ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS	7
2.1.1 Composición de los procesos dentro de una organización	9
2.2 EL CONCEPTO DE BENCHMARKING	13
2.2.1 Tipos de benchmarking	14
2.2.2 El proceso de benchmarking	15
2.3 INDICADORES DE GESTIÓN	17
2.3.1 Etapas para el establecimiento de los indicadores de Gestión.	20
2.4 ASPECTOS GENERALES DE LAS TELECOMUNICACIONES	24
2.4.1 Reseña histórica	24
2.4.2 Las telecomunicaciones como medio para transferir ciencia y cultura	26
2.4.3 Medios de comunicación y su función educativa.	30
3. GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN (UIS).	34
3.1 RESEÑA HISTÓRICA	34
3.2 MISIÓN INSTITUCIONAL	36
3.3 VISIÓN INSTITUCIONAL	36



3.4	POLÍTICAS INSTITUCIONALES	39
3.5	OBJETIVOS INSTITUCIONALES	40
3.6	FUNCIONES INSTITUCIONALES	41
3.7	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	42
4.	ASPECTOS GENERALES DE TELEUIS	45
4.1	Reseña Histórica	45
4.2	DESARROLLO E INNOVACIÓN EN TELEUIS	48
4.2.1	Innovación en servicios	48
4.2.2	Innovación en equipos	51
4.3	MISIÓN	54
4.4	VISIÓN	55
4.5	OBJETIVOS	55
4.5.1	Objetivo General	55
4.5.2	Objetivos Específicos	55
4.6	ESTRATEGIAS	56
4.7	AREAS DE TELEUIS	56
4.7.1	EMISORA ESTEREO “La Voz de la Universidad”	56
4.7.1.1	Descripción	56
4.7.1.2	Grupo Objetivo	58
4.7.1.3	Poder adquisitivo y relación en consumo	58
4.7.2	EMISORA UIS AM “La nueva Radio”	58
4.7.2.1	Descripción	58
4.7.2.2	Grupo Objetivo	60
4.7.2.3	Poder adquisitivo y relación en consumo	60
4.7.3	ESTUDIO DE GRABACIÓN Y PRODUCCIÓN DE RADIO	61
4.7.4	ESTUDIO DE GRABACIÓN Y PRODUCCIÓN DE	61
4.8	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE TELEUIS.	62
4.8.1	Selección de personal	62
4.8.2	Personal que conforma a TELEUIS y sus funciones	63

4.9	MARCO LEGAL	70
5.	IDENTIFICACIÓN DE MACROPROCESOS	73
5.1	Levantamiento de los Macroprocesos	74
5.2	Índice de Procedimientos	83
5.3	LEVANTAMIENTO DE LOS PROCESOS PRIMARIOS	85
6.	PRESENTACIÓN DEL MANUAL	92
6.1	Objetivos del Manual	93
6.2	MARCO TEÓRICO	93
6.2.1	Proceso	93
6.2.2	Procedimiento	94
6.2.3	Mapa de procesos	95
6.2.4	Documentación de procesos	95
6.2.5	Manual de procedimientos	96
6.2.6	Implementación del manual	97
6.2.6.1	Métodos de Implementación	97
6.2.7	Revisión y actualización del manual	99
6.3	ESTRUCTURA DEL MANUAL	99
6.3.1	Plantilla de presentación	99
6.3.2	Plantilla del procedimiento	104
6.3.3	Simbología utilizada en el manual	107
6.3.4	Abreviaturas utilizadas en el Manual	108
6.3.5	Sistemas de codificación	109
6.3.5.1	Procedimientos	109
6.3.5.2	Formatos	110
6.3.6	Control de actualizaciones	110
6.3.7	Cómo leer e interpretar este manual	111
6.3.8	Glosario del manual	113
7.	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	115
7.1	OBJETIVO DEL SISTEMA DE INDICADORES	116
7.2	FUNDAMENTOS DEL SISTEMA DE INDICADORES	116



7.3	FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR	118
7.3.1	Formato de la ficha técnica	119
7.3.1.1	Descripción del Formato	120
7.4	METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA DE	121
7.5	SISTEMA DE CODIFICACIÓN DE LOS INDICADORES	126
7.6	ABREVIATURAS	127
8.	ANÁLISIS DE TELUIS POR MEDIO DE LA HERRAMIENTA DEL BENCHMARKING.	128
8.1	Información asociada a los procesos	133
8.1.1	Producción de videos educativos y culturales	133
8.1.2	Emisión de programas educativos, culturales y de recreación	137
8.2	Análisis de TELEUIS con relación a las otras organizaciones	138
8.3	PROPUESTA DE MEJORA CON BASE EN EL ANÁLISIS MEDIANTE EL BENCHMARKING	142
	CONCLUSIONES	149
	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	152
	LOGROS DE OBJETIVOS	153
	BIBLIOGRAFIA	154
	ANEXOS	

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Composición organizacional de los procesos	9
Figura 2. Elementos de un proceso productivo	10
Figura 3. Metodología para el establecimiento de un sistema de indicadores de gestión	23
Figura 4. Estructura organizacional de la Universidad Industrial de Santander	44
Figura 5. Mapa de procesos	80
Figura 6. Plantilla de presentación	103
Figura 7. Plantilla de procedimiento	106
Figura 8. Finalidad del sistema de indicadores	115
Figura 9. Formato Ficha Técnica	119
Figura 10. Mapa general de indicadores	122
Figura 11. Indicadores Estratégicos	123
Figura 12. Indicadores Operativos	124
Figura 13. Indicadores de Apoyo	125

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Comparación de servicios	49
Tabla 2. Comparación de equipos	52
Tabla 3. Codificación de procedimientos	80
Tabla 4. Simbología utilizada en el Manual	103
Tabla 5. Abreviaturas utilizadas en el Manual	104
Tabla 6. Abreviaturas utilizadas en el sistema de indicadores	123
Tabla 7. Información general de las instituciones a comparar	131
Tabla 8. Centro de producción de televisión UIS	132
Tabla 9. Canal regional del Oriente Colombiano TRO	134
Tabla 10. Canal Regional Teleantioquia	135
Tabla 11. Emisora “La Voz de la Universidad” y la Emisora “ la “Nueva Radio” de TELEUIS	136
Tabla 12. Emisora Cultural “Luis Carlos Galán Sarmiento”	137
Tabla 13. Emisora “La Voz” de la UDEA	137



LISTA DE ANEXOS

- Anexo 1. Manual Operativo
- Anexo 2. Formatos de Control de la Videoteca
- Anexo 3. Manual Normativo
- Anexo 4. Sistema de Indicadores de Gestión



RESUMEN

TITULO¹ :

DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS TECNICOS Y ADMINISTRATIVOS DE TELEUIS.

AUTORES² :

JOSE MANUEL RUIDIAZ FIALLO
JESUS FABIAN PEREZ BAQUERO

PALABRAS CLAVES:

Documentación	Procesos	Procedimientos
Telecomunicaciones	Información	Benchmarking.

DESCRIPCIÓN:

El objetivo del proyecto es Identificar, analizar y diseñar los procesos técnicos y administrativos de **TELEUIS** en pro de una gestión efectiva, según el enfoque estratégico y normativo establecido en la Universidad Industrial de Santander.

El Manual de documentación se realizó teniendo como base los procesos de **TELEUIS** según su tipo y naturaleza, igualmente las modificaciones y/o actualizaciones normativas que interna o externamente hayan sido emitidas.

La elaboración del presente Manual tiene como finalidad el estandarizar los procesos que se llevan a cabo en **TELEUIS** permitiendo la orientación de la dependencia con respecto a las actividades, requerimientos de las mismas, responsables y normatividad al mismo tiempo el de servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.

El diseño de la herramienta del Benchmarking se desarrolla como un proceso de aprendizaje valioso por medio del cual, se analizan las actividades de los mejores procedimientos a nivel de productos, procesos u operaciones que realizan las entidades reconocidas en ese campo; este análisis determina cuales de los conocimientos que pueden brindar estas entidades consiguen ser transformados en acciones reestructuradas que se aplican en la organización para generar cambios con resultados óptimos, logrando así, un aprendizaje continuo de las prácticas exitosas reconocidas y de la estructura productiva de la entidad.

Como sabemos, evaluar adecuadamente la gestión implica tener definidas claramente todas las directrices estratégicas como la misión, objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo; debido a esto se realizaron una serie de Indicadores de Gestión los cuales son una herramienta que permita medir el logro de los resultados según parámetros establecidos previamente por los miembros de la organización.

¹ Trabajo de Grado

² Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Director de proyecto: Ing. Piedad Arenas Díaz.



SUMMARY

TITLE: ³

DEFINITION OF ADMINISTRATIVE PROCESSES TECNICOS And OF TELEUIS.

AUTHORS: ⁴

JOSE MANUEL RUIDIAZ FIALLO
JESUS FABIAN PEREZ BAQUERO

KEY WORDS:

Documentation Processes Procedures
Telecommunications Information Benchmarking.

DESCRIPTION:

The objective of the project is To identify, to analyze and to design the technical and administrative processes of TELEUIS for an effective management, according to established the strategic and normative approach in the Industrial University of Santander.

Manual of d the documentation it was made having as it bases **the TELEUIS** processes according to his type and nature, also the normative modifications and/or updates that commit or externally have been emitted.

The elaboration of the Manual present has like purpose standardizing the processes that are carried out in **TELEUIS** allowing the direction of the dependency with respect to the activities, same, the responsible ones requirements of and normatividad at the same time the one to serve like means as integration and direction to the personnel entrance again facilitating its incorporation to the different operational functions.

The design of the tool of the Benchmarking is developed like a process of valuable learning by means of as, analyze the activities of the best procedures at product level, processes or recognized operations that make entities in that field; and step analysis determines as of the knowledge that can offer these organizations are able to be transformed reconstructed actions that are applied in the organization to generate changes with optimal results, thus obtaining, a continuous learning of the recognized successful practices and of the productive structure of the organization.

As we know, and to estimate suitably the management implies to know defined clearly all the strategic directives like the mission, objectives and goals to short, medium and long term; due to this a series of Indicators of Management was made which are a tool that allows to measure the profit of the results according to parameters established previously by l you members of the organization.

³ Work of Degree

⁴ Faculty of Mechanical Engineering Physical, School of Industrial and Enterprise Studies, Director of project: Ing. Piedad Arenas Díaz.



INTRODUCCIÓN

El gran desarrollo de los medios de comunicación masiva ha generado una nueva dinámica en los procesos formales e informales de educación. Después de la familia y la escuela, los medios audiovisuales y de multimedia, como la radio y la televisión, tiene hoy una gran influencia en la formación de conocimientos y valores que adquieren las nuevas generaciones para enfrentar los retos de la actual sociedad.

Como pieza clave de la Universidad Industrial de Santander para el logro de esta misión, el Sistema de Telecomunicaciones de la UIS **TELEUIS** consciente de la urgente necesidad de estar actualizado no solo a nivel tecnológico, sino también en las áreas administrativa y funcional, necesita que su plan de gestión esté basado en lo que realmente tiene y puede lograr **TELEUIS** ayudado por el diseño de un manual de procedimientos y un estructurado sistema de indicadores que le permita una gestión acertada para el verdadero fortalecimiento de la imagen institucional en la educación y la cultura.

Para la elaboración de este manual será necesario investigar y recopilar esta información adecuada, para luego ser ordenada y analizada, siguiendo una metodología que le permita al sistema actualizarlo y consultarlo de forma inmediata con el propósito de generar puntos de referencia claves que ayuden a dinamizar el proceso de toma de decisiones en la organización para lograr mayor eficiencia y objetividad.



El punto de partida de este proyecto es la recolección de información secundaria. Con base a esta se realiza un trabajo de campo para identificar, primero que todo, las generalidades de **TELEUIS** (información primaria) y de hecho, para conocer cada uno de los procesos que se desarrollan dentro del sistema. De esta forma se estructuran los procesos y a la vez se verifican con un sistema de indicadores que den como resultado procesos efectivos que faciliten las actividades. Ya establecidos, se documentan los procesos y se plantea un plan de mejora de los mismos ayudados por un estudio básico de benchmarking.



1. GENERALIDADES DEL PROYECTO

1.1 OBJETIVOS

1.1.1. Objetivo general: Identificar, analizar y diseñar los procesos técnicos y administrativos de **TELEUIS** en pro de una gestión efectiva, según el enfoque estratégico y normativo establecido en la Universidad Industrial de Santander.

1.1. 2. Objetivos específicos

- Analizar el estado del arte de la tecnología de comunicaciones llevada a cabo por **TELEUIS** para conocer las generalidades del sistema y establecer puntos de referencia para el diseño del programa de benchmarking.
- Documentar los procesos de **TELEUIS** según su tipo y naturaleza, teniendo en cuenta las modificaciones y/o actualizaciones normativas que interna o externamente hayan sido emitidas.
- Diseñar un programa de Benchmarking que sirva como base para generar e implementar mejoras que conduzcan a una mayor eficiencia en los procesos de **TELEUIS**.
- Construir un sistema de indicadores de gestión que sirva como mecanismo de aseguramiento y verificación que permita a **TELEUIS** manejar altos niveles de confiabilidad en su funcionamiento y garantice la estandarización y el refuerzo para operar con eficiencia.



1.2. JUSTIFICACIÓN

La radio y la televisión son medios de comunicación de masas que ejercen una gran influencia en la sociedad. Independientemente de los objetivos que se plantee en su programación, desde un punto de vista global se puede decir que estos educan, forman, influyen en la cultura social de las audiencias, en las actitudes, en los valores, en los comportamientos, en el pensamiento, en la ideología, en todo lo relacionado con el ser.

Desde su posición privilegiada como canales de comunicación que llegan a millones de personas, pueden cumplir y de hecho en ocasiones cumplen un importante papel para cambiar estereotipos, evitar prejuicios falsos y colaborar a la plena integración de las diferencias socio-culturales de una o varias poblaciones.

Las tecnologías de la comunicación aplicadas a la educación y difusión de la cultura se convierten en recursos que facilitan la integración de las personas con necesidades educativas especiales en el sistema educativo y en la sociedad en general. Facilitan por una parte el acceso a la enseñanza de alumnos con problemas de accesibilidad a la educación formal presencial; mejorando así las posibilidades laborales de estos.

Sabiendo que corresponde a la academia encabezar todo proceso de creación y difusión de cultura, la Universidad Industrial de Santander debe entender la verdadera importancia que tiene **TELEUIS** como ese canal que fortalece los espacios comunicativos que enlazan la institución con la sociedad y con las demás organizaciones de producción de conocimiento.

El crecimiento y desarrollo que ha alcanzado **TELEUIS** no es bien conocido y comprendido por la Universidad y mucho menos por sus estudiantes o la comunidad en general, bien sea por falta de interés institucional o carencia de apoyo y recursos gubernamentales, pero sea cual sea la razón, la



Universidad Industrial de Santander tiene con **TELEUIS** un fuerte medio para difundir su diversidad académica y su riqueza investigativa, para expresar la diversidad de opiniones y conceptos que genera sobre temas de interés regional, nacional e internacional mediante la creación de productos audiovisuales de alta calidad.

Entonces, para que exista una televisión o una radio con contenidos educativos y culturales sólidos y bien estructurados y posicionados en la región, es importante mantener una alta calidad en la producción, la programación y la gestión. Y **TELEUIS** como un actor principal y único representante de la comunidad universitaria santandereana en este medio, necesita principalmente del apoyo incondicional de toda la Universidad Industrial de Santander para lograr resultados precisos de trascendencia nacional y por que no internacional.

Pero para alcanzar grandes cosas hay que dar grandes y pequeños pasos, por eso es que con la realización de este proyecto de “definir los procesos técnicos y administrativos de **TELEUIS**” pretendemos dar el primer paso.

El sistema actual de **TELEUIS** básicamente está conformado por cuatro áreas: -Emisora A.M , - Emisora F.M, -Red interna de T.V y – Centro de producción de T.V, cada una con funciones y actividades muy variadas y específicas que no cuentan con una documentación estructurada que le permitan al sistema funcionar bajo estándares para alcanzar procesos y resultados con la máxima eficiencia. Esta falencia y el gran potencial de

TELEUIS reflejan la magnitud del trabajo de gestión que hay por realizar en esta importante célula de la Universidad. De este modo y por sugerencia del Director de **TELEUIS**, se hace necesario que por cada una de sus áreas haya un estudiante de Ingeniería Industrial para realizar un trabajo profundo y



completo el cual se fundamenta en el valor agregado de la convergencia de opiniones.

1.3. ALCANCE

Formulación y diseño del Manual Operativo de **TELEUIS** mediante la elaboración de un diagnóstico de los procedimientos técnicos y administrativos, partiendo de un análisis del estado del arte de la tecnología de comunicaciones de **TELEUIS** y un estudio de Benchmarking genérico, con el fin de establecer un completo sistema de indicadores de gestión para alcanzar una mayor eficiencia y poder controlar mejor los recursos y procesos necesarios para el óptimo desempeño de cada actividad que le permita al sistema una gestión acertada para el verdadero fortalecimiento de la imagen institucional en la educación y la cultura.



2. MARCO TEORICO

Los conceptos que aparecen a continuación corresponden a la revisión bibliográfica que se realizó a lo largo del proyecto, con esta se fundamenta el desarrollo de la propuesta de mejora para la Dependencia de **TELEUIS**. Los fundamentos teóricos se clasifican en tres grupos, La Administración de Procesos, El Proceso de Benchmarking y Los Indicadores de Gestión, cada uno de los cuales se presenta por medio de una síntesis.

2.1 ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS

En el momento en que las organizaciones empiezan a crecer y evidencian la necesidad de cumplir con unas tareas específicas, se da origen a la concepción de un proceso, este se desarrolla para responder a una población interna y unos clientes externos. Una vez se le dio respuesta a estas necesidades los procesos son olvidados y no se acondicionan a las nuevas necesidades de la demanda.

H. James Harrington concluye lo siguiente: "... los procesos se hicieron ineficaces, obsoletos, excesivamente complicados, cargados de burocracia y de trabajo intensivo; demandaban exceso de tiempo e irritaban por igual a la gerencia y a los empleados"⁵.

"Actualmente el análisis del funcionamiento de las empresas se enfoca al análisis de cómo los procesos que realizan las empresas se desarrollan,

⁵ HARRINGTON, H. James. Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Santafé de Bogotá: Mc GrawHill, 1992. p. 19.



cómo se interrelacionan entre sí, y cuál es su repercusión en la productividad de la empresa”⁶.

La administración de procesos es un enfoque administrativo que busca la identificación y la gestión sistemática de las actividades desarrolladas en la organización y en particular las interacciones entre estas.

Consiste en la planeación y administración de las actividades necesarias para lograr un elevado nivel de desempeño en un proceso y en la identificación de oportunidades de mejorar la calidad, el desempeño operacional y finalmente, en la satisfacción del cliente.

Para que la administración de procesos sea exitosa en cualquier empresa, requiere de un esfuerzo organizacional muy grande en el que todos los trabajadores de la organización deben participar⁷.

Como objetivos principales de la administración de procesos, para la Dirección de **TELEUIS**, se tienen los siguientes:

- ◆ Traducir las necesidades de los clientes, tanto internos como externos y los trabajadores involucrados en la operación, en necesidades de diseño del servicio desde el principio, tomando en consideración todas las variables que afectan.
- ◆ Asegurar que el concepto de calidad esté incorporado en el servicio que ofrece la Dirección, de modo que se permita analizar su control estadístico por medio de las herramientas necesarias.

⁶ EVANS, James y LINDSAY, William. La Administración y el Control de la Calidad.

⁷ EVANS y LINDSAY, Op. cit.

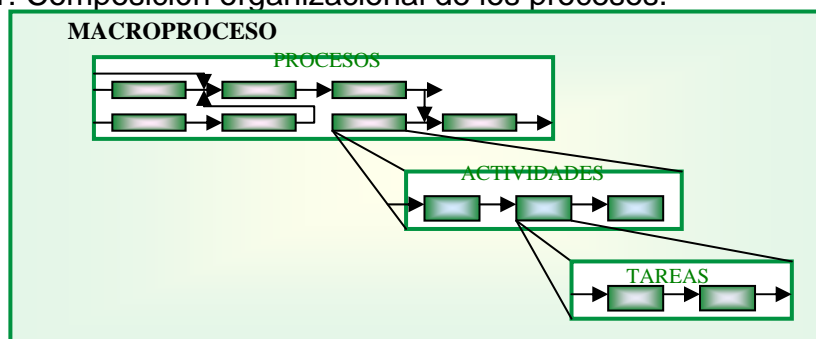
- ◆ Gestionar el proceso de desarrollo de servicios para mejorar la comunicación interfuncional, reducir el tiempo de desarrollo del servicio y asegurar una introducción o implementación libre de problemas.
- ◆ Definir y documentar los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, y administrarlos como actividades importantes de la Dirección.
- ◆ Definir las necesidades de desempeño para los proveedores, asegurar que se cumpla con los requerimientos y que se desarrollen relaciones de asociación con entidades que son claves en el campo de las telecomunicaciones.
- ◆ Mejorar continuamente los procesos de la Dirección para lograr una mejor calidad y un mejor desempeño general de la operación de la Dirección.
- ◆ Establecer metas alcanzables en los resultados, producto del desempeño de sus actividades.

2.1.1. Composición de los procesos dentro de una organización

Con base en la revisión bibliográfica, se define la clasificación de los procesos de la organización, que sirvió de fundamentación para la realización de la propuesta de mejora.

En el siguiente gráfico se esquematiza la composición organizacional de los procesos:

Figura 1: Composición organizacional de los procesos.



Un *macroproceso* es la conformación de procesos, estos últimos se estructuran para simplificar y orientar en forma particular cada uno de los objetivos del macroproceso. Sin embargo, los procesos están mutuamente relacionados o interactuando entre sí permitiendo alcanzar la misión última del macroproceso.

De igual forma, los procesos son un conjunto de actividades que permite generar los resultados esperados por el proceso. Se debe reconocer, que en los diagramas de flujo, que son las herramientas comúnmente utilizadas para documentar, concebir y explicar el desarrollo de un proceso, las actividades llamadas también operaciones son las de mayor importancia debido a la transformación que se genera. Los elementos que hacen parte de un proceso se clasifican en: elementos de entrada, elementos transformadores y elementos de salida,

Figura 2. Elementos de un proceso productivo.



- *Entradas*: Recursos tangibles e intangibles suministrados por el ambiente externo, se incluyen productos o salidas de otros subsistemas.
- *Transformación*: Es el conjunto de actividades que agregan valor a las entradas convirtiéndolas en productos o salidas del subsistema.
- *Salidas*: Los productos y servicios generados por el subsistema.

De acuerdo a la razón de ser de la organización, los procesos desarrollados o que intervienen en el desarrollo de sus operaciones se pueden clasificar de la siguiente forma:



◆ **Procesos Estratégicos**

En este grupo se encuentran todos los procesos que marcan las directrices de la organización, son procesos de planeación, gestión y control de los recursos, diferencian a las organizaciones y marcan los horizontes de las mismas.

◆ **Procesos Operativos**

Son los procesos en donde se busca analizar la realización de un producto o servicio, se detallan todos los procedimientos que propiamente pueden llegar a afectar su desarrollo, buscando controlar las variables que intervienen en el mismo.

◆ **Procesos de Apoyo o soporte**

Son aquellos procesos que soportan la ejecución de los estratégicos y operativos dentro de la organización, pueden o no ser desarrollados por el personal de la organización pero del desempeño satisfactorio de estos depende las condiciones para el desarrollo de los propios.

Finalmente, cada una de las actividades está constituida por tareas específicas ejecutadas en un orden lógico bajo parámetros y condiciones previamente establecidas.

El conjunto de tareas que describen los pasos consecutivos para iniciar, desarrollar y concluir una actividad u operación relacionada con un proceso productivo, administrativo o de servicios se le conoce con el nombre de procedimiento; además éste toma en cuenta los elementos técnicos a emplear, las condiciones requeridas, los alcances y limitaciones fijadas, las características del personal que interviene, etc.



Un procedimiento proporciona información clara, concisa y completa sobre qué cosa hacer, cómo hacerla, cuándo hacerla, cuánto hacer, dónde hacerla y quién hace y/o se responsabiliza de lo hecho.

Para el diseño de los procedimientos es necesario el estudio y aplicación de los siguientes parámetros que contribuyen a su mejoramiento y modernización:

- **Estandarización.** Se entiende como la selección de un método práctico de realizar una actividad que garantice que sus responsables la ejecuten de igual manera todas las veces.
- **Simplificación.** Reducción de la complejidad del proceso, volviéndolo más ágil y eficiente, procurando la comprensión y entendimiento de la información que garanticen una acertada toma de decisiones.
- **Reducción del tiempo de ciclo del proceso.** Determinar la forma de aminorar el tiempo de ciclo de cada proceso que garantice una respuesta eficiente a los clientes de la empresa.
- **Eliminación de la duplicación.** Suprimir actividades idénticas que se realizan en partes diferentes del proceso.
- **Eliminación del despilfarro.** Suprimir tareas, actividades, papelería y sobre costos innecesarios.
- **Procedimientos libres de errores.** Eliminar la posibilidad de ejecución incorrecta de las actividades.



- **Automatización.** Utilizar herramientas, recursos y/o equipos para actividades rutinarias y operativas, que requieren de tiempos prolongados que permitirán una mayor participación del tiempo de los empleados en actividades más creativas.

2.2. EL CONCEPTO DE BENCHMARKING⁸

El Benchmarking se desarrolla como un proceso de aprendizaje valioso por medio del cual, se analizan las actividades de los mejores procedimientos a nivel de productos, procesos u operaciones que realizan las entidades reconocidas en ese campo.

Este análisis determina cuales de los conocimientos que pueden brindar estas entidades consiguen ser transformados en acciones reestructuradas que se aplican en la organización para generar cambios con resultados óptimos, logrando así, un aprendizaje continuo de las prácticas exitosas reconocidas y de la estructura productiva de la entidad.

Las razones principales por las cuales las organizaciones tienen en cuenta el Benchmarking en su administración son:

- Es un medio para la solución de problemas introduciendo mejoras eficientes que ya han sido probadas.
- Las mejoras pueden ser introducidas en tiempos reducidos por medio de los procesos ya estudiados.
- Es un mecanismo que mantiene actualizada a la empresa en cuanto a las mejores prácticas.
- Es una herramienta para la consecución de nuevas ideas de negocios.

⁸ SPENDOLINI, Michael. Benchmarking.

- Es un proceso de Planificación Estratégica debido a la recopilación de información que se puede hacer.
- Identifica tendencias y aspectos claves para realizar pronósticos.
- Permite posicionar a la empresa dentro del mercado logrando un aumento en las utilidades generadas.

2.2.1 Tipos de benchmarking⁹

Dependiendo de los objetivos que se pretendan alcanzar y de la forma en que se desee aplicar el Benchmarking, existe la posibilidad de trabajar de diferentes modos, aunque en esencia todos se desarrollan con los mismos fundamentos.

◆ **Benchmarking Interno**

Consiste en centrarse en los análisis de los mejores productos, procesos u operaciones desarrollados al interior de la organización. De esta forma se busca conocer profundamente los estándares internos manejados en la empresa para llevarlos a nivel de toda la organización, permitiendo así la generación de argumentos que permitan reconocer las prácticas exitosas desarrolladas en otras organizaciones.

◆ **Benchmarking Competitivo**

Consiste en centrarse en los análisis de los mejores productos, procesos u operaciones desarrollados al interior de las empresas que son competencia directa para la organización. Por tanto, es la forma de Benchmarking más difícil que existe, donde la recolección de datos se dificulta debido a la barrera impuesta por los competidores.

⁹ Ibid.

◆ **Benchmarking Funcional**

Consiste en centrarse en los análisis de los mejores productos, procesos u operaciones desarrollados al interior de las organizaciones que se destacan por su excelencia en el tipo de procedimientos que se pretenden estudiar. Para este proceso se centra el análisis en una sola área funcional, lo que facilita su elaboración

2.2.2 El proceso de benchmarking¹⁰

Las etapas que se describen a continuación son genéricas, es decir, permiten desarrollarse para cualquier tipo de Benchmarking a trabajar, además de ser adaptables según la organización que desee manejarlas.

I. Determinar a que se le va a hacer Benchmarking:

En este primer paso se definen claramente los procesos y las personas que requieren la información generada por el Benchmarking además de las necesidades de las mismas, logrando así, establecer los aspectos específicos que serán estudiados.

II. Formar un equipo de Benchmarking:

En esta etapa se seleccionan las personas que van a conformar el equipo según los criterios de habilidad y motivación que se requieran en el proyecto, procurando obtener un talento humano brillante, con credibilidad en su medio laboral y con el enfoque suficiente para aprovechar al máximo el potencial del proceso de Benchmarking. Para que esto se dé la organización debe asignar los recursos que sean necesarios para el desarrollo del proceso, teniendo en cuenta la capacitación y reconocimiento que el equipo debe obtener para que sea apoyado en su labor.

¹⁰ SPENDOLINI, Op. cit.



III. Identificar los socios de Benchmarking:

En esta etapa se investiga de manera exhaustiva cuales son las empresas con las mejores prácticas por medio de servicios de investigación interna y externa. Esta investigación requiere que se identifique fuentes de información específicas disponibles para todos los involucrados en el proceso, además, de no limitar las herramientas o la información para la investigación que tradicionalmente se emplean.

IV. Recopilar y analizar la información de Benchmarking:

Para el desarrollo de esta etapa se requiere identificar las metodologías de recopilación de información, primero en las fuentes internas y después en las externas, implementando informes y resúmenes que mantengan la organización y el equipo preparado para el proceso de implementación, habiendo eliminado con anterioridad las posibles fuentes erróneas de información, las omisiones o repeticiones de la misma.

Teniendo toda la información disponible se deben medir las prácticas avanzadas en términos que permitan cuantificar las cualidades de las mismas para comprender como se consiguen tales resultados.

Al tener todo cuantificado se prosigue a comparar las prácticas avanzadas con las de la empresa, estableciendo las diferencias que llevarán al desarrollo de los planes de mejoramiento, con los que se pretende igualar y superar las prácticas más avanzadas. Para esto debe tener en cuenta si el plan que se pretende implementar va en el mismo sentido de la visión, misión y objetivos que enmarcan la organización.

V. Actuar.

Para esta etapa ya se tiene estructurado un informe coherente con el análisis de la investigación de Benchmarking, las posibles mejoras específicas de los productos o procesos, las oportunidades de aprender y la formación de las redes funcionales o de apoyo.



El compromiso de la organización con el proceso es un lazo fuerte que permite llevar a cabo los planes de mejoramiento y la supervisión de sus resultados.

Con la retroalimentación del proceso estudiado y de las mejoras implementadas, se le da continuidad a la herramienta de Benchmarking.

Por lo anterior, es necesario resaltar la importancia de este propósito para **TELEUIS**, con miras al mejoramiento de sus procesos a partir de la evidencia de otras organizaciones dedicadas a la misma labor.

2.3 INDICADORES DE GESTIÓN

Hoy en día, los enfoques de la Gerencia Operacional y la gestión de las Áreas Funcionales de una organización exigen desarrollar una nueva visión de las mismas. Esta visión se debe acompañar de un sistema de indicadores, los cuales de manera dinámica permitan a la empresa conocer los estados de desarrollo de sus diferentes estrategias en las operaciones (de bienes y servicios), planes y procesos, como también las múltiples interrelaciones que permanentemente se están generando al interior de la misma, exigiendo agilidad, transparencia, flexibilidad y sencillez en la interpretación de la información para la toma de decisiones.

Definición. “Un indicador se define como la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno estudiado, respecto de objetivos y metas previstos e influencias esperadas”.¹¹

De acuerdo a los fundamentos de la gestión de procesos, la medición es el primer paso para el control y la mejora. Si no se puede medir algo, no se

¹¹ BELTRÁN JARAMILLO, Op. cit., p.35

puede entender. Si no se entiende, no se puede controlar. Si no se puede controlar, no se puede mejorar.¹²

Partiendo de lo anterior, los indicadores de Gestión han sido contemplados como una herramienta de información acerca de la gestión de los procesos de la organización, la cual permite identificar oportunidades de mejora, mediante la evaluación y visualización periódica del comportamiento de las actividades claves de la organización, con respecto al cumplimiento de sus metas. De ahí que un indicador debe ser la guía y apoyo hacia la meta propuesta, pero no debe pasar a ser el objetivo a alcanzar; es decir, un indicador “es un medio y no un fin”.

Patrones para la Especificación de Indicadores¹³. Los patrones mediante los cuales se puede identificar un indicador son los siguientes:

- ◆ **Composición:** Un indicador correctamente compuesto tiene las siguientes características:
 - Nombre: La identificación y diferenciación de un indicador es vital, y su nombre, además de concreto debe definir claramente su objetivo y utilidad.
 - Forma de cálculo.
Unidades: La manera como se expresa el valor de determinado indicador está dado por las unidades, las cuales varían de acuerdo a los factores con los que se relacionan.
 - Glosario: Es fundamental que el indicador se encuentre documentado en términos de especificar de manera precisa los factores que se relacionan en su cálculo.

¹² HARRINGTON, Op. Cit.

¹³ BELTRÁN JARAMILLO, Op. cit., p. 39

Es necesario comparar el valor resultante del indicador con diversos patrones de referencia para que este cobre sentido. Algunos patrones pueden ser: las metas establecidas por la organización, el comportamiento histórico del indicador, la relación entre la capacidad real y los recursos disponibles, el mejor valor logrado para dicho indicador bien sea dentro de la organización o fuera de la misma, y el valor del mismo indicador con respecto al sector al que pertenece la empresa.

- ◆ **Naturaleza:** De acuerdo a su naturaleza, los indicadores se clasifican según los factores claves de éxito. Estos pueden ser: Indicadores de eficiencia, eficacia, efectividad y productividad. Contar con una base de indicadores que abarquen estos factores clave de éxito garantiza la integridad en la toma de decisiones.

- ◆ **Nivel de generación:** Se refiere al nivel de la organización, estratégico, táctico u operativo donde se recoge la información y se consolida el indicador.

- ◆ **Nivel de utilización:** Se refiere al nivel de la organización, estratégico, táctico u operativo donde se utiliza el indicador como insumo para la toma de decisiones.

- ◆ **Valor agregado:** La mejor manera de identificar si un indicador genera o no valor agregado está en relación directa con la calidad y oportunidad de las decisiones que se puedan tomar a partir de la información que este brinda.

Metodología para el establecimiento de Indicadores de Gestión.

2.3.1 Etapas para el establecimiento de los indicadores de Gestión.

Los pasos fundamentales de la metodología para el establecimiento de un Sistema de Indicadores de Gestión se describen a continuación (Ver Figura 3):

Paso 1: Contar con objetivos y estrategias

Como se ha mencionado, es necesario que la cultura de la medición a través de indicadores de gestión esté relacionada directamente con la planeación estratégica de la organización, es decir, con sus objetivos, metas y estrategias a corto, mediano y largo plazo. Sin embargo, no basta con establecer dichos objetivos, sino que es preciso además asociarlos con ciertos patrones que los hacen verificables. Estos patrones son:

- Atributo: Es el que identifica la meta.
- Escala: Corresponde a las unidades de medida en que se especificará la meta.
- Status: Es el valor actual de la escala, el punto de partida.
- Umbral: Es el valor de la escala que se desea alcanzar.
- Horizonte: Hace referencia al período en el cual se espera alcanzar el umbral.
- Fecha de iniciación: Cuando se inicia el horizonte.
- Fecha de terminación: Corresponde a la finalización del lapso programado para el logro de la meta.
- Responsable: Persona que tendrá a su cargo la ejecución de la estrategia o el logro de la meta.

Paso 2: Identificar factores de éxito

Un factor clave de éxito o crítico, es aquel cuyo control es imprescindible para lograr el éxito de la gestión o un proceso determinado. La presente metodología sugiere que siempre que se quiera medir o controlar algo, se

haga considerando el punto de vista asociado a la eficiencia, eficacia, efectividad y/o productividad. Sólo así se garantiza la integridad de la medición.

Paso 3: *Establecer indicadores para cada factor crítico de éxito*

Una vez identificados los factores críticos de éxito, se deben establecer indicadores asociados a cada uno de ellos. En esta etapa, es fundamental tener establecida la capacidad de gestión y los recursos disponibles para el desarrollo de las actividades.

Paso 4: *Determinar estado, umbral y rango de gestión para cada indicador*

Como se mencionó anteriormente, el Status o Estado de un indicador, es el punto de partida o valor inicial del indicador; y el Umbral, es el valor de la escala que se desea alcanzar o mantener.

Así pues, el Rango de gestión, es el espacio comprendido entre el valor mínimo y máximo que el indicador puede tomar. En los casos en los que no se tienen registros sobre el comportamiento de las variables que conforman el indicador, es común utilizar para el estado las letras (NA).

Conviene no sólo determinar un valor único deseado para el umbral, sino una serie de valores de referencia, que muestren el comportamiento del indicador de acuerdo a la meta, y teniendo muy en cuenta si conviene que este indicador aumente o disminuya.

En cuanto al rango de gestión de un indicador, la propuesta de esta metodología consiste en establecer, para cada indicador, un rango de comportamiento que permita hacerle un seguimiento, teniendo en cuenta el hecho de que es muy difícil que una variable se comporte de manera idéntica.



Paso 5: Diseñar la medición

Consiste en determinar cómo se va a realizar la medición, es decir, establecer claramente las fuentes de información, frecuencia de medición, presentación de la información y responsables de la recolección de datos y análisis del indicador.

Paso 6: Determinar y asignar recursos

Con base en el diseño de la medición, se determinan además los requerimientos y necesidades de cada indicador. Es esencial tener en cuenta que la medición debe ser incluida e integrada en el desarrollo del trabajo o actividad, y debe ser desarrollada por el encargado de la misma. Asimismo, los recursos que se utilicen durante la medición deben ser parte de los utilizados durante el proceso a controlar.

Paso 7: Medir, probar y ajustar el sistema de indicadores de gestión

Una vez establecidos los indicadores y sus requerimientos, conviene realizar varias mediciones antes de implementar el sistema formalmente; ya que la experiencia ha demostrado que la precisión adecuada de un sistema de indicadores de gestión no se logra a la primera vez. Por lo tanto, es muy probable que se encuentren una serie de factores que sean necesarios ajustar o cambiar a la hora de realizar las primeras mediciones.

Paso 8: Estandarizar y formalizar

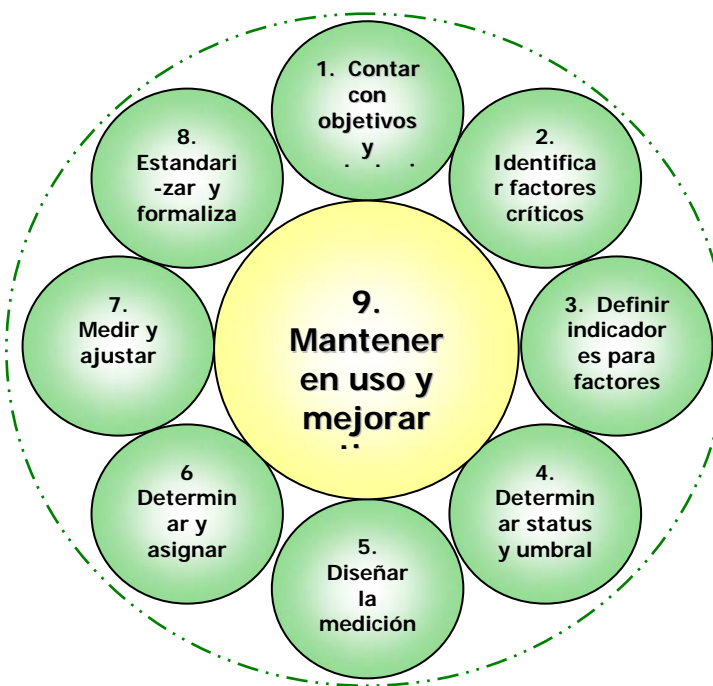
En esta etapa se lleva a cabo el proceso de especificación completa, documentación, divulgación e inclusión de los indicadores de gestión dentro de los sistemas de operación de la organización. Lo anterior comprende la elaboración de las cartillas o manuales de los indicadores de gestión.

Paso 9: Mantener y mejorar continuamente

Apoyados en la premisa de que lo único constante es el cambio, el sistema de indicadores de gestión debe ser revisado a la par con los objetivos, estrategias y procesos de la organización. Esto implica la realización de un mantenimiento al sistema que permita darle continuidad operativa y efectuarle los ajustes necesarios.

Así mismo, mejorar continuamente significa incrementar el valor que el sistema de indicadores de gestión agrega a las personas usuarias; es hacerlo cada vez más preciso, ágil, oportuno, confiable y sencillo.

Figura 3. Metodología para el establecimiento de un Sistema de Indicadores de Gestión.



Vivimos en un mundo donde las comunicaciones son la clave del éxito o fracaso de una actividad; los medios masivos de comunicación están presentes en gran cantidad de sucesos de nuestra cotidianidad por muy aislados que queramos estar, nos encontramos inmersos por doquier en un



nuevo entorno configurado por los medios masivos de comunicación: la televisión, la radio, la prensa, el cine, los discos y el computador, son los componentes de ese medio artificial y técnico que constituye una de las características propias de la sociedad moderna.

2.4 ASPECTOS GENERALES DE LAS TELECOMUNICACIONES

2.4.1 Reseña histórica¹⁴

Desde la perspectiva histórica podemos observar que el hombre, desde sus inicios, tuvo que desarrollar su capacidad para comunicarse con sus semejantes como requisito indispensable de supervivencia, pasando de simples gestos y de un lenguaje elemental a uno cada vez mas evolucionado para entenderse dentro del grupo.

Posteriormente, tuvo la necesidad de comunicarse con otras comunidades utilizando para ello el tambor, el cuerno, las señales de humo y otros medios menos conocidos por nosotros, hasta llegar esta evolución de telecomunicaciones de hoy, cuya facilidad se ha hecho posible principalmente al avance de la microelectrónica.

La razón de comunicarse que, en una época, era cuestión de supervivencia, se nos presenta en nuestro tiempo como una de las herramientas indispensables para lograr un desarrollo acelerado de nuestro país, como condición básica para crear una sociedad mas justa.

El país asimila actualmente la dinámica social y modernizada para poder responder a los cambios que le ofrece el entorno.

El desarrollo industrial y manufacturero desde el principio de siglo hasta los años sesenta fueron los factores determinantes del desarrollo y progreso de

¹⁴ DECAIGNY, T. La Tecnología Aplicada a la Educación, Un nuevo enfoque de las Audiovisuales. Librería El Ateneo. 1974, 183 p.



una nación; en las últimas décadas, el nuevo soporte lo constituye las telecomunicaciones y la informática, así como el uso adecuado y sistemático de estos medios.

Durante la década de los sesenta algunos de los investigadores comenzaron a examinar la relación entre las telecomunicaciones con los diversos indicadores económicos. Se pudo establecer que las telecomunicaciones, al estrechar los vínculos entre las comunidades, se constituyen en un agente importante en el delineamiento de las estructuras socioeconómicas que se forman a medida que un país se desarrolla.

Sobre estos aspectos se ha evolucionado bastante y hoy en día es absolutamente imposible desconocer el potencial de las telecomunicaciones gracias a que salvan las distancias, son representativas para el desarrollo de un país, por lo tanto ningún programa de desarrollo debe considerarse equilibrado, debidamente integrado o posiblemente eficaz, a menos que comprenda una plena y adecuada participación de las telecomunicaciones y conceda la correspondiente prioridad al mejoramiento y expansión de los servicios de telecomunicaciones. Siendo consiente de lo anterior y analizando la situación colombiana en materia de telecomunicaciones, se ha observado que aunque se han hecho grandes avances que colocan a Colombia en un lugar de categoría, es necesario dar un impulso vigoroso a las telecomunicaciones definiendo los proyectos prioritarios que puedan contribuir con mayor eficiencia a mejorar los servicios de telecomunicaciones, considerando simultáneamente los criterios de beneficios socioeconómicos y la racionalización de los recursos con que se dispone.

La modernización a nivel mundial se deja sentir en la introducción de nuevas técnicas a la producción de nuevas áreas de aprendizaje e investigación en las universidades. Algunas universidades del país han empezado a tener en cuenta los cambios tecnológicos de manera que, aunque en forma lenta, se



ha iniciado la enseñanza y la investigación en nuevas áreas como la robótica, la automatización y las telecomunicaciones.

Todos estos factores han dado lugar a que los procesos de aprendizaje en la producción (*learning by doing*) se hayan incrementado y a la recuperación del crecimiento de la productividad en los últimos años. Sin embargo, continúan existiendo fuertes obstáculos para el logro de un mayor dinamismo tecnológico, algunos de ellos fruto de la misma estructura productiva, otros de condiciones institucionales y otros más por fallas de articulaciones con el sistema educativo y de formación.

2.4.2 Las telecomunicaciones como medio para transferir ciencia y cultura¹⁵

La baja calidad en ciencia y tecnología a nivel nacional se genera de un sistema educativo en el cual priman aún condiciones que impiden la relación con los adelantos científicos y tecnológicos de manera más eficaz y al mismo tiempo crítica; en la falta de un adecuado conocimiento de su propia racionalidad, y de los principios científicos que intervienen en ellos.

La educación privilegia la autoridad y la dependencia. Una de las críticas más frecuentes a la escuela es su estímulo al memorismo y su pretensión enciclopédica al querer atiborrar de conocimiento o datos las mentes de los educandos, mientras se olvida la asimilación inteligente mediante la comprensión del quehacer diario y de la realidad circundante a través de métodos científicos, tales como la utilización de la radio y televisión educativa.

Las telecomunicaciones (radio y televisión) deben ser un soporte clave en la educación para que nuestros profesionales puedan hacer uso de todas las

¹⁵ *Ibíd.*



herramientas que les brinda las nuevas tecnologías. Es de trascendental importancia identificar algunas de las causas de estas deficiencias nacionales en el área de las telecomunicaciones y la informática. La ausencia de organismos de enlace y de prestación de servicios científicos, así como la insuficiencia y dispersión de equipos y materiales, son limitaciones de recurso e infraestructura.

Se observa la carencia de programas de formación personal especializado para la reflexión y la gestión de la ciencia y la tecnología. La inexistencia de un organismo estatal que de cuenta del universo de la actividad, actualmente se pretende corregir esta falla y surgen respuestas diversas tales como la creación de un canal educativo.

Se hace hoy en día necesario promover la expansión y consolidación de las telecomunicaciones, entendido ésta como una unidad compleja de interrelación entre los diversos actores y con un entorno social y a través de está unidad generar un proceso de apropiación de los principios básicos de la cultura académica como fundamento de una profunda transformación cultural en nuestra sociedad. Todo esto sólo es posible si se establecen los mecanismos necesarios para asegurar la continuidad, especificidad y suficiencia de los recursos financieros que permitan el logro de las metas propuestas.

Si el país no desea quedar rezagado de esta fuerte ola informática y de telecomunicaciones es claro y necesario la adopción de una política de difusión masiva de esta metodología a nivel de bachillerato y universitario, que busque la familiarización de los estudiantes con las potencialidades de las telecomunicaciones y la tecnología en tareas propias del curriculum y labor profesional, facilitando el aprendizaje de ciertas materias mediante programas concebidos localmente. Todo esto se ha convertido en una



necesidad urgente e inaplazable para el país, sino se quiere aumentar aun más nuestra dependencia y atraso tecnológico y educativo.

Los medios de telecomunicación están presentes en la fabrica, el laboratorio, la empresa y todavía existen muchas más áreas donde se pueden explotar sus ventajas y beneficios. En algunos campos profesionales que realizan actividades en contacto con la gente perciben la imposibilidad de transmitir un mensaje sólo a través de la palabra.

Una capacitación a través de la imagen permite la intervención de otros sentidos y una grabación en la memoria con mayor cantidad de datos, que permitirán un análisis más complejo de la información con la ayuda de las imágenes.

Un número importante de profesores nunca se ha planteado la introducción de métodos audiovisuales como complemento y ayuda para la tarea educativa. Tampoco se plantea la necesidad de tener conocimiento sobre las técnicas de comunicación (radio y televisión) como instrumento propio de la tarea profesional.

Las instituciones educativas no hacen uso adecuado de estas herramientas que pueden constituirse en una clave para mejorar el proceso de enseñanza. Los medios audiovisuales deben utilizarse de tal forma que no limiten las posibilidades de comunicación interactiva. Por otra parte, la validez pedagógica de los medios audiovisuales depende de su capacidad motivadora y comunicativa, no de la tecnología a utilizar.

Los medios o ayudas audiovisuales no reemplazan la acción personal y la palabra, ocupan un lugar complementario cualquiera sea la naturaleza de las mismas.



El presente trabajo quiere incidir en aspectos académicos y formativos en cuanto al aprovechamiento de las ayudas audiovisuales: primero en el desarrollo y formación de individuos con altos valores sociales y segundo en el propio quehacer profesional.

La utilización de estos medios será para lograr una mejor comunicación, ya sea para transmitir un mensaje, dar una información de manera mas atractiva y comprensible, o para una mejor motivación de un aprendizaje. Se trata además, de la búsqueda de un lenguaje y de formas que se adecuen al trabajo con los sectores populares, ya sea en tareas de trabajo social, educación popular o de animación socio – cultural.

Cabe destacar el gran trabajo realizado en televisión y en algunas radiodifusoras a través de los programas educativos los cuales no han sido explotados por los usuarios al carecer de una cultura para sacar el mayor beneficio posible de la información a su alcance para fines de aprendizaje y formación.

Las posibilidades de aplicación de las telecomunicaciones son bastante amplias. Existen en la actualidad instituciones, entidades, asociaciones de carácter nacional e internacional que pretenden hacer uso de las telecomunicaciones y los medios audiovisuales como soporte educativo para lograr mayores ventajas competitivas. Lo malo es que todo este trabajo de alta calidad muchas veces viene a llenar estantes de videotecas que son subutilizados por la población que los tiene a sus servicios. También la programación de televisión no es aprovechada por la población necesitada por la falta de información y programación para hacer uso de estos elementos complementarios claves, en la formación integral.



Algunos ejemplos de los dicho anteriormente lo constituyen la programación de la Asociación de Televisión Educativa Iberoamericana (ATEI), las actividades culturales y educativas de la UIS, los diferentes programas, grabados por **TELEUIS**, de señal vía satélite, la programación educativa y cultural realizada por las emisoras pertenecientes a **TELEUIS** (Emisora UIS estereo 96.9 FM “La voz de la universidad” y emisora UIS AM 670 khz “La nueva radio”).

El mercado de las comunicaciones tiene amplias posibilidades de explotación gracias a que no se ha hecho pleno uso de él. Un mercado en proceso de maduración que ofrece diversas aplicaciones en áreas tales como: ciencia, cultural, social, política. Todos los que desean ser partícipes de las telecomunicaciones deben hacer un buen aprovechamiento de los recursos a su disposición, asimilar rápidamente el cambio y ofrecer una organización basada en la gente. Los diversos centros educativos y científicos no se pueden quedar rezagados, y deben ser pioneros en el uso sistemático de los medios que posibilitan un mayor progreso en sus actividades. El caso de las universidades Colombianas presentan un panorama bastante desalentador, puesto que su aplicación ha sido un tanto tímida y disgregada.

2.4.3 Medios de comunicación y su función educativa.¹⁶

Para los educadores lo mismo que para el público en general, es claro que a través de los sistemas de comunicación normales de un país se hace información, entretenimiento, recreación o diversión que son funciones propias de los medios, la pregunta que debemos hacernos las personas relacionadas con algún proceso de enseñanza – aprendizaje es acerca de la conveniencia de utilizar los medios con propósitos educativos directos.

¹⁶ *Ibíd.*



Lo visual y lo verbal se pueden reforzar mutuamente para establecer una comunicación óptima. Este reforzamiento, dos formas de lenguaje, puede ser muy útil para el aprendizaje.

Por generaciones se han ido acumulando los conocimientos adquiridos por sabios de muchas partes del mundo. Hoy se considera que el conocimiento mismo es un proceso, que ese devenir y cambio constante son propios de la actividad científica, y que es necesario incorporar a un mundo en evolución, como si se hubiera de subir a un expreso en marcha.

Una condición muy conveniente es que educando no malgaste su esfuerzo mental en la adquisición de conocimiento previo, sino que, hasta donde sea posible, aproveche tal esfuerzo en la aplicación de dicho conocimiento. Enterarse de algo es poco menos que inútil. Lo importante es la aplicación de lo aprendido a casos en que lo vital se pone en juego.

Un recurso muy importante es el uso de programas audiovisuales, con los cuales se proporciona al alumno mucha información, que será fácilmente asimilada en condiciones óptimas de claridad de exposición en el mínimo tiempo posible. Debido a que en la ciencia y la investigación existe la necesidad de transmitir bastante información a los alumnos para poner sus conocimientos al día, el uso de las imágenes visuales facilitarán el medio para mostrar situaciones sintéticas en poco tiempo.

Las imágenes pueden transmitir al receptor emociones, ideas, es decir lo pueden motivar. Ellas también permiten que se hagan muchas interpretaciones relacionadas, así como un mayor anclaje en la memoria. Las explicaciones verbales permiten transmitir con sutileza, abstracción y orientación la cual podría ser complementada con imágenes que permitirán una mayor fijación y comprensión de lo aprendido.



En conclusión, los programas audiovisuales son medios de presentar información concentrada, organizada de tal modo que resulte más eficiente y se pueda asimilar con rapidez.

Una imagen visual nos puede transmitir mucha información, la cual tiene un carácter básico de algo actual que nos facilita la formación de vivencias, la adquisición de conocimientos sobre lo que se ve, pero nos limita en cuanto a la formación de ideas abstractas. Con la ayuda de colores u otras características formales, la imagen visual puede provocar con facilidad un impacto emotivo en el receptor.

Las imágenes presentan la ventaja que se pueden memorizar con gran facilidad, pero dichas imágenes se recuerdan de modo más bien latente, o sea, no por completo consciente. Cuando lo que se dice y lo que se ve se refuerzan se logra una idea mucho mas sólida.

Existen una serie de ayudas visuales que sirven como complemento o soporte de la palabra, pero ninguna puede suplir al maestro, al animador, ni la dinámica del trabajo grupal. Pero todas ellas pueden servir y posibilitar una mejor dinámica y un mayor aprovechamiento, puesto que ellas permiten:

- Resaltar los puntos mas importantes de una exposición, expresar idea en forma concreta y objetiva.
- Concentrar la atención de los oyentes más distraídos, atraer, mantener e incrementar la atención.
- Dar más dinamismo a la presentación.
- Facilitan el cambio de ritmo y una cierta relajación del auditorio.
- Aportar claridad y comprensión en las comparaciones de cifras y estadísticas.
- Estimular el interés, incrementar el compromiso personal en el aprendizaje.



- Contribuir a mantener la atención cuando se presenta un razonamiento largo y complejo que precisa de una presentación amplia para alcanzar una conclusión.
- Dar énfasis visual a los conceptos principales o puntos más salientes, añadir dinamismo a la presentación.

Sin embargo existen limitaciones tales como:

- Exigen un mayor esfuerzo para producirlos y utilizarlos.
- Requieren un mayor tiempo en su empleo, comparado con la sola utilización de los recursos orales y escritos.
- Presentan algunas dificultades para personalizar la comunicación y el mensaje.
- Se requiere material, equipo e instalaciones adecuadas para su presentación.



3. GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN (UIS).

La Universidad Industrial de Santander es un ente universitario autónomo, de servicio público cultural, con régimen especial, vinculado al Ministerio de Educación Nacional y organizado como institución pública del orden departamental, con personería jurídica y autonomía académica, administrativa y financiera, conforme con la Constitución Nacional y la Ley, con patrimonio independiente, y creada mediante ordenanzas números 41 de 1940 y 83 de 1944 de la Asamblea Departamental de Santander, reglamentadas por el Decreto 1300 de Junio 30 de 1982 de la Gobernación de Santander.

La Universidad Industrial de Santander tiene su domicilio principal en la Ciudad de Bucaramanga, Departamento de Santander, República de Colombia, pero podrá establecer dependencias seccionales, de acuerdo con la Ley.¹⁷

3.1 RESEÑA HISTÓRICA¹⁸

La UIS creada por las Ordenanzas números 41 de 1940 y 83 de 1947, inició labores académicas el 1° de marzo de 1948 en las instalaciones del entonces Instituto Dámaso Zapata bajo la dirección del educador Nicanor Pinzón Neira. Tres profesores y quince estudiantes matriculados en las facultades de Ingeniería Mecánica, Ingeniería Eléctrica e Ingeniería Química dieron origen a una actividad académica que durante muchos años ha contribuido al desarrollo de la economía y la cultura nacional.

¹⁷ CONSEJO SUPERIOR. Estatuto General de la Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga: 1993. p.41

¹⁸ <http://www.uis.edu.co/web/uis/index.htm>



En 1954, dos nuevas carreras, Ingeniería Metalúrgica e Ingeniería de Petróleos se incorporaron a la oferta académica y la Universidad se mudó a las instalaciones que hoy ocupa, constituyéndose en una "Ciudad Universitaria" que año tras año fue adecuando nuevos programas de estudio. Ingeniería Industrial nació en 1958 e Ingeniería Civil en 1964.

Los años 65 al 67 fueron particularmente memorables. La anexión de la Universidad Femenina con sus programas de Bacteriología, Fisioterapia, Trabajo Social y Nutrición y Dietética, estableció las bases para la creación de la División de Ciencias de la Salud que, en febrero de 1967, fecha de inauguración, estaba integrada por las carreras de Medicina, Enfermería, Fisioterapia, Laboratorio Clínico y Nutrición. Ese año, 1967, también dejó la creación de la Facultad de Ciencias Humanas que, antaño y hoy, se compromete con el ingrediente humanista, indispensable en la formación integral del individuo y su organización social.

Hoy, 57 años después de haber iniciado actividades académicas, la UIS muestra orgullosa su actual posición: es la institución de educación superior líder del nororiente colombiano y está catalogada como la cuarta universidad oficial del país y la segunda en materia de investigación.

El impulso a su crecimiento se ha evidenciado en la creación y desarrollo de nuevos programas académicos, de investigación y de educación continuada en las diversas áreas del saber: ingenierías, ciencias, salud y humanidades.

Veintiocho programas de formación profesional, cinco de formación tecnológica y a distancia y cuarenta y tres de formación avanzada componen la plana de programas que ofrece la UIS a la población estudiantil del país. Actualmente, cerca de 12 mil estudiantes se encuentran matriculados en estos 76 programas.



3.2 MISIÓN INSTITUCIONAL¹⁹

La UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER es una organización que tiene como propósito la formación de personas de alta calidad ética, política y profesional; la generación y adecuación de conocimientos; la conservación y reinterpretación de la cultura y la participación activa en un proceso de cambio por el progreso y mejor calidad de la vida de la comunidad.

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

Sustenta su trabajo en las cualidades humanas de las personas que la integran, en la capacidad laboral de sus empleados, en la excelencia académica de sus profesores y en el compromiso de la comunidad universitaria con los propósitos institucionales.

3.3 VISIÓN INSTITUCIONAL²⁰

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

La UIS es actor principal del desarrollo económico, social y cultural de la región y ejemplo de democracia, convivencia, autonomía y libertad

¹⁹ Ibid.

²⁰ Ibid.



responsable. Es lugar de consulta sobre las tendencias y desarrollos en el campo de las ciencias, los avances tecnológicos, las necesidades y oportunidades del mundo del trabajo y los deseos de bienestar de la comunidad.

La vigencia social de la Universidad se manifiesta en su participación activa en Organismos de planificación local, regional y nacional, en agrupaciones de participación ciudadana para la proposición y el seguimiento de políticas y programas de desarrollo social, económico y cultural. En el fortalecimiento de sus relaciones con los sectores políticos, sociales y generadores de bienes y servicios que propendan por el bien común, en el marco de la conveniencia institucional. En la integridad de todos los miembros de la comunidad universitaria, los cuales están formados en el espíritu científico. En la apropiación y el ejercicio de los derechos humanos universales y los derechos políticos, económicos, sociales y culturales correspondientes a la práctica de la ciudadanía y en el ejercicio de una conducta profesional solidaria con la construcción de la nación colombiana.

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

Es líder del desarrollo científico en bio-ingeniería, fuentes alternas de energía, petroquímica y carboquímica, nuevas opciones para uso de combustibles, nuevos materiales y tecnologías de materiales compuestos, aprovechamiento y uso sostenible de la biodiversidad, promoción de la salud, prevención y control de las enfermedades de mayor ocurrencia, estímulo y



acompañamiento a procesos de organización comunitaria orientados al desarrollo social y cultural, y mejoramiento de la calidad de la educación en todos sus niveles. Mantiene como líneas transversales la investigación en electrónica, telecomunicaciones, informática y ciencia y tecnología del medio ambiente. Promueve el desarrollo de la literatura y las artes. En todas sus Escuelas, Centros e Institutos, los miembros de la comunidad universitaria actúan como docentes-investigadores y se mantienen interconectados con grupos de pares académicos que cooperan local, nacional e internacionalmente.

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

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



3.4 POLÍTICAS INSTITUCIONALES²¹

Para lograr que la misión de la Universidad se traduzca en beneficios para la sociedad se precisa, por parte de la institución, una toma de conciencia de la realidad política, social y económica del país y de su entorno.

Los mayores esfuerzos deben concentrarse en la construcción y preservación de una sociedad justa pacífica y libre, que facilite el ejercicio de la convivencia y el acceso a las oportunidades de trabajo, y que afirme y asegure los derechos ciudadanos fundamentales a la vida, al conocimiento y al disfrute de la riqueza nacional.

La institución se manifiesta en contra de todos los mecanismos de injusticia, explotación, dominación y coacción ideológica de los ciudadanos.

La interacción de la universidad con la sociedad se realiza a través de la generación y aplicación del conocimiento, y del libre ejercicio de la docencia, la investigación y la extensión, en procura de la satisfacción de las aspiraciones de la sociedad y de la solución de sus problemas.

La Universidad orientará las actividades propias del trabajo académico (docencia, investigación y extensión), para que se realicen con espíritu interdisciplinario, creativo y abierto a la universalidad y multidiversidad de la cultura.

La tolerancia, la libertad y la autonomía constituyen condiciones imprescindibles para el desarrollo de la reflexión crítica, la investigación y el ejercicio de la cátedra. Para garantizar los más altos indicadores de calidad del desarrollo científico, cultural y administrativo de la institución, la

²¹ Ibid.



Universidad mantiene y perfecciona sistemas y procedimientos de prospección, planeación y evaluación que permitan conocer en forma permanente los resultados de su gestión y orientar el rumbo de su misión.

La Universidad dispone sus estructuras y procedimientos administrativos favorablemente al servicio del desarrollo armónico del quehacer académico, con base en los preceptos de flexibilidad, agilidad y adaptabilidad a la innovación y al cambio.

3.5 OBJETIVOS INSTITUCIONALES²²

Para el cumplimiento de su misión la Universidad Industrial de Santander tiene como objetivos:

- ◆ Formar ciudadanos libres y responsables, conscientes y comprometidos con los valores democráticos, la tolerancia de la diversidad, los deberes civiles y los derechos humanos.
- ◆ Estudiar y promover el patrimonio cultural de la humanidad, atendiendo a su diversidad étnica, histórica, regional e ideológica, para contribuir a su conservación y enriquecimiento en el marco de la unidad nacional.
- ◆ Asimilar críticamente y crear conocimiento en los campos de acción de las ciencias, la tecnología, la técnica, las humanidades, el arte y la filosofía.
- ◆ Formar profesionales e investigadores sobre una base científica, ética y humanística que les permita desarrollar una conciencia crítica para actuar

²² Ibid



responsablemente ante la sociedad y para aportar su competencia frente a los requerimientos y tendencias del mundo contemporáneo, especialmente en lo que tenga que ver con los problemas y el desarrollo regional y nacional.

- ◆ Fomentar la educación, la investigación y la cultura ecológica, para contribuir a la preservación y mejoramiento de la calidad del medio ambiente.
- ◆ Promover el desarrollo de la comunidad académica nacional, propiciar su vinculación con el sector productivo, los organismos del Estado y la comunidad del país y fomentar su articulación con sus homólogos en el ámbito internacional.

3.6 FUNCIONES INSTITUCIONALES²³

- ◆ Docencia, entendida ésta como los procesos de búsqueda de la verdad, sin excluir modalidades o metodología; orientados a formar integralmente a los educandos, dentro del ejercicio libre y responsable de la cátedra y el aprendizaje.
- ◆ Investigación, entendida ésta como los procesos de búsqueda, creación y asimilación del saber, orientados a generar conocimiento científico, desarrollo tecnológico y social.
- ◆ Extensión, entendida ésta como la proyección de la Universidad hacia la comunidad, aportando la crítica, las ideas y las soluciones a sus

²³ Ibid.



problemas y contribuyendo con su actividad académica, cultural e investigativa al bienestar común.

3.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL²⁴

La Universidad Industrial de Santander, institución oficial, del orden departamental, está encaminada fundamentalmente a la formación del hombre, mediante la generación y difusión del saber en sus diversas ramas. Como institución académica de educación superior enmarca su estructura organizacional en torno a los saberes en cinco facultades: Ingenierías Físico-Mecánicas, Ingenierías Físico-Químicas, Ciencias, Salud y Humanidades, se conjugan los campos del conocimiento en los que la Universidad adelanta las actividades de docencia, investigación y extensión.

Las Facultades son Unidades Académicas y/o Administrativas que agrupan campos y disciplinas afines del conocimiento, profesores, personal administrativo, bienes y recursos, con el objeto de orientar, planificar, fomentar, coordinar, integrar y evaluar actividades de las Escuelas y Departamentos a su cargo, de conformidad con las políticas y criterios emanados del Consejo Superior - máximo órgano de dirección y gobierno de la Universidad - y del Consejo Académico - máxima autoridad académica -.

Cada Facultad está dirigida por el Decano y el Consejo de Facultad y tiene para la orientación, fomento y coordinación de las actividades de investigación, un Director de Investigaciones dependiente del Decano.

Las Escuelas son Unidades Académicas y/o Administrativas que agrupan uno o varios campos afines del conocimiento y desarrollan programas académicos de pregrado y postgrado, de investigación y de extensión. Cada

²⁴ Ibid.



escuela tiene un Director quien está asesorado por el Consejo de Escuela y a su cargo se encuentra el personal docente y administrativo adscrito a ésta.

De la Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas dependen las Escuelas de Ingeniería Eléctrica, Electrónica y Telecomunicaciones; Ingeniería Mecánica; Estudios Industriales y Empresariales; Ingeniería Civil; Ingeniería de Sistemas e Informática, y Diseño Industrial. La Facultad de Ingenierías Físico-Químicas está conformada por las Escuelas de Ingeniería Química; Ingeniería Metalúrgica y Ciencia de Materiales; Ingeniería de Petróleos, y Geología.

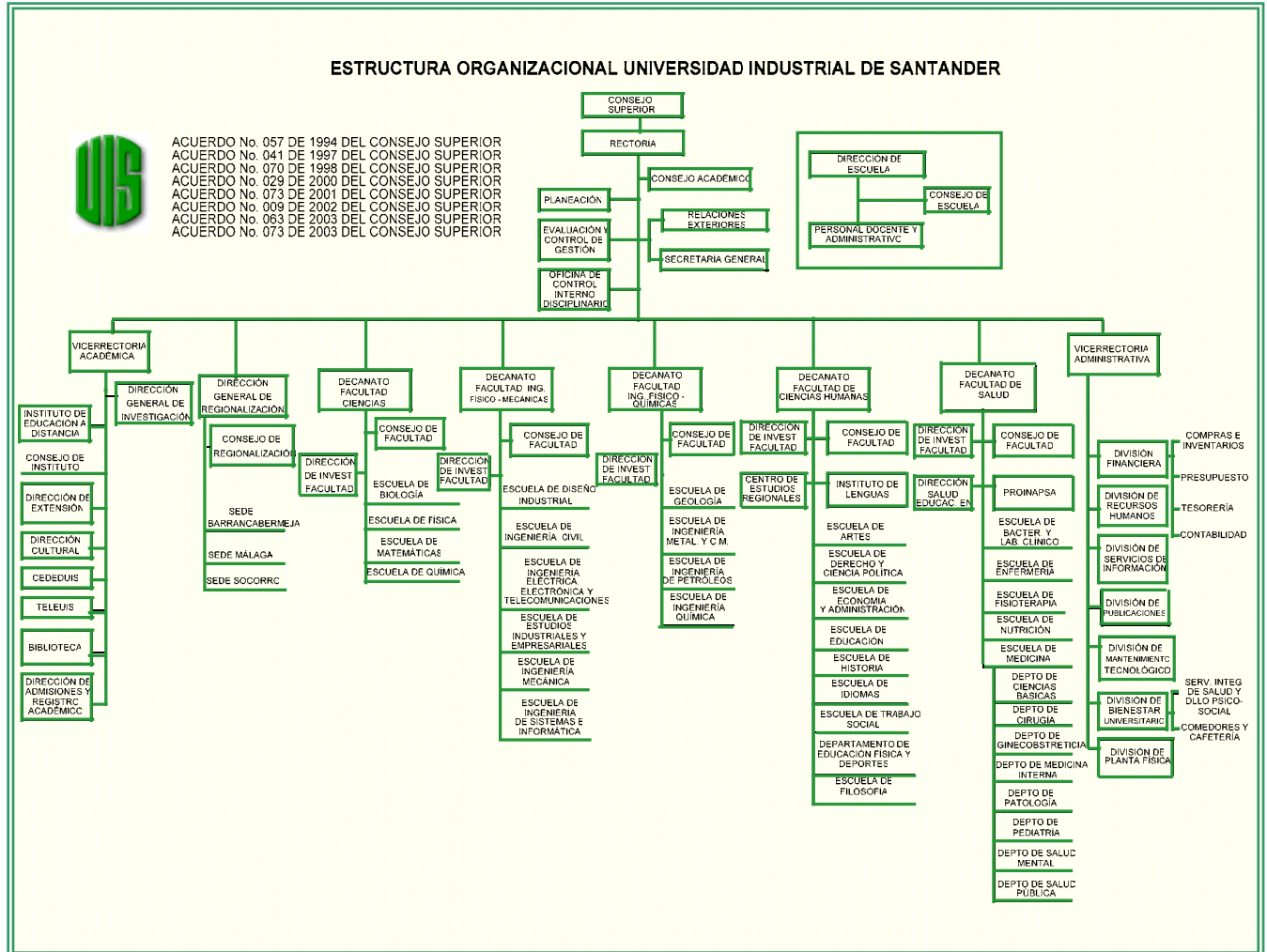
Hacen parte de la Facultad de Ciencias las Escuelas de Física; Química; Matemáticas, y Biología.

De la Facultad de Salud dependen las Escuelas de Medicina; Enfermería, Bacteriología y Laboratorio Clínico; Fisioterapia y, Nutrición.

Conforman la Facultad de Ciencias Humanas las Escuelas de Trabajo Social, Idiomas; Filosofía, Educación; Artes; Derecho y Ciencia Política; Historia Economía y Administración, y Departamento de Educación Física y Deportes.

Los Departamentos son Unidades Académicas y/o Administrativas dependientes de una Facultad o Escuela, que prestan servicios a una o varias Escuelas y desarrollan programas de investigación y extensión, de conformidad con las políticas y directrices de la Universidad.

Figura 4. Estructura Organizacional de la Universidad Industrial de Santander.





4. ASPECTOS GENERALES DE TELEUIS

4.1 Reseña histórica²⁵

El germen del actual sistema de Telecomunicaciones de la Universidad Industrial de Santander, fue el cuarto ubicado a un costado de la biblioteca central del campus, donde funcionaba la sección de audiovisuales en la década de los setenta, dedicada a preparar el material didáctico para apoyar el trabajo del profesorado. En los ochenta esta sección dejó de estar inscrita a la biblioteca en donde funcionaba, para ser parte de CEDEUIS, en donde el maduró en un proyecto para establecer una nueva dependencia especializada, que recibió el nombre de **TELEUIS**, presentado al Consejo Superior de la Universidad por los proponentes, CEDEUIS, la Oficina de Planeación y la División de Servicios Académicos, quienes argumentaron la necesidad de enlazar el trabajo intelectual universitario con los medios tecnológicos del momento:

En esta perspectiva se inscribe el esfuerzo notable por incorporar a la tecnología de la informática, este proceso de modernización se implementa ahora con el proyecto de **TELEUIS**, mediante el cual la comunidad universitaria esté más integrada y más formada sobre el mundo de la vida que nos concierne.

El proyecto comprendía la prestación de dos servicios para la Universidad, un programa de señal vía satélite y un sistema de teleconferencia audiográfica. CEDEUIS sería el encargado de poner a rodar la nueva empresa, considerando que tenía en su haber “la antigua sección de audiovisuales con personal técnico, la experiencia de recursos materiales que permitan la conformación de cierta infraestructura inicial para el despeje

²⁵ Agradecimiento a Laura Badillo Estudiante de Historia de la UIS.



de **TELEUIS**". Atravesando las décadas de los setenta y el ochenta, el germen de **TELEUIS** finalmente cobra vida propia en los noventa mediante el acuerdo No.30 del Consejo Superior el 02 de mayo de 1991, cuando le fueron asignadas las funciones de administrar la señal vía satélite y el servicio de teleconferencias, mantener intercambio con instituciones de divulgación cultural entre otras, adquiriendo su total independencia con respecto de CEDEUIS en 1994, por el acuerdo No.57 de ese año.

El desarrollo de **TELEUIS** coincidió con el modelo de descentralización cristalizado en la carta del 91, por el cual tuvo que asumir la búsqueda de sus propios recursos para proveer a la universidad de los medios de comunicación adecuados, consiguiendo exitosos resultados, gracias a los proyectos gestionados en el ámbito nacional e internacional que derivaron en la adquisición de nuevas tecnologías, si bien no dejó de contar con el apoyo financiero del Alma Mater.

Entre las primeras tareas llevadas a cabo por **TELEUIS** se cuenta la conformación de una videoteca gracias a la recepción de canales especializados de donde se grabaron materiales educativos, informáticos y culturales para la construcción de un catalogo que serviría de ayuda educativa a profesores, estudiantes y comunidad en general.

Simultáneamente se trabajaba en la red interna de televisión que permitiera la transmisión de los materiales mencionados a donde fuesen requeridos estableciendo 75 puntos de televisión por cable al interior de la universidad. Este proyecto denominado "**Televisión Interna**" continuó su proceso constituyendo un canal universitario en marzo de 1995 con emisiones de lunes a viernes de 9 a 11 de la mañana. Lastimosamente, debido al hurto de los puntos del circuito cerrado de televisión y la apatía de la comunidad universitaria, este canal tuvo una corta vida.



De otra parte, **TELEUIS** continuó produciendo los videos pedagógicos ofrecidos por la sección de Audiovisuales en los setentas creando un novedoso centro de producción de televisión, desde el cual trabajó mancomunadamente con INRAVISON, Comisión Nacional de T:V, Señal Colombia y posteriormente con el Ministerio de Cultura, consolidando lo que habría de llamarse la televisión universitaria con el espacio “Punto de encuentro”, junto con las universidades del valle y Antioquia. Las fronteras de los campus universitarios serían cruzadas para llegar al ámbito regional mediante el magazín “Tendencias”, producido en la UIS y transmitido por la Televisión Regional del Oriente (TRO). Actualmente **TELEUIS** trabaja en la creación del centro de producción e investigación educativa, así mismo transmite y graba material educativo, además de participar en la producción y coproducción de documentales y televisión educativa con instituciones estatales.

A principios de 1995, **TELEUIS** emprendió la creación de las emisoras en las frecuencias AM y F.M animado por las nuevas disposiciones estatales, que permitían a las instituciones de educación pública el acceso a los medios masivos de comunicaciones con carácter educativo y cultural.

“La ley general de educación (ley 115 de 1994) estableció la prioridad de integrar medios de educación y nuevas tecnologías de la información a los procesos educativos. Según la norma se fomentará la participación de los medios de comunicación en los procesos de educación permanente, validación de la educación formal, y función artística y cultural y adaptación de mecanismos de estímulos que permitan usar dichos medios en el mejoramiento de la formación de los colombianos”.

La emisora F.M UIS STEREO inició sus labores con emisiones de prueba, apelando a un trabajo rudimentario y empírico pero lleno de entusiasmo



creativo, en donde los auxiliares de producción(que eran estudiantes), muchas veces desconocían el manejo de los equipos, formación que obtuvieron “ ensayando” y ayudados por unas cuantas asesorías dictadas por los ingenieros que instalaron los equipos, , los cuales contaban con tecnología de punta logrados por gestión de **TELEUIS** a través de recursos en medios nacionales e internacionales.

4.2 DESARROLLO E INNOVACIÓN EN TELEUIS²⁶

Es apenas lógico el análisis de los factores Tecnológicos en la realización de nuestro estudio, dado que si hay algún aspecto que genere grandes cambios con respecto a la tecnología son las Telecomunicaciones. Estos cambios tecnológicos afectan directamente los productos, servicios, mercados, competidores, clientes, proceso de producción, practicas de mercado y la posición competitiva de la organización.

Se debe estar a la vanguardia en cuanto avances tecnológicos que se ofrecen en este medio, con el objeto de obtener ventajas competitivas que se traducirán en un incremento de las oportunidades; es por esto que hemos realizado un cuadro comparativo en entre los servicios que ofrecía **TELEUIS** en sus comienzos (*innovación de servicios*) y los que ofrece actualmente al igual que un despliegue en su desarrollo tecnológico (*innovación en equipos*).

4.2.1 Innovación en servicios²⁷

Producto de la apertura el área de las telecomunicaciones se puede considerar uno de los campos mas afectados positivamente, dado que el desarrollo de estas depende directamente de los avances tecnológicos que sucedan en el mundo, lo cual genera una gran competencia, en la que estarán a la vanguardia quienes posean una gran flexibilidad para asimilar de

²⁶ Tesis de grado

²⁷ Ibid



manera ágil y oportuna los cambios ocasionados por tal condiciones del entorno.

El sector de las telecomunicaciones ha tenido un crecimiento bastante lento en nuestro país lo cual se puede constituir en una oportunidad si se posee una política de inversión tecnológica que establezca como prioritaria la importancia de estar constantemente preparado para el cambio; este lento desarrollo se ve reflejado directamente en los servicios que **TELEUIS** podía ofrecer, ya que en sus comienzos no se contaba con la dotación adecuada tanto de equipos como de recurso humano que garantizara una gran variedad y prestación de servicios de calidad.

Tabla 1. Comparación de servicios.

INICIO	ACTUALIDAD
<p>A la comunidad universitaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización de videoconferencias y audioconferencias. • Producción de videos • Duplicación de videos. <p>A los centros educativos y culturales de Bucaramanga, de Santander y del Nororiente Colombiano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duplicación de videos • Proyecciones especiales en auditorios (para Bucaramanga). • Organización de video conferencias (Bucaramanga) y de audioconferencias. • Servicio de diapositivas, sonovisos. • Asesoría en audiovisuales. • Cursos de capacitación. 	<p>A la comunidad universitaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préstamo de la sala de multimedia. • Préstamo de videos de archivo para trabajo individual. • Diseño y montajes de exposiciones. • Emitir los diferentes programas a realizarse en la universidad. • Organización de videoconferencias y audioconferencias. • Proyección de videos por medio de la red interna de la Universidad. • Producción de videos Asesorías en el uso de imágenes. • Duplicación de videos. • Difusión de información educativa y cultural (radio). <p>A los centros educativos y culturales de Bucaramanga, de Santander y del Nororiente Colombiano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duplicación de videos. • Difusión e interpretación del folclor colombiano, andino y latinoamericano. • Producción de videos educativos. • Emisión de musicales adultos contemporáneos con éxitos tanto nacionales como extranjeros. • Proyecciones especiales en auditorios (para Bucaramanga). • Organización de video conferencias (Bucaramanga) y de audioconferencias. • Servicio de diapositivas, sonovisos. • Asesoría en audiovisuales. • Cursos de capacitación.



4.2.2 Innovación en equipos²⁸

Al igual que el factor anterior los resultados de la apertura económica han llevado a las empresas en el campo de las telecomunicaciones a considerar la importancia relevante que presenta la velocidad de innovación con una ventaja competitiva en un mercado cambiante.

El sector de las telecomunicaciones a través de los años ha quedado rezagado por falta de una visión administrativa y sobre todo por carencia de recursos financieros que permitieran en el tiempo que lleva de funcionamiento una continua modernización y adecuación a los cambios tecnológicos.

Se están adelantando constantemente gestiones por parte de sus miembros de **TELEUIS** en pro de disminuir este rezago presente en este factor.

²⁸ Ibid

Tabla 2. Comparación de equipos.

INICIO	ACTUALIDAD
<p>Dos antenas parabólicas: que recibían simultáneamente ocho (8) canales (una de 9 metros y otra de 3.5 metros de diámetro).</p> <p>Equipos de transmisión: estratégicamente distribuidos para alimentar la red que cubre el campus.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Equipo de producción de videos. ○ Equipo de edición de imágenes y duplicación. ○ Proyectores de pantalla gigante 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Estar conectado a la red vía satélite a través del satélite HISPASAT, teléfono. ○ Seis (6) demoduladores de señal de televisión. ○ Dos antenas parabólicas: reciben simultáneamente ocho (8) canales (una de 9 metros y otra de 3.5 metros de diámetro). ○ Equipos de oficina, papelería, muebles y enseres, ○ Materiales y elementos de seguridad. ○ Equipos de cabecera: video grabadora Beta y VHS, monitores para recepción y transmisión, "closed caption" , generador de caracteres. ○ Red de distribución de señal sobre todo el campus universitario, con extensión hasta la facultad de salud (2.5 Km de cable de los cuales fueron robados casi toda su totalidad. ○ Accesorios varios para producir videos. ○ Se cuenta con diez (10) televisores y siete (7) monitores para realizar las labores de grabación, edición y demás. ○ Un proyector para presentar en directo o en diferido en los auditorios. ○ Equipos para transferencias de videos, ○ Cinco (5) cámaras (1CCD, 2CCD, 3CCD y 3CCD – Supercam) para VHS y S - VHS. ○ Equipo de edición. ○ Dos (2) videograbadoras U – MATIC. ○ Juegos de luces de iluminación. ○ Estudio de 110 metros cuadrados. ○ Videoteca con mas de dos mil quinientos 2500 títulos (en español, ingles y francés). ○ Colección de CD y discos para dar cubrimiento a los programas de radio de la Emisora UIS ESTEREO y la Emisora "LA NUEVA RADIO".



4.3 MISION DE TELEUIS²⁹

El Sistema de Telecomunicaciones de la Universidad Industrial de Santander **TELEUIS**, tiene como propósito apoyar la labor educativa de la institución, mediante la producción y difusión de material audiovisual de carácter formativo, que propenda por el rescate de los valores culturales, el mejoramiento social, el desarrollo regional y nacional y la formación integral de las personas.

Utiliza tecnología avanzada para satisfacer las necesidades e intereses de la comunidad, mantenerse en un alto nivel competitivo y establecer relaciones con prestigiosas entidades nacionales e internacionales.

Cristaliza sus planes y proyectos gracias al excelente equipo humano y técnico que lo integra, quienes cuentan con el respaldo de la institución, la formación académica de sus docentes y la participación activa de la comunidad universitaria.

Su espíritu de servicio propende por el ejercicio del derecho a la libre información, el respeto a la dignidad humana y la expresión del pensamiento.

4.4 VISIÓN DE TELEUIS³⁰

TELEUIS se constituirá a mediano plazo en una completa alternativa de comunicación, promotora del desarrollo regional y nacional, mediante el apoyo a los programas de educación presencial y a distancia, su aporte a la formación integral de las personas y la producción y difusión de mensajes educativos.

²⁹ Tomado de <http://azulejo.uis.edu.co/ewb/viceacad/index.html>.

³⁰ Ibid



4.5 OBJETIVOS DE TELEUIS³¹

4.5.1 Objetivo general

Crear, desarrollar y consolidar medios de comunicación que apoyen la misión institucional y propendan por la difusión de los valores culturales, el mejoramiento social y el desarrollo regional y nacional.

4.5.2 Objetivos específicos

- ◆ Constituir medios de información que permitan a la UIS un vínculo permanente con la sociedad y la comunidad educativa.
- ◆ Difundir y consolidar el mensaje educativo, mediante el uso de medios de comunicación como la radio, la televisión y nuevas tecnologías, que posibiliten concretar la misión de orientación, preparación y formación de nuevas generaciones.
- ◆ Utilizar la radio, la televisión y las nuevas tecnologías como instrumentos de apoyo en la difusión del hecho educativo, fortaleciendo el sistema de educación a distancia.
- ◆ Difundir los valores de la cultura y la nacionalidad, mediante la información de todos los hechos que la consolidan y propagan.
- ◆ Constituir una alternativa de comunicación masiva para formar, recrear y afianzar la libre expresión.
- ◆ Divulgar todos los hechos científicos, artísticos e investigativos que desde la Universidad sean aporte a la comunidad.

4.6 ESTRATEGIAS³²

- ◆ Establecimiento de franjas horarias para la emisión o transmisión de programación de educación a distancia.

³¹ Ibid.

³² Ibid.



- ◆ Vinculación del personal directivo, administrativo, docente y estudiantil para la realización de espacios de radio.
- ◆ Vinculación de embajadas con programas especializados que permitan difundir los valores culturales y sociales de otras naciones.
- ◆ Prestación de servicios de difusión de hechos informativos a escuelas y diferentes centros académicos y administrativos de educación de la Universidad Industrial de Santander.
- ◆ Elaboración de una programación selectiva de orden cultural, educativa y científica para la comunidad académica y social de Santander.

4.7 AREAS DE TELEUIS.³³

Las áreas que componen a **TELEUIS** son las siguientes:

4.7.1 EMISORA ESTEREO “La Voz de la Universidad”

4.7.1.1 Descripción

UIS STEREO, "La Voz de la Universidad", inició transmisiones en Bucaramanga el 15 de marzo de 1995, con el objetivo de ser un medio educativo institucional de beneficio para la región de Santander.

Como emisora de interés público, UIS STEREO, tiene como filosofía trabajar en la definición de los valores de la nacionalidad, la identidad, la preservación de la cultura y el respeto a la vida y a la libertad de las personas.

Con moderna tecnología digital en transmisión y emisión, la emisora universitaria garantiza a sus oyentes y patrocinadores, amplia cobertura en municipios de Santander, Antioquia y Bolívar.

La programación del servicio autorizado por el Ministerio de Comunicaciones está orientada a elevar el nivel educativo y cultural de los habitantes del territorio colombiano y a difundir los valores cívicos de la comunidad.

³³ www.uis.edu.co



Se trata de una emisora de tipo educativo y cultural cuyo objetivo no es esencialmente la comercialización de productos, sino la difusión de información específica que permita posicionamiento de imagen, formación de comunidad y enriquecimiento de los valores ciudadanos, entre otros.

Por ser una emisora universitaria, los mensajes y la programación tienen una mayor elaboración a través de los profesionales de **TELEUIS** y productores independientes.

Adicionalmente UIS STEREO tiene convenios internacionales de recepción satelital con las emisoras Radio Nederland, Radio Canadá Internacional, Radio Francia Internacional y la Voz de los Estados Unidos de América.

Recibe además excelentes materiales sonoros de Radio Nacional de España, Radio Suiza Internacional, lo que garantiza a nuestra audiencia la mejor y más completa información nacional y del mundo.

La Emisora UIS Estereo es la única Emisora en Santander en programación y estilo de difusión.

La programación especializada se transmite durante 16 horas diarias y combina lo educativo con lo cultural y recreativo.

4.7.1.2 Grupo Objetivo

La programación está diseñada para un público esencialmente joven y adulto que desea encontrar una alternativa de educación y entretenimiento en la radio. El grupo objetivo no está determinado por el estrato socio-económico necesariamente, ésta es una de las bondades de la radio, su fácil acceso, sino por el deseo de expansión espiritual e intelectual que caracteriza a nuestros oyentes, el deseo de hallar espacios periodísticos y musicales donde prime el conocimiento, la reflexión y el análisis.



4.7.1.3 Poder adquisitivo y relación en consumo

Varía notablemente, dependiendo del oyente. Tenemos reportes de sintonía que provienen de taxistas, amas de casa, estudiantes, trabajadores de oficina, académicos, profesionales. Sería recomendable un estudio de los modos de vida de nuestros oyentes, lo cual implicaría un estudio de sintonía teniendo en cuenta el nuevo planteamiento de las franjas de la emisora construidas por el momento con el criterio de la edad, diversidad, géneros radiales y especialmente calidad en lo emitido.

4.7.2 EMISORA UIS AM “La Nueva Radio”

4.7.2.1 DESCRIPCION

La Emisora UIS A.M., "La Nueva Radio", inició sus emisiones el 22 de mayo del año 2002, buscando constituirse en un medio educativo formal y de extensión para la comunidad del departamento de Santander.

Su programación diaria es esencialmente musical, y se destaca la difusión e interpretación del folclor colombiano, andino y latinoamericano que da identidad a los países de nuestra región y la realización de espacios de formación educativa, construcción de ciudadanía e identidad nacional.

Como emisora de interés público, UIS A.M. La Nueva Radio tiene como filosofía trabajar en la definición de los valores de la nacionalidad, la identidad, la preservación de la cultura y el respeto a la vida y a la libertad de las personas.

Con moderna tecnología digital en transmisión y emisión, la emisora universitaria garantiza a sus oyentes y patrocinadores, amplia cobertura en municipios de Santander, esencialmente.

La programación del servicio autorizado por el Ministerio de Comunicaciones está orientada a elevar el nivel educativo y cultural de los habitantes del



territorio colombiano y a difundir los valores cívicos de la comunidad.

UIS A.M. " La Nueva Radio" da continuidad a la propuesta, misión y objetivo de nuestra emisora UIS STEREO ya que es nuestro perfil institucional, aunque nuestro grupo objetivo varía para poder dar un cubrimiento a toda la estratificación social de nuestra región, por tal motivo nuestra programación se orienta al manejo de música popular actualizada y variada.

Emisora musical adulta contemporánea, en la que suenan éxitos del mundo y de nuestro país de los años 70, 80, y 90. La música de este sistema, transmite a su audiencia tranquilidad, esparcimiento, cultura e información, es actual y de prestigio.

Esta fundamentada en una programación específica y muy especial con música de corte popular, noticieros de enlace por convenios internacionales.

Una programación que se ajusta perfectamente a la audiencia de la región.

La programación especializada se transmite durante 13 horas diarias y combina lo educativo con lo cultural y recreativo.

4.7.2.2 Grupo objetivo

Son Grupos Familiares de creencias arraigadas y tradiciones de familia.

Personas que desarrollan actividades laborales desde su hogar, son creadores de pequeños negocios o empleados de pequeñas empresas, que tienen habilidades formadoras y constructivas basadas en valores y principios donde juega un papel importante la autosuficiencia y la seguridad.

Viven dentro del contexto tradicional de la familia, del trabajo práctico, marcando una preocupación por su comunidad que es la protagonista del medio donde se desarrolla su familia.

Experimentan el mundo trabajando en él, construyendo una casa, cuidando a sus hijos y nietos, tomando partida en la sociedad al establecer una fuente de ingresos por ellos mismos.

4.7.2.3 Poder adquisitivo y relación en consumo

Consumidores de productos que aporten estilo a su vida, son metódicos e impulsivos por sus emociones, emulan a quienes aparentan una vida mas impresionante, son fácilmente influenciables y tienen los ingresos y la energía para conseguirlos.

Son los que toman las decisiones a la hora de las compras del hogar, compradores de artículos para niños y para el cuidado personal, les gustan los restaurantes y los centros comerciales, vibran y se dejan atrapar por el sabor y el contenido musical haciéndolos objetivo y oyentes en este mercado.

4.7.3 ESTUDIO DE GRABACIÓN Y PRODUCCIÓN DE RADIO.

El sistema cuenta con un estudio de Grabación y producción de radio con tecnología digital, el cual se soporta en una consola de grabación y emulación de sonido, equipos de cómputo con software especializado para grabación y edición digital en formato de radio.

De la misma forma contamos con lectores de CD de Audio a nivel profesional, quemador de CD de Audio, minidisc lector, reproductor y grabador de formato profesional, soportado tecnológicamente por software y hardware especializados para radio.

Se cuenta con dos zonas divididas acústicamente las cuales son designadas para invitados y realizadores con una capacidad de 8 personas y la otra sección corresponde a control de estudio con capacidad operativa para tres personas.

4.7.4 ESTUDIO DE GRABACIÓN Y PRODUCCIÓN DE TELEVISIÓN.

Para producción en televisión el estudio de producción cuenta con tecnología en formatos BETACAM SP y DVC con procesamiento digital, de la misma forma cuenta con un estudio de 74 mts² acondicionado con emparrillado



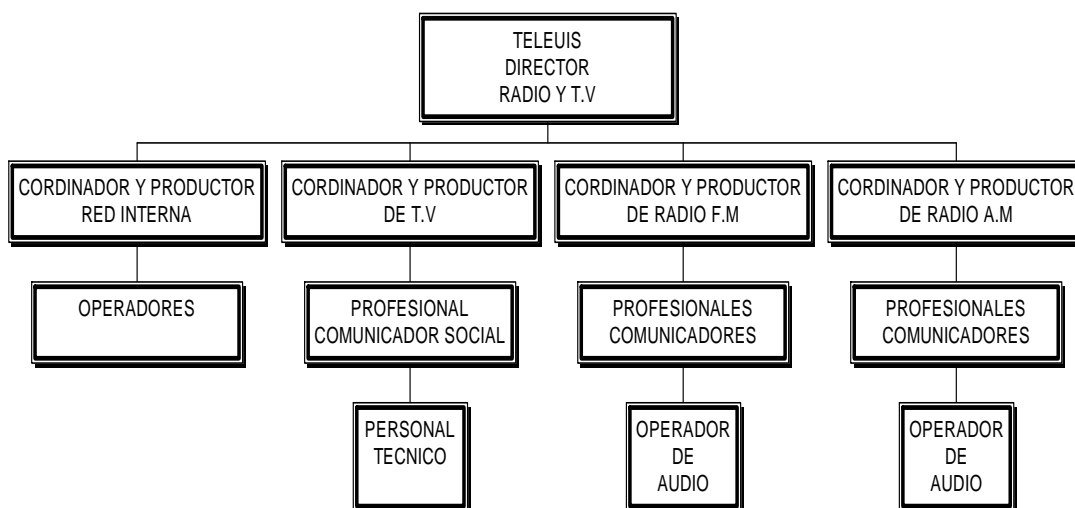
para iluminación con capacidad para 15 Kwatios y dotado de fondo azul-Background (Cromakey). Para POSTPRODUCCION, se cuenta con dos salas de edición análogas en formato BETACAM SP y SUPER VHS y una estación de edición no lineal.

Desde 1992, el sistema de Telecomunicaciones de la Universidad Industrial de Santander - **TELEUIS**, realiza Videos Educativos y Culturales, comerciales de televisión, Programas Documentales, entre otros.

Esta importante experiencia, soportada en un equipo humano interdisciplinario y tecnología de la más alta calidad, nos permite ofrecer a la comunidad una completa gama de servicios en el campo de la televisión.

Ha participado en coproducciones en convenio con entidades oficiales como gobernación de Santander, Secretaria de Aguas y Medio Ambiente, Sociedad Colombiana y Santandereana de Ingenieros, Señal Colombia, Ministerio de Cultura, ICP Ecopetrol, Asociaciones internacionales como ATEI (Televisión Educativa Iberoamericana), OEA y con entidades no gubernamentales.

4.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE TELEUIS.





4.8.1 Selección de personal.³⁴

Las actividades de selección de personal desempeñan un papel importante en los esfuerzos de ejecución de estrategias, dado que esta actividad proporciona el recurso más importante para el logro de los objetivos de la organización.

La selección de personal de **TELEUIS** se realiza de acuerdo a parámetros institucionales, previamente fijados. Para la selección de personal se aplican dos tipos de concursos, el interno en el cual participan los trabajadores los trabajadores del sector público y el externo en el cual participan todas las personas con los requisitos exigidos. Existe también una clase de vinculación denominada por servicios prestados.

Todos estos concursos se ejecutan a través de un organismo staff denominado División de Recursos Humanos el cual se encarga de todo el proceso de selección.

4.8.2 Personal que conforma a TELEUIS y sus funciones específicas.³⁵

❖ Los auxiliares

Funciones de los auxiliares

- ◆ Participar cuando se requiera en las actividades de instalación y montaje básicos: iluminación, sonido, cámaras, grabación, transmisión de video y audio, y otros equipos para teleconferencias y audioconferencias (emisoras AM-FM).
- ◆ Realizar el mantenimiento primario de los equipos y suministrar información sobre el funcionamiento de los equipos, operaciones de los equipos y material audiovisual.
- ◆ Velar por el correcto funcionamiento de los equipos e instalaciones.
- ◆ Recepcionar, grabar y transmitir televisión de los satélites.

³⁴ Agradecimiento al presente Director Iván Darío Montoya

³⁵ Agradecimiento al personal operativo y administrativo de TELEUIS.



- ◆ Recepcionar y grabar los diferentes musicales enviados por otras emisoras (convenio).
- ◆ Realizar transferencia de videos.
- ◆ Catalogar y archivar el material de video grabado.
- ◆ Efectuar las diferentes conexiones necesarias para la recepción, transmisión, grabación y transferencia de videos.
- ◆ Otras labores relacionadas con equipos a solicitud de los superiores y del personal técnico encargado de la producción.
- ◆ Otras labores como mensajería, instalaciones básicas bajo la supervisión de un técnico.
- ◆ Otras labores inherentes al cargo de auxiliar.
- ◆ Traslado de equipos.

❖ **Operadores técnicos**

Operador técnico B

Funciones:

- ◆ Realizar las transferencias técnicas de video y audio en las diferentes modalidades existentes.
- ◆ Participar en los procesos de montaje de circuito cerrado, iluminación, sonido, grabación de unidad móvil, control de tiempo de videos y manejo del VTR.
- ◆ Realizar el mantenimiento preventivo requerido por los equipos de su área.
- ◆ Realizar actividades de instalación, grabación, edición, montaje de escenografías, locución, iluminación, presentación de eventos y fotografías para la producción de televisión.
- ◆ Brindar asesoría y orientación en técnicas, diseño y producción de televisión, así como asesorar a los auxiliares de servicios para el correcto desarrollo de los trabajos.



- ◆ Realizar talleres de capacitación sobre producción de TV.
- ◆ Brindar asesoría.
- ◆ Otras labores a solicitud de los superiores para atender otras necesidades programadas o puntuales según necesidades de la institución en general, o de la sección en particular.
- ◆ Operar los equipos de video y audio en los procesos de grabación y transmisión.
- ◆ Mantener actualizado los registros de materiales de video existentes en la sección y suministrar información cuando se solicite.
- ◆ Operar los equipos de recepción de la señal de satélite.

Operador técnico A

Funciones:

- ◆ Realizar las transferencias técnicas de video y audio en las diferentes modalidades existentes.
- ◆ Diseñar y realizar los procesos de montaje de circuito cerrado de televisión.
- ◆ Realizar el mantenimiento preventivo requerido por los equipos de su área.
- ◆ Realizar actividades técnicas de instalación, grabación, edición, montaje de escenografías, locución, iluminación, presentación de eventos y fotografías para la producción de televisión.
- ◆ Brindar asesoría y orientación en técnicas, diseño y producción de televisión.
- ◆ Diseñar instructivos de mantenimiento y operación de los equipos de su especialidad.
- ◆ Brindar asesoría y orientación en técnica para la compra de herramienta y equipos de producción.

- ◆ Realizar talleres de capacitación sobre producción de TV.
- ◆ Participar talleres de capacitación sobre producción de TV.
- ◆ Controlar y coordinar las actividades técnicas propias de los procesos de grabación y transmisión y operar los equipos de video y audio.
- ◆ Operar los equipos de recepción de señal satélite.
- ◆ Atender las actividades de transferencia técnica de video y audio en las diferentes modalidades existentes, dirigiendo y controlando la ejecución.
- ◆ Diseñar y realizar los procesos de montaje de circuito cerrado, iluminación, sonido, grabación de unidad móvil, control de tiempo de videos y manejo del VTR.
- ◆ Llevar a cabo el proceso de edición de los programas desarrollados en el área de su desempeño, de acuerdo con las instrucciones impartidas por el director de producción.
- ◆ Participar en la planeación y ejecución de programas de mantenimiento primario de los equipos del área.
- ◆ Propender por el suministro oportuno de los materiales requeridos para el cumplimiento de sus funciones.
- ◆ Otras labores inherentes al cargo según necesidades.

❖ ***Los profesionales***

Funciones específicas de los diseñadores de video

- ◆ Diseño, programación y elaboración de material para diapositivas, retroproyector y videos.
- ◆ Manejo del archivo de master y pregrabados.
- ◆ Diseño y elaboración de programas de video: educativos e institucionales.
- ◆ Diseñar escenografías para televisión.
- ◆ Planear, diseñar y elaborar ayudas visuales y animación de material gráfico por computadora, destinado a la producción de televisión.



- ◆ Participar en las labores de instalación, grabación, edición, montaje de escenografías, locución, iluminación, presentación de eventos y fotografías para la producción de videos.
- ◆ Diseñar impresos y material gráfico de apoyo a las campañas publicitarias de **TELEUIS**.
- ◆ Elaborar y asesorar en la realización de paquetes educativos en combinación y con medios audiovisuales.
- ◆ Atender las actividades de transferencia técnica de video y audio en las diferentes modalidades existente, dirigiendo y controlando la ejecución.
- ◆ Diseñar y realizar los procesos de montaje de circuito cerrado, iluminación, sonido, grabación de unidad móvil, control de tiempo de videos y manejo del VTR.
- ◆ Llevar a cabo el proceso de edición de los programas desarrollados en el área de su desempeño, de acuerdo con las instrucciones impartidas por el director de producción.
- ◆ Participar en la planeación y ejecución de programas de mantenimiento primario de los equipos del área.
- ◆ Propender por el suministro oportuno de los materiales requeridos para el cumplimiento de sus funciones.
- ◆ Otras labores inherentes al cargo según necesidades.
- ◆ Elaborar y asesorar en la realización de guiones o para sonovisos.
- ◆ Orientar la programación de los canales de televisión internos de la institución.

Funciones específicas del comunicador social o periodista

- ◆ Se encarga de atender la solicitud de los clientes en primera instancia, y a partir del servicio que necesitan son remitidos a la persona que proporciona o canaliza este servicio.
- ◆ Brindar asesoría a la comunidad universitaria para el adecuado uso de los medios audiovisuales.



- ◆ Planear, diseñar, elaborar y evaluar medios audiovisuales.
- ◆ Realizar videos educativos e institucionales.
- ◆ Realizar programas periodísticos (reportajes, documentales magazines, entrevistas, informativos...) para difundir a la comunidad universitaria y público en general, las innovaciones, las visitas... y demás actividades que se presentan en la UIS; así como realizar producciones que rescaten la identidad cultural.
- ◆ Organizar eventos, seminarios – talleres y otras actividades para posicionar una imagen sólida de la empresa ante el público interno y externo.
- ◆ Diseñar estrategias organizacionales encaminadas a consolidar una imagen corporativa sólida de la empresa.
- ◆ Apoyar por medio de la realización de especies, programas de TV y radio, la difusión de nuevas medidas o cambios en el reglamento estudiantil y las decisiones tomadas en los diferentes consejos de la universidad (superior, académico, administrativo, de facultad, de escuela).
- ◆ Organizar eventos para la proyección de la UIS, tanto a nivel interno como externo.
- ◆ Asesorar al comité de compras para la adquisición de nuevos equipos audiovisuales.
- ◆ Recomendar las acciones pertinentes para la conservación de las cintas de video y su uso adecuado, al igual que el material utilizado por las emisoras.
- ◆ Proyectar las acciones de la empresa **TELEUIS** en escuelas, colegios, institutos. Y otros centros educativos, así como empresas de la ciudad, del departamento o de la nación.
- ◆ Clasificar el material visual recopilado y estructurar un resumen de contenido para la elaboración del catalogo o de otros materiales escritos.
- ◆ Realizar asesoría y talleres de capacitación a los docentes y estudiantes en la elaboración de guiones y en las técnicas y estrategias de selección,



planeación, diseño, producción, utilización y evaluación de medios audiovisuales.

- ◆ Realizar labores de instalación, grabación, edición, montaje de escenografías, locución, iluminación, presentación de eventos y fotografías para la producción de televisión.

Funciones específicas del tecnólogo en electrónica (antiguo profesional de mantenimiento y montaje)

- ◆ Verificar el comportamiento de la señal en la red de **TELEUIS** y proponer las acciones correctivas pertinentes.
- ◆ Instalar nuevos puntos de la red **TELEUIS**.
- ◆ Diseñar nuevas redes o enlaces para mejorar la distribución de la señal.
- ◆ Controlar el buen funcionamiento de los equipos de recepción / transmisión.
- ◆ Hacer el mantenimiento preventivo / correctivo de los equipos de la sección y recomendar los arreglos necesarios.
- ◆ Asesorar al comité de compras para la adquisición de nuevos equipos audiovisuales.
- ◆ Actualizar los planos de la red de **TELEUIS**.
- ◆ Asesorar en el manejo de equipos.
- ◆ Realizar instalaciones para audioconferencias y videoconferencia.
- ◆ Diseñar las acciones que conlleven a la realización óptima de un video en la parte de iluminación, audio, ubicación de los equipos y control de edición.

Funciones comunes a todos los profesionales

- ◆ Planear, diseñar, elaborar y evaluar medios audiovisuales.
- ◆ Asesorar en las técnicas y estrategias de selección, planeación, diseño producción, utilización y evaluación de medios audiovisuales.



- ◆ Realizar talleres de capacitación sobre técnica, producción o utilización de medios.
- ◆ Realizar labores de instalación, grabación, edición, montaje de escenografías, locución, iluminación, presentación de eventos y fotografías para la producción de videos y sonovisos institucionales.

4.9 MARCO LEGAL

- ◆ Por ser una dependencia de la Vicerrectoría Académica de la Universidad Industrial de Santander, **TELEUIS** se acoge al reglamento general de la universidad y a todas las disposiciones gubernamentales y educativas del gobierno central.
- ◆ Por medio del decreto **2063 de 2003** se crea **La Comisión Intersectorial para la Programación Educativa y Cultural en Medios Masivos de Comunicación**, como instancia coordinadora y orientadora en el diseño, implementación y ejecución de políticas y estrategias para la programación cultural y educativa de radio y televisión.

Esta comisión tiene, entre otras, las siguientes funciones:

1. Diseñar y recomendar la adopción de estrategias para el desarrollo e implementación de políticas culturales y educativas en radio y televisión.
2. Determinar e intervenir, en las acciones necesarias a desarrollar entre los Ministerios de Cultura, Educación Nacional y Comunicaciones y sus entidades adscritas y vinculadas, para implementar estrategias de programación educativa y cultural en radio y televisión.
3. Recomendar a la Comisión Nacional de Televisión la expedición de reglamentaciones relacionadas con el desarrollo de la política en materia de televisión educativa y cultural.



4. Recomendar al Ministerio de Comunicaciones la expedición de reglamentaciones relacionadas con el desarrollo de la política en materia de radio educativa y cultural.
 5. Colaborar en el seguimiento de la ejecución de las estrategias de la programación cultural y educativa que se emitan a través de radio y televisión.
- ◆ Mediante las leyes y artículos 30. Ley 72 de 1989 y artículos 3º. Decreto 1900 de 1990 Artículo 1, Ley 72 de 1989, el gobierno nacional por medio del Ministerio de Comunicaciones adoptará la política general del sector de comunicaciones y ejercerá las funciones de planeación, regulación y control de todos los servicios de dicho sector.
 - ◆ La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones creada por medio de la ley 142 de 1994 en su artículo 69, tiene como objetivo general el de regular y propiciar la competencia para que las operaciones en el sector de las telecomunicaciones sean económicamente eficientes, no impliquen abuso de posición dominante y produzcan servicios de calidad. Ejerce sus funciones consultando los principios constitucionales de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad; además, los de universalidad, eficiencia y calidad del servicio, garantizando la aplicación del precepto constitucional según el cual la libre competencia es un derecho de todos que supone responsabilidades.
 - ◆ Con el fin de garantizar la libertad consagrada en la constitución política de fundar medios de comunicación social, surgió la necesidad de crear un organismo encargado de dirigir, regular y controlar el servicio público de televisión. Ese organismo es la CNTV que es un ente estatal que asume con total autonomía la planeación, reglamentación inspección y vigilancia del sector de la televisión.



5. IDENTIFICACIÓN DE MACROPROCESOS

A través del tiempo organizaciones como **TELEUIS** han buscado fórmulas para sobrevivir, desarrollarse, competir y ser rentables, es por eso que los procesos de trabajo han estado presentes en la vida del hombre; ya que son importantes para la consecución de los objetivos sociales de la organización.

Antes el único objetivo para una organización era el de mantener contento al personal que laboraba en su haber, hoy en día tienen también como punto importante el ser mas competitivos y ofrecer mejores servicios al usuario; logrando así competir exitosamente con otras instituciones de igual razón social, no solo en la ciudad, sino también dentro de la región donde se desarrolla.

Esto traerá grandes cambios en los métodos y exigencias en la forma de concebir, administrar y organizar las empresas, lo cual ha generado que se propongan y se mejoren los procesos en una organización haciéndolos mas eficientes.

La nueva concepción sobre la organización del trabajo parte del principio de que una organización es un sistema *sociotécnico*, es decir, que cualquier sistema de producción (de bienes o servicios) requiere ordenamiento técnico (materiales, equipos, procesos, etc.), como en el sistema social que orientan las razones de quienes realizan las tareas; por esto se hace indispensable optimizar el funcionamiento de la organización, para mejorar la calidad de las actividades desarrolladas y de esta forma estar relacionadas directamente con sus clientes y proveedores para cumplir a cabalidad con sus obligaciones sociales.

Un **proceso** en toda empresa lo podríamos definir como la organización de personas, procedimientos (métodos) y máquinas (tecnologías), dentro de una



series de actividades (funciones, decisiones) necesarias para transformar materiales y/o información en un resultado final específico. Podemos decir que no existe producto o servicio sin que exista un proceso; igualmente no hay proceso sin producto o servicio.

El proceso siempre tendrá un objetivo. No es posible pensar que la gente trabaje por trabajar, puesto que se pretende lograr algo, ya sea atender un usuario en la Videoteca, efectuar una asesoría acerca de la producción de videos educativos, definir la música en las emisoras, etc. En síntesis, todas las actividades por eventos buscan un objetivo y el conjunto interrelacionado de los mismos es lo que constituye un proceso.

5.1 Levantamiento de los Macroprocesos

Los procesos deben estar abordados completamente a través del análisis de los diferentes componentes, no se trata simplemente de reducir trámites, de mejorar los formatos o de reducir costos. Estos objetivos son importantes, no se pueden mirar en forma aislada sino dentro de un contexto que permitan la satisfacción del cliente interno y externo, mejorando así la organización y desarrollo de la institución.

Para el éxito de los procesos se requiere contar con el talento humano, su participación, definir la calidad de su diseño, ejecución, evaluación y control.

Debido a que **TELEUIS** no cuenta con un instrumento (*manual de procesos*) que aglutine los procesos, las normas, las rutinas y los formularios necesarios para facilitar el manejo de la institución, los empleados deben recurrir a sus conocimientos acerca del área de desempeño y a la experiencia adquirida con el paso del tiempo para realizar de forma rápida y



eficiente un conjunto de actividades y tareas que en su momento se tornan complejas y se les dificulta para la realización de los procesos.

Para combatir este problema de documentación en **TELEUIS** se debe tener como punto inicial un adecuado y bien estructurado *MAPA*, donde se identifiquen en forma precisa los diferentes procesos que se llevan cabo en esta dependencia; para esto se debe tener muy en cuenta los procedimientos que los conforman.

Los *Procedimientos* podrían definirse como el conjunto de actividades o pasos mínimos necesarios que ordenados secuencialmente conforman los procesos; a través de los cuales se transforman unos recursos y se obtiene un producto o servicio requiriendo la interacción de un equipo de personas que cumplan con el propósito de ejecutar las actividades de tal forma que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente.

La filosofía que se tuvo en cuenta para la realización del diseño de los procedimientos en la dependencia de **TELEUIS** se puede resumir en los siguientes puntos:

◆ **Estandarización :**

Seleccionar una forma práctica de realizar una actividad y hacer que todos los colaboradores lleven a cabo esta actividad, del mismo todas las veces.

La estandarización de los procedimientos de trabajo es importante para verificar que todo el personal actual y futuro utilice las mejores formas de llevar a cabo actividades relacionadas con el proceso. Cuando cada persona lo realiza en forma diferente es muy difícil, sino imposible, efectuar mejoramientos importantes dentro del proceso. La estandarización es uno de los primeros pasos par mejorar cualquier proceso. Esto se logra mediante el uso de los procedimientos adecuados.



Deben existir procedimientos para realización de gran parte de las actividades. Estos muestran a la Dirección de **TELEUIS** y a los demás integrantes del equipo de trabajo cómo funciona cada proceso y cómo se ejecutan las actividades. Estos procedimientos deben:

- Ser realistas con base en un análisis cuidadoso.
- Definir responsabilidades.
- Establecer límites de autoridad.
- Cubrir situaciones de emergencias.
- No estar expuestos a diferentes interpretaciones.
- Ser de fácil comprensión.
- Explicar a cada uno de los documentos, su objetivo y su utilización.
- Establecer estándares mínimos de desempeño.

◆ **Simplificación :**

Reducir la complejidad del proceso, haciéndolo mas ágil, eficiente facilitando la comprensión y el entendimiento de la información para la toma de las decisiones. Esto nos conduce a menos etapas, a menos tareas, etc. Es hacer todo mas fácil de aprender y de comprender.

◆ **Reducción del tiempo de ciclo del proceso :**

Determinar la forma de aminorar el tiempo de ciclo para satisfacer las expectativas del cliente.

En este factor se refleja notablemente la calidad del servicio prestado, siendo este un elemento esencial en la actualidad, ya que lo que se busca es brindar un servicio de excelente calidad realizado en el menor tiempo posible.

◆ **Eliminación de la duplicación :**

Suprimir actividades idénticas que se realizan en partes diferentes del proceso.



Si se realiza la misma actividad en diferentes partes del proceso o si es ejecutada por diferentes individuos dentro de éste, debemos analizar si ambas actividades son necesarias.

◆ **Eliminación del despilfarro :**

Suprimir tareas, actividades y papeles innecesarios.

◆ **Automatización :**

Aplicar herramientas, equipos y computadoras a las actividades rutinarias y que demandan mucho tiempo para que los empleados se dediquen a actividades más creativas.

◆ **Burocratización :**

Este término se relaciona con las largas demoras en el procesamiento, mientras los documentos pasan por múltiples canales y niveles de revisión, que requieren innumerables firmas de personas que jamás se encuentran disponibles cuando se les necesita. Su existencia parece añadir resistencia al progreso, agregando costos pero muy poco valor real. Suprimir tareas administrativas, aprobaciones y papeleos innecesarios.

Cuando se inicia la modernización de los procesos, se sugiere la búsqueda final de la eficiencia y la efectividad, la ausencia de la opulencia y el exceso de impedimentos, el flujo uniforme y la dirección no restringida tanto del esfuerzo como del movimiento.

Teniendo en cuenta los puntos anteriormente enunciados nos dedicamos a la tarea de elaborar el MAPA DE PROCESOS de **TELEUIS**, teniendo como base la siguiente metodología de trabajo previamente establecida:



- **Recolección de la información.**

Antes de iniciar la recolección de la información, fue necesario presentar ante el personal de **TELEUIS** el grupo de trabajo con el fin de explicar el motivo del proyecto, la temática a tratar, y las herramientas a utilizar de tal forma que se pudiera obtener la mayor colaboración en la consecución de la información.

El trabajo con cada integrante del personal de la Dependencia se ejecutó a través de entrevistas personales previamente programadas, observación directa realizada en el puesto de trabajo y consultas esporádicas cuando se presentaban inconsistencias en las entrevistas realizadas.

De cada funcionario se recopilaban todas las actividades realizadas, así mismo se investigó sobre los puntos o pautas que utilizaban como base para la realización de sus actividades.

Como resultado de este proceso, el grupo de trabajo obtuvo información completa para cada procedimiento acerca de la forma como se realizan cada una de las actividades que lo componen, cuándo se hace, quién lo hace, quién se responsabiliza, qué recursos se utilizan, procedimientos relacionados, tecnología utilizada, población objetivo, entre otros.

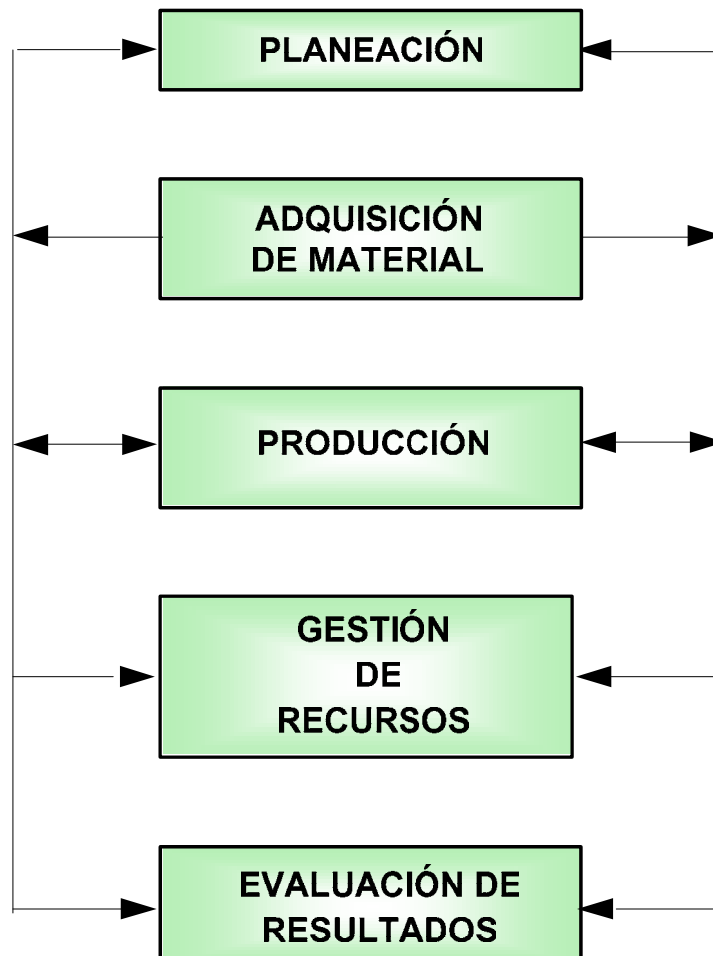
- **Identificación de los procesos**

Después de recopilada toda la información referente a cada una de las actividades realizadas por los diferentes funcionarios de **TELEUIS**, se procedió a identificar los procesos básicos y los procedimientos inherentes a éstos, teniendo en cuenta las consideraciones mencionadas anteriormente, para continuar luego con su diagramación y documentación.

Con el fin de proporcionar una visión global donde se exponga claramente el esquema de operación que **TELEUIS** maneja, fue necesario representar los procesos junto con sus respectivas interrelaciones mediante un Mapa de Procesos, el cual se presenta a continuación:

Figura 5. Mapa de Procesos

MAPA DE PROCESOS DE TELEUIS





El **proceso de Planeación** en **TELEUIS** encierra las actividades relacionadas con la Programación Presupuestal, la cual incluye la elaboración del Plan de Gestión, el Plan de Compras y el Presupuesto Anual, siguiendo los lineamientos estipulados por Planeación UIS y teniendo en cuenta las necesidades, metas y expectativas de las partes interesadas.

PROCEDIMIENTO³⁶:

- Elaboración de PLAN DE GESTIÓN
- Elaboración de plan de compras
- Determinación del presupuesto anual.

El proceso de Evaluación de **TELEUIS** controla las actividades que se llevan a cabo dentro de la misma durante cierto periodo de tiempo. Como resultado del proceso, se elabora trimestralmente un Informe de Gestión en el cual se presenta un análisis a nivel de todas las áreas que integran **TELEUIS**, donde se reflejan todos los resultados obtenidos en relación a los servicios y programas ofrecidos, y a los proyectos adelantados

PROCEDIMIENTO³⁷:

- Evaluación de resultados por cada área.
- Evaluación de desempeño del personal de cada área

³⁶ www.intranet.uis.edu.co

³⁷ *bid.*



PROCESO DE PRODUCCIÓN en **TELEUIS** abarca todos los procedimientos que se deben llevar a cabo en la prestación de los diferentes servicios que esta dependencia ofrece.

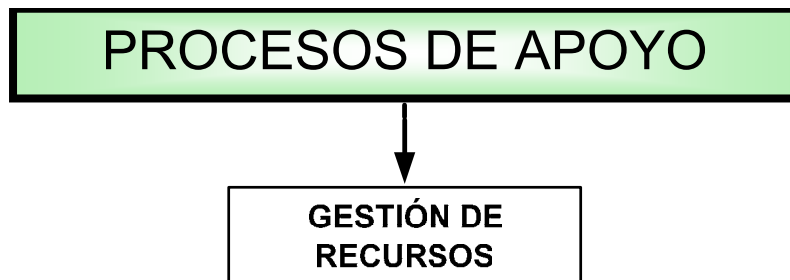
PROCEDIMIENTOS:

- Reproducción de material videográfico.
- Producción de videos educativos y culturales
- Emisión de programas educativos, culturales y de recreación (AM-FM).

EL PROCESO DE ADQUISICIÓN DE MATERIAL encierra todos los procedimientos que se deben realizar para tener a disposición los diferentes materiales con que dispondrán los usuarios de **TELEUIS**.

PROCEDIMIENTOS:

- Archivación de videos del centro de producción de TV (UIS).
- Procedimiento de grabación de programas (Canales por Convenio)



El proceso de Gestión de Recursos abarca todas las funciones ejecutadas por el personal administrativo de la sección para garantizar la prestación adecuada de los servicios. Dentro de esta categoría se encuentran los procedimientos relacionados a compras, contratación, y mantenimiento.

PROCEDIMIENTOS:

- Selección de proveedores
- Compras de materiales
- Contratación de personal
- Mantenimiento de equipos y planta física
- Control de documentos.

5.2 Índice de procedimientos

Los procesos de Planeación, Evaluación, Adquisición de material, Producción y Gestión de Recursos presentados anteriormente fueron analizados de tal forma que se pudieran identificar los procedimientos implícitos a cada uno con el fin de establecer el grupo de procedimientos (Anexo 1) que van a ser documentados. A continuación se presenta la tabla que contiene la lista de los procedimientos asociados a cada proceso, con su respectivo código.

Tabla 3. Codificación de procedimientos

CODIGO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
TEL.01	PLANEACIÓN
TEL.01.01	Planeación por la Dirección
TEL.02	ADQUISICIÓN DE MATERIAL
TEL.02.01	Archivación de videos del centro de producción de TV (UIS).
TEL.02.02	Procedimiento de Grabación de Programas (Canales por Convenio).
TEL.03	PRODUCCIÓN
TEL.03.01	Reproducción de material Videográfico.
TEL.03.02	Producción de Videos Educativos y Culturales.
TEL.03.03	Emisión de Programas Educativos, Culturales y de Recreación (AM-FM).
TEL.04	GESTIÓN DE RECURSOS
TEL.04.01	Selección de Proveedores.
TEL.04.02	Compras de Materiales.
TEL.04.03	Contratación de Personal.
TEL.04.04	Mantenimiento de Equipos y Planta Física.
TEL.04.05	Control de Documentos.
RH.01.10	Contratación Civil (Fondo Común)
RH.01.14	Contratación por Outsourcing (Fondo Común).
TEL.05	EVALUACIÓN
TEL.05.01	Evaluación de resultados por cada área.
RH.08.01	Evaluación de desempeño de cada área.

5.3 LEVANTAMIENTO DE LOS PROCESOS PRIMARIOS

La importancia de definir y mejorar cada día sus actividades se debe a que las empresas y/o las organizaciones son tan eficientes como lo son sus procesos. La Mayoría de las empresas y las organizaciones que han tomado conciencia de esto han reaccionado ante la ineficiencia que representa las organizaciones departamentales, con sus nichos de poder y su inercia excesiva ante los cambios, potenciando el concepto del proceso, con un foco común y trabajando con una visión de objetivo en el cliente.

Debido a que muchas empresas que se han enfocado en mejorar sus procesos no cuentan con los suficientes recursos económicos para subsanar la ineficiencia de todos los procesos que las integran, se han puesto en la tarea de elaborar su respectivo Mapa de Procesos y de ahí definir cuales de los procesos que lo integran son los de vital importancia para que la empresa se mantenga en acción normalmente llamados *Procesos Primarios o Claves*, esto no quiere decir que los demás procesos que las componen no contengan jerarquía al interior de estas, pero debido al déficit con que cuentan estas empresas se han tenido que enfocar solo en los procesos claves y dejar de lado los demás ó existen también empresas que solo definen los procesos primarios para tenerlos en cuenta a la hora de evaluar o de mejorar.

Para ampliar un poco la definición de los Procesos Primarios o Claves podemos decir que son aquellos extraídos de los procesos relevantes que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son críticos para el éxito del negocio.

Ya teniendo claro qué son los procesos primarios y después de haber definido el Mapa de procesos que enfoca las actividades que se realizan en **TELEUIS**, el grupo de trabajo ha extraído de este conjunto de procesos primarios los cuales son:

◆ Proceso de Planeación.

La planeación es la más importante función gerencial puesto que requiere examinar el futuro y hacer provisiones acerca de él. La práctica de la planeación es imperativa para la supervivencia a largo plazo de **TELEUIS** puesto que le ayuda a determinar la vía y el modo más conveniente para asignar recursos, siempre de carácter limitado, entre las diferentes áreas³⁸ como es el caso de Videoteca, el Centro de Producción de Televisión, las emisoras, etc.

Las características de la planeación expresadas por Sethi³⁹ son que la planeación es **universal** (puede ser aplicada en todas las naciones, industrias, empresas u organizaciones), es **racional** (se basa en pensamiento rigurosamente analítico); es **intelectual** (se maneja por un staff de expertos), es **funcional** se utiliza para todas las funciones en la organización); y es **total** (es utilizada de forma corporativa por toda la organización).

Todo el proceso de planificación debe estar apoyado por un sistema de monitoreo e inteligencia según lo recomienda Arturo García. Esto puede ser interpretado como una adecuada interacción entre los diferentes participantes en el proceso mediante la disponibilidad y el uso de un sistema de información que facilite la permanente toma de decisiones en el ámbito tecnológico. Estas decisiones involucran: gente, productos, procesos, equipo, información, proyectos, resultados y muchos más.

Para el cumplimiento de la Misión y Objetivos de **TELEUIS** la tecnología es fundamental. Esta necesidad de conocimiento es vital para la Dependencia debido a que esta se desenvuelve en un ámbito altamente avanzado donde

³⁸ SETHI, Narendra K. Management Information systems in Planning. Long Range Planning, Vol 11, 1978p.75

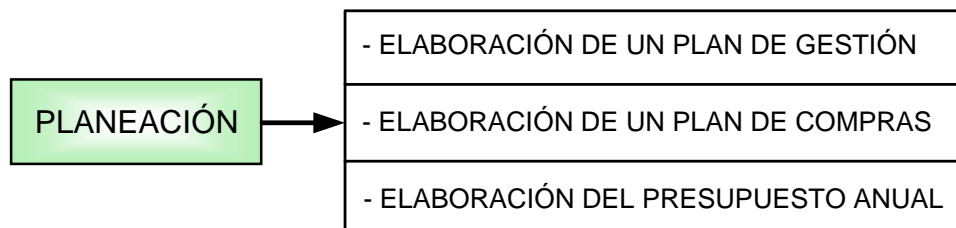
³⁹ SETHI, Narendra K. Management Information systems in Planning. Long Range Planning, Vol 11, 1978p.75

la tecnología es un activo y una herramienta de competitividad.

Este conocimiento estratégico aplicado a procesos y/o productos puede ser logrado mediante su compra, desarrollo conjunto con otras entidades o a través de generación interna de la misma tecnología.

La planeación como proceso en **TELEUIS** es transnacional, es decir, que arranca con la visión de la alta gerencia y se dinamiza con la extensión a las áreas terminales que la operacionalizan e implantan, como es el caso de la videoteca, las emisoras (AM-FM) y el centro de producción de televisión.

El proceso de Planeación en **TELEUIS** consta de los siguientes procedimientos:



◆ **Proceso de Producción.**

El termino **SERVICIO** lo debemos entender como un concepto ligado a la palabra prestación, y es por tanto el elemento que una parte promete a otra en compensación de lo que recibe.

Las empresas de servicio han nacido y deben gestionarse por y para el cliente. El servicio es un proceso donde el elemento humano es esencial.



Todos conocemos que obtener la calidad de un servicio presenta más dificultades que la de un bien. El servicio presenta la particularidad de que se fabrica y se consume al mismo tiempo.

En empresas productoras de *Bienes* la atención principal es el producto, en las de *Servicio* es la relación con las personas.

Domínguez Vargas enuncia que existen cuatro factores de producción, entre ellos: el trabajo, la naturaleza y capital, se comprende que cada uno de ellos aisladamente, no podría producir nada, ya que en un terreno (naturaleza), un arado (capital) y el esfuerzo de un campesino (trabajo) no producirían nada sin la intervención de un elemento coordinador que los combine en forma adecuada. Este factor es la organización o empresa.

En conclusión decimos que Producción es la transformación de insumos de recursos humanos y físicos en productos deseados por, los consumidores. Estos productos pueden ser bienes o servicios y también que ***un sistema productivo es tanto para elaborar bienes como servicios.***

Esta última frase describe en forma breve la razón de existir de **TELEUIS**, ya que como se había mencionado anteriormente los objetivos claves de esta dependencia es la de proporcionar **Bienes** como la elaboración de videos educativos y culturales, la elaboración de formatos para entrevistas tanto radial como televisiva, entre otros; al igual que de prestar **Servicios** como la visualización de videos educativos y culturales tanto en la sala de proyección como por red interna, la grabación de material videográfico, la utilización de las Emisoras para consultas de índole educativo y cultural, asesorías acerca de la utilización de medios audiovisuales, entre otros.

Hay que resaltar que **TELEUIS** al ser una organización productora de bienes y servicios para la comunidad en general debe poseer una estrecha interacción o contacto con los diferentes clientes y sus exigencias del



producto ya que los servicios son idiosincráticos, es decir, lo que funciona o resulta bien para algunos puede resultar desastroso para otros.

Se refiere como **contacto o interacción con el cliente** a la presencia física del cliente en el sistema, y **creación del servicio** se refiere al proceso laboral que se realiza para proveer el servicio en sí. **Grado de contacto** se puede definir aproximadamente como el porcentaje de tiempo que el cliente debe estar en el sistema en comparación con el tiempo total que toma prestar el servicio al cliente. En términos generales, cuanto mayor sea el porcentaje de tiempo de contacto entre el sistema de servicio y el cliente mayor será el grado de interacción entre los dos durante el proceso de producción⁴⁰.

A partir de esta conceptualización, se dice que los sistemas de servicio con un **alto grado de contacto con el cliente** son más difíciles de controlar y de racionalizar que aquellos con un **bajo grado de contacto con el cliente**. En los sistemas de alto contacto, el cliente puede afectar el tiempo de demanda, la naturaleza exacta del servicio y la calidad (o calidad percibida) del servicio, puesto que el cliente participa en el proceso⁴¹.

Teniendo en cuenta los conceptos anteriores, se puede afirmar que **TELEUIS** tiene un bajo grado de contacto con el cliente en algunos de sus procedimientos tales como los de el centro de producción de televisión, ya que en ciertos casos la dependencia solo tiene contacto con el cliente en el momento de asesorarlo, de elaborar la lista de exigencias y requisitos del producto y en la entrega de la propuesta de producción por parte del equipo de trabajo.

⁴⁰ CHASE ANQUILANO, Jacobs. Administración de producción y operaciones. Pág. 145

⁴¹ Ibid., p.143



En otros procedimientos como la prestación de servicios de la VIDEOTECA y realización de entrevistas por el centro de producción de televisión y emisoras (AM-FM), el grado de contacto con el cliente es mayor, debido a que son servicios donde el cliente es el punto central de estos.

Con base en la producción, **TELEUIS** maneja 2 tipos de categorías en la prestación de sus servicios que son:

Servicio con base en instalaciones: Se refiere a que el cliente es el que acude a las distintas instalaciones de servicio como por ejemplo: servicios que presta la VIDEOTECA, servicios de producción de televisión (estudio) y servicios de emisoras AM y FM (inquietudes, sugerencias ó peticiones ya sea por vía telefónica o personales).

Servicio con base in situ: este tipo de servicio se refiere cuando la producción y el consumo del servicio se desarrollan en el entorno que el cliente propone, por ejemplo: servicios de producción de televisión (en exteriores) y servicios de emisoras AM – FM (entrevistas y documentales).

El proceso de producción en **TELEUIS** abarca todos los procedimientos que se deben llevar a cabo en la prestación de los diferentes servicios que esta dependencia ofrece los cuales son:



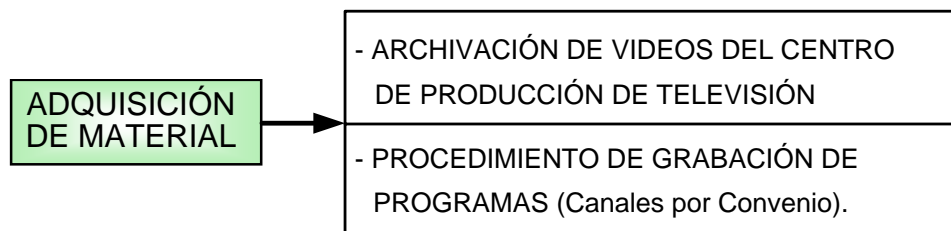
◆ **Proceso de Adquisición de Material.**



Actualmente en **TELEUIS** el proceso de adquisición de material esta basado principalmente en los diferentes convenios a nivel nacional e internacional que esta dependencia posee tanto en el medio televisivo como en el radial, como también de videos educativos y culturales donados por el centro de producción de televisión (UIS) a la Videoteca.

Este proceso de adquisición de material se puede considerar como uno de los procesos de mayor importancia en **TELEUIS**, debido a que es la base del desempeño en gran parte de los servicios que presta esta dependencia a la comunidad tanto universitaria como en general.

El proceso de adquisición de material encierra todos los procedimientos que se deben realizar para tener a disposición los diferentes materiales con que dispondrán los usuarios de **TELEUIS**.





6. PRESENTACIÓN DEL MANUAL

El Manual Operativo que se presenta en el Anexo 1 está compuesto por un compendio de los procedimientos que describen las actividades realizadas al interior de la Dependencia de **TELEUIS**.

Cada uno de estos procedimientos se encuentra definido por un objetivo y sus características inherentes, la secuencia lógica de las actividades que lo componen y una breve descripción de las mismas, así como la especificación del responsable de cada una de estas actividades y la normatividad que las soporta; la cual ha sido agrupada en un Manual Normativo que complementa el presente Manual.

Este Manual Operativo servirá de soporte para la estandarización de las operaciones, facilitando la aplicación de cada uno de los procedimientos y garantizando que las actividades se realicen de manera uniforme. Así mismo, será una herramienta muy útil cuando se necesite capacitar e instruir al personal nuevo en la labor que debe realizar.

El Manual Operativo debe ser identificado fácilmente por todo el personal de la dependencia, por lo tanto se encontrará ubicado en un lugar fijo y de fácil acceso como es el caso de la página Web de **TELEUIS**, la cual se hará mención más adelante. Éste será administrado por el Director de **TELEUIS**, el cual será el encargado de garantizar su actualización, difusión y adecuación a las políticas y objetivos de la organización.



Por último, se deja en claro que el presente Manual no debe considerarse como concluido y completo, sino que debe adaptarse al entorno cambiante de la Universidad.

6.1 Objetivos del manual

- Estandarizar los procesos que se llevan a cabo en **TELEUIS**.
- Permitir el conocimiento de la operación de la Dependencia en lo que respecta a la descripción de actividades, requerimientos de las mismas, responsables de su ejecución y normatividad relacionada.
- Orientar al personal en general de **TELEUIS** en la ejecución de los procedimientos.
- Servir como medio de integración y orientación al personal que ingresa; facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Ser un material de consulta permanente por quienes tienen la responsabilidad de dirigir, ejecutar y controlar los procesos de **TELEUIS**.
- Constituir una base para el análisis del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos, apoyando así los procesos de planeación e implantación de reformas administrativas.

6.2 MARCO TEÓRICO

6.2.1 Proceso



El término proceso se entiende como “Cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto o servicio a un cliente externo o interno. Los procesos utilizan los recursos de una organización para suministrar resultados definitivos”.⁴² Cualquier proceso de trabajo, no importando si sea pequeño o grande, complicado o sencillo, involucra tres componentes principales:

- Entrada (INPUT): Recursos del ambiente externo, incluyendo productos o salidas de otros subsistemas.
- Transformación: Las actividades de trabajo que convierten las entradas, agregando valor a ellas y haciendo de las entradas, las salidas del subsistema.
- Salida (OUTPUT): Los productos y servicios generados por el subsistema, usados por otro sistema en el ambiente externo.

El proceso siempre tendrá un objetivo. No es posible que la gente trabaje por trabajar, puesto que se pretende lograr algo. En síntesis todas las actividades buscan un objetivo y el conjunto interrelacionado de las mismas es lo que constituye un proceso.

6.2.2 Procedimiento

Es el conjunto de actividades que describen los pasos consecutivos para iniciar, desarrollar y concluir una actividad u operación relacionada con un proceso productivo, administrativo o de servicios; además toma en cuenta los elementos técnicos a emplear, las condiciones requeridas, los alcances y limitaciones fijadas, las características del personal que interviene, etc.

⁴² H. J. Harrington. Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Bogotá: Mc Graw Hill, 1996. 9 p.

Un procedimiento proporciona información clara, concisa y completa sobre qué cosa hacer, cómo hacerla, cuándo hacerla, cuánto hacer, dónde hacerla y quién hace y/o se responsabiliza de lo hecho.

6.2.3 Mapa de procesos

Es una aproximación que define la organización como un sistema de procesos interrelacionados. El mapa de procesos impulsa a la organización a poseer una visión más allá de sus límites geográficos y funcionales, mostrando cómo sus actividades están relacionadas con los clientes externos, proveedores y grupos de interés. Tales "mapas" dan la oportunidad de mejorar la coordinación entre los elementos clave de la organización. Asimismo dan la oportunidad de distinguir entre procesos clave, estratégicos y de soporte, constituyendo el primer paso para seleccionar los procesos sobre los que actuar⁴³. (Ver figura 5).

6.2.4 Documentación de procesos

Constituye un método estructurado que utiliza un preciso manual para comprender el contexto y los detalles de los procesos clave. Siempre que un proceso vaya a ser rediseñado o mejorado, su documentación es esencial como punto de partida.

La finalidad de la documentación de un procedimiento consiste en actuar de modo que las operaciones se realicen siempre de la misma forma. La necesidad de garantizar una regla rígida para la uniformidad de tratamiento de las operaciones periódicas tiene su razón de ser en algunos motivos fundamentales:

⁴³ www.aiteco.com



- ◆ Asegurarse de que sean respetadas las políticas de la organización.
- ◆ Reducir errores operativos.
- ◆ Evitar que los cambios del sistema sean consecuencia de decisiones demasiado rápidas.

- ◆ Facilitar el sostenimiento de un buen nivel organizacional.
- ◆ Reducir el período de capacitación de los nuevos empleados.
- ◆ Facilitar la inducción de los empleados en los nuevos puestos.

6.2.5 Manual de procedimientos

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de las tareas y actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una o más unidades administrativas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desempeño dentro de la organización⁴⁴.

Un manual adquiere el concepto de un instrumento sobre la actuación del personal, pero también ofrece la posibilidad de dar una expresión más definida a la estructura organizacional. Un manual correctamente elaborado puede ser valioso instrumento de gestión.

El Manual de Procedimientos tiene como objetivos principales:

- ◆ La estandarización de los procesos de la empresa.
- ◆ La manifestación de la jerarquía organizacional, los grados de autoridad y responsabilidad de las actividades en la empresa.

⁴⁴ www.monografias.com

- ◆ Facilitar los procesos de evaluación y control de responsabilidades de cada uno de los cargos involucrados en los procesos y procedimientos ejecutados en la organización.

6.2.6 Implementación del manual

La implementación del manual representa el momento crucial para traducir en forma tangible las propuestas y recomendaciones en acciones específicas para elevar la productividad, mejorar la coordinación, agilizar el trabajo y homogeneizar el conocimiento de la dinámica y componentes organizacionales.

6.2.6.1 Métodos de Implementación

La selección del método para implementar el manual puede variar de acuerdo a varios factores entre los cuales se encuentran el clima organizacional, el entorno, la cobertura, entre otros. Así, las alternativas para implementación pueden ser las siguientes:

- Método instantáneo: Generalmente es el más utilizado, ya que la decisión de preparar manuales de procedimientos en la mayoría de los casos proviene de los más altos niveles de la estructura de una organización, lo cual les confiere una naturaleza o validez casi obligatoria. También se adopta cuando la organización es nueva, si no se involucra a un número amplio de unidades administrativas, si es relativamente sencillo, si no implica un gran volumen de operaciones, o si en la organización existe una sólida infraestructura administrativa.
- Método del proyecto piloto: Esta forma de implantación implica aplicar el contenido del manual en sólo una parte de la organización, con la finalidad de medir los resultados que ello genera. El beneficio que pueda aportar

radica en que permite realizar cambios en una escala reducida, llevando a cabo cuantas pruebas sean necesarias para determinar la viabilidad de la propuesta.

- Método de implantación en paralelo: Cuando se trata de manuales de amplia cobertura, que implican el manejo de mucha información o de carácter estratégico, un volumen considerable de recursos o para garantizar la seguridad de todo un sistema de trabajo, se emplea este método que implica la operación simultánea, por un periodo determinado, tanto del ambiente de trabajo o condiciones tradicionales como las que se van a implantar. Esto permite efectuar cambios sin crear problemas, ya que las nuevas condiciones accionan libremente antes de que se suspendan las anteriores.
- Método de implantación parcial o por aproximaciones sucesivas: Este método, de gran utilidad para implantar manuales que implican modificaciones sustanciales a la operativa normal, consiste en seleccionar parte de su contenido o de áreas específicas para introducir los cambios sin causar grandes alteraciones, y dar el siguiente paso sólo cuando se haya consolidado el anterior, lo que permite un cambio gradual y controlado.
- Combinación de métodos: Es el empleo de más de un método para implantar un manual de procedimientos en función de los requerimientos técnicos de su contenido.

Para dar a conocer el manual es conveniente definir un programa para su presentación y que, con base en las acciones que para este efecto se establezcan, se proceda a celebrar pláticas, seminarios, foros de decisión y cualquier otro tipo de evento de esta naturaleza.

También se pueden llevar a cabo reuniones de sensibilización, por medio de las cuales se puede incrementar la confianza y colaboración del personal, ya



que a través de ellas se les comunican los objetivos propuestos y las bondades que de ello puede resultar.

6.2.7 Revisión y actualización del manual

La utilidad de los manuales de procedimientos radica en la veracidad de la información que contienen, por lo que se hace necesario mantenerlos permanentemente actualizados por medio de revisiones periódicas. Para ello es conveniente:

- Evaluar en forma sistemática las medidas de mejoramiento administrativo derivadas de la implantación del manual, así como los cambios operativos que se realicen en la organización.
- Establecer el calendario para la actualización del manual
- Designar un responsable para la atención de esta función.

6.3 ESTRUCTURA DEL MANUAL

El Manual Operativo se encuentra estructurado de la siguiente manera:

6.3.1 Plantilla de presentación

Es la introducción de cada procedimiento, la cual contiene su objetivo, características, proveedores e insumos, el resultado que se obtiene del mismo, los clientes internos y externos, y los procedimientos relacionados (Véase Figura 6).



En esta plantilla se encuentran los siguientes ítems:

1. **Nombre del proceso:** Este campo contiene el nombre del proceso al cual pertenece el procedimiento.
2. **Título del Manual:** Contiene el tipo de manual y el área de aplicación del mismo.
3. **Nombre del Procedimiento:** Contiene el nombre del procedimiento.
4. **Código:** Muestra el código asignado a cada procedimiento de acuerdo con la codificación previamente establecida.
5. **Elaboró:** Nombra a los encargados del levantamiento del procedimiento.
6. **Revisó:** Nombra la(s) persona(s) encargadas de verificar el correcto levantamiento del procedimiento.
7. **Aprobó:** Hace referencia a la(s) persona(s) con el grado de autoridad y conocimiento necesarios para aprobar el procedimiento documentado.
8. **Fecha de Creación:** Muestra la fecha en la cual se documenta por primera vez el procedimiento.
9. **Última Modificación:** Muestra la fecha en la cual se modifica por última vez el procedimiento.
10. **Objetivo del Procedimiento:** Explica el propósito que se pretende cumplir con el procedimiento.
11. **Características del Procedimiento:** Contiene los siguientes detalles:



- *Aplicabilidad:* Hace referencia al tipo de usuario al cual va dirigido el procedimiento.

- *Periodicidad:* Se refiere a la frecuencia con la que se realiza el procedimiento.
 - Diario: Cuando el procedimiento se presenta a diario.
 - Esporádico: Cuando el procedimiento se presenta eventualmente.
 - Periódico: Cuando el procedimiento se presenta en periodos determinados.

- *Dependencia Tecnológica:* Indica los requerimientos de tecnología para desarrollar el procedimiento.
 - Manual: Todo el desarrollo operativo del procedimiento se realiza directamente por parte del funcionario correspondiente, sin participación directa de los Sistemas de Información.
 - Semiautomatizado: En el desarrollo operativo del procedimiento participan directamente tanto el funcionario correspondiente como los Sistemas de Información.
 - Automatizado: Todo el desarrollo operativo del procedimiento se realiza directamente por parte de los Sistemas de Información.

12. **Proveedores:** Son las personas y entidades que entregan los recursos necesarios para desarrollar el procedimiento.

13. **Insumos:** Son los recursos (información o elementos físicos) requeridos para el inicio y desarrollo del procedimiento.

14. **Resultado:** Corresponde a los resultados que se obtienen al finalizar el procedimiento, ya sean tangibles o intangibles.



15. **Clientes Internos:** Son las entidades que al interior de **TELEUIS** requieren de los resultados arrojados por el procedimiento.

16. **Clientes Externos:** Son las entidades externas a **TELEUIS** que requieren de los resultados arrojados por el procedimiento.

17. **Procedimientos Relacionados:** Contiene los procedimientos que suministran o a los que se les suministran insumos, bien sea internos o externos a **TELEUIS**.


 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
	1			
2		3		Código : 4
Elaboró: 5	Revisó: 6	Aprobó: 7	Fecha de creación : 8	Última Modificación: 9
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO 10				
CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO 11				
PROVEEDORES 12		INSUMOS 13		RESULTADO 14
CLIENTES			PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS 17	
INTERNOS 15		EXTERNOS 16		

Figura 6. Plantilla de presentación.



6.3.2 Plantilla del procedimiento

Esta plantilla contiene el diagrama de flujo del procedimiento, el cual se lee de arriba hacia abajo, siguiendo la secuencia de actividades.

La descripción es el soporte textual de las actividades que se presentan en el diagrama de flujo del procedimiento. Adicionalmente, cada una de estas actividades menciona el responsable y el respaldo normativo (Véase Figura 7).

La plantilla del procedimiento se encuentra distribuida de la siguiente manera:

1. **Elaboró:** Nombra a los encargados del levantamiento del procedimiento.
2. **Revisó:** Nombra la(s) persona(s) encargadas de verificar el correcto levantamiento del procedimiento.
3. **Aprobó:** Hace referencia a la(s) persona(s) con el grado de autoridad y conocimiento necesarios para aprobar el procedimiento documentado.
4. **Nombre del proceso:** Este campo contiene el nombre del proceso al cual pertenece el procedimiento.
5. **Nombre del Procedimiento:** Contiene el nombre del procedimiento.
6. **Título del Manual:** Contiene el tipo de manual y el área de aplicación del mismo.
7. **Código:** Muestra el código asignado a cada procedimiento de acuerdo con la codificación previamente establecida



8. Fecha de Creación: Muestra la fecha en la cual se documenta por primera vez el procedimiento.

9. Última Modificación: Muestra la fecha en la cual se modifica por última vez el procedimiento.

10. Página: Muestra el número de páginas de esta plantilla.

11. Diagrama: Contiene la representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones del procedimiento.

12. Descripción: Contiene la descripción textual de las actividades involucradas en el diagrama de flujo del procedimiento.

13. Responsable: Son las personas encargadas de la ejecución de cada una de las actividades del procedimiento.

14. Normatividad: Relaciona la normatividad que soporta las actividades del procedimiento.


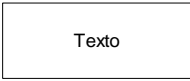

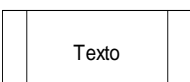
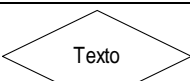
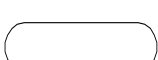



	UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	4	6		
	Elaboró : 1	5	Código: 7	10	
	Revisó : 2		Fecha de creación : 8		
	Aprobó : 3		Última Modificación : 9		
DIAGRAMA <small>11</small>	DESCRIPCIÓN <small>12</small>	RESPONSABLE <small>13</small>	NORMATIVIDAD <small>14</small>		

Figura 7. Plantilla de procedimiento.

6.3.3 Simbología utilizada en el manual

En el presente Manual Operativo se utilizan los siguientes símbolos:

Tabla 4.

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	RECTÁNGULO	Indica actividades manuales.
	RECTÁNGULO CON BORDES REDONDEADOS	Indica actividades realizadas con el apoyo del Sistema de Información.
	RECTÁNGULO CON BARRAS	Indica que el procedimiento se relaciona con otros procedimientos documentados.
	DIAMANTE	Indica toma de decisión. Tiene dos salidas: SI ó NO.
	ÓVALO	Indica el final del procedimiento respectivo.
	CÍRCULO	Indica la salida de una operación y sirve como conector a la entrada de la operación secuencial.
	FLECHA	Indica la dirección y el orden que corresponde a los pasos del procedimiento.
	PENTÁGONO	Conector que indica cambio de página.

6.3.4 Abreviaturas utilizadas en el Manual

Tabla 5.

NOMBRE	ABREVIATURA
Acuerdo	Ac.
Artículo	Art.
Auxiliar	Aux.
Centro de Información y Atención al Estudiante	C.I.A.E.
Certificado de Disponibilidad Presupuestal	C.D.P.
Consejo Académico	C.A.
Consejo Superior	C.S.
División Financiera	D.F.
División de Mantenimiento Tecnológico	D.M.T.
División de Planta Física	D.P.F.
División de Recursos Humanos	D.R.H.
Estatuto Tributario	E.T.
Listado Maestro de Documentos	L.M.D.
Orden de Compra	O.C.
Orden de Pago	O.P.
Orden de Prestación de Servicios	O.P.S.
Requisición de Compra	R.C.
Resolución	Res.
Sistema de Información Financiero	S.I.F.
Trámites Académico-Administrativos	T.A.A.



6.3.5 SISTEMAS DE CODIFICACIÓN

6.3.5.1 Procedimientos

La codificación es un sistema que permite identificar de manera ágil el tipo de procedimiento y el proceso al cual pertenece, facilitando de esta manera un control adecuado y practico del Manual Operativo.

La codificación utilizada para cada uno de los procedimientos del Manual Operativo es la siguiente:

X. # P. # p

Donde:

X: Identifica el Área Administrativa y operativa de **TELEUIS** y consta de tres letras, identificándose como **TEL**.

P: Número de clasificación general por tipo de Proceso según el Mapa de Procesos identificado para **TELEUIS**. Este número consta de dos dígitos.

p: Número del procedimiento dentro de cada Proceso, el cual consta de dos dígitos.

Esta codificación mantiene los parámetros establecidos por la Universidad en trabajos anteriores, y por lo tanto se espera la continuidad de la misma para unificar criterios con las demás dependencias universitarias.

6.3.5.2 Formatos

Los formatos incluidos en este Manual también requieren una codificación propia que facilite el manejo y la identificación de los mismos, debido a que son documentos de uso frecuente que precisan de un cuidado especial y están relacionados directamente con los procedimientos documentados.

La codificación establecida para este propósito se presenta a continuación:

XX. # P

Donde:

XX: Identifica el anexo al cual pertenece el formato. Este consta de dos letras.

P: Número de clasificación del formato dentro del anexo. Este consta de dos dígitos.

6.3.6 CONTROL DE ACTUALIZACIONES

La utilidad de un Manual Operativo radica en la veracidad de la información que contiene, por lo cual se hace necesario formular una política de actualización que indique la forma como se deben realizar las revisiones periódicas y las modificaciones al mismo.

De acuerdo a los lineamientos establecidos por la Universidad, el Manual Operativo original se encontrará en Intranet UIS, en la Dirección de **TELEUIS**



y en Planeación. Este documento podrá ser consultado por cualquier persona que forme parte del equipo de trabajo de **TELEUIS**.

En el momento de llevar a cabo la actualización del Manual se debe tener en cuenta las siguientes pautas:

- ◆ Si se presenta un cambio en la Normatividad que regula algún procedimiento o en la Estructura Organizacional del Manual:

El Director de **TELEUIS** y/o Planeación debe realizar un trabajo conjunto para presentar la propuesta de reforma, revisarla, hacer las correcciones necesarias y dar el visto bueno para que la modificación al Manual se adopte mediante Resolución.

- ◆ Si se presenta cambios en la Tecnología que apoya a un procedimiento:
Se sigue el método anterior junto con la colaboración del equipo de trabajo pertinente.

La fecha de actualización del procedimiento debe ser registrada en el campo “Ultima modificación” que se encuentra en la planilla de presentación y en la planilla del procedimiento.

6.3.7 CÓMO LEER E INTERPRETAR ESTE MANUAL

Es recomendable para una correcta lectura e interpretación de este manual tener en cuenta las siguientes pautas:

- ◆ Revisar cuidadosamente la descripción de las plantillas utilizadas en el Manual con el fin de ubicarse en el contexto adecuado.

- ◆ Identificar los símbolos empleados en la elaboración de los diagramas de flujo de los procedimientos.



- ◆ El Mapa de Procesos presentado en este Manual servirá de guía para comprender el funcionamiento de la Dependencia basado en un enfoque de procesos.
- ◆ Una vez identificado el proceso que se desea analizar, se debe comenzar su lectura según el orden de las plantillas presentadas.
- ◆ Cuando se requiera identificar un procedimiento específico, la forma mas practica de ubicarlo será a través del índice de procedimientos presentado en el manual.
- ◆ Si alguna actividad relaciona un formato, éste se podrá encontrar adjunto al anexo al que se hace mención, ubicado dentro de este manual.
- ◆ Debido a que algunas actividades presentan normatividad relacionada, es preciso referirse al Manual Normativo cuando ésta necesite ser consultada.
- ◆ En caso de encontrar alguna abreviatura, ésta se encontrará explicada en el listado de abreviaturas ubicado en el capítulo x del presente manual.
- ◆ En el último capítulo del manual se encuentra un glosario de términos el cual facilitara la lectura de los procedimientos.

El Manual Operativo contendrá la descripción de las actividades que deben seguirse en el desarrollo de los procedimientos de **TELEUIS**. Esta descripción va a estar soportada en un diagrama de flujo que permitirá visualizar de manera más fácil la secuencia de las actividades. Se incluirán además, los puestos de trabajo que intervienen precisando su



responsabilidad y participación, así como la normatividad que regula dichas operaciones.

La implementación de este Manual facilitará las labores de auditoría, evaluación y control interno de **TELEUIS** y a su vez instruirá al personal en la labor que éste debe realizar.

6.3.8 GLOSARIO DEL MANUAL

Los conceptos que se describirán a continuación facilitarán la comprensión del Manual:

- ◆ **Acuerdo:** Los actos administrativos del Consejo Superior, Consejo Académico se denominarán acuerdos.⁴⁵
- ◆ **Resoluciones:** Los actos administrativos que expida el rector, se denominarán resoluciones.⁴⁶ Las providencias emanadas de los Vicerrectores se denominarán resoluciones.
- ◆ **Contratación Civil:** Existe en los casos en que el trabajo no requiere supervisión, horario de trabajo ni se generan pagos periódicos; es decir, en este caso lo importante es el producto, luego es por tarea u obra. La seguridad social corre por su cuenta, es independiente.
- ◆ **Orden de Prestación de Servicios (OPS):** Se entiende por OPS, la solicitud a personas naturales o jurídicas para que desarrollen trabajos relacionados con la atención de las actividades o el cumplimiento de las funciones que se hallen a cargo de la Universidad.

⁴⁵ E.G. Art. 19

⁴⁶ *Ibíd.* Art. 32



- ◆ **Orden de Pago (OP);** Es un documento soporte para poder realizar un pago.

- ◆ **Fondos de Rentas Especiales:** Constituyen este fondo, los dineros adquiridos como producto de la prestación de servicios, consultoría, educación continuada, programas de extensión por parte de las U.A.A de la Universidad, el fondo rotatorio librería UIS, matrículas de IREDI y las matrículas de programas de formación avanzada no contempladas en el fondo común. Los bienes muebles y inmuebles adquiridos con recursos de este fondo son propiedad de la UIS.

- ◆ **Fondo Común:** Comprende todos aquellos recursos, bienes y fondos disponibles para el desarrollo de las operaciones normales de la Universidad. Sus principales fuentes son los aportes de la Nación, el Departamento, el Municipio y otras entidades de orden nacional o departamental, y sus ingresos propios por concepto de matrículas de pregrado de formación presencial y aquellas matrículas de postgrado que por políticas institucionales forman parte de este fondo.

- ◆ **Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP):** Es un certificado que emite Presupuesto, en el que se da garantía para poder realizar un pago, para un determinado concepto, unidad y fecha.

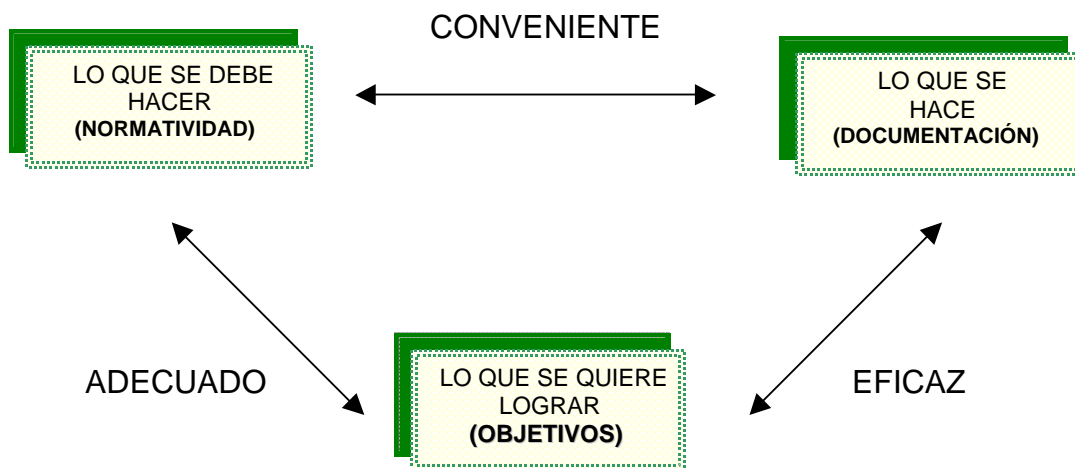
- ◆ **Rubro Presupuestal:** Es el concepto que se maneja dentro de un pago.

7. SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN

Como sabemos, el buen desempeño de las organizaciones está ligado en gran medida a la forma mediante la cual logran controlar sus procesos; realizar una gestión más eficiente y comprometida con los resultados implica transformaciones en el funcionamiento de las entidades, especialmente, en el caso de la Universidad Industrial de Santander como un ente de carácter público, que requiere elevar las competencias siendo al mismo tiempo más eficiente según las exigencias del Estado.

Evaluar adecuadamente la gestión implica tener definidas claramente todas las directrices estratégicas como la misión, objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo; la evaluación debe constituirse en un proceso permanente, que permita medir el logro de los resultados según parámetros establecidos previamente por los miembros de la organización, para derivar de allí los proyectos, medidas y transformaciones que sean pertinentes.

Figura 8. Finalidad del Sistema de indicadores



Un Sistema de Indicadores de Gestión debe cubrir los aspectos más significativos de la gestión, privilegiando los principales objetivos de la misma. Es necesario hacer énfasis en que su número no puede exceder la



capacidad de análisis de quienes los van a usar, lo cual quiere decir, que la medición del conjunto de indicadores seleccionados debe entregar un perfil de lo que la organización es y hace.

Los indicadores de gestión para **TELEUIS** fueron diseñados tomando como base el esquema del mapa de procesos, por lo cual están clasificados en *Indicadores Estratégicos, Indicadores Operativos e Indicadores de apoyo*. Los indicadores apuntan a medir los factores claves y determinantes para el éxito de la organización, permitiendo hacerse un panorama de la situación actual de los procesos con el fin de identificar oportunidades de mejora y tomar las medidas correspondientes. Sin embargo, los indicadores no son el fin sino un medio para guiar a cualquier organización a lograr mejoras en los procesos que realiza.

7.1 Objetivo del sistema de indicadores.

El objetivo primordial del establecimiento del Sistema de Indicadores es medir el desempeño al interior de **TELEUIS** y servir de apoyo a las directivas en la toma de decisiones, ofreciendo información confiable y pertinente que permita elevar los cumplimientos individuales y globales de la organización siguiendo el procesos de mejora continua.

7.2 Fundamentos del sistema de indicadores:

Un indicador debe ser un medio de información para quien lo utiliza, debe expresar implícitamente lo que se quiere medir, por eso la importancia de saber exactamente lo que se busca obtener al aplicar el indicador.



El proceso por el cual se obtienen los indicadores de gestión determina de manera importante su legitimidad y aplicabilidad. Dicho proceso debe garantizar que los indicadores resultantes satisfagan los requisitos de validez, confiabilidad y mínimo costo además debe ser abordado con criterios técnicos y en un ambiente de amplia participación.

El Sistema de Indicadores contempla las dimensiones más relevantes de la gestión que conllevan a un análisis integral de los procesos de **TELEUIS**. Éstas se definen como:

- ❖ Eficacia: Se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos planteados, es decir, en qué medida el área o la sección como un todo está cumpliendo con sus objetivos fundamentales, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello.
- ❖ Eficiencia: Mide la relación entre los resultados obtenidos y los insumos utilizados con el fin de lograr un mejor aprovechamiento de los recursos.
- ❖ Calidad: Hace referencia a la totalidad de funciones, características o comportamientos de un servicio prestado, que pueden satisfacer las necesidades o expectativas de los clientes.
- ❖ Economía: Se relaciona con la capacidad de la organización para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros según la misión institucional.

Adicional a esto, es importante respaldar el sistema de indicadores de gestión con información oportuna, de calidad, que se encuentre disponible cuando se requiera pero que no implique costos elevados en su recolección. En este caso, la información que va a soportar el sistema de indicadores se

puede clasificar en tres tipos: Información financiero-contable (Sistema de información financiero), Información Operacional (Registros de actividades, hojas de control, Sistema de Información Institucional) e Información de Resultados (Informes de gestión, encuestas, Sistema de Información institucional).

Toda esta información procesada debe ser evaluada con relación a alguna base o estándar sin olvidar las condiciones cambiantes del entorno y de la propia Institución. Los estándares más relevantes para realizar esta comparación son:

- Respecto a los resultados de periodos anteriores.
- Respecto a los resultados de instituciones similares o comparables.
- Respecto a la planeación de la Dependencia Académica.

Teniendo en cuenta que uno de los objetivos de la medición es la mejora continua, las metas o estándares que se deben alcanzar los indicadores de gestión tienen que ser definidas bajo posibilidades reales contando con la participación de los miembros de la Dependencia Académica.


7.3 Ficha técnica del indicador.

Debido a que los indicadores de gestión son un soporte para la administración éstos deben presentarse de tal forma que la información que contengan sea de fácil acceso y esté organizada apropiadamente, por lo tanto, es necesario contar con una ficha técnica donde se compilen todas las características que componen el indicador la cual esté disponible en todo momento y sirva de soporte a los usuarios cuando lo requieran.

A continuación se presenta el formato de la ficha técnica utilizada para los indicadores de **TELEUIS** con su respectiva descripción. El conjunto de fichas técnicas que componen el sistema se recopilan en el Anexo 3.

7.3.1 Formato de la ficha técnica

Figura 9. Formato ficha técnica

	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de actualización:	1
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE:	2	CÓDIGO: 3
PROCESO:	4	ATRIBUTO: 5
FORMA DE CONSTRUCCIÓN:	6	
OBJETIVO:	7	UNIDADES DE MEDIDA: 8
META:	9	
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR:	10	FRECUENCIA DE MEDIDA: 11
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador :	12	
Denominador :	13	
OBSERVACIONES:	13	

7.3.1.1 Descripción del formato.

1- Fecha de actualización: Muestra la última fecha en la cual se actualizó la ficha técnica.



- 2- Nombre:** Contiene la denominación del indicador.
- 3- Código:** Contiene el código del indicador de acuerdo con la codificación establecida. (Véase numeral 7.5)
- 4- Proceso:** Contiene el nombre del proceso al cual corresponde el indicador.
- 5- Atributo:** Hace referencia a la naturaleza del indicador, economía, Eficacia, Eficiencia o calidad.
- 6- Forma de construcción:** Es la expresión matemática que permite cuantificar el nivel o magnitud que alcanza el indicador en determinado periodo considerando variables que se relacionan para este efecto.
- 7- Objetivo:** Determina el propósito que tiene el indicador dentro del sistema.
- 8- Unidades de medida:** Hace referencia a la forma en la que se expresa el valor del indicador de acuerdo a las variables que se relacionan.
- 9- Meta:** Corresponde al valor del indicador el cual la sección se compromete a alcanzar en determinado periodo.
- 10- Administrador del indicador:** Es la persona responsable de recopilar la información de las variables que componen el indicador de acuerdo a la frecuencia establecida.
- 11- Frecuencia de medida:** Especifica cada cuanto se debe recopilar la información correspondiente a las variables que componen el indicador.
- 12- Fuente de información:** Identifica el origen de dónde proviene la información, tanto de la variable del numerador como la del denominador.
- 13- Observaciones:** Incluye las consideraciones particulares y necesarias que se deben tener en cuenta al calcular o administrar el indicador.

7.4 Metodología para el diseño del sistema de indicadores.

El sistema de indicadores está clasificado según el mapa de procesos por lo cual existen 3 grupos: **Indicadores Estratégicos** (basados en los procesos de Planeación y Evaluación), **Indicadores Operativos** (basados en los



procesos relacionados directamente con la operación de la sección: reproducción de videos educativos y culturales y emisión de programas educativos, culturales y de recreación) e **Indicadores de Apoyo** (relacionados con el proceso de gestión de recursos). Véase figuras 10, 11,12 y 13.

Una vez determinada la clasificación general de los indicadores y partiendo del conocimiento de **TELEUIS**, se realizó un análisis de los puntos más relevantes de ésta Dependencia de tal modo que los indicadores elaborados reúnan las variables de gran influencia y reflejen íntegramente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Al estar clasificado por procesos, el sistema de indicadores (Anexo 5) permite identificar de manera más fácil los puntos críticos que requieren mayor atención y a los cuales deben apuntar las medidas para lograr la mejora continua.

El sistema de indicadores se presenta a continuación:

Figura 10. Mapa General de Indicadores

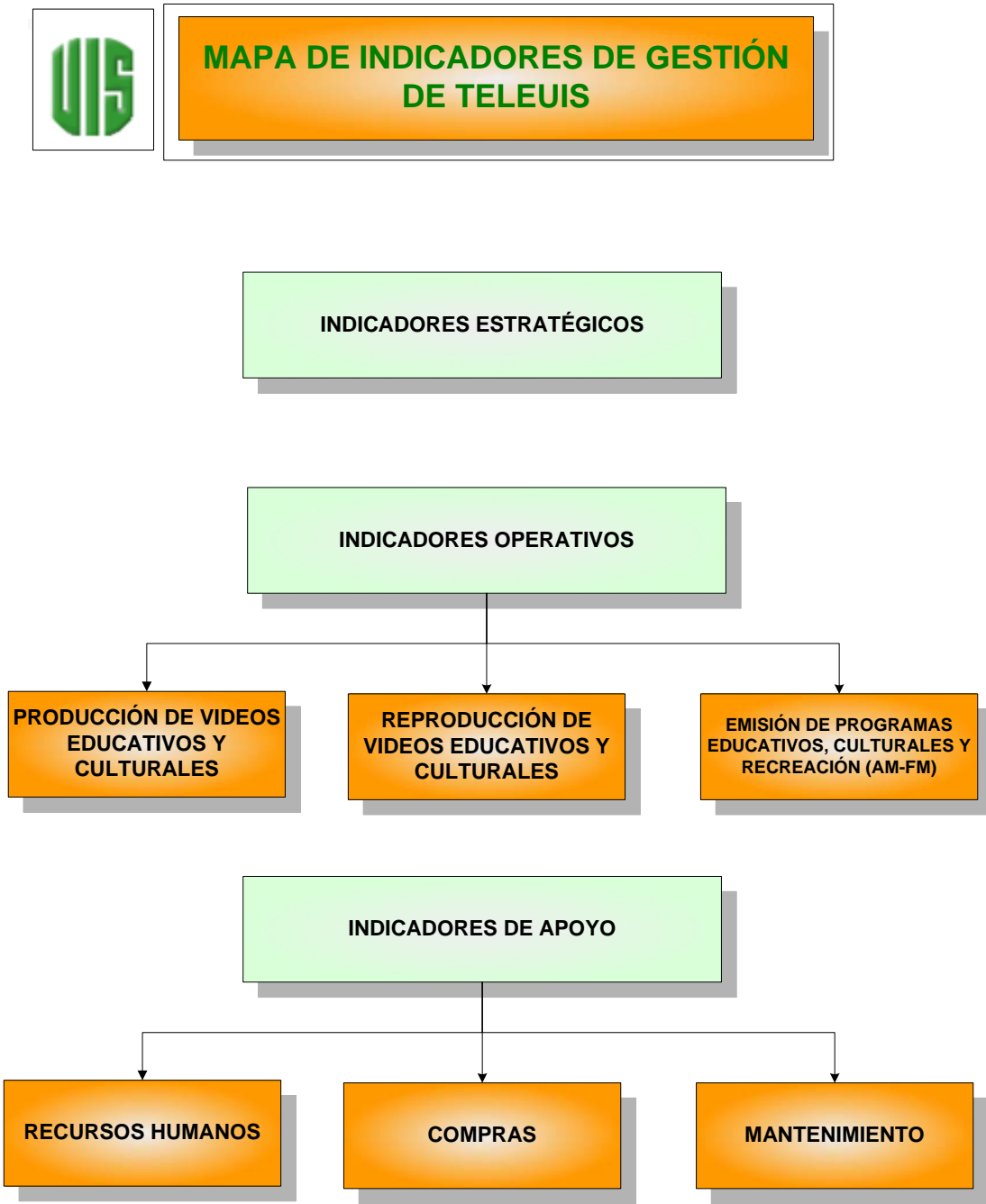


Figura 11. Indicadores Estratégicos.



MAPA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE TELEVIS

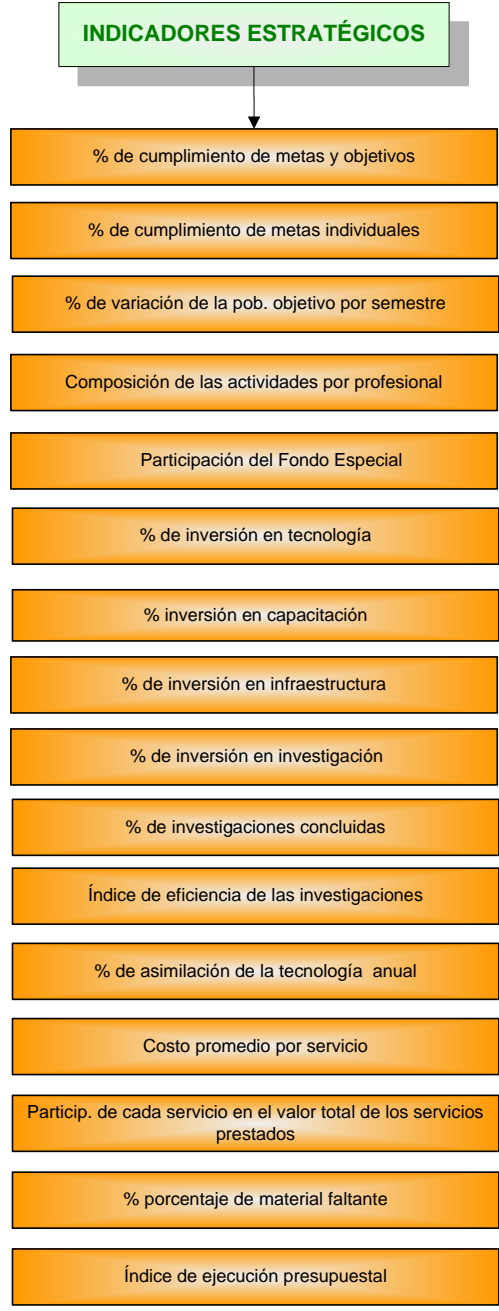


Figura 12. Indicadores Operativos.

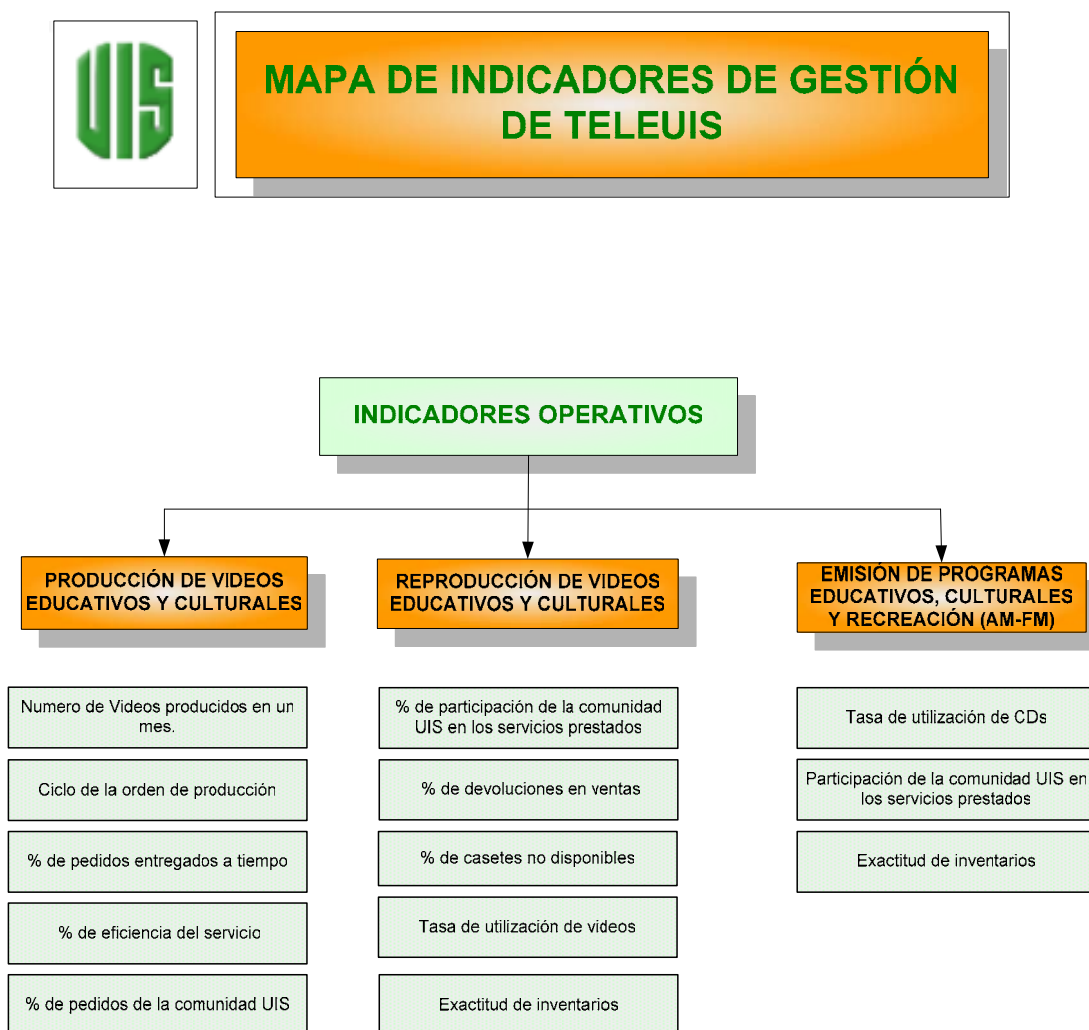
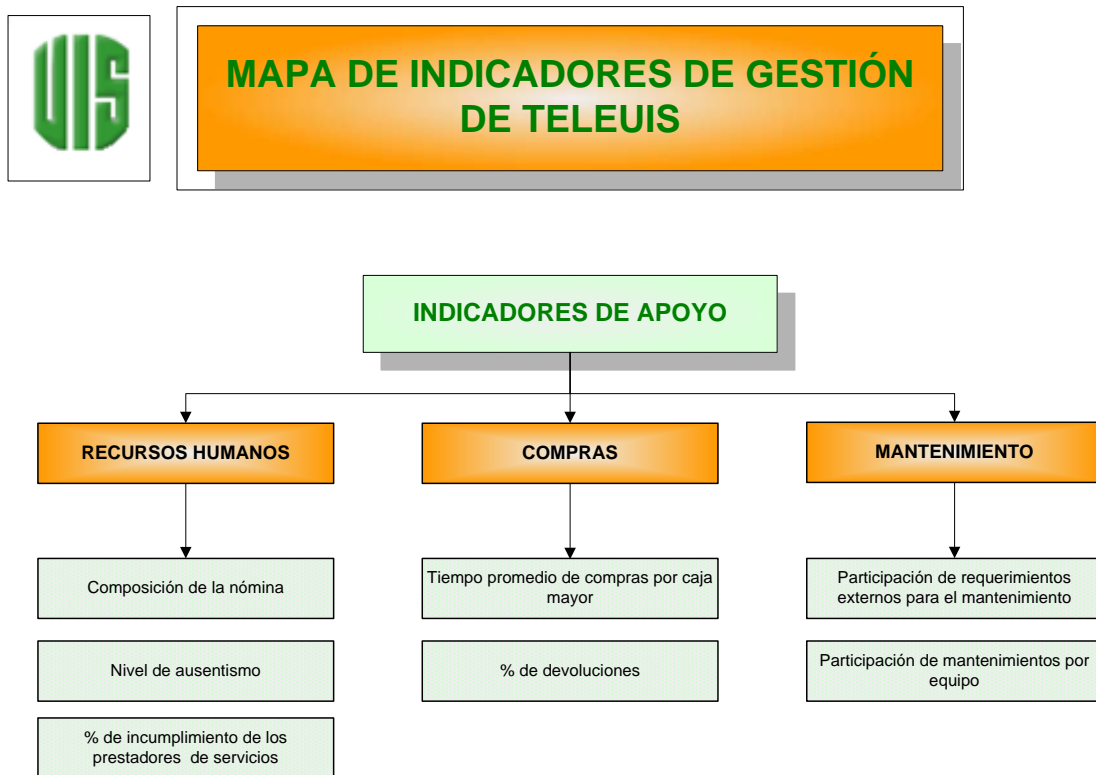


Figura 13. Indicadores de Apoyo.



7.5 Sistema de codificación de los indicadores.

La codificación es una representación que permite identificar de manera rápida el tipo de indicador, el proceso que está soportando y/o apoyando, y por consiguiente la relación existente entre estos, mejorando el control y el manejo de los mismos.

La codificación utilizada para cada uno de los indicadores es la siguiente:

XY .#P#p

Donde:

XY: La primera letra identifica a **TELEUIS** (T) y la segunda, hace referencia al tipo de indicador según la clasificación en el mapa. (E: estratégicos, O: operativos y A: apoyo). Véase Figura 11, 12, 13.

P: Número que identifica los subgrupos dentro de la clasificación principal; este consta de dos dígitos:

- Indicadores Estratégicos (00, no tiene subgrupos)
- Indicadores Operativos (01-Producción de videos, 02-Reproducción de videos, 03-Emisión de programas.
- Indicadores de Apoyo (01, Recursos Humanos; 02, Compras y 03, mantenimiento)

#p: Número del indicador dentro de cada subgrupo, consta de dos dígitos.

7.6 Abreviaturas.

Tabla 6. Abreviaturas Sistema de Indicadores

NOMBRE	ABREVIATURA
Auxiliar	Aux.
Bienes	Bs
Centro de Información y Atención al Estudiante	C.I.A.E.
División de Planta Física	D.P.F
División Servicios de Información	D.S.I
Especializada	Espec.
Estudiantes	Est.
General	Gral.
Honorarios Prestación de Servicios	HPS
Instituciones Prestadoras de Servicios Especializados	I.P.S.E.
Número	No
Participación	Particip.
Pesos Colombianos	\$
Programas Educativo-preventivos	P.E.P
Promedio	Prom.
Reglamento de Escalafón personal administrativo no profesional – Empleados Públicos	R.E.P.N.P
Reglamento personal administrativo	R.P.A
Sistema de Información	S.I.
Servicios	Ss
Trámites Académico-Administrativos	T.A.A.
Unidad Académico Administrativa	U.A.A.



8. ANÁLISIS DE TELEUIS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL BENCHMARKING

Después de analizar a **TELEUIS** a nivel interno se hace necesario ampliar la perspectiva realizando una evaluación que tome como parámetros los mejores procesos que llevan a cabo otras instituciones con el fin de descubrir puntos críticos y al mismo tiempo opciones de mejora que permitan optimizar la prestación de servicios no solo en términos de calidad sino también de eficacia y eficiencia.

Para tal fin, se decidió aplicar la metodología de Benchmarking competitivo, la cual se basa en una comparación con una o varias empresas del mismo carácter que son competencia directa para la organización; esta herramienta permite obtener información suficiente no solo para encontrar debilidades en la organización sino también para diseñar soluciones que ataquen a las mismas.

Como un primer paso se llevará a cabo la recolección y el análisis de la información relacionada con las áreas de Telecomunicaciones de otras instituciones educativas a nivel nacional, para luego confrontar esta información con la realidad de **TELEUIS** de tal forma que se puedan establecer pautas para una propuesta de mejora.

Descripción de la Situación actual de las áreas (*Televisión – Radio*) de Telecomunicaciones en otras universidades. A continuación se describirán ciertos aspectos que son de vital importancia para aplicar la metodología escogida y realizar el estudio de la situación actual de otras universidades.

◆ **Procesos contemplados.** Para seleccionar los procesos objeto de estudio se tuvieron en cuenta varios criterios, entre los cuales se encuentran



el conocimiento que tiene el grupo de trabajo de **TELEUIS** y el grado de dificultad para obtener la información de las organizaciones, la cual es indispensable para realizar la comparación.

Después de analizar los criterios mencionados, se seleccionaron como objeto de estudio los *procesos operativos de producción* debido a que estos presentan el mayor potencial de mejora y constituyen el eje central sobre el cual se llevan a cabo las demás actividades de **TELEUIS**.

De acuerdo a lo anterior, el estudio se centrará en los siguientes procesos:

- Producción de videos educativos y culturales.
- Emisión de programas educativos, culturales y de recreación (AM-FM).

◆ **Universidades e instituciones Seleccionadas.** La información necesaria para el estudio se obtuvo a través de diferentes fuentes; en primera instancia, se consultaron los portales de Internet de las diferentes universidades e instituciones, los cuales se enuncian a continuación:

➤ ***Emisión de programas educativos, culturales y de recreación.***

- www.udea.edu.co Universidad de Antioquia

➤ ***Producción de videos Educativos y Culturales.***

- www.canaltro.com Canal TRO.
- www.teleantioquia.com.co Canal Teleantioquia.

En segundo lugar, se envió un cuestionario que permitió obtener información mas específica en relación con situaciones particulares acerca de las cuales se necesitara ampliación de los datos encontrados en las paginas Web o que no se encontraran en ellas, especialmente, las diferentes tarifas establecidas en cada lugar.



◆ Información general de los Medios de Telecomunicaciones Educativos y Culturales de Universidades e Instituciones Regionales.

Como un primer paso, es fundamental analizar los aspectos generales de **TELEUIS**, debido a las diferencias que las universidades o instituciones regionales presentan con relación a esta dependencia en cuanto a su estructura organizacional. Es importante resaltar que la similitud en cuanto a los procesos operativos es alta debido a que siempre encierran los aspectos de Producción de videos educativos y culturales y emisión de programas educativos, culturales y de recreación, sin embargo, de acuerdo al énfasis que cada una posee y a la importancia de la dependencia dentro de la universidad o institución, su organización interna varía significativamente.

Para ilustrar lo anterior, se elaboró un cuadro donde se tuvieron en cuenta ciertas variables, con el fin de entender el contexto dentro del cual se encierran las diferentes dependencias (Véase Tabla 7). Las variables tomadas en cuenta fueron:

- **Ubicación en el organigrama:** Muestra de qué Unidad depende los medios educativos y culturales en cada universidad o institución.
- **Estructura interna:** Muestra la organización y complejidad de la dependencia de los medios educativos y culturales en cada universidad o institución.
- **Población Beneficiaria:** Indica los sectores de la comunidad que tienen acceso a los servicios que prestan los medios educativos y culturales.
- **Manual Administrativo y Operativo:** Indica si la Universidad o Institución posee un Manual de Documentación.

Tabla 7. Información General de las instituciones a comparar.



8.1 Información asociada a los procesos. La información recolectada para cada una de las universidades e instituciones fue clasificada de acuerdo a la organización interna de cada una de ellas, exponiendo claramente las estrategias de servicio (tarifas) empleadas para los procesos de Producción de videos educativos y culturales y Emisión de programas Educativos, culturales y de recreación.

8.1.1 Producción de Videos Educativos y Culturales

La producción de videos educativos y culturales es uno de los tantos puntos en la incorporación de la tecnología en el conocimiento, el cual es un impacto tan definitivo como la transmisión del papel del alumno y del maestro en la sociedad actual.

Los principios tradicionales que marcaban estrechos cauces para la comunicación del conocimiento han sido ampliamente afectados por los descubrimientos científicos y técnicos que han otorgado al hombre potencialidades aún no mesurables de transmisión, no solo de conocimientos, habilidades y elementos formativos.

La revolución tecnológica, en cuanto a la comunicación humana, ha abierto múltiples posibilidades para lograr un desarrollo mas completo.

En vista de esto, hemos seleccionado dos (2) de las muchas instituciones enfocadas en servir como base en el aprendizaje y desarrollo de habilidades; todo esto apoyado en las telecomunicaciones.

Tabla 8. CENTRO DE PRODUCCION DE TELEVISION DE LA UIS (TELEUIS)

PRODUCCION DE VIDEOS EDUCATIVOS Y CULTURALES			
PRODUCCION	POST-PRODUCCION	GUION LITERARIO	TRANSFERENCIA DE VIDEOS
<p>Línea Profesional Análoga 1 Hora o Fracción incluye: \$75.600.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Formato Betacam SP <input type="checkbox"/> Cámara: Camcorder Z-2000, digital marca Hitachi. <input type="checkbox"/> 1 Trípode con cabeza fluida e indicador de nivel <input type="checkbox"/> 1 Dolli, marca Vinten, 1 Lámpara UNOMAT de 300 Vatios. <input type="checkbox"/> 1 Micrófono inalámbrico de solapa, 1 Micrófono de cañón. <p>Incremento del 20% por trabajos en jornada nocturna, sábados y domingos.</p> <p>Línea Profesional Digital 1 Hora o fracción incluye: \$75.600.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Formato DVC, Cámara Digital AG-DVC ISP Panasonic <input type="checkbox"/> Kit de luces lowel, Micrófono de cañón o Micrófono inalámbrico. <p>Línea Domestica 1 Hora o Fracción incluye: \$27.000.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Formato SVHS <input type="checkbox"/> Cámara: Videograbadora AG 456 <input type="checkbox"/> 1 Trípode <input type="checkbox"/> 1 Micrófono inalámbrico de solapa <input type="checkbox"/> 1 lámpara UNOMAT de 350 Vatios. 	<p>Línea Profesional Análoga 1 Hora o Fracción incluye: \$86.500.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 2 PLAYER <input type="checkbox"/> 1 Record <input type="checkbox"/> 1 Control de edición <input type="checkbox"/> 1 mezclador de video con efectos <input type="checkbox"/> 1 mezclador de audio <input type="checkbox"/> 1 generador de caracteres <input type="checkbox"/> 1 reproductor de sonido: acetato, CD, cinta. <p>Incremento del 20% por trabajos en jornada nocturna, sábados y domingos.</p> <p>Línea Profesional Digital 1 Hora o fracción incluye: \$100.000.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Formato: SVHS – DVC – BETACAM <input type="checkbox"/> Edición no lineal, en tiempo real: Adobe Premiere 6.0 Tarjeta de captura de vides y Audio: Martos <p>Línea Industrial Análoga 1 Hora o Fracción incluye: \$54.000.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 2 PLAYER <input type="checkbox"/> Formato Super VHS <input type="checkbox"/> 2 Player <input type="checkbox"/> 1 Record <input type="checkbox"/> 1 Control de edición <input type="checkbox"/> 1 mezclador de video con efectos <input type="checkbox"/> 1 mezclador de audio <input type="checkbox"/> 1 generador de caracteres <input type="checkbox"/> 1 reproductor de sonido: acetato, CD, cinta 	<p>Duración 20 minutos \$400.000</p> <p>Nota: Varía según la complejidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> VHS a VHS .de 60 minut \$8.700 <input type="checkbox"/> VHS a VHS..más de 60min...\$14.000. <input type="checkbox"/> SVHS o VHS a BETACAM..hasta 30min...\$26.000. <input type="checkbox"/> SVHS o VHS a BETACAM..hasta 60 min...\$35.700 <p>Nota: El valor no incluye videocasete.</p>

Tabla 9. CANAL REGIONAL DEL ORIENTE COLOMBIANO “TRO”

PRODUCCION DE VIDEOS EDUCATIVOS Y CULTURALES			
PRODUCCION	POST-PRODUCCION	GUION LITERARIO	TRANSFERENCIA DE VIDEOS
<p>4 Horas - Incluye: \$2.000.000.</p> <p><input type="checkbox"/> Tres (3) Cámaras, <input type="checkbox"/> Tres Camarógrafos <input type="checkbox"/> Tres Auxiliares <input type="checkbox"/> Intercomunicadores <input type="checkbox"/> Director de Cámaras</p> <p>Un día – 6 a 8 Horas \$3.000.000.</p> <p><input type="checkbox"/> Incluye: Personal Técnico <input type="checkbox"/> Tres (3) Cámaras <input type="checkbox"/> Tres Camarógrafos <input type="checkbox"/> Tres Auxiliares <input type="checkbox"/> Intercomunicadores <input type="checkbox"/> Director de Cámaras</p> <p>Cámara y Camarógrafo Adicional \$350.000</p>	<p><input type="checkbox"/> 0 a 50 Horas \$90.000.</p> <p><input type="checkbox"/> 51 a 120 Horas \$80.000.</p> <p><input type="checkbox"/> De 121 a 140 horas \$70.000.</p> <p><input type="checkbox"/> Mas de 141 horas \$60.000</p> <p>NOTA : Las ediciones realizadas los sábados, en domingos y festivos tendrán un recargo del 25%</p>	<p><input type="checkbox"/> Cámara Digital \$40.000 Hora.</p> <p><input type="checkbox"/> Cámara Betacam \$80.000 Hora.</p> <p><input type="checkbox"/> Trípode \$30.000 Hora.</p> <p><input type="checkbox"/> Luces (hasta 1000 w) \$20.000 Hora.</p> <p><input type="checkbox"/> Micrófono \$20.000 Hora.</p> <p><input type="checkbox"/> Un enlace Microondas \$500.000 4Horas.</p> <p><input type="checkbox"/> Producción Punto Fijo (hasta 3 cámaras) \$1.500.000 4Horas.</p> <p><input type="checkbox"/> Producción Unidad Móvil (hasta 3 cámaras) \$2.000.000 4Horas</p> <p>NOTA: - Las producciones o transmisiones fuera de Bucaramanga tendrán un recargo has del 35% por concepto de transporte y viáticos. - Todos los servicios son con operario.</p>	<p><input type="checkbox"/> Transfer de Betacam a otros formatos \$50.000 ½ Hora.</p> <p><input type="checkbox"/> Transfer de Digital a Digital y/o VHS \$40.000 ½ Hora.</p> <p><input type="checkbox"/> Transfer de VHS a VHS \$30.000 ½ Hora</p> <p><input type="checkbox"/> Certificaciones \$10.000</p>

Tabla 10. CANAL REGIONAL “TELEANTIOQUIA”.

PRODUCCION DE VIDEOS EDUCATIVOS Y CULTURALES			
PRODUCCION	POST-PRODUCCION	OTROS SERVICIOS	TRANSFERENCIA DE VIDEOS
<p>1 Hora o Fracción incluye: \$1.560.000.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tres Auxiliares <input type="checkbox"/> Tres (3) Cámaras con sus respectivos camarógrafos. <input type="checkbox"/> Tres Auxiliares <input type="checkbox"/> Intercomunicadores <input type="checkbox"/> Director de Cámara <input type="checkbox"/> 1 trípode con cabeza fluida <input type="checkbox"/> 1 Micrófono de cañón <p>Nota: si la producción es a las afueras de la ciudad (Medellín) se sumara un recargo ajustado al lugar correspondiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 0 a 30 Horas \$55.000. <input type="checkbox"/> 31 a 80 Horas \$100.000. <input type="checkbox"/> De 81 a 150 horas \$170.000. <input type="checkbox"/> Mas de 151 horas \$200.000. 	<p>Realización de videos publicitarios; la tarifa se estima con respecto a la franja donde se emita.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Transfer de Betacam a otros formatos \$50.000 ½ Hora. <input type="checkbox"/> Transfer de Betacam a otros formatos \$90.000 Hora. <input type="checkbox"/> Transfer de Digital a Digital y/o VHS \$75.000 Hora <input type="checkbox"/> Transfer de VHS a VHS \$50.000 Hora

8.1.2 Emisión de Programas Educativos, Culturales y de Recreación

Se observa que los sistemas y conceptos educativos válidos durante muchos años parecen no serlo hoy en día. Desde el jardín de niños hasta la universidad, se cuestiona el papel de la educación y las instituciones educativas deben desempeñar para los estudiantes y para la comunidad.

Para mejorar el hecho de emitir educación y cultura por medio de las diferentes emisoras enfocadas en servir de base para el desarrollo del aprendizaje humano; hemos citado dos (2) emisoras para realizar una comparación con la de la UIS.

Tabla 11. EMISORA ESTEREO “La Voz de la Universidad” y la EMISORA UIS AM “La Nueva Radio” de la UIS (TELEUIS)

INSTITUCION	EMISION DE PROGRAMAS EDUCATIVOS, CULTURALES Y DE RECREACION	
<p>EMISORA ESTEREO “La Voz de la Universidad” y la EMISORA UIS AM “La Nueva Radio”.</p>	<p>SERVICIOS</p>	<p>DESCRIPCION</p>
	<p><input type="checkbox"/> Emisión de programas</p> <p><input type="checkbox"/> Participación de la Comunidad</p>	<p><input type="checkbox"/> La Emisora emite programas educativos y culturales con alto grado de calidad.</p> <p><input type="checkbox"/> Se refiere a la proposición por parte de la comunidad en general de una alternativa de programa el cual será estudiado, corregido y posteriormente emitido ya sea por el proponente o por el equipo de la Emisora.</p>
	<p>SONOTECA</p>	<p>Aproximadamente 4000 Cds.</p>
	<p>CONVENIOS</p>	<p>La Emisora actualmente mantiene convenios con :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Radio Netherlands - Radio Canada - Radio Francia - Voz de EE-UU - Radio Nacional de España - Radio Suiza

Tabla 12. EMISORA CULTURAL “LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO” 100.7 FM

INSTITUCION	EMISION DE PROGRAMAS EDUCATIVOS, CULTURALES Y DE RECREACION	
<p>EMISORA LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO</p>	<p>SERVICIOS</p>	<p>DESCRIPCION</p>
	<p><input type="checkbox"/> Solo emisión</p>	<p>La emisora no ofrece contacto del cliente con la emisora directamente solo por medio de la emisión.</p>
	<p>SONOTECA</p>	<p>Posee en archivos 4000 CDs.</p>
	<p>CONVENIOS</p>	<p>La Emisora tiene actualmente convenios con :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Radio Francia -Voz EE-UU Americana -Radio Suiza

Tabla 13. EMISORA “La Voz “ 101.9 FM DE LA UDEA

INSTITUCION	EMISION DE PROGRAMAS EDUCATIVOS, CULTURALES Y DE RECREACION	
EMISORA LA VOZ	SERVICIOS	DESCRIPCION
	<input type="checkbox"/> Emisión de programas <input type="checkbox"/> Participación de la Comunidad	<input type="checkbox"/> La Emisora emite programas educativos y culturales con alto grado de calidad. <input type="checkbox"/> Se refiere a la proposición por parte de la comunidad en general de una alternativa de programa el cual será estudiado, corregido y posteriormente emitido ya sea por el proponente o por el equipo de la Emisora.
	SONOTECA	Actualmente poseen entre 3000 y 4000 Cds, Cinta Magnética, y unos pocos Lps (300).
	CONVENIOS	Radio Netherland Voz EE-UU Internacional Radio Francia Exterior de España.

8.2 Análisis de TELEUIS con relación a las otras organizaciones.

Una vez organizada la información de las universidades e instituciones seleccionadas para realizar el estudio, es necesario elaborar una comparación entre la situación actual de los procesos operativos con respecto a las telecomunicaciones de dichas instituciones y los que se llevan a cabo al interior de **TELEUIS**, de manera que se logren identificar puntos críticos y debilidades con un alto potencial de mejora, y a su vez, se obtengan ideas precisas a partir de las fortalezas de cada una de las



organizaciones analizadas, buscando adaptarlas a la situación de la Dependencia Académica mediante una propuesta de mejora.

En primera instancia, se realiza un análisis general de cada una de las organizaciones escogidas con el propósito de comprender en forma global el modo de operación bajo el cual funcionan; las variables que se tuvieron en cuenta fueron la ubicación en el organigrama, estructura interna, población beneficiaria y posesión de un manual operativo y administrativo, reconociendo que su organización interna es diferente a la que presenta **TELEUIS**. La importancia de esta contextualización se debe a la necesidad de determinar exactamente cuáles de estas organizaciones tienen similitud en algunas variables, para este fin se elaboró un cuadro en el cual se organiza la Información general de las dependencias de telecomunicaciones (Véase Tabla 7), cuyas conclusiones se presentan a continuación:

- ◆ Tanto *TRO*, *Teleantioquia* y *la Emisora Luis Carlos Galán* reciben ayudas económicas directamente de los entes del estado como es el caso de las respectivas gobernaciones y alcaldías, mientras que **TELEUIS** y *la Emisora de la UDEA* para recibir este tipo de ayuda debe esperar que el estado se la proporcione a la Universidad y de allí que el ente educativo las distribuya a las dependencias que la conforman.
- ◆ Teniendo en cuenta la estructura Interna de las organizaciones se determinó que tanto *Teleantioquia* como **TELEUIS** (*realizada en este proyecto*) cuentan con un organigrama definido, con sus departamentos y funciones de mandos previamente establecidos y claros; el canal *TRO*, *la Emisora Luis Carlos Galán* y *la Emisora de la UDEA* por su parte no posee dicha estructura al interior de su organización.



- ◆ En la posesión de un Manual Operativo y administrativo se encontraron grandes diferencias, debido a que *Teleantioquia* tiene en su haber seis (6) procesos certificados como es el caso de Mercadeo, Comercialización y ventas, Programación, Transmisión y Gestión de servicios de televisión y por consiguiente cuenta con un Manual que rige el modo de llevar cabo sus procesos de manera ordenada; por otro lado el canal *TRO* solo hasta hoy esta comenzando este proceso de documentación, es decir actualmente no cuentan con el Manual al igual que las *Emisoras Luis Carlos Galán y la de la UDEA*.
- ◆ En cambio **TELEUIS** gracias a la realización de este proyecto cuenta hoy en día con un Manual Operativo y Administrativo, el cual contiene los procesos que se llevan a cabo en la Dependencia en las diferentes áreas que la conforman, siendo este el primer paso en la búsqueda de la certificación de calidad.

Una vez analizadas las diferencias que se tienen en las universidades e instituciones seleccionadas en cuanto a los aspectos generales, se tiene un punto de partida sobre el cual se va a desarrollar la siguiente fase del análisis la cual hace referencia a estudiar de forma puntual las estrategias que dichas universidades e instituciones utilizan para ser mas atractivas a los usuarios. (Véanse Tablas 8, 9, 10, 11, 12 y 13).

Comenzaremos por elaborar las conclusiones de los **Centros de Producción de Televisión** con que cuentan cada una de las organizaciones estudiadas, en este análisis se comparó la variedad de los servicios y sus respectivas tarifas:

- ◆ En cuestión de la prestación de servicios las tres organizaciones (*TRO*, *Teleantioquia* y *TELEUIS*) poseen el servicio de Producción el cual se



refiere al cubrimiento de una conferencia, realización de entrevistas, documentales, magazines, entre otros; solo se evidencia la diferencia en el precio el cual va acorde de la gama de trabajo que se escoja ya que dependiendo la gama se ofrecerán más y mejores instrumentos de trabajo; **TELEUIS** en este sentido lleva cierta ventaja en comparación a las demás debido a que no solo ofrece precios mas accesibles sino también mayor numero de gamas.

- ◆ El servicio de post-producción igualmente posee precios muy variados en las tres organizaciones, en este aspecto *TRO* ofrece los precios más bajos en comparación a **TELEUIS**, el cual ofrece mayor variedad de gamas pero con costo mayor por hora editada.
- ◆ En la transferencia de material **TELEUIS** en comparación a las otras organizaciones (*TRO* y *Teleantioquia*) ofrece las mejores y mas asequibles tarifas, todas estas acorde a los formatos utilizados tanto de emisión como de recepción.
- ◆ Un aspecto importante de esta comparación se debe a que el fuerte de *TRO* no es la producción sino la emisión, debido a esto y a la gran calidad y variedad de sus productos se puede considerar que **TELEUIS** es un gran competidor en el mercado de la producción de televisión en la ciudad.

Como segunda medida analizaremos las comparaciones realizadas en el tema de las **Emisoras o radiodifusoras** de las universidades e instituciones seleccionadas, en este caso se también se examino la variedad de los servicios que prestan a la comunidad, la cantidad de archivos musicales con que cuentan y los diferentes convenios que mantienen con otras emisoras a nivel internacional:



- ◆ En las emisoras con que cuentan tanto la universidad UIS como la UDEA llamadas “**La Voz de la Universidad – La nueva Radio**” y “**La Voz**” respectivamente se tienen servicios no solo de emisión sino también un servicio donde la comunidad en general puede tener un contacto más directo con las instalaciones de las mismas; este servicio consiste en la elaboración de una propuesta literaria de algún tema específico para después de un estudio y algunas pruebas emitirlo en la franja que mas este de acuerdo al tema seleccionado, esta emisión la puede realizar inclusive el proponente del tema; la *Emisora Luis Carlos Galán* solo se limita a la emisión de programas.
- ◆ Se puede considerar que las tres (3) Emisoras cuentan con una sonoteca o archivo musical de aproximadamente 4000 CDs, y solo la UDEA cuenta con archivos computarizados, **TELEUIS** actualmente se encuentra en proceso de sistematización.
- ◆ En cuestión de convenios **TELEUIS** cuenta con el mayor número (6) de contactos con emisoras internacionales entre las cuales se encuentran Radio Netherlands, Radio Canadá, Radio Francia, Voz de EE-UU, Radio Nacional de España, Radio Suiza, las cuales proporcionan información, historias, música, entre otras.

8.3 PROPUESTA DE MEJORA CON BASE EN EL ANALISIS MEDIANTE BENCHMARKING

Esta propuesta de mejora ha sido formulada de acuerdo al análisis de la información de cada una de las Universidades e instituciones seleccionadas para el Benchmarking y su posterior comparación con los procesos operativos de **TELEUIS**, lo cuál facilitó la identificación de las principales



fortalezas y debilidades de la Dependencia frente a las áreas de Telecomunicaciones de otras Universidades y otras instituciones y el conocimiento de ciertas estrategias empleadas por estas organizaciones para influir en las decisiones tomadas por los clientes a la hora de escoger como es el caso de la variedad de servicios, tarifas, cantidad de inventarios que posee, diferentes convenios internacionales que mantiene; lo cual les ha permitido contar con un buen prestigio y reconocimiento a nivel nacional.

De acuerdo a lo anterior, se hace necesario diseñar una propuesta que sirva de apoyo a los procesos operativos de la Unidad Académica y que permita a la Universidad fortalecer aún más la buena imagen que ha ganado a través de los años en cuanto a la calidad de los servicios y productos ofrecidos por **TELEUIS**.

Teniendo en cuenta que una de las falencias más críticas con las que cuenta **TELEUIS** es la falta de reconocimiento y cobertura en la comunidad UIS acerca de su razón de ser, los servicios y productos que ofrece, y analizando las consecuencias que esto trae para el normal desarrollo de las actividades y el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en cuanto a los procesos operativos, es preciso proponer herramientas que apunten hacia el mejoramiento de esta tarea, indispensable para la correcta operación de la dependencia y el mejor aprendizaje de la comunidad. Dichas propuestas consistirán primero que todo la realización de un aviso publicitario y segundo el rediseño de contenido del Sitio Web de **TELEUIS** con una estrategia de promoción a través de correos electrónicos a los estudiantes UIS.

➤ La realización de un aviso publicitario hace referencia al estado de desconocimiento que posee la comunidad UIS acerca de la ubicación de las instalaciones de esta dependencia, debido a que se encuentra dispuesta en

uno de los edificios de la universidad que presenta menor flujo de personas y no posee un aviso publicitario que lo identifique.

Tabla 14. Propuesta realización de aviso publicitario

IDEA	BENEFICIOS	IMPLICACIONES
<p>REALIZACION DE UN AVISO PUBLICITARIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El aviso servirá de guía a los nuevos usuarios en cuanto a la ubicación del edificio donde se encuentran las instalaciones operativas de TELEUIS. ✓ Despertar curiosidad e inquietud a las personas que transiten y se percaten del aviso llenándolas a preguntarse ¿Qué es TELEUIS? ✓ Reconocimiento en toda la comunidad universitaria y por ende incremento en la cantidad de servicios prestados. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar un estudio de ubicación para determinar donde será el sitio indicado para la colocación del aviso, donde este sea atractivo para una gran cantidad de personas y que también no perturbe las instalaciones continuas. ✓ Elaboración de un prototipo de aviso o alternativa de forma. ✓ Solicitar un permiso a planta física de la Universidad para la colocación del aviso. ✓ Tramitar la solicitud de presupuesto por el valor del aviso, el cual tiene costo mínimo de \$200.000.

➤ Rediseño de contenido del Sitio Web de **TELEUIS**. Reconociendo que nos encontramos en la Era de la información y que hoy más que nunca éste elemento cobra una importancia significativa en nuestra vida diaria, resulta indispensable la adaptación e implementación de diversas herramientas de información en todos los niveles de la organización, mediante las cuales se optimicen tanto la realización como el control de los procesos, y se permita el acceso de los usuarios a todos los servicios disponibles en este recurso. Particularmente y debido a su naturaleza, el sitio Web de la Universidad Industrial de Santander debe funcionar como un mecanismo efectivo de



comunicación e interacción entre la comunidad universitaria y la Institución, mediante el cual se pueda suministrar información veraz y actualizada sobre todos los temas de interés para los usuarios.

Luego de analizar la presentación y estructura de la información relacionada con las Telecomunicaciones (Radio y Televisión) en las universidades en los sitios Web de las mismas, y de rescatar al mismo tiempo los elementos más interesantes y útiles encontrados en estos, se propone un rediseño de la página Web de **TELEUIS** de la UIS que implique un cambio de contenido, garantizando una comunicación eficaz con los usuarios de los servicios y productos.

Debido a que la División de Servicios de Información ha predeterminado un diseño en cuanto a estructura y apariencia para los sitios Web de la Universidad, los cambios que se plantearán en esta propuesta estarán netamente relacionados con el contenido y la información de la misma, aclarando que lo que se pretende mediante esta mejora es generar un sitio Web donde se determinen la dinámico a través del cual se produzca un intercambio permanente de opiniones y conceptos entre los estudiantes y la Dependencia Académica de la Universidad.

Cabe resaltar que la página Web de **TELEUIS** se puede definir como una de las más completas en comparación de las páginas de servicios de telecomunicaciones de otras universidades, pero es muy difícil su acceso; esto no quiere decir que se encuentre exenta a cambios, es por esto que realizaremos una propuesta para mejorar y prestar así un mejor servicio de información.

A continuación se presenta la descripción detallada de la propuesta, donde se incluyen todos los elementos que se han considerado esenciales para brindar una información completa a los consultantes.

Tabla 15. Propuesta Rediseño de la página Web.

IDEA	BENEFICIOS	IMPLICACIONES
<p style="text-align: center;">REDISEÑO DEL CONTENIDO DE LA PÁGINA Web.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contar con uno de los medios más valiosos que debe poseer cualquier organización bien constituida “un portal Web” debido a que el Internet es considerado como un medio de fácil acceso, económico y con amplia cobertura, por lo tanto es conveniente aprovechar al máximo todos los beneficios provenientes de este recurso. ✓ La promoción de los diferentes servicios y productos que ofrece TELEUIS a través de correos electrónicos a los estudiantes, los cuales deben ser enviados basados en datos solicitados a la oficina de admisiones. ✓ El punto anterior garantiza que los estudiantes que no entren a la página Web también reciban la respectiva información. ✓ Obtener un listado de sugerencias, opiniones o preguntas que tengan la comunidad universitaria por medio de un buzón de sugerencias virtual. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Introducción de nuevos elementos en el sitio Web, tales como: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Generalidades: misión, visión, objetivos, políticas y estructura organizacional. ▪ Servicios y Productos: cada área debe contener una descripción completa y detallada de los servicios y productos ofrecidos a la comunidad universitaria; cada servicio debe incluir aspectos tales como objetivo o propósito, un vínculo para acceder a Intranet donde se presentará el Manual Operativo de TELEUIS el cual tienen como contenido los procedimientos de atención para cada uno de los servicios y horario y lugar de atención. ▪ Calendario de programas: Aunque ya se cuenta con la programación de las Emisoras en la página, se debe crear un link donde los usuarios se remitan a estas, las cuales deben ser actualizadas cuando se agregue o se modifiquen los horarios de emisión. ▪ Contáctenos. Este elemento es el encargado de permitir la interacción continua, por medio de un buzón de sugerencias.



Finalmente, es importante anotar que la implementación de esta propuesta requiere de un esfuerzo significativo por parte de la Dirección de **TELEUIS**, la cual debe designar a un funcionario la tarea de revisar continuamente el sitio Web con el fin de recoger la información suministrada por los usuarios, dar respuesta a las preguntas e inquietudes, y enviar la información actualizada periódicamente; todo esto, con el propósito de crear un verdadero vínculo entre la comunidad y la dependencia.



CONCLUSIONES

- ◆ La descripción de los aspectos generales de la organización (Servicios-Equipos) se constituye en la base de todo proyecto ya que permite crearse una enfoque del funcionamiento y del avance tecnológico de la organización. Es por esto que se realizó una comparación entre los equipos y servicios desde los inicios de **TELEUIS** hasta hoy, dando a conocer el desarrollo o evolución que ha tenido durante su trayectoria.
- ◆ La práctica realizada deja como producto principal un Manual Operativo, un Manual Normativo, un Sistema de Indicadores de Gestión y una propuesta de mejora, aportes importantes para **TELEUIS** debido a que se constituyen en mecanismos que permiten mejorar las operaciones que adelanta la misma.
- ◆ El Manual Operativo se realizó teniendo en cuenta procesos seleccionados para evitar así repeticiones de los mismos y contempló elementos en la documentación tales como el diagrama flujo adicional a la descripción tradicional, el responsable, y la normatividad soporte para cada actividad, así como una caracterización detallada de cada procedimiento de tal forma que se reunieran todos los componentes que enmarcan la ejecución de los procedimientos.
- ◆ El Manual Operativo se convierte en una clara herramienta de soporte para la operación, mas aun, en el proceso de adaptación a la era de la sistematización por el cual está atravesando **TELEUIS**, en la cual el manual será de gran utilidad en el empalme a este nuevo modo de operación.



- ◆ La legislación bajo la cual se rige **TELEUIS** es bastante amplia ya que pertenece tanto al sector educativo como al sector de las Telecomunicaciones, razón por la cual, la recopilación de las normas que la afectan en un solo lugar, el Manual Normativo, se convierte en un elemento importante de consulta cuando las actividades así lo requieran. Sin embargo, es necesario resaltar que la normatividad siempre está sujeta cambios de forma constante para lo cual es vital seguir el plan de actualizaciones especificado en dicho manual.
- ◆ Los métodos de control de la gestión no se presentan solamente como una necesidad interna sino también como una exigencia por parte del Estado, por tal razón se construyó un sistema de indicadores el cual permite evaluar al final de cada periodo las puntos claves para la gestión de modo tal que la función administrativa cuente con una herramienta que apoye la toma de decisiones.
- ◆ La herramienta del Benchmarking fue de gran utilidad en este proyecto ya que fue posible ampliar la visión en cuanto a los servicios, convenios, tarifas de las diferentes universidades e instituciones dedicadas a fomentar la cultura y la educación por medio de las telecomunicaciones permitiendo identificar estrategias que apoyen la política de mejoramiento de **TELEUIS**.
- ◆ En el transcurso de la práctica se identificaron puntos críticos en la realización de los procedimientos para los cuales el equipo de trabajo generó aportes valiosos que fueron el punto de partida para implementar mejoras en los mismos.
- ◆ Las propuestas y recomendaciones planteadas buscan mejorar en alguna medida la problemática identificada en **TELEUIS** de modo tal que se



constituyen en un eslabón en el proceso de mejora continua bajo el cual éste se encuentra comprometido; sin embargo, es necesario contar con la colaboración del personal y los recursos básicos para tal fin.

- ◆ El trabajo realizado en la **TELEUIS** permitió afianzar gran parte de los conocimientos adquiridos a través del programa de Ingeniería Industrial y explorar y fortalecer aquellos en los cuales existía poco conocimiento constituyéndose en una experiencia valiosa para el equipo de trabajo.
- ◆ Este trabajo realizado a **TELEUIS** es una pequeña parte de un macro proyecto llevado a cabo por la Universidad Industrial de Santander cuyo objetivo es de que cada una de las dependencias que la conforman cuenten con su respectivo Manual de Operaciones para determinar un continuo mejoramiento en sus procesos, labor ya realizada en la dependencia de Bienestar Universitario e Investigaciones.



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- ◆ Existen fuera de la estructura de la Universidad algunos organismos que apoyan la labor de TELEUIS tales como COOPRUIS la cual cumple una labor económica y en general la promoción del Aprendizaje y Exaltación de la cultura. Sin embargo, la Universidad no puede delegar su responsabilidad de propender por “Apoyar” y servir como base al aprendizaje no solo de la comunidad universitaria sino también de toda la comunidad del Área Metropolitana de la ciudad por lo cual debe facilitar los recursos necesarios para desarrollar e innovar los instrumentos de trabajo e instalaciones con que actualmente se cuentan.
- ◆ La etapa de levantamiento de la información se vio frenada por la falta de tiempo de algunos funcionarios al interior de **TELEUIS** y por las variaciones que presentaba el mismo procedimiento según las personas que lo relataban lo cual se traducía en una falta de estandarización.
- ◆ La obtención de la información para el desarrollo del Benchmarking presentó algunas dificultades debido a la falta de colaboración por parte de las otras universidades y a los medios utilizados para la solicitud de los datos, los cuales no permitieron una comunicación eficaz entre el equipo de trabajo y dichas instituciones.
- ◆ Es importante que el Sistema de Indicadores esté vinculado directamente a la Dirección de **TELEUIS**, de manera que los indicadores se alimenten de información real y en línea de manera tal que los responsables de su manejo puedan administrarlos de un modo fácil y práctico.

LOGROS DE OBJETIVOS

OBJETIVOS ESPECIFICOS	LOGRO - REFERENCIA
<p>Analizar el estado del arte de la tecnología de comunicaciones llevada a cabo por TELEUIS para conocer las generalidades del sistema y establecer puntos de referencia para el diseño del programa de benchmarking.</p>	<p>CAPITULO 4 GENERALIDADES DE TELEUIS.</p>
<p>Documentar los procesos de TELEUIS según su tipo y naturaleza, teniendo en cuenta las modificaciones y/o actualizaciones normativas que interna o externamente hayan sido emitidas</p>	<p>CAPITULO 5 Numeral 5.1 Levantamiento de procesos Numeral 5.2 Índice de Procedimientos</p>
<p>Diseñar un programa de Benchmarking que sirva como base para generar e implementar mejoras que conduzcan a una mayor eficiencia en los procesos de TELEUIS.</p>	<p>CAPITULO 8 Numeral 8.3 Propuesta de Mejora con base en el análisis mediante Benchmarking.</p>
<p>Construir un sistema de indicadores de gestión que sirva como mecanismo de aseguramiento y verificación que permita a TELEUIS manejar altos niveles de confiabilidad en su funcionamiento y garantice la estandarización y el refuerzo para operar con eficiencia.</p>	<p>CAPITULO 7 SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN</p>

LOGROS ADICIONALES
<p>Establecer una estructura organizacional definida para TELEUIS, debido a que esta Dependencia no contaba con un organigrama definido.</p>



BIBLIOGRAFIA

- BETRÁN JARAMILLO, Jesús Mauricio. Indicadores de Gestión. 2ª edición, 3R editores.
- CONSEJO SUPERIOR. Estatuto General de la Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga -1993.
- DECAIGNY, T. LA TECNOLOGIA APLICADA A LA EDUCACION, Un nuevo enfoque de las Audiovisuales. Editorial Librería "El Ateneo". 1974, 183 p.
- GORDON, George. Televisión educativa. México D. F. : 1966, 233 p.
- HARRINGTON, H. James. Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Santafé de Bogotá. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. – 1993.
- LOPEZ SEGRERA, Francisco y MALDONADO, Alma. Educación Superior Latinoamericana y Organismos Internacionales. Un análisis Crítico. – 2002
- MARIÑO NAVARRETE, Hernando. Gestión de Procesos. Bogotá D.C. Editorial Alfaomega. – 2001.
- ORTIZ PIMIENTO, Néstor Raúl. Análisis y Mejoramiento de los procesos de la empresa. Bucaramanga. Publicaciones UIS - 1999.
- WATSON, Gregory H. Benchmarking Estratégico. Buenos Aires, Argentina. Javier Vergara Editor S.A. – 1995.



- www.monografias.com
- www.gestipolis.com
- www.mineducación.gov.co
- www.cna.gov.co
- www.aiteco.com/rediproc.htm
- www.uis.edu.co

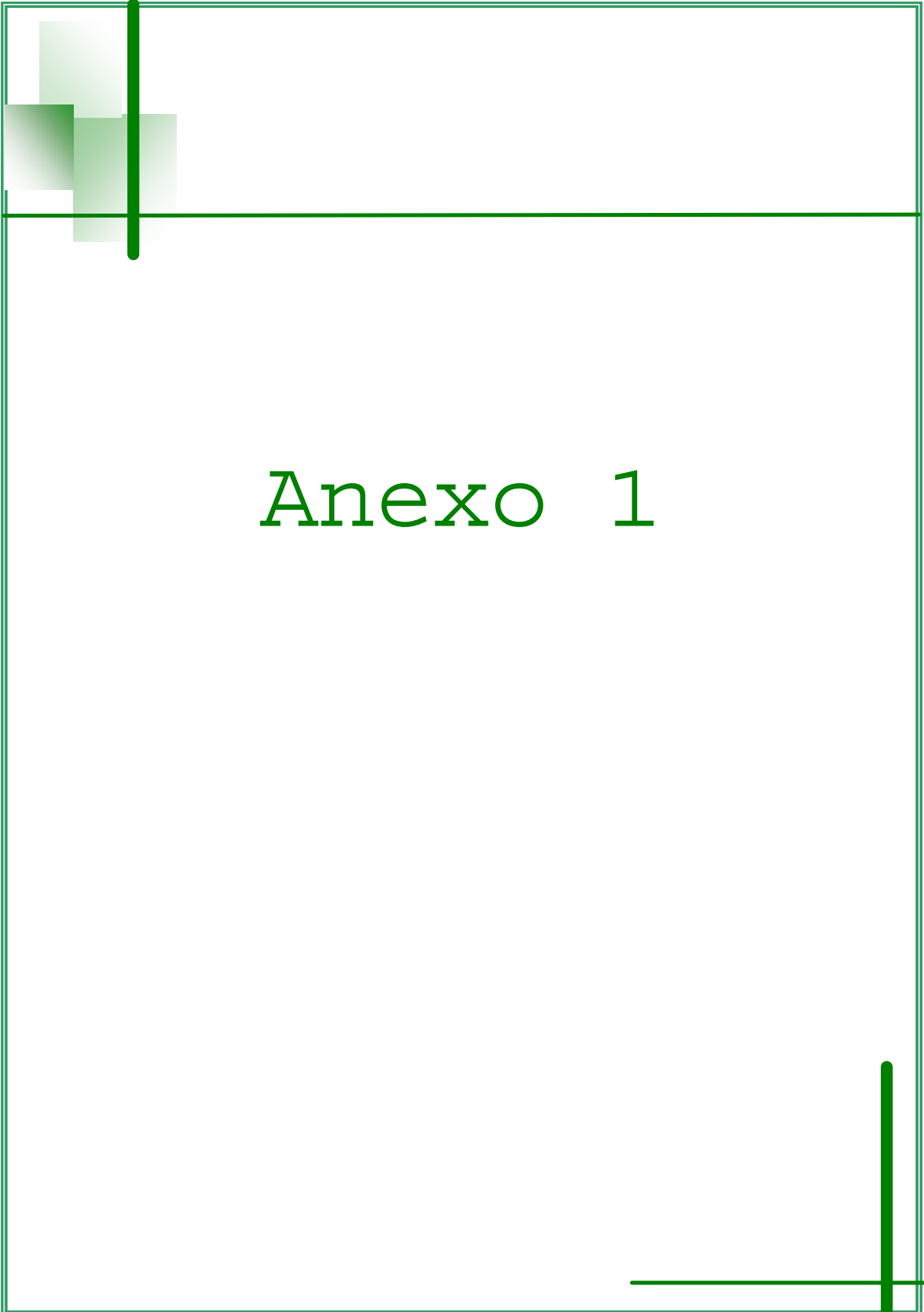


AGRADECIMIENTOS

Les brindamos nuestros más sinceros agradecimientos por la colaboración prestada, y al mismo tiempo felicitarlos por la labor que están cumpliendo a pesar de que la gran mayoría de nuestra comunidad universitaria no lo note.

Gracias **TELEUIS** por estar dejando en alto el nombre de nuestra ALMA MATER (**UIS**).

- MONTOYA, Iván Darío. Director General de TELEUIS.
- LIZARAZO, Marlene, Secretaria General de Radio y Televisión de TELEUIS.
- MANTILLA, Claudia Patricia. Coordinadora de la Emisora UIS ESTEREO.
- MANTILLA, Mario L. Coordinador del Centro de Producción de Televisión de la UIS.
- ESTEBAN, Belkis Paola. Coordinadora Red Interna.
- CARDENAS, Agustín. Operador Técnico B en Red de Televisión.
- REY, Casimiro Isaac. Operador Técnico A en Centro de Producción de Televisión.



Anexo 1



MANUAL OPERATIVO


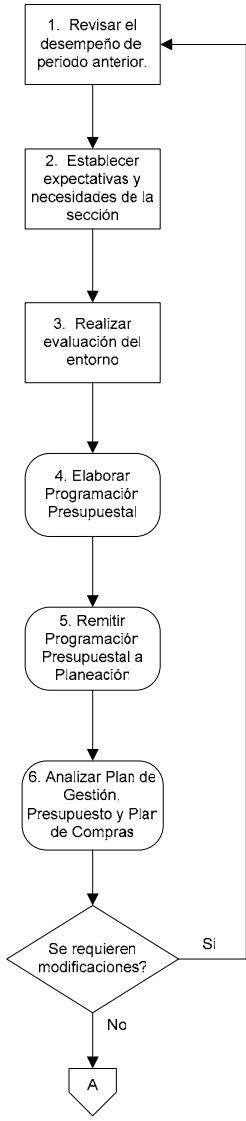
 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	PLANEACIÓN		MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS	
	PLANEACIÓN POR LA DIRECCIÓN		Código: TEL.01.01	Hoja 1 de 2
Elaboró : Jose Ruidiaz- Jesus Perez			Fecha de creación :	Noviembre 5 de 2004
Revisó : Piedad Arenas Díaz			Última Modificación :	Enero 18 de 2005
Aprobó : Ivan Dario Montoya				

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
	<p>1. El equipo de trabajo de TELEUIS debe revisar el desempeño de la durante los periodos anteriores apoyándose en los Informes de Gestión, el Presupuesto vigente y la ejecución presupuestal a la fecha.</p> <p>2. Se establecen las necesidades de la Dependencia (proyectos, inversiones, desarrollo de programas, gastos, etc.) y las expectativas (metas, posibles ingresos, objetivos, etc.) de las partes interesadas.</p> <p>3. Se realiza un análisis del entorno teniendo en cuenta los lineamientos del Plan de Desarrollo Institucional y el Plan Financiero, la evaluación del Plan de Gestión, planta de personal aprobada y las directrices del gobierno nacional.</p> <p>4. Se elabora la Programación Presupuestal que incluye el Plan de Gestión, el Presupuesto y el Plan de Compras, sobre un software especial según el instructivo enviado por Planeación.</p> <p>5. TELEUIS envía la Programación Presupuestal a Planeación a través del Sistema de Información.</p> <p>6. Planeación analiza la Programación presupuestal realizada por la Sección. Si Planeación encuentra inconsistencias, debe informar a la Dependencia dejando habilitado el Sistema de Información para realizar los ajustes correspondientes.</p>	<p>Equipo de Trabajo</p> <p>Equipo de Trabajo</p> <p>Equipo de Trabajo</p> <p>Equipo de Trabajo</p> <p>Equipo de Trabajo</p> <p>Planeación UIS</p>	<p>Ley 30 de 1992 y 100 de 1993, Congreso de la República</p>



**UNIVERSIDAD
INDUSTRIAL DE
SANTANDER**

PLANEACIÓN POR LA DIRECCIÓN

**MANUAL OPERATIVO
DE TELEUIS**

Código:
TEL.01.01


Hoja 2 de 2

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD A{A} --> B(6. Consolidar Programación Presupuestal) B --> C[7. Aprobar el Plan de Gestión y e Presupuesto] C --> D(8. Remitir Programación Presupuestal aprobada a TELEUIS.) D --> E([FIN]) </pre>	<p>6. Planeación consolida la Programación presupuestal de la UIS según lo presentado por cada área que conforma TELEUIS.</p> <p>7. Antes del 20 de Diciembre de cada año, el Consejo Superior debe aprobar el Plan de Gestión y el Presupuesto de la Universidad.</p> <p>8. Planeación remite a través del Sistema de Información el Presupuesto asignado a TELEUIS, el Plan de Gestión y el Plan de Compras aprobado.</p>	<p>Planeación UIS</p> <p>C.S.</p> <p>Planeación UIS</p>	<p>Ac. 030 de 1997, C.S.</p> <p>Ac. 080 de 2003, C.S.</p>

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER		PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
		EVALUACIÓN		
MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS		EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		Código : TEL.05.01
Elaboró: Jose Ruidiaz- Jesus Perez	Revisó: Piedad Arenas Diaz	Aprobó: Ivan Dario Montoya	Fecha de creación : Noviembre 10 de 2004	Última Modificación: Enero 20 de 2005
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
<p>Realizar un análisis del comportamiento de TELEUIS mediante el estudio de datos y estadísticas recopiladas para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en el Plan de Gestión anual elaborado por la Dependencia, permitiendo a su vez la elaboración del Informe de Gestión.</p>				
CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO				
<ul style="list-style-type: none"> - <u>Aplicabilidad</u>: Dependencia de TELEUIS. - <u>Periodicidad</u>: Periódico [Cada 3 meses] - <u>Dependencia Tecnológica</u>: Semiautomatizado. 				
PROVEEDORES		INSUMOS		RESULTADO
<ul style="list-style-type: none"> - Personal de TELEUIS. 		<ul style="list-style-type: none"> - Informes trimestrales por área de TELEUIS. - Plan de gestión de TELEUIS. 		<ul style="list-style-type: none"> - Informe de Gestión anual
CLIENTES			PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	
INTERNOS		EXTERNOS		
<ul style="list-style-type: none"> - TELEUIS. 		<ul style="list-style-type: none"> - Oficina de Evaluación y Control de Gestión - Vicerrectoría Académica y Administrativa - Planeación - Rectoría 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procedimientos de TELEUIS 	

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	EVALUACIÓN		MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS	
	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		Código: TEL.05.01	Hoja 1 de 1
Elaboró : Jose Ruidiaz- Jesus Perez			Fecha de creación :	Noviembre 10 de 2004
Revisó : Piedad Arenas Díaz			Última Modificación	Enero 20 de 2005
Aprobó : Ivan Dario Montoya				

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD A[1. Elaborar informe trimestral] --> B[2. Analizar informes presentados] B --> C[3. Elaborar informe consolidado de la Sección] C --> D[4. Analizar informes consolidados] D --> E{Se necesitan ajustes?} E -- Si --> F[5. Realizar correcciones] E -- No --> G[6. Realizar el Informe de Gestión] F --> G G --> H[7. Remitir el informe a las dependencias correspondientes] H --> I([FIN]) </pre>	<p>1. El responsable de cada área, proyecto o programa elabora un informe donde incluye las actividades realizadas y los resultados de las mismas. El informe es entregado al Director de TELEUIS</p> <p>2. El Director de TELEUIS analiza los informes trimestrales presentados y toma medidas correctivas si se requieren.</p> <p>3. El Director de TELEUIS elabora un consolidado en el que se resume la gestión realizada durante todo el año para presentarlo al comité de mejoramiento continuo.</p> <p>4. El comité de mejoramiento continuo analiza los informes presentados por cada sección y determina si éstos requieren algún (os) ajustes.</p> <p>5. El personal responsable del área, el programa o el proyecto, debe realizar las correcciones indicadas por el comité de mejoramiento continuo.</p> <p>6. El comité elabora el informe de gestión anual de acuerdo a los datos, estadísticas y el análisis de los informes de cada sección de TELEUIS</p> <p>7. Remitir el informe de gestión a la oficina de Evaluación y Control de Gestión, Vicerretorías, oficina de Planeación y Rectoría.</p>	<p>Personal de cada sección de TELEUIS</p> <p>Director de TELEUIS.</p> <p>Director de TELEUIS.</p> <p>Comité de mejoramiento</p> <p>Comité de mejoramiento</p> <p>Comité de mejoramiento</p> <p>Director de TELEUIS.</p>	

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER		PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
		PRODUCCIÓN		
MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS		REPRODUCCIÓN DE MATERIAL VIDEOGRÁFICO		Código : TEL.03.01
Elaboró: José Ruidiaz-Jesús Pérez	Revisó: Piedad Arenas Díaz	Aprobó: Ivan Dario Montoya	Fecha de creación : Noviembre 25 de 2004	Última Modificación: Enero 25 de 2005
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
Ofrecer un servicio adecuado y confortable de visualización y/o grabación de videos a la comunidad en general.				
CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO				
<ul style="list-style-type: none"> - <u>Aplicabilidad</u>: Dependencia de TELEUIS. - <u>Periodicidad</u>: Esporadico. - <u>Dependencia Tecnológica</u>: Semiautomatizado. 				
PROVEEDORES		INSUMOS		RESULTADO
<ul style="list-style-type: none"> - CENTRO de PRODUCCIÓN de TELEVISIÓN (UIS) - Canales de Convenio : DIRECTV, ATEI 		<ul style="list-style-type: none"> - Videos Educativos y Culturales - Programas enfocados a la Educación y a Cultura 		<ul style="list-style-type: none"> - Visualizar los videos solicitados por los usuarios (comunidad en general) ya sea en la SALA o emitidos pro la RED INTERNA. - Grabar videos de archivo.
CLIENTES				PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS
INTERNOS		EXTERNOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Estudiantes de las diferentes carreras de la UNIVERSIDAD INDUSTRIAL de SANTANDER 		<ul style="list-style-type: none"> - Estudiantes de las demás UNIVERSIDADES de BUCARAMANGA. - Estudiantes de los diferentes colegios y escuelas de BUCARAMANGA y su área Metropolitana. 		<ul style="list-style-type: none"> - TEL.02.01 - TEL.02.02

	PRODUCCIÓN		MANUAL OPERATIVO DE TELEVIS.	
	REPRODUCCIÓN DE MATERIAL VIDEOGRÁFICO		Código: TEL.03.01	Hoja 1 de 5
			Fecha de creación :	Noviembre 25 de 2004
			Última Modificación :	Enero 25 de 2005
Elaboró :	José Ruidiaz- Jesus Perez.			
Revisó :	Piedad Arenas Diaz			
Aprobó :	Ivan Dario Montoya			

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD A1[1. Determinar solicitud del cliente] --> D1{¿El usuario tiene el título o código del video que desea?} D1 -- SI --> A3[3. Buscar en el sistema.] D1 -- NO --> A2[2. Mostrar catálogo.] A3 --> D2{¿Se encontró el video deseado por el solicitante?} A2 --> D2 D2 -- SI --> A[A] D2 -- NO --> A4[4. Mostrar títulos análogos] A4 --> D3{¿El usuario aprobó el nuevo título?} D3 -- SI --> A[A] D3 -- NO --> B[B] </pre>	<p>1. Analizar y determinar la solicitud del cliente y dar información acerca de los demás servicios que presta la videoteca .</p> <p>2. Dar a conocer al usuario el catálogo que se tiene por carreras con los respectivos títulos de los videos que se poseen.</p> <p>3. Realizar la búsqueda en el sistema ya sea por el código o título del video.</p> <p>4. Se da a conocer al usuario otros títulos semejantes al que buscaba, es decir, videos que traten el mismo tema.</p>	<p>COORDINADOR de la RED INTERNA y VIDEOTECA</p> <p>COORDINADOR de la RED INTERNA y VIDEOTECA</p> <p>COORDINADOR de la RED INTERNA y VIDEOTECA</p> <p>COORDINADOR de la RED INTERNA y VIDEOTECA</p>	



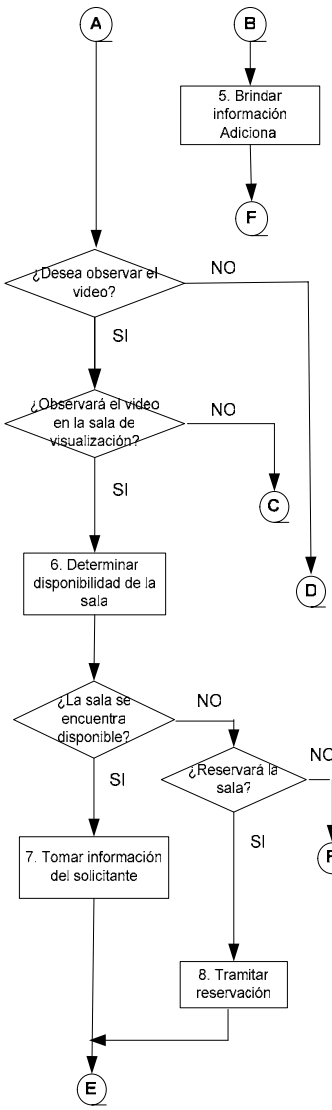
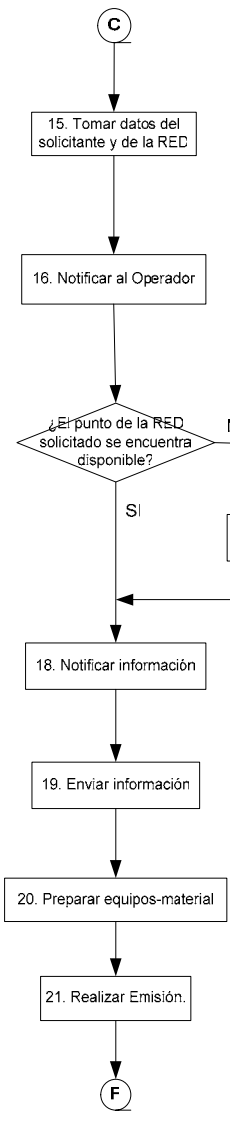
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD A((A)) --> D1{¿Desea observar el video?} B((B)) --> E5[5. Brindar información Adiciona] E5 --> F((F)) F --> D1 D1 -- NO --> D((D)) D1 -- SI --> D2{¿Observará el video en la sala de visualización?} D2 -- NO --> C((C)) D2 -- SI --> E6[6. Determinar disponibilidad de la sala] E6 --> D3{¿La sala se encuentra disponible?} D3 -- NO --> D4{¿Reservará la sala?} D4 -- NO --> F D4 -- SI --> E8[8. Tramitar reservación] E8 --> E((E)) D3 -- SI --> E7[7. Tomar información del solicitante] E7 --> E </pre>	<p>5. Notificar al usuario los posibles lugares donde podría encontrar el video que desea: - Biblioteca. - Otras dependencias.</p> <p>6. Constatar si la sala de visualización se encuentra disponible.</p> <p>7. Realizar la toma de datos del usuario tomando como herramienta la FICHA DE DATOS (ANEXO 2), donde se notificará : -Datos Personales: nombres, apellidos, teléfono, dirección domicilio, entre otros. -Datos del Servicio: título y código del video previamente verificado</p> <p>8. Determinar: horario de disposición de la sala y acordar con el usuario el DÍA y la HORA de reservación notificándola en la FICHA DE DATOS (Anexo 2)</p>	<p>COORDINADOR de la RED INTERNA y VIDEOTECA</p> <p>COORDINADOR de la RED INTERNA y VIDEOTECA</p> <p>COORDINADOR de la RED INTERNA y VIDEOTECA</p> <p>COORDINADOR de la RED INTERNA y VIDEOTECA</p>	



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD E((E)) --> 9[9. Notificar al Operador] 9 --> 10[10. Localizar Video] 10 --> 11[11. Entregar Sala] 11 --> 12[12. Colocar video] 12 --> 13[13. Atender inquietud] 13 --> 14[14. Recibir Sala] 14 --> D{¿Desea grabar el video?} D -- SI --> C((C)) D -- NO --> F((F)) </pre>	<p>9. Enviar la solicitud al OPERADOR de la RED INTERNA del video elegido por el usuario, verificando y comprobando que el título y el código ha enviar corresponden al video solicitado</p> <p>10. Determinar por medio de las TARJETAS DE CONTROL (Anexo 2) el casete que contiene el título del video solicitado; verificar en que tiempo de casete se encuentra grabado y dirigirse con el a la sala de visualización</p> <p>11. Realizar la respectiva entrega de la sala aprobando junto con el usuario la cantidad de equipos, al igual que el estado en que se encuentran</p> <p>12. Realizar la colocación del video, adecuando tanto el volumen de televisor como la nitidez de la proyección y dar información al usuario que en caso de que llegue a necesitar manipular los equipos o realizar la entrega de la sala dirigirse a la oficina de VIDEOTECA con el coordinador.</p> <p>13. Estar atento a cualquier inquietud por parte de usuario durante la proyección del video; en caso de que ocurra, notificar al OPERADOR DE LA RED.</p> <p>14. Determinar junto con el usuario el estado de la sala, equipos y casete, desactivar equipos, recibir la sala y asegurar la entrada a la misma.</p>	<p>COORDINADOR de la RED INTERNA y VIDEOTECA</p> <p>OPERADOR TÉCNICO B de la RED INTERNA DE TV.</p> <p>OPERADOR TÉCNICO B de la RED INTERNA DE TV.</p> <p>OPERADOR TÉCNICO B de la RED INTERNA DE TV.</p> <p>COORDINADOR de la RED INTERNA y VIDEOTECA</p> <p>OPERADOR TÉCNICO B de la RED INTERNA DE TV.</p>	<p>ACUERDO No. 035 DE 2002. CONSEJO SUPERIOR</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD C((C)) --> 15[15. Tomar datos del solicitante y de la RED] 15 --> 16[16. Notificar al Operador] 16 --> D{¿El punto de la RED solicitado se encuentra disponible?} D -- NO --> 17[17. Aprobar nuevo punto de RED] D -- SI --> 18[18. Notificar información] 17 --> 18 18 --> 19[19. Enviar información] 19 --> 20[20. Preparar equipos-material] 20 --> 21[21. Realizar Emisión.] 21 --> F((F)) </pre>	<p>15. Se toman los datos personales del cliente por medio de la FICHA DE DATOS (Anexo 2), así como los datos del servicio día y hora de proyección y el punto de RED que utilizará para visualizar el video.</p> <p>16. Confirmar con el Operador de la RED si el punto (de RED INTERNA) ha utilizar por el solicitante se encuentra activo.</p> <p>17. Acordar junto con el usuario el respectivo cambio de punto de RED por otro que se encuentre disponible</p> <p>18. Notificar al solicitante el # del canal por donde se emitirá el video (#7) y la respectiva duración del video.</p> <p>19. Enviar la respectiva solicitud del cliente al OPERARIO de la RED previamente verificada ésta debe contener el titulo, el código, el día y hora exacta de emisión del video.</p> <p>20. Localizar en las FICHAS DE CONTROL (Anexo 2) el casete que contenga el titulo solicitado y prepararlo en su respectivo tiempo de inicio al igual que preparar con anticipación los equipos necesarios para la emisión : VHS y TV</p> <p>21. Emitir el video por la Red revisando continuamente los equipos que se encuentran en acción durante la difusión , terminado el tiempo de emisión del video apagar los equipos y devolver e casete al lugar que le corresponde en el archivador teniendo como base el código anexo.</p>	<p>COORDINADOR de la RED INTERNA y VIDEOTECA</p> <p>COORDINADOR de la RED INTERNA y VIDEOTECA</p> <p>COORDINADOR de la RED INTERNA y VIDEOTECA</p> <p>COORDINADOR de la RED INTERNA y VIDEOTECA</p> <p>COORDINADOR de la RED INTERNA y VIDEOTECA</p> <p>OPERADOR TÉCNICO B de la RED INTERNA DE TV.</p> <p>OPERADOR TÉCNICO B de la RED INTERNA DE TV.</p>	



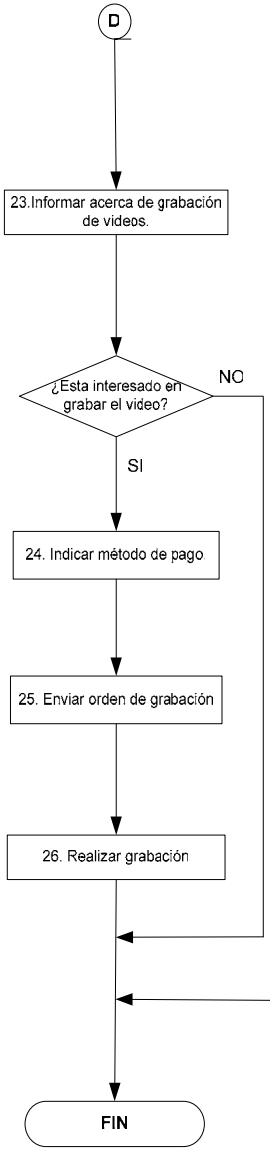
UNIVERSIDAD
INDUSTRIAL DE
SANTANDER


REPRODUCCIÓN DE MATERIAL VIDEOGRÁFICO

MANUAL OPERATIVO
DE TELEUIS

Código:
TEL.03.0'

Hoja 5 de 5

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD D((D)) --> 23[23. Informar acerca de grabación de videos.] 23 --> 24{¿Esta interesado en grabar el video?} 24 -- SI --> 24[24. Indicar método de pago] 24 -- NO --> FIN([FIN]) 24 -- SI --> 25[25. Enviar orden de grabación] 25 --> 26[26. Realizar grabación] 26 --> FIN F((F)) --> 26 </pre>	<p>23. Notificarle al usuario las diferentes tarifas para la grabación de videos, basándose en la reglamentación ya establecida por la dirección de TELEUIS (Anexo 2).</p> <p>24. Indicar al usuario que debe cancelar en caja (UIS) el valor del video establecido al código 7053 y llevar el recibo a la oficina de videoteca el día acordado de entrega de video.</p> <p>25. Pasar la orden del video a grabar a OPERADOR de la RED notificando el título y el código previamente verificados</p> <p>26. Establecer en que casete se encuentra el video a grabar al igual que los tiempos de inicio y terminación del mismo, teniendo como base la LIBRETA DE LISTAS DE VIDEOS y la TARJETA DE CONTROL (Anexo 2) respectivamente, realizar grabación y entregar video a secretaria de la videoteca.</p>	<p>COORDINADOR de la RED INTERNA y VIDEOTECA</p> <p>COORDINADOR de la RED INTERNA y VIDEOTECA</p> <p>COORDINADOR de la RED INTERNA y VIDEOTECA</p> <p>OPERADOR TÉCNICO B de la RED INTERNA DE TV.</p>	<p>RESOLUCION NUMERO 713 DE 1991. ARTICULO 1. CONSEJO SUPERIOR</p>

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
	PRODUCCIÓN			
MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS	PRODUCCIÓN DE VIDEOS EDUCATIVOS Y CULTURALES			Código : TEL.03.02
Elaboró: Jose Ruidiaz- Jesus Perez	Revisó: Piedad Arenas Diaz	Aprobó: Ivan Dario Montoya	Fecha de creación : Diciembre 5 de 2004	Última Modificación: Febrero 3 de 2005
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
<p>Producir videos teniendo como único objetivo el servir de base para el aprendizaje de la comunidad universitaria y de toda la Región.</p>				
CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO				
<p>- <u>Aplicabilidad:</u> Dependencia de TELEUIS. - <u>Periodicidad:</u> Esporadico. - <u>Dependencia Tecnológica:</u> Automatizado.</p>				
PROVEEDORES	INSUMOS	RESULTADO		
- Personal de TELEUIS.	- Material y equipos de grabación disponibles en TELEUIS. - Personal calificado a disposición de TELEUIS.	- Videos educativos y culturales de alta calidad		
CLIENTES		PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS		
INTERNOS	EXTERNOS			
- Estudiantes de las diferentes carreras de la UNIVERSIDAD INDUSTRIAL de SANTANDER - Las diferentes Dependencias que conforman la UNIVERSIDAD INDUSTRIAL de SANTANDER	- Estudiantes de las demás UNIVERSIDADES de BUCARAMANGA. - Estudiantes de los diferentes colegios y escuelas de BUCARAMANGA y su área Metropolitana.	- TEL.04.02 - TEL.04.04		


 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	PRODUCCIÓN		MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS.	
	PRODUCCIÓN DE VIDEOS EDUCATIVOS Y CULTURALES		Código: TEL.03.02	Hoja 1 de 3
Elaboró : José Ruidiaz- Jesus Perez.			Fecha de creación :	Diciembre 5 de 2004
Revisó : Piedad Arenas Díaz			Ultima modificación :	Febrero 3 de 2005
Aprobó : Ivan Darío Montoya				

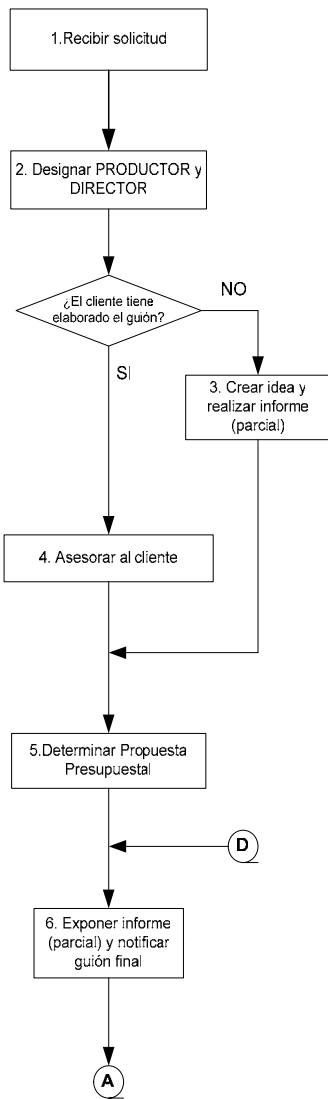
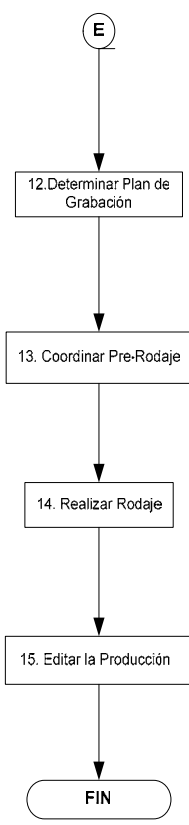

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD	
 <pre> graph TD A[1. Recibir solicitud] --> B[2. Designar PRODUCTOR y DIRECTOR] B --> C{¿El cliente tiene elaborado el guión?} C -- SI --> D[4. Asesorar al cliente] C -- NO --> E[3. Crear idea y realizar informe (parcial)] E --> D D --> F[5. Determinar Propuesta Presupuestal] G((D)) --> F F --> H[6. Exponer informe (parcial) y notificar guión final] H --> I((A)) </pre>	<p>1. Recibir la solicitud por parte de la dirección de TELEUIS, notificar al grupo de trabajo del proyecto ha realizar por medio de una reunión programada</p>	<p>INTEGRANTE de GRUPO de TRABAJO</p>	<p>Ley 014 de 1991: Capítulo V Artículo 42</p>	
	<p>2. Definir en la reunión con el grupo de trabajo el PRODUCTOR (responsable del proyecto) y el DIRECTOR, teniendo en cuenta la disponibilidad y la capacidad de los integrantes del mismo</p>	<p>GRUPO DE TRABAJO</p>		
	<p>3. Determinando el publico objetivo (edad, sexo, condición social, etc) y adquiriendo datos de lo que desea el solicitante. crear y definir la idea de producción habiendo realizado una previa investigación del tema principal notificándola en un informe parcial que contenga : idea principal de la producción, investigación realizada y propuesta literaria (personajes, alternativas de locaciones, etc)</p>	<p>PRODUCTOR (designado por el grupo de trabajo) DEL PROYECTO</p>		
	<p>4. Analizar la idea ya definida por el usuario y brindar asesoría para mejorar el contexto, las locaciones, los personajes, etc, y realizar un informe parcial con la propuesta literaria definida por el solicitante.</p>	<p>PRODUCTOR (designado por el grupo de trabajo) DEL PROYECTO</p>	<p>RESOLUCION NUMERO 713 DE 1991. ARTICULO 6 CONSEJO SUPERIOR</p>	
	<p>5. Para calcular la PROPUESTA PRESUPUESTAL se debe definir si las escenas contenidas en la PROPUESTA LITERARIA serán grabadas en las instalaciones internas de la universidad (UIS), en los exteriores de ésta (UIS) o escenas tanto en el exterior como en el interior de la UIS; revisar Instructivo 1 donde están contenidos los factores ha tener en cuenta en el calculo.</p>	<p>PRODUCTOR (designado por el grupo de trabajo) DEL PROYECTO</p>	<p>RESOLUCION NUMERO 713 DE 1991. ARTICULO 4. CONSEJO SUPERIOR</p>	
	<p>6. Programar reunión con el grupo de trabajo y exponer el informe (parcial) elaborado para definir las mejoras que se le deben realizar y aprobar junto con el grupo el nuevo informe (final).</p>	<p>PRODUCTOR (designado por el grupo de trabajo) DEL PROYECTO</p>		



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD A((A)) --> D1{¿El cliente aprobó lo establecido en el informe (final)?} D1 -- NO --> S7[7. Realizar nuevo informe] S7 --> D2((D)) D1 -- SI --> S8[8. Visitar las Locaciones] S8 --> S9[9. Definir Recurso Humano y Técnico] S9 --> D3{¿Los empleados de planta son suficientes para suplir los trabajos descritos?} D3 -- NO --> S10[10. Realizar solicitud de Persona (outsourcing)] S10 --> S11[11. Elaborar Desglose del guión] S11 --> C((C)) </pre>	<p>7. Establecer las modificaciones realizadas por el cliente y sus respectivas exigencias para la puesta en marcha de la producción y elaborar nuevo informe teniendo en cuenta las variaciones que pueda tener la PROPUESTA PRESUPUESTAL</p> <p>8. Confirmar que las posibles locaciones cuenten con los factores mínimos (Instructivo 2) para la puesta en marcha de la grabación y aprobar junto con el DIRECTOR las locaciones finales</p> <p>9. Definir por medio de Casting los actores (SI SE REQUIEREN) que harán parte de las escenas. igualmente determinar las personas que se encargarán de trabajos tales como maquillaje, vestuario, útiles, etc, estableciendo si los trabajadores disponibles de planta del CENTRO DE TV UIS son suficientes para llevar a cabo estos trabajos.</p> <p>10. Notificar por escrito a la Dirección de TELEUIS la solicitud de personal OUTSOURCING calificado</p> <p>11. Realizar el DESGLOSE del guión, es decir, por medio de varias y minuciosas lecturas del guión se deben ir señalando : los personajes y quien los interpreta, las locaciones, los horarios de grabación y los tiempos de cada escena e ir agrupándolas por set y/o locaciones.</p>	<p>PRODUCTOR (designado por el grupo de trabajo) DEL PROYECTO</p> <p>PRODUCTOR (designado por el grupo de trabajo) DEL PROYECTO</p> <p>PRODUCTOR (designado por el grupo de trabajo) DEL PROYECTO</p> <p>PRODUCTOR (designado por el grupo de trabajo) DEL PROYECTO</p> <p>PRODUCTOR (designado por el grupo de trabajo) DEL PROYECTO</p>	<p>ACUERDO No. 035 DE 2002 (Agosto 20) CONSEJO SUPERIOR</p> <p>RESOLUCION N° 360 DE 2000 Julio 28. ARTICULO 9. RESOLUCIONES 2000</p> <p>A C U E R D O No. 083 DE 2003 (Diciembre 15) CONSEJO SUPERIOR</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD E((E)) --> 12[12. Determinar Plan de Grabación] 12 --> 13[13. Coordinar Pre-Rodaje] 13 --> 14[14. Realizar Rodaje] 14 --> 15[15. Editar la Producción] 15 --> FIN([FIN]) </pre>	<p>12. En e Instructivo 3 se enunciará los pasos a seguir para la elaboración de un buen Plan de Grabaciones; sin embargo es importante estar atento a las necesidades específicas de cada producción para hacer los ajustes necesarios</p> <p>13. Programar reunión con los integrantes del proyecto con el fin de notificarles los Planes Diarios de Grabación contenidos en el Plan de grabación</p> <p>14. Para la realización del rodaje se debe tener muy en cuenta los puntos estipulados en los planes de grabación previamente establecidos.</p> <p>15. Tener en cuenta las diferentes escenas que var enlazadas y realizar su respectiva unión basándose en el guión ya establecido, verificar el material con el resto de grupo y determinar ajustes necesarios; al final hacer entrega de material .</p>	<p>PRODUCTOR (designado por el grupo de trabajo) DEL PROYECTO</p> <p>PRODUCTOR (designado por el grupo de trabajo) DEL PROYECTO</p> <p>PRODUCTOR (designado por el grupo de trabajo) DEL PROYECTO</p> <p>PRODUCTOR (designado por el grupo de trabajo) DEL PROYECTO</p>	

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
	PRODUCCIÓN		
MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS	EMISIÓN DE PROGRAMAS EDUCATIVOS, CULTURALES Y DE RECREACIÓN (AM-FM)		Código : TEL.03.03
Elaboró: Jose Ruidiaz- Jesus Perez	Revisó: Piedad Arenas Diaz	Aprobó: Ivan Dario Montoya	Fecha de creación : Diciembre 15 de 2004 Última Modificación: Febrero 18 de 2005
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO			
<p>Emitir programas radiales teniendo como objetivo informar, instruir y servir de base para el aprendizaje de la comunidad universitaria y de toda la Región.</p>			
CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Aplicabilidad:</u> Dependencia de TELEUIS. • <u>Periodicidad:</u> Esporadico. • <u>Dependencia Tecnológica:</u> Automatizado. 			
PROVEEDORES	INSUMOS	RESULTADO	
- Personal de TELEUIS.	<ul style="list-style-type: none"> - Material y equipos de Emisión disponibles en TELEUIS. - Personal calificado a disposición de TELEUIS. 	- Programas Radiales de calidad.	
CLIENTES		PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	
INTERNOS	EXTERNOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Estudiantes de las diferentes carreras de la UNIVERSIDAD INDUSTRIAL de SANTANDER - Las diferentes Dependencias que conforman la UNIVERSIDAD INDUSTRIAL de SANTANDER 	<ul style="list-style-type: none"> - Estudiantes de las demás UNIVERSIDADES de BUCARAMANGA. - Estudiantes de los diferentes colegios y escuelas de BUCARAMANGA y su área Metropolitana. 	<ul style="list-style-type: none"> - TEL.04.02 - TEL.04.04 	



**UNIVERSIDAD
INDUSTRIAL DE
SANTANDER**


**EMISIÓN DE VIDEOS EDUCATIVOS,
CULTURALES Y DE RECREACIÓN**

**MANUAL OPERATIVO
DE TELEVIS**

Código:
TEL.03.03

Hoja 2 de 2

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD A((A)) --> D{¿Tiene experiencia en emisión de programas por Radio?} D -- Sí --> B[7. Determinar Horario de Pre-Grabación] D -- No --> C[8. Ajustar Horario para Emisión] C --> F((FIN)) </pre>	<p>7. Definir horario de Pre-Grabación con la persona ajustándose al horario de disposición del estudio de producción.</p> <p>8. Estudiar el contenido del programa ha emitir, determinar el tipo de faceta y posteriormente establecer su respectivo horario.</p>	<p>Coordinador de la Emisora</p> <p>Coordinador de la Emisora</p>	

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER		PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
		ADQUISICIÓN DE MATERIAL		
MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS		ARCHIVACIÓN DE VIDEOS DEL CENTRO DE PRODUCCIÓN DE TELEVISIÓN (UIS)		Código : TEL.02.01
Elaboró: José Ruidiaz-Jesús Pérez	Revisó: Piedad Arenas Díaz	Aprobó: Ivan Dario Montoya	Fecha de creación : Enero 15 de 2004	Última Modificación: Febrero 5 de 2005
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
Llevar registro de los diferentes videos que envía el CENTRO de PRODUCCIÓN de TELEVISIÓN (UIS) a Videoteca				
CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO				
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Aplicabilidad</u>: Dependencia de TELEUIS. • <u>Periodicidad</u>: Periodico (cada mes) • <u>Dependencia Tecnológica</u>: Semiautomatizado. 				
PROVEEDORES		INSUMOS		RESULTADO
- CENTRO de PRODUCCIÓN de TELEVISIÓN (UIS)		- Videos Educativos y Culturales		- Registrar los diferentes videos educativos y culturales cedidos por CENTRO de PRODUCCIÓN (UIS) en el archivo de la Videoteca.
CLIENTES			PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	
INTERNOS		EXTERNOS		
- Estudiantes de las diferentes carreras con que cuenta la UNIVERSIDAD INDUSTRIAL de SANTANDER		- Estudiantes de las demás UNIVERSIDADES de BUCARAMANGA. - Estudiantes de los diferentes colegios y escuelas de la meseta de BUCARAMANGA - Comunidad en general.	- TEL.03.01 - TEL.03.02	


 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	ADQUISICIÓN DE MATERIAL		MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS.	
	ARCHIVACIÓN DE VIDEOS DEL CENTRO DE PRODUCCIÓN DE TELEVISIÓN (UIS)		Código: TEL.02.01	Hoja 1 de 2
			Fecha de creación :	Enero 15 de 2004
			Última Modificación :	Febrero 5 de 2005
Elaboró :	José Ruidíaz- Jesus Perez.			
Revisó :	Piedad arenas Diaz			
Aprobó :	Ivan Dario Montoya			

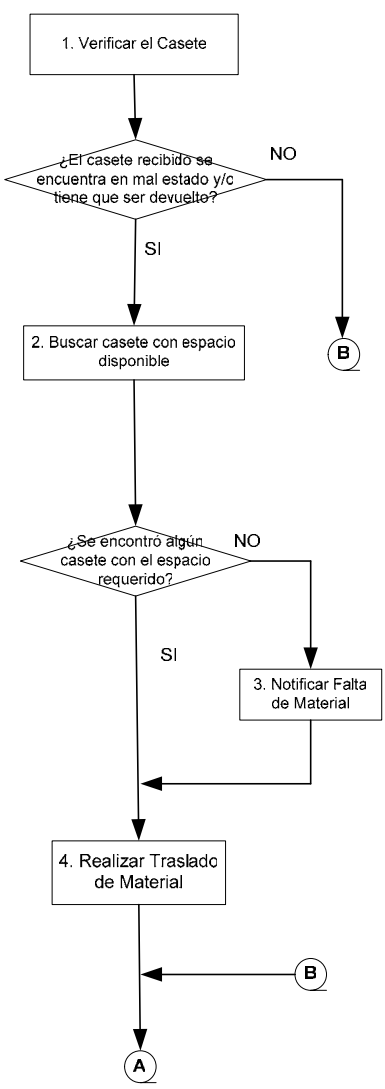

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD A[1. Verificar el Casete] --> B{¿El casete recibido se encuentra en mal estado y/c tiene que ser devuelto?} B -- SI --> C[2. Buscar casete con espacio disponible] B -- NO --> B1((B)) C --> D{¿Se encontró algún casete con el espacio requerido?} D -- SI --> E[4. Realizar Traslado de Material] D -- NO --> F[3. Notificar Falta de Material] F --> E E --> A1((A)) B1 --> E </pre>	<p>1. Comprobar que el casete que contiene el video se encuentra en buen estado o no tenga que ser devuelto</p> <p>2. Localizar el casete que contenga el espacio requerido para realizar el traslado del video cedido por el CENTRO DE PRODUCCIÓN DE TV (UIS), basándose en los datos contenidos en la FICHA DE CONTROL (Anexo 2) de cada casete.</p> <p>3. Notificar por escrito a la Coordinadora de la Videoteca la ausencia de material (casete) y recibir nuevo casete</p> <p>4. Preparar los equipos (VHS-TV) y materiales necesarios y realizar el respectivo traslado de contenido de un casete a otro, finalizada la operación apagar equipos y determinar duración del video.</p>		



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD A((A)) --> D{¿El título grabado está contenido en un casete nuevo?} D -- No --> S10[10. Agregar el título a la TARJETA DE CONTROL] D -- Sí --> S11[11. Diligenciar nueva TARJETA DE CONTROL] S10 --> S11 S11 --> S12[12. Notificar en el DIARIO DE CONTROL] S12 --> S13[13. Introducir Información al Sistema] S13 --> F((FIN)) </pre>	<p>10. En la TARJETA DE CONTROL (Anexo 2) del casete utilizado agregar el nuevo título de video con su respectivos tiempos (inicio- finalización) y determinar el nuevo tiempo de disposición del casete.</p> <p>11. Abrir una TARJETA DE CONTROL con su respectivo código (# consecutivos ascendentes) para el nuevo casete, notificándole el título del video grabado con sus respectivos tiempos (inicio-finalización) y el espacio de disposición que posee e nuevo material</p> <p>12. Los nuevos títulos deben ser notificados en e DIARIO DE CONTROL, donde se registra el código del casete donde esta contenido y la carrera al que corresponde; posteriormente se envía el diario de control a la coordinadora de Videoteca y se archiva el casete en el lugar indicado</p> <p>13. Introducir al sistema la nuevos títulos contenidos en el DIARIO DE CONTROL, con sus respectivos códigos, orden alfabético y carreras al cual pertenecen.</p>	<p>OPERADOR TÉCNICO B en RED de TV.</p> <p>OPERADOR TÉCNICO B en RED de TV.</p> <p>OPERADOR TÉCNICO B en RED de TV.</p> <p>OPERADOR TÉCNICO B en RED de TV.</p>	

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
	ADQUISICIÓN DE MATERIAL		
MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS	PROCEDIMIENTO DE GRABACIÓN DE PROGRAMAS (Canales por Convenio)		Código : TEL.02.02
Elaboró: José Ruidíaz-Jesús Pérez	Revisó: Piedad Arenas Díaz	Aprobó: Ivan Dario Montoya	Fecha de creación : Enero 5 de 2005
Última Modificación: Enero 20 de 2005			
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO			
Ampliar la gama de videos para así ofrecer mayores alternativas a los usuarios de la Videoteca			
CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Aplicabilidad:</u> Dependencia de TELEUIS. • <u>Periodicidad:</u> Esporadico. • <u>Dependencia Tecnológica:</u> Semiautomatizado. 			
PROVEEDORES	INSUMOS	RESULTADO	
- Canales de Convenio : DIRECT,ATEI	- Programas Educativos y Culturales	- Grabación de los videos educativos y culturales previamente seleccionados emitidos por los canales de convenio.	
CLIENTES			PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS
INTERNOS	EXTERNOS		
- Estudiantes de las diferentes carreras con que cuenta la UNIVERSIDAD INDUSTRIAL de SANTANDER	- Estudiantes de las demás UNIVERSIDADES de BUCARAMANGA. - Estudiantes de los diferentes colegios y escuelas de la meseta de BUCARAMANGA - Comunidad en general.		- TEL.03.02



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

Elaboró :	José Ruidiaz- Jesus Perez.
Revisó :	Piedad Arenas Diaz
Aprobó :	Ivan Dario Montoya

ADQUISICIÓN DE MATERIAL


MANUAL OPERATIVO DE TELEVIS

PROCEDIMIENTO DE GRABACIÓN DE PROGRAMAS (Canales por Convenio)

Código: TEL.02.02	Hoja 1 de 3
Fecha de creación	Enero 5 de 2005
Última Modificación :	Enero 20 de 2005

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD A[1. Investigar listas de títulos] --> B[2. Determinar lista parcial de títulos] B --> C{¿Existe algún título del listado parcial que ya haya sido grabado?} C -- SI --> D[3. Sacar de la lista.] D --> E((F)) C -- NO --> G[4. Selección final de lista de videos a grabar.] G --> H[5. Localizar espacio en casete.] H --> I((A)) </pre>	<p>1. Buscar por vía Internet o por vía televisiva (horas de la mañana) la lista de los programas que se emitirán en los diferentes canales con que cuentan DIREC TV y ATEI.</p> <p>2. Mirar las estadísticas de seguimiento basadas en la información contenida en las FICHAS DE DATOS (Anexo 2) de los títulos o tendencias de videos más demandadas y realizar una lista con los posibles candidatos ha ser grabados.</p> <p>3. Borrar de la lista el título que ya ha sido grabado para evitar así repeticiones de programas.</p> <p>4. Definir la lista final de los programas que serán grabados, comprobando el día y la hora de emisión al igual que el canal por donde se transmitirá y su respectivo tiempo de duración</p> <p>5. Determinar y localizar el casete que contenga el espacio requerido para la grabación de los diferentes títulos; teniendo en cuenta la información contenida en las FICHAS DE CONTROL (Anexo 2)</p>	<p>OPERADOR TÉCNICO B en RED de TV.</p> <p>OPERADOR TÉCNICO B en RED de TV.</p> <p>OPERADOR TÉCNICO B en RED de TV.</p> <p>OPERADOR TÉCNICO B en RED de TV.</p> <p>OPERADOR TÉCNICO B en RED de TV.</p>	<p>LEY 014 de 1997 CAPITULO II Artículo 24</p>

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD A((A)) --> D{¿Se localizó algún casete en el espacio requerido para la grabación?} D -- SI --> 7[7. Preparar Material-Equipos] D -- NO --> 6[6. Notificar falta de material] 6 --> 7 7 --> 8[8. Iniciar Grabación] 8 --> 9[9. Totalizar Tiempo de Duración] 9 --> B((B)) </pre>	<p>6. Notificar por escrito al Coordinador de la Videoteca la falta de material (casete) y estar atento al envío del nuevo material.</p> <p>7. Preparar el casete justo en el tiempo disponible que posee para la grabación del programa(s) al igual que el VHS, TV y tener debidamente sintonizado el canal por donde se transmitirá el video con anticipación.</p> <p>8. Llegada la hora de iniciación del programa que será grabado pulsar REC en el VHS e iniciar grabación.</p> <p>9. Después de finalizada la grabación sacar el casete, totalizar el tiempo del programa grabado observándolo en el mismo VHS y apagar equipos.</p>	<p>OPERADOR TÉCNICO B en RED de TV.</p> <p>OPERADOR TÉCNICO B en RED de TV.</p> <p>OPERADOR TÉCNICO B en RED de TV.</p> <p>OPERADOR TÉCNICO B en RED de TV.</p>	<p>LEY 182 de 1995 Artículo 26</p>

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
	GESTIÓN DE RECURSOS		
MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS	SELECCIÓN DE PROVEEDORES		Código : TEL.04.01
Elaboró: Jose Ruidiaz- Jesus Perez	Revisó: Piedad Arenas Díaz	Aprobó: Ivan Dario Montoya	Fecha de creación : Diciembre 17 de 2004 Última Modificación: Enero 23 de 2005
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO			
<p>Establecer la metodología para seleccionar los proveedores de bienes o servicios que requiere las áreas que conforman a TELEUIS.</p>			
CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Aplicabilidad:</i> TELEUIS - <i>Periodicidad:</i> Esporádico [Cuando se presente la necesidad] - <i>Dependencia Tecnológica:</i> Manual 			
PROVEEDORES	INSUMOS	RESULTADO	
<ul style="list-style-type: none"> - Director de TELEUIS. - Secretaria de TELEUIS. - Proveedores de bienes o servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de proveedores de Bienes y Servicios - Cotizaciones de los proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> - Proveedor seleccionado - Registro de proveedores de Bienes y Servicios diligenciado. 	
CLIENTES		PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	
INTERNOS	EXTERNOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Áreas que conforman a TELEUIS. 		<ul style="list-style-type: none"> - TEL.04.02 	



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

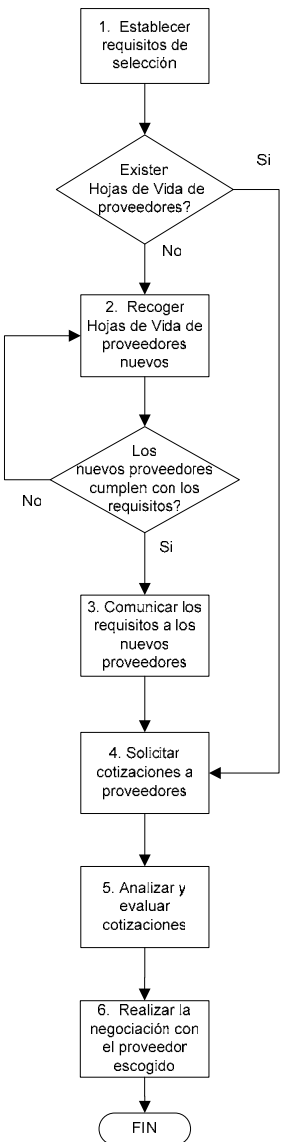
GESTIÓN DE RECURSOS


MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS

SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Elaboró :	Jose Ruidiaz- Jesus Perez
Revisó :	Piedad Arenas díaz
Aprobó :	Ivan Dario Montoya

Código TEL.04.0*	Hoja 1 de 1
Fecha de creación :	Diciembre 17 de 2004
Última Modificación	Enero 23 de 2005

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD A[1. Establecer requisitos de selección] --> B{Exister Hojas de Vida de proveedores?} B -- Si --> D[4. Solicitar cotizaciones a proveedores] B -- No --> C[2. Recoger Hojas de Vida de proveedores nuevos] C --> E{Los nuevos proveedores cumplen con los requisitos?} E -- No --> C E -- Si --> D D --> F[5. Analizar y evaluar cotizaciones] F --> G[6. Realizar la negociación con el proveedor escogido] G --> H([FIN]) </pre>	<p>1. El Director de TELEUIS establece los requisitos y criterios a tener en cuenta para el proceso de selección de proveedores.</p> <p>2. Si no existen Registros de proveedores antiguos, se deben solicitar las hojas de vida a los proveedores potenciales con el fin de revisar si éstos cumplen con los requisitos solicitados por la sección. Los proveedores deben inscribirse diligenciando el Registro de proveedores de bienes y servicios-ingresos de la UIS.</p> <p>3. Si los proveedores cumplen con los requisitos establecidos por la Dirección, éstos les deben ser comunicados. Entre los requisitos se encuentran: el precio, la calidad, el cumplimiento, etc.</p> <p>4. Solicitar a los proveedores las cotizaciones de los productos o servicios solicitados según los parámetros de la Dirección.</p> <p>5. Una vez recibidas las cotizaciones, el Director de TELEUIS las analiza y evalúa con el fin de seleccionar la mejor opción.</p> <p>6. Se realiza la negociación con el proveedor seleccionado.</p>	<p>Director de TELEUIS</p> <p>Secretaria de TELEUIS.</p> <p>Secretaria de TELEUIS.</p> <p>Secretaria de TELEUIS.</p> <p>Director de TELEUIS</p> <p>Director de TELEUIS</p>	<p>Ley 863 de 2003 Congreso de la República</p> <p>Art. 6, Res. 249 de 2004 Rectoría</p>

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
	GESTIÓN DE RECURSOS			
MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS		COMPRAS POR CAJA MENOR		Código : TEL.04.02
Elaboró: Jose Ruidiaz- Jesus Perez	Revisó: Piedad Arenas Díaz	Aprobó: Ivan Dario Montoya	Fecha de creación : Noviembre 26 de 2004	Última Modificación: Enero 13 de 2005
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
Tramitar la compra de bienes por Caja Menor para TELEUIS mediante requisiciones de compra individuales, según los lineamientos estipulados por la Universidad.				
CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO				
<ul style="list-style-type: none"> - <u>Aplicabilidad</u>: TELEUIS - <u>Periodicidad</u>: Esporádico [Cada vez que se presenta la necesidad] - <u>Dependencia Tecnológica</u>: Semiautomatizado. 				
PROVEEDORES		INSUMOS		RESULTADO
<ul style="list-style-type: none"> - Director de TELEUIS. - Secretaria de TELEUIS. - Sección presupuesto 		<ul style="list-style-type: none"> - Cotizaciones - CDP - S.I.F. - R.C. - Facturas 		<ul style="list-style-type: none"> - Compra realizada - R.C. diligenciada
CLIENTES				PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS
INTERNOS		EXTERNOS		
<ul style="list-style-type: none"> - TELEUIS - Secretaria de TELEUIS. 		<ul style="list-style-type: none"> - D.F. UIS - Proveedores 		<ul style="list-style-type: none"> - TEL.04.01



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

GESTIÓN DE RECURSOS

MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS

Elaboró : Jose Ruidiaz- Jesus Perez

Revisó : Piedad Arenas Diaz

Aprobó : Iván Darío Montoya

COMPRAS POR CAJA MENOR

Código: TEL.04.02

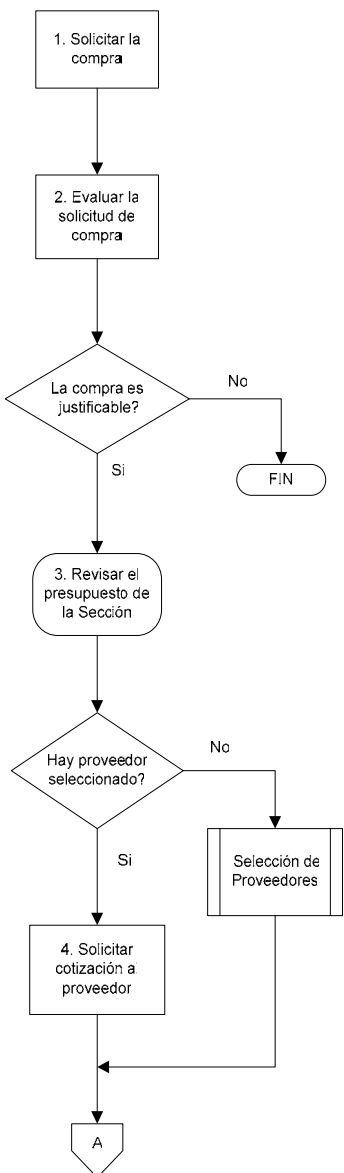
Hoja 1 de 3

Fecha de creación :

Noviembre de 2004

Última Modificación :

Enero de 2005

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD A[1. Solicitar la compra] --> B[2. Evaluar la solicitud de compra] B --> C{La compra es justificable?} C -- No --> D([FIN]) C -- Si --> E[3. Revisar el presupuesto de la Sección] E --> F{Hay proveedor seleccionado?} F -- No --> G[Selección de Proveedores] F -- Si --> H[4. Solicitar cotización a proveedor] G --> H H --> I{A} </pre>	<p>1. Solicitar la compra de productos necesarios en cualquier area de TELEUIS.</p> <p>2.El Director de TELEUIS evalúa la solicitud de compra para determinar la viabilidad de la misma.</p> <p>3. Si el Director de TELEUIS determina que la compra es justificable, se debe revisar en el sistema la disponibilidad presupuestal de la Sección para saber si es posible efectuar la compra.</p> <p>Si es posible efectuar la compra, se debe revisar si hay proveedor seleccionado, si no hay, se debe remitir al procedimiento de Selección de proveedores.</p> <p>4. Si hay proveedores seleccionados se deben solicitar cotizaciones a los proveedores disponibles. Los proveedores deben estar inscritos en el Registro de Bienes y Servicios-Ingresos de la UIS. Ver Anexo Q..</p>	<p>Personal TELEUIS</p> <p>Director de TELEUIS</p> <p>Secretaria de TELEUIS</p> <p>Secretaria de TELEUIS</p>	<p>Art 6, Res. 249 de 2004 de Rectoria</p> <p>Ley 863 de 2003 Congreso de la República</p>



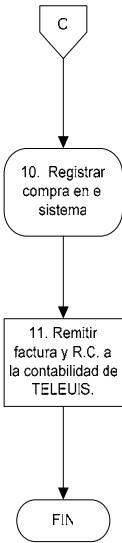
**UNIVERSIDAD
INDUSTRIAL DE
SANTANDER**

COMPRAS POR CAJA MENOR

**MANUAL OPERATIVO
DE TELEUIS**

Código:
TEL.04.02

Hoja 3 de 3

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD C{{C}} --> 10(10. Registrar compra en el sistema) 10 --> 11[11. Remitir factura y R.C. a la contabilidad de TELEUIS.] 11 --> FIN(FIN) </pre>	<p>10. Registrar la compra realizada en el sistema.</p> <p>11. Remitir la factura y la R.C. a la documentación contable de TELEUIS.</p>	<p>Secretaria de TELEUIS</p> <p>Secretaria de TELEUIS</p>	

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
	GESTIÓN DE RECURSOS			
MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS		COMPRAS POR CAJA MAYOR		Código : TEL.04.02
Elaboró: Jose Ruidiaz- Jesus Perez	Revisó: Piedad Arenas Diaz	Aprobó: Ivan Dario Montoya	Fecha de creación : Octubre 15 de 2004	Última Modificación: Enero 22 de 2005
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
Efectuar compras de bienes por Caja Mayor para TELEUIS, cumpliendo con los requerimientos establecidos por la Universidad.				
CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO				
<ul style="list-style-type: none"> - <u>Aplicabilidad</u>: TELEUIS - <u>Periodicidad</u>: Esporádico [Cada vez que se presenta la necesidad] - <u>Dependencia Tecnológica</u>: Semiautomatizado. 				
PROVEEDORES		INSUMOS		RESULTADO
<ul style="list-style-type: none"> - Director de TELEUIS. - Secretaria de TELEUIS. - Sección Presupuesto - Aux. de almacén - Sección de Tesorería 		<ul style="list-style-type: none"> - Cotizaciones - CDP - S.I.F. - Nota crédito - O.C. - Facturas 		<ul style="list-style-type: none"> - Compra realizada - Pago al proveedor
CLIENTES				PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS
INTERNOS		EXTERNOS		
<ul style="list-style-type: none"> - TELEUIS. 		<ul style="list-style-type: none"> - Proveedores 		


 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	GESTIÓN DE RECURSOS		MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS	
	COMPRAS POR CAJA MAYOR		Código TEL.04.02	Hoja 1 de 3
Elaboró :	Jose Ruidiaz- Jesus Perez	Fecha de creación :		
Revisó :	Piedad Arenas Diaz	Última Modificación :		
Aprobó :				

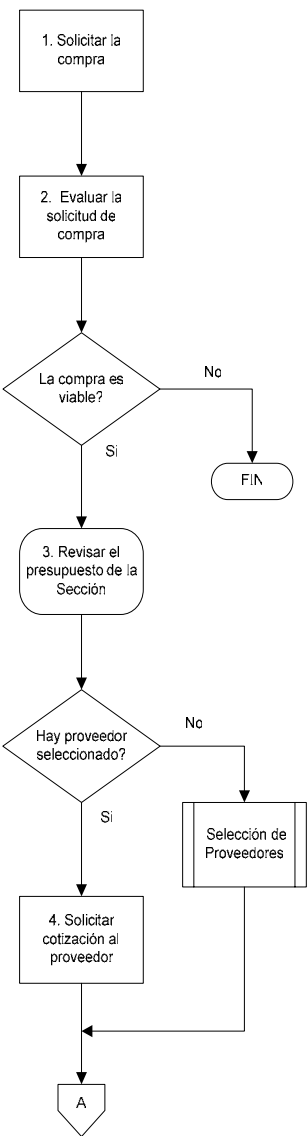
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD A[1. Solicitar la compra] --> B[2. Evaluar la solicitud de compra] B --> C{La compra es viable?} C -- No --> D([FIN]) C -- Si --> E[3. Revisar el presupuesto de la Sección] E --> F{Hay proveedor seleccionado?} F -- No --> G[Selección de Proveedores] F -- Si --> H[4. Solicitar cotización al proveedor] G --> H H --> I{A} </pre>	<p>1. Solicitar la compra de insumos o equipos requeridos en cualquier área de TELEUIS.</p> <p>2. El Director de TELEUIS. evalúa la solicitud de compra para determinar la viabilidad de la compra. Si la compra no es viable, se da fin al proceso.</p> <p>3. Si el Director de TELEUIS determina que la compra es viable, se debe revisar el presupuesto disponible para la sección que la solicita.</p> <p>Se debe verificar si hay proveedor seleccionado, si no, remitirse al procedimiento de Selección de proveedores.</p> <p>4. Solicitar cotizaciones a los proveedores disponibles. Los proveedores deben estar inscritos en el Registro de Bienes y Servicios-Ingresos de la UIS. Ver Anexo Q.</p>	<p>Personal TELEUIS.</p> <p>Director de TELEUIS</p> <p>Secretaria de TELEUIS</p> <p>Secretaria de TELEUIS.</p>	<p>Art. 6, Res. 249 de 2004-Rectoría</p> <p>Ley 863 de 2003 Congreso de la República</p>

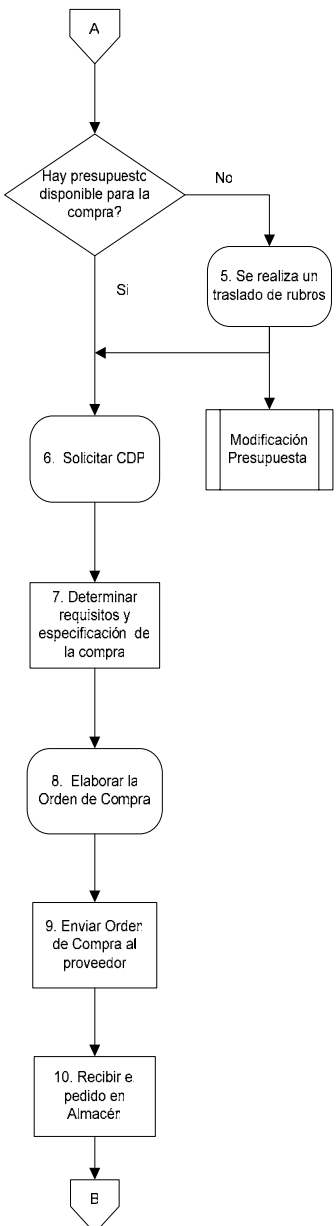
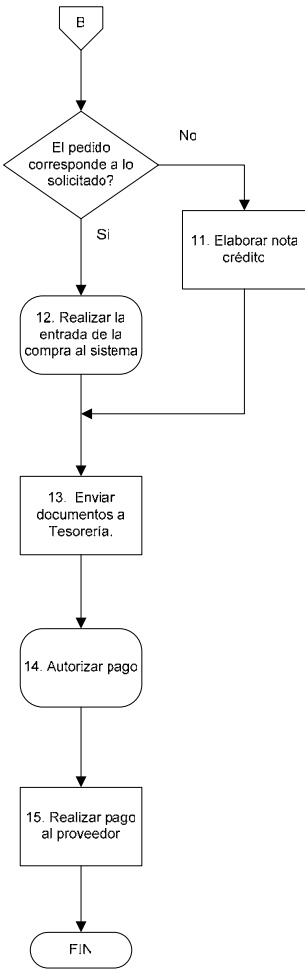

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD A[A] --> D{Hay presupuesto disponible para la compra?} D -- No --> S5(5. Se realiza un traslado de rubros) S5 --> M[Modificación Presupuesta] D -- Si --> S6(6. Solicitar CDP) S6 --> S7(7. Determinar requisitos y especificación de la compra) M --> S7 S7 --> S8(8. Elaborar la Orden de Compra) S8 --> S9(9. Enviar Orden de Compra al proveedor) S9 --> S10(10. Recibir e pedido en Almacén) S10 --> B[B] </pre>	<p>5. Realizar un traslado de rubros dentro del presupuesto de la Sección.</p> <p>6. Solicitar CDP (Certificado de Disponibilidad Presupuestal) a la Sección de Presupuesto.</p> <p>7. Determinar los requisitos y especificaciones del producto a comprar.</p> <p>8. Elaborar el registro provisional de la O.C.</p> <p>9. Enviar O.C. por fax al proveedor.</p> <p>10. Recibir el pedido en el almacén, junto con la factura revisando si éste corresponde a lo solicitado.</p>	<p>Secretaría de TELEUIS</p> <p>Secretaría de TELEUIS</p> <p>Director de TELEUIS</p> <p>Secretaría de TELEUIS</p> <p>Secretaría de TELEUIS</p> <p>Jefe de la sección solicitante</p>	<p>Res. 041 de 2000 de Rectoría</p> <p>Decreto 1165 de 1996 del Ministerio de Hacienda</p>



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD E([E]) --> D{El pedido corresponde a lo solicitado?} D -- No --> N11[11. Elaborar nota crédito] D -- Si --> N12(12. Realizar la entrada de la compra al sistema) N11 --> N12 N12 --> N13[13. Enviar documentos a Tesorería.] N13 --> N14(14. Autorizar pago) N14 --> N15[15. Realizar pago al proveedor] N15 --> FIN([FIN]) </pre>	<p>11. Si el pedido no corresponde a lo solicitado, se debe elaborar una nota crédito y entregarla al Jefe de la sección. La entrada de la mercancía a la sección se realizará una vez el proveedor entregue el pedido correctamente.</p> <p>12. Dar cumplimiento y realizar la entrada de la mercancía recibida en el sistema.</p> <p>13. Enviar la factura, la O.C., a la entrada de la sección y la nota crédito (si la hay) a Tesorería.</p> <p>14. Autorizar pago al proveedor por medio del sistema.</p> <p>15. Realizar pago al proveedor.</p>	<p>Proveedor</p> <p>Jefe de la sección solicitante</p> <p>Jefe de la sección solicitante</p> <p>Director de TELEUIS</p> <p>Tesorería UIS</p>	<p>Acuerdo 48 de 1994 del C. S.</p>

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
	GESTIÓN DE RECURSOS		
MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS	CONTRATACIÓN CIVIL POR OPS (Fondo común)		Código : TEL.04.03
Elaboró José Ruidiaz-Jesús Pérez	Revisó: Piedad Arenas Díaz	Aprobó: Ivan Dario Montoya	Fecha de creación : Noviembre 18 de 2004 Última Modificación: Enero 9 de 2005
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO			
<p>Llevar a cabo la contratación de los diferentes servicios bajo la modalidad de Orden de Prestación de Servicios, con recursos del fondo común, garantizando que la contratación de los mismos cumplan con los requerimientos establecidos por la universidad.</p>			
CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> . <i>Aplicabilidad:</i> Servicios requeridos por los diferentes centros de costo que manejan recursos del fondo común. . <i>Periodicidad:</i> Periódico [cada vez que se requiera contratar] . <i>Dependencia Tecnológica:</i> Semiautomatizado [Sistema Financiero] 			
PROVEEDORES	INSUMOS	RESULTADO	
<ul style="list-style-type: none"> - Rector o su delegado - Consejo Superior - Centros de Costo de la Universidad (que manejan recursos del fondo común). - Presupuesto - D.R.H. 	<ul style="list-style-type: none"> - Resoluciones - Acuerdos - Memorandos Internos - Actas - Comunicaciones Personales - Hojas de Vida y documentos soporte (certificados, diplomas, etc.) - CDP - Formato de OPS 	<p>Orden de Prestación de Servicio diligenciado (contrato)</p>	
CLIENTES			PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS
INTERNOS	EXTERNOS		
Centros de Costo que manejan recursos del fondo común, D.F., Oficina de Evaluación y Control de Gestión, Oficina Jurídica.	Candidato a realizar un trabajo o servicio, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Contraloría Nacional, contraloría Departamental		<ul style="list-style-type: none"> - Compra realizada - Pago al proveedor



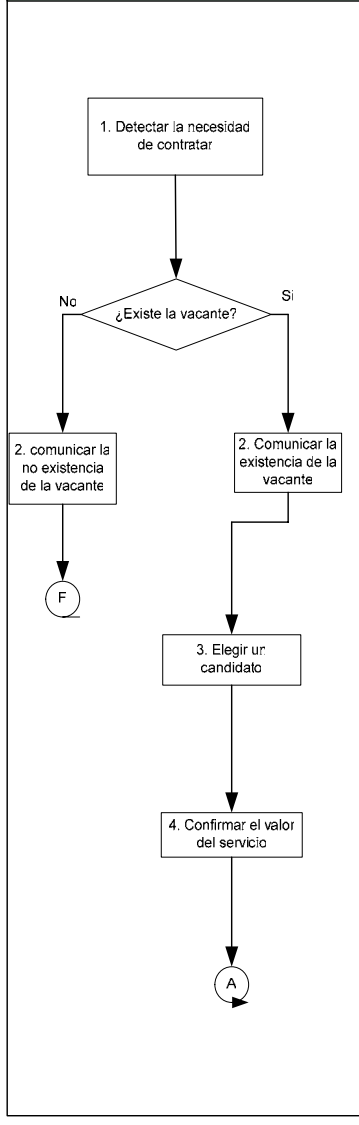
Elaboró : Jose Ruidiaz-Jesus perez
 Revisó : Piedad Arenas Diaz
 Aprobó : Ivan Dario Montoya

GESTIÓN DE RECURSOS

CONTRATACIÓN CIVIL POR OPS (Fondo común)

MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS

Código: TEL.04.03 Hoja 1 de 1
 Fecha de creación : Noviembre 18 de 2004
 Última Modificación : Enero 9 de 2005

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD A[1. Detectar la necesidad de contratar] --> B{¿Existe la vacante?} B -- No --> C[2. comunicar la no existencia de la vacante] B -- Si --> D[2. Comunicar la existencia de la vacante] C --> F((F)) D --> E[3. Elegir un candidato] E --> G[4. Confirmar el valor del servicio] G --> A((A)) </pre>	<p>1. Detecta la necesidad de contratar un trabajo o un servicio y comunica a la D.R.H. para conocer la existencia de la vacante.</p> <p>2. Verifica la existencia de la vacante por medio del listado de la planta del personal. Si encuentra o no la vacante, comunica al Jefe de la U.A.A. Si no existe, finaliza el procedimiento.</p> <p>3. Selecciona al candidato que cumpla con el perfil requerido.</p> <p>4. Confirma directamente con Recursos Humanos el valor y envía carta indicando el servicio requerido.</p>	<p>DIRECTOR de TELEUIS</p> <p>SECRETARIA de DIRECCIÓN</p> <p>DIRECTOR de TELEUIS</p> <p>DIRECTOR de TELEUIS</p>	



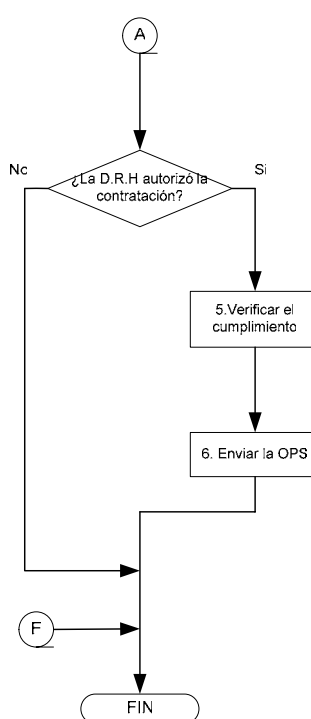
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER


CONTRATACIÓN CIVIL POR OPS (Fondo común)

MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS

Código: TEL.04.03

Hoja 2 de 2

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD A((A)) --> D{¿La D.R.H autorizó la contratación?} D -- Si --> P5[5. Verificar el cumplimiento] P5 --> P6[6. Enviar la OPS] D -- Nc --> F((F)) P6 --> F F --> FIN([FIN]) </pre>	<p>5. Recibir la OPS (Orden de Prestación de Servicios) la cual debe estar debidamente firmada por el contratista y verificar el cumplimiento de la labor.</p> <p>6. Remitir la OPS a las oficinas de Presupuesto para proseguir con el pago.</p>	<p>DIRECTOR de TELEUIS</p> <p>SECRETARIA de DIRECCIÓN</p>	

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
	GESTIÓN DE RECURSOS			
MANUAL OPERATIVO DIVISIÓN DE TELEUIS	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y PLANTA FÍSICA			Código : TEL.04.04
Elaboró: Jose Ruidiaz- Jesus Perez	Revisó: Piedad Arenas Diaz	Aprobó: Ivan Dario Montoya	Fecha de creación : Enero 28 de 2004	Última Modificación: febrero 26 de 2005
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
<p>Contratar el mantenimiento de los equipos y la planta física de TELEUIS estipulados por la Universidad con el fin de garantizar un óptimo servicio.</p>				
CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO				
<ul style="list-style-type: none"> - <u>Aplicabilidad:</u> Equipos y planta física de TELEUIS. - <u>Periodicidad:</u> Esporádico [Cuando se presente] - <u>Dependencia Tecnológica:</u> Semiautomatizado 				
PROVEEDORES		INSUMOS		RESULTADO
<ul style="list-style-type: none"> - Director de TELEUIS. - Secretaria de TELEUIS. - Técnico - D.P.F. - Sección de Inventarios - D.F. - D.M.T. 		<ul style="list-style-type: none"> - CDP - Cotizaciones - S.I.F. - OPS - Memorandos 		<ul style="list-style-type: none"> - Equipo o Planta física reparada - OPS autorizada - Remuneración al servicio
CLIENTES				PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS
INTERNOS		EXTERNOS		
<ul style="list-style-type: none"> - TELEUIS. 				<ul style="list-style-type: none"> - TEL.04.01 - TEL.04.02

Elaboró :	Jose Ruidiaz- Jesus Perez
Revisó :	Piedad Arenas Díaz
Aprobó :	Ivan Darío Montoya

**MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y
PLANTA FÍSICA**

Código: TEL.04.04	Hoja 1 de 5
Fecha de creación :	Enero 28 de 2004
Última Modificación :	Febrero 26 de 2005

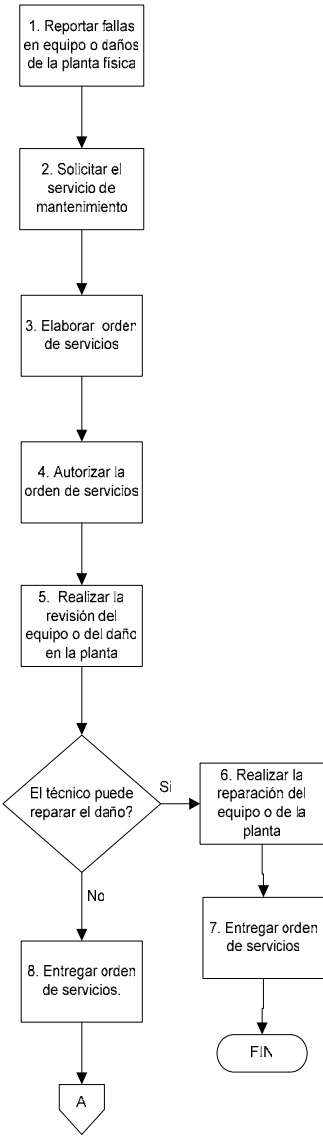
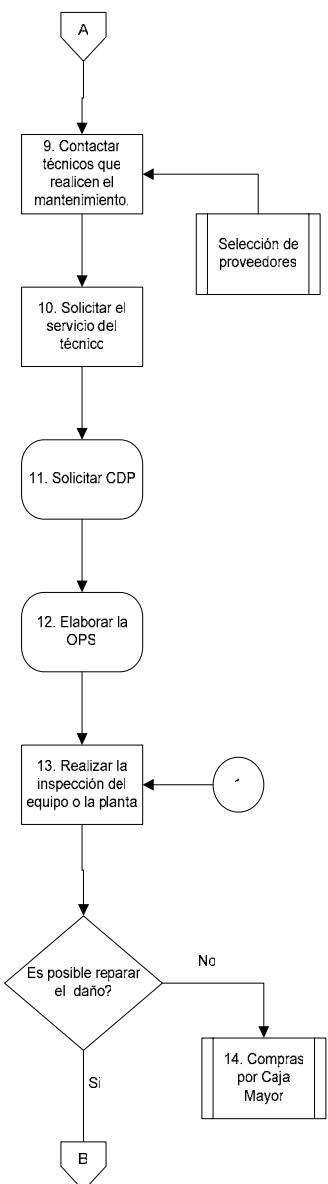
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD A[1. Reportar fallas en equipo o daños de la planta física] --> B[2. Solicitar el servicio de mantenimiento] B --> C[3. Elaborar orden de servicios] C --> D[4. Autorizar la orden de servicios] D --> E[5. Realizar la revisión del equipo o del daño en la planta] E --> F{El técnico puede reparar el daño?} F -- Si --> G[6. Realizar la reparación del equipo o de la planta] F -- No --> H[8. Entregar orden de servicios.] G --> I[7. Entregar orden de servicios] I --> J([FIN]) H --> K{A} </pre>	<p>1. Reportar la falla en el funcionamiento del equipo o el daño en la planta física en la Dirección de TELEUIS.</p> <p>2. Hacer solicitud telefónica del servicio de mantenimiento de equipos o de planta en la D.P.F. o en la D.M.T.</p> <p>3. Elaborar la solicitud escrita del servicio correspondiente.</p> <p>4. Autorizar la Solicitud del Servicio.</p> <p>5. Revisar el equipo que presenta fallas, o el daño de la planta física.</p> <p>6. Si el Técnico tiene a su alcance la reparación del equipo o la planta, procede inmediatamente con la realización de ésta labor.</p> <p>7. Entregar al técnico de D.P.F o D.M.T. la Solicitud de Servicios autorizada</p> <p>8. Entregar la Solicitud de Servicios al técnico de D.P.F. o D.M.T. así no haya reparado el daño.</p>	<p>Funcionario que detecte la falla</p> <p>Secretaria de TELEUIS.</p> <p>Secretaria de TELEUIS.</p> <p>Director de TELEUIS</p> <p>Técnico de la D.P.F. o D.M.T.</p> <p>Técnico de la D.P.F. o D.M.T.</p> <p>Secretaria de TELEUIS.</p> <p>Secretaria de TELEUIS.</p>	



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD A[A] --> 9[9. Contactar técnicos que realicen el mantenimiento.] 9 --> 10[10. Solicitar el servicio del técnico.] 10 --> 11[11. Solicitar CDP.] 11 --> 12[12. Elaborar la OPS.] 12 --> 13[13. Realizar la inspección del equipo o la planta.] 13 --> D{Es posible reparar el daño?} D -- Si --> B[B] D -- No --> 14[14. Compras por Caja Mayor.] </pre>	<p>9. Localizar un técnico externo a la Universidad para que repare el daño. (mediante llamada telefónica, éste ya está seleccionado).</p> <p>10. Solicitar el servicio del técnico externo.</p> <p>11. Realizar la solicitud del CDP.</p> <p>12. Elaborar la OPS y registrar en el sistema.</p> <p>13. Realizar la inspección del equipo o la planta.</p> <p>14. Si no es posible reparar el daño del equipo, se debe realizar la compra de un nuevo.</p>	<p>Secretaría de TELEUIS</p> <p>Secretaría de TELEUIS</p> <p>Secretaría de TELEUIS</p> <p>Secretaría de TELEUIS</p> <p>Técnico externo</p> <p>Director de TELEUIS</p>	<p>Ley 863 de 2003 Contaduría General de la Nación</p> <p>Res. 041 de 2000 de Rectoría</p>

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y PLANTA FÍSICA	MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS	
		Código: TEL.04.04	Hoja 3 de 5

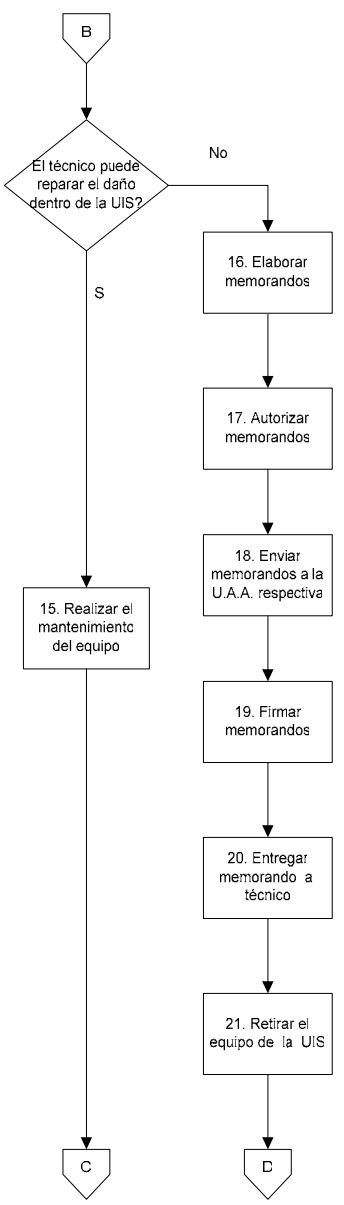
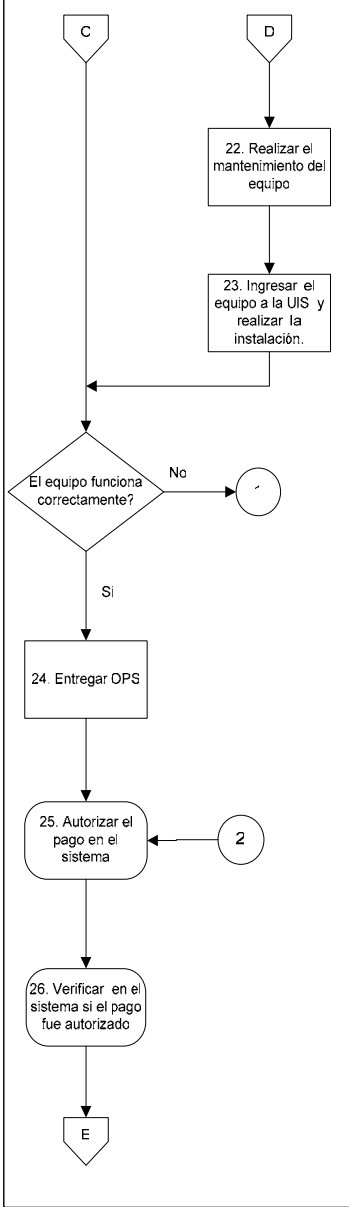
DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD B[] --> D{¿El técnico puede reparar el daño dentro de la UIS?} D -- S --> 15[15. Realizar el mantenimiento del equipo] 15 --> C[] D -- No --> 16[16. Elaborar memorandos] 16 --> 17[17. Autorizar memorandos] 17 --> 18[18. Enviar memorandos a la U.A.A. respectiva] 18 --> 19[19. Firmar memorandos] 19 --> 20[20. Entregar memorando a técnico] 20 --> 21[21. Retirar el equipo de la UIS] 21 --> D2[] style B fill:none,stroke:none style C fill:none,stroke:none style D2 fill:none,stroke:none </pre>	<p>15. Si el daño puede ser reparado dentro de la UIS, el técnico realiza el mantenimiento del equipo dentro de la institución.</p> <p>16. Elaborar un memorando para la Sección de Inventarios y otro para la D.P.F. especificando lo relacionado con el retiro del equipo fuera de la UIS.</p> <p>17. El Director de TELEUIS. revisa y autoriza los memorandos.</p> <p>18. Enviar los memorandos a la Sección de Inventarios y la D.P.F. con el fin autorizar la salida del equipo.</p> <p>19. El Jefe (a) de la D.P.F. firma el memorando por el cual se autoriza la salida del equipo, y el memorando de la Sección de Inventarios lo firma la persona que está a cargo del equipo. Los memorandos autorizados se devuelven a la S.I.S.</p> <p>20. Se debe entregar una copia del memorando de D.P.F. al técnico la cual se debe presentar en portería. El memorando de Inventarios es firmado por el técnico como constancia que él queda responsable por el equipo y se deja en la Sección donde se esta realizando la reparación.</p> <p>21. El técnico retira el equipo de la UIS presentando en portería el memorando autorizado por la D.P.F.</p>	<p>Técnico externo</p> <p>Secretaria de TELEUIS.</p> <p>Director de TELEUIS</p> <p>Secretaria de TELEUIS.</p> <p>Jefe de D.P.F. y Personal de la Sección de Inventarios</p> <p>Secretaria de TELEUIS.</p> <p>Técnico externo</p>	



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD C{{C}} --> 22[22. Realizar el mantenimiento del equipo] D{{D}} --> 22 22 --> 23[23. Ingresar el equipo a la UIS y realizar la instalación.] 23 --> D1{El equipo funciona correctamente?} D1 -- No --> 22 D1 -- Si --> 24[24. Entregar OPS] 24 --> 25(25. Autorizar el pago en el sistema) 2 --> 25 25 --> 26(26. Verificar en el sistema si el pago fue autorizado) 26 --> E{{E}} </pre>	<p>22. El técnico realiza el mantenimiento respectivo en el taller .</p> <p>23. Regresar el equipo a la Universidad y realizar la instalación del mismo para verificar si quedó funcionando correctamente.</p> <p>Si el equipo no funciona correctamente se debe volver a realizar una inspección del mismo.</p> <p>24. Si el equipo funciona correctamente, se entrega la OPS al técnico externo.</p> <p>25. Autorizar en el sistema el pago de la OPS.</p> <p>26. Verificar en el sistema que el pago de la OPS fue autorizado por la Dirección de TELEUIS.</p>	<p>Técnico externo</p> <p>Técnico externo</p> <p>Secretaría de TELEUIS.</p> <p>Director de TELEUIS.</p> <p>Tesorería UIS</p>	



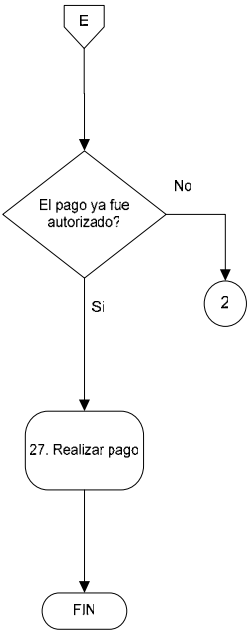
**UNIVERSIDAD
 INDUSTRIAL DE
 SANTANDER**


**MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y
 PLANTA FÍSICA**

**MANUAL OPERATIVO
 DE TELEUIS**

Código
 TEL.04.04

Hoja 5 de 5


DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD E{{E}} --> D{El pago ya fue autorizado?} D -- No --> C((2)) D -- Si --> P(27. Realizar pago) P --> F([FIN]) </pre>	<p> 27. Si el pago ya fue autorizado por el Director de TELEUIS., se realiza el pago al Técnico que prestó el servicio. </p>	<p> Tesorería UIS </p>	

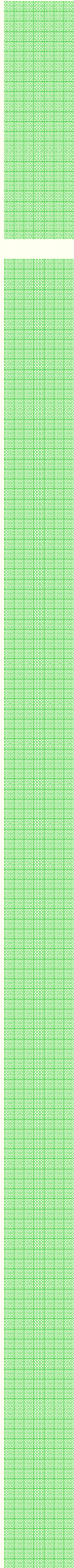
 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
	GESTIÓN DE RECURSOS			
MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS		CONTROL DE DOCUMENTOS		Código : TEL.04.05
Elaboró: Jose Ruidiaz- Jesus perez	Revisó: Piedad Arenas Díaz	Aprobó: Ivan Dario Montoya	Fecha de creación : Diciembre 5 de 2004	Última Modificación: Marzo 2 de 2005
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
<p>Establecer la metodología para identificar, actualizar y distribuir los documentos de TELEUIS con el fin de apoyar el desarrollo eficaz y eficiente de los procedimientos.</p>				
CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO				
<ul style="list-style-type: none"> - <u>Aplicabilidad</u>: Procedimientos de TELEUIS. - <u>Periodicidad</u>: Esporádico [Cada vez que se requiera] - <u>Dependencia Tecnológica</u>: Manual. 				
PROVEEDORES		INSUMOS		RESULTADO
<ul style="list-style-type: none"> - Personal de TELEUIS. - Director de TELEUIS. 		<ul style="list-style-type: none"> - Computador - Papelería - Documentos TELEUIS. 		<ul style="list-style-type: none"> - Documento Actualizado - Nuevo documento
CLIENTES				PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS
INTERNOS		EXTERNOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Personal de TELEUIS. 				<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procedimientos de TELEUIS.

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	GESTIÓN DE RECURSOS		MANUAL OPERATIVO DE TELEUIS	
	CONTROL DE DOCUMENTOS		Código: TEL.04.05	Hoja 1 de 2
			Fecha de creación	Diciembre 5 de 2004
			Última Modificación	Marzo 2 de 2005
Elaboró :	Jose Ruidiaz- Jesus Perez			
Revisó :	Piedad Arenas Diaz			
Aprobó :	Ivan Dario Montoya			

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
<pre> graph TD A[1. Detectar la necesidad de elaborar o modificar un documento] --> B{Es necesario elaborar o modificar el documento?} B -- No --> C([FIN]) B -- Si --> D[2. Elaborar la propuesta del nuevo documento] D --> E[3. Probar el nuevo documento] E --> F{Requiere cambios?} F -- Si --> D F -- No --> G[4. Aprobar nuevo documento] G --> H[/A/] </pre>	<p>1. Detectar la necesidad de elaborar o modificar un documento en TELEUIS y comunicarla al Director del mismo con el fin de que éste evalúe si el cambio es necesario o no .</p> <p>2. Si el cambio es necesario, se debe elaborar la propuesta del nuevo documento teniendo en cuenta características como: legibilidad, fácil identificación, etc.</p> <p>3. El nuevo documento debe ser probado por cada una de las personas que lo utilizan con el fin de identificar fallas en el documento. Si el documento requiere cambios se debe revisar la propuesta.</p> <p>4. El director de TELEUIS revisa y aprueba el nuevo documento.</p>	<p>Personal TELEUIS.</p> <p>Personal TELEUIS.</p> <p>Personal TELEUIS.</p> <p>Director de TELEUIS.</p>	



DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	NORMATIVIDAD
 <pre> graph TD A[A] --> B[5. Emitir el documento definitivo] B --> C[6. Distribuir el documento definitivo] C --> D[7. Retirar de circulación e documento desactualizado] D --> E([FIN]) </pre>	<p>5. Emitir el documento definitivo asignándole un código y darlo a conocer al personal que lo maneja.</p> <p>6. Distribuir el documento a aquellas áreas o puestos de trabajo de la sección que estén autorizadas para manejarlo.</p> <p>7. Retirar de circulación el documento desactualizado con el fin de establecer el uso de un único documento.</p>	<p>Secretaria de TELEUIS</p> <p>Secretaria de TELEUIS</p> <p>Personal TELEUIS</p>	



INSTRUCTIVOS

INSTRUCTIVO 1.

FACTORES HA TENER EN CUENTA PARA EL CALCULO DE LA PROPUESTA PRESUPUESTAL.

Toda producción debe hacerse dentro de un marco financiero apropiado, para ello se establecen parámetros económicos, es lo que comúnmente llamamos presupuesto del programa. Par la elaboración del presupuesto el productor debe considerar los gastos de pre-filmación, rodaje y post-filmación. Estos índices en :

INDICES	DESCRIPCION
Recursos y Medios Técnicos del programa	<p>En este aspecto están considerados todos los costos de recursos necesarios para la realización del programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Guión ▪ Estudios de TV o escenarios. ▪ Cámaras ▪ Luces ▪ Audio ▪ Escenografita ▪ Vestuario ▪ Utilería, etc.
Fuerza de Trabajo	<p>Aquí se recoge todo lo concerniente al salario de todos los profesionales, técnicos, personal de servicio, etc., que participan en el programa : Director, Productor, actores, técnicos, etc.</p>
Transporte	<p>El nombre ya lo indica; todos los recursos de transporte deben estar incluidos, excepto aquellos que se utilizaran como parte de las escenas comprometidas en el plan de grabaciones que estarán incluidas en otros gastos.</p>
Otros Gastos	<p>Se refiere a los gastos de Rodaje que no entran en los aspectos anteriores; como en el caso de grabaciones en exteriores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hospedaje ▪ Alimentación y algunos más. ▪ Transportación en ómnibus, avión, etc.

Se resume todo el costo de la producción al terminar el estudio en resumen van recogidos todos los gastos y sus diferentes formas de pago. Como se puede apreciar el Productor tiene una gran responsabilidad en lo concerniente a toda la planificación del presupuesto; pero lo más importante no es gastar solo lo planificado, inclusive ahorrar en algunos índices, sino CONTROLAR EL PRESUPUESTO en toda su ejecución.

INSTRUCTIVO 2.

FACTORES QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA EN LAS VISITAS A LOCACIONES

Por esto debe entenderse “salir a buscar los lugares adecuados para la realización de las filmaciones”; se debe tener también en claro que *locación*, es el lugar escogido para la realización de las grabaciones o filmaciones. Se seleccionan teniendo en cuenta lo descrito en el libreto o guión, así como las concepciones del Director que lo va a dirigir. Toda locación debe reunir un mínimo de parámetros como son:

Accesibilidad	Debe ser accesible de modo general, partiendo de las posibilidades de transportación previstas para realizar la obra.
Técnica ha Utilizar	Debe ajustarse a las posibilidades de la Técnica que se nos entrega, tanto desde el punto de vista de audio, cámara, etc.
Iluminación	Si se requiere de la iluminación artificial, es necesario tener en cuenta las posibilidades eléctricas de la locación, previendo la colocación de transformadores con la potencia requerida, de no ser posible utilizar plantas o grupos de electrógenos para suplir la falta de corriente alterna en el lugar.
Áreas de “estar”	Debe preverse las áreas de “estar” donde permanecerán, aquellos actores que aun no les corresponde actuar, para preservarlos en las mejores condiciones para la hora de grabación.
Otros Servicios	Debe reunir condiciones apropiadas para los servicios de vestuario, maquillaje y peluquería; al igual que otros servicios como animales, pirotécnica, efectos especiales, etc.

Para poder tener una visión lo más real posible de todas las necesidades que deben ser previstas antes de las filmaciones, el Productor debe llevar a estas visitas a todos aquellos especialistas que participaran en ellas, de este modo cada uno aportara elementos de juicio desde el punto de vista de sus profesiones. Una vez logrado esto, el productor, puede contar con la locación y el visto bueno de Director, dando así por realizada la misma.

INSTRUCTIVO 3.

ELBORACION DEL PLAN DE GRABACIONES

1. Confección de una **Tabla (A)** donde se expresan las escenas, tiempo de cada una, y se produce en estudio o en locación, con una breve descripción de lo que ocurre para la mejor ubicación.

2. Partiendo de la Tabla anterior se procede a la elaboración en donde se determinan los aspectos de la grabación en estudio y exteriores. Se organizan las escenas, agrupándolas por sets iguales considerando el número que ya le hemos asignado y los tiempos de grabación que ellas requieren.

3. Elaboración de la **Tabla (B)** o Plan Diario de Grabación en estudio y exteriores con las escenas agrupadas por set se definen aquellas que cada día podrán ser grabadas. Aunque podremos decir que es posible grabar en ocho (8) horas de trabajo desde 14 hasta 20 minutos efectivos de pantalla. Se ha de tener en cuenta en este plan, el número total de horas que resulta eficiente para el trabajo de todos – Talento y equipo de trabajo, de manera que las sesiones se aprovechen al máximo y la producción de calidad se garantice.

Nota: En la elaboración del Plan de Exteriores se hace la agrupación de las escenas siempre teniendo en cuenta fundamentalmente el lugar donde reproducen y el tiempo efectivo en pantalla. Se van agrupando teniendo en cuenta los espacios de la localización en los que tienen lugar.

4. En el caso del trabajo con niños conviene hacer una reagrupación de escenas por set y locación en las que intervienen los niños y ubicarse en los primeros momentos de trabajo del plan de cada día. Ello permitirá que los niños trabajen mejor y puedan dejar el estudio o descansar en la locación en cuanto sus intervenciones hayan terminado.

Igualmente, pueden requerirse ajustes a los planes diarios ya elaborados, por distintas situaciones de la producción que tengan que ver con problemas con los equipos, con los actores, con el clima y otras más. El Productor y el Director tendrán que tener el suficiente conocimiento del plan de producción y la agilidad para hacer los reajustes que el plan diario requiera, de manera que las modificaciones al mismo permitan acomodarse para resolver los inconvenientes.

Anexo 2



TELEUIS

TARIFAS PARA LA GRABACION DE VIDEOS

TIPO DE VIDEO	TARIFA
Videos Producidos por el Centro de Televisión de la Universidad Industrial de Santander.	\$ 15000 ó \$16000 pesos
Videos Grabados en los Canales por Convenio.	\$ 10000 pesos

Anexo 3

MANUAL NORMATIVO
MANUAL NORMATIVO



TABLA DE CONTENIDO

	Pág
1. PRESENTACIÓN	1
2. MAPA DE PROCESOS	2
3. NORMATIVIDAD DEL PROCESO DE PLANEACIÓN	3
4. MANUAL NORMATIVO DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE VIDEOS EDUCATIVOS Y CULTURALES	5
5. MANUAL NORMATIVO DEL PROCESO DE REPRODUCCIÓN DE VIDEOS EDUCATIVOS Y CULTURALES	6
6. MANUAL NORMATIVO DEL PROCESO DE GRABACION DE PROGRAMAS (Canales por Convenio)	7
7. MANUAL NORMATIVO PARA EL PROCESO DE GESTION DE RECURSOS	8
8. MANUAL NORMATIVO DEL PROCESO DE EVALUACION	10
9. CONTROL DE ACTUALIZACIONES	11
9. GLOSARIO	12



1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL NORMATIVO

El presente Manual Normativo ha sido constituido como un soporte legal de los procedimientos descritos en el Manual Operativo de la Dependencia **TELEUIS** de la Universidad Industrial de Santander; por ello, el Manual reúne toda la normatividad a la fecha, tanto interna como externa a la Universidad, que afecta directamente las actividades que se llevan a cabo dentro de esta Dependencia.

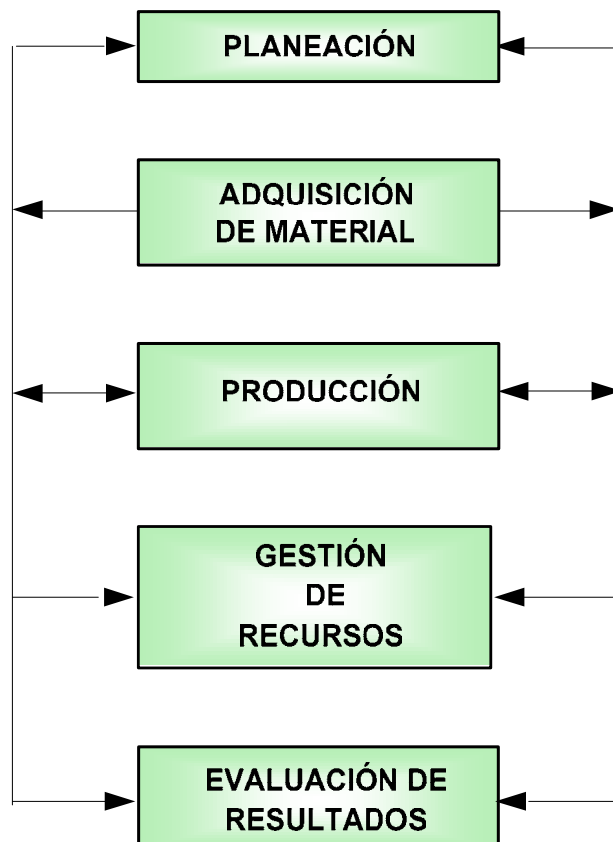
La reglamentación considerada en este Manual se ha organizado según la clasificación establecida en el Mapa de Procesos de **TELEUIS** donde se encuentran los procesos de Planeación, Producción de videos educativos y culturales, Reproducción de videos educativos y culturales, Emisión de programas educativos, culturales y de recreación, Gestión de Recursos, y Evaluación (Figura 5). Así mismo, cada procedimiento documentado relaciona la normatividad que lo rige, y en caso de ser necesario profundizar en la misma, ésta puede ser consultada en el presente Manual, teniendo en cuenta el proceso al que pertenece el procedimiento en cuestión.

Este compendio de Leyes, Decretos, Acuerdos y Resoluciones servirá de apoyo a la gestión a **TELEUIS**, y a su vez se convertirá en un instrumento guía para la toma de decisiones adecuadas y la verificación del cumplimiento de los lineamientos estipulados por la Universidad Industrial de Santander y el Gobierno Nacional.

El Manual Normativo se encontrará ubicado en un lugar fijo y estará a disposición de todo el personal de la Dependencia. Es importante aclarar que la reglamentación contenida está vigente a la fecha debido a que ésta es objeto de cambios y reformas continuas, por lo tanto, es necesario contar con un plan de actualización el cual permita realizar los ajustes necesarios.

2. MAPA DE PROCESOS DE TELEUIS

La siguiente figura muestra el esquema de funcionamiento de **TELEUIS** basado en procesos. Este mapa ofrece una perspectiva general de los procesos y sus interrelaciones, con el fin de proporcionar una visión sistémica que permita comprender el grado de dependencia y causalidad los mismos.



3. NORMATIVIDAD DEL PROCESO DE PLANEACIÓN

MANUAL NORMATIVO			
TELEUIS			
PROCESO	NORMATIVIDAD		
	TIPO DE SOPORTE	TEMA	EXPEDIDO POR
PLANEACIÓN	Ley 30 de 1992	Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior	Congreso de Colombia
	Ley 100 de 1993	Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones	Congreso de Colombia
	Decreto 2753 de 1997	Por el cual se dictan las normas para el funcionamiento de los prestadores de Servicios en el Sistema General de la educación.	Ministerio de Educación
	Decreto 2174 de 1996	Por el cual se organiza el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Servicios	Ministerio de Educación
	Acuerdo 005 de 2003	Por el cual se adoptan las Políticas Nacionales de las Telecomunicaciones.	ASCUN
	Acuerdo 117 de 1998	Establece el obligatorio cumplimiento de las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y la atención de usuarios	Consejo Superior
	Acuerdo 080 de 2003	Por el cual se aprueba el Plan de gestión Institucional 2004 - 2006	Consejo Superior
	Acuerdo 067 de 2003	Por el cual se adopta el Estatuto Presupuestal de la Universidad Industrial de Santander.	Consejo Superior
	Acuerdo 57 de 1994	Por el cual se reforma la Estructura Organizacional de la Universidad Industrial de Santander	Consejo Superior

PROCESO	NORMATIVIDAD		
	TIPO DE SOPORTE	TEMA	EXPEDIDO POR
PLANEACION	Acuerdo 166 de 1993	Por el cual se expide el Estatuto General de la Universidad Industrial de Santander	Consejo Superior
	Acuerdo 19 de 2004	Por el cual se adopta el Programa YO APOYO LA UIS y se modifica la regulación del Fondo Patrimonial	Consejo Superior
	Acuerdo 30 de 1997	Por el cual se aprueba el Sistema de Planeación y Evaluación Institucional de la Universidad Industrial de Santander	Consejo Superior
	Acuerdo 41 de 1997	Por el cual se modifica la Estructura Organizacional de la Universidad Industrial de Santander	Consejo Superior
	Acuerdo 45 de 2001	Por el cual se reforma el ESTATUTO GENERAL de la Universidad Industrial de Santander	Consejo Superior
	Acuerdo 15 de 2000	Por el cual se aprueba el Proyecto Institucional de la Universidad Industrial de Santander	Consejo Superior
	Acuerdo 35 de 2002	Por el cual se adoptan políticas sobre utilización de la planta física de las sedes de la Universidad y se otorgan unas autorizaciones	Consejo Superior
	Acuerdo 32 de 2002	Por el cual se aprueba la reglamentación de la inversión Institucional en la Universidad Industrial de Santander	Consejo Superior
	Decreto 2240 de 1996	Por el cual se dictan normas en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir las instituciones prestadoras de servicios de salud	Congreso de Colombia
	Ley 715 de 2001	Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación.	Congreso de Colombia

4. MANUAL NORMATIVO DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE VIDEOS EDUCATIVOS Y CULTURALES

MANUAL NORMATIVO			
TELEUIS			
PROCESO	NORMATIVIDAD		
	Tipo de Soporte	Tema	Expedido por
PRODUCCIÓN DE VIDEOS EDUCATIVOS Y CULTURALES	Ley 014 de 1991 Capitulo V Articulo 42	Contratos de cesión de derechos de emisión, producción y coproducción de programas de televisión. Para la elaboración de su programación las organizaciones regionales de televisión producirán o adquirirán en forma directa programas de televisión o suscribirán contratos para la elaboración de la programación con personas naturales o jurídicas profesionalmente dedicadas a ello y que estuvieren domiciliadas en el área autorizada de cubrimiento de la respectiva organización regional de televisión.	CONGRESO DE LA REPUBLICA
	RESOLUCIÓN NUMERO 713 DE 1991. ARTICULO 1	Por la cual se reglamenta la prestación de servicios de asesoría, asistencia técnica, consultoría y educación continuada y el reconocimiento de bonificaciones extraordinarias a los servidores de la Institución.	CONSEJO SUPERIOR
	ACUERDO No. 035 DE 2002 (Agosto 20). ARTICULO 2	Los miembros activos de la comunidad universitaria, centros de estudio, unidades académicas o administrativas y organizaciones o entidades con las cuales la Universidad tenga convenios o contratos vigentes, cuyo objeto sea el desarrollo o el apoyo a actividades misionales de la Universidad, podrán organizar actividades esporádicas de ocupación transitoria de la - plan t a, para promover, divulgar u ofrecer sus bienes y servicios a la cotidianidad universitaria, previa autorización del Jefe de la División de Planta Física y del responsable de la respectiva unidad académica o administrativa la que solo podrá otorgarse previo el cumplimiento de los requisitos y procedimiento que señale el Rector de la Universidad mediante resolución general.	CONSEJO SUPERIOR
	ACUERDO No. 035 DE 2002 (Agosto 20). ARTICULO 4	En cualquier caso, deberá identificarse una persona, entidad o empresa responsable de la actividad, quien asumirá por escrito, en los formatos que adopte la División de Planta Física, el compromiso de velar por la seguridad y el	CONSEJO SUPERIOR

5. MANUAL NORMATIVO DEL PROCESO DE REPRODUCCIÓN DE VIDEOS EDUCATIVOS Y CULTURALES

MANUAL NORMATIVO			
TELEUIS			
PROCESO DE REPRODUCCIÓN DE VIDEOS EDUCATIVOS Y CULTURALES	NORMATIVIDAD		
	Tipo de Soporte	Tema	Expedido por
	RESOLUCIÓN NUMERO 713 DE 1991. ARTICULO 1	Por la cual se reglamenta la prestación de servicios de asesoría, asistencia técnica, consultoría y educación continuada y el reconocimiento de bonificaciones extraordinarias a los servidores de la Institución.	CONSEJO SUPERIOR
	ACUERDO No. 035 DE 2002 (Agosto 20). ARTICULO 2	Los miembros activos de la comunidad universitaria, centros de estudio, unidades académicas o administrativas y organizaciones o entidades con las cuales la Universidad tenga convenios o contratos vigentes, cuyo objeto sea el desarrollo o el apoyo a actividades misionales de la Universidad, podrán organizar actividades esporádicas de ocupación transitoria de la - plan t a, para promover, divulgar u ofrecer sus bienes y servicios a la cotidianidad universitaria, previa autorización del Jefe de la División de Planta Física y del responsable de la respectiva unidad académica o administrativa la que solo podrá otorgarse previo el cumplimiento de los requisitos y procedimiento que señale el Rector de la Universidad mediante resolución general.	CONSEJO SUPERIOR
ACUERDO No. 035 DE 2002 (Agosto 20). ARTICULO 4	En cualquier caso, deberá identificarse una persona, entidad o empresa responsable de la actividad, quien asumirá por escrito, en los formatos que adopte la División de Planta Física, el compromiso de velar por la seguridad y el orden en el desarrollo de las actividades y de restituir los espacios ocupados al mismo estado en que le fueron entregados.	CONSEJO SUPERIOR	

6. MANUAL NORMATIVO DEL PROCESO DE GRABACIÓN DE PROGRAMAS (Canales por Convenio)

MANUAL NORMATIVO			
TELEUIS			
PROCESO	NORMATIVIDAD		
	TIPO DE SOPORTE	TEMA	EXPEDIDO POR
GRABACIÓN DE PROGRAMAS (Canales por Convenio)	LEY 014 de 1991 Capitulo II Articulo 24	Utilización de redes y servicios satelitales. El Instituto Nacional de Radio y Televisión, Inravisión, y las organizaciones regionales de televisión, podrán utilizar redes y servicios de satélites para la emisión, transmisión y recepción de señales de televisión, con previa autorización del Ministerio de Comunicaciones, según la reglamentación que expida el Gobierno Nacional.	Congreso de Colombia
	LEY 182 de 1995 Articulo 26	De la recepción directa de señales vía satélite. Los operadores, contratistas y concesionarios del servicio podrán recibir directamente y decodificar señales de televisión vía satélite, siempre que cumplan con las disposiciones relacionadas con los derechos de uso y redistribución de las mismas y con las normas que expida la comisión nacional de televisión sobre el recurso satelital.	Congreso de Colombia

7. MANUAL NORMATIVO PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS

MANUAL NORMATIVO			
TELEUIS			
PROCESO	NORMATIVIDAD		
	TIPO DE SOPORTE	TEMA	EXPEDIDO POR
GESTIÓN DE RECURSOS	Ley 30 de 1992	Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior	Congreso de Colombia
	Ley 100 de 1993	Por la cual se crea el Sistema de prestación de servicios y se dictan otras disposiciones.	Congreso de Colombia
	Decreto 2753 de 1997	Por el cual se dictan las normas para el funcionamiento de los prestadores de Servicios en el Sistema General de la educación.	Ministerio de Educación
	Ley 863 de 2003	Por la cual se establecen normas tributarias, aduaneras, fiscales y de control para estimular el crecimiento económico y el saneamiento de las finanzas públicas	Congreso de Colombia
	Resolución No. 249 de 2004	Por la cual se deroga la Resolución Rectoral N° 500 del 15 de septiembre de 2000 y se adoptan otras disposiciones	Rectoría
	Acuerdo 052 de 1994	Por el cual se expide el Reglamento de Contratación de la Universidad Industrial de Santander	Consejo Superior
	Resolución 041 de 2000	Por la cual se aprueban los procedimientos de Solicitud de Certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP) para la generación del compromiso presupuestal	Rectoría
	Decreto 2240 de 1996	Por el cual se dictan normas en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir las instituciones prestadoras de servicios .	Congreso de Colombia
	Acuerdo 067 de 2003	Por el cual se adopta el Estatuto Presupuestal de la Universidad Industrial de Santander	Consejo Superior
	Resolución 1008 de 1996	Por el cual se reglamentan los Fondos que manejan Rentas Especiales en la Universidad Industrial de Santander	Rectoría
	Resolución 713 de 1991	Por la cual se reglamenta la prestación de servicios de asesoría, asistencia técnica, consultoría y educación continuada y el reconocimiento de bonificaciones extraordinarias a los servidores de la Institución	Rectoría
Acuerdo 74 de 1980	Por el cual se aprueba el Reglamento de Personal Administrativo	Consejo Superior	

PROCESO	NORMATIVIDAD		
	TIPO DE SOPORTE	TEMA	EXPEDIDO POR
	Acuerdo 083 de 2003	Por el cual se autoriza comprometer presupuesto del año 2004 para contratar la prestación de servicios personales externos (outsourcing)	Consejo Superior
	Acuerdo 66 de 2003	Por el cual se reglamentan las Auxiliaturas Docentes, de Investigación, de Extensión y Administrativas y se deroga el Acuerdo Académico número 094 de 1995	Consejo Superior
	Acuerdo 47 de 2000	Por el cual se hace una aclaración al Acuerdo 039 de junio 19 de 2000	Consejo Superior
	Acuerdo 48 de 1994	Por el cual se modifican los Fondos Balanceados Básicos para el manejo contable y presupuestal.	Consejo Superior
	Resolución 799 de 2004	Por la cual se fijan nuevas tarifas para la Contratación Externa de Servicios y Contratación Civil de Perso	Rectoría
	Resolución 832 de 1999	Por la cual se aprueba la implementación del protocolo de manejo para desechos con riesgo biológico en la Universidad Industrial de Santander y se dictan otras disposiciones	Rectoría
	Acuerdo 53 de 2001	Por el cual se aprueba el Reglamento Único Disciplinario de los servidores públicos de la Universidad Industrial de Santander	Consejo Superior
	Acuerdo 91 de 1998	Por el cual se modifica el artículo 70. del Acuerdo No. 052 del 9 de agosto de 1994	Consejo Superior
	Resolución 360 de 2000	Por la cual se establecen directrices en materia de contratación	Rectoría
	Acuerdo 35 de 2002	Por el cual se adoptan políticas sobre utilización de la planta física de las sedes de la Universidad y se otorgan unas autorizaciones	Consejo Superior
	Acuerdo 32 de 2002	Por el cual se aprueba la reglamentación de la inversión Institucional en la Universidad Industrial de Santander	Consejo Superior
	Decreto 1165 de 1996	Por el cual se reglamentan los artículos 437-2, 615, 616, 616-1, 616-2, 617, 618 y 618-2 del Estatuto Tributario	Ministerio de Hacienda

8. MANUAL NORMATIVO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

MANUAL NORMATIVO			
TELEUIS			
PROCESO	NORMATIVIDAD		
	TIPO DE SOPORTE	TEMA	EXPEDIDO POR
EVALUACIÓN	Ley 30 de 1992	Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior	Congreso de Colombia
	Ley 100 de 1993	Por la cual se crea el Sistema de prestación de servicios y se dictan otras disposiciones	Congreso de Colombia
	Acuerdo 005 de 2003	Por el cual se adoptan las Políticas Nacionales de las dependencias.	ASCUN
	Acuerdo 080 de 2003	Por el cual se aprueba el Plan de gestión Institucional 2004 - 2006	Consejo Superior
	Acuerdo 30 de 1997	Por el cual se aprueba el Sistema de Planeación y Evaluación Institucional de la Universidad Industrial de Santander	Consejo Superior
	Acuerdo 15 de 2000	Por el cual se aprueba el Proyecto Institucional de la Universidad Industrial de Santander	Consejo Superior



9. CONTROL DE ACTUALIZACIONES

La utilidad del Manual Normativo reside en la veracidad de la información que contiene, por lo cual, se hace necesario crear un plan de actualizaciones que establezca el modo de realizar las revisiones periódicas y las modificaciones que el manual requiera teniendo en cuenta que la normatividad que comprende está sujeta a cambios continuos.

El Manual Normativo original se encontrará en la Dirección de **TELEUIS**. Este documento podrá ser consultado por cualquier persona que forme parte de la Sección y requiera el apoyo del mismo.

En el momento de llevar a cabo la actualización del Manual se deben tener en cuenta las siguientes pautas:

- ◆ Si se presenta un cambio en la Normatividad que regula algún procedimiento o en la Estructura Organizacional del Manual:
 - El Director de **TELEUIS** debe verificar el cambio en la normatividad y realizar la modificación pertinente retirando la norma antigua del manual o incluyendo la modificación realizada a la misma según sea el caso.
- ◆ Si aparece alguna normatividad adicional:

En caso de aparecer alguna norma que no esté incluida en el manual, el Director de **TELEUIS** deberá anexarla al manual según el formato establecido verificando previamente la utilidad de la misma.



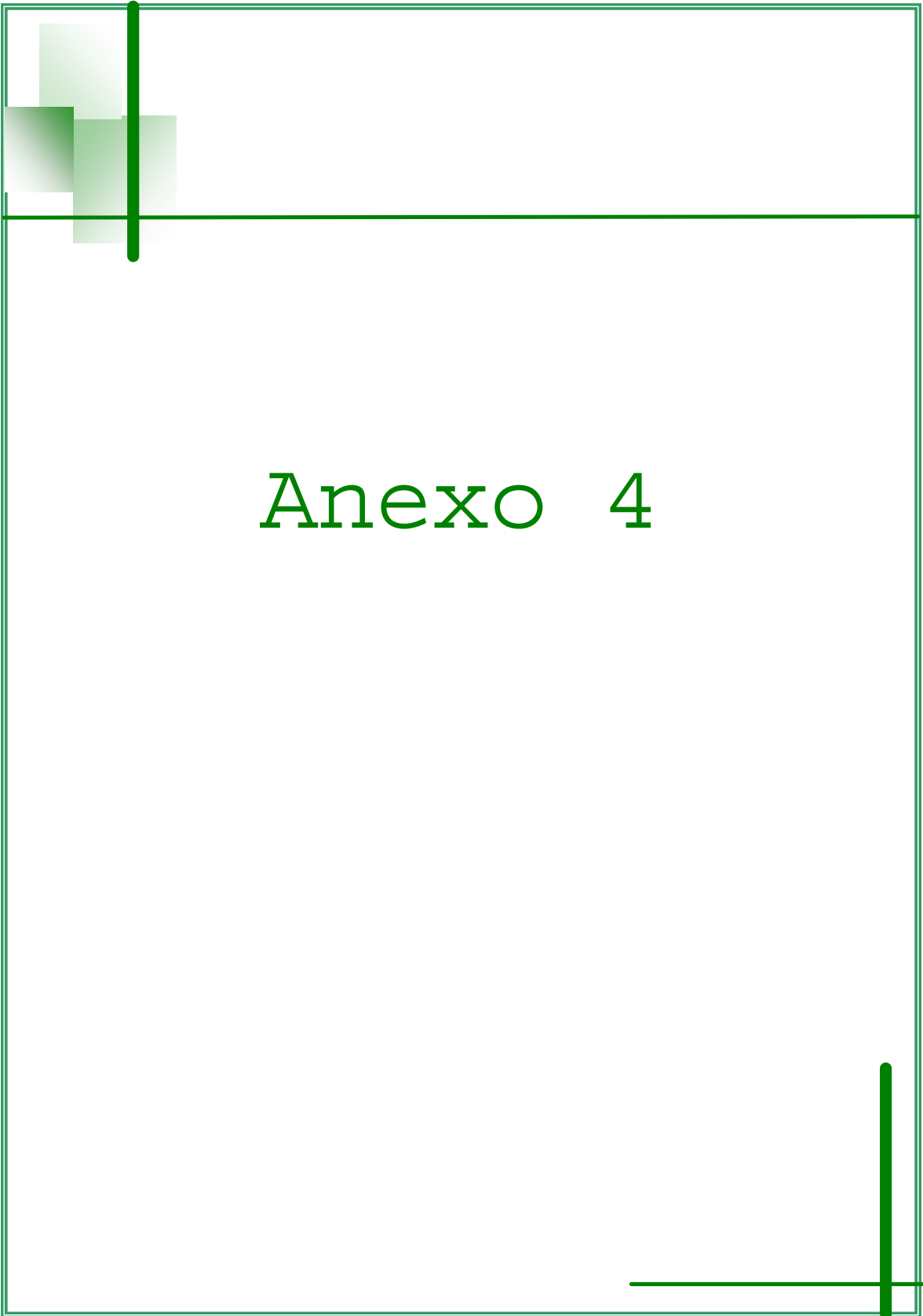
10. GLOSARIO

Los conceptos que se describirán a continuación facilitarán la comprensión del Manual:

- ◆ **Acuerdo:** Los actos administrativos del Consejo Superior se denominarán acuerdos superiores.

- ◆ **Resoluciones:** Los actos administrativos que expida el rector, se denominarán resoluciones. Las providencias emanadas de los Vicerrectores se denominarán resoluciones.

- ◆ **Ley:** Es la declaración de voluntad soberana manifestada en la forma prevenida en la Constitución Nacional. El carácter general de la ley es mandar, prohibir permitir o castigar.




Anexo 4

INDICADORES DE GESTIÓN

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS.	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de Actualización: Noviembre de 2004	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Porcentaje (%) de cumplimiento de metas y objetivos		CÓDIGO: TE_00_01
PROCESO: Planeación y Evaluación	ATRIBUTO: Eficacia	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{No de metas y objetivos cumplidos}}{\text{No de metas y objetivos propuestos}} * 100$		
OBJETIVO: Medir el grado de cumplimiento de las metas y objetivos planeados en TELEUIS.		UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)
META: El valor del indicador debe ser superior al 90%		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Director de TELEUIS.		FRECUENCIA DE MEDIDA: Anual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Informe de Gestión Denominador : Plan de Gestión y documento de planeación por la dirección		
OBSERVACIONES: El indicador aplica a las metas y objetivos planeados y cumplidos durante un año.		

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de Actualización: Noviembre de 2004	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Porcentaje (%) de cumplimiento de metas individuales		CÓDIGO: TE_00_02
PROCESO: Planeación y Evaluación	ATRIBUTO: Eficacia	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{No de act. cumplidas de la meta por año}}{\text{No de act. necesarias para cumplir la meta por año}} * 100$		
OBJETIVO: Medir el grado de cumplimiento de las metas individuales propuestas en TELEUIS.		UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)
META: El valor del indicador debe ser superior al 90%		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Director de TELEUIS		FRECUENCIA DE MEDIDA: Anual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Informes de resultados por área Denominador : Documento de planeación por la dirección		
OBSERVACIONES: El indicador se debe clacular para cada meta propuesta por la Dependencia.		

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de Actualización: Noviembre de 2004	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Porcentaje (%) de variación de la población objetivo por semestre		CÓDIGO: TE_00_03
PROCESO: Planeación	ATRIBUTO: Calidad	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{Estudiantes pregrado y posgrado presencial semestre entrante}}{\text{Estudiantes pregrado y posgrado presencial semestre actual}} * 100$		
OBJETIVO: Medir el incremento de la población objetivo para reevaluar la capacidad de TELEUIS.		UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)
META: El valor del indicador debe ser superior al periodo anterior		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Director de TELEUIS.		FRECUENCIA DE MEDIDA: Semestral
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Oficina de Admisiones Denominador : Oficina de Admisiones		
OBSERVACIONES:		

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de Actualización: Noviembre de 2004	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Composición de las actividades por profesional		CÓDIGO: TE_00_04
PROCESO: Evaluación	ATRIBUTO: Eficacia	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{No de horas dedicadas a la actividad "X" en un mes}}{\text{No de horas laboradas en un mes}} * 100$		
OBJETIVO: Determinar la composición de la agenda de trabajo de los profesionales en TELEUIS mes a mes.		UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)
META: El valor del indicador debe igualar el estándar establecido por la S.I.S.		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Secretaría C.I.A.E		FRECUENCIA DE MEDIDA: Semanal
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Agenda de actividades semanales de los profesionales Denominador : Calendario laboral		
OBSERVACIONES: Los principales tipos de actividades que desarrollan los profesionales son los siguientes: Actividades Asistenciales, Actividades Administrativas, Emisión de Programas Educativos, Reproducción y Producción de Videos Culturales.		

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de Actualización: Noviembre de 2004	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Participación del Fondo Especial		CÓDIGO: TE_00_05
PROCESO: Planeación y Evaluación	ATRIBUTO: Economía	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{Ingresos recibidos por Fondo Especial}}{\text{Total de ingresos recibidos en la Sección}} * 100$		
OBJETIVO: Determinar el grado de importancia de la autofinanciación de TELEUIS.		UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)
META: El valor del indicador debe aumentar en comparación con el año anterior		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Secretaría de TELEUIS.		FRECUENCIA DE MEDIDA: Anual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Presupuesto de TELEUIS. Denominador : Presupuesto de TELEUIS.		
OBSERVACIONES:		

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de Actualización: Noviembre de 2004	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Porcentaje (%) de inversión en tecnología		CÓDIGO: TE_00_06
PROCESO: Planeación y Evaluación	ATRIBUTO: Economía	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{Monto de Inversión ejecutado en tecnología}}{\text{Presupuesto de la Dependencia}} * 100$		
OBJETIVO: Medir la importancia de la inversión en tecnología dentro del presupuesto de TELEUIS.		UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)
META: El valor del indicador debe ser igual al estándar establecido por TELEUIS.		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Secretaría de TELEUIS.		FRECUENCIA DE MEDIDA: Anual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Sistema de Inforamción Financiero. Denominador : Presupuesto de TELEUIS.		
OBSERVACIONES:		

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de Actualización: Noviembre de 2004	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Porcentaje (%) inversión en capacitación		CÓDIGO: TE_00_07
PROCESO: Planeación y Evaluación	ATRIBUTO: Economía	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{Monto de Inversión ejecutado en capacitación para personal de planta}}{\text{Presupuesto de la Dependencia}} * 100$		
OBJETIVO: Determinar el grado de importancia de la inversión en capacitación al personal de planta de TELEUIS.		UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)
META: El valor del indicador debe ser igual al estándar establecido por TELEUIS.		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Secretaría de TELEUIS.		FRECUENCIA DE MEDIDA: Anual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Sistema de Información financiero Denominador : Presupuesto de TELEUIS.		
OBSERVACIONES:		

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de Actualización: Noviembre de 2004	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Porcentaje (%) de inversión en infraestructura		CÓDIGO: TE_00_08
PROCESO: Planeación y Evaluación	ATRIBUTO: Economía	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{Monto de Inversión ejecutado en Infraestructura}}{\text{Presupuesto de la Dependencia}} * 100$		
OBJETIVO: Medir la importancia que tiene la inversión en infraestructura dentro del presupuesto de TELEUIS		UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)
META: El valor del indicador debe ser igual al estándar establecido por TELEUIS.		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Secretaría de TELEUIS.		FRECUENCIA DE MEDIDA: Anual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Sistema de Información Financiero Denominador : Presupuesto de TELEUIS.		
OBSERVACIONES:		

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de Actualización: Noviembre de 2004	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Porcentaje (%) de inversión en investigación		CÓDIGO: TE_00_09
PROCESO: Planeación y Evaluación	ATRIBUTO: Economía	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{Monto de inversión ejecutado en investigación}}{\text{Presupuesto de la Dependencia}} * 100$		
OBJETIVO: Medir la importancia que tiene la inversión en investigación dentro del presupuesto de TELEUIS.		UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)
META: El valor del indicador debe ser igual al estándar establecido por TELEUIS.		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Secretaría de TELEUIS.		FRECUENCIA DE MEDIDA: Anual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Sistema de Información Financiero Denominador : Presupuesto de TELEUIS.		
OBSERVACIONES:		

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de Actualización: Noviembre de 2004	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Porcentaje (%) de investigaciones concluidas		CÓDIGO: TE_00_10
PROCESO: Evaluación de la Gestión	ATRIBUTO: Eficacia	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{No de investigaciones concluidas en un año}}{\text{No de investigaciones totales en un año}} * 100$		
OBJETIVO: Medir el porcentaje de investigaciones concluidas anualmente en TELEUIS.		UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)
META: El valor del indicador debe ser igual al valor establecido en la planeación.		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Director de TELEUIS.		FRECUENCIA DE MEDIDA: Anual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Informe de Gestión Denominador : Informe de Gestión		
OBSERVACIONES:		

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de Actualización: Diciembre de 2004	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Índice de eficiencia de las investigaciones		CÓDIGO: TE_00_11
PROCESO: Evaluación de la Gestión	ATRIBUTO: Eficiencia	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{Tiempo real de duración de la investigación}}{\text{Tiempo planeado de duración de la investigación}}$		
OBJETIVO: Medir la eficiencia de las investigaciones en TELEUIS.		UNIDADES DE MEDIDA: Número
META:		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Director de TELEUIS.		FRECUENCIA DE MEDIDA: Anual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Informe de resultados de la investigación Denominador : Proyecto de Investigación		
OBSERVACIONES:		

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de Actualización: Diciembre de 2004	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Porcentaje (%) de asimilación de la tecnología		CÓDIGO: TE_00_12
PROCESO: Evaluación	ATRIBUTO: Eficacia	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{No de módulos del S.I. incorporados por año}}{\text{No total de módulos planeados del S.I. por año}} * 100$		
OBJETIVO: Determinar el avance en la implementación de la tecnología en la Sección.		UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)
META: El valor del indicador debe ser el 100%		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Director de TELEUIS.		FRECUENCIA DE MEDIDA: Anual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Informe de Gestión Denominador : Plan de Gestión		
OBSERVACIONES:		

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de Actualización: Enero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Costo promedio por servicio.		CÓDIGO: TE_00_13
PROCESO: Evaluación	ATRIBUTO: Economía	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: <u>Sum. cuentas de cobro por prestación de servicios en un mes</u> No de usuarios en general en un mes		
OBJETIVO: Determinar el valor promedio en \$ por servicios prestados a la comunidad en general.		UNIDADES DE MEDIDA: \$/ Usuario
META:		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Secretaria de TELEUIS.		FRECUENCIA DE MEDIDA: Mensual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Compilado de las cuentas de cobro Denominador : Formato de control de prestación de servicios.		
OBSERVACIONES:		

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de Actualización: Enero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Participación de cada servicio en el valor total de los servicios prestados.		CÓDIGO: TE_00_14
PROCESO: Evaluación	ATRIBUTO: Economía	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: <u>Sum. de servicios prestados por el área "X" en un mes</u> * 100 Valor total de todas los servicios prestados por todas las áreas en un mes.		
OBJETIVO: Determinar la participación de cada área en el valor total de los servicios prestados por TELEUIS.		UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)
META:		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Secretaria de TELEUIS.		FRECUENCIA DE MEDIDA: Mensual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Compilado de cuentas de cobro Denominador : Compilado de las cuentas de cobro		
OBSERVACIONES:		

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de Actualización: Enero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Porcentaje (%) de material faltante.		CÓDIGO: TE_00_15
PROCESO: Gestión de Recursos	ATRIBUTO: Calidad	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{No de materiales faltantes en TELEUIS en un mes}}{\text{No total de materiales solicitados a TELEUIS en un mes}} * 100$		
OBJETIVO: Determinar el porcentaje de materiales faltantes en TELEUIS.		UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)
META: El valor del indicador debe ser menor al periodo anterior.		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Secretaria de TELEUIS.		FRECUENCIA DE MEDIDA: Mensual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Formato de materiales faltantes en TELEUIS Denominador : Compilado de materiales solicitados a TELEUIS.		
OBSERVACIONES:		

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de Actualización: Enero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Índice de ejecución presupuestal		CÓDIGO: TE_00_16
PROCESO: Evaluación de la Gestión	ATRIBUTO: Economía	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{Presupuesto ejecutado por rubro "X" en el año}}{\text{Presupuesto programado para el rubro "X" el año}}$		
OBJETIVO: Determinar la variación entre el presupuesto programado y el ejecutado.		UNIDADES DE MEDIDA: Número
META: El valor del indicador debe ser 1.		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Jefe de la sección		FRECUENCIA DE MEDIDA: Anual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Informe de Gestión Denominador : Presupuesto aprobado por Planeación para la TELEUIS en un año.		
OBSERVACIONES: Los principales rubros que componen el presupuesto del fondo común son Honorarios profesionales y del fondo especial son Honorarios Administrativos No profesionales, materiales a cada área , Papelería y útiles.		

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de actualización: Febrero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Composición de la nómina en cada area.		CÓDIGO: TA_01_01
PROCESO: Gestión de Recursos	ATRIBUTO: Economía	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{Personal de tipo "X"}}{\text{Total de personal}} * 100$		
OBJETIVO: Determinar la composición de la nómina de TELEUIS.		UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)
META: El valor del indicador debe ir acorde al cumplimiento de las metas individuales por area.		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Director de TELEUIS		FRECUENCIA DE MEDIDA: Anual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Registro de contratación de personal Denominador : Registro de contratación de personal		
OBSERVACIONES: El personal de TELEUIS está compuesto por: personal de planta, servicios del operador, estudiantes		

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha e actualización: Febrero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Nivel de ausentismo		CÓDIGO: TA_01_02
PROCESO: Gestión de Recursos	ATRIBUTO: Calidad	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{No de días de incapacidad, permiso, comisión del personal en un mes}}{\text{No de días laborados en un mes}} * 100$		
OBJETIVO: Determinar el nivel de ausentismo que se presenta el personal de TELEUIS		UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)
META: El valor del indicador debe disminuir con respecto al periodo anterior		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Director de TELEUIS		FRECUENCIA DE MEDIDA: Mensual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Agendas de programación de los profesionales, certificados de incapacidad, etc... Denominador : Seguimiento de asistencia		
OBSERVACIONES:		



 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de actualización: Enero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Participación de requerimiento externos para el mantenimiento		CÓDIGO: TA_03_01
PROCESO: Gestión de Recursos	ATRIBUTO:	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{No. de requerimientos externos en un semestre}}{\text{No. servicios de mantenimiento realizados en un semestre}} * 100$		
OBJETIVO: Medir la participación de los requerimientos externos en el los servicios de mantenimiento que se realizan en TELEUIS.	UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)	
META:		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Secretaría de TELEUIS.	FRECUENCIA DE MEDIDA: Semestral	
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Documentos de Mantenimiento de Equipos de TELEUIS. Denominador : Documentos de mantenimiento de equipos de TELEUIS.		
OBSERVACIONES:		

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de actualización: Enero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Participación de mantenimientos por equipo		CÓDIGO: TA_03_02
PROCESO: Gestión de Recursos	ATRIBUTO: Calidad	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{No de servicios de mantenimientos realizados al equipo "X" en un año}}{\text{No. de total de servicios de mantenimiento en un año}} * 100$		
OBJETIVO: Determinar la participación de cada equipo en los servicios de mantenimiento totales en TELEUIS.	UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)	
META:		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Secretaría de TELEUIS.	FRECUENCIA DE MEDIDA: Anual	
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Documentos de Mantenimientos de equipos de TELEUIS. Denominador : Documento e Mantenimiento de equipos de TELEUIS.		
OBSERVACIONES:		

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de actualización: Enero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Tiempo promedio de compra	CÓDIGO: TA_02_01	
PROCESO: Gestión de Recursos	ATRIBUTO: Eficiencia	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: Prom (días) desde que surge la necesidad de compra hasta que llega el pedido a la Dependencia.		
OBJETIVO: Determinar el promedio de días que demora la realización de una compra en TELEUIS.	UNIDADES DE MEDIDA: Días	
META: Minimizar los tiempos de entrega de pedidos por parte del proveedor		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Secretaria de TELEUIS.	FRECUENCIA DE MEDIDA: Cada vez que se presenta la compra	
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Registro de recibimiento de pedidos.		
OBSERVACIONES:		


UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de actualización: Enero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Porcentaje (%) de devoluciones	CÓDIGO: TA_02_02	
PROCESO: Gestión de Recursos	ATRIBUTO: Calidad	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{No. Pedidos devueltos en un semestre}}{\text{No. Pedidos efectuados en un semestre}} * 100$		
OBJETIVO: Determinar el porcentaje de devoluciones en las compras realizadas por TELEUIS.	UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)	
META: El valor del indicador debe ser menor en relación al periodo anterior.		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Secretaria de TELEUIS.	FRECUENCIA DE MEDIDA: Cada vez que se presenta la devolución	
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Registro de compras realizadas en el semestre. Denominador : Registro de compras realizadas en el Semestre.		
OBSERVACIONES:		

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de actualización: Enero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Numero de videos producidos en un mes.		CÓDIGO: TO_01_01
PROCESO: Producción de videos educativos y culturales	ATRIBUTO: Eficiencia	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: Cantidad de videos realizados por el centro de producción de televisión de la UIS.		
OBJETIVO: Determinar la cantidad de ideos educativos y culturales realizados por el centro de televisión de la UIS		UNIDADES DE MEDIDA: # de videos
META: El valor del indicador debe aumentar en relación al periodo anterior		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Coordinador del centro de producción de televisión		FRECUENCIA DE MEDIDA: Mensual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Registros del centro de producción de televisión.		
OBSERVACIONES:		

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de actualización: Enero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Ciclo de la orden de producción		CÓDIGO: TO_01_02
PROCESO: Producción de ideos educativos y culturales	ATRIBUTO: Calidad	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: Promedio (días) de los tiempos de atención de los pedidos entregados. Este tiempo se obtiene entre el momento que el cliente realiza el pedido, hasta que éste lo recibe físicamente.		
OBJETIVO: Medir la longitud de la cadena de producción		UNIDADES DE MEDIDA: Días / Pedidos
META: El valor del indicador debe ser menor en relación al periodo anterior.		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Coordinador del centro de producción de televisión		FRECUENCIA DE MEDIDA: Semestral
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Registros del centro de producción de televisión		
OBSERVACIONES: El indicador debe calcularse para cada tipo o clase de video que produce el centro de televisión UIS.		

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de actualización: Enero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: % de pedidos entregados a tiempo		CÓDIGO: TO_01_03
PROCESO: Producción de videos educativos y culturales	ATRIBUTO: Eficiencia	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: # de pedidos entregados a tiempo en un periodo x ----- # total de pedidos entregados a tiempo en un periodo		
OBJETIVO: Determinar el nivel de cumplimiento de TELEUIS para realizar la entrega de los pedidos.		UNIDADES DE MEDIDA: # de pedidos
META: Minimizar los tiempos de entrega de pedidos.		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Coordinador del Centro de producción de televisión.		FRECUENCIA DE MEDIDA: Mensual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Registro de entrega de pedidos. Denominador : Registro de entrega de pedidos.		
OBSERVACIONES:		

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de actualización: Enero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: % de la Eficiencia del servicio		CÓDIGO: TO_01_04
PROCESO: Producción de videos educativos y culturales	ATRIBUTO: Eficiencia	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: <u>No de quejas de los clientes</u> * 100 No. De clientes en el periodo		
OBJETIVO: Determinar la percepción que los clientes tienen de la calidad del servicio que presta TELEUIS.		UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)
META: El valor del indicador debe ser mayor en relación al periodo anterior.		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Coordinador del centro de producción de televisión de la UIS.		FRECUENCIA DE MEDIDA: Semanal
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Buzón de sugerencias Denominador : Registro de entrega de pedidos.		
OBSERVACIONES:		

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de actualización: Enero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: % de pedidos de la comunidad UIS.		CÓDIGO: TO_01_05
PROCESO: Producción de videos educativos y culturales	ATRIBUTO: Eficiencia	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\# \text{ de pedidos realizados por estudiantes UIS.}}{\# \text{ total de pedidos realizados}} * 100$		
OBJETIVO: Determinar la participación de los estudiantes UIS en los diferentes servicios que presta el centro de producción.		UNIDADES DE MEDIDA: % porcentaje
META: El valor del indicador debe ser menor en relación al periodo anterior.		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Coordinador del centro de producción de televisión		FRECUENCIA DE MEDIDA: Semestral
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Registro de entrega de pedidos. Denominador : Registro de entrega de pedidos.		
OBSERVACIONES:		

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de actualización: Febrero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Porcentaje (%) de incumplimiento de los prestadores de servicios por area		CÓDIGO: TA_01_03
PROCESO: Gestión de Recursos	ATRIBUTO: Eficacia	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{No. servicios incumplidos por area}}{\text{No. servicios prestados en un año}} * 100$		
OBJETIVO: Determinar la eficacia de la prestación de los servicios por area.		UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)
META: El valor del indicador debe ser menor en relación al periodo anterior.		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Director de TELEUIS		FRECUENCIA DE MEDIDA: Mensual.
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Registro de servicios prestados Denominador : Registro de servicios prestados		
OBSERVACIONES:		


 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de actualización: Enero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: % de participación de la comunidad UIS en los servicios prestados.		CÓDIGO: TO_02_01
PROCESO: Reproducción de videos educativos y culturales		ATRIBUTO: Eficiencia
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\# \text{ de usuarios UIS.}}{\# \text{ total de Usuarios}} * 100$		
OBJETIVO: Determinar la participación de los estudiantes UIS en los diferentes servicios que presta la Videoteca.		UNIDADES DE MEDIDA: % porcentaje
META: El valor del indicador debe ser mayor en relación al periodo anterior.		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Coordinador del centro de producción de televisión		FRECUENCIA DE MEDIDA: Mensual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Registro de servicios realizados. Denominador : Registro de servicios realizados.		
OBSERVACIONES:		

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de actualización: Enero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Porcentaje (%) de devoluciones en ventas		CÓDIGO: TO_02_02
PROCESO: Reproducción de videos educativos y culturales		ATRIBUTO: Calidad
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{No. Videos grabados devueltos en un semestre}}{\text{No. Total de Videos grabados en un semestre}} * 100$		
OBJETIVO: Determinar el porcentaje de casetes devueltos grabados en la Videoteca.		UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)
META: El valor del indicador debe ser menor en relación al periodo anterior.		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Coordinador de Videoteca.		FRECUENCIA DE MEDIDA: Semestral
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Registro de casetes grabados en Videoteca. Denominador : Registro de casetes grabados en Videoteca.		
OBSERVACIONES:		

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de actualización: Enero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: % de casetes no disponibles.		CÓDIGO: TO_02_03
PROCESO: Reproducción de videos educativos y culturales		ATRIBUTO: Eficiencia
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\# \text{ de casetes negados por mes.}}{\# \text{ total de peticiones de casete por mes}} * 100$		
OBJETIVO: Determinar el porcentaje de usuarios que no pueden ser atendidos debido a las limitaciones de capacidad en la Videoteca.		UNIDADES DE MEDIDA: % porcentaje
META: El valor del indicador debe ser mayor en relación al periodo anterior.		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Coordinador de la Videoteca		FRECUENCIA DE MEDIDA: Mensual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Registro de servicios realizados. Denominador : Registro de servicios realizados.		
OBSERVACIONES:		

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de actualización: Enero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Tasa de utilización de videos		CÓDIGO: TO_02_04
PROCESO: Reproducción de videos educativos y culturales		ATRIBUTO: Eficiencia
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{No. De veces que fue utilizado el video durante el mes}}{\text{No. Total de peticiones de videos}} * 100$		
OBJETIVO: Medir la cantidad de veces que es utilizado el casete.		UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)
META: Determinar el estado actual del casete, para realizar así su respectivo cambio; si es necesario.		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Coordinador de Videoteca.		FRECUENCIA DE MEDIDA: Mensual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Ficha de préstamo de casetes (Videoteca). Denominador : Ficha de préstamo de casetes (Videoteca).		
OBSERVACIONES:		

	UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de actualización: Enero de 2005		
FICHA TÉCNICA			
NOMBRE: Exactitud de Inventarios		CÓDIGO: TO_02_05	
PROCESO: Reproducción de videos educativos y culturales		ATRIBUTO: Eficiencia	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\left[1 - \frac{\sum \text{Diferencias encontradas en unidades durante el ultimo periodo}}{\text{Total teórico de Unidades}} \right] * 100$			
OBJETIVO: Determinar el grado de coherencia entre el inventario físico y el inventario teórico.		UNIDADES DE MEDIDA: % porcentaje	
META: El valor del indicador debe dar como resultado 100.			
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Coordinador de la Videoteca.		FRECUENCIA DE MEDIDA: Mensual	
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Registro de inventarios. Denominador : Registro de inventarios total actual.			
OBSERVACIONES:			

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de actualización: Febrero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: Tasa de utilización de CDs.		CÓDIGO: TO_03_01
PROCESO: Emisión de programas educativos y culturales.	ATRIBUTO: Eficiencia	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\text{No. De veces que fue utilizado el CD durante el mes}}{\text{No. Total de peticiones de CDs}} * 100$		
OBJETIVO: Medir la cantidad de veces que es utilizado el CD.		UNIDADES DE MEDIDA: % porcentaje
META: Determinar el estado actual del CD, para realizar así su respectivo cambio; si es necesario.		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Coordinador de la Emisora.		FRECUENCIA DE MEDIDA: Mensual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Registro de utilización de CDs. Denominador : Registro de utilización de CDs.		
OBSERVACIONES:		

 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de actualización: Febrero de 2005	
FICHA TÉCNICA		
NOMBRE: % de participación de la comunidad UIS en los servicios prestados.		CÓDIGO: TO_03_02
PROCESO: Emisión de programas educativos, culturales y de recreación.	ATRIBUTO: Calidad	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\frac{\# \text{ de usuarios UIS.}}{\# \text{ total de Usuarios}} * 100$		
OBJETIVO: Determinar la participación de los estudiantes UIS en los diferentes servicios que presta las Emisoras.		UNIDADES DE MEDIDA: Porcentaje (%)
META: El valor del indicador debe ser mayor en relación al periodo anterior.		
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Coordinador de la Emisora.		FRECUENCIA DE MEDIDA: Mensual
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Registro de servicios realizados. Denominador : Registro de servicios realizados.		
OBSERVACIONES:		

	UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER TELEUIS	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Fecha de actualización: Febrero de 2005		
FICHA TÉCNICA			
NOMBRE: Exactitud de Inventarios		CÓDIGO: TO_03_03	
PROCESO: Emisión de programas educativos, culturales y de recreación		ATRIBUTO: Eficiencia	
FORMA DE CONSTRUCCIÓN: $\left[1 - \frac{\sum \text{Diferencias encontradas en unidades durante el ultimo periodo}}{\text{Total teórico de Unidades}} \right] * 100$			
OBJETIVO: Determinar el grado de coherencia entre el inventario físico y el inventario teórico.		UNIDADES DE MEDIDA: % porcentaje	
META: El valor del indicador debe dar como resultado 100.			
ADMINISTRADOR DEL INDICADOR: Coordinador de la Emisora.		FRECUENCIA DE MEDIDA: Mensual	
FUENTE DE INFORMACIÓN: Numerador : Registro de inventarios. Denominador : Registro de inventarios total actual.			
OBSERVACIONES:			