

**EVALUACIÓN DE LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE
OPERACIONES ADMINISTRATIVAS PARA LA FACULTAD DE
CIENCIAS HUMANAS DE LA UIS**

YOLANDA PINZÓN ROMÁN

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN EVALUACIÓN Y GERENCIA DE PROYECTOS
BUCARAMANGA, MARZO 2005

**EVALUACIÓN DE LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE
OPERACIONES ADMINISTRATIVAS PARA LA FACULTAD DE
CIENCIAS HUMANAS DE LA UIS**

YOLANDA PINZÓN ROMÁN

Trabajo de Monografía como requisito para optar al título de
Especialista en Evaluación y Gerencia de Proyectos

Directora:
OLGA PATRICIA CHACÓN

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN EVALUACIÓN Y GERENCIA DE PROYECTOS
BUCARAMANGA, MARZO 2005

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
1. SITUACIONES QUE ORIGINAN LA PROPUESTA	2
2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	4
2.1 REQUERIMIENTOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS.....	4
2.2 ANTECEDENTES DEL CENTRO.....	7
3. DESCRIPCIÓN DEL CENTRO DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS.....	9
3.1 PRINCIPIO GENERAL QUE SUSTENTA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE OPERACIONES.....	9
3.2. ¿POR QUÉ CREAR UN CENTRO DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS?.....	10
3.2.1 Situación actual de los Centros de Documentación de la Facultad de Ciencias Humanas	11
3.2.2 Estudio de Necesidades para la creación de una Sala de Cómputo e la Facultad de Ciencias Humanas UIS.....	12

3.3 IMPORTANCIA DE LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA LA AGILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA DINÁMICA DE LOS PROCESOS.....	15
4. DEPENDENCIAS QUE CONFORMAN EL CENTRO DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS Y SU ESTRUCTURA FUNCIONAL.....	17
4.1 DEPENDENCIAS.....	17
4.2 ESTRUCTURA FUNCIONAL.....	17
4.2.1 Oficina del C.O.A.....	18
4.2.2 El Centro de Documentación (CD)	20
4.2.3 Sala de Cómputo.....	24
4.3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	25
4.3.1 Dirección del COA.....	25
4.3.2 Coordinación del Centro de Documentación	27
4.3.3 Administración de la Sala de Cómputo	28
5. ESTUDIO TÉCNICO.....	31
5.1 RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS.....	31
5.1.1 Centro de Operaciones Administrativas	31
5.1.2 Centro de Documentación	32
5.1.3 Sala de Cómputo	33
5.2 RECURSOS HUMANOS	33

5.3 ESTIMACIÓN DE COSTOS	34
5.3.1 Costos de Inversión.....	34
5.3.2 Costos de Funcionamiento	36
5.3.3 Total Costos de Inversión y Funcionamiento	36
6. IMPACTO SOCIAL.....	37
6.1 DATOS DE POBLACIÓN.....	38
6.2 INDICADORES DE GESTIÓN.....	39
6.2.1 Propósitos de los indicadores.....	39
6.2.2 Algunos indicadores propuestos	41
6.2.3 Utilidad de la información.....	42
6.2.4 Otros beneficios.....	42
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	44
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
ANEXOS.....	47

TITULO: EVALUACIÓN DE LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS PARA LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER¹ .

AUTOR: YOLANDA PINZÓN ROMÁN.**

PALABRAS CLAVES: Procesos, Operaciones Administrativas, gestión, sistemas de Información, centralización.

DESCRIPCION

La presente propuesta evalúa la factibilidad para la creación de un Centro de Operaciones Administrativas (C.O.A.) para la Facultad de Ciencias Humanas, que impulse el proceso de mejoramiento funcional de la misma, toda vez que se formula un proyecto acorde con las necesidades de la demanda actual y proyectada de sus estudiantes, profesores y personal administrativo. Se busca con esto, proporcionar a la Facultad, una infraestructura de apoyo logístico a su gestión académica y administrativa que conlleve al logro de un eficaz servicio que dé respuesta ágil y oportuna a sus necesidades,

Se propone un centro que agrupe y centralice las diferentes acciones de la Facultad, con la configuración de bases de datos, software y página Web, que apoyen el quehacer de la Facultad en general.

Esta descripción exige un modelo soportado en tres pilares: a) la mejora continua de los procesos, b) la centralización administrativa por parte de la Facultad y c) la gestión de estrategias tecnológicas al servicio de la educación.

La propuesta de creación del C.O.A. para la Facultad hace parte de la formulación del proyecto general de reestructuración espacial y funcional de la Facultad, el cual será presentado a la Oficina de Planeación de la UIS para participación en los planes de inversión del 2005, con el fin de obtener los recursos necesarios para su ejecución.

¹ Monografía para Especialización.

** Facultad de Ciencias Físico Mecánicas – Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Especialización en Evaluación de Proyectos. Director: Ing. Olga Chacón.

TOPIC: ASSESSMENT ABOUT THE CREATION OF AN ADMINISTRATIVE OPERATING CENTER FOR THE HUMAN SCIENCE FACULTY OF THE UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER*.

AUTHOR: Yolanda Pinzón Román**.

KEY WORDS: Processes, Administrative Operations, Management, Information Systems, Centralization.

DESCRIPTION

The present proposal assesses the possibility of setting up an Administrative Operating Center (A.O.C.) for the Human Science Faculty. This center should promote its functional improvement throughout a project that involves the requirements of the present and future demand of students, professors and administrative staff.

The aim of this is to supply a logistical supporting infrastructure to the Faculty in order for the Academic and Administrative Management to be more efficient by giving an appropriate service according to people's needs. In addition to that, It is proposed a center that groups and addresses the Faculty's different tasks taking into account the data base, software and website which supports the whole Faculty's daily work.

This proposal is based on three mainstays: a) the constant improvement of the processes, b) the administrative centralization on the part of the Faculty, and c) the management of technological strategies on education's benefit.

The proposal of the A.O.C. creation for the Faculty is part of the Formulation of the General Project of the Faculty's Space and Functional Reorganization. This proposal will be presented to the UIS's Planning Office to participate in the investment programs for 2005 in order to get the resources necessary to carry them out.

* Monograph for Specialization.

** Physical Mechanics Science Faculty – Industrial and Business Studies School.
Specialization in Assessment of Projects. Director: Engineer. Olga Chacón.

INTRODUCCIÓN

La presente propuesta pretende coadyuvar al proceso de mejoramiento funcional de la Facultad de Ciencias Humanas, toda vez que se propone la formulación de un proyecto acorde con las necesidades de la demanda actual y proyectada de sus estudiantes, profesores y programas, para matricularlo en la Oficina de planeación de la UIS que le permita la participación en los planes de inversión de la UIS.

La propuesta de ***Creación de un Centro de Operaciones Administrativas*** hará parte del proyecto marco de Reestructuración Espacial y Funcional de la Facultad de Ciencias Humanas de la UIS, que busca el apoyo a la gestión, a la actividad y al desarrollo académico de las Escuelas de la Facultad, que conlleve a un eficiente servicio en lo referente al uso y préstamo de aulas, salas de audiovisuales y sus equipos, manejo del inventario, elaboración de base de datos, software y página Web con la información académica y de todas las actividades de la Facultad.

Esta descripción exige un modelo soportado en tres pilares: a) la mejora continua de los procesos administrativos que optimice la utilización de los recursos, b) la centralización administrativa por parte de la Facultad para los espacios y recursos comunes en un modelo de equidad y cooperación de todas las escuelas y c) la gestión de estrategias tecnológicas al servicio de la educación.

1. SITUACIONES QUE ORIGINAN LA PROPUESTA

Enmarcados en el contexto global y local de nuestra sociedad, la Facultad de Ciencias Humanas (FCH) de la Universidad Industrial de Santander, se proyecta regional y nacionalmente mediante el desarrollo de programas acordes con los lineamientos de calidad exigidos, con el fin de disminuir los desbalances regionales en cuanto a ciencias humanas y ampliar el tamaño de investigadores activos. Sin embargo, por ser relativamente nueva, aún no ha logrado la proyección regional que se espera, acorde con la consolidación y posicionamiento que ha logrado la UIS en la región Nororiental de Colombia, por esto se deben desarrollar programas que la lleven a la Reestructuración Funcional y Consolidación de la F.C.H. siguiendo con los lineamientos de calidad que exigen, tanto el Ministerio de Educación como la misma Universidad.

La Facultad de Ciencias Humanas actualmente cuenta con 11 programas de pregrado y 2 de maestría, con 93 profesores que atienden una población de 2540 estudiantes y con una tasa de crecimiento semestral de la población estudiantil del 6.4%, de acuerdo con los registros de los últimos seis semestres; lo que le hará indispensable la reorganización física de la Facultad en un espacio propicio para el desarrollo de sus programas.

La Facultad de Ciencias Humanas no cuenta con una infraestructura de apoyo logístico a su gestión académica y administrativa que conlleve al

logro de un eficaz servicio que dé respuesta ágil y oportuna a sus necesidades, proyectado a la comunidad universitaria y al público en general teniendo que depender de otras instancias de la Universidad, para el uso y préstamo de aulas de clase, aulas de informática, salas de audiovisuales y sus equipos, manejo del inventario, información académica de sus estudiantes, hoja de vida de sus docentes, entre otras; por lo que se requiere de un centro que además agrupe y centralice las diferentes acciones de la Facultad, con la configuración de bases de datos, software y página Web, que muestre el quehacer de la Facultad en general.

Esta situación ha venido afectando el crecimiento y la consolidación de la facultad como un ente integrado colocándola en desventaja frente a otros entes académicos y administrativos de la universidad y por ende en la región, donde a pesar de todo la Facultad se está posicionando como motor de desarrollo, asumiendo el rol que le corresponde en la construcción de una sociedad avanzada en lo que respecta al área de las ciencias humanas.

Estudiada esta situación por el Consejo de Facultad, en el marco del proyecto de Reestructuración Espacial y Funcional de la Facultad de Ciencias Humanas de la UIS, se acordó la “Evaluación para la Creación de un Centro Operaciones Administrativas para la Facultad de Ciencias Humanas que le permita un mejor desarrollo funcional”. Al respecto se recogieron aportes y sugerencias de las diferentes Escuelas y los resultados están consignados en el presente trabajo.

2. ANÁLISIS DE LA INFORMACION

2.1 REQUERIMIENTOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

Ante los requerimientos de calidad de parte del Ministerio de Educación Nacional y del Plan de Gestión de la Universidad Industrial de Santander, la Facultad de Ciencias Humanas ve la necesidad de fortalecer su estructura administrativa con el fin de mejorar el servicio que la comunidad universitaria requiere, acorde con los avances en la educación superior para responder a las necesidades y expectativas de la región en el área de las Ciencias Humanas.

Para ello se elaboró un documento con propuestas que sugirió el Consejo de Facultad, para llegar a un consenso, permitiéndole a los directores de escuela plasmar sus opiniones referentes a los cambios y avances que debe realizar la Facultad para mantenerse a la vanguardia en calidad de educación y responder a las expectativas del Plan de Gestión de la UIS. Ver Anexo 1 (Formato de encuestas).

La información de las encuestas permite hacer el siguiente resumen sobre el aspecto administrativo, ya que los procesos académicos serán asignados a una comisión especializada.

PREGUNTA	SUGERENCIAS
1. La conveniencia de un manejo centralizado de los espacios destinados para aulas de clases de la Facultad, con el fin optimizar la utilización de los mismos mediante un modelo de pertenencia y cooperación en el cuidado de los mismos.	Tener en cuenta el diseño de áreas especializadas según finalidades teórico-prácticas de cada programa académico, con mobiliario adecuado. Con un software que organice la utilización y reserva para eventos especiales.
2. Adecuación de espacios para: a. profesores hora cátedra. b. auxiliaturas administrativas y docentes. c. secretarías de postgrado	Integración de profesores según programa académico, con su respectiva estructura administrativa.
3. <i>La conveniencia de un Centro de Operaciones Administrativas</i> , el cual funcionaría como apoyo a la gestión, la actividad y el desarrollo académico de las Escuelas de la Facultad.	Además una página web con revista virtual de la Facultad y el desarrollo de cursos en línea, con personal que administre los recursos tecnológicos y mejore la comunicación interna de la Facultad.
4. La necesidad de un auditorio con más capacidad que el Zalamea.	Preferiblemente con capacidad de 250 a 300 personas y mobiliario adecuado, ya que los existentes en el campus central son más pequeños.
5. Centro de Documentación para la Facultad	Es importante que recoja toda la actividad en los campos de conocimiento propios de la Facultad.

De estos aspectos administrativos relacionados en la tabla anterior, se aclara que este estudio se focaliza en el tercer punto, el cual se amplía a continuación:

* **Pregunta:** Conveniencia del Centro de Operaciones Administrativas, el cual funcionaría como apoyo a la gestión, la actividad y el desarrollo académico de las Escuelas de la Facultad. Este Centro constará de una Sala de cómputo y un Centro de Documentación que realizará actividades relacionadas con Base de Datos, Software, Página Web, Administración de inventarios (uso de salones y materiales de áreas comunes), administración de equipos audiovisuales, acceso inmediato a la documentación requerida, mejoramiento del proceso enseñanza

aprendizaje a través de las herramientas tecnológicas que le ofrece la Sala de Cómputo.

Repuestas:

- Excelente, si se garantiza condiciones de calidad, equidad, objetividad, funcionalidad y óptima organización para evitar que los recursos se personalicen;
- Que sea manejado por alguien especializado;
- Que todas las Escuelas puedan contar con este servicio;
- Que el adecuado manejo y cuidado de las aulas garanticen espacios y ambientes de aprendizaje;
- Se designe personal técnico que oriente y organice el uso de la Sala de Cómputo;
- Conveniente, siempre y cuando, se apoye administrativa y técnicamente a las Escuelas para que se tenga al día la información;
- La posibilidad de desarrollo de páginas web por Escuelas o grupos de investigación;
- El servicio de préstamo de equipos debe ser común para la Facultad, debe cubrir mantenimiento, entrega y recepción.

Conclusión de la pregunta tres:

Analizada la información obtenida de los Directores de Escuela de la Facultad de Ciencias Humanas, a través de encuestas, se observa la sentida necesidad que existe de contar con un Centro de Operaciones que centralice las diferentes actividades del quehacer de la Facultad mediante un modelo de administración de espacios y recursos

comunes, con el fin de que sirva de apoyo al desarrollo académico, que permita agilizar los procesos y toma de decisiones.

En general, el Centro debe ser representativo para todas las Escuelas de la Facultad, que canalice la proyección y extensión de la Facultad a nivel institucional, regional y nacional.

2.2 ANTECEDENTES DEL CENTRO

En las Universidades Colombianas se ha puesto de manifiesto un avance constante en los dos ámbitos que tratamos de conjugar en esta propuesta: el desarrollo de servicios automatizados de información, y las políticas de eficiencia administrativa.

En el primer caso, redes de información plenamente consolidadas, han alcanzado resultados muy importantes en la difusión y el intercambio de información gracias a una doble estrategia: compatibilidad de los sistemas de trabajo y elaboración conjunta de productos informativos (bases de datos, discos compactos, páginas Web y cursos On-Line). Este contexto ofrece una excelente oportunidad para la colaboración y el uso de metodologías ya probadas satisfactoriamente.

Esto permitirá no sólo el intercambio de información entre los entes administrativos y académicos de la UIS, sino el acopio de la información de otras universidades y grupos de información mediante vínculos WEB, en Ciencias Sociales y Humanas nacionales e internacionales.

Se trata de mantener la compatibilidad

Esta propuesta significa un esfuerzo de normalización y sistematización de la información en torno a un formato de base de datos común, así como los procedimientos administrativos que maneja la universidad en su sistema de información, inventarios, los programas de Colciencias para grupos de Investigación y manejo de documentación bibliográfica bajo procedimientos normalizados.

En este nuevo enfoque, la disponibilidad y el acceso a la información técnico-científica y de carácter divulgativo adquiere una importancia de primer grado, y ello es difícil lograrlo sin la creación de centros de documentación o bibliotecas especializadas, así como también de salas de cómputo para actividades académicas y de consulta de los usuarios.

3. DESCRIPCIÓN DEL CENTRO DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS

3.1 PRINCIPIO GENERAL QUE SUSTENTA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE OPERACIONES

En concordancia con las políticas educativas nacionales e institucionales, la Facultad de Ciencias Humanas empeñada en el esfuerzo de ofrecer sus servicios académico-administrativos con el más alto nivel de vanguardia, fortaleza, cobertura y calidad, se propone aplicar una de las mejores estrategias de la “mejora continua” en busca de la excelencia que le permitirá atender oportuna y eficazmente los requerimientos internos: alumnos, profesores, personal administrativo, escuelas y demás dependencias que conforman el rol de la misma en el desarrollo de sus programas; así como atender también los requerimientos de los organismos externos en cuanto a acreditación, que la ubique en el plan de autoevaluación institucional, como una de las mejores frente a la misma Universidad Industrial de Santander y en el plano regional y nacional, mediante la creación de un Centro de Operaciones Administrativas.

El Centro de Operaciones basará como principio el desarrollo integral de los alumnos teniendo en cuenta que la oferta educativa debe caminar en forma constante y transformarse bajo el horizonte y compromiso de formación al estudiante donde la atención contribuya a la eficiencia terminal y al fortalecimiento de sus programas.

Los tiempos actuales y las expectativas planteadas exigen más y mejor información de las diferentes actividades involucradas en los procesos educativos y administrativos, que faciliten el manejo de información integral, rápida, oportuna y acorde con la necesidad urgente para los responsables en la toma de decisiones y la realización de la gestión, planeación y evaluación institucional.

3.2. ¿POR QUÉ CREAR UN CENTRO DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS?

Asistimos a un desarrollo espectacular de nuevas tecnologías que están permitiendo un incremento en las posibilidades de comunicación e intercambio de información. Las barreras económicas que tradicionalmente han impedido el acceso a la información están desapareciendo con el desarrollo de grandes autopistas de información que posibilitan la utilización e intercambio de la misma.

Sin embargo, hay lagunas y desequilibrios que denotan que el acceso a la tecnología y la dotación de servicios y recursos de información es un camino que se está recorriendo a ritmos y velocidades muy distintas de unas áreas geográficas a otras e incluso de unos países a otros.

La comunicación y el intercambio de información que faciliten las actividades administrativas, son unos de los pilares en las metas propuestas por la Facultad de Ciencias Humanas en su proyecto de “Reestructuración Espacial y Funcional”, y es necesario ir superando barreras de tipo económico, tecnológico o incluso de procedimientos, que dificultan la mejora continua en los procesos académicos y administrativos de la Facultad.

Con unos criterios básicos de normalización y de compatibilidad con la plataforma informática de la UIS, aceptando a la vez la diversidad y la flexibilidad necesaria, esperamos poder extender esta filosofía de trabajo hacia centros de características similares en otras Facultades. La propuesta, no es un fin en si mismo, sino que el verdadero objetivo es lograr el intercambio de información a través de la cooperación, la flexibilidad y el respeto.

En esta propuesta se especifica un modelo con una serie de orientaciones básicas sobre los componentes del centro (información, servicios y usuarios) y los requerimientos (recursos físicos, humanos y económicos) necesarios para ponerlo en marcha. En este Centro se integran los Centros de Documentación de las diferentes Escuelas y la Sala de Cómputo con la Sala de Equipos Audiovisuales que requieren manejo y control administrativo que optimice su uso.

3.2.1 Situación actual de los Centros de Documentación de la Facultad de Ciencias Humanas

A continuación se relacionan los diferentes Centros de Documentación existentes en la Facultad de Ciencias Humanas:

- Centro de Documentación de la Escuela de Educación, el cual está dotado de Televisor, grabadora, computador, mesas de estudio y estantes para libros. Cuenta con material en distintos formatos fruto de investigaciones y trabajos de grado.

- Centro de Recursos de la Escuela de Idiomas, el cual cuenta con mesas de estudio, libros, videos, ocho cabinas para audio con grabadora y Televisor. En cuanto al material, se encuentra en diferentes formatos (CD, Casete y Videos), cuenta con una enciclopedia de 60 tomos donada por el gobierno británico para la enseñanza del inglés, funciona en un espacio de 60 m2.
- Centro de Recursos del Instituto de Lenguas: este es básicamente un almacén, donde se catalogan y prestan materiales a los profesores (grabadoras, casetes, CD y libros) para apoyo a las clases. Cuenta con un gran número de videos y libros, que ocupan un cuarto de 20 m2.

El objetivo es fusionar estos centros y darle un manejo más organizado y funcional. Además se le anexará información correspondiente a las actividades de investigación, en diferentes formatos: audio, video, CD, material impreso, con el fin de que este material sirva de complemento a la labor desarrollada por los Grupos de Investigación que tiene la Facultad de Ciencias Humanas.

El Centro de Documentación General se diseñará con un área de 90 m2 con el fin de agrupar y actualizar el material bibliográfico, fílmico, sonoro y en otros formatos que tienen las diferentes Escuelas.

3.2.2 ESTUDIO DE NECESIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA SALA DE CÓMPUTO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS-UIS

Ocupación Semanal Laboratorio de Informática Luis Eduardo Arias

Descripción			Horas/sem
Reservado a profesores para clases			332
Disponible para consulta estudiantes			6004

Horas semanales Trabajadas (12 h/d x 5,5 d) = 66

Capacidad equipos Lab. Luis Eduardo Arias (LEA) = 96

Capacidad (96 equipos x 66 horas/semanas) = 6336 Hr *Eq./sem

Tarjetas disponibles para estudiantes/mes=1800 x 10 horas (4500h/sem)

Horas disponibles diarias (6336/5,5) = 1.152

Asumiendo que cada estudiante utiliza una hora diaria = 1.152 Estud atend/día

Población estudiantil UIS que demanda el servicio
diario en Campus Central * = **10.504**

Por lo cual se necesitarían (10504/1152) = 9,1 Salas con capacidad similar al
Laboratorio Luis Eduardo Arias para satisfacer la demanda académica en toda la universidad.

* Información UIS-Cifras 2003-Campus Central.

En la actualidad algunas Escuelas tienen salas de informática para tratar de cubrir la demanda del servicio de cómputo a sus estudiantes, de las cuales se relacionan algunas, como:

Descripcion	No. Equip		
Base de Datos de Biblioteca	30		
Esc. Matemáticas	20		
Esc. Ing. Sistemas	20		
Esc. Ing. Electrica y Electrónica	20		
Esc. Ing. Petróleos	16		
Esc. Ing. Industrial	16		
Esc. Ing. Química	20		
Esc. Ing. Civil	10		
Esc. Biología	10		
Esc. Química	6		
Total Equipos	168	Que equivalen a	1,75 Salas LEA
Salas equivalentes disponibles hoy (1,75+1) =			2,75
Demanda no cubierta =			6,37
Se necesitan (6,37 salas X 96 equipos) =			611,33 Equipos
Si suponemos una demanda del 60% =			366,8 Equipos faltantes para cubrir demanda
Estudiantes FCH * =			2540
Estud FCH / total estud. UIS Campus Central =			0,2418
Equivalencia entre proporción y equipos demandados por la FCH (366,8 X 0,2418) =			88,7 Equipos

En conclusión la Facultad de Ciencias Humanas requiere aproximadamente una sala Luis Eduardo Arias (89 equipos) para cubrir la demanda de equipos de cómputo destinado al servicio académico y consulta de estudiantes.

* Información de Dirección de Admisiones y Registro Académico, julio 2004.

En la actualidad algunas Escuelas tienen salas de informática para tratar de cubrir la demanda del servicio de cómputo a sus estudiantes, de las cuales relacionaremos algunas:

Descripción	No. Equip
Base de Datos de Biblioteca	30
Esc. Matemáticas	20
Esc. Ing. Sistemas	20
Esc. Ing. Eléctrica y Electrónica	20
Esc. Ing. Petróleos	16
Esc. Ing. Industrial	16
Esc. Ing. Química	20
Esc. Ing. Civil	10
Esc. Biología	10
Esc. Química	6
Total Equipos	168

Que equivalen a 1,75 Salas LEA

Salas equivalentes disponibles hoy $(1,75+1) = 2,75$
 Demanda no cubierta = 6,37 Salas de LEA
 Se necesitan $(6,37 \text{ salas} \times 96 \text{ equipos}) = 611,3$ Equipos

Si suponemos una demanda del 60% = 366,8 Equipos faltantes

Estudiantes FCH = 2540
 Estud FCH / total estud. UIS Campus Central = 0,2418

Equivalencia entre proporción y equipos demandados por la FCH $(334,08 \times 0,256) = 88,7$ equipos.

En conclusión la Facultad de Ciencias Humanas requiere aproximadamente una sala Luis Eduardo Arias (96 equipos) para cubrir la demanda de equipos de cómputo destinado al servicio académico y consulta de estudiantes.

El servicio de estas dependencias del Centro de Operaciones Administrativas estimulará los procesos de enseñanza-aprendizaje ofreciendo mejores condiciones, mayor cobertura, mayores estrategias de articulación universidad-sociedad, apoyo a la docencia y a la investigación.

3.3 IMPORTANCIA DE LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA, LA AGILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA DINÁMICA DE LOS PROCESOS.

Acercándonos a algunos enfoques administrativos, podremos mencionar las teorías y mensajes de algunos autores, así:

* **William Skinner**, de la Universidad de Harvard, con la *“Administración Estratégica de Operaciones”*, sostiene que la organización debe reflejar directamente sus capacidades, objetivos de operaciones y estrategias, que ésta debe ser única y mostrar los intercambios de los procesos, buscando reducción de costos e incremento de la calidad, entre otras.

* **Gary Hamel**, reconocido teórico mundial de la administración, que nos invita con su libro *“Liderando La Revolución”*, a liderar el cambio a través de la innovación como solución.

La diversidad y variación son las claves de la innovación, a través de sus componentes: destrezas, métrica, informática como red de intercambio de innovaciones. Así, los procesos administrativos son adaptados en la búsqueda de la innovación y la maximización de los recursos y oportunidades., haciendo girar la rueda de la innovación como un proceso dinámico y rápido de ideas: imaginar, diseñar, experimentar, operar, y superar la escala son entre otros los procesos críticos de la solución innovadora.

* **Arnoldo C. Hay y Dean L. Wilde II.** *“El modelo Delta. Estrategias para hacer más rentables las empresas en el mundo de hoy”*, es una aproximación novedosa al desarrollo de estrategias en una economía

que está cada vez más interconectada por redes de todo tipo, que amplía las relaciones permitiendo el surgimiento de modelos competitivos formulados sobre la base del vínculo con el cliente o usuario, con una reorientación de la empresa o institución hacia la comprensión de las actividades que satisfagan las necesidades a través de un servicio integral de calidad y velocidad en la respuesta.

El modelo Delta ofrece una visión general de la organización con un triángulo donde se presentan los procesos de adaptación, las mediciones y la retroalimentación.

Las competencias deben estar basadas en la Solución Integral al Cliente o Usuario (SIC) y el papel de las tecnologías de la información (TI) contribuyen al logro del vínculo con el usuario como uno de los elementos más críticos par lograr una estrategia sólida, con soportes como la internet, que conllevan a la eficacia operacionales, a la cadena de valor, al manejo de las relaciones, a la innovación o renovación y al ÉXITO de la estrategia, que responda a la globalización y cambios que están emergiendo en el Siglo XXI.

La finalidad de un Centro de Operaciones Administrativas (COA) es permitir una eficiente administración de los espacios y equipos destinados a las actividades académicas comunes de la Facultad como son: auditorios, aulas de clase, sala de cómputo, centro de documentación y equipos audiovisuales entre otros.

De igual forma el C.O.A busca que la información requerida por los entes administrativos de la Facultad (Escuelas, Centro de Estudios

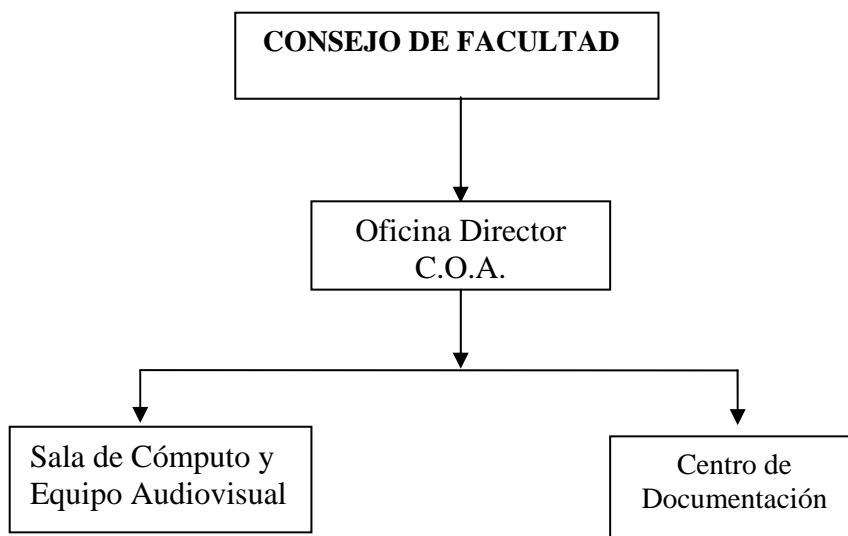
Regionales (CER) y Dirección de Investigaciones de la Facultad (DIF) entre otros) y también por los de la Universidad esté disponible y llegue selectivamente a los interesados de manera más ágil y clara. No se trata de crear un sofisticado sistema de acceso a bases de datos o un archivo "histórico" de documentos, sino de darle "vida" a esa información para que la Facultad se mantenga en un mejoramiento continuo de sus funciones Académicas y Administrativas, acorde con los Planes de Autoevaluación Institucional e inteligencia Administrativa de la UIS.

4. DEPENDENCIAS QUE CONFORMAN EL CENTRO DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS Y SU ESTRUCTURA FUNCIONAL

4.1 DEPENDENCIAS:

- Oficina del C.O.A
- Sala de Cómputo de la Facultad y Sala de Equipos Audiovisuales.
- Centro de Documentación

4.3 ESTRUCTURA FUNCIONAL



4.2.1 Oficina del C.O.A.

En esta oficina se manejará un modelo administrativo con una serie de orientaciones básicas sobre los componentes del centro (información, servicios y usuarios) y los requerimientos (recursos físicos, humanos y económicos) necesarios para ponerlo en marcha.

La información que aquí se administre será de acuerdo a los requerimientos y proyecciones de la Facultad en concordancia con los avances tecnológicos al servicio de las actividades académicas propias de la misma.

En síntesis, esta oficina tendrá dos funciones primordiales de alta responsabilidad:

- a) El control del flujo de información que la Facultad requiere para el apoyo a su ejercicio académico (bases de datos, Inventarios y página web)
- b) La administración de los espacios de servicios comunes de la Facultad (la Sala de Cómputo y equipos audiovisuales, las aulas y auditorios y el Centro de Documentación).

Los servicios son los "beneficios" que se ofrecen al posible usuario del Centro, deben ser diseñados en función de las características y proyecciones de cada unidad académico-administrativa, de las necesidades de información de los potenciales usuarios, y de la disponibilidad de recursos técnicos y humanos para lograr satisfacer esas demandas.

Con la creación de un Centro de Operaciones Administrativas, la Facultad de Ciencias Humanas dará un manejo centralizado de actividades en lo referente al uso y préstamo de aulas, salas de audiovisuales y sus equipos, manejo del inventario, elaboración de base de datos, software y página Web con la información académica y de todas las actividades de la Facultad, que optimicen la utilización de espacios, reflejen pertenencia, cooperación y un mejor servicio a la comunidad universitaria en aras de bienestar y eficiencia.

Los tipos de servicios ofrecidos, se relacionan a continuación, de acuerdo a las propuestas recolectadas de la encuesta en el Consejo de Facultad.

- Base de Datos (en línea) donde se tenga toda la información académica de los docentes de planta y cátedra (hojas de vida: publicaciones, investigaciones, productividad académica entre otras); histórico de programas ofrecidos por cada profesor; histórico de actas, horarios de los profesores y aulas de clases; histórico de revistas editadas, productividad académica, proyectos de investigación internos y externos, publicaciones de eventos, grupos y centros de investigación, proyectos de grado, entre otros.
- Software para la distribución y administración óptima de aulas de acuerdo con grupos y asignaturas programas por cada semestre, para optimizar la utilización de las mismas.
- Página Web de la Facultad donde se presenten las investigaciones con vínculos web a grupos de investigación,

eventos, publicaciones y demás actividades académicas de la Facultad (Diplomados, Foros, Especializaciones, Maestrías, etc.).

- Administración del inventario a cargo de la Facultad con el fin de darle un correcto y ordenado uso a los salones y materiales y equipos audiovisuales como video beam, televisor, VHS, proyector de acetatos, etc.

Es muy importante tener en cuenta que la demanda de información aumenta en función de la población servida, de su nivel educativo y de la disponibilidad del servicio: la velocidad, calidad y facilidad de uso del Centro influirá en el número de usuarios y en la frecuencia de uso, por lo cual es claro que las operaciones administrativas requieren de una mejora continua en sus procesos para brindar el mejor servicio a la Facultad de Ciencias Humanas y a la Universidad en sus dependencias administrativas.

4.2.2 El Centro de Documentación (CD)

La prioridad del C.D. es garantizar un espacio académico a todos los grupos de investigación de la Facultad, de modo que tengan acceso inmediato a la documentación que requieren. Así, es la actividad investigativa la que va enriqueciendo al Centro de Documentación en su material. Las publicaciones (libros, revistas, conferencias, etc.), relativos a las problemáticas investigativas serán facilitadas por el C.D. quien se encargará de adquirir, ubicar y conservar dicho material.

El C.D. funciona como un espacio académico que vincula a los investigadores con la comunidad académica nacional e internacional, tanto para hacer circular el material que aquí se produce como para captar el material que los investigadores de la Facultad necesitan.

En grado menor, pero con importancia crucial para la consolidación de la comunidad académica, el C.D. servirá para que la producción de documentos de la Facultad de Ciencias Humanas permanezca como acumulado histórico accesible. Allí se registra y conserva, organizadamente, la productividad académica de la Universidad Industrial de Santander en las diferentes temáticas y problemáticas en que la Facultad se ve involucrada. Si bien la Biblioteca ya maneja parte de la productividad académica de la Facultad en lo que respecta a revistas y trabajos de grado en los diferentes niveles de formación, aún hay documentos que deben permanecer disponibles a los investigadores, estudiantes y profesores que deseen conocer en detalle la producción de la Facultad, no sólo escrita, sino visual y sonora.

Contenido del C.D.

- Todos los avances e informes finales de investigación, y cualquier documento producido en virtud de la investigación (artículos, conferencias, etc.) disponibles para el resto del profesorado, estudiantado, la comunidad académica y el público en general.

- Todo el material requerido y utilizado en cada una de las investigaciones, igualmente disponible:

- Revistas
- Artículos
- Libros
- Notas de Trabajos de Campo
- Registros escritos de trabajo de campo (encuestas, resúmenes, estadísticas, notas).
- Registros sonoros de trabajo de campo
- Registro visuales de trabajo de campo

Todo este material se organiza con el software que a nivel nacional utilizan los centros de documentación.

Tipologías de la Información

Recomendamos la creación de cinco áreas en la organización de la información, que pueden ser tratadas de forma autónoma con bases de datos:

- Material documental en general, en el que estaría englobado la mayoría de la documentación de tipo científico-técnico y divulgativo del Centro. Es posible identificar: tesis de investigación, ejercicios de simulación, informes de desastres ocurridos, legislación nacional, estudios comparativos, ponencias presentadas en congresos, informes de reuniones, artículos científicos, etc.
- Material audiovisual: como vídeos, diapositivas se incluiría los Discos Compactos, que es conveniente tratar aisladamente,

- Bases de datos: para consultar por computador páginas web de grupos de investigación y universidades. Será necesario crear algún sistema de almacenamiento en disco, para archivar toda aquella información que, procedente de la red sea interesante conservar. Por ejemplo, los informes que se emitan nacional o internacionalmente sobre etnografía, economía, etc.
- Revistas y Boletines específicos sobre Ciencias Sociales y Humanas, medio ambiente, demografía, servicios de salud, estudios regionales de desplazamiento y violencia, etc.
- Obras de Referencia: en todo Centro de Documentación deben existir como material de apoyo, diccionarios especializados, algún atlas geográfico, y en este caso, materiales que aporten indicadores socioeconómicos del países o las regiones a las que sirve el centro.

Servicios del Centro de Documentación

- Resolución de búsquedas bibliográficas a través de bases de datos propias
- Acceso a bases de datos en CDROM y vínculos WEB
- Reproducción y envío de la documentación solicitada
- Consulta directa en el Centro de la Documentación disponible
- Consultas bibliográficas por correo electrónico

- Capacitación y asesoramiento en el manejo de las bases de datos disponibles y en el uso de servicios de INTERNET.
- Elaboración y distribución de materiales de difusión de información. En la actualidad es recomendable empezar a utilizar servicios de difusión electrónicos a través de INTERNET, pero no es conveniente sustituir completamente los materiales impresos (boletines bibliográficos, índices o catálogos) por medios electrónicos, pues aún no todas las personas tienen acceso a INTERNET.

Adquisición de material

Las siguientes son operaciones con las que el C.D. facilitará la actividad investigativa:

- Adquirirá publicaciones escritas, registros visuales y sonoros de manera inmediata según lo requieran las investigaciones.
- Adquirirá material altamente especializados según lo requieran las investigaciones.
- Adquirirá material de uso frecuente para todas las investigaciones en Ciencias Humanas.

Los compromisos contractuales de una investigación, su límite para ser completadas y ejecutadas exigen que el CD sea un espacio académico que gestiona el material de un modo más ágil que lo que normalmente

hace la Biblioteca. Tanto porque comprende la pertinencia y la urgencia de los requerimientos de la investigación como porque se dedica exclusivamente a ellos y no a todos los requerimientos bibliográficos de la comunidad académica en general.

4.2.3 Sala de Cómputo

La Facultad de Ciencias Humanas consciente de que la tecnología constituye una herramienta de gran utilidad, no solamente para el mejoramiento del proceso enseñanza aprendizaje, sino también para el desarrollo de la investigación, ha decidido construir una sala de cómputo para respaldar estas actividades y el apoyo académico.

En el caso de la docencia, se pretende implementar una educación con buena utilización de los recursos informáticos, con el objetivo central de que los estudiantes se apropien de estas herramientas, desarrollando en ellos una conducta activa en las diferentes áreas de su carrera, y aumentar sus niveles de comprensión y de conocimiento. Esta acción, que ya se realiza en algunas Escuelas de la Universidad, se plantea extenderla a la Facultad de Ciencias Humanas para satisfacer la necesidad tanto de los estudiantes como de los docentes quienes requieren realizar informes, consultas y mantenerse actualizado a través de la red. También es de interés fundamental el uso de la sala para apoyar a los investigadores en el desarrollo de proyectos de investigación.

4.3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

4.3.1 Dirección del COA

Al director le corresponde la gestión de la unidad. Es aquel que tiene control directo sobre el personal, las operaciones y los materiales. Debe ser capaz de cumplir y controlar operaciones muy diversificadas. Cuando el personal es muy limitado, él ejecutará muchas de las funciones principales del servicio.

En general las **funciones** del Director del Centro de Operaciones Administrativas, serán:

- Preparar y controlar el presupuesto del Centro.
- Seleccionar el personal y distribuir las labores a realizar.
- Establecer los procedimientos para la selección de la información.
- Supervisar las labores de descripción bibliográfica e indización de los documentos.
- Diseñar y supervisar los elementos de difusión de información, impresos o electrónicos.
- Marcar las prioridades en la atención de las solicitudes de información.

- Mantener unas buenas relaciones con el personal. Debe velar por la productividad del centro mediante la motivación, la formación continua y las técnicas de autopromoción.
- Controlar las relaciones institucionales.
- Preparar informes para ser elevados al órgano superior, destacando las actividades y los planes futuros.
- Difundir el Centro y sus servicios, utilizando distintas vías de comunicación: reuniones, congresos, revistas, prensa, etc.

- **PERFIL PROFESIONAL**

El responsable de un Centro de Operaciones Administrativas debe aproximarse a este modelo profesional:

- Académicamente, debe tener estudios universitarios y dos años de experiencia administrativas.
- Poseer experiencia en labores de gestión y administración de otros Centros de Información.
- Poseer conocimientos en informática y telecomunicaciones, al menos a nivel de usuario.
- Tener experiencia en el manejo de bases de datos documentales.

- Su personalidad debe asegurar una buena capacidad de liderazgo y ser un buen comunicador. Es necesario establecer una agradable relación con los usuarios, asegurar una buena colaboración de todo el personal, y tener una habilidad política y negociadora para asegurarse de los recursos necesarios para el Centro.

4.3.2 Coordinación del Centro de Documentación

El Coordinador del Centro de Documentación es el responsable de la ejecución de todas las tareas que exigen un conocimiento profundo de las técnicas relacionadas con el tratamiento de la información y la documentación: la clasificación, descripción, indización, difusión y almacenamiento de la información. Son además los responsables más directos de atender a los usuarios.

En general las **funciones** a realizar son:

- Clasificar la documentación disponible.
- Realizar la descripción bibliográfica e indización de acuerdo a las técnicas utilizadas.
- Ingresar la información en la base de datos.
- Velar por el control de calidad de la información en la base de datos.
- Resolver las búsquedas bibliográficas que solicitan los usuarios.

- Atender directamente a los usuarios que llegan al centro.
- Realizar estadísticas sobre los usuarios o los niveles de uso de la documentación existente.
- Colaborar con la dirección en labores de gestión del Centro de Documentación.

Perfil Profesional

El responsable de un Centro de Documentación debe aproximarse a este modelo profesional:

- Académicamente, debe tener estudios tecnológicos o universitarios y dos años de experiencia práctica en el campo de la bibliotecología y la documentación.
- Poseer experiencia en labores de gestión y administración de Base de Datos Documentales.
- Poseer conocimientos en informática y telecomunicaciones, al menos a nivel de usuario.
- Tener amplia experiencia en los procesos de descripción e indización bibliográfica y en la realización de resúmenes.
- La curiosidad intelectual y el deseo de saber y permanecer actualizado en el campo de interés constituyen un requisito complementario muy útil.

- Es necesario establecer una agradable relación con los usuarios, asegurar una buena colaboración de todo el personal, y para asegurarse de los recursos necesarios para el Centro.

4.3.4 Administración de la Sala de Cómputo

Considerando que la Sala de Cómputo tiene como objetivo brindar servicios computacionales y de comunicación por Internet al personal de la Facultad de Ciencias Humanas, se deben establecer unas normas que aseguren el correcto uso y funcionamiento de los equipos y aplicaciones.

En general las **funciones** a realizar por el Administrador de la Sala, son:

- Atender a los usuarios que requieran de su asesoría en la oficina o sala.
- Programar y administrar la web de la Facultad.
- Administrar la red de la sala de cómputo.
- Desarrollar el software de soporte que se requiera para las funciones del Centro de Operaciones Administrativas.
- Desarrollar la plataforma virtual para la creación de cursos en línea.

- Asignar los turnos de equipos de la sala a los Auxiliares de revista UIS Humanidades, Auxiliares docentes y Auxiliares Administrativos.
- Controlar el buen uso de los equipos de la sala por los estudiantes en horas de disponibilidad general.
- Asignar los turnos para las horas de clase especializada en la sala de cómputo.
- Realizar y controlar el préstamo de equipos audiovisuales y auditorios, instalando y retirando los equipos del aula prestada.
- Realizar el control y mantenimiento técnico que requieren los equipos.
- Colaborar con la dirección del C.O.A. en labores de gestión.

Perfil Profesional

El responsable de la Sala de Cómputo debe aproximarse a este modelo profesional:

- Poseer conocimientos en informática y telecomunicaciones, a nivel técnico.
- Acreditar experiencia en el manejo de bases de datos documentales y diseño de páginas WEB.

- Acreditar experiencia en el manejo de redes informáticas.
- Tener conocimiento del cuidado y mantenimiento preventivo de los equipos (audiovisuales y de cómputo).
- El tratamiento de información automatizada exige algunas aptitudes especiales: hay que ser particularmente cuidadoso con los detalles y tener muy en cuenta la precisión.
- El mundo de la tecnología de la información es un entorno muy cambiante y exige del personal una actualización continua para aprovechar al máximo las nuevas alternativas tecnológicas que se presenten y constituyen un requisito complementario muy útil.

Regulación del uso de la sala

Se hace necesario regular la administración, el funcionamiento y utilización de la Sala de Cómputo por parte de los Usuarios (docentes, auxiliares y estudiantes), estableciendo los derechos, deberes, obligaciones y sanciones aplicables a ellos. Ver Anexo 2: Normatividad sobre Uso de Sala de Cómputo.

5. ESTUDIO TÉCNICO

5.1 RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS

Las tecnologías de la información han avanzado a pasos agigantados, y hoy disponemos de recursos y técnicas muy variadas y poderosas para el tratamiento, almacenamiento y difusión de la información. Sin embargo, en este documento realizamos unas orientaciones básicas sobre el equipo mínimo a partir del cual se podrá iniciar el trabajo del Centro de Operaciones Administrativas. Partiendo de esta base, será fácil adaptarse a los cambios y crecer. Estos recursos técnicos y humanos estarán dispuestos en un área de 186 m², los cuales se especifican en la figura 1: Tipología de espacios para la Facultad de Ciencias Humanas.

5.1.1 Centro de Operaciones Administrativas

Se compone de:

- Oficina Administrativa: escritorio y silla, Archivador, estación de cómputo, computador e impresora, teléfono, entrepaños, escritorio auxiliar, dos sillas interlocutoras, mueble alto con estantería y gavetas.

Figura 1. Tipología de Espacios Facultad de Ciencias Humanas

Sección: Areas Comunes

Descripción/usuario	Area (m2)	Tipo	Mobiliario	Ejemplo
Sala de cómputo y equipos audiovisuales	68		Mesa con dos sillas y computador (x 20), tablero en acrílico y tablero digital, video beam, mesa con silla y CPU para profesor Aire acondicionado	
Estación de servicio al usuario	8		Escritorio, silla ergonómica, 1 archivador, estación de cómputo, computador, escaner e impresora, entrepaños, escritorio auxiliar y silla, teléfono.	
Ofic. Director COA.	20		Escritorio ejecutivo, silla ergonómica tipo ejecutivo, 1 archivador, estación de cómputo, computador e impresora, servidor, entrepaños y teléfono. Casillero alto para equipo audiovisual.	
Centro de Documentación				
Oficina administrativa	7		Escritorio ejecutivo, silla ergonómica tipo ejecutivo, 1 archivador, estación de cómputo, computador e impresora, entrepaños y teléfono.	
Cubículo consulta base de datos x 2	6		Computador, mesa y dos sillas.	
Cubículo T.V.	4		T.V., dos sillas, mesa y V.H.S.	
Sala de Lectura	73		Mesa y 6 sillas (x 5)	

5.1.2 Centro de Documentación

Se compone de:

- Oficina de Administración y préstamo de material: escritorio y silla, estanterías, Archivador de CD-ROM, gaveta para material

sonoro, videos y filminas, estación de cómputo, computador e impresora, teléfono y entrepaños.

- Sala de lectura: mesas, sillas, estantes para libros y exhibidor de revistas.
- Cubículo para TV: televisor, VH, mesa y dos sillas, entrepaños.
- Cubículos de cómputo: dos computadores con su mesa para consultar bases de datos e Internet, con dos sillas cada uno y entrepaños.

5.1.3 Sala de Cómputo

Se compone de:

- Oficina Administrativa: escritorio y silla, archivador, estación de cómputo, computador e impresora, teléfono, entrepaños, escritorio auxiliar, una silla interlocutora, servidor y casilleros para equipos audiovisuales.
- Estación de Servicio al usuario: Escritorio, silla ergonómica, un archivador, estación de cómputo, computador, impresora y escáner, entrepaños, escritorio auxiliar y silla, teléfono (extensión).
- Sala de Servicio: Mesa con dos sillas y computador (x 20), tablero en acrílico y tablero digital, video beam, mesa con silla y CPU para profesor y aire acondicionado.

5.4 RECURSOS HUMANOS

Para el funcionamiento del Centro de Operaciones Administrativas se requiere de un personal calificado, el cual relacionamos anteriormente asignándole el cargo:

- Director del C.O.A.
- Técnico de Sala de Cómputo y Equipos Audiovisuales
- Administrador del Centro de Documentación
- Monitores para la Sala de Cómputo: Auxiliares Administrativos (estudiantes UIS)

5.5 ESTIMACIÓN DE COSTOS

5.5.1 Costos de Inversión

EQUIPOS Y SOFTWARE

CONCEPTO	CANT	Vr. Unit. en US\$ sin iva	Vr. Unit. en US\$ con iva	Vr. Total en \$ con IVA
Computador IBM Thinkcenter A30,	26	870,00	1009,20	62.475.535,20
Computador Dell Optiplex GX270	1	902,00	1046,32	2.491.287,92
Impresora HP Laser Jet 1300N	1	667,00	773,72	1.842.227,32
Impresora HP 850c	2			730.000,00
Servidor Dell PowerEdge 2650	1	5943,76	6894,76	16.416.427,37
Rack Dell PowerEdge 4210	1	4269,67	4952,82	11.792.657,75
UPS de 1.5 KVA	1			4.060.000,00
Regulador de 2000 W	1			310.120,00
Aire acondicionado e instalación	1			5.313.684,00
Proyector de computador	1	1.550,00	1798,00	4.281.038,00
Red de datos	Global			40.000.000,00
Soporte fijo para proyector	1	130	150,80	359.054,80
Tablero Inteligente	1	2.995,00	3474,20	8.272.070,20
Software (especializado)	Global			34'200.000
TOTAL				158.344.102,56

* El valor del dólar que estamos usando es de \$2.381 al 21 de enero del 2005.

a Sala de Cómputo contará con 20 computadores y un computador para el profesor; considerando que cada computador sea usado por dos estudiantes podremos atender 40 estudiantes simultáneamente en la sala.

El servidor se usará para prestar el servicio de correo electrónico, página web y almacenamiento de datos tanto para profesores como estudiantes de la Facultad.

MOBILIARIO

ELEMENTO	CENTRO DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS								COSTO TOTAL MOBILIARIO
	Dirección	SALA DE COMPUTO			CENTRO DE DOCUMENTACION				
		Admón.	Aten. usuario	Sala P.C.	Admón.	Cubíc. B.D.	Cubíc. TV	Sala Lectura	
Escritorio ejecutivo	183.700	183.700	141.200		183.700				692300
Silla ergonómica	281.000	234.000	185.000		281.000				981000
Archivador	263.500	263.500	263.500		263.500				1054000
Estación de Cómputo	451.300	396.300	233.500		451.300				1532400
Silla auxiliar	98.000	98.000	98.000		98.000	392000	196000	2940000	3920000
Escritorio Auxiliar	233.600	181.100	233.600		181.100				829400
Entrepaños						600000	334200		7
Silla interlocutora	98.000	98.000		4018000					4214000
Mueble con estant. Y gavetas	204.400	204.400							408800
Casillero equipos audiovisuales		700000							700000
Mesas de Cómputo				4014700		292600			4307300
Mesa de trabajo							158900		158900
Mesa de lectura								1585500	1585500
Biblioteca en madecor								7680000	7680000
Tablero en acrílico				100000					100000
Ducto para cableado por 1.2 m				1260000					1260000
Teléfono con extensión	30.000	30000	30000		30000				120000
SUBTOTAL	1.843.500	2.389.000	1.184.800	9.392.700	1.488.600	1.284.600	689.100	12.205.500	29.543.607
Descuento 15%	276525	358350	177720	1408905	223290	192690	103365	1830825	4431541,05
SUBTOTAL	1.566.975	2.030.650	1.007.080	7.983.795	1.265.310	1.091.910	585.735	10.374.675	25.112.066
IVA	250716	324904	161132,8	1277407,2	202449,6	174705,6	93717,6	1659948	4017930,552
TOTAL	1.817.691	2.355.554	1.168.213	9.261.202	1.467.760	1.266.616	679.453	12.034.623	29.129.997

5.5.2 Costos de funcionamiento

Este costo de funcionamiento es en el que incurre el C.O.A. a partir del inicio de sus actividades de servicio al usuario, por costo salarial en la modalidad de outsourcing, el cual se detalla a continuación:

Cargo	Salario/mes	Prest. Sociales (49,8%)	Admón 5%	TOTAL
Ing. Industrial	850000	423300	42500	1.315.800
Tecnólogo en Archivística y Bibliotecología	600000	298800	30000	928.800
Tecnólogo en Telecomunicaciones	600000	298800	30000	928.800
SUBTOTAL	2050000	1020900	102500	3.173.400
Administración nómina (16%)				507.744
TOTAL				3.681.144

5.5.3 Total Costos de inversión y funcionamiento

COSTOS DE INVERSION	Equipo y Software	Mobiliario	TOTAL
	158.344.102,56	29.129.997	187.474.099,56

COSTOS DE FUNCIONAMIENTO (mensuales)	3.681.144,00
---	---------------------

6. IMPACTO SOCIAL

La información es un instrumento indispensable en la toma de decisiones de una organización que desea: definir sus objetivos y utilizar sus recursos para lograrlo, captar los cambios de su entorno y responder a ellos, conocer la cantidad y calidad de los recursos con que cuenta como institución y como parte de una organización social más amplia, medir y valorar la eficiencia, la eficacia, la calidad y el impacto de su objetivo social. La información es, entonces, un instrumento y como tal, su razón de ser depende del fin de quien lo usa. Es decir, quien la maneja es el encargado de la toma de decisiones para lograr el objetivo de la entidad.

Bajo esta perspectiva, los sectores sociales han enfocado su atención en el desarrollo de sistemas de información con el objeto de racionalizar la formulación de políticas y la planeación en general. Así, en varios de los artículos de la Ley 115 de 1994 (Ley General de Educación) se establece la obligatoriedad del uso de sistemas de información para apoyar las áreas de gestión, como en el caso del sector educativo, mediante el suministro oportuno de información relevante.

En consecuencia, y dadas las prioridades de fortalecer la eficiencia administrativa de la Facultad de Ciencias Humanas, se requiere del diseño y elaboración de sistemas de información para la toma de decisiones, evaluación de la gestión, control y seguimiento, que retroalimentarán el proceso inherente al nuevo enfoque administrativo de la Facultad, así como el desarrollo y aplicación de instrumentos modernos de gestión.

Para facilitar la evaluación de los planes de gestión y la asignación de recursos humanos, y físicos de la Facultad, así como para impulsar la gestión y control de los proyectos gestados en las Escuelas, el Centro de Operaciones Administrativas diseñará un Sistema de Gestión y de Información Gerencial que supla las necesidades organizacionales y administrativas de la Facultad.

Este Sistema de Gestión, deberá estar en concordancia con los requerimientos de información de la Oficina de Evaluación y Control de Gestión, así como con otras dependencias administrativas de la Universidad, tanto para suministrar información útil, como también para apropiarse de la información que suministran dependencias de la Universidad como la División de Servicios de Información y la Dirección de Admisiones y Registro Académico entre otras.

La oficina del Centro de Operaciones Administrativas busca brindar la información suficiente y necesaria para el correcto funcionamiento de la Facultad de Ciencias Humanas, la cual se proyecta con su capital humano (Profesores, Estudiantes y Funcionarios), como un ente generador de conocimiento y desarrollo en la región, en concordancia con la Misión y el Plan de Gestión de la Universidad Industrial de Santander.

6.1 DATOS DE POBLACION

Estudiantes: La Facultad cuenta con 2.540 estudiantes (información a julio de 2004) relacionados directamente con el servicio a ofrecer en la Sala de Cómputo y Equipos audiovisuales, Centro de Documentación, página web de la Facultad y uso de aulas.

Profesores: La Facultad cuenta con 271 profesores, así: 61 vinculados o de planta, 20 NN (no nombrados) y 190 de cátedra, los cuales se relacionarán directamente con el servicio prestado en la Sala de Cómputo para clases que requieran Software especializado y consultas en Internet y en el Centro de Documentación; préstamo de aulas y equipos audiovisuales, página web de la Facultad y Base de Datos como apoyo a sus actividades docentes.

Personal Administrativo: La Facultad cuenta con 14 empleados administrativos vinculados y 17 de servicios prestados, para un total de 31 personas que se relacionarán directamente con la información suministrada por la Base de Datos como soporte a sus labores.

6.2 INDICADORES DE GESTIÓN

El diseño de un conjunto de indicadores de gestión, fue esencial para establecer los caminos de desarrollo del Centro de Operaciones Administrativas y su sistema de información, dadas las múltiples expresiones de las funciones misionales o de soporte a la gestión de la Facultad. Sin embargo, muchos de los indicadores concebidos inicialmente, por ahora, no son viables de usar o de medir, ya que para ello se requiere de la operación y funcionamiento del Centro, en el tiempo; por lo cual se dejarán planteados para ser usados y validados posteriormente.

6.2.1 Propósitos de los indicadores

Los indicadores deben cumplir el doble fin de servir al director de una organización como instrumento de regulación y a las instituciones para orientar sus procesos de mejoramiento y rendir cuentas a la sociedad sobre lo que ellas hacen con los recursos públicos. En estos fines está implícito que cada entidad podrá emplearlos

para hacer la evaluación de su gestión y compararse con sus homólogas regionales, nacionales y del extranjero.

Por otra parte, los indicadores no pueden reemplazar la definición de políticas pues ellas constituyen el marco conceptual de su diseño, y por tanto los indicadores son las herramientas que permiten su seguimiento y control, con el fin de consolidarlas. Además, una política para la educación superior trasciende al sector mismo, si se tienen en cuenta las estrechas relaciones de interdependencia que existe entre educación y desarrollo.

Si bien los indicadores que se estructuran en torno a los planes de desarrollo pueden llamarse de gestión, es útil reiterar que estos no se refieren a la utilización de recursos financieros, sino al conjunto de funciones de formación, investigación y extensión, por medio de las cuales las Facultades en la universidad interactúan en y con su entorno social. Así, los indicadores les permiten verificar si lo están haciendo debidamente o no. De esta manera se constituyen en instrumentos de diagnóstico de gran utilidad para el mejoramiento institucional.

El entorno puede definirse como la realidad que condiciona el desarrollo social, cultural y económico y que se pretende cambiar con la adopción de estrategias, programas y proyectos académicos. Si la misión institucional de una universidad fuera entendida sólo como una manera de generar rentabilidad, posiblemente su entorno se definiría en relación con sectores del mercado, la competencia con otras organizaciones, estrategias de fijación de precios y atención exclusiva a la oferta y demanda de cupos, entre otros. Sin embargo, por tratarse de una

Universidad pública como la UIS, en este proyecto se plasmarán algunos indicadores de tipo social-educativo y otros de gestión administrativa.

6.2.2 Algunos indicadores propuestos

Capacidad de respuesta o de reacción: Mide el cumplimiento en tiempo promedio de respuesta ante la solicitud de información por las distintas Unidades Académicas Administrativas (UAA) de la Facultad. Las expresiones recomendadas son:

Crp: Capacidad de respuesta o de reacción proyectada

Crr: Capacidad de reacción real

N: Número de solicitudes o servicios analizados

Fec: Fecha de entrega convenida

Fer: Fecha de entrega real

Frs: Fecha de recepción del servicio

$$Crp = \frac{\sum_{i=1}^N (Fec_i - Frs_i)}{N} \quad (1) \text{ Capacidad de respuesta proyectada}$$

$$Crr = \frac{\sum_{i=1}^N (Fer_i - Frs_i)}{N} \quad (2) \text{ Capacidad de respuesta real}$$

Tasa de atención: Mide la proporción de solicitudes de servicios atendidos eficientemente. La expresión sería:

$$\text{Tasa de atención} = \frac{\text{No. Servicios solicitados} - \text{No. Servicios atendidos}}{\text{No. servicios solicitados}} \times 100 \%$$

Población beneficiada: Mide la proporción semanal o diaria de usuarios (estudiantes o docentes) atendidos en la Sala de Cómputo, respecto a la demanda de la población estudiantil de la Facultad. La expresión sería:

$$\text{Población beneficiada} = \frac{\text{No. usuarios atendidos}}{\text{No. usuarios de la FCH}} \times 100 \%$$

* *Corresponde a estudiantes: 2540 o profesores: 270 (80 de planta y 190 de cátedra para primer semestre académico 2004).*

6.2.3 Utilidad de la información

Se debe destacar que la información del C.O.A. debe ser útil, oportuna y comprensible para el usuario que solicite el servicio, con el fin de facilitar el trabajo de las UAA en los informes de gestión y planes estratégicos, como son:

- Cantidad de estudiantes matriculados por Escuela y Nivel
- Cantidad de profesores de planta y de cátedra
- Información sobre postgrados activos y estudiantes matriculados
- Grupos de Investigación, proyectos, hoja de vida de investigadores y publicaciones, etc.

Con los cuales se pueden establecer registros para monitorear las variaciones o crecimiento de estos datos en la Facultad.

6.2.4 Otros beneficios

La creación del COA ofrece respuesta tanto a las necesidades planteadas por los Directores de Escuela, de acuerdo con las sugerencias recibidas a través de la encuesta (anexa) aplicada en el Consejo de Facultad, como también a algunos aspectos de la matriz DOFA desarrollada en el proyecto: “Evaluación de la pertinencia social de los programas académicos de pregrado de la Facultad de Ciencias Humanas de la UIS”, de los cuales mencionaremos los siguientes:

- Sinergia entre escuelas: Permitirá contacto interdisciplinario para realizar proyectos orientados a un propósito común.
- Sistemas de información y nuevas tecnologías: Permitirá fácil acceso a los estudiantes de la FCH y el estímulo a la cultura del uso de herramientas tecnológicas.
- Creación de espacios de estudios virtuales: En el marco de la globalización fortalecerá los programas académicos.
- Medios de divulgación eficientes al interior de la Facultad: conducirá al mejoramiento de los procesos internos haciéndolos cada vez más eficientes y oportunos para el desarrollo crítico del estudiante y de los egresados dado que éstos se sienten satisfechos con el perfil ofrecido por sus carreras y asimismo dar a conocer el portafolio de servicios de la Facultad, a través de medios electrónicos.
- Las Ciencias Humanas como soporte institucional para la UIS: Siendo la FCH una de las Facultades más importantes de la UIS, continuará en forma más dinámica con su contribución al desarrollo e impacto institucional y regional.
- Sentido de pertenencia de los docentes: Estará siempre de manifiesto su voluntad por elevar la calidad de la educación de sus estudiantes, con la participación activa en los actividades de mejoramiento de los procesos administrativos al servicio de la academia en la Facultad de Ciencias Humanas.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El Centro de Operaciones Administrativas la Facultad de Ciencias Humanas brindará un manejo administrativo con mayor proyección de futuro a través de la mejora continua de los procesos de apoyo a las funciones académicas y administrativas de las diferentes unidades académicas administrativas de la Facultad.

Con el servicio del Centro de Operaciones Administrativas (Sala de Cómputo y Equipos Audiovisuales y el Centro de Documentación) se estimulará los procesos de enseñanza-aprendizaje ofreciendo mejores condiciones, mayor cobertura, mayores estrategias de articulación universidad-sociedad, apoyo a la docencia y a la investigación.

Es técnica y socialmente viable la Evaluación de la Creación del Centro de Operaciones Administrativas de la Facultad de Ciencias Humanas de la UIS, dado los beneficios que se desprenden del presente proyecto.

Se recomienda anexar esta propuesta al proyecto de reestructuración espacial y funcional que adelanta la Facultad de Ciencias Humanas ante la Oficina de Planeación de la UIS, con el fin de obtener los recursos financieros que permitan llevar a feliz término la presente evaluación.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuerdo No. 032 de 2002 del Consejo Superior de la UIS, sistemas y procedimientos de priorización de recursos para inversión para el desarrollo institucional de la UIS. Se consultaron normas y procedimientos.

Acuerdo 101 de 1999 (Junio 22) del Consejo Académico de la Universidad Industrial de Santander por el cual se establecen lineamientos para la reforma de los planes de estudios en programas de pregrado, concerniente a la información de la Facultad de Ciencias Humanas.

Otros Acuerdos y Resoluciones del Consejo Superior y Académico de la UIS sobre nuevos sistemas de créditos y lineamientos sobre la reforma de los planes de estudio.

Decreto 2566 de septiembre 10 de 2003 y Resolución 1036 de Abril 22 de 2004 del Ministerio de Educación Nacional, por el cual se establecen condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior. Consultado en sus artículos 10: “Medios Educativos...”, 11: “Infraestructura...” y 15: “bienestar universitario...”.

ALBARRACÍN, L. S., CÁCERES, Carolina, CUBERO, Ramón, MARQUEZ, Jhon Edwin y VILLAMIL, Mónica Patricia. Evaluación de la pertinencia social de los programas académicos de pregrado de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga, 2003.

ESPECIALIZACION en Evaluación y Gerencia de Proyectos. Los diferentes conocimientos y aportes recibidos a través de las asignaturas, 2003-2004.

HAX, Arnoldo C. y WILDE II, Dean L. El proyecto Delta. Estrategias para hacer más rentables las empresas en el mundo de hoy. Bogotá: Editorial Norma, 2003.

HAMEL, Gary. Liderando la Revolución. Bogotá: Editorial Norma, 2004.

Información recopilada de la Oficina de Planeación, Vicerrectoría Académica, Registro Académico, y Facultad de Ciencias Humanas, Laboratorio Luis Eduardo Arias, de la UIS, en cuanto a planos de la actual planta física de la Facultad de Ciencias Humanas y de la construida en la posible planta física, número de estudiantes matriculados 2004, número de profesores de planta y cátedra con su debida carga académica y programas ofrecidos.

PABÓN, Hernán, Seminario de Investigación. Evaluación y Gerencia de Proyectos, Universidad Industrial de Santander, Junio 11 – 12, 2004. Consulta permanente de la guía para elaborar el presente Plan de Monografía.

Plan de Gestión Institucional UIS – 2004-2006, en general y lo que le concierne específicamente a la Facultad de Ciencias Humanas.

Plan Estratégico Programa Nacional de Ciencias Sociales y Humanas: Balance y Perspectivas. Plan de Acción 2002-2006, COLCIENCIAS, consultado en sus retos, líneas de acción y prioridades

ANEXOS

ANEXO 1.

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

PROYECTO DE REESTRUCTURACIÓN ESPACIAL Y FUNCIONAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

PRESENTACIÓN: Con el propósito de obtener información tendiente a detallar y mejorar el proyecto de inversión en el que actualmente trabaja la Facultad de Ciencias Humanas, y puesto que es necesario tomar decisiones en relación con el desarrollo académico y administrativo de la Facultad, a continuación presentamos algunas ideas y conceptos claves sobre los cuales es necesario precisar las opiniones de cada uno de los integrantes del Consejo de Facultad.

A. EN LO ADMINISTRATIVO:

1. La conveniencia de un **manejo centralizado de los espacios** destinados para **aulas de clases** de la Facultad, con el fin optimizar la utilización de los mismos mediante un modelo de pertenencia y cooperación en el cuidado de los mismos.

APORTES O SUGERENCIAS QUE MEJOREN LA IDEA:

2. Adecuación de espacios para:

- a. profesores hora cátedra.
- b. auxiliaturas administrativas y docentes.
- c. secretarías de posgrado.

Se sugiere la adecuación de una sala de profesores hora cátedra, en la que se puedan llevar a cabo las asesorías a los estudiantes.

Se sugiere la adecuación de una sala de cómputo en la que puedan trabajar, en horas previamente determinadas, los auxiliares administrativos y docentes, incluidos los auxiliares que colaboran con las revistas de la Facultad.

Se requeriría, además, una sala con los respectivos cubículos para los asistentes o secretarías de medio tiempo y tiempo completo adscritos a los diferentes programas de posgrado de la Facultad.

APORTES O SUGERENCIAS QUE MEJOREN LA IDEA:

a. _____

b. _____

c _____

3. La conveniencia de un Centro de Operaciones Administrativas, el cual funcionaría como apoyo a la gestión, la actividad y el desarrollo académico de las Escuelas de la Facultad. Este Centro constaría de:

a. Base de datos (en línea), donde se tenga toda la información académica de los docentes (publicaciones, investigaciones y hojas de vida entre otras); histórico de programas ofrecidos por cada profesor; histórico de actas, horarios de los profesores (cátedra y planta) y aulas de clases entre otras.

b. Un software para la distribución y administración óptima de los salones de acuerdo con los grupos y asignaturas programadas cada semestre.

c. Pagina Web de la Facultad, donde se presenten las investigaciones, eventos, publicaciones y demás actividades académicas de la Facultad (Vg. Diplomados, Foros, Especializaciones, Maestrías etc.)

d. Administración del Inventario a cargo de la Facultad, con el fin de darle un correcto y ordenado uso a los salones y materiales de las áreas comunes.

e. Administración de equipos audiovisuales (video beam, televisor, VHS, proyector de acetatos, etc.

APORTES O SUGERENCIAS QUE MEJOREN LA IDEA:

a. _____

b. _____

c. _____

d. _____

e. _____

4. La necesidad de un auditorio con más capacidad que el Zalamea.

APORTES O SUGERENCIAS QUE MEJOREN LA IDEA:

5. Centro de Documentación para la facultad.

B. EN LO ACADÉMICO.

La Facultad debe estar acorde con los lineamientos de calidad del Ministerio de Educación Nacional y con el proceso de Evaluación Institucional de la UIS, para lo cual es pertinente la culminación del proceso de acreditación de los programas académicos dentro de los planes de estudio establecidos.

Sería necesario, por tanto, que dos de los aspectos que involucran la Reforma Académica (el sistema de créditos de cada uno de los programas y el eje de competencias básicas común a cada uno de los programas de la Facultad) se proyecten con alguna precisión, ya que afectarán ostensiblemente la programación de los cursos de pregrado.

Un análisis aparte pero impostergable es el que tiene que ver con el funcionamiento de los programas del Instituto de Lenguas, pues hasta ahora lo que se tiene previsto es la inclusión dentro de los planes de estudio de dos niveles de inglés (ESP?), manteniendo la oferta de los cursos de inglés al público. Por lo demás, PROPUESTA UIS sigue aún funcionando para aquellos que ya habían optado por este programa. ¿Estarían los dos cursos de inglés del pregrado dentro de la programación de los salones de cada programa?

APORTES O SUGERENCIAS QUE MEJOREN LA IDEA:

C. PROYECCIÓN DE LAS ESCUELAS.

Dado que existen algunos programas académicos de pregrado en etapa de crecimiento, se requieren espacios para satisfacer la demanda académica nueva según la oferta existente.

También es de destacar los programas de Postgrados que las escuelas proyectan según su desarrollo académico y compromiso con los lineamientos de la Universidad y el Proyecto Educativo Institucional.

Es necesario además reflexionar en torno del papel de la investigación y su proyección tanto en la docencia como en la extensión. Por lo mismo, se requiere pensar en los modos como la producción

intelectual circula a través de pares Nacionales e Internacionales y sobre cómo avanzar en el posicionamiento de los investigadores.

Cabría pensar, en este último aspecto, en la necesidad de consolidar el Centro de Estudios Regionales (CER), o en ampliar su horizonte hacia la creación de un CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS REGIONALES, POLÍTICOS Y ECONÓMICOS, que integre efectivamente a la Facultad de Ciencias Humanas a través de la Investigación.

APORTES O SUGERENCIAS QUE MEJOREN LA IDEA:

ANEXO 2.

NORMATIVIDAD SOBRE USO DE LA SALA DE CÓMPUTO

De los usuarios

Pueden ser Usuarios de la Sala de Cómputo de la Facultad los estudiantes de pregrado y posgrado, profesores de la Facultad de Ciencias Humanas, auxiliares administrativos y los egresados de la Facultad de Ciencias Humanas con autorización escrita del Administrador y siempre y cuando la labor que vayan a desarrollar beneficie a la Facultad de Ciencias Humanas.

Del campo de aplicación

Todas las facilidades de cómputo y los servicios de Internet deben ser usadas para fines relacionados con actividades académicas propias de la Facultad (Docencia, Investigación y Extensión

De los derechos de los usuarios

El Usuario tiene derecho a que se le asigne un determinado tiempo de uso durante el cual podrá llevar a cabo su labor académica. Este tiempo será fijado por el Administrador de la sala teniendo en cuenta brindar la mayor cobertura posible.

El Usuario tiene derecho a instaurar quejas en primera instancia ante el monitor presente, en segunda instancia ante el administrador de la Sala, en tercera instancia al jefe de la unidad (C.O.A), y en última instancia al Decano de la Facultad.

El Usuario tiene derecho a que se le trate con respeto, cordialidad e igualdad de condiciones.

De los deberes y obligaciones de los usuarios

El Usuario tiene el deber de hacer buen uso de los recursos que le brinda la sala de Cómputo. Por tanto se prohíbe la utilización de los equipos para fines diferentes a la docencia, investigación y extensión.

El Usuario tiene el deber de mantener limpio el lugar de trabajo que le fue asignado por el monitor.

El Usuario debe dejar todo tal cual le fue entregado. No se permite la instalación de software diferente al existente en la sala.

El Usuario tiene el deber de entregar el equipo asignado, inmediatamente se le haya terminado el tiempo de uso.

El Usuario está obligado a conservar las condiciones de tranquilidad del recinto, por tanto se prohíbe la utilización de: aparatos celulares, hablar en tonos fuertes, utilizar walkman sin audífonos y todo artefacto que perturbe la tranquilidad.

Todo usuario que ingrese a la sala de cómputo tiene el deber de registrarse en la tabla o sistema que para asignación de turnos disponga el administrador de la sala, teniendo como prioridad las clases programadas en la sala.

El usuario será el responsable de sus cosas, la sala de cómputo no se responsabilizará por lo que se pueda perder.

El usuario tiene la obligación de guardar respeto hacia los monitores.

De las funciones de los monitores

Los monitores deben cumplir los requisitos que para ello haya fijado la Facultad.

Los monitores deben prestar asesoría a los Usuarios respecto del software que esté instalado en los equipos.

Los monitores durante su tiempo de trabajo deben estar dedicados exclusivamente a atender a los Usuarios y controlar la entrada y préstamo de los equipos.

Los monitores deben informar sobre las violaciones al reglamento por parte de los usuarios, al administrador de la sala.

Los monitores deben informar sobre fallas técnicas presentadas en la sala, al administrador y al encargado de soporte técnico.

Los monitores deben realizar mantenimiento preventivo a los equipos de la sala en colaboración con el encargado de soporte técnico, al menos una vez por semestre.

Los monitores deberán tener asignado un equipo en forma permanente mientras que estén cumpliendo con su labor.

Los monitores deben tratar con respeto, amabilidad e igualdad de condiciones a los usuarios.

De las funciones del Administrador de la Sala

Coordinar el préstamo de la sala de cómputo

Velar por una buena prestación de los servicios dados por la sala de cómputo a sus usuarios.

Definir el tiempo de asignación de un equipo a los usuarios de la sala de cómputo.

Definir junto con el Jefe de Área el horario de atención buscando siempre atender al mayor número posible de usuarios.

Definir la lista de software que se puede instalar en la sala de cómputo, teniendo en cuenta las licencias existentes.

Seleccionar a los monitores que prestarán sus servicios en la sala de cómputo, llevando a cabo un sistema de selección objetivo en donde todos los aspirantes compitan en igualdad de condiciones y cumplan con los requisitos para ser monitor.

Del funcionamiento de la sala

La sala deberá funcionar todos los días, en un horario de 7:00 de la mañana a 1:00 de la tarde y de 2:00 a 7:00 de la noche.

Las reservas para un curso o evento especial deberán hacerse mediante oficio o correo dirigido al administrador y con 7 días de anticipación como mínimo; las asignaturas que empleen los servicios

de la Sala deberán dejar su horario e informar como mínimo con un día de anticipación a la clase. La asignación de turno para cursos se hará de acuerdo a la disponibilidad de la sala, teniendo en cuenta el orden de llegada de las solicitudes.

Los horarios adicionales al establecido serán concertados con el Administrador de la Sala. En toda actividad que se lleve a cabo en la sala de cómputo, siempre debe estar presente como mínimo un monitor.

Todo usuario que ingrese en la sala para hacer uso de un computador, debe registrarse en el lugar que para ello este destinado.

Los grupos de estudiantes que necesiten tener un horario específico para llevar a cabo sus prácticas, deberán tener el aval del profesor encargado de la materia; quién mediante carta o correo hará la solicitud formal al administrador de la sala, adjuntando la lista de estudiantes que efectuarán dicha práctica.

La sala podrá ser alquilada para llevar a cabo cursos que no correspondan a la Facultad de Ciencias Humanas, para lo cual se cobrará una cuota por equipo por hora por usuario; que será fijada por el Director del Centro de Operaciones, esto siempre y cuando no entorpezca los objetivos primordiales de docencia, investigación y extensión de la Facultad de Ciencias Humanas.

Se prohíbe el consumo de alimentos dentro de la sala.

La configuración de los equipos se establece de acuerdo a las necesidades; por lo tanto los usuarios no están autorizados para cambiarla.

La sala de cómputo no se responsabiliza de la información existente en los equipos y podrá ser borrada sin previo aviso cuando haya necesidad de hacerlo.

De las sanciones

Al usuario que instale, modifique o altere de alguna forma la configuración de los equipos se le suspenderá el servicio de la sala por un mes.

Al usuario que se encuentre visitando páginas no deseadas (juegos, pornografía, chat, etc) por primera vez se le llamará la atención, por segunda vez se le pedirá el equipo. A un usuario que se le pida el equipo por segunda vez se le suspenderá el servicio por un mes.

Al usuario que se encuentre consumiendo alimentos se le pedirá que abandone la sala mientras termina, posteriormente puede volver al equipo que tenía asignado. El tiempo asignado en todo caso seguirá corriendo normalmente.

Se prohíbe el acceso de celulares activos en la sala y todo elemento que genere ruido que perturbe a los equipos y a los demás usuarios. Al usuario que se sorprenda infringiendo esta regla se le pedirá que abandone la sala, o apague la fuente de ruido, hasta terminar su tiempo asignado. Si esto sucede por segunda vez, se deberá pedir el equipo y asignarlo a otro usuario.

El usuario que irrespete con palabras insultantes al monitor deberá abandonar la sala y presentar su queja de manera formal ante el administrador; mientras tanto se le suspenderá el servicio.