

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA ASOCIACIÓN DE
EGRESADOS DE LA UIS ASEDUIS BOGOTÁ, SEGÚN LA NORMA
ISO 9001:2008.**

EDUARD GONZALO ROZO RICO

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

2012

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA ASOCIACIÓN DE
EGRESADOS DE LA UIS ASEDUIS BOGOTÁ, SEGÚN LA NORMA
ISO 9001:2008.**

EDUARD GONZALO ROZO RICO

**Trabajo de grado para optar por el título de
INGENIERO INDUSTRIAL**

Directora

Mg. MÓNICA LILIANA RAMÍREZ ÁLVAREZ

Docente Ingeniería Industrial UIS

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

2012

DEDICATORIA

A Dios por ser mi fortaleza, acompañarme en los retos y concederme este gran logro para mi vida,

A mis padres Beatriz Rico y Gonzalo Rozo por darme la vida, tener paciencia y apoyarme siempre en mi proceso de formación,

A mis hermanos HENRY, SANDRA Y JOHANA ROZO por ser mis compañeros leales que incondicionalmente me han apoyado en cada proyecto,

A mi familia por ser mi fuente de motivación para seguir adelante,

A mis amigos los cuales me brindaron siempre fe, para culminar esta etapa de mi desarrollo personal y profesional.

AGRADECIMIENTOS

A la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, y a su cuerpo de profesores por la formación que me brindaron como ingeniero.

A mi directora de proyecto, Mg. Mónica Liliana Ramírez Álvarez, por su gran paciencia y colaboración en las asesorías, siempre dispuesta a brindar sus conocimientos y apoyo en la elaboración de este trabajo.

Al presidente de ASEDUIS BOGOTÁ, Ingeniero Alberto Barrios Prieto por su continua colaboración e interés en llevar a cabo este proyecto.

A todos los miembros de la junta directiva de ASEDUIS BOGOTÁ, quienes con entusiasmo contribuyeron en las actividades realizadas.

A todos los funcionarios de ASEDUIS BOGOTÁ: a la Ingeniera Martha Cristina Forero, Fanny López, Judith Mejía, Nancy Penna, Catalina Gavilán, Angélica Castillo, Felipe Ortiz, Camilo Barragán, con quienes a través de la convivencia diaria y con su gran entusiasmo desarrollamos este proyecto.

Agradecimientos muy especiales a los Ingenieros: Ricardo Cruz, José Emel Gómez, Roque Julio Alfonso y a la señora Carmen Teresa Avilés, quienes con sus aportes cognoscitivos dieron grandes ideas para la consecución de los objetivos trazados.

Mis agradecimientos a la Ingeniera Ángela Gómez y al Ingeniero Jaime Castillo quienes a través de sus aportes de experiencia y paciencia han complementado la elaboración de mi trabajo final.

TABLA DE CONTENIDO

| | Pág. |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 18 |
| 1. GENERALIDADES DEL PROYECTO | 20 |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 20 |
| 1.2. JUSTIFICACIÓN | 21 |
| 1.3. ALCANCE..... | 23 |
| 2. OBJETIVOS DEL PROYECTO | 24 |
| 2.1. OBJETIVO GENERAL..... | 24 |
| 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 24 |
| 3. MARCO TEÓRICO | 25 |
| 3.1. TÉRMINOS Y DEFINICIONES..... | 25 |
| 3.2. PRINCIPIOS DE LA CALIDAD | 27 |
| 3.3. EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD..... | 28 |
| 3.4. FAMILIA DE NORMAS ISO 9000..... | 31 |
| 3.4.1. Estructura de la ISO 9001:2008 | 34 |
| 3.4.2. Sistemas de Gestión de Calidad | 34 |
| 3.5. ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS..... | 37 |
| 3.6. METODOLOGÍA 9'S | 38 |
| 4. MARCO CONTEXTUAL | 41 |
| 4.1. RESEÑA HISTÓRICA | 41 |
| 4.2. DESCRIPCIÓN DE ASEDUIS BOGOTÁ..... | 42 |
| 4.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO..... | 44 |

| | |
|---|-----------|
| 5. METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO | 46 |
| 5.1.ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. | 46 |
| 5.1.1. Diagnóstico..... | 46 |
| 5.1.2. Planificación. | 46 |
| 5.1.3. Documentación. | 46 |
| 5.1.4. Implementación. | 47 |
| 5.1.5. Evaluación y seguimiento..... | 47 |
| 5.2.METODOLOGÍA SEGÚN LA NORMA, CICLO P-H-V-A. | 47 |
| 5.2.1. Planear. | 48 |
| 5.2.2. Hacer..... | 48 |
| 5.2.3. Verificar. | 50 |
| 5.2.4. Actuar..... | 50 |
| 6. DIAGNÓSTICO PRELIMINAR | 51 |
| 6.1.RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN..... | 51 |
| 6.2.INFORME DE DIAGNÓSTICO PRELIMINAR | 51 |
| 6.3.ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO PRELIMINAR..... | 57 |
| 6.4 ANÁLISIS DE LAS GRÁFICAS DIAGNÓSTICO INICIAL | 60 |
| 7. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | 62 |
| 7.1.IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS | 62 |
| 7.2.MAPA DE PROCESOS | 63 |
| 7.3.POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD | 63 |
| 7.4.OBJETIVOS DE CALIDAD | 65 |
| 7.5.COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN | 65 |

| | |
|---|-----------|
| 7.6. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN..... | 66 |
| 7.7. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL | 67 |
| 8. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | 68 |
| 8.1. IMPORTANCIA DE LA DOCUMENTACIÓN | 68 |
| 8.2. ESTRUCTURA DOCUMENTAL | 69 |
| 8.3. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN | 70 |
| 8.4. METODOLOGÍA PARA LA CODIFICACIÓN | 71 |
| 8.5. COMPONENTES DE LOS DOCUMENTOS..... | 73 |
| 8.5.1. Descripción de los Componentes..... | 74 |
| 8.6. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS..... | 75 |
| 8.7. CONTROL DE DOCUMENTOS | 77 |
| 8.7.1. Control de versiones anteriores..... | 77 |
| 8.8. MANUAL DE CALIDAD | 78 |
| 8.9. MANUAL DE ASOCIADOS | 78 |
| 8.10. MANUAL DE GESTIÓN FINANCIERA..... | 79 |
| 8.11. CARACTERIZACIONES | 79 |
| 8.12. ELABORACIÓN DE LAS TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL | 82 |
| 9. IMPLEMENTACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD..... | 83 |
| 9.1. GENERALIDADES | 84 |
| 9.2. METODOLOGÍA DE DIVULGACIÓN | 84 |
| 9.3. SOCIALIZACIÓN DE LAS DIRECTRICES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. | 85 |
| 9.4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS | 88 |

| | |
|--|------------|
| 9.4.1. Socialización de los documentos | 88 |
| 9.4.2. Implementación metodología 9´s | 88 |
| 9.5. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | 89 |
| 9.5.1. Metodología..... | 89 |
| 9.5.2. Identificación del cliente ASEDUIS BOGOTÁ | 90 |
| 9.5.3. Determinación de las necesidades y expectativas | 90 |
| 9.6. HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN | 90 |
| 10. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | 96 |
| 10.1. METODOLOGÍA..... | 96 |
| 10.2. PRIMERA AUDITORÍA..... | 97 |
| 10.2.1. Planificación..... | 98 |
| 10.2.2. Ejecución..... | 98 |
| 10.2.3. Resultado de la auditoría..... | 99 |
| 10.2.4. Plan de mejora..... | 100 |
| 10.3. SEGUNDA AUDITORÍA..... | 104 |
| 10.3.1. Fortalezas del sistema de gestión..... | 104 |
| 10.3.2. Conclusiones de la auditoría | 104 |
| 10.3.3. Plan de mejora..... | 106 |
| 10.4. DIAGNÓSTICO FINAL | 110 |
| 10.5. ANÁLISIS DE GRÁFICOS DIAGNOSTICO FINAL | 111 |
| 11. OTROS APORTES DEL PROYECTO DE GRADO | 113 |
| 12. CONCLUSIONES | 115 |
| 13. APORTES AL INGENIERO INDUSTRIAL | 117 |

| | |
|---|------------|
| 14. RECOMENDACIONES..... | 119 |
| 15. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS..... | 120 |
| 16. BIBLIOGRAFÍA..... | 123 |
| ANEXOS..... | 124 |

LISTA DE IMÁGENES

| | Pág. |
|--|-------------|
| Imagen 1. Estructura de la serie ISO 9000..... | 32 |
| Imagen 2. Estructura del enfoque basado en los procesos..... | 37 |
| Imagen 3. Enfoque funcional VS Enfoque por proceso..... | 38 |
| Imagen 4. Organigrama ASEDUIS BOGOTÁ 2011..... | 44 |
| Imagen 5. Etapas para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad..... | 46 |
| Imagen 6. Ciclo P-H-V-A..... | 47 |
| Imagen 7. Taller de sensibilización..... | 49 |
| Imagen 8. Mapa de procesos de ASEDUIS BOGOTÁ..... | 63 |
| Imagen 9. Taller de direccionamiento estratégico..... | 64 |
| Imagen 10. Estructura documental de ASEDUIS BOGOTÁ..... | 69 |
| Imagen 11. Formato de solicitud de creación, modificación o Eliminación documental..... | 76 |
| Imagen 12. Conversatorio sobre aceites esenciales..... | 79 |
| Imagen 13. Formato para las caracterizaciones..... | 81 |
| Imagen 14. Socialización de las directrices de ASEDUIS BOGOTÁ..... | 88 |
| Imagen 15. Metodología para la percepción del cliente..... | 89 |
| Imagen 16. Formato peticiones quejas y reclamos..... | 91 |
| Imagen 17. Encuesta de satisfacción del cliente..... | 92 |
| Imagen 18. Evaluación de conversatorios..... | 95 |
| Imagen 19. Programación de Auditorias..... | 96 |
| Imagen 20. Acompañamiento a Orfeo. Software gestión documental..... | 113 |

LISTA DE TABLAS

| | Pág. |
|--|-------------|
| Tabla 1. Descripción evolutiva de la calidad..... | 29 |
| Tabla 2. Partes componentes de la ISO 9001:2008..... | 33 |
| Tabla 3. Criterios de evaluación para diagnóstico inicial..... | 52 |
| Tabla 4. Lista de chequeo..... | 52 |
| Tabla 5. Análisis de cumplimiento de los requisitos..... | 59 |
| Tabla 6. Clasificación de los procesos..... | 62 |
| Tabla 7. Codificación de los procesos de ASEDUIS BOGOTÁ..... | 72 |
| Tabla 8. Siglas de los procesos de ASEDUIS BOGOTÁ..... | 73 |
| Tabla 9. Componentes de los documentos de ASEDUIS BOGOTÁ..... | 73 |
| Tabla 10. Indicadores de gestión..... | 83 |
| Tabla 11. Sensibilizaciones y capacitaciones..... | 86 |
| Tabla 12. Valor de la constante k según el nivel de confianza..... | 93 |
| Tabla 13. No conformidades de la primera auditoría..... | 101 |
| Tabla 14. No conformidades de la segunda auditoría..... | 106 |
| Tabla 15. Diagnóstico final..... | 110 |
| Tabla 16. Cumplimiento de objetivos..... | 120 |

LISTA DE GRÁFICAS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Gráfica 1. Porcentaje de cumplimiento por capítulos..... | 59 |
| Gráfica 2. Análisis de brechas por capítulos..... | 60 |
| Gráfica 3. Porcentaje de implementación por capítulos..... | 111 |
| Gráfica 4. Análisis de brecha del Sistema de Gestión de la Calidad... | 111 |

ANEXOS

| | |
|--|-----|
| Anexo 1. Normas y procedimientos para la elaboración, actualización y control de los documentos del Sistema Gestión de la Calidad..... | 124 |
| Anexo 2. Manual de calidad..... | 159 |
| Anexo 3. Manual de Asociados..... | 196 |
| Anexo 4. Manual de Tesorería..... | 235 |
| Anexo 5. Manual de procesos ASEDUIS BOGOTÁ..... | 276 |
| Anexo 6. Manual de gestión documental..... | 300 |
| Anexo 7. Caracterizaciones..... | 319 |
| Anexo 8. Tabla de retención documental de ASEDUIS BOGOTÁ..... | 336 |
| Anexo 9. Encuesta de satisfacción..... | 343 |
| Anexo 10. Procedimiento de control de registros..... | 345 |
| Anexo 11. Procedimiento de no conformidad..... | 363 |
| Anexo 12. Procedimiento de acción preventiva, correctiva o de mejora..... | 382 |
| Anexo 13.. Instructivo de política de calidad..... | 397 |
| Anexo 14. Instructivo para inscripción de actas en cámara de comercio..... | 406 |
| Anexo 15. Tabulación del conversatorio de patrimonio cultural..... | 412 |
| Anexo 16. Encuesta expectativas del egresado..... | 417 |
| Anexo 17. Plan de auditoría No 1..... | 419 |
| Anexo 18. Tabulación de encuestas de expectativas de ASEDUIS BOGOTÁ... | 423 |
| Anexo 19. Informe de auditoría No1..... | 427 |
| Anexo 20. Reunión de apertura auditoría No1..... | 435 |
| Anexo 21. Reunión cierre de auditoría No1..... | 437 |
| Anexo 22. Reunión de apertura de auditoría No 2..... | 439 |
| Anexo 23. Reunión de damas de auditoría No 2. | 441 |
| Anexo 24. Informe de auditoría No 2..... | 443 |
| Anexo 25. Series y subseries de ASEDUIS BOGOTÁ..... | 451 |

RESUMEN

TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA UIS ASEDUIS BOGOTÁ, SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008.*

AUTOR: EDUARD GONZALO ROZO RICO**

PALABRAS CLAVES: Sistema de Gestión de Calidad, ciclo PHVA, documentación, implementación, evaluación.

DESCRIPCIÓN

El presente trabajo se elaboró con el fin de describir el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación de Egresados de la Universidad Industrial de Santander en el capítulo Bogotá, bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008.

El documento muestra que la metodología empleada para el desarrollo del presente trabajo está basada en la filosofía de Deming del ciclo PHVA. Para iniciar la implementación se realizó un diagnóstico preliminar, con el propósito de establecer el grado de cumplimiento de la Asociación frente a la Norma ISO 9001:2008; la siguiente fase fue la planificación de las actividades de validación de del Sistema de Gestión de Calidad (SGC); tales como: directrices, documentación, implementación y evaluación del sistema.

Durante todo el proceso de implementación se realizaron actividades tales como: socializaciones, sensibilizaciones y capacitaciones a todos los funcionarios de la Asociación con el objetivo de fortalecerlos en la filosofía de la calidad, para así lograr la consecución de los objetivos trazados.

El proyecto se desarrolló con el fin de afianzar los procesos misionales de la Asociación, el proceso asociativo y el proceso de gestión de proyectos, al igual que el proceso de gestión financiera, el cual es un proceso de apoyo; lo anterior, porque a través de ellos ASEDUIS BOGOTÁ desea enviar una imagen de confiabilidad y transparencia a la comunidad de egresados UIS.

*Trabajo de grado bajo la modalidad de práctica empresarial.

**Facultad de Ingenierías Físico-mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Ingeniería Industrial. Directora, Mg. Mónica Liliana Ramírez Álvarez.

ABSTRACT

TÍTULO: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR THE UIS GRADUATES ASOCIATION BOGOTA, ACCORDING TO NORM.*

AUTHOR: EDUARD GONZALO ROZO RICO**

KEY WORDS: Quality Management System, PHVA cycle, documentation, implementation, evaluation.

DESCRIPTION

The present work was developed with the purpose to describe the process of implementation of the Quality Management System in the Graduates' Association of the Industrial University of Santander in Bogota Chapter, under the guidelines of ISO 9001:2008.

This document shows that the methodology employed for the development of the present work is based on the philosophy of Deming's PHVA cycle. To start the implementation of this project, we carried out a preliminary diagnostic to establish a grade of compliance in the execution ISO 9001:2008 in the Association. The next phase was the planning of the validation activities of the QMS (Quality Management System), such as guidelines, documentation, implementation and system evaluation.

Throughout the implementation process presentations, consciousness raising activities, and trainings of the Association employees were carried out with the goal of empowering employees with a philosophy of quality, in order to achieve the listed objectives.

The project was developed to reinforce the mission of the Association, the associative process, and the project management method, as well as the financial management process, which is a support process. All of these processes were reinforced because through the Association employees, ASEDUIS BOGOTA wants to send an image of confidence and transparency to the community of UIS graduates.

*Degree work.

**Faculty of Physical-mechanicals Engineering, Industrial and Business Studies School, Industrial Engineering. Project manager: Mg. Mónica Liliana Ramírez Álvarez.

INTRODUCCIÓN

El ser humano ha buscado a través de los tiempos mejorar, lo que contribuye a ser mejor hermano, mejor padre, mejor hijo, mejor trabajador, mejor ser humano y con él sus obras, sus familias, sus empresas y sus sociedades; esto ha creado normas unificadas de calidad para tener las mejores prácticas y los mejores procesos a fin de garantizar el aseguramiento y la eficacia de sus acciones y hacer de la calidad una forma de vida.

En la actualidad en todos los campos del ser humano estamos viviendo grandes cambios a grandes velocidades, lo cual nos lleva a modificar nuestros comportamientos y nuestras estrategias competitivas para no convertirnos en incompetentes y obsoletos a la misma velocidad.

Lo mismo sucede a nivel de las empresas, vemos que en el día a día la competencia se hace más fuerte o llegan a nuestro entorno compañías extranjeras que son mucho más sólidas y con mayor experiencia en la conquista de los mercados, lo que hace que las empresas identifiquen y desarrollen una tendencia hacia el cambio organizacional.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son una herramienta que sirve como modelo para la implementación de las diferentes actividades que se llevan a cabo en la organización, independiente de cuál sea su función y campo de aplicación; es por esto que se hace necesario entonces planear, establecer políticas y objetivos, planificar el control de aseguramiento y en general la mejora de la calidad por parte de la alta dirección.

Existen diferentes formas de llegar a la calidad, pero en este trabajo nos concentraremos en la Norma internacional ISO 9001:2008. La metodología sugerida por esta Norma brinda una serie de requisitos para llegar a la calidad a través de cuatro etapas sencillas, como son: planear, hacer, verificar y actuar.

Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas, las cuales se expresan en la especificación del producto y son generalmente denominadas como requisitos del cliente. Dichos requisitos pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización. En cualquier caso, es finalmente el cliente quien determina la aceptabilidad del producto.

Dado que las necesidades y expectativas de los clientes son cambiantes y debido a las presiones externas competitivas y a los avances técnicos (TIC), las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y procesos.

Enfocarse en un Sistema de Gestión de la Calidad estimula a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos y servicios aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un Sistema de Gestión de la Calidad proporciona entonces confianza tanto a la organización como a sus clientes, sobre su capacidad para proporcionar productos que satisfagan o tal vez superen sus requisitos y expectativas.

1. GENERALIDADES DEL PROYECTO

La asociación de egresados de la Universidad Industrial de Santander en su Capítulo Bogotá, ASEDUIS BOGOTÁ, busca apoyar a los egresados en diferentes ámbitos de la vida profesional, acercando y manteniendo un vínculo entre éstos y la universidad, en donde existen fuertes lazos de fraternidad por ser egresados de la misma Alma Máter.

En administraciones pasadas el mantener este vínculo con la universidad se fortaleció a través de un convenio con la misma, para traer a Bogotá diferentes especializaciones y maestrías y de esta forma propender porque los egresados de la UIS y de otras universidades pudieran capacitándose en diferentes áreas del conocimiento. De la misma forma se realizaban algunos eventos de tipo social con el fin de acercar a los egresados y mantener los lazos de amistad entre ellos.

Durante algún tiempo las actividades mencionadas fueron más que suficientes para hacer que los egresados permanecieran unidos y participativos en torno de la institución, pero la administración actual observó que el papel de las asociaciones de egresados de la actualidad va más allá de sólo brindar la oportunidad de seguir capacitándose con estudios de posgrado. Por esta razón las asociaciones de egresados ofrecen a sus asociados catálogos de servicios tan diversos que abarcan cultura, recreación, exaltación, alianzas con grandes empresas de seguros, de medicina, entre otros servicios.

Esta situación ha hecho que ASEDUIS BOGOTÁ, desee redireccionar sus esfuerzos para poder así continuar siendo la asociación que una a los egresados en torno a la universidad.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

ASEDUIS BOGOTÁ, en busca del fortalecimiento de la asociación como comunidad de egresados UIS, ha analizado la información existente

principalmente en las bases de datos y con base en ello pudo observar que el problema se encuentra en que un grupo muy pequeño de egresados de las primeras promociones, han realizado acciones en pro de mantener activa la asociación, uniendo esfuerzos por seguir presentes como comunidad activa de egresados y que las nuevas generaciones son un tanto apáticas a participar en ellas.

La apatía es el resultado de administraciones anteriores poco confiables y que han hecho que el grueso de egresados, permanezcan ajenos a la realidad de la asociación. Teniendo en cuenta lo anterior, se llega por parte de las directivas a las siguientes conclusiones:

- a) Las nuevas generaciones no participan en las actividades que realiza la asociación.
- b) El número de asociados ha disminuido con respecto a períodos administrativos anteriores.

Surge entonces la pregunta: ¿Cómo lograr que los egresados de la UIS, permanezcan unidos con identidad y amor hacia la universidad y hacia la asociación? Su respuesta será el tema a desarrollar en el siguiente trabajo.

1.2. JUSTIFICACIÓN

ASEDUIS BOGOTÁ, desea ser reconocida dentro de la comunidad de egresados como el capítulo más confiable y de mayor solidez, realizando actividades que promuevan la fraternidad y la unión entre los egresados de la UIS.

Para enfrentar estos retos encontrados dentro de la dinámica de la asociación de egresados de la UIS, ASEDUIS BOGOTÁ en cabeza de sus más altos directivos, ha decidido realizar una serie de acciones encaminadas a fortalecer la asociación y lograr trascender como un grupo líder, fuerte y con visión. Estas acciones buscan mejorar la dinámica de la asociación dado que se entiende que lo único

constante es el cambio, y que por tanto se requieren de modelos de gestión que propendan continuamente por la satisfacción de los clientes.

Por tal motivo, la asociación ve la necesidad de implementar herramientas de gestión que sean sistemáticas y transparentes para dirigir y controlar su desempeño, como mecanismo para atraer un número mayor y más comprometido de egresados UIS.

Por estas razones la estrategia será entonces la de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los lineamientos de la Norma Internacional ISO 9001:2008, en sus procesos misionales y buscar aumentar la percepción de confianza del manejo de sus recursos a través de la transparencia que brinda la estandarización del proceso de gestión financiera.

Se buscará con el desarrollo de este proyecto establecer normas y procedimientos que estandaricen las actividades de la asociación con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los egresados, convirtiendo así la calidad en uno de los elementos clave en la estructura de la asociación y de esta manera trayendo a la asociación los siguientes beneficios:

a) **Beneficios de imagen:** Favoreciendo la prestación de servicios, siendo igualmente un factor estratégico para el fortalecimiento de la asociatividad.

b) **Beneficios en la gestión de la organización:** Al documentar y controlar todos los procesos de gestión en ASEDUIS BOGOTÁ, aumentando la comunicación entre los diferentes departamentos o áreas y aumentando la eficacia y la productividad.

c) **Minimizar errores:** Al normalizar los procesos y mantenerlos bajo control, también al examinar todas las causas de no conformidad y los reclamos de los clientes.

1.3. ALCANCE

El diseño, documentación, implementación, y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma técnica ISO 9001:2008, contempla la realización de dos auditorías internas con la elaboración e implementación de sus respectivos planes de mejoramiento, de sus procesos medulares y del proceso de gestión financiera.

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO

2.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar, documentar, Implementar y evaluar un Sistema de Gestión de Calidad en ASEDUIS BOGOTÁ, basado en los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Elaborar el diagnóstico de la Asociación de Egresados de la Universidad Industrial de Santander en su Capítulo Bogotá teniendo en cuenta los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, que permita identificar el estado actual de la asociación, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.
- b) Elaborar el Manual de calidad, Manual de gestión financiera y Manual de asociados de ASEDUIS BOGOTÁ.
- c) Documentar los procesos desarrollados en ASEDUIS Capítulo Bogotá por medio de la identificación y revisión de la documentación existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008.
- d) Sensibilizar y capacitar a los funcionarios que laboran en ASEDUIS capítulo Bogotá en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- e) Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en ASEDUIS Capítulo Bogotá, estandarizando de esta forma los procesos desarrollados por la Asociación.
- f) Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.
- g) Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- a) **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- b) **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la Auditoría, y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- c) **Alcance de la Auditoría:** Extensión y límites de la auditoría.
- d) **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos
- e) **Conclusiones de la Auditoría:** resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- f) **Criterio de Auditoría:** Conjunto de políticas, procedimiento o requisitos.
- g) **Evidencia de la Auditoría:** Registros declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- h) **Hallazgos de Auditoría:** Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- h) **Gestión Documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la organización, desde su origen hasta su destino final, con el propósito de facilitar su utilización y conservación.
- i) **Indicador:** Dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o una actividad.

- j) **Manual de Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de la organización.
- k) **Mapa de Procesos:** Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en la organización.
- l) **Misión:** Objeto social o la razón de ser de la organización.
- m) **Objetivo de Calidad:** Algo ambicionado, pretendido o relacionado con la calidad.
- n) **Partes Interesadas:** Personas o grupos de personas que tienen un interés en el desempeño de la organización.
- o) **Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y los detalles acordados de una auditoría.
- p) **Planificación de Calidad:** Establecimiento de los objetivos de la calidad y especificación de los procesos y recursos necesarios para cumplir los objetivos de calidad.
- q) **Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- r) **Política de Calidad:** Intenciones globales y orientaciones de una organización, relativas a la calidad, expresadas de manera formal por la alta gerencia.
- s) **Principios:** Pautas y parámetros del comportamiento humano.
- t) **Proceso:** Procedimiento sistemático diseñado para realizar una acción. Serie continua o periódica de acciones organizadas y conducidas para lograr un resultado final.
- u) **Procesos Medulares:** Aquellos que dan valor al cliente externo.

- v) **Procesos Habilitadores:** Aquellos que agregan valor al cliente interno.
- w) **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente interrelacionados o que interactúan.
- x) **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- y) **Tabla de Retención Documental (T.R.D):** Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a las cuales se les asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital del documento.
- z) **T.I.C.:** Siglas usadas para Tecnologías de la información y la comunicación.

3.2. PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle de forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un Sistema de Gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas.

Se han identificado ocho principios de la calidad que pueden utilizar por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

- a) **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de ellos.
- b) **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el

personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

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

d) **Enfoque basado en los procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e) **Enfoque de sistemas para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

f) **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

g) **Enfoque basado en los hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

h) **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son independientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

3.3. EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

En un principio los artesanos o fabricantes no necesitaban diferenciarse, ya que los clientes compraban lo que se les suministraba, pero muy rápidamente esta situación comenzó a cambiar pues los fabricantes quisieron diferenciarse basándose en el precio, porque vieron allí una oportunidad para destacarse.

Aunque esta situación fue muy válida para muchos mercados y por algún tiempo, pronto comenzaron a entender que era necesario proporcionarle características

especiales a sus productos para hacer esta diferencia; fue así como los clientes ahora podían escoger y exigir productos de mejor calidad.

De nuevo nuestros fabricantes observaron que al mejorar la calidad de los productos disminuían sus costos de operación, a la vez que crecían y se posicionaban cada vez más en el mercado. Esto incentivó cada día más a investigar y mejorar la calidad en cada una de sus partes, no sólo los relacionados con la producción sino también aquellos relacionados con el marketing y con la dirección.

Es por esta razón que el concepto de calidad ha sido uno de los que más han cambiado a lo largo de la historia; desde siempre ha estado presente en el desarrollo de la industria humana, ya que el hombre busca mejorar en cada momento sus labores para sobresalir y lograr la satisfacción de sus clientes.

A continuación veremos un resumen de esta evolución comenzando con la era artesanal hasta las políticas de hoy día de cero defectos:

Tabla 1. Descripción evolutiva del concepto de Calidad.

| ETAPA | EXPONENTE | CONCEPTO | CARACTERÍSTICAS |
|-----------------------|--|---|--|
| ARTESANAL | Artesanos | Hacer las cosas bien sin importar los costos o esfuerzos necesarios para llevar a cabo su labor. | <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente • Satisfacción del artesano por una labor bien hecha. • Crear productos únicos. |
| REVOLUCIÓN INDUSTRIAL | Las Industrias Finales del siglo XVIII y principios del siglo XIX | Hacer muchas cosas, no importando la calidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer una gran demanda de bienes. • Obtener Utilidades. |
| INSPECCIÓN | Frederick Taylor. Énfasis en la racionalización del trabajo del obrero. Henry Fayol. Énfasis en la estructura de la organización. | Ambas teorías separan la planeación, el control y el mejoramiento de la ejecución del trabajo. Inspeccionar las tareas y encontrar las fallas al final del proceso. | Eficiencia de las organizaciones. |

| ETAPA | EXPONENTE | CONCEPTO | CARACTERÍSTICAS |
|-----------------------------|--|--|---|
| SEGUNDA GUERRA MUNDIAL | Preocupación por estados Unidos de proveer armamento de calidad aceptable. | Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción. | Impulso en gran parte el control de Calidad en los Estados Unidos. Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso. |
| CONTROL DE CALIDAD | Kaoru Ishikawa- (1985) | Técnicas de inspección en producción para evitar la salida de bienes defectuosos. Desarrolla la ingeniería de procesos las 7 herramientas estadísticas básicas de Calidad. (Diagrama de Pareto, Diagrama Causa-Efecto, Histograma, Estratificación, Hoja de verificación, Diagrama de Dispersión, y cartas de control). | El control de Calidad se logra cuando: la función de controlar no necesita más inspección, es responsabilidad de todos los trabajadores y divisiones de la compañía, es una disciplina que combina el conocimiento con la acción y cuando empieza y termina por la capacitación. |
| CONTROL DE LA CALIDAD | William Edwards Deming (1900-1993) | Desarrolla las ideas de Walter Stewart mediante el concepto de Calidad Total de procesos y Kaizen. | <ul style="list-style-type: none"> • Método Deming: Presenta 14 puntos a seguir, y 7 puntos negativos y obstáculos. • Planear la mejora continua, la cual está basada en un ciclo infinito de 4 pasos , Planifique(Plan), Haga (Do), Verifique (Check), y Actúe (Do) |
| ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | Joseph M. Jurán (1904-2008) | Sistemas y procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos. | <ul style="list-style-type: none"> • El trabajo de Deming fue completado por Joseph Moses Juran, que introdujo el concepto de costos de calidad como foco de importantes ahorros si se evaluaban inteligentemente. • Importancia en los servicios de soporte de calidad para procesos de manufactura. La calidad es “adecuar las características de un producto al uso que le va a dar el consumidor”. • Trilogía de Juran: Planear, Controlar y Mejorar la Calidad. |

| ETAPA | EXPONENTE | CONCEPTO | CARACTERÍSTICAS |
|-----------------|---|--|--|
| GESTIÓN CALIDAD | DE Comité Técnico 176(Comité De Gestión De Calidad) | Sistemas de gestión De gestión de calidad normas ISO 9000 (fundamentos y vocabulario)ISO 9001(Requisitos)ISO 9004 (Gestión para el éxito sostenido, enfoque en gestión de calidad | ISO 9000:2005: Fundamentos Y Vocabulario: Establece el punto de partida para entender la serie de normas ISO 9000 describe los términos fundamentales y las definiciones utilizadas en las normas los cuales se requiere conocer para evitar malos entendidos en la aplicación de los mismos. ISO 9001::2008 - REQUISITOS : Este es el estándar requerido para valorar la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, y por medio de esto, cumplir con la satisfacción del cliente es la norma de la familia de ISO 9000 con la cual se puede realizar una auditoría de tercera parte. |

Fuente: Documento Estudio. Evolución de la Calidad. AVA. Servicio Nacional de Aprendizaje. SENA. 2009

3.4. FAMILIA DE NORMAS ISO 9000

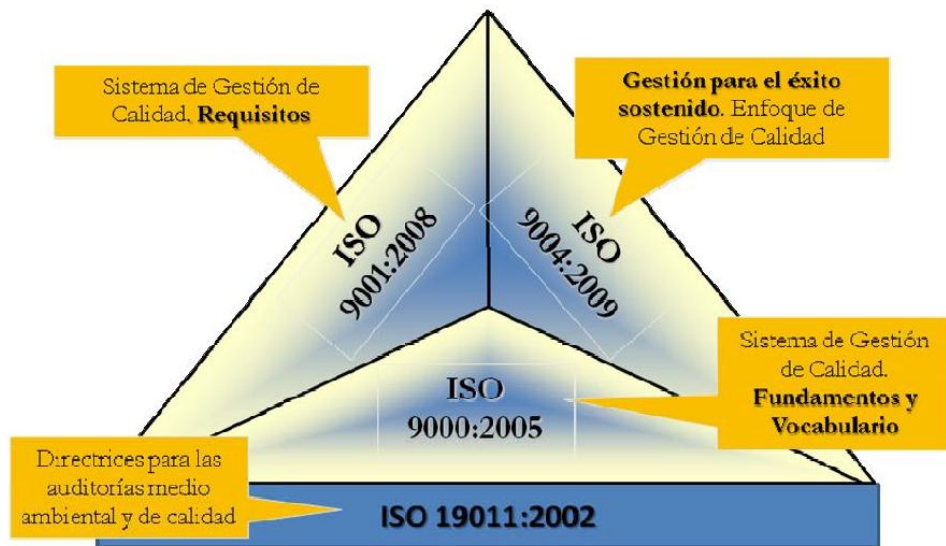
La ISO (International Organization for Standardization) es la agencia internacional especializada en crear estándares y está integrada por los institutos de estandarización alrededor de 130 países miembros. El propósito de ISO es promover el desarrollo de la estandarización y actividades mundiales relativas a facilitar el comercio internacional de bienes y servicios, así como desarrollar la cooperación intelectual, científica y económica.

Escogieron “ISO”, derivado del Griego isos, que quiere decir “igual”. Sin importar el país, cualquiera que sea el idioma, la forma corta del nombre de la organización siempre es ISO.

Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional; en consecuencia, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país.

La serie de normas ISO 9000, está constituida por las siguientes tres normas: (Véase Imagen 1).

Imagen 1. Estructura de la serie ISO 9000



Fuente: Servicio Nacional de Aprendizaje. SENA. 2009.

i) Norma ISO 9000, Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y vocabulario.

Tiene como propósito establecer un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de normas ISO 9000, que se necesitan para evitar malos entendidos en su utilización.

j) ISO 9001, Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos.

La norma ISO 9001 es un método de trabajo, que se considera tan bueno, que es el más adecuado para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor.

Esta norma se emplea para cumplir eficazmente con los requisitos del cliente y con los reglamentarios aplicables, para conseguir e incrementar la satisfacción del cliente. Está orientada a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, la norma

está organizada en cinco grandes capítulos en donde cada uno de éstos trata sobre los pilares requeridos por cualquier proceso; y otros tres capítulos de introducción o informativos. (Véase tabla 2).

Tabla 2. Partes componentes de la ISO 9001:2008

| | | |
|----------------------|------------------------------|--|
| ISO 9001:2008 | Introducción | Capítulo No. 1: Objeto y campo de aplicación. |
| | | Capítulo No. 2: Referencias normativas. |
| | | Capítulo No. 3: Términos y definiciones. |
| | Contienen requisitos. | Capítulo No. 4: Sistema de Gestión de Calidad. |
| | | Capítulo No. 5: Responsabilidad de la dirección. |
| | | Capítulo No. 6: Gestión de los recursos. |
| | | Capítulo No. 7: Realización del producto. |
| | | Capítulo No. 8: Medición, análisis y mejora. |

Fuente: NTC ISO 9001 Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC (2009).

k) ISO 9004, Sistema de Gestión de la Calidad, Gestión para el éxito sostenido.

Proporciona ayuda para la mejora de su Sistema de Gestión de Calidad para beneficiar a todas las partes interesadas a través del mantenimiento de la satisfacción del cliente. Esta norma además abarca tanto la eficiencia como la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

ISO 19011, Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión. Esta norma internacional proporciona orientación sobre los principios de auditoría, la gestión de programas de auditoría, la realización de auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad y auditorías de Sistemas de Gestión Ambiental, así como la competencia de los auditores de Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental.

3.4.1. Estructura de la ISO 9001:2008

La norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos de una empresa que quiera lograr certificarse demostrando su capacidad de satisfacer al cliente, cumplir con los reglamentos o leyes aplicables y manteniendo en marcha un Sistema de Gestión de Calidad que demuestre la mejora continua de la organización.

La norma se aplica a todo tipo de empresa independientemente de que produzca bienes o preste servicios, así como de su tamaño o especialidad.

Los principios son genéricos y será necesario adaptarlos a cada empresa según sus características.

Podrán producirse exclusiones dadas por la propia idiosincrasia de la empresa, pero sólo en lo que se refiere a lo expresado en el capítulo 7 sobre la realización del producto o prestación del servicio.

La norma ISO 9001:2008 mantiene de forma general la filosofía del enfoque a procesos y los ocho principios de Gestión de la Calidad, a la vez que seguirá siendo genérica y aplicable a cualquier organización independientemente de su actividad, tamaño o su carácter público o privado.

3.4.2. Sistemas de Gestión de Calidad

El propósito de un Sistema de Calidad es permitir conseguir, mantener y mejorar la calidad. Es improbable que pudiera producir y mantener la calidad requerida a menos que la empresa se dote de la organización adecuada. La calidad no es una cuestión de suerte, tiene que ser dirigida; jamás ningún esfuerzo humano ha tenido éxito sin haber sido planeado, organizado y controlado de alguna forma. El Sistema de Calidad es una herramienta y, como cualquier otra, puede ser un activo valioso (o puede ser maltratada, abandonada o mal empleada).

Dependiendo de la estrategia, los Sistemas de Calidad permiten alcanzar todas las metas de calidad. Tienen un propósito similar a los sistemas de control

financiero, sistemas de tecnología de información, sistemas de control de inventarios y sistemas de dirección de personal. Éstos organizan los recursos para poder alcanzar ciertos objetivos, estableciendo reglas y una infraestructura que, si se siguen y se mantienen, proporcionarán los resultados deseados. Ya sea que se trate de gestionar costos, inventarios, personal o calidad, se necesitan sistemas para enfocar el pensamiento y el esfuerzo de las personas hacia los objetivos prescritos. Los sistemas de calidad se enfocan en la calidad de lo que la organización produce, no considerando a los individuos que la componen, sino a la organización como un todo.

Los Sistemas de Calidad pueden dirigirse a una de las metas de calidad o a todas ellas, y pueden ser tan pequeños o tan grandes como se deseen. Pueden ser específicos de un proyecto, o pueden estar limitados al control de calidad, es decir, mantener los estándares más que mejorarlos. Pueden incluir programas de mejoramiento de la calidad (*Quality Improvement Programmes, QIPs*), o abarcar lo que se llama gestión de la calidad total (*Total Quality Management, TQM*).

Los Sistemas de Gestión de Calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito el cómo y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.

Según Harrington (1987), en el mercado de los compradores de hoy el cliente es el “rey”, es decir, que el cliente es la persona más importante en el negocio y, por tanto, los empleados deben trabajar en función de satisfacer las necesidades y deseos de él; el cliente es parte fundamental del negocio ya que es la razón por la cual éste existe, por lo tanto merece el mejor trato y toda la atención necesaria.

Por otro lado, los japoneses han introducido el término Kaizen que se define como una mejora incremental o continua.

Para Harrington (1993), mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, a través de los siguientes interrogantes: ¿Qué

cambiar? y ¿cómo cambiar?, depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

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

Abell (1994), da como concepto de mejoramiento continuo una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, el cual afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado.

Sullivan (1994) define el mejoramiento continuo como un esfuerzo para aplicar mejoras en lo que se entrega a los clientes en cada área de las organizaciones.

Para Deming (1996), la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

Para la ISO, el término se emplea para indicar que el empresario debería mejorar su Sistema de Gestión de Calidad donde encuentre oportunidad, exista justificación, cultura de la calidad y se cuente con los recursos necesarios para dicha mejora, lo cual no significa que el empresario debería mejorar simplemente por mejorar pues el mejoramiento continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

3.5. ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS¹

Cualquier actividad, o conjunto de actividades que utilizan recursos para transformar entradas en salidas puede considerarse como un proceso.

Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. (Véase Imagen 2). A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La identificación y la gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como “enfoque basado en procesos”.

Imagen 2. Estructura del enfoque basado en los procesos.



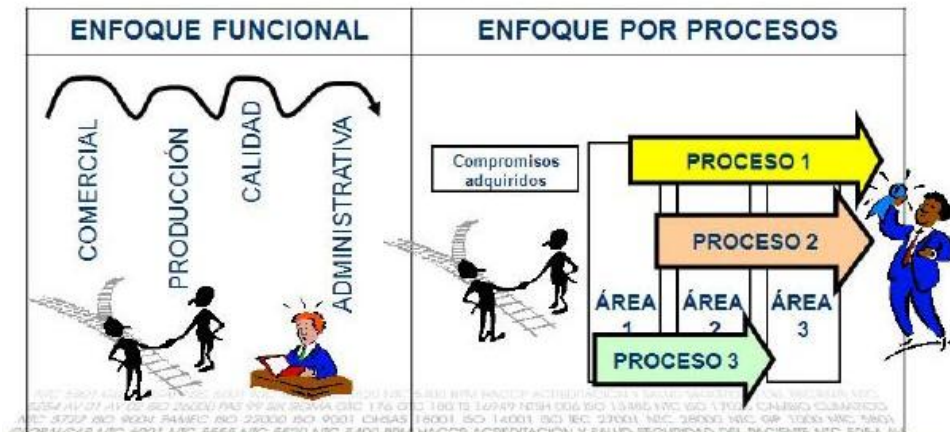
Fuente: ICONTEC INTERNACIONAL 2009.

Es de gran importancia que la organizaciones entiendan este principio básico con el fin de que direccionen bien sus esfuerzos, y no caigan en tradiciones antiguas y vicios que solo producirán reprocesos al interior de la organización.

¹ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000 (2005). Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario, pp.3.

Este principio da a entender que los procesos son transversales a las organizaciones cambiando el enfoque funcional en donde los procesos se analizaban por áreas o departamentos. (Véase imagen 3).

Imagen 3. Enfoque funcional VS Enfoque por procesos.



Fuente: ICONTEC INTERNACIONAL 2009.

3.6. METODOLOGÍA 9'S

Existen principios que ayudan al buen desempeño de las organizaciones, las 9's son una metodología que ayuda a organizar el área de trabajo, y son un aporte que hacen los japoneses al mundo empresarial, su nombre se deriva por su escritura en ese idioma.

Las 9's buscan generar un ambiente de trabajo que además de ser congruente con la calidad, brinda al ser humano la oportunidad de ser muy efectivo ya que se ocupa del mejoramiento de las condiciones mentales de quien implementa esta metodología.

Las 9's son:

- a) Seir (Ordenar o clasificar)

Esto no solo quiere decir acomodar, sino ordenar por clases, tamaños y tipos.

b) Seiton (Organizar o limpiar)

Significa eliminar aquello que está de más y que no tiene importancia para el trabajo que desempeñamos y organizarlo racionalmente.

c) Seiso (Limpieza o pulcritud)

Significa desarrollar el hábito de observar y estar siempre pensando en el orden y la limpieza en el área de trabajo.

d) Seiketsu (Bienestar personal o equilibrio)

El implementar sistemáticamente la tres primeras eses, brinda la posibilidad de pensar que estas no se pueden aislar, sino que los esfuerzos deben darse en forma conjunta. En este estado la persona puede desarrollar de manera fácil y cómoda todas sus funciones a través de la limpieza mental y física.

e) Shitsuke (Disciplina)

Esta acción es la que quizás represente mayor esfuerzo, ya que es puntual del cambio de hábitos, la disciplina implica el apego de procedimientos establecidos a lo que se considera bueno, noble y honesto.

f) Shikari (Constancia)

Preservar en los buenos hábitos es aspirar a la justicia, en este sentido practicar constantemente los buenos hábitos es justo con uno mismo y lo que provoca que otras personas quieran ser justas con uno, Hoy se requieren personas que no claudiquen en su hacer bien (Eficiencia) y en su propósito (eficacia)

g) Shitsukoku (Compromiso)

Esta acción quiere decir ir hasta el final de las tareas, es cumplir responsablemente con la obligación contraída, sin voltear para atrás, el

compromiso es el último elemento de la trilogía que conduce a la armonía (disciplina, constancia y compromiso).

h) Seishoo (Coordinación)

Como seres sociales que somos, las metas se alcanzan con y para un fin determinado, el cual debe ser útil para nuestros semejantes por eso los seres humanos somos interdependientes.

i) Seido (Estandarización)

Para no perderse es necesario poner señales, eso significa en el lenguaje organizacional un final por medio de normas y procedimientos con la finalidad de no dispersar los esfuerzos individuales y de generar calidad.

4. MARCO CONTEXTUAL

4.1. RESEÑA HISTÓRICA²

Fue en 1961 cuando un grupo de ingenieros egresados de la UIS decidieron asociarse constituyendo inicialmente una junta provisional que tuvo el honor de presidir el Dr. Luis Eduardo Lobo Carvajalino, cuyo objetivo sería la de convocar a todos los ingenieros egresados de la UIS, residentes en la ciudad de Bucaramanga.

El sábado 18 de noviembre de 1961, los ingenieros residentes previamente convocados designaron una junta directiva que estuvo integrada por: Luis Eduardo Lobo Carvajalino como presidente, Manuel Rueda Rueda como vicepresidente y Manuel Guillermo Pardo Novoa como secretario tesorero, cuyos objetivos iniciales fueron convocar el primer Congreso Nacional de Egresados, elaborar un proyecto de estatutos y publicar un boletín informativo.

Durante los días 12,13 y 14 de octubre de 1962 se reunió el primer Congreso Nacional de Egresados en el aula máxima de Ingeniería Mecánica con la asistencia de 170 egresados de los 427 que hasta la fecha habían sido egresados. Del discurso de saludo a los participantes del Ingeniero Lobo Carvajalino se destaca:

“Hasta ahora la universidad y sus graduados han estado dispersos. Pero el día que la vinculación de la universidad con sus egresados se concierte, ésta adquirirá grandeza y eficacia al afirmar su poderío espiritual, su capacidad científica, su influencia social”.

El día 12 de octubre de 1962 siendo las 12:30 de la tarde se levantó la sesión quedando formalmente constituida “LA ASOCIACIÓN DE INGENIEROS EGRESADOS DE LA UIS, ASIDUIS”, como inicialmente fue su nombre, convertida hoy en ASEDUIS, Asociación de Egresados de la UIS.

² -LOBO CARVAJALINO, Luis Eduardo 2004. Mi paso por la UIS “Evocaciones y recuerdos” 1951-1965.

En el año de 1961 la UIS contaba con 467 egresados de 6 ingenierías distribuidos así: 75 Petroleros, 69 Químicos, 22 Metalúrgicos, 131 Eléctricos, 28 Industriales y 142 Mecánicos. Un grupo de ingenieros, consideró que en todas las universidades del mundo sus ex alumnos constituían una fuerza considerable y que sus opiniones influían de una manera decisiva en la organización y orientación de sus respectivas instituciones razón por la cual llegaron a las siguientes decisiones:

1. Crear la asociación de ingenieros egresados de la UIS, ASEDUIS en Bucaramanga. Esta organización y las demás, que se crearan pasarían a formar parte de la asociación nacional de egresados de la UIS.
2. Promover, coadyuvar y estimular la creación de Asociaciones similares en otras regiones con régimen interno independiente que posteriormente constituirían la Asociación Nacional.

Bajo esta premisa el 20 de Abril de 1999 se creó bajo escritura pública No 0000130, en la ciudad de Bogotá, la Asociación de Egresados de la Universidad Industrial de Santander. ASEDUIS BOGOTÁ.

La Asociación de egresados de la Universidad Industrial de Santander es una organización de derecho privado, sin ánimo de Lucro, cuya razón de ser son los egresados de la Universidad Industrial de Santander para los cuales organiza eventos sociales, capacita en diversas especializaciones y diplomados, abre espacios de actualización como conversatorios, promueve la integración en pro de estrechar los vínculos de fraternidad para todos los que se encuentren en Bogotá o municipios circunvecinos.

4.2. DESCRIPCIÓN DE ASEDUIS BOGOTÁ

Nombre: Asociación de Egresados de la Universidad Industrial de Santander. Capítulo Bogotá. Y su sigla es “ASEDUIS BOGOTÁ”.

NIT: 830058019-0

Dirección: Calle 119 No 5-25 Barrio Usaquén. P.B.X: 6374777

Ciudad: Bogotá.

Rep. Legal: Ingeniero Alberto Barrios Prieto.

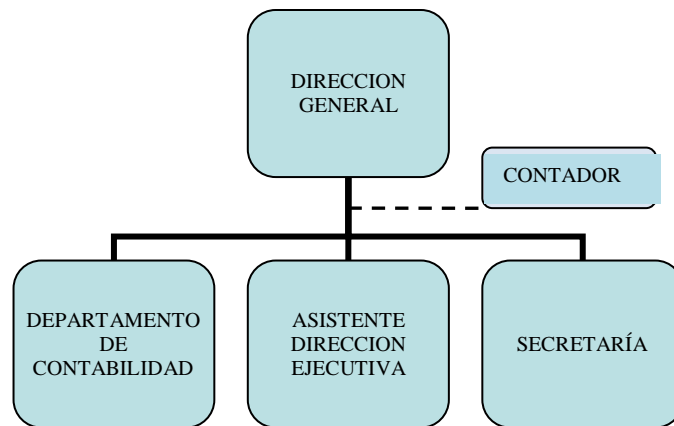
Fecha de Constitución: 20 de Abril de 1999.

La Asociación de egresados de la Universidad Industrial de Santander es una organización de derecho privado, sin ánimo de lucro, cuya razón de ser son los egresados de la Universidad Industrial de Santander para los cuales organiza eventos sociales, capacita en diversas especializaciones y diplomados, abre espacios de actualización como conversatorios, promueve la integración en pro de estrechar los vínculos de fraternidad para todos los que se encuentren en Bogotá o municipios circunvecinos.

Por otra parte, la Asociación de Egresados de la Universidad Industrial de Santander en este momento no cuenta con una sede propia; se encuentra laborando en las instalaciones de CEPCAM, que es el Centro de Estudios Pastorales Cardenal Aníbal Muñoz. Sin embargo, posee un recurso muy valioso el cual es el convenio que mantiene con la Universidad Industrial de Santander y es el motor principal de los proyectos que se realizan en función de los egresados de la UIS que se encuentran dentro del área de influencia del capítulo que es Bogotá y sus alrededores.

ASEDUIS BOGOTÁ está conformado por nueve funcionarios los cuales tienen la siguiente estructura organizacional. (Véase imagen 4. Organigrama ASEDUIS BOGOTÁ 2011).

Imagen 4. ORGANIGRAMA ASEDUIS BOGOTÀ 2011



Fuente: EL AUTOR

4.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

a) Misión³

Convocar y vincular a los egresados de la UIS que viven en Bogotá – región, para generar y realizar proyectos con ética y responsabilidad social, amigables con el medio ambiente y que respondan a necesidades sentidas.

b) Visión⁴

Para el año 2017, la asociación presenta crecimiento sostenido en la vinculación de egresados, presta servicios y beneficios a los asociados y sus familias; promueve la convivencia de diferentes generaciones y disciplinas con auto sostenibilidad económica.

³ ASEDUIS BOGOTÀ. Manual de calidad. GC-MC-01 V1AÑO 2012.

⁴ IBID

c) **Valores corporativos⁵**

Los valores establecidos por la asociación y aprobados por la Junta Directiva de ASEDUIS BOGOTÁ son: Respeto, Compromiso, Solidaridad y Reconocimiento.

Sus definiciones son:

RESPETO

Es la consideración y estimación hacia las personas, lo que nos conduce a valorar y adoptar actitudes prudentes hacia ellas, aceptando las diferencias y obedeciendo los límites establecidos.

COMPROMISO

Es el cumplimiento de las obligaciones, como producto de la claridad y justificación de los valores y propósitos de la Asociación.

SOLIDARIDAD

Sentimiento de unidad basado en metas e intereses comunes. Apoyo mutuo entre los miembros de la asociación y sus colaboradores para el cumplimiento de su visión y su misión.

RECONOCIMIENTO

Es la gratitud y agradecimiento que expresamos a las personas, por sus méritos y servicios prestados a ASEDUIS, a la UIS y al país.

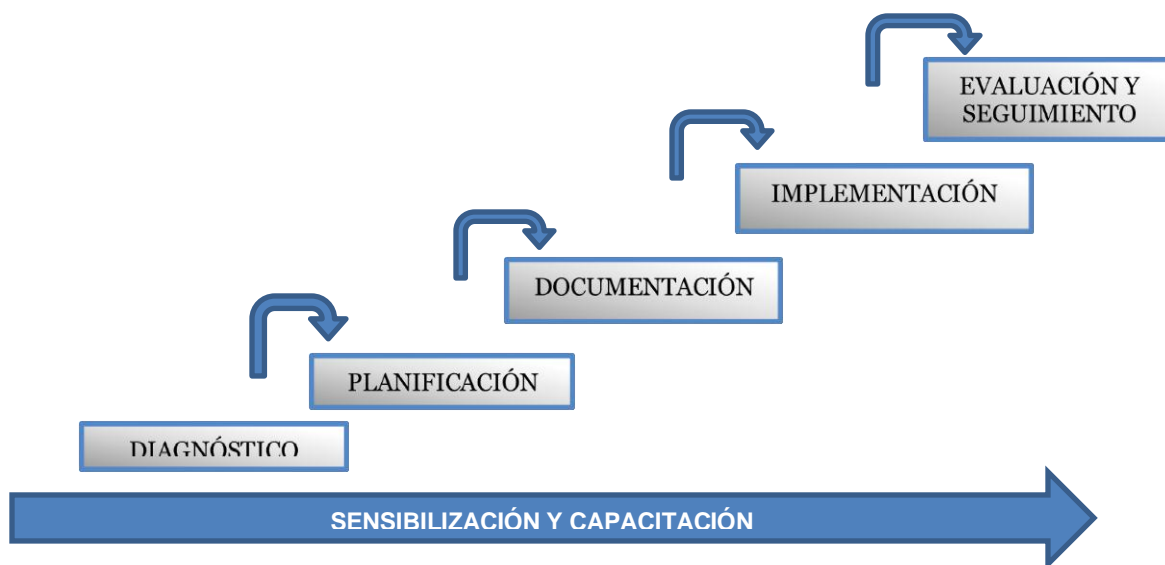
⁵ ASEDUIS BOGOTÁ. Manual de calidad. GC-MC-01 V1AÑO 2012.

5. METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

5.1. ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

El desarrollo del proyecto se realizó en las siguientes etapas (Véase Imagen. 5):

Imagen 5. Etapas para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.



Fuente: El Autor del proyecto.

5.1.1. Diagnóstico: Aquí se realizó una comparación inicial de ASEDUIS BOGOTÁ, con la Norma ISO 9001:2008 para determinar cuál era el estado de la asociación frente a la misma.

5.1.2. Planificación: En esta etapa se determina el compromiso de la dirección y se establecen la política y los objetivos de calidad. De la misma forma se determinan los procesos que se realizan en la asociación y se establecen los responsables.

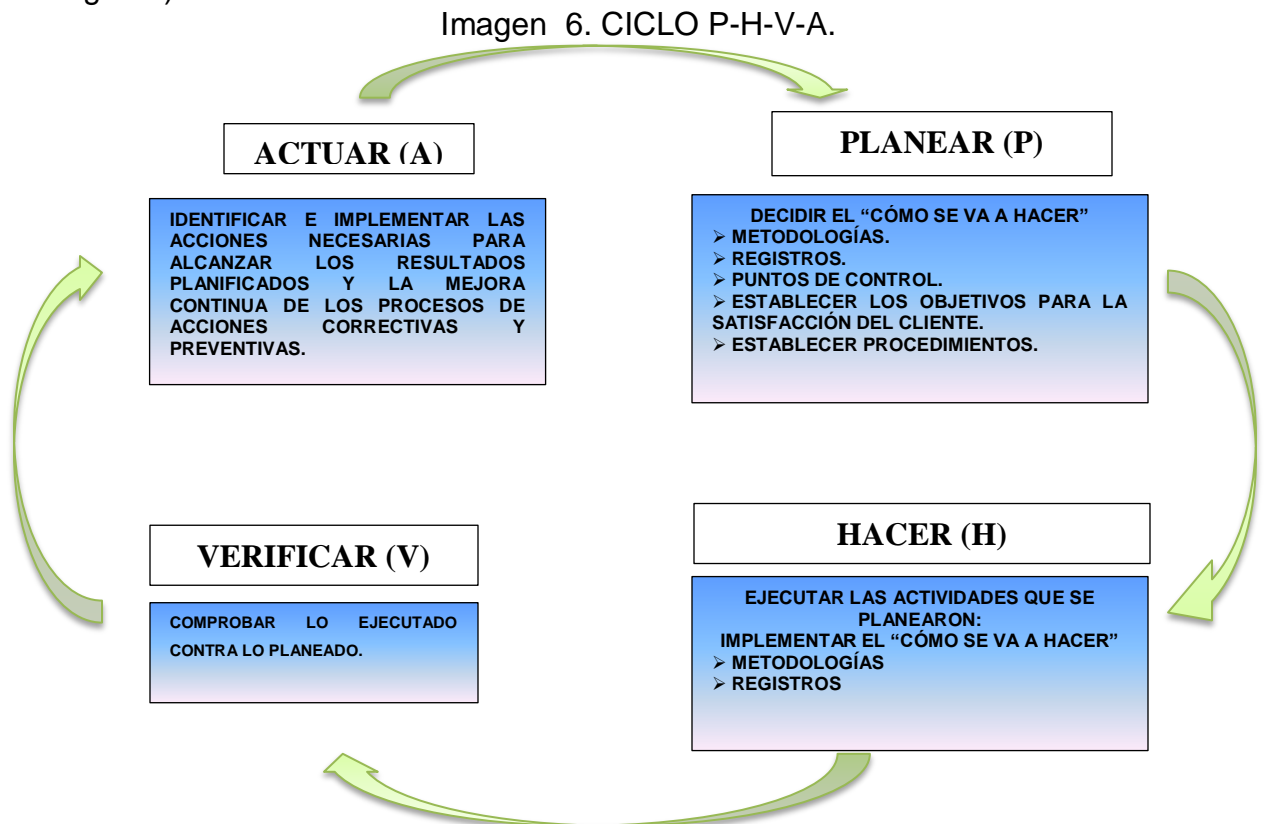
5.1.3. Documentación: Para esta etapa se determina qué documentos se necesitan adecuar a la norma ISO 9001:2008, y determinar si se necesitan implementar otros documentos adicionales.

5.1.4. Implementación: Durante esta etapa se realizan diversas actividades con el fin de dar a conocer la normatividad y la documentación establecidas para la puesta en marcha del Sistema de Gestión de Calidad.

5.1.5. Evaluación y seguimiento : En esta etapa se evaluará la evolución del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la realización de dos auditorías internas, para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NORMA ISO 9001:2008. Así como también la elaboración y realización de los planes de mejora producto de las no conformidades detectadas en las auditorías.

5.2. METODOLOGÍA SEGÚN LA NORMA, CICLO P-H-V-A.

La metodología que se estableció, es también conocida como la metodología de Deming, que define cuatro etapas la cuales son, planear, hacer, verificar y actuar; mejor conocido como el ciclo P-H-V-A, por las iniciales de cada etapa. (Véase Imagen 6).



Fuente: El autor del proyecto

5.2.1. Planear.

a) **Diagnóstico Inicial:** En esta fase se busca principalmente conocer el estado inicial de la asociación respecto al grado de cumplimiento de los requisitos exigidos por la Norma NTC ISO 9001:2008, lo cual obliga a hacer una recolección y análisis de la información que permita conocer su funcionamiento; y marca los lineamientos más importantes para realizar la identificación de los procesos de la asociación dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

b) **Planificación:** Una vez conocido el resultado del diagnóstico inicial de la asociación y de tener identificados los procesos estratégicos, medulares y de apoyo, se realizan actividades como la validación y ajuste de la misión, visión y valores, diseñar la política, objetivos de calidad e indicadores de gestión e identificar las necesidades y expectativas de los clientes en este caso de los asociados a ASEDUIS BOGOTÁ.

5.2.2. Hacer.

a) **Sensibilización y capacitación:** En esta fase se dan a conocer a los funcionarios de la asociación las herramientas necesarias para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad.

Como la implementación y el éxito del Sistema de Gestión de Calidad involucra a todos los funcionarios de ASEDUIS BOGOTÁ, como primera medida estratégica se capacitará y sensibilizará a los funcionarios a través de reuniones siendo incisivos en el papel de todos con su participación, en el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades, etc. Esta sensibilización y capacitación se llevará a cabo durante todo el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad. (Véase imagen 7).

Imagen 7. Taller de sensibilización.



Fuente: ASEDUIS BOGOTÁ. 2012

b) **Documentación:** Esta es una de las fases más importantes del Sistema de Gestión de Calidad, ya que es a través de la documentación que se puede evidenciar cómo se gestionan los procesos en la asociación. Lo importante de documentar es que de esta manera se dice lo que se hace, y es la evidencia de que se hace lo que se dice; en la documentación queda consignado no sólo la forma de trabajar de ASEDUIS BOGOTÁ, sino toda la información que permite el desarrollo de los procesos y la toma de las decisiones.

El objetivo de esta etapa es adecuar los documentos existentes y generar los documentos adicionales que sean necesarios, teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

c) **Implementación:** En esta fase se realizan las actividades pertinentes para la puesta en marcha del Sistema de Gestión de Calidad, así como la socialización de los documentos elaborados con el fin que todos los funcionarios involucrados los adopten en el desarrollo de sus actividades para lograr la estandarización de los procesos dentro de la asociación.

Durante este proceso se realizan actividades como la socialización de los documentos de cada proceso, la socialización de las directrices del Sistema de Gestión de Calidad (misión, visión, política y objetivos de calidad) y la realización de ajustes o cambios a los documentos en caso de ser necesario.

5.2.3. Verificar.

a) **Evaluación:** En esta fase se lleva a cabo la evaluación del sistema mediante la realización de dos auditorías internas, verificando el grado de cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008.

Esta evaluación mostrará las falencias, las fortalezas, y las oportunidades de mejora del proceso, que serán la herramienta base para la elaboración e implementación de acciones de mejora del sistema, permitiendo así la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.2.4. Actuar.

a) **Mejoramiento continuo:** Según los resultados obtenidos en las auditorías, se elaboran acciones de mejora, que permitirán a través de su implementación evidenciar cómo va evolucionando la madurez del sistema y el mejoramiento continuo de ASEDUIS BOGOTÁ.

6. DIAGNÓSTICO PRELIMINAR

Antes de comenzar a realizar alguna actividad hacia el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, se realizó una evaluación de diagnóstico con el fin de determinar cómo se encontraba inicialmente la asociación frente a la Norma ISO 9001:2008; esta fase inicial se realizó usando como herramienta principal una lista de chequeo (véase tabla 4).

6.1. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La recolección de la información pertinente a esta fase se realizó mediante un trabajo de campo, por medio de entrevista concertadas con los líderes de área, se realizó la recolección de las muestras por medio de un método no probabilístico de muestreo. A través de la observación y la interacción con los funcionarios de ASEDUIS BOGOTÁ, los cuales como líderes de cada área fueron describiendo el día a día de sus actividades, como el tamaño de los documentos a estudiar no era grande se tomaron muestras aleatoriamente para evidenciar el cumplimiento de los capítulos de la norma ISO 9001:2008. El estudiante apoyado por el Ingeniero Alberto Barrios Prieto lideró la recolección de los datos.

6.2. INFORME DE DIAGNÓSTICO PRELIMINAR

En la realización del diagnóstico inicial se establecieron los siguientes criterios de evaluación para determinar el estado inicial del Sistema de Gestión de Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ. (Véase Tabla 3).

Para la elaboración del diagnóstico se excluyeron los literales 7.5.5 y 7.6 como se explica en el ítem 8.7 de este documento.

Tabla 3. Criterios de evaluación.

| CRITERIO DE EVALUACIÓN | PUNTAJE |
|------------------------------|---------|
| NO DEFINIDO (ND) | 1 |
| DEFINIDO SIN DOCUMENTAR (SD) | 2 |
| DOCUMENTADO (D) | 3 |
| IMPLEMENTADO (I) | 4 |
| MEJORADO CONTINUAMENTE (MC) | 5 |

Fuente: El Autor

Tabla 4. Lista de chequeo.

| Numeral Norma | REQUISITOS NTC 9001: 2008 | EVAL |
|---------------|---|------|
| 4 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | |
| 4.1 | REQUISITOS GENERALES | |
| | Se han identificado los procesos necesarios para el SGC, su secuencia e interacción y su aplicación | SD |
| 4.2 | REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN | |
| 4.2.1 | Generalidades | |
| | Se ha documentado una política de calidad y unos objetivos de calidad, así como un manual de calidad y los procedimientos requeridos por esta norma | ND |
| 4.2.2 | Manual de Calidad | |
| | Se ha documentado el manual del sistema de gestión y el mismo incluye la descripción de la interacción de los procesos | SD |
| 4.2.3 | Control de los documentos | |
| | Se cuenta con un procedimiento documentado que indica cómo se administran y controlan los documentos de la Asociación | SD |
| 4.2.4 | Control de registros | |
| | Se cuenta con un procedimiento documentado que indica cómo se administran y controlan los registros que demuestran el funcionamiento de la Asociación | SD |
| 5 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | |
| 5.1 | COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN | |
| | Se ha comunicado la importancia de satisfacer requisitos legales y reglamentarios del cliente. | ND |
| | La alta dirección asegura la disponibilidad de recursos | SD |
| 5.2 | ENFOQUE AL CLIENTE | |

| Numeral Norma | REQUISITOS NTC 9001: 2008 | EVAL |
|--------------------------|---|-------------|
| | Se han determinado los requisitos del cliente. | ND |
| 5.3 | POLITICA DE LA CALIDAD | |
| | Se cuenta con una la política para el sistema de gestión y la misma es adecuada al propósito de la organización | ND |
| | La política ha sido comunicada y se ha garantizado su entendimiento en todos los niveles de la organización | ND |
| 5.4 | PLANIFICACIÓN (SISTEMA DE CALIDAD) | |
| 5.4.1 | Objetivos de la calidad | |
| | Los objetivos del sistema de gestión, se han desplegado en las funciones y niveles pertinentes dentro de la entidad | ND |
| 5.4.2 | Planificación del SGC | |
| | Se cuenta con una metodología para asegurar que se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en la entidad | ND |
| 5.5.1 | Responsabilidad y autoridad | |
| | Se han definido las funciones, responsabilidades y autoridades de los servidores de la entidad y han sido comunicadas | ND |
| 5.5.2 | Representante de la dirección | |
| | Se ha establecido formalmente el representante de la dirección-Designar miembro de la dirección con responsabilidad y autoridad | ND |
| 5.5.3 | Comunicación interna | |
| | Se han establecido los procesos de comunicación dentro de la entidad | SD |
| 5.6 | REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | |
| 5.6.1 | Generalidades | |
| | Se revisa el SGC a intervalos planificados | ND |
| | | |
| 5.6.2 | Información de entrada para revisión | |
| | ¿Se tiene claridad de los temas que se deben analizar al realizar la revisión por la dirección? | ND |
| 5.6.3 | Resultados de la revisión | |
| | Los resultados de la revisión gerencial incluyen acciones asociadas a la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, así como la mejora del producto y la necesidad de recursos | ND |
| 6 | GESTIÓN DE LOS RECURSOS | |
| 6.1 | PROVISIÓN DE RECURSOS | |
| | Se han determinado y proporcionado recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del SGC | D |

| Numeral Norma | REQUISITOS NTC 9001: 2008 | EVAL |
|------------------|---|------|
| 6.2 | TALENTO HUMANO | |
| 6.2.1 | Generalidades | |
| | Se han definido perfiles que incluyan criterios de educación, formación, habilidades y experiencia | ND |
| 6.2.2 | Competencia, toma de conciencia y formación | |
| | Se ha determinado la evaluación de competencias de los funcionarios ASEDUIS BOGOTÁ con respecto a los perfiles establecidos | ND |
| 6.3 | INFRAESTRUCTURA (INSTALACIONES) | |
| | Se ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos con el producto (edificios, espacio de trabajo, servicios asociados) | SD |
| 6.4 | AMBIENTE DE TRABAJO | |
| | Se ha determinado y gestionado el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto | ND |
| 7 | REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | |
| 7.1 | PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | |
| | Se planifican los procesos de realización del producto o prestación del servicio | SD |
| | Se cuenta con los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto o prestación del servicio | ND |
| 7.2 | PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE | |
| 7.2.1 | Determinación de los requisitos relacionados con el producto | |
| | Se han determinado los requisitos para los productos y servicios de la entidad (especificados por el cliente, por la organización y los legales) | ND |
| 7.2.2 | Revisión de los requisitos relacionados con el producto | |
| | Se revisa la capacidad de cumplir con los requisitos del producto antes de comprometerse con el cliente | ND |
| 7.2.3 | Comunicación con los clientes | |
| | Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes | ND |
| | Se cuenta con mecanismos para la recepción y atención de las quejas y reclamos de los clientes | ND |
| 7.3 | DISEÑO Y DESARROLLO | |
| 7.3.1 | Planificación del diseño y desarrollo | |
| | Se planificar y controla el diseño y desarrollo de los productos y servicios de la entidad | ND |
| 7.3.2 | Elementos de entrada para el diseño y desarrollo | |

| Numeral Norma | REQUISITOS NTC 9001: 2008 | EVAL |
|------------------|--|------|
| | Se identifican los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y/o servicio | ND |
| 7.3.3 | Resultados del diseño y desarrollo | |
| | Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo que pueden verificarse respecto a los elementos de entrada | ND |
| | Proporciona información adecuada para la compra, la producción y la prestación del servicio | ND |
| 7.3.4 | Revisión del diseño y desarrollo | |
| | Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado y se mantienen registros de las mismas | ND |
| 7.3.5 | Verificación del diseño y desarrollo | |
| | Se hace verificación según lo planificado para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada y se dejan registros | SD |
| 7.3.6 | Validación del diseño y desarrollo | |
| | Se hace la validación según lo planificado para asegurar que el producto resultante sea capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación o uso previsto | SD |
| 7.3.7 | Control de los cambios del diseño y desarrollo | |
| | Se identifican los cambios del diseño y desarrollo durante todas las etapas y se conservan registros de los mismos | SD |
| 7.4 | COMPRAS | |
| 7.4.1 | Proceso de compras. | |
| | Se evalúan y seleccionan los proveedores en función de su capacidad con cumplir los requisitos de la entidad | ND |
| | | |
| 7.4.2 | Información de las compras | |
| | Los solicitantes describen con claridad los requisitos del producto o servicio | ND |
| 7.4.3 | Verificación de los productos comprados | |
| | Se ha establecido e implementado la inspección u otras actividades para asegurar que el producto o servicio comprado cumple con los requisitos especificados | SD |
| 7.5 | PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO | |
| 7.5.1 | Control de la producción y de la prestación del servicio | |
| | Se mantienen bajo control la disponibilidad de instrucciones de trabajo durante la prestación del servicio | SD |
| 7.5.2 | Validación de los procesos de la producción y de la prestación del | |

| Numeral Norma | REQUISITOS NTC 9001: 2008 | EVAL |
|------------------|--|------|
| | servicio | |
| | Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento | SD |
| 7.5.3 | Identificación y trazabilidad | |
| | Se identifica el servicio por medios adecuados a través de todo el proceso de prestación del servicio | SD |
| 7.5.4 | Propiedad del Cliente | |
| | Se tienen establecidas disposiciones para cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma y se conoce qué hacer en caso de pérdida o daño | SD |
| 7.5.5 | Preservación del producto | |
| | Se preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto | N/A |
| 7.6 | CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION | |
| | Se han identificado los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados y existen condiciones para su verificación o calibración, así como disposiciones para manipularlos | N/A |
| 8 | MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA | |
| 8.1 | PLANIFICACIÓN | |
| | Se han planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios | SD |
| 8.2 | MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO | |
| 8.2.1 | Satisfacción del Cliente | |
| | Se realiza seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad | ND |
| 8.2.2 | Auditoría interna | |
| | Se llevan a cabo en forma periódica auditorías internas al SGC | ND |
| | Existe un procedimiento de auditorías internas | ND |
| 8.2.3 | Seguimiento y medición de los procesos | |
| | Se cuenta con indicadores para realizar seguimiento a la gestión de los procesos | SD |
| 8.2.4 | Seguimiento y medición del producto | |
| | Se mide y hace seguimiento de las características del servicio para verificar | ND |

| Numeral Norma | REQUISITOS NTC 9001: 2008 | EVAL |
|------------------|--|------|
| | que se cumplan los requisitos del mismo | |
| 8.3 | CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME | |
| | La entidad se asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional | ND |
| | Definir procedimientos documentados sobre los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme | ND |
| 8.4 | ANÁLISIS DE DATOS | |
| | Se determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC, incluyendo datos generados del seguimiento, medición o cualquier otra fuente pertinente | ND |
| 8.5 | MEJORA | |
| 8.5.1 | Mejora continua | |
| | Se mejora continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de la política de calidad, del análisis de datos y el uso de acciones correctivas y preventivas. | ND |
| 8.5.2 | Acción correctiva | |
| | Se toman acciones correctivas para eliminar la causa de no conformidades, que sean apropiadas a los efectos de éstas, se tiene un procedimiento documentado que describe dicha metodología | ND |
| 8.5.3 | Acción preventiva | |
| | Se toman acciones preventivas para eliminar la causa de no conformidades potenciales, que sean apropiadas a los efectos de éstas, se tiene un procedimiento documentado que describe dicha metodología | ND |

Fuente: El Autor.

6.3. ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO PRELIMINAR

Como se puede observar en la tabla 5, se analizan los diferentes hallazgos que reflejan el estado de ASEDUIS BOGOTÁ frente a la Norma:

a) El cumplimiento de los requisitos a nivel general de la norma está en un 27,14%, lo cual da un porcentaje bajo que justifica la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para ASEDUIS BOGOTÁ. (véase Gráfica 1. Porcentaje de cumplimiento por capítulos).

b) Realizando un análisis un poco más profundo y mirando el comportamiento del porcentaje de cumplimiento por capítulos se evidencia que existe una brecha grande que es necesario cerrar para llegar al logro de los objetivos de la implementación. (Véase gráfica 2. Análisis de brecha por capítulos).

La línea o red de color rojo indica el estado del Sistema de Gestión de Calidad de la asociación, y la línea de color azul indica el 100% del cumplimiento de la norma.

c) La asociación no tenía caracterizado ninguno de sus procesos, ni tampoco existía una política de calidad.

d) También se puede analizar que el bajo resultado es producto de que existen algunas normas o reglas pero no se encuentran documentadas.

e) La gran experiencia con la que cuentan los funcionarios de ASEDUIS BOGOTÁ, hace que la asociación marche de una manera equilibrada y superfluamente bien. Sin embargo bajo la lupa estricta de la Norma existen conductas que se deben modificar sobre todo para dejar evidencias y mantener la trazabilidad de los procesos.

f) Los documentos llevados por la asociación no se encuentran controlados, ni normalizados, por lo tanto es necesario realizar una adecuación de éstos.

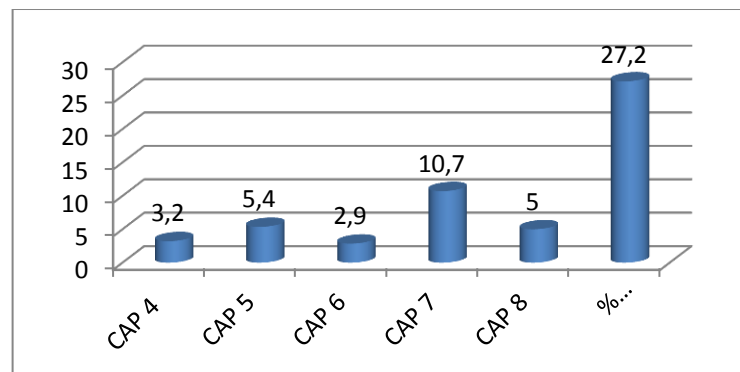
Los hallazgos anteriormente mencionados fueron el punto de partida para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ, que fortalecerá los procesos medulares de la asociación y la llevará a cumplir el objetivo primordial de la calidad el cual es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

Tabla 5. Análisis del cumplimiento de los requisitos.

| CRITERIO DE EVALUACIÓN | VALOR CRITERIO | CAP. 4 | CAP. 5 | CAP. 6 | CAP. 7 | CAP. 8 | TOTAL ÍTEM | PUNTAJE OBTENIDO GENERAL |
|---|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|--------------------------|
| No definido. (ND) | 1 | 1 | 11 | 3 | 12 | 10 | 37 | 37 |
| Sin documentar. (SD) | 2 | 4 | 2 | 1 | 9 | 2 | 18 | 36 |
| Documentado (D) | 3 | - | - | 1 | - | - | 1 | 3 |
| Implementado (I) | 4 | - | - | - | - | - | - | 0 |
| Mejorado Continuamente (MC) | 5 | - | - | - | - | - | - | 0 |
| TOTAL ÍTEMS | - | 5 | 13 | 5 | 21 | 12 | 56 | 76 |
| PUNTAJE MAXIMO | - | 25 | 65 | 25 | 105 | 60 | 280 | |
| PUNTAJE OBTENIDO POR CAPÍTULOS | - | 9 | 15 | 8 | 30 | 14 | 76 | |
| CALIFICACIÓN (BRECHA) | 5 | 1.8 | 1.15 | 1.6 | 1.42 | 1.16 | 1.426 | |
| PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO | - | 3.2 | 5.4 | 2.9 | 10.7 | 5 | 27.2 | |
| PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO GENERAL | | | | | | | | 27.2% |

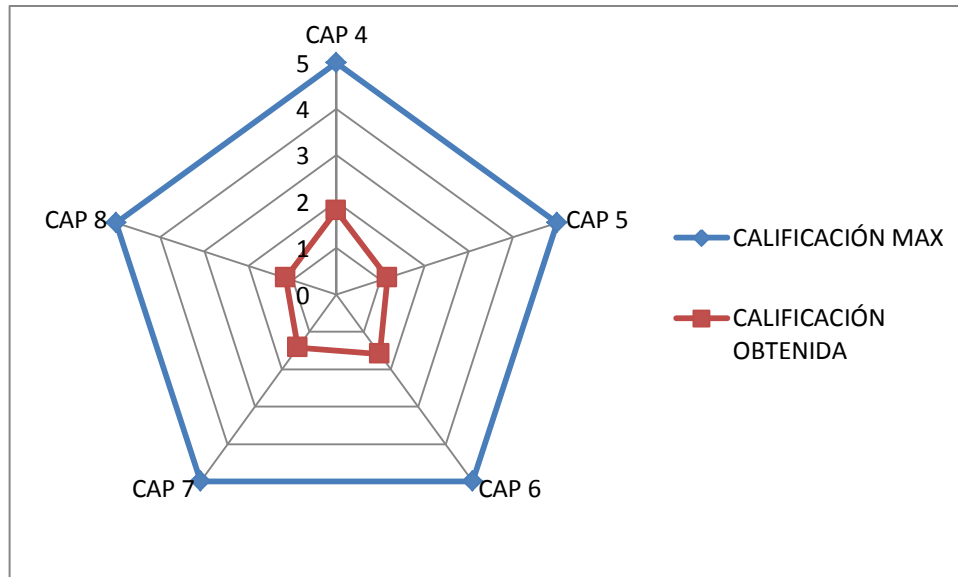
Fuente: El Autor

Gráfica 1. Porcentaje de cumplimiento por capítulos



Fuente: El autor

Gráfica 2. Análisis de brecha por capítulos



Fuente: El autor

6.4 ANÁLISIS DE LAS GRÁFICAS DIAGNÓSTICO INICIAL

a) Podemos observar que el nivel de cumplimiento de ASEDUIS BOGOTÁ, frente a la Norma ISO 9001:2008, es del 27.2%.

b) Analizando la información de la Gráfica 1. Vemos que el porcentaje de cumplimiento del capítulo 4. Sistema de Gestión de Calidad tiene un 3,2% de cumplimiento, esto debido a que presenta una debilidad en la documentación del sistema.

c) En el capítulo 5. Responsabilidad de la dirección, encontramos que el nivel de cumplimiento es del 5,4%, aunque la alta dirección fue quien tomó la decisión estratégica de implementar el Sistema de Gestión de Calidad no existen evidencias de la política de calidad, ni de los objetivos de calidad ni se han llevado a cabo revisiones por la dirección.

d) En el capítulo 6. Gestión de los Recursos. Tiene un porcentaje de 2,9%. El logro de ese pequeño porcentaje se debe a que la alta dirección consiente de la necesidad de la implementación del sistema ha asignado los recursos necesarios y esto quedó evidenciado en el acta de reunión de junta directiva.

e) En el capítulo 7. Realización del producto. El porcentaje de cumplimiento de este capítulo es del 10,7% ya que el personal que labora en Asociación realizan

algunas labores de planificación de los servicios que ofrecen, establecen informalmente los requisitos relacionados con el cliente y se realizan actividades de planificación y control de los servicios que se van a ofrecer pero se no se deja evidencia objetiva de esas actividades.

f) En el capítulo 8. Medición, análisis y mejora. Tenemos un cumplimiento del 5%, debido a que mensualmente se realizan en la reunión de junta un informe sobre el comportamiento de algunas variables de control de la Asociación.

g) El cumplimiento total es del 27,2% razón por la cual se justifica la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para ASEDUIS BOGOTÁ.

h) En la gráfica 2, En el análisis de brecha por capítulos. Observamos en la Línea de color Rojo el nivel del 27,2% del porcentaje de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008, es muy bajo y se destaca la gran distancia en cada uno de sus ejes a la línea de color azul que es el estado óptimo en donde debería estar el Sistema de Gestión de Calidad.

7. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Para esta fase de la planeación del Sistema de Gestión de Calidad, teniendo como base la información derivada del diagnóstico preliminar realizado, en conjunto con el representante por la dirección y el estudiante se establece un cronograma de actividades para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y se determinan los procesos de ASEDUIS BOGOTÁ. Una vez realizada esta actividad se realizó una revisión de la planeación estratégica de la asociación y se validaron la misión, visión, política y objetivos de calidad, así como también las demás políticas y estrategias corporativas.

7.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

En la identificación de los procesos de la asociación se tuvieron en cuenta las actividades que allí se desarrollan, teniendo en cuenta los siguientes factores:

- a) El nombre que se le asigne a cada proceso debe ser representativo de lo que conceptualmente representa.
- b) Influencia en la misión y la visión.
- c) El cumplimiento de los requisitos legales, del asociado o de la asociación.
- d) Imagen corporativa.

Una vez identificados los procesos se realizó una clasificación de éstos en tres tipos: estratégicos, misionales o medulares y habilitadores o de apoyo.

Tabla 6. Clasificación de procesos

| CLASIFICACIÓN DE PROCESOS | |
|---------------------------|--|
| ESTRATÉGICOS | Son aquellos procesos que estén vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección. Se refieren fundamentalmente a los procesos de planeación y a otros que se consideren ligados a factores claves o estratégicos. |
| MISIONALES O MEDULARES | Son aquellos procesos ligados directamente a la realización del producto y/o prestación del servicio. Son los procesos del negocio o misionales. Además dan valor al cliente externo. |
| HABILITADORES O DE APOYO | Son aquellos procesos que dan soporte a los misionales, se suelen referir a procesos relacionados con los recursos y mediciones. Estos procesos dan valor al cliente interno. |

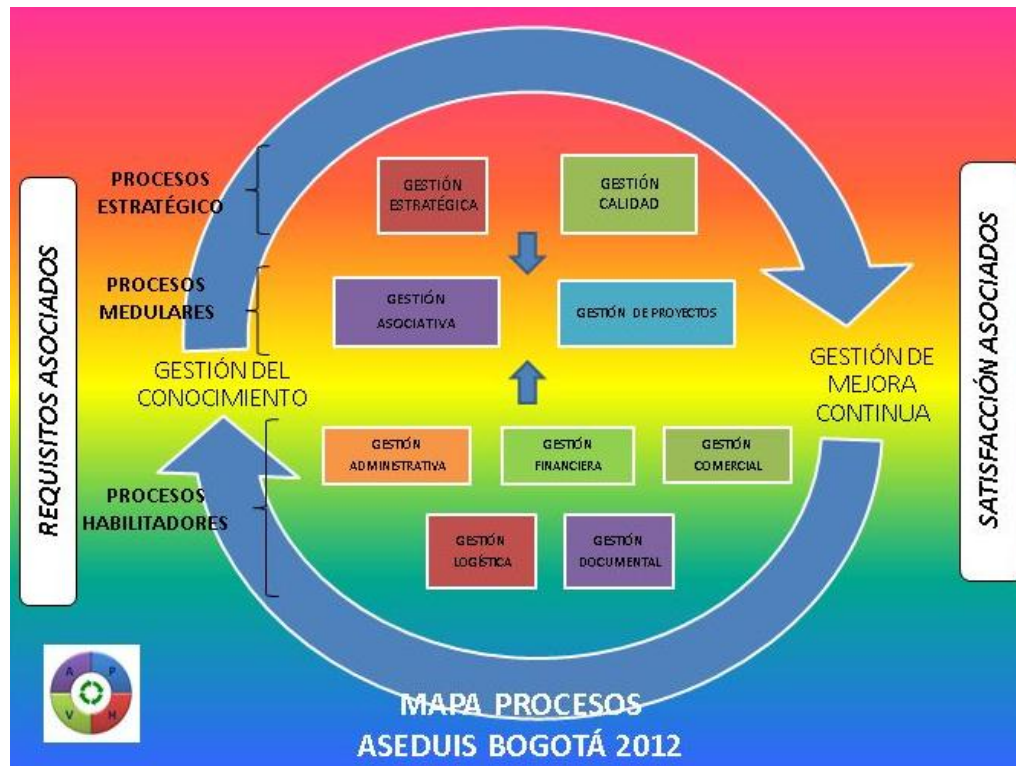
Fuente: ICONTEC INTERNACIONAL 2009.

Para dejar la evidencia de esta actividad se desarrolló el Manual de procesos de ASEDUIS BOGOTÁ, véase Anexo No. 5.

7.2. MAPA DE PROCESOS

Una vez determinados los procesos de la asociación y de acuerdo con las necesidades de ésta, se estableció el Mapa de procesos. Dicha actividad se desarrolló teniendo en cuenta el numeral 4.1 de la norma NTC ISO 9001:2008.

Imagen 8. Mapa de procesos de ASEDUIS BOGOTÁ.



Fuente: El Autor.

7.3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

El punto de partida para comenzar a construir un Sistema de Gestión de Calidad es el establecimiento de la política de calidad, mediante la cual, queda plasmado el compromiso de la asociación con los asociados.

Con el propósito de darle rigor científico y facilitar la revisión periódica de la política de calidad, se elaboró una metodología la cual quedó plasmada en un instructivo. Véase Anexo 6.

Imagen 9. Taller de direccionamiento estratégico.



Fuente: ASEDUIS BOGOTA 2012

En la asociación la política de calidad fue producto del Taller de direccionamiento estratégico con la participación activa de los miembros de la Junta Directiva, algunos dueños de proceso de ASEDUIS BOGOTÁ y algunos invitados especiales amigos de la asociación.(Véase Imagen 9).

La política de calidad de ASEDUIS BOGOTÁ, se quedó establecida de la siguiente manera:

“La política de Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ, está basada en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los egresados trabajando con transparencia, eficacia, ética y responsabilidad social; buscando permanentemente la mejora continua de nuestros procesos con innovación, a través de la realización de eventos que integren y generen proyectos en beneficio los egresados.”⁶

6- ASEDUIS BOGOTÁ. Manual de calidad. GC-MC-01 V1AÑO 2012.

7.4. OBJETIVOS DE CALIDAD

Para que los objetivos de calidad estuvieran alineados con los propósitos de la asociación, se realizaron teniendo como base la política de calidad y a partir de sus directrices se elaboraron los siguientes objetivos de calidad:

- a) Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los egresados.
- b) Proyectar una imagen de transparencia de la asociación hacia la comunidad de egresados UIS.
- c) Promover la ética y la responsabilidad social dentro de la comunidad de egresados.
- d) Promover actividades que promuevan la integración y la fraternidad entre los egresados.
- e) Optimizar la eficacia y la eficiencia en el uso de los recursos e infraestructura de ASEDUIS BOGOTÁ.
- f) Buscar la mejora continua de los procesos con innovación y con tecnología.
- g) Generar proyectos con los egresados que propendan por la creación de empresas productivas.

7.5. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad depende principalmente de la alta gerencia, por consiguiente es responsabilidad en gran medida de los directivos de la asociación para que el Sistema de Gestión de Calidad sea implementado de manera efectiva.

Por tal razón la asociación y la alta dirección está totalmente comprometida a cumplir con las normas y requisitos así como las exigencias de sus asociados para asegurar servicios de calidad, mejorando sus métodos en los procesos de gestión asociativa y gestión financiera, contribuyendo al mejoramiento continuo capacitando al personal y asignando los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.

Declaración del compromiso de la alta dirección:

“La Junta Directiva, su Presidente y la Dirección Ejecutiva hacen expreso y público su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad como una herramienta de mejora.

Para el efecto se adoptan e implementan los distintos documentos del proceso tales como: Mapas de procesos, políticas y objetivos de Calidad, organigrama de la Asociación, Manual de calidad, fichas de caracterización, procedimientos, planes, instructivos, entre otros.

En consecuencia manifiesta su disponibilidad para suministrar lo que sea necesario para la implementación, mantenimiento y mejora permanente del Sistema de Gestión de la Calidad.

Todo lo anterior enmarcado dentro de los principios y valores de la asociación de egresados UIS, conforme a las leyes vigentes y demás disposiciones de carácter interno.

ING. ALBERTO BARRIOS PRIETO

Presidente.

Junta Directiva ASEDUIS BOGOTÁ”⁷

7.6. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

De acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 numeral 5.5.1, la alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien estará a cargo de la responsabilidad del Sistema de Gestión de Calidad.

Por lo tanto mediante reunión de la Junta Directiva de la asociación y a través de un acta, se designó como representante para la dirección al Ing. Alberto Barrios Prieto quien es el Presidente de la Junta Directiva y representante legal de la asociación y será responsable de:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementen y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.

⁷ ASEDUIS BOGOTÁ. Manual de calidad. GC-MC-01 V1AÑO 2012.

- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la asociación.

7.7. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

- a) Del capítulo 7 de la Norma NTC ISO 9001:2008 se excluye el numeral 7.5.5. Preservación del producto.

Explicación:

La preservación del producto es excluida en ASEDUIS BOGOTÁ, debido a que los servicios prestados no incluyen manipulación, embalaje, almacenamiento ni protección.

- b) De la sección 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

Explicación: ASEDUIS BOGOTÁ, excluye el numeral aplicable a los dispositivos de seguimiento y medición, debido a que en ninguna de las actividades relacionadas con la prestación del servicio de la Asociación se emplea un equipo de seguimiento y medición.

8. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad tiene su soporte en el Sistema de Gestión Documental, por ello éste tiene una importancia vital en el logro de la calidad, no se trata sólo de confeccionarlos sino de garantizar que el sistema documental funcione y sea una herramienta eficaz para la administración de los procesos.

8.1. IMPORTANCIA DE LA DOCUMENTACIÓN

De la correcta gestión de los documentos depende en gran medida el éxito de un Sistema de Gestión de Calidad, y su adecuada utilización en una empresa contribuye a:

- a) Evidenciar la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.
- b) Definir y comunicar las interacciones de los procesos.
- c) Comunicar de manera adecuada las disposiciones del Sistema de Gestión de Calidad.
- d) Lograr la repetitividad y la trazabilidad.
- e) Unificar el enfoque y la ejecución de los procesos.
- f) Apoyar al cumplimiento y la evidencia de los registros obligatorios.
- g) Lograr la conformidad de los requisitos del cliente.
- h) Preservar el saber y el hacer de la asociación.

8.2. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La estructura documental de la asociación de estableció para mostrar la jerarquización de los documentos, véase Imagen 10, en donde podemos observar que a medida que se asciende los documentos aumentan la importancia para el logro de los objetivos de la asociación; y cuando nos desplazamos descendentemente los documentos aumentan en su nivel de detalle en la descripción de la actividades que se realizan.

Imagen 10. Estructura documental de ASEDUIS BOGOTÁ.



Fuente: el Autor

- Plan estratégico:** Documento en que se plasman las intenciones generales de la asociación, en cuanto a misión, visión y políticas estratégicas en general.
- Política de calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresa formalmente por la alta dirección.
- Objetivos de calidad:** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
- Manual de calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de la asociación.

- e) **Caracterización:** Documento en donde se realiza la descripción detallada del funcionamiento de los procesos. Se especifica responsable, proveedores, clientes, actividades, registros, indicadores de los procesos.
- f) **Procedimiento:** Documento que proporciona información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de forma consistente.
- g) **Documentos externos:** Documentos que aplican para la correcta operación de algunas actividades de la Asociación. Por ejemplo: Manual del usuario LD 5000.
- h) **Registros:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Las características que se tuvieron en cuenta para el diseño de la documentación fueron la simplicidad y reflejar la realidad de la asociación.

8.3. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación del sistema de gestión de la calidad según el numeral 4.2.1 de la Norma ISO 9001:2008, debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad.
- b) Un manual de calidad.
- c) Los procedimientos documentados requeridos en la norma internacional.
- d) Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Además de los documentos necesarios para la operación de la asociación, se tuvo en cuenta la recomendación del Ing. Alberto Barrios Prieto, que la documentación

debe ser lo suficientemente extensa para que se adecúe a los propósitos de la asociación, pero a la vez lo suficientemente compacta para lograr la eficiencia.

Para todos los documentos, la norma en su numeral 4.2.3 control de los documentos, da los lineamientos para su control que establecen que debe haber procedimientos documentados que definan los controles para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente.
- d) Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurarse que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de Calidad, se identifican y se controla su distribución.
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso que se mantengan por cualquier razón.

8.4. METODOLOGÍA PARA LA CODIFICACIÓN

Para realizar la identificación de los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad se realizó el “Manual de normas y procedimientos para la elaboración, actualización y control de los documentos del Sistema Gestión de Calidad”, Anexo 1, en el cual se determinó lo siguiente:

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad deben tener asignado un código alfanumérico de identificación de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 7. Codificación de los procesos de ASEDUIS BOGOTÁ.

| Proceso que genera el documento | Separación | Identificación del documento Generado por la directriz | Separación | Consecutivo de la sección |
|--------------------------------------|------------|--|------------|---|
| Las 2 primeras iniciales del Proceso | Guión (-) | Las 2 primeras iniciales del documento | Guión (-) | Se asignan consecutivos a las secciones de una directriz o documento. |
| GC | - | NF | - | 01,02,03...n |

Fuente: El Autor

Se presentan tres tipos de codificación para los documentos:

- a) La primera es para documentos que contengan secciones tales como Directrices o Manuales:

Ejemplo 1:

Proceso: Gestión de la Calidad

Código: GC-NF

- b) La segunda es para la codificación de las secciones dentro de los documentos

Ejemplo 2:

Sección del Documento: NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: GC-NF-01

- c) La tercera es para la codificación de los formatos del Sistema de Gestión de la Calidad que no llevarán este modelo y tendrán un código alfanumérico de identificación ubicado en el pie de página de acuerdo con la siguiente norma:

Parte inferior izquierda de la página, La palabra "Forma" seguida del código del formato y la versión

Parte inferior derecha, Fecha de aprobación bajo la estructura tres primeras letras del mes, punto, seguido por el año. Ej.: Dic. 2011

Nota: A los formatos pre-impresos no les aplica codificación ni encabezado, únicamente se identifican por su nombre.

Identificada la metodología para realizar la codificación se establecieron las siguientes siglas para cada proceso:

Tabla 8. Siglas de los procesos de ASEDUIS BOGOTÁ.

| PROCESO | SIGLA |
|---------------------------|-------|
| Gestión Estratégica | GE |
| Gestión de Calidad | GC |
| Gestión Asociativa | GA |
| Gestión de Proyectos | GP |
| Gestión Financiera | GF |
| Gestión Comercial | CO |
| Gestión de Administrativa | DE |
| Gestión Logística | GL |
| Gestión Documental | GD |

Fuente: El Autor

8.5. COMPONENTES DE LOS DOCUMENTOS

Se determinó que los manuales de ASEDUIS BOGOTÁ deberían tener los siguientes componentes: Véase Tabla 9.

Tabla 9. Componentes de los documentos de ASEDUIS BOGOTÁ.

| Contenido | Directrices | Manuales | /Instructivos/ Caracterizaciones |
|--------------------|-------------|----------|-------------------------------------|
| Portada | N/A | A | A |
| Control de Cambios | N/A | A | A |
| Objetivo | A | A | A |
| Alcance | A | A | A |
| Responsabilidad | A | A | O |
| Definiciones | N/A | A | O |
| Vigencia | A | A | A |

| | | | |
|--------------------------|-----|---|-----|
| Documentos de Referencia | O | O | O |
| Normas Generales | A | A | A |
| Procedimiento | N/A | A | O |
| Indicadores | N/A | A | N/A |
| Formatos | N/A | A | O |

N/A: No aplica A: Aplica O: Opcional.

Fuente: El Autor

Nota: Todos los documentos generados para el Sistema de Gestión de Calidad deben estar contenidos por una directriz o un manual. Los componentes de los manuales y de las directrices se presentan según las necesidades de ASEDUIS BOGOTÁ, no existe un estándar para éstos.

8.5.1. Descripción de los Componentes

- a) **Control de Cambios:** Describe el control de cambios de las secciones de los documentos.
- b) **Portada:** Es la presentación del documento.
- c) **Objetivo:** Describe lo que se pretende lograr con el documento.
- d) **Alcance:** Declara la pertinencia y límites del documento. La pertinencia está dada como la respuesta a: “Este procedimiento se aplica a... qué, cuándo, dónde, quién, cómo...”; se debe establecer con qué actividad comienza el procedimiento y con cuál termina.
- e) **Definiciones:** Son los términos utilizados en el documento, que pueden ser malinterpretados o presentarse diferentes interpretaciones y que tienen un significado específico dentro del proceso. Incluye también palabras desconocidas y siglas.
- f) **Responsabilidad:** Establece quién se encarga de lograr el objetivo del procedimiento.

- g) **Normas:** En caso que se requiera, son aquellos aspectos que tienen que ver con las políticas internas de la asociación relacionadas con el procedimiento, que no están contemplados dentro de su secuencia, y son importantes para una mejor interpretación del proceso descrito.
- h) **Procedimiento:** Ilustración detallada de la secuencia del proceso. Se puede presentar, entre otras formas a partir de un diagrama de flujo. La simbología utilizada se presenta al final del presente documento.
- i) **Indicadores de gestión:** Establece la medición del objetivo del documento identificando los siguientes campos: Nombre, objetivo del indicador, fórmula, unidad, meta, responsable de la medición, responsable del análisis, periodicidad, tipo de indicador, año base y observaciones.
- j) **Formatos:** Describe el control de los registros asociados al documento y establece los modelos de formatos a utilizar.

8.6. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Con el fin de crear la documentación del Sistema de Gestión de Calidad se diseñó el formato denominado: “Solicitud de elaboración, modificación o eliminación documental”, (Véase imagen 11), el cual debía ser diligenciado por el dueño de cada proceso una vez identificara una necesidad.

Debido a que la solicitud provenía de los dueños de proceso, esto ayudaba al control de la documentación y contribuía a que cada uno estuviera informado del estado o versión en el que se encontraban los documentos.

Esta metodología se puede analizar más a fondo en el Anexo 1.

Imagen 11. Formato de solicitud de creación, modificación o eliminación documental.



SOLICITUD DE ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DOCUMENTAL

| | | | |
|--|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
| Proceso | | Número de Solicitud | |
| (Espacio exclusivo para Calidad) | | | |
| Tipo de Solicitud | Elaboración <input type="checkbox"/> | Modificación <input type="checkbox"/> | Eliminación <input type="checkbox"/> |
| Nombre y Apellido del solicitante | | Cargo | Fecha Solicitud AA/MM/DD. |
| Nombre del Documento | Código del Documento | Descripción de la solicitud (Creación o Modificación). | |
| Justificación de la Creación, Modificación o Eliminación | | | |
| Coordinación de calidad (No Diligenciar) | | | |
| Código del nuevo Documento | Fecha Nueva Expedición AA/MM/DD. | Número Nueva Versión | |
| En caso de no ser Aceptada la solicitud, Justificación del Rechazo | | | |
| Responsable de la Elaboración | Responsable de la Revisión | Responsable de la Aprobación | |

FORMA GC-SD-01 VER.:1

APROBADO ENE. 2012

ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
Calle 119 No 5-25 Usaquén. Bogotá. Colombia.
P.B.X 6374777.
www.aseduisbogota.com

Fuente: El autor.

8.7. CONTROL DE DOCUMENTOS

El proceso de controlar un documento, incluye actividades definidas para garantizar la adecuación, revisión, aprobación, actualización, legibilidad y prevención de obsolescencia en la documentación del SGC de ASEDUIS BOGOTÁ.

Los documentos de procesos y procedimientos del SGC deben describir acciones y actividades reales, no ideales.

En la elaboración de los documentos deben participar los líderes responsables de los procesos involucrados, con el fin de obtener consenso y aplicabilidad en las disposiciones tomadas para dicha documentación.

Una vez se cumple el proceso de elaboración, revisión y aprobación del documento, el estudiante en práctica, quien hará el rol de Coordinador de Calidad, se encarga bien sea de asignar el código al documento (cuando es creado por primera vez), o realizar los cambios en el sistema (para documentos ya existentes).

La identificación de cambios en los documentos se realiza a través del Listado Maestro de Documentos y cada sección de los documentos será controlada en la directriz que origina el documento, la identificación del cambio será a través de la versión y de la fecha de la modificación.

8.7.1. Control de versiones anteriores

Cuando se realicen cambios en las versiones de los documentos, el Coordinador de Calidad retirará la copia controlada y la guardará en la carpeta digital: DOCUMENTOS OBSOLETOS, para garantizar su trazabilidad. Cada uno de los documentos guardados en esta carpeta, estarán identificados con una marca de agua con el texto “OBSOLETO”.

La trazabilidad de los documentos se encuentra documentada en el Registro Listado maestro de documentos.

8.8. MANUAL DE CALIDAD

Es el documento que evidencia el Sistema de Gestión de Calidad en ASEDUIS BOGOTÁ; incluye el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y la justificación de las exclusiones. También hace referencia a los procedimientos documentados y contiene una descripción de la interacción entre los procesos.

Lo anterior, en cumplimiento del numeral 4.2.2 de la Norma ISO 9001:2008. En el Anexo 2 se presenta el Manual de Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ.

8.9. MANUAL DE ASOCIADOS

Es el compendio de los procesos misionales o medulares de la asociación, proceso gestión Asociativa, proceso de gestión de proyectos, y el portafolio de beneficios que ofrece la asociación para la comunidad de egresados de la UIS. (Véase Anexo 3).

El objetivo del Manual de Asociados es “Definir las normas y procedimientos precisando actividades, responsabilidades y autoridades relacionadas con ASEDUIS BOGOTÁ en sus procesos medulares con el propósito de cumplir con las directrices de la Asociación de Egresados de la UIS Capítulo Bogotá.”⁸

En el portafolio de servicios y beneficios que ofrece ASEDUIS BOGOTÁ a los asociados se encuentran actividades de actualización académica, como conversatorios, de igual forma actividades recreativas, de exaltación, y convenios con diversas empresas que brindan descuentos a los asociados; en la Imagen 12 puede observarse el desarrollo del Conversatorio sobre Aceites Esenciales, dictado por la doctora Elena Stashenko.

⁸ ASEDUIS BOGOTÁ (2012). Manual de Asociados. GA- MA. V1.

Imagen 12. Conversatorio sobre Aceites esenciales.



Fuente: ASEDUIS BOGOTÁ, AÑO 2011.

8.10. MANUAL DE GESTIÓN FINANCIERA

Este proceso es el encargado de gestionar las actividades de ingresos y los egresos de recursos de la asociación. (Véase Anexo 4).

El objetivo del Manual de Gestión Financiera es “Describir en forma ágil, clara y sencilla, los procedimientos que se llevan a cabo en la Tesorería de la Asociación de egresados de la Universidad Industrial de Santander, ASEDUIS BOGOTÁ, identificando los responsables que intervienen en la realización de éstos, los documentos o formatos que se utilizan, como también el establecimiento de indicadores que permitan el análisis de la gestión financiera de la Asociación para la toma de decisiones.”⁹

El manual de gestión Financiera para ASEDUIS BOGOTÁ, se identificó con el nombre de Manual de Tesorería.

8.11. CARACTERIZACIONES

Una vez establecidos los procesos de la Asociación, se procedió a desarrollar la herramienta que permitiría realizar una descripción general y organizada del comportamiento de los procesos. Para la realización del documento de las caracterizaciones, se tuvo en cuenta que éste presentara la siguiente información:

- a) Encabezado: Con el logo y nombre del documento.

⁹ ASEDUIS BOGOTÁ (2012). Manual de Tesorería. GF-MT. V1.

- b) Nombre del proceso: Identificación del proceso que se estaba analizando.
- c) Código del proceso: Para realizar el control del documento.
- d) Objetivo: Meta a la cual se desea llegar con el proceso.
- e) Líder del proceso: Persona responsable del proceso.
- f) Alcance: Límites en los cuales se determina el punto de inicio y de finalización del proceso.
- g) Proveedores: Entidad que entrega algo al proceso.
- h) Entradas: Insumos del proceso.
- i) Actividades: Conjunto de tareas que se realizan durante el desarrollo del proceso.
- j) Salidas: Producto resultante de las interacciones o transformaciones que ejecuta el proceso.
- k) Clientes: Entidad que recibe las salidas.
- l) Recursos: Insumos que hacen parte de funcionamiento del proceso como papelería, oficina, computador, mecanismos de comunicación.
- m) Documentos y registros: Enuncian los documentos usados en el proceso.
- n) Procesos de apoyo: Todos los demás procesos que participan durante el desarrollo del proceso.
- o) Requisitos: Normatividad de los requerimientos tanto legales o complementarios a los cuales debe ceñirse el proceso.
- p) Indicadores: Variable o atributo, objeto a medir.

Imagen 13. Formato para las caracterizaciones



CARACTERIZACION DE PROCESOS

| | | | |
|---------------------------|--|---------------------------|--|
| NOMBRE DEL PROCESO | | CÓDIGO DEL PROCESO | |
| OBJETIVO | | | |
| LIDER DEL PROCESO | | ALCANCE | |

| PROVEEDOR | ENTRADA | CICLO | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTE |
|-----------|---------|-------|-------------|---------|---------|
| | | P | | | |
| | | H | | | |
| | | V | | | |
| | | A | | | |

| RECURSOS | DOCUMENTOS Y REGISTROS | REQUISITOS (Legales, Reglamentarios, Cliente) |
|----------|------------------------|--|
| | | |

| INDICADOR (ES) | | | | |
|----------------|---------|------|------------|-------------|
| Indicador | Formula | Meta | Frecuencia | Responsable |
| | | | | |

ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
 Calle 119 No 5-25 USAQUÉN. P.B.X 6374777.
 WEB SITE www.aseduisbogota.com
 BOGOTÁ. COLOMBIA

Fuente: El Autor.

8.12. ELABORACIÓN DE LAS TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

Para determinar los criterios de retención y disposición final de los registros se realizó el levantamiento de las Tablas de Retención Documental. (Véase Anexo 8. TRD de ASEDUIS BOGOTÁ).

En la elaboración de las Tablas de Retención Documental se tomaron en cuenta los criterios establecidos por el Archivo General de la Nación, según el acuerdo 042 de octubre 31 del año 2002, en donde se establecen los criterios que deben seguirse para la organización de los archivos de gestión de las entidades del estado. Aunque este acuerdo es de cumplimiento obligatorio para las entidades estatales no lo es para la asociación como entidad privada.

De la realización de este ejercicio se establecieron las series y sub-series. (Véase Anexo 26. Series y sub-series de ASEDUIS BOGOTÁ.)

9. IMPLEMENTACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Para la ejecución de esta fase, fue de gran aporte el real compromiso de la alta dirección, siempre estuvo motivando a todo el personal para que adoptaran con entusiasmo la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. La estrategia de implementación se desarrolló de la siguiente manera, una vez desarrollada la fase inmediatamente se socializaba y se implementaba con todo el personal de la asociación, con el fin que el sistema comenzará a madurar, de esta forma poder identificar las posibles debilidades o fortalezas y realizar los ajustes necesarios para mejorar los procesos.

Tabla 10. Indicadores de gestión.

| INDICADOR (ES) | | | | | | |
|----------------------|---|---|-----------------------------|------------|-----------------------------------|----------------------|
| PROCESO | Indicador | Formula* | Meta | Frecuencia | PORCENTAJE REAL DE IMPLEMENTACIÓN | Responsable |
| GESTION ASOCIATIVA | Número de Asociados | =NP – NA | Incrementar en 15 asociados | Trimestral | 18 | Asistente Asociativa |
| | Índice de renovaciones | = (NRR / NRP) * 100 | >= 60% | Trimestral | 68% | |
| | Índice de Involucramiento? | = (No Af Pe * 100) / Σ(No LI + No Co)* | Etapa Inicial | Semestral | 10% | |
| GESTIÓN DE PROYECTOS | Mantener el Número de proyectos realizados anualmente | ΣP Act. – ΣP Ant. | > = 0 | Anual | 5 | |
| | Incrementar número de asociados que participan activamente. | ΣPA - ΣPAN | 10% | Semestral | 14% | |
| GESTIÓN FINANCIERA | recuperación de cartera | Valor recuperado en el periodo (VR) / Total de cartera por periodo (CP) X 100 = | 70% | Bimestral | 84% | |

CONVENCIONES: NP: Número de Asociados Año Actual NA: Número de Asociados del Año Anterior. NRP: Número de Renovaciones Posibles .NRR: Número de Renovaciones Reales. No Af Pe: Número de Afiliados Periodo. No LI: Número de Llamadas Periodo. No Co: Numero de Correos Enviados.

ΣP Act: Número de proyectos realizados en el periodo actual ΣP Ant: Número de proyectos realizados en el periodo anterior. ΣPA: Número de participantes en los proyectos del periodo actual. ΣPAN: Número de participantes en los proyectos del periodo anterior.

Fuente: El Autor

9.1. GENERALIDADES

Para llevar a la práctica lo que se ha documentado es necesario que exista un compromiso de la alta dirección y que haya una participación activa de los líderes de proceso, y del todo el personal que labora en la Asociación.

Para que exista esta sinergia entre estos dos actores, es necesario un canal de comunicación que facilite el flujo de la información. ASEDUIS BOGOTÁ estableció por medio de unos comités primarios que se realizaban periódicamente, este canal.

De esta manera la información de la documentación y de los procedimientos se divulgaba en primer lugar a los líderes de procesos, lista para ser llevada a la práctica y comenzar la puesta en marcha el Sistema de Gestión de Calidad de la Asociación.

9.2. METODOLOGÍA DE DIVULGACIÓN

Durante el desarrollo de los comités primarios se realizaron actividades en donde se impartían directrices generales por parte de la dirección ejecutiva, e igualmente se hacían jornadas de socialización y capacitación en temas que tuvieran incidencia con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Una vez que el dueño da proceso identificaba una necesidad, realizaba la correspondiente solicitud para la elaboración de documento, si existía un documento anterior se adecuaba a las necesidades de la asociación o de lo contrario se procedía a diseñar un nuevo documento en conjunto con el coordinador de calidad. Luego se socializaba, implementaba y se publicaba en la intranet para que los funcionarios que necesitaran usar el documento pudiesen hacer uso de ellos.

En cuanto a la socialización de la documentación, ASEDUIS BOGOTÁ, determinó por medio del Manual de normas y procedimientos para la elaboración, actualización y control de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, lo siguiente:

“Una vez aprobados los documentos, se publicarán en la carpeta \\SERVIDOR\Pública\CALIDADASEDUIS\DOCUMENTOS DEL SGC para que puedan ser consultados por todos los funcionarios de ASEDUIS BOGOTÁ.

Para el caso de los formatos estarán disponibles por proceso en la carpeta \\SERVIDOR\Pública\CALIDADASEDUIS\DOCUMENTOS DEL SGC\FORMATOS. Los cuales pueden ser descargados para ser diligenciados por los funcionarios de ASEDUIS BOGOTÁ, con el fin de que les sirva de modelo cuando requieran recolectar dicha información. ”¹¹

9.3. SOCIALIZACIÓN DE LAS DIRECTRICES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Para lograr el éxito de un Sistema de Gestión de Calidad es de vital importancia lograr comprometer el personal involucrado en la implementación del sistema. Porque solo a través de la capacitación se logra dar a los involucrados el empoderamiento que facilitará la evolución del sistema.

Estas socializaciones se realizaron a todo el personal que labora en la asociación, para asegurar que la información era conocida, y de esta manera hacer más fácil y amigable el proceso de implementación.

¹¹ ASEDUIS BOGOTÁ (2012). Manual de normas y procedimientos para la elaboración, actualización y control de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 11, Sensibilizaciones y capacitaciones

| TEMÁTICA | FECHA | OBJETIVO |
|--|--------------------|---|
| Directrices del Sistema de Gestión de Calidad | 2011 Agosto 04 | Socialización de Misión, Visión y Política de Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ |
| Refuerzo de Socialización Misión, Visión y Políticas de Calidad | 2011 Agosto 11 | Establecer claridad en los temas relacionados con las directrices de calidad. |
| .Sensibilización hacia la el liderazgo y la responsabilidad hacia los procesos. | 2011 Septiembre 05 | Concientizar y recalcar la importancia de asumir con responsabilidad, el rol que le corresponde a cada uno desde su puesto de trabajo |
| Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. | 2011 Septiembre 12 | Dar a conocer a todos generalidades del proceso de gestión de los documentos. |
| Taller conocimientos de los procedimientos obligatorios de la Norma ISO 9001:2008, elaboración de informes. | 2011 Septiembre 19 | Socializar los procedimientos obligatorios que exige la norma ISO 9001:2008 |
| Políticas y objetivos | 2011 Septiembre 26 | Reforzar la política de calidad y elaborar junto con el equipo de trabajo de ASEDUIS BOGOTÁ objetivos para proponer se estudien en la Junta |
| Manejo de Auditorías | 2011 Septiembre 24 | <ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer el objetivo de la Auditoria • Socializar el mapa de procesos de ASEDUIS BOGOTÁ • Socializar el organigrama de ASEDUIS BOGOTÁ |
| Gestión Documental | 2011 Octubre 10 | Dar a conocer los conceptos básicos y generalidades del proceso de gestión documental y de las TRD |
| Manual de Asociados | 2011 Noviembre 08 | Socialización del manual de Asociados a todos los funcionarios de ASEDUIS BOGOTÁ |
| Manual de Normas y procedimientos para la elaboración, actualización y control de los documentos del sistema de gestión de Calidad | 2011 Noviembre 01 | Socialización del Manual de "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD". |
| Manual de Tesorería | 2011 Noviembre 09 | Socialización del Manual de Tesorería |
| Taller práctico, Ambiente de trabajo | 2011 Noviembre 21 | Dar a conocer la metodología de la 9's con el fin de que el personal de ASEDUIS BOGOTÁ, lo implemente en sus puestos de trabajo |
| Estudios de los capítulos de la norma. Divulgar resultados de la auditoría. | 2011 Noviembre 27 | <ul style="list-style-type: none"> • Analizar los resultados de la Auditoria de seguimiento realizada los días 16 y 17. • Reforzar las normas en cuanto a la forma de referenciar los documentos. • Tomar curso de acción para la etapa de |

| TEMÁTICA | FECHA | OBJETIVO |
|--|-----------------|---|
| | | Diseño e implementación del S.G.C de ASEDUIS BOGOTÁ. |
| Elaboración, modificación y eliminación de documentos | 2012 Enero 19 | Reforzar conceptos y procedimientos sobre la elaboración de documentos y procedimientos para su implementación |
| .Desarrollo de competencias. | 2012 Febrero 13 | Concientizar la importancia del trabajo en equipo, como herramienta hacia la calidad |
| Taller Gestión Documental. | 2012 Febrero 06 | <ul style="list-style-type: none"> • Involucrar y capacitar a todos los responsables de procesos en el manejo de los archivos de gestión documental • Aprender a interpretar y revisar la tabla de retención documental por proceso |
| Formación manejo herramientas de oficina. | 2012 Febrero 14 | Capacitación del manejo y manipulación del escáner marca Kodak |
| Actitud como forma de generar competencias | 2012 Febrero 20 | Importancia de la actitud hacia el trabajo en equipo |
| Taller práctico Gestión Documental. | 2012 Febrero 27 | Realizar una práctica real sobre el tema de inventario de documentos del sistema de gestión documental para evidenciar la importancia de la participación de todos los miembros de ASEDUIS BOGOTÁ en la implementación del sistema |
| Taller de pedagogía. | 2012 Febrero 29 | Habilidades, competencias y Capacitación futuros docentes de los diplomados de la Asociación. |
| Seguimiento y control procesos. | 2012 Marzo 05 | Recolección de las tablas de interacción de documentos con los procesos |
| Evaluación del Sistema de Gestión de calidad. Auditoría interna. | 2012 Abril 16 | <ul style="list-style-type: none"> • Reforzar el conocimientos de la Misión, Visión y política de calidad en los funcionarios de ASEDUIS BOGOTÁ • Preparar a los Funcionarios de la Asociación para la II Auditoría Interna. |
| Análisis y conocimiento de los procesos | 2012 mayo 07 | Taller refuerzo sensibilización hacia las caracterizaciones |

Fuente: El Autor

La socialización de la misión, visión, políticas y objetivos de calidad se realizó por medio de una actividad en la cual una vez estudiadas las directrices mencionadas, se realizó un concurso de elaboración de un collage con el fin de verificar que las directrices fueron comprendidas; lo anterior, para dar cumplimiento al numeral 5.3

literal d), el cual expresa, que la alta dirección debe asegurarse de que la política de calidad es comunicada y entendida dentro de la organización.

Imagen 14. Socialización de las directrices de calidad de ASEDUIS BOGOTÁ.



Fuente: ASEDUIS BOGOTÁ (2012)

9.4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

9.4.1. Socialización de los documentos

Una vez documentados y aprobados los procesos, se empleaba los espacios que brindaban los comités primarios para realizar la socialización de los documentos a todos los funcionarios de la asociación, de manera que pudieran conocerlos y lograr que la implementación se realizara de una forma sencilla.

Posteriormente, cada responsable de proceso podía consultar la documentación por medio de la intranet de la asociación; y así tener las herramientas necesarias para la correcta implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

De esta manera se socializaron documentos tales como el Manual de Normas y Procedimientos para la Elaboración, Actualización y Control de los Documentos del Sistema Gestión de Calidad, el Manual de Calidad, el Manual de Asociados, el Manual de Tesorería y los procedimientos exigidos por la Norma ISO 9001-2008.

9.4.2. Implementación metodología 9´s

Se implementó la metodología de 9´s en ASEDUIS BOGOTÁ, con el fin de mejorar el ambiente de trabajo.

Se realizó un taller en donde se dio a conocer el significado de cada una de las eses, y se pasó al área de trabajo para realizar su implementación. Se tuvo buena acogida por los funcionarios de ASEDUIS BOGOTÁ para la implementación de esta metodología, ya que en un principio se realizaron las actividades en las áreas de trabajo y se mantuvieron en el tiempo.

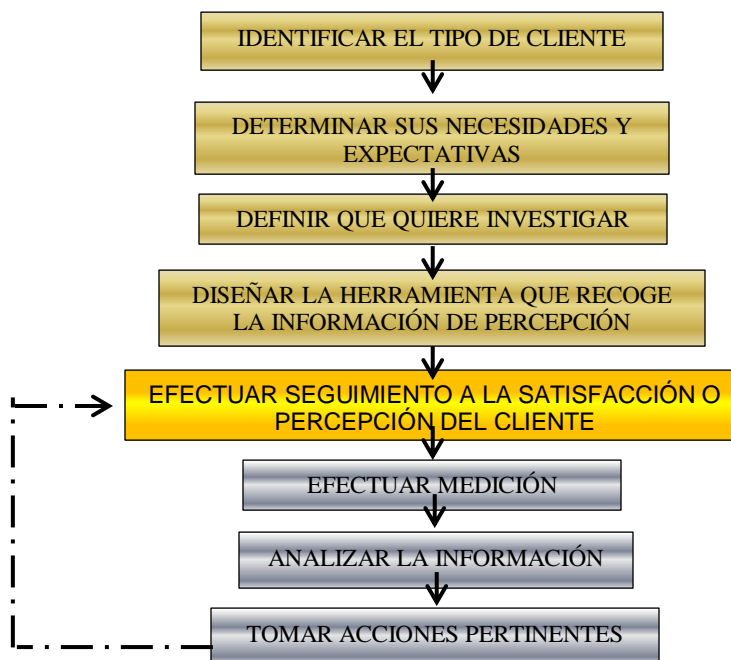
9.5. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para la implementación de la medición de la satisfacción del cliente, en ASEDUIS BOGOTÁ se establecieron canales para brindar acceso de los egresados a las Preguntas Quejas y Reclamos (PQRSF).

9.5.1. Metodología

Para realizar la medición de la satisfacción del cliente se establece unos pasos que dan la norma a seguir para realizar esta metodología. (Véase Imagen 15.)

Imagen 15. Metodología para percepción del cliente



Fuente: ICONTEC INTERNACIONAL (2009)

9.5.2. Identificación del cliente ASEDUIS BOGOTÁ

Son todos los egresados debidamente titulados por la Universidad Industrial de Santander en el nivel de pregrado, especializaciones, maestrías o doctorados.

9.5.3. Determinación de las necesidades y expectativas

En el numeral 5.2 de la Norma ISO 9001:2008, dice “La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.”

Como uno de los procesos medulares de la Asociación es el proceso asociativo, la implementación de una encuesta es la herramienta ideal para conocer las necesidades y expectativas de los egresados. Véase Anexo 17. Encuesta de conocimiento de expectativas de los egresados UIS.

Esta herramienta ha sido de gran valor para la alta dirección, ya que esta encuesta facilita la toma de decisiones con respecto a tendencias de los egresados.

Algunos de los resultados encontrados en la realización de estas encuestas es que a los egresados les gustaría que la asociación realizará cursos de teatro, culinaria, pintura para los hijos de los asociados. (Véase anexo 19).

9.6. HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

a) Contáctenos

Esta herramienta es un link que se encuentra habilitado en la página WEB de la asociación, que direcciona las solicitudes que allí se presentan a un correo electrónico de la asociación. Esta herramienta es administrada por el líder del proceso Asociativo y por la Dirección Ejecutiva quienes recaudan la información que allí se recolecte y hacen la gestión para dar respuesta a las necesidades de los asociados.

b) Buzón de sugerencias

ASEDUIS BOGOTÁ implementó el buzón de sugerencias teniendo en cuenta que algunos de los egresados al momento de realizar una petición, queja o reclamo

desean mantener anonimato. Para la recepción de estas solicitudes se implementó el formato de la imagen 15. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.

Imagen 16. Formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitación.



**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS O FELICITACIONES**

Marque con una X el tipo de PQRSF

| | | | | |
|----------|-------|---------|------------|--------------|
| PETICIÓN | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACION |
|----------|-------|---------|------------|--------------|

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO (OPCIONAL)

| | | | |
|-----------|--|----------|--|
| NOMBRE | | C.C No | |
| DIRECCIÓN | | TELÉFONO | |

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

(NO DILIGENCIAR, USO EXCLUSIVO SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD)

| | | | |
|--------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| PROCESO | | RESPONSABLE | |
| FECHA DE RECEPCIÓN | AÑO / MES / DÍA | FECHA DE CIERRE | AÑO / MES / DÍA |

FORMA GC-QR-17 VER.1 ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER Calle 119 No 5-25 USAQUÉN PBX 6374777 WEB SITE: www.aseduisbogota.com BOGOTÁ, COLOMBIA APROBADO ENE.2012


Fuente: El Autor.

c) Encuestas de satisfacción.

ASEDUIS BOGOTÁ, determinó que según los tipos generales de eventos que se ofrecen en la asociación los de orden social como es el caso de los quinquenios, y los orden cultural o de actualización académica como es el caso de los conversatorios, estableció dos modelos de formatos diferentes para hacer el seguimiento de la satisfacción del cliente, ambos formatos están realizados bajo la modalidad de encuestas cerrada.

El formato de la imagen 17. Encuesta de satisfacción del cliente, se implementó para los eventos del proceso de Gestión Asociativa diferentes a los conversatorios, pues estos tienen un formato diferente.

Imagen 17. Encuesta de satisfacción del cliente.

| | |
|---|--|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | <h2>ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</h2> |
|---|--|

Su opinión es importante para ASEDUIS BOGOTÁ, ayúdenos a mejorar diligenciando la siguiente información

FECHA: AÑO / MES / DÍA

NOMBRE DEL ASOCIADO: _____

Nombre del evento: _____

Marque una sola casilla según su criterio

¿Qué opina usted sobre?

| EL EVENTO | EXCELENTE | BUENO | REGULAR | MALO | N/A |
|---|-----------|-------|---------|------|-----|
| 1. Del sitio escogido para el evento | | | | | |
| 2. De la decoración del lugar | | | | | |
| 3. Del horario programado | | | | | |
| 4. Del desarrollo de la programación | | | | | |
| 5. De la comida | | | | | |
| 6. De la música | | | | | |
| 7. De la escuadra de meseros | | | | | |
| 8. De los recordatorios | | | | | |
| 9. Cumplió sus expectativas | | | | | |
| EL SERVICIO | | | | | |
| 1. De la recepción | | | | | |
| 2. De la amabilidad de los funcionarios de ASEDUIS BOGOTÁ | | | | | |
| 3. La actitud de los funcionarios de ASEDUIS BOGOTÁ para ayudar a los asociados en la resolución de inconvenientes del evento | | | | | |
| 4. Hora de inicio del evento | | | | | |
| 5. Valor del evento | | | | | |

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

PROFESIÓN: _____

TELÉFONO: _____

La metodología para la toma de la información es vía telefónica una vez hayan pasado estos eventos, como conocemos el tamaño de la población que asisten a este tipo de actividades se determinó por la herramienta estadística de muestreo Probabilístico, Muestreo Aleatorio Simple (MAS) y la determinación de la muestra se aplica con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

En donde,

N = Tamaño de la población.

k = Contante que depende del nivel de confianza. (Véase Tabla 11. Valor de la constante según el nivel de confianza).

p, q = Varianza de la población.

e = error muestral.

Tabla 12. Valor de la constante k según el nivel de confianza.

| | | | | | | | |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| K | 1,15 | 1,28 | 1,44 | 1,65 | 1,96 | 2 | 2,58 |
| Nivel de confianza | 75% | 80% | 85% | 90% | 95% | 95,5% | 99% |

Fuente: El Autor.

La asistencia a este tipo de eventos es en promedio de 100 personas por lo tanto se estableció, que la población a estudiar tendría una población de N=100, con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%, donde k = 1.96; p y q tienen valores de 0,5 nos da un tamaño de muestra de n= 80 personas. Se podría mencionar que por ser tan alta la muestra se toma un muestreo no probabilístico por juicio o por conveniencia de un 10% de los asistentes al evento.

Para medir la satisfacción de los egresados, en los eventos de actualización académica o conversatorios, se aplica el formato de la Imagen 18. Evaluación de conversatorios. La recolección de los datos en los conversatorios se realiza

censando los asistentes, pues a este tipo de eventos es muy bajo el nivel de los asistentes, varía entre 8 y 20 personas por evento.

Una vez recolectada la información esta es tabulada y graficada por el coordinador de calidad y estos resultados son enviados a través de la intranet al líder del proceso de Gestión Asociativa para que él, junto con la dirección ejecutiva realice los análisis de los datos y tomen las acciones a seguir.

Imagen 18. Evaluación de conversatorios.



NOMBRE
CONVERSATORIO: _____

FECHA: _____

EVALUACION DEL CONVERSATORIO

Nos gustaría que calificara las siguientes afirmaciones relacionada con el evento; es una escala de 1 a 4 (Malo, regular, bueno, excelente). Por favor marque con una X donde usted crea conveniente.

| | | | | |
|------------------------------|---|---|---|---|
| Contenido del evento | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Actualidad del tema | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Duración adecuada del evento | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Atención al asistente | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Aprendizaje | 1 | 2 | 3 | 4 |

Sugerencias _____

DE LOS CONFERENCISTAS

| | | | | |
|----------------------------------|---|---|---|---|
| Dominio del tema | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Claridad del lenguaje utilizado | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Efectividad en las respuestas | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Metodología aplicada | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Uso de Ejemplos | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Cumplimiento de las expectativas | 1 | 2 | 3 | 4 |

PREGUNTAS ADICIONALES

Volvería a un conversatorio

| | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|

Muchas gracias por su participación

ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE
SANTANDER Calle 119 No 5-25 USAQUÉN PBX 6374777

FORMA GC-SC-14 VER 1

WEB SITE: www.aseduishogota.com

APROBADO FEB. 2012

BOGOTÁ. COLOMBIA.

Fuente: El Autor.

10. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Una vez finalizado el proceso de implementación iniciamos la fase final del desarrollo del proyecto, la cual es realización de dos Auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad.

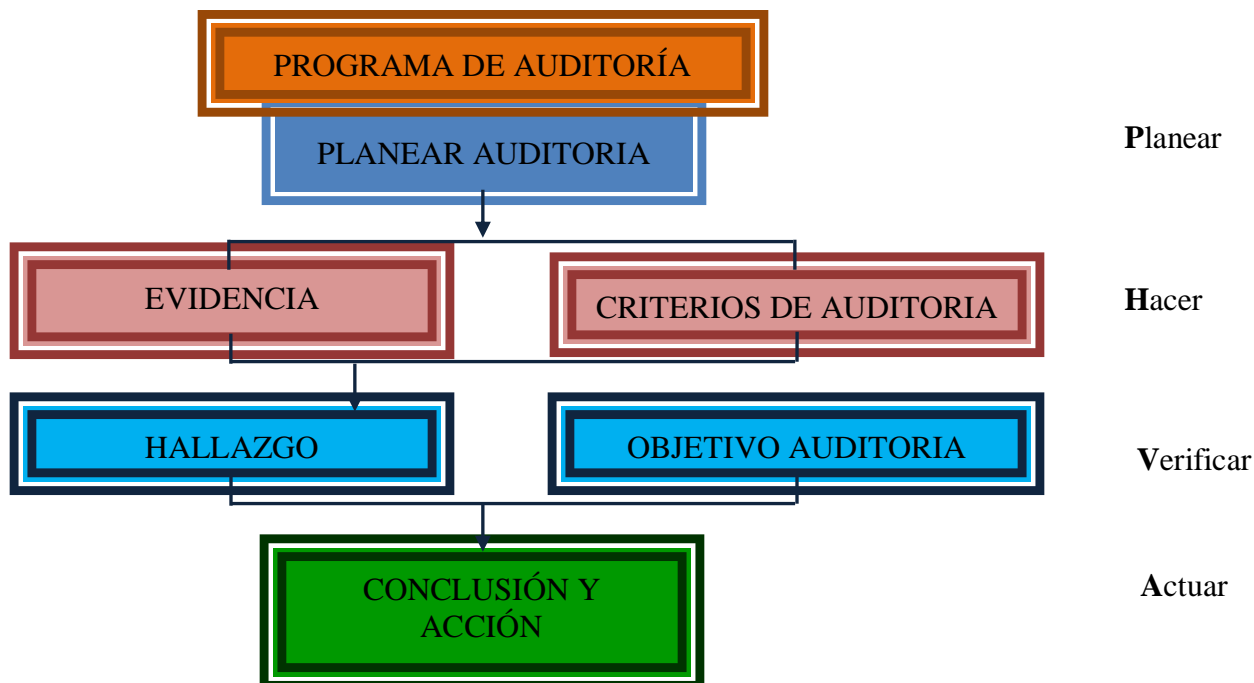
Para dar cumplimiento a la Norma ISO 9001:2008 se documentó el procedimiento auditoría, el cual define los lineamientos para desarrollar las auditorías del Sistema de Gestión de la calidad de la Asociación y así establecer el cumplimiento de los requisitos.

Lo importante de estas auditorías es identificar las no conformidades del Sistema de Gestión de Calidad para desarrollar las correspondientes acciones correctivas y preventivas que faciliten la mejora continua de la Asociación.

10.1. METODOLOGÍA

La metodología implementada en la asociación sigue los pasos mostrados en la imagen 19.

Imagen 19. Programación de Auditorías.



Fuente: ICONTEC INTERNACIONAL (2009).

El punto inicial de esta metodología es la concepción de un programa de Auditorías, que se hace a través de un cronograma de Auditorías de la asociación, según como lo defina la Junta Directiva. Es en esencia el punto de partida del seguimiento y medición del sistema de Gestión de Calidad. La iniciativa parte de la alta dirección quien es la principal interesada que el sistema funcione ya que fue decisión estratégica de ella, su implementación. La alta dirección muestra el compromiso en esta etapa de la implementación difundiendo el objetivo y alcance de la Auditoría.

En la definición del programa de Auditoría la alta dirección determina los recursos necesarios para el desarrollo de estas, determina las fechas y los tiempos de realización, y los auditores internos destinados.

En la planeación de las auditorías se elabora el plan de auditoría y la lista de verificación o de chequeo a usarse. Teniendo este material listo comienza lo que es conocido como la Auditoría *in situ*; y comienza con una reunión de apertura para informar a los auditados la metodología a usarse en el desarrollo de la Auditoría, y como va a ser la agenda de entrevistas, terminando de nuevo con una reunión de cierre en donde el auditor líder informa los hallazgos y da por terminada la jornada.

La Auditoría termina con la presentación del informe de auditoría por parte del auditor líder a la alta dirección, quien a partir de ese momento se convierte en la abanderada de la realización e implementación de las acciones necesarias.

10.2. PRIMERA AUDITORÍA.

Con la elaboración de la primera auditoría se comienza la siguiente etapa del proceso de implementación del sistema de Gestión de Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ. La organización de la primera auditoría estuvo a cargo de los Asesores externos.

10.2.1. **Planificación.**

En esta etapa se acordó la realización de la primera auditoría para los días 16 y 24 de noviembre de 2011, y se preparó el plan de auditoría No 1, véase Anexo 18.

Este plan fue elaborado siguiendo las indicaciones pertinentes para el desarrollo de esta actividad, buscando satisfacer las necesidades de la Asociación, para el cumplimiento de los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad. Para el plan de auditoría se definieron los siguientes parámetros:

- a) Objetivo de la auditoría.
- b) Alcance de la auditoría.
- c) Documentos que se deben entregar con anterioridad.
- d) Numerales de la norma a evaluar.
- e) Equipo auditor.
- f) Procesos a ser Auditados.
- g) Se determinó los procesos para ser auditados.

10.2.2. **Ejecución.**

Para el desarrollo de la auditoría, se dio inicio con la reunión de apertura a las 8:00 A.M, con la participación de todo el personal de ASEDUIS BOGOTÁ. El auditor líder explica a todos la importancia del plan de auditoría y del cumplimiento de la agenda.

Una vez que el auditor líder da a conocer las observaciones generales pasó a realizar las entrevistas con cada líder de proceso acompañado del coordinador de calidad. De esta manera se dio paso a la recolección de las evidencias para medir el estado de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad en cada proceso. Utilizando como herramienta la lista de chequeo fue solicitando los documentos y los registros que pedía la norma ISO 9001:2008 en cada numeral.

Para culminar con la etapa de ejecución de la auditoría se realizó la reunión de cierre en donde el auditor agradeció la colaboración y presentó a través de una

lectura los hallazgos encontrados los cuales consignaría en su informe que se entregaría unos días después.

Al final de esta reunión se evidenciaron 17 no conformidades, y algunas fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora del sistema, los hallazgos y las conclusiones de la auditoría.

10.2.3. **Resultado de la auditoría.**

Finalizadas estas etapas las asesoras externas entregaron el informe de la auditoría, véase anexo 20, con la información de los hallazgos, el resumen de la primera auditoría realizada se presenta a continuación:

a) Fortalezas del Sistema de Gestión

La alta gerencia tiene un nivel de cumplimiento alto lo cual genera un grado de confianza para todos los empleados en cuanto a la implementación del SGC.

Se contempla la destinación de recursos que faciliten la implementación del sistema.

Es de resaltar que ASEDUIS BOGOTÁ, cuenta con talento humano competente, capacitado y con alto compromiso para el cumplimiento de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. La realización de reuniones semanales en donde se abordan temas relacionados con el diseño e implementación del Sistema de gestión de calidad facilita y motiva la implementación de este.

b) No conformidades: Estas se describen en la Tabla 14.

c) Conclusiones de la Auditoría.

Según los resultados obtenidos en la auditoria al Sistema de gestión de calidad en ASEDUIS BOGOTÁ., se puede concluir que:

➤ La alta gerencia tiene un nivel de compromiso muy alto lo cual genera un grado de confianza para todos los empleados en cuanto a la implementación del SGC.

➤ Es de resaltar que ASEDUIS Bogotá cuenta con talento humano competente, capacitado y con alto compromiso para el cumplimiento de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

- Se requiere de actividades de capacitación sobre el Sistema de Gestión de Calidad, orientadas a la comprensión y conocimiento más detallado de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001: 2008
- Se considera necesaria la realización de actividades encaminadas a generar compromiso y conciencia sobre la importancia de la adecuada implementación del SGC.
- Se debe capacitar al personal en el control de documentos y registros
- Es necesario adecuar las fichas de caracterización de los diferentes procesos, de acuerdo con los cambios solicitados en la auditoría y posteriormente divulgarlas oportuna y eficazmente a la totalidad de los funcionarios.
- En general, cuentan con un personal y estructura física en crecimiento, idónea para la ejecución de los servicios que prestan.

10.2.4. **Plan de mejora.**

La primera auditoría hecha al Sistema de Gestión de Calidad hecha a la Asociación proporciona información muy valiosa sobre las fortalezas y las debilidades encontradas. Las acciones tomadas a partir de estas no conformidades según el procedimiento respectivo se documentaron en el formato llamado, “Tratamiento de no conformidades auditoría interna”.¹²

Una vez establecidas las acciones correctivas a tomar se presentaron a la dirección ejecutiva con el fin de levantar las no conformidades halladas.

12- ASEDUIS BOGOTÁ (2012). Procedimiento de no conformidades. GC-NC-05. VER.1.

Tabla 13. No conformidades de la primera auditoría.

| ÍTEM | PROCESO | HALLAZGO | NUMERAL | ESTADO | ACCIÓN TOMADA |
|------|--------------------|---|-----------|---------|--|
| 1 | Gestión Asociativa | No se tiene establecida la trazabilidad de las versiones en el manual asociativo. | 4.2.3 | CERRADA | Se implementó el control de cambios. |
| 2 | | Dentro de todos los procedimientos del Manual Asociativo se encuentran espacios en blanco de los registros aplicables a las actividades mencionadas. | 4.2 | CERRADA | Se realizó una revisión del manual y se eliminaron los espacios en blanco |
| 3 | | Dentro del procedimiento "Convocatoria" Se verificó que la base de datos que se utiliza no se encuentra establecida en el procedimiento "D3-MA-F01" adicionalmente no se cuenta con cuadro para el control de los registros de dicho procedimiento. | 4.2 | CERRADA | Se actualizó el procedimiento de convocatoria. En el cual se encontraba el procedimiento D3-MA-F01. |
| 4 | | En la comunicación con los clientes de origen externo, Se tiene registro de llamadas implementado, pero el código del formato(D3-MA-F03) es diferente al referenciado en el procedimiento | | CERRADA | Se realizó la corrección del código en los formatos, se estableció la norma y se socializó que se hace referencia a los documentos por el nombre del documento no por su código. |
| 5 | | La planificación de las actividades realizadas en el proceso asociativo, se encuentran establecidas en el cronograma de actividades, pero dicho cronograma no se encuentra controlado documentalmente ni se quedan documentados los cambios que se realizan (trazabilidad). | 4,2 Y 7,2 | CERRADA | Se revisó el formato de cronograma y se incluyó en el control de cambios. |
| 6 | | El procedimiento para las convocatorias, no tiene estipulado una actividad de fin y envío de la programación de eventos; lo que demuestra que lo que se encuentra documentado no corresponde a las actividades realizadas. | 7,1 | CERRADA | Actualización del procedimiento. |
| 7 | | Dentro del procedimiento para Vincular no se controlan los registros, no se relacionan los documentos de origen externo y hacen falta documentar actividades con diligenciar el número de la factura (ya que es una actividad de control), adicionalmente no se describe si se va a realizar renovación o afiliación y cuál sería la diferencia. El formato de seguimiento de correo es un documento no | 7,3 | CERRADA | Actualizó y controló el formato de vinculación de Asociados y el de seguimiento de correo. |

| ÍTEM | PROCESO | HALLAZGO | NUMERAL | ESTADO | ACCIÓN TOMADA |
|------|--------------------|--|-------------|---------|---|
| | | controlado. no se tiene estipulada la actividad final en donde se evidencia el recibido de los documentos del nuevo asociado (carta de bienvenida y carné) No se tiene establecida la actividad para hacer las publicaciones. | | | |
| 8 | Gestión Financiera | Se observó en el proceso de Administrativa y financiera la existencia de indicadores para la medición y mejora del desempeño de éste, como son: Índice de cartera en mora (ICM) y el Índice recuperación de cartera (IRC), los cuales aún no se han tomado datos para su posterior análisis. | 4.1 y 8.2.3 | CERRADA | Se realizó capacitación en la toma de información para los indicadores. |
| 9 | Gestión de Calidad | Existe desconocimiento de la política y objetivos de calidad, no se evidencia su documentación, no se encontró el manual de Calidad. De los 5 procedimientos obligatorios pedidos por la norma, solo se identifica el procedimiento de control de documentos, los procedimientos implementados por el proceso se encuentran incorporados en el manual de tesorería (D4. MANUAL DE TESORERIA ubicado en: carpeta publica/calidad ASEDUIS/Manuales), | 4.2.1 | CERRADA | Se realizó taller para la capacitación en temas de las directrices del Sistema de Gestión de Calidad. |
| 10 | | No se encuentra construido el Manual de Calidad. | 4.2.2 | CERRADA | Se realizó la elaboración del manual de calidad de la Asociación. |
| 11 | | Se evidencia no conformidad, por la no implementación del procedimiento control de Documentos definido a través de la Norma Fundamental, los formatos generados por el proceso administrativa y financiera no se encuentran codificados, ni aparecen los responsables de quien elabora, revisa y aprueba. | 4.2.3 | CERRADA | Se realizó seguimiento por parte dirección en la implementación de este procedimiento. |
| 12 | | Se evidencia no conformidad por la no implementación del procedimiento de control de registros. | 4.2.4 | CERRADA | Se realizó capacitación del procedimiento control de registros |
| | | No se encuentra formalmente documentada La planificación de las actividades para la realización del producto. | 7.1 | CERRADA | Se estableció el procedimiento dentro del manual de Asociados y el documento en que se planificará estas actividades. |
| 13 | Gestión | No existen controles documentados para garantizar el cumplimiento de requisitos antes de su entrega, se hace | 7.2.2 | CERRADA | Procedimiento para Gestión de Proyectos. |

| ÍTEM | PROCESO | HALLAZGO | NUMERAL | ESTADO | ACCIÓN TOMADA |
|------|----------------|---|---------|---------|--|
| | Financiera | una inspección visual por ambas partes. | | | |
| 14 | | No se tiene estipulado la metodología de quejas o reclamos para la mejora del proceso de administrativa y financiera. | 7.2.3 | CERRADA | Establecer metodología para PQRSF. |
| 15 | | No existe medición y seguimiento de los productos y/o procesos, No hay análisis de datos, no hay Control del producto no conforme, no se dan procesos de Mejora, no existen Acciones correctivas y Acciones Preventivas | 8 | CERRADA | Realizó capacitación a todos los funcionarios de la asociación en los temas de los procedimientos obligatorios de la norma. |
| 16 | Gestión | No existen registros de evaluación de competencias del personal que labora en la entidad y que puede afectar la calidad de los productos. | 6.2.2 | CERRADA | Estableció metodología para la evaluación de competencias |
| 17 | Administrativa | No se han formulado e implementado programas para la capacitación del personal, solo reuniones en donde se socializan temas en el marco del sistema de Gestión de Calidad. | 6.2.2 | CERRADA | Elaboración del Plan Anual de Capacitaciones, con el fin de mejorar las competencias de los funcionarios de la asociación en cada uno de los procesos. |

Fuente: El Autor.

10.3. SEGUNDA AUDITORÍA.

Una vez superados los hallazgos identificados en la primera Auditoría y fortalecido el Sistema de Gestión de la Calidad, se realiza p una segunda auditoría con el fin conocer el nivel de madurez e identificar nuevos oportunidades y falencias desarrolladas a través del proceso.

Bajo la misma metodología se realizó la segunda auditoría interna, y uno de sus objetivos era darle continuidad al proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ.

Esta se realizó el día 20 de abril de 2012, una vez más el auditor realizó la reunión de apertura y se revisaron los detalles de la auditoría a realizar igualmente que se tomó como referencia la información proveniente de la primera auditoría.

10.3.1. Fortalezas del sistema de gestión.

Los esfuerzos de la implementación se ven reflejados en la gestión documental, la cual ya se encuentra activa, en los documentos de la prestación del servicio como lo son Manual de Asociados (con los procedimientos respectivos) y de tesorería.

El personal de ASEDUIS BOGOTÁ genera estrategias que permiten comprometerse con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

10.3.2. Conclusiones de la auditoría

Según los resultados obtenidos en la auditoria al Sistema de gestión de calidad en ASEDUIS BOGOTÁ., se puede concluir que:

- a. Se requiere de actividades de capacitación sobre el Sistema de Gestión de Calidad, orientadas a la comprensión y conocimiento más detallado de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001: 2008
- b. Se considera necesaria la realización de actividades encaminadas a generar compromiso y conciencia sobre la importancia de la adecuada implementación del SGC.

- c. Se debe involucrar al personal en la elaboración e implementación del SGC.
- d. En general, cuentan con una personal y estructura física en crecimiento, idónea para la ejecución de los servicios que prestan.

e. ASEDUIS Bogotá cuenta con todas las condiciones necesarias y suficientes para implementar un SGC que muestre la calidad de su trabajo y haga evidente el compromiso de todo el personal en hacer las cosas bien.

10.3.3. Plan de mejora.

Tabla 14. No conformidades de la segunda auditoría.

| ÍTEM | PROCESO | HALLAZGO | NUMERAL | ESTADO | ACCIÓN TOMADA |
|------|--------------------|---|---------|---------|---|
| 1 | Gestión de Calidad | El único procedimiento obligatorio implementado es el de Control de Documentos, a través de la Norma fundamental, el procedimiento de Auditoría Interna no se ha documentado, los procedimientos documentados pero aún no implementados son lo de Acciones Correctivas, Acciones Preventivas, Control de No conformidades, Control de Registros | 4.2.1 | CERRADA | Se implementaron los procedimientos obligatorios por la norma y de documentó el procedimiento de Auditoría interna. |
| 2 | | No existe Manual de Calidad. Aseduis Bogotá Tienen un Manual de calidad en construcción, se encuentra en el puesto de trabajo del coordinador de calidad y solo es proporcionado para consulta. | 4.2.2 | CERRADA | Se oficializó el manual de calidad a través de la directriz No 4. Manual de calidad. |
| 3 | | No se ha implementado el procedimiento de Control de Registros, existe un listado maestro custodiado por el coordinador de calidad. | 4.2.4 | CERRADA | El procedimiento se publicó en la carpeta destinada para la implementación, \\SERVIDOR\Pública\CALIDADASEDUIS\DOCUMENTOS DEL SGC\DOCUMENTOS EN DESAFIO, para el conocimiento e implementación de todo el personal, y se parametrizó para la puesta en marcha del Software de Gestión Documental. Orfeo. |

| ÍTEM | PROCESO | HALLAZGO | NUMERAL | ESTADO | ACCIÓN TOMADA |
|------|--|---|---------|--|--|
| 4 | | No se tienen establecidos los objetivos que tengan cubrimiento total de la política como lo es (transparencia, expectativas del cliente) y se tienen establecidos objetivos que no se encuentran enmarcados en la política (Diseñar, desarrollar e implementar el S.G.C de ASEDUIS BOGOTÁ.) lo cual evidencia desarticulación de la política y los objetivos. | 5.4.1 | CERRADA | Se realizó una revisión de direccionamiento estratégico y se validaron las directrices de calidad, se presentaron a la junta directiva y se aprobaron. |
| 5 | | No se tiene evidencia objetiva (acta) en donde establecen las responsabilidades. | 5.5 | CERRADA | Las responsabilidades quedaron establecidas en el manual de calidad y se pueden evidenciar en el organigrama. |
| 6 | | No se tiene establecida la metodología, ni el formato para la ejecución del acta de revisión para la dirección. | 5.6 | CERRADA | Se diseñó la metodología para la revisión por la dirección. |
| 7 | | No se tiene definido ni documentado una metodología para la selección, capacitación, evaluación, funciones y retiro del personal. | 6.2 | CERRADA | Estableció la metodología para la selección, capacitación, evaluación, funciones y retiro del personal. |
| 8 | No se tienen establecidos ni implementados los perfiles pero se cuenta con el formato (en desafío) para el perfil de los cargos con las responsabilidades. | CERRADA | | Se realizó documento en donde se estableció la elaboración y aprobación de los perfiles de los cargos. Y se socializó con el dueño de proceso quien lo implementó. | |
| 9 | Gestión Asociativa | Se evidencia la realización del plan de inducción, pero no se tiene documentado | | CERRADA | Se documentó el plan y la metodología para realizar la inducción del nuevo personal. |
| 10 | Gestión Logística | Se evidencia que No se tiene implementado el formato ni se tiene metodología para la aplicación de la verificación de infraestructura. | 6.3 | CERRADA | Se elaboró el formato y se documentó la metodología para el seguimiento anual de la infraestructura. |

| ÍTEM | PROCESO | HALLAZGO | NUMERAL | ESTADO | ACCIÓN TOMADA |
|------|------------------------|---|---------|---------|---|
| 11 | Gestión Administrativa | No se tiene establecido, ni documentada ni implementada la gestión aplicable para evidenciar un adecuado ambiente de trabajo. | 6.4 | CERRADA | Se establecieron y documentaron las políticas de ambiente de trabajo de ASEDUIS BOGOTÁ. |
| 12 | Gestión Asociativa | No se ha implementado la gestión para la comunicación con los clientes (preguntas quejas o reclamos y no se han tabulado para su medición. | 7.2 | CERRADA | Se implementó el buzón de sugerencias quejas y reclamos, y se elaboraron los documentos para la evaluación de la satisfacción del cliente. |
| 13 | Gestión Administrativa | No se tiene establecido ni documentado el mecanismo que asegure las compras que afecten la calidad del servicio (No se tienen criterios para la selección, evaluación ni reevaluación de proveedores. | 7.4 | CERRADA | Documentó el procedimiento de compras según los lineamientos que tienen la asociación para esta actividad. Se establecieron los documentos de registro de proveedores. |
| 14 | Gestión Asociativa | Aunque se han diseñado encuestas de satisfacción luego de la realización de eventos no se han tabulado ni tomado decisiones a raíz de los resultados. | 8.2.1 | CERRADA | Se realizó la tabulación de los eventos realizados, y fueron analizados los datos. Además se estableció cual será la metodología a seguirse para la toma de decisiones. |
| 15 | Gestión de Calidad | No hay procedimiento de Auditorías Internas documentado | 8.2.2 | CERRADA | Se documentó el procedimiento de Auditorías. |
| 16 | | No existe metodología aun definida para el seguimiento y medición de los servicios, se piensa realizar lista de verificación para el control al cumplimiento | 8.2.4 | CERRADA | Se documentó la metodología a través de un plan de calidad. |
| 17 | | No se ha implementado el procedimiento de control del producto no conforme | 8.3 | CERRADA | Se realizó la socialización de producto no conforme con los dueños de proceso. |

| ÍTEM | PROCESO | HALLAZGO | NUMERAL | ESTADO | ACCIÓN TOMADA |
|------|---------|--|---------|---------|--|
| 18 | | No está documentada la metodología para el análisis, se aprovechan espacios de reunión de los lunes para comentar avances y hacer refuerzos. En comités y juntas se ha expuesto sobre avances del SGC. Pero no está oficialmente definido un espacio para analizar información que afecte el desarrollo del SGC (indicadores, resultado de auditorías, etc.) | 8.4 | CERRADA | Se definió la metodología del análisis de datos entre el dueño de proceso y la dirección Ejecutiva. |
| 19 | | No se ha implementado el procedimiento de acciones correctivas y preventivas | 8.5 | CERRADA | Se realizó un refuerzo con los líderes de proceso para la correcta implementación de este procedimiento. |

Fuente: El Autor.

10.4. DIAGNÓSTICO FINAL

Para realizar el diagnóstico final del estado de la Asociación frente al Sistema de Gestión de la calidad, se hizo a través de la misma lista de chequeo que en la etapa de diagnóstico del sistema.

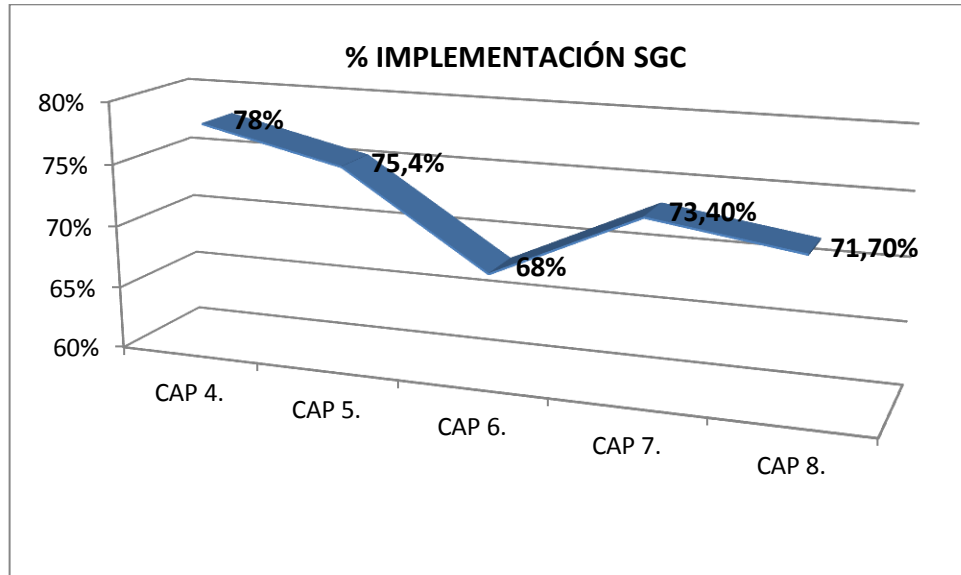
Tabla 15. Diagnóstico final

| CRITERIO DE EVALUACIÓN | VALOR CRITERIO | CAP. 4 | CAP. 5 | CAP. 6 | CAP. 7 | CAP. 8 | TOTAL ÍTEM | PUNTAJE OBTENIDO GENERAL |
|---|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|--------------------------|
| No definido. (ND) | 1 | - | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Sin documentar. (SD) | 2 | - | 1 | - | - | - | 1 | 2 |
| Documentado (D) | 3 | 1 | 1 | 3 | 8 | 5 | 18 | 54 |
| Implementado (I) | 4 | 4 | 11 | 2 | 13 | 7 | 37 | 148 |
| Mejorado Continuamente (MC) | 5 | - | - | - | - | - | - | 0 |
| TOTAL ÍTEMS | - | 5 | 13 | 5 | 21 | 12 | 56 | 204 |
| PUNTAJE MAXIMO | - | 25 | 65 | 25 | 105 | 60 | 280 | |
| PUNTAJE OBTENIDO POR CAPÍTULOS | - | 19 | 49 | 17 | 76 | 43 | 204 | |
| CALIFICACIÓN (BRECHA) | 5 | 3,8 | 3,76 | 3,4 | 3,62 | 3,58 | 3,63 | |
| PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO | - | 76 | 75,38 | 68 | 72,38 | 71,67 | 72,68% | |
| PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO GENERAL | | | | | | | | 72,68% |

Fuente: El Autor

10.5. ANÁLISIS DE GRÁFICOS DIAGNOSTICO FINAL

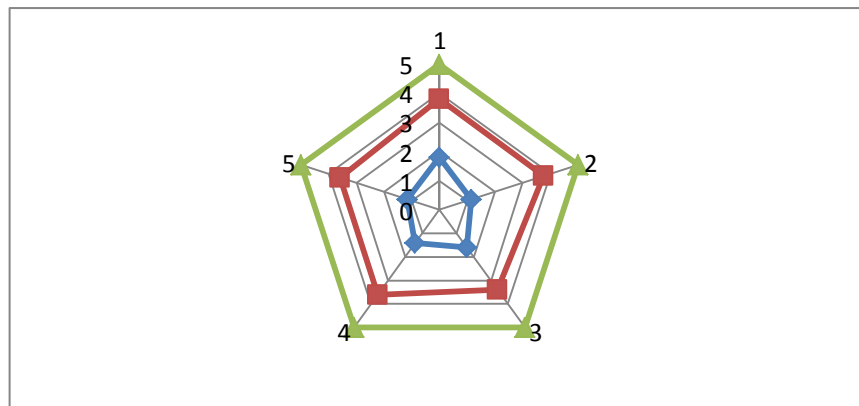
Gráfica 3. Porcentaje de implementación por capítulos



Fuente: El Autor

En la Gráfica 3. Porcentaje de implementación por capítulos, apreciamos la tendencia creciente en la implementación del sistema de Gestión de Calidad, pasando de su estado inicial con un porcentaje de cumplimiento del 27.14% a un porcentaje final del 72.68%. Comportamiento que se ve reflejado en el incremento en los capítulos.

Gráfica 4. Análisis de brecha de Sistema de Gestión de Calidad



Fuente: El Autor

Podemos ver el crecimiento del Sistema de Gestión de Calidad más evidentemente en el análisis de brechas. En la Gráfica 4. Análisis de brecha del

Sistema de Gestión de Calidad, podemos observar el siguiente comportamiento, la línea verde es el máximo que se alcanza cuando se cumple el 100% de los requisitos, la línea roja es el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad el cual podemos ver la proximidad al tope máximo, lo que nos indica que vamos por buen camino en la implementación, y la línea azul que era el estado inicial del Sistema de Gestión de Calidad, estando muy por debajo del estado actual y por lógica del máximo posible.

11. OTROS APORTES DEL PROYECTO DE GRADO

a) Se realizó acompañamiento en la implementación del software de gestión documental “Orfeo”. El cual permitirá la administración de correspondencia y archivo según los estándares internacionales. El software de gestión documental brinda a la asociación una funcionalidad en los siguientes aspectos:

- ❖ Interfaz gráfica web amigable e intuitiva.
- ❖ Digitalización de documentos. Orfeo posee un módulo de digitalización que genera imágenes de los documentos físicos en formato multi tiff.
- ❖ Radicación de documentos parametrizable (entrada, salida, resoluciones, memorandos etc).
- ❖ Gestión sobre el documento: Reasignar, Agendar, Modificar, Archivar, Incorporar en expedientes, Tipificar el documento (a partir de Tablas de Retención)
- ❖ Ágiles búsquedas de documentos y expedientes (por fechas, usuarios, tipos de documentos, etc.).
- ❖ Generación de expedientes virtuales siguiendo los lineamientos del Archivo General de la Nación y su parametrización para otros modelos.
- ❖ Generación de reportes de gestión.
- ❖ Recepción automática de documentos para radicación vía fax.
- ❖ Gestión de Archivos
- ❖ Flujos Documentales

Imagen 20. Acompañamiento Orfeo, Software de gestión documental.



Fuente: ASEDUIS BOGOTÁ (2012)

- b) Se realizó acompañamiento y capacitación en el tema de archivo. Se requería pasar del sistema de archivo en AZ al archivo con cubiertas legajadoras. Para esto se necesitó acoger la ley 594 del 2000 del Archivo general de la nación.
- c) Para mejorar la imagen de la Asociación, se propuso que se comenzará con el cambio de los carnets que acreditaban a los egresados como socios. Para esto se sugirió comprar una impresora que permitiera imprimir sobre material de pvc, y se realizó el diseño del nuevo carnet; el cual incluye una imagen del código de barras de la cedula del asociado.

12. CONCLUSIONES

- a) La política de calidad y sus objetivos, que en su inicio no existían en la asociación, fueron construidos con el representante de la dirección, lo cual le permite a la asociación tener una identidad frente a la comunidad de egresados a nivel regional. Proporciona una directriz que da acceso al inicio a la ruta de la calidad. Esta labor forzó cambios en la planeación estratégica de la organización, que se evidenciaron en el análisis y mejoramiento de la misión.
- b) La política y objetivos de calidad obtenidos concuerdan con la exigencia del SGC y las necesidades de la organización.
- c) El compromiso de la alta dirección desempeñó un papel muy importante desde el inicio del proyecto, lo cual facilitó el camino hacia el éxito de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- d) Se logran establecer e implementar los procedimientos que la norma ISO 9001:2008 establece como obligatorios que en un principio no existían y se elaboran bajo la coordinación del representante de la dirección, los cuales están conformados por Control de documentos, Control de registros, Auditorías, Control del servicio no conforme, Acciones correctivas, preventivas y de mejora, lo que sin duda alguna se convierte en un mecanismo para que la institución pueda actualizarse con frecuencia y sobre todo disponer de ellos en el momento que se requiera.
- e) Para el desarrollo de la documentación se desarrolló la visión del enfoque basado en procesos, el cual permite mejorar la utilización de los recursos, tener un mayor control de las actividades para el logro de los objetivos, realizar gestión basada en las necesidades de los asociados, identificar los procesos que no generan valor agregado, proporcionar una mayor facilidad para la toma de decisiones. La asociación aumentó la comprensión de su labor con respecto a la satisfacción del cliente y la integración con otros procesos. Este aspecto se logró evidenciar en el momento de la construcción de la gestión estratégica en el cual

participaron la alta dirección, la dirección ejecutiva, funcionarios de la asociación e invitados especiales.

f) Las actividades de capacitación y sensibilización fueron eficaces, ya que los funcionarios demostraron su grado de conocimiento y participación activa en las nuevas responsabilidades generadas por la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

g) Los anexos que se presentan al final del presente trabajo, contienen la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ, elaborada hasta el momento. Son la base para obtener la certificación, objetivo importante de la Asociación.

h) El trabajo de grado realizado bajo la modalidad de práctica empresarial realizado por el estudiante fue un proceso de gran formación y contribuyo en gran medida en mejoramiento de los servicios prestados por la asociación a la comunidad UIS residente en Bogotá y municipios circunvecinos.

13. APORTES AL INGENIERO INDUSTRIAL

Tener la experiencia de llevar la ingeniería industrial a la práctica es muy enriquecedor tanto para el crecimiento profesional, como para el personal.

Durante el transcurso de la carrera se han presentado gran número de estadios los cuales al sobre pasarlos he encontrado grandes enseñanzas. Y cada una de estas experiencias ha puesto de manifiesto que lo que se enseña entre los claustros de nuestra Alma Máter no se queda allí, que en realidad se pueden aplicar en la práctica.

En desarrollo del día a día al encontrarnos con los problemas, e interiorizarlos llegan a la mente recuerdos de cada aula en las cuales nuestros maestros nos transmitían conocimientos y nos preparaban para que al momento de enfrentarlos, tuviésemos una herramienta para que el conflicto que conlleva tener esos problemas se pueda sobre llevar de la manera menos conflictiva posible.

Gracias al uso adecuado que le demos a estas herramientas que han puesto en nuestras manos, es que los ingenieros con liderazgo podemos contribuir en crear un ambiente de verdadera sinergia al interior de las organizaciones, facilitando así el día a día de nuestros compañeros de trabajo y mejorando el clima organizacional.

El kit que manejamos cuenta con herramientas de estadística, manejo de metodologías entre otras que hacen que el ingeniero pueda estructurar el pensamiento y lograr llegar realmente a la construcción del modelo de pensamiento científico.

El principal mensaje de enseñanza que deja esta experiencia es que ingeniería industrial es una carrera que debe interactuar con disciplinas diferentes, que hacen de ella una carrera fascinante para el mundo de hoy; el Dr. Peter Senge en su libro la Danza del cambio comenta, que el profesional que no sea multidisciplinaria está cayendo muy rápidamente en la obsolescencia.

Y la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es el mejor ejemplo de esta afirmación, ya que en este proceso se crean retos que ayudan a las personas a adquirir destrezas de reflexión y de indagación para romper modelos mentales antiguos para tener como grupo una visión compartida y un aprendizaje en equipo, entendiendo que la mejor forma de construir es a través de la mezcla de pensamiento sistémico del sistemático.

De otro lado, desde la perspectiva del cliente al entender que ellos entienden la calidad como la percepción de cómo les cumplimos sus expectativas, tenemos la obligación de estar permanentemente innovando en estrategias de mercado, financieras, de servicios, logísticas, de métodos de trabajo, en infraestructura, optimizando los recursos, que fueron el resultado del taller de direccionamiento estratégico; siempre buscando la satisfacción de los clientes, pues al final son ellos la razón de la existencia de las organizaciones.

14. RECOMENDACIONES

Es interesante analizar la siguiente reflexión, ¿Cuál debería ser el papel de la Asociación de Egresados de la UIS?...

Alguien contestará, que me ayuden a buscar trabajo, otro responderá que me facilite canales para continuar mis estudios, y así afirmaciones como esta podrán salir muchas. Pero lo cierto es que uno de los objetivos de la realización de este trabajo era el fortalecimiento de los procesos hacia los clientes, que para este caso específico son los egresados de la UIS.

Y si todos tienen razón, la asociación esta para servir de plataforma entre los egresados y los diversos sectores de la comunidad. Es por eso que los estudiantes de los últimos semestres pueden buscar la colaboración de la Asociación para encontrar tema y empresas en donde realizar su trabajo de grado; y muy seguramente lo hará en alguna empresa de algún egresado.

Igualmente que el fortalecimiento de la bolsa de empleo en donde los jóvenes egresados podrán estar actualizados en las oportunidades laborales que ofrecen las empresas amigas de la Asociación.

Gracias al fortalecimiento de estos procesos es que hoy es una realidad que la asociación este ofreciendo en la ciudad de Bogotá, especializaciones de las escuelas de petróleos, mecánica, ingeniería química y próximamente de la escuela de estudios industriales y empresariales; igualmente gracias a la ampliación del portafolio de servicios de la Asociación, esta se consolida a través de convenios como el convenio con entidades como Mapfre, Emermédica, Coomeva, con viajes Galeón y muchos más convenios como al capítulo que busca acercarse más a los egresados de todas las edades y formación académica.

Busque mayor información en: www.aseduisbogota.com

15. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Tabla16. Cumplimiento de Objetivos.

| OBJETIVO | CUMPLIMIENTO |
|---|--|
| OBJETIVO GENERAL | |
| Diseñar, documentar, Implementar y evaluar un Sistema de Gestión de Calidad en ASEDUIS BOGOTÁ, basado en los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008. | En ASEDUIS BOGOTÁ, se diseñó, documentó, implementó y evaluó un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, Y como evidencia de esto se entrega el presente libro. |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | |
| a) Elaborar el diagnóstico de la Asociación de Egresados de la Universidad Industrial de Santander en su Capítulo Bogotá teniendo en cuenta los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, que permita identificar el estado actual de la asociación, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso. | Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó el análisis correspondiente con herramientas como la lista de chequeo, que con la participación de los funcionarios se determinó el estado de la Asociación, así como las fortalezas y debilidades de la misma y se evidencia en el capítulo 7 de este libro. |
| b) Elaborar el Manual de calidad, Manual de gestión financiera y Manual de asociados de ASEDUIS BOGOTÁ. | Para evidenciar el cumplimiento de este objetivo se realizaron los respectivos manuales y se hace referencia a ellos |

| OBJETIVO | CUMPLIMIENTO |
|--|---|
| | en los numerales 9.8 Manual de Calidad; 9.9 Manual de Gestión financiera; y 9.10 Manual de Asociados. |
| c) Documentar los procesos desarrollados en ASEDUIS Capítulo Bogotá por medio de la identificación y revisión de la documentación existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008. | La documentación de los proceso de ASEDUIS BOGOTÁ, quedo plasmada en el capítulo 9, página 77, de este libro. Realizando la identificación de las necesidades de documentación, definiendo la estructura documental y realizando las caracterizaciones de los procesos y ajustando la documentación ya existente. |
| d) Sensibilizar y capacitar a los funcionarios que laboran en ASEDUIS capítulo Bogotá en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. | En el capítulo 10, página 93, de este libro apreciamos las actividades que se realizaron con los funcionarios buscando acercarlos a la cultura organizacional de la calidad, aplicando diferentes metodologías. |
| e) Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en ASEDUIS Capítulo Bogotá, estandarizando de esta forma los procesos desarrollados por la Asociación. | En el desarrollo de este objetivo se realizaron diversos talleres de socialización de las cuales se evidencian en el capítulo10, página 93, y en general durante todo el proceso se hizo el acompañamiento para el alcance de este objetivo. |

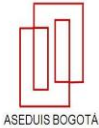
| OBJETIVO | CUMPLIMIENTO |
|---|---|
| f). Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos. | En cumplimiento de este objetivo se realizaron las 2 auditorías exigidas para la elaboración de este trabajo. La evidencia las podemos evidenciar en el capítulo 11 de este libro. |
| g). Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías. | Una vez realizadas estas auditorías se genera el material para la elaboración de los planes de mejora, en base a los hallazgos de las auditorías. La evidencia la podemos encontrar en el capítulo 11 de este manual, página 108. |

16. BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Centro de Capacitación y Producción (CECAP) (2005). “CECAP Competencias y Evaluación, dos vías hacia la mejora de la calidad en la educación”. Cinterfor / OIT, Papeles de la Oficina Técnica N° 15, Montevideo.
- ❖ COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD. Recomendaciones del Comité Técnico 176. (2010)
- ❖ ECHAÍN, C. Técnicas de Gestión de Calidad en Instituciones. Documentales (Citado Junio 2007).
- ❖ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS “ICONTEC” (2007). GTC 2000. Guía para la implementación de la Norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal.
- ❖ MÉNDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de Investigación con énfasis en ciencias empresariales. 4ª. Ed. México: Limusa, S.A. (2006)
- ❖ RÍOS GIRALDO. Ricardo Mauricio. Seguimiento, medición, análisis y mejora en los sistemas de gestión. Segunda edición. Bogotá D.C. ICONTEC. (2010)
- ❖ VANS R, James y LINDSAY M., William. Administración y Control de la Calidad. México: Thomson Editores, S.A. (2005)

ANEXOS 1

Normas y procedimientos para la elaboración, actualización y control de los documentos del Sistema Gestión de la Calidad.

| | | | |
|---|---|---------------------------------|--------------|
|  | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-01 |

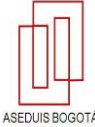


ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.

ASEDUIS BOGOTÁ

| ELABORADO | REVISADO | APROBADO |
|---|--|--|
| EDUARD GONZALO ROZO R. COORDINADOR DE CALIDAD ENE.2012 | ING. MARTHA CRISTINA FORERO DIRECTORA EJECUTIVA ENE. 2012 | ING. ALBERTO BARRIOS PRIETO PRESIDENTE ENE.2012 |

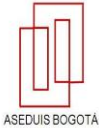
COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---------------------------------|--------------|
|  | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-01 |

CONTROL DE CAMBIOS DE LA NORMA FUNDAMENTAL

| VERSIÓN No | FECHA AA/MM/ DD | SECCIÓN DEL DOCUMENTO | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO |
|-----------------------|--------------------------------|--------------------------------------|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

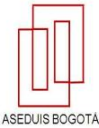
COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|-------------------------|---------|
|  | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-01 |

SECCIONES DE LA NORMA FUNDAMENTAL

| SECCIÓN No | NOMBRE DE LA SECCIÓN | CÓDIGO |
|-------------------|---|---------------|
| 1 | Directriz No 1 Elaboración, actualización y control de los documentos del Sistema Gestión De La Calidad | GC-NF-01 |
| 2 | Objetivo, Alcance, Responsabilidad, autoridad y documentos de referencia de la Norma Fundamental | GC-NF-02 |
| 3 | Términos y definiciones | GC-NF-03 |
| 4 | Normas para el control de los documentos | GC-NF-04 |
| 5 | Procedimiento del control de documentos | GC-NF-05 |
| 6 | Indicadores | GC-NF-06 |
| 7 | Formatos | GC-NF-07 |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF-01 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 1 de 1 |

1. DIRECTRIZ No 1: NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

1.1. OBJETIVO:

Instituir las normas y procedimientos para la elaboración, actualización y control de documentos como Norma Fundamental del Sistema de Gestión de Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ.

1.2. ALCANCE:

Aplica para todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ.

1.3. DESTINATARIOS Y RESPONSABLES:

Comité de Calidad

Todos lo funcionarios de ASEDUIS BOGOTÁ.

1.4. VIGENCIA:

La presente Directriz tiene vigencia a partir de la fecha de expedición firma por el Presidente de la Junta Directiva de ASEDUIS BOGOTÁ.

1.5. NORMAS:

1.5.1. El documento adoptado por esta Directriz, contiene las normas, procedimientos, formatos y convenciones de obligatorio cumplimiento por las diferentes áreas de ASEDUIS BOGOTÁ. y de todo el personal, que de alguna forma intervenga en la elaboración de los documentos de la Asociación y actividades relacionadas.

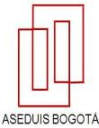
1.5.2. El Presidente de ASEDUIS BOGOTÁ, el Director Ejecutivo y el Coordinador de Calidad, quienes conforman el Comité de Calidad son los responsables de implantar las normas y procedimientos descritos en este documento adoptado.

ALBERTO BARRIOS PRIETO

Presidente de la Junta Directiva.

ASEDUIS BOGOTÁ.

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF-02 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 1 de 1 |

2. OBJETIVO, ALCANCE, RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA DE LA NORMA FUNDAMENTAL

2.1. OBJETIVO

Establecer los parámetros y criterios necesarios para la elaboración, revisión, aprobación, actualización y control de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, para asegurar la adecuación, identificación, disponibilidad y conservación de la información de ASEDUIS BOGOTÁ.

2.2. ALCANCE

Inicia con la identificación de las necesidades de elaboración de nuevos documentos, hasta el control de su almacenamiento y disposición.

Aplica para todos los documentos del sistema de Gestión de la Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ, incluye los documentos de origen interno y externo, sin importar el medio en el que se encuentren sea físico o digital.

2.3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El responsable de elaborar, modificar y controlar este documento es el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad. El responsable de revisar este procedimiento es el Comité de Calidad. La aprobación de este documento es responsabilidad del Presidente de la Junta.

Los funcionarios de ASEDUIS BOGOTÁ, forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad y son los responsables de cumplir con este procedimiento. La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es la Dirección Ejecutiva

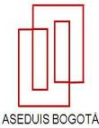
El Coordinador de Calidad debe garantizar la correcta aplicación y entrenamiento de este procedimiento a todos los responsables de cada proceso.

2.4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NTC-ISO 9000:2005

NTC-ISO 9001: 2008

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF-03 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 1 de 2 |

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1. APROBACIÓN: Confirmación de que lo consignado en los documentos corresponde con los procesos de gestión que se realizan dentro de la asociación y que se encuentran en vigencia a partir de ese momento.

3.2. COPIA CONTROLADA: Copia de documentos aprobados y que son distribuidos al personal autorizado dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.3. DIRECTRICES: Documentos que establecen y reglamentan las condiciones, lineamientos, cursos de acción para implementar y ejecutar por el personal de ASEDUIS BOGOTÁ. Las Directrices se numeran en forma consecutiva a partir de 01, según el orden cronológico de emisión.

3.4. DOCUMENTO INTERNO: Los generados por la organización de manejo exclusivo en sus diferentes procesos.

3.5. DOCUMENTO EXTERNO: Que no se originan dentro de la organización pero proporcionan datos asociados al sistema de Gestión de la Calidad.

3.6. DOCUMENTO OBSOLETO: Son documentos que han perdido su vigencia y son eliminados o reemplazados por su nueva versión.

3.7. FORMATO DE REGISTROS: Documento que se emplea para anotar y recolectar la información o resultados obtenidos para evidenciar los resultados de las actividades desempeñadas.

3.8. GESTIÓN DE DOCUMENTOS: conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes al eficiente y eficaz manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización.

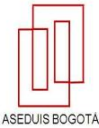
3.9. IDENTIFICACIÓN: Acción que permite reconocer los documentos y registros de calidad, relacionarlos con el producto y la actividad involucrada o el procedimiento de Gestión de la Calidad.

3.10. INFORMACIÓN: Datos que poseen significado.

3.11. INSTRUCTIVO: Documento que describe en detalle el qué y el cómo de una actividad o proceso específico. Especifica como se realiza una actividad en particular, cuando el procedimiento requiera mayor detalle.

3.12. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS: Relación ordenada de Documentos Internos y Externos del Sistema de Gestión de la Calidad que maneja la empresa.

3.13. MANUALES: Son documentos en los cuales se establecen políticas, normas, requisitos, procedimientos y funciones de una empresa. Se adoptan para su aplicación mediante una Directriz.

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF-03 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 2 de 2 |

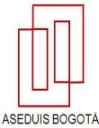
3.14. PROCEDIMIENTO: Forma Especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

3.15. PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (Norma ISO 9000).

3.16. SISTEMA: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan. (Norma ISO - 9000).

3.17. VERSIÓN: Es el número de veces que se ha modificado el documento

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF-04 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 1 de 9 |

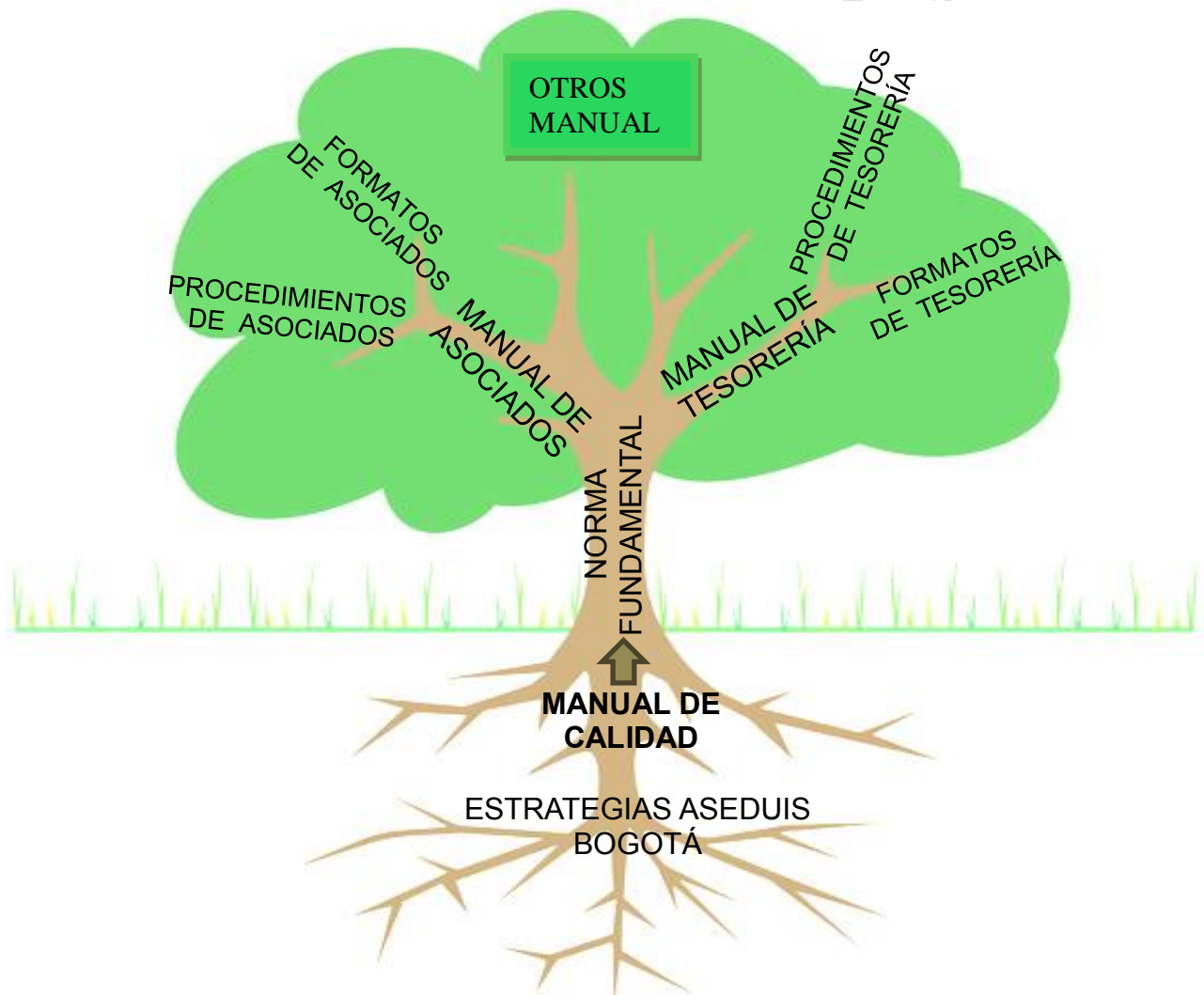
4. NORMAS PARA EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

4.1. TIPOS DE DOCUMENTO

ASEDUIS BOGOTÁ establece que los tipos de documentos y registros que harán parte de su estructura documental serán los siguientes:

- a) Directrices.
- b) Manuales.
- c) Formatos.
- d) Instructivos
- e) Caracterizaciones.

Véase figura 1.



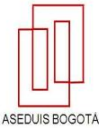
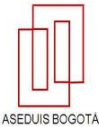
| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF-04 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 1 de 9 |

Figura 1

4.2. PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

ASEDUIS BOGOTÁ maneja dos presentaciones diferentes para los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, una para los documentos generales como manuales, procedimientos entre otros y otra presentación para los formatos.

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF-04 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 2 de 9 |

4.2.1. Encabezados

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ, mantendrá uniformidad en su encabezado así:

- Logo de la Asociación
- Nombre del Documento
- Código de identificación del documento
- Fecha de emisión o actualización del documento
- Versión
- Número de la página dentro de cada capítulo.

Véase figura 2


| | | | |
|---|-----------------------------|---------------|----------|
|  | NOMBRE DEL DOCUMENTO | CÓDIGO | XX-YY-00 |
| | | FECHA EMISIÓN | AA-MM |
| | | VERSIÓN | X |
| | | PÁGINA | X de Y |

Figura 2

4.2.2. Encabezados y pie de página de los formatos

Los formatos del Sistema de Gestión de Calidad mantendrán uniformidad en su encabezado así:

- Logo de la asociación.
- Nombre del formato.

Ver figura 3.

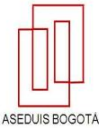


Figura 3

Los formatos del S.G.C de ASEDUIS BOGOTÁ, mantendrán en su pie de página la siguiente información

- Código del formato y versión.
- Información institucional.
- Fecha de aprobación o revisión.

Ver figura 4

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF-04 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 3 de 9 |

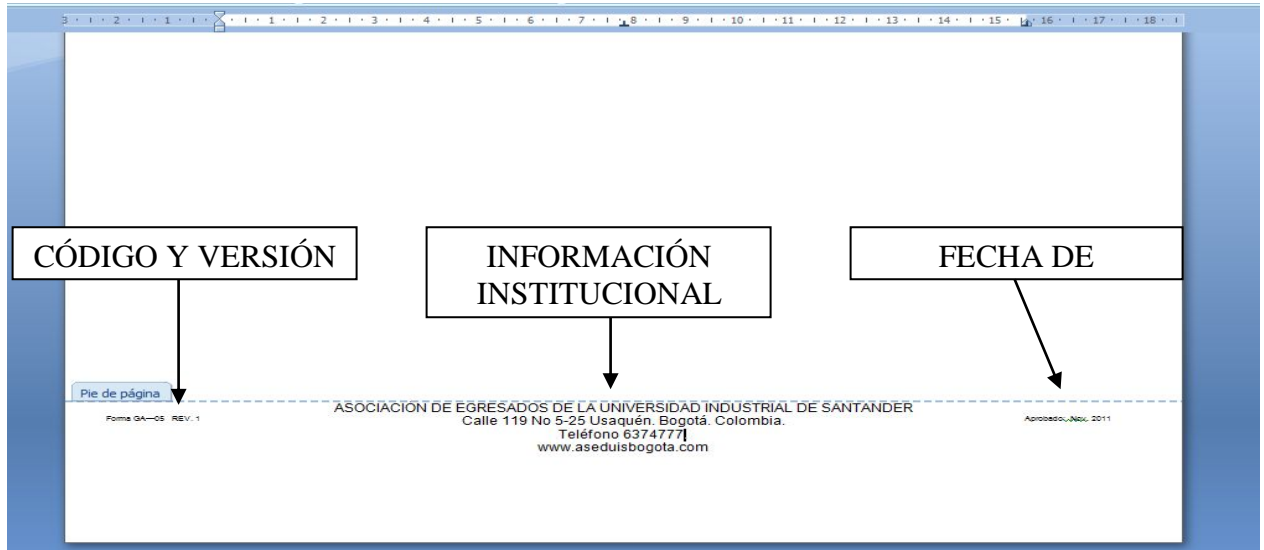


Figura 4

4.2.3. Portadas

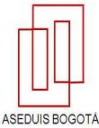
En la parte superior y centrado va el logo de ASEDUIS BOGOTÁ.

En el centro de la página y con justificación centrada va nombre de la Asociación y a doble espacio la sigla de la asociación.

Al final de la hoja se ubica un recuadro que contiene:

- a) Elaboración (Quien elaboró el documento y la fecha)
- b) Revisado (Quien revisa el documento y fecha)
- c) Aprobado (el representante de la alta dirección que aprueba la última versión del documento y fecha).

Además debe colocarse la condición del documento (ORIGINAL, COPIA CONTROLADA, OBSOLETO)

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF-04 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 4 de 9 |

4.3. CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad deben tener asignado un código alfanumérico de identificación de acuerdo con la siguiente tabla:

| Proceso que genera el documento | Separación | Identificación del documento Generado por la directriz | Separación | Consecutivo de la sección |
|--------------------------------------|------------|--|------------|---|
| Las 2 primeras iniciales del Proceso | Guión (-) | Las 2 primeras iniciales del documento | Guion (-) | Se asignan consecutivos a las secciones de una directriz o documento. |
| GC | - | NF | - | 01,02,03...n |

Se presentan tres tipos de codificación para los documentos:

d) La primera es para documentos que contengan secciones tales como Directrices o Manuales:

Ejemplo 1:

Proceso: Gestión de la Calidad

Código: GC-NF

e) La segunda es para la codificación de las secciones dentro de los documentos

Ejemplo 2:

Sección del Documento: NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: GC-NF-01

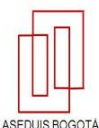
f) La tercera es para la codificación de los formatos del Sistema de Gestión de la Calidad que no llevarán este modelo y tendrán un código alfanumérico de identificación ubicado en el pie de página de acuerdo con la siguiente norma:

Parte inferior izquierda de la página, La palabra "Forma" seguida del código del formato y la versión

Parte inferior derecha, Fecha de aprobación bajo la estructura tres primeras letras del mes, punto, seguido por el año. Ej.: Dic. 2011

Ver figura 4 de este manual.

Nota: Los formatos pre impresos no les aplica codificación ni encabezado, únicamente se identifican por su nombre.

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF-04 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 5 de 9 |

4.4. COMPONENTES DE LOS DOCUMENTOS

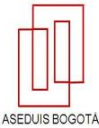
| Contenido | Directrices | Manuales | Procedimientos /Instructivos/ caracterizaciones |
|--------------------------|-------------|----------|---|
| Portada | N/A | A | A |
| Control de Cambios | N/A | A | A |
| Objetivo | A | A | A |
| Alcance | A | A | A |
| Responsabilidad | A | A | O |
| Definiciones | N/A | A | O |
| Vigencia | A | A | A |
| Documentos de Referencia | O | O | O |
| Normas Generales | A | A | A |
| Procedimiento | N/A | A | A |
| Indicadores | N/A | A | N/A |
| Formatos | N/A | A | O |

N/A: No aplica A: Aplica O: Opcional.

Nota: Todos los documentos generados para el sistema de gestión de la calidad deben estar contenidos por una directriz o un manual. Los componentes de los manuales y de las directrices se presentan según las necesidades de ASEDUIS BOGOTÁ, no existe un estándar para estos.

4.4.1. Descripción de los Componentes

- k) **CONTROL DE CAMBIOS:** Describe el control de cambios de las secciones de los documentos.
- l) **PORTADA:** Es la presentación del documento.
- m) **OBJETIVO:** Describe lo que se pretende lograr con el documento.
- n) **ALCANCE:** Declara la pertinencia y límites del documento. La pertinencia está dada como la respuesta a: “Este procedimiento se aplica a... qué, cuando, donde, quien, como...”; se debe establecer con qué actividad comienza el procedimiento y con cual termina.

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF-04 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 6 de 9 |

- o) **DEFINICIONES:** Son los términos utilizados en el documento, que pueden ser mal interpretados o presentarse diferentes interpretaciones y que tienen un significado específico dentro del proceso.
- p) **RESPONSABILIDAD:** Establece quien se encarga de lograr el objetivo del procedimiento.
- q) **NORMAS:** En caso que se requiera, son aquellos aspectos relacionados con el procedimiento, que no están contemplados dentro de su secuencia, y son importantes para una mejor interpretación del proceso descrito.
- r) **PROCEDIMIENTO:** Ilustración detallada de la secuencia del proceso. Se puede presentar, entre otras formas a partir de un Diagrama de Flujo. La simbología utilizada se presenta al final del presente documento.
- s) **INDICADORES DE GESTIÓN:** Establece la medición del objetivo del documento identificando los siguientes campos: Nombre, Objetivo del indicador, Formula, Unidad, Meta, Responsable de la medición, Responsable del análisis, Periodicidad, Tipo de Indicador, Año base y Observaciones.
- t) **FORMATOS:** En esta sección se describe el control de los registros asociados al documento y se establecen los modelos de formatos a utilizar.

4.5. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

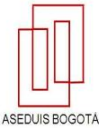
Para proteger los documentos del sistema contra supresión, destrucción y/o modificaciones no autorizadas, estos solo podrán ser consultados como material de lectura, ya que la coordinación de calidad es la única que tiene el acceso para hacerle modificación a los mismos.

Los documentos ORIGINALES se guardarán en una carpeta tanto en físico como en digital y permanecerán bajo la responsabilidad del Coordinador de Calidad; existe una copia controlada la cual se encuentra en la siguiente ruta; \\SERVIDOR\Publica\CALIDAD ASEDUIS\DOCUMENTOS DEL SGC, las demás impresiones tomadas de este documento se considerarán como COPIAS NO CONTROLADAS.

Nota Aclaratoria: Las fotocopias o impresión de estos documentos son copias NO controladas y están bajo la responsabilidad de cada funcionario de ASEDUIS BOGOTÁ

4.6. DOCUMENTOS OBSOLETOS

El Coordinador de Calidad, en el momento de emitir una nueva versión se encargará de retirar las copias obsoletas, identificándolas como tal para evitar posibles errores y prevenir su uso no intencionado. Así mismo, guardará a modo de historial el original del documento obsoleto, en las carpetas destinadas, identificándolo con la palabra (sello) "OBSOLETO".

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF-04 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 7 de 9 |

4.7. CONTROL DE DOCUMENTOS

El proceso de controlar un documento, incluye actividades definidas para garantizar la adecuación, revisión, aprobación, actualización, legibilidad y prevención de obsolescencia en la documentación del S.G.C de ASEDUIS BOGOTÁ.

Los documentos de procesos y procedimientos del S.G.C deben describir acciones y actividades reales y no ideales.

En la elaboración de los documentos deben participar los líderes responsables de los procesos involucrados, con el fin de obtener consenso y aplicabilidad en las disposiciones tomadas para dicha documentación.

Una vez se cumple el proceso de elaboración, revisión y aprobación del documento, el Coordinador de Calidad se encarga bien sea de asignar el código al documento (cuando es creado por primera vez), o realizar los cambios en el sistema (para documentos ya existentes), y se distribuirán según lo establecido en el literal 4.7.5 de este manual.

La identificación de cambios en los documentos se realiza a través del listado maestro de documentos y cada sección de los documentos será controlada en la directriz que origina el documento, la identificación del cambio será a través de la versión y de la fecha de la modificación.

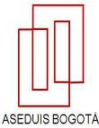
4.7.1. Control de versiones anteriores:

Cuando se realicen cambios en las versiones de los documentos, el Coordinador de Calidad retirará la copia controlada y la guardará en la carpeta digital DOCUMENTOS OBSOLETOS, para garantizar su trazabilidad. Cada uno de los documentos guardados en esta carpeta, estarán identificados con una marca de agua con el texto "OBSOLETO".

La trazabilidad de los documentos se encuentra documentada en el Registro listado maestro de documentos.

4.7.2. Preservación de los documentos

Los documentos originales en físico se preservarán protegiéndolos en una carpeta, en caso de daño se acudiría al documento digital guardado en la carpeta DOCUMENTOS ORIGINALES DEL S.G.C, así se garantizará su legibilidad.

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF-04 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 8 de 9 |

4.7.3. Elaboración, modificación o eliminación de documentos

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, son identificados por los líderes responsables de los procesos.

Cuando se requiera efectuar la elaboración, modificación o eliminación de algún documento del S.G.C se aplican las siguientes normas:

- Solicitud escrita por parte del líder del proceso o funcionarios que intervengan en el proceso exponiendo las razones por las cuales el documento debe ser creado, modificado o eliminado, según sea el caso, ante la coordinación de calidad quien estudiará la conveniencia y realizará el trámite correspondiente. Debe diligenciarse a través del registro "Solicitud de elaboración, modificación o eliminación documental".
- Si es conveniente la modificación, se procede a crear la nueva versión del documento, bajo los lineamientos dados por esta norma.
- Se actualiza la Lista Maestra de Documentos indicando la nueva versión.
- Se realiza la entrega y divulgación de la modificación al líder del proceso el cual eliminará el documento anterior.

4.7.4. Aprobación de documentos

Los documentos del Sistema del Gestión de la Calidad se aprueban según la siguiente tabla:

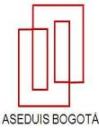
| TIPO DOCUMENTO | ELABORA | REVISAR | APRUEBA |
|------------------|--|--|--|
| Directrices | Coordinador de Calidad | El Director Ejecutivo | Presidente |
| Manuales | Responsable de proceso /Coordinador de Calidad | Coordinador de Calidad y el Director Ejecutivo | Presidente informando a la junta Directiva |
| Formatos | Responsable de proceso /Coordinador de Calidad | Director Ejecutivo | Presidente o Director Ejecutivo. |
| Instructivos | Responsable de proceso /Coordinador de Calidad | Coordinador de Calidad y Director Ejecutivo | |
| Otros Documentos | Cualquier funcionario | Responsable de proceso | Director Ejecutivo |

4.7.5. Distribución de los documentos.

Una vez aprobados los documentos, se publicará en la carpeta \\SERVIDOR\Publica\CALIDAD ASEDUIS\DOCUMENTOS DEL SGC para que puedan ser consultados por todos los funcionarios de ASEDUIS BOGOTÁ.

Para el caso de los formatos están disponibles por proceso en la carpeta \\SERVIDOR\Publica\CALIDAD ASEDUIS\DOCUMENTOS DEL SGC\FORMATOS. Los cuales pueden ser descargados para ser diligenciados. con el fin que le sirva de modelo para cuando necesite recolectar dicha información.

No está permitida la distribución de documentación ni datos externamente sin la Autorización escrita de la alta dirección de ASEDUIS BOGOTÁ.

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF-04 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 9 de 9 |

Si durante el periodo de conservación del documento se realiza más de una modificación solo se conservará en físico y en digital la versión anterior a la vigente con la indicación de obsoleto y las demás se destruirán o eliminarán según sea el caso.

4.7.6. Revisiones periódicas.

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad son revisados periódicamente y actualizados cada vez que sea necesario con el fin de asegurar su continua efectividad según la NTC ISO 9001:2008 y se comprueba si los procedimientos continúan siendo aplicables o deberían ser modificados.

4.7.7. Eliminación de documentos

Cuando deje de existir la necesidad que originó la elaboración de un documento, este podrá eliminarse del Sistema de Gestión de Calidad y puede ser solicitado por cualquier funcionario. Esta solicitud debe entregarse al Coordinador de Calidad en el registro “Solicitud de elaboración, modificación o eliminación documental”.

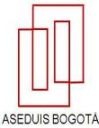
El manejo de los documentos “eliminados” es igual que el de los “Obsoletos” tal como se describe en el apartado 4.7.3 de este documento.

4.7.8. Documentos de origen externo

Los documentos de origen externo se identifican y controlan por medio del Listado de control de documentos, el cual será elaborado por el responsable del proceso en conjunto con el Coordinador de Calidad.

El control de documentos esta bajo el responsable del proceso quien deberá informar al Coordinador de Calidad a cerca de las actualizaciones para la respectiva modificación en el listado.

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF-05 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 1 de 2 |

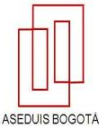
5. PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS

5.1. OBJETIVO: Definir la metodología para elaborar, controlar y mantener eficazmente la documentación requerida para el sistema de gestión de calidad en ASEDUIS BOGOTÁ.

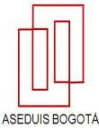
5.2. ALCANCE: Aplica a los documentos internos del sistema de gestión de calidad, donde el manejo de los documentos y registros de calidad, afectan el proceso de normalización interna.

5.3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS:

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTROS |
|------|--|--|--|
| 1 | Identifique y defina la necesidad documental (Elaboración, Modificación o eliminación). | Responsable del Proceso | N/A |
| 2 | Solicite la Elaboración, Modificación o Eliminación de un documento vía correo electrónico, y entregue un documento borrador al coordinador de calidad | | Solicitud de elaboración, modificación o eliminación documental / Correo Electrónico |
| 3 | Revise los cambios y que el documento esté adecuado a las necesidades, de lo contrario debe ser revisado con el responsable del proceso para emitir el definitivo. | Coordinador de Calidad | N/A |
| 4 | Elabore e imprima el documento definitivo original junto con la solicitud de elaboración, modificación o eliminación documental, y entréguelo para aprobación. | Coordinador de Calidad / Responsable de Aprobación | Solicitud de elaboración, modificación o eliminación documental / Documento Original |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF-05 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 2 de 2 |

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTROS |
|------|---|----------------------------------|--|
| 5 | Firme en señal de aprobación | Presidente o Director Ejecutivo. | Solicitud de elaboración, modificación o eliminación documental / Documento Original |
| 6 | Registre el cambio en el listado maestro de Documentos. | Coordinador de Calidad | Listado Maestro de Documentos |
| 7 | Retire la versión anterior del documento y reemplácela por la nueva | | Carpeta Digital |
| 8 | Archive el documento original y la solicitud de elaboración, modificación o eliminación documental en carpeta y en digital. | | Carpeta Física y digital |
| 9 | Envíe a través del correo electrónico institucional el documento al responsable del proceso | | Correo Electrónico. |

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF-06 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 1 de 1 |

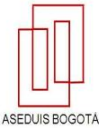
6. INDICADORES

6.1. INDICADOR DE RESPUESTA A SOLICITUDES DOCUMENTALES

A continuación se relaciona el indicador identificado como fundamental por la Asociación.

| | |
|------------------------------------|--|
| NOMBRE DEL INDICADOR: | Respuesta a solicitud de documentos |
| OBJETIVO DEL INDICADOR: | Verificar el tiempo de respuesta en las solicitudes documentales en ASEDUIS BOGOTÁ |
| FORMULA: | Tiempo de respuesta en la solicitud documental. Se expresa en días. |
| META: | 4 días hábiles. |
| RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN: | Coordinador de Calidad |
| RESPONSABLE DEL ANÁLISIS: | Dirección Ejecutiva |
| PERIODICIDAD | Mensual |
| TIPO DE INDICADOR: | Eficiencia |
| AÑO DE BASE: | 2011 |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF-07 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 1 de 6 |

7. FORMATOS APLICABLES A DOCUMENTOS

7.1. SOLICITUD DE ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DOCUMENTAL. FORMA GC-SD-01

COPIA CONTROLADA



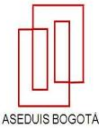
SOLICITUD DE ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DOCUMENTAL

| | | | |
|--|--------------------------------------|---|--------------------------------------|
| Proceso | | Número de Solicitud (Espacio exclusivo para Calidad) | |
| Tipo de Solicitud | Elaboración <input type="checkbox"/> | Modificación <input type="checkbox"/> | Eliminación <input type="checkbox"/> |
| Nombre y Apellido del solicitante | | Cargo | Fecha Solicitud AA/MM/DD. |
| Nombre del Documento | Código del Documento | Descripción de la solicitud (Creación o Modificación). | |
| Justificación de la Creación, Modificación o Eliminación | | | |
| Coordinación de calidad (No Diligenciar) | | | |
| Código del nuevo Documento | Fecha Nueva Expedición AA/MM/DD. | Número Nueva Versión | |
| En caso de no ser Aceptada la solicitud, Justificación del Rechazo | | | |
| Responsable de la Elaboración | Responsable de la Revisión | Responsable de la Aprobación | |



SOLICITUD DE ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DOCUMENTAL

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF-07 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 3 de 6 |

7.2. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS. FORMA GC-MD-02

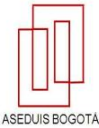
COPIA CONTROLADA



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

| NOMBRE DEL PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO | CÓDIGO DEL DOCUMENTO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | FECHA DE APROBACIÓN | VERSIÓN | MEDIO DEL DOC. | | TIPO DE DOC. | |
|--------------------|-------------------------|----------------------|----------------------|---------------------|---------|----------------|---|--------------|---|
| | | | | | | F | D | I | E |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Convenciones: DOC.: Documento F: Físico D: Digital I: Interno E: Externo

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD | CÓDIGO | GC-NF-07 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 5 de 6 |

7.3. FORMATO CONTROL DE CAMBIOS. FORMA GC-CA-03

COPIA CONTROLADA




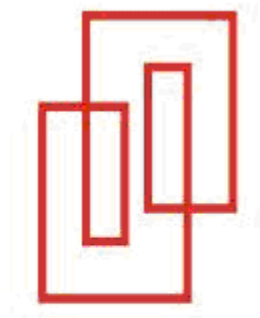
CONTROL DE CAMBIOS

| REVISIÓN No | FECHA AA/MM/DD | SECCIÓN DEL DOCUMENT | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO |
|-------------|----------------|----------------------|----------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

ANEXO 2

Manual de calidad.

| | | | |
|---|--------------------------|-------------------------|---------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012/05 |



ASEDUIS BOGOTA

ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.

MANUAL DE CALIDAD

| ELABORADO | REVISADO | APROBADO |
|--|---|---|
| EDUARD GONZALO ROZO R. COORDINADOR DE CALIDAD MAY.2012 | ING. MARTHA CRISTINA FORERO DIRECTORA EJECUTIVA MAY. 2012 | ING. ALBERTO BARRIOS PRIETO PRESIDENTE MAY.2012 |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|--------------------------|-------------------------|---------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012/05 |

**CONTROL DE CAMBIOS
 MANUAL DE CALIDAD**

| REVISIÓN No | FECHA AA/MM/DD | SECCIÓN DEL DOCUMENTO Y NUMERAL | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO |
|----------------|-------------------|---------------------------------------|----------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

COPIA CONTROLADA

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-01 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 1 |

TABLA DE CONTENIDO

| SECCIÓN | NOMBRE DEL DOCUMENTO | CÓDIGO |
|---------|--|----------|
| 1 | DECLARACIÓN DE LA DIRECTRIZ | GC-MC-01 |
| 2 | ASPECTOS GENERALES | GC-MC-02 |
| 3 | TERMINOS Y DEFINICIONES | GC-MC-03 |
| 4 | OBJETIVO, ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL MANUAL | GC-MC-04 |
| 5 | RESEÑA HISTÓRICA | GC-MC-05 |
| 6 | ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL | GC-MC-06 |
| 7 | SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | GC-MC-07 |
| 8 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | GC-MC-08 |
| 9 | GESTIÓN DE LOS RECURSOS | GC-MC-09 |
| 10 | REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | GC-MC-10 |
| 11 | MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA | GC-MC-11 |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-01 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 1 |

1. DECLARACIÓN DE LA DIRECTRIZ No 2 MANUAL DE CALIDAD

1.6. OBJETIVO.

Adoptar e Implementar el Manual de Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ.

1.7. VIGENCIA.

La presente directriz tiene vigencia a partir de la fecha de su expedición.

1.8. DESTINATARIOS

Para conocimiento y aplicación de todo el personal de la Asociación de Egresados de la Universidad Industrial de Santander ASEDUIS BOGOTÁ.

1.9. NORMAS:

- 1.9.1. El documento que adopta esta Directriz, establece y documenta los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad de ASEDUIS BOGOTÁ.
- 1.9.2. Este manual forma parte del sistema de Gestión de la Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ y de su sistema de Control Interno, con el objeto de hacer eficientes y eficaces los procesos que se ejecutan en la Asociación.

Atentamente,

ALBERTO BARRIOS PRIETO
Presidente de ASEDUIS BOGOTÁ

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-02 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 1 |

2. ASPECTOS GENERALES

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en ASEDUIS BOGOTÁ, se ha desarrollado siguiendo una metodología de lo general a lo particular, tenido un enfoque sistémico de la calidad.

Este manual enuncia la política de la alta dirección de ASEDUIS BOGOTÁ, para la administración del Sistema de gestión de la calidad en la Asociación, con un enfoque integral orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de los egresados de la UIS, y de todas las partes interesadas y vinculadas a las actividades de ASEDUIS BOGOTÁ.

El presenta manual de calidad describe las normas y directrices adoptadas por ASEDUIS BOGOTÁ, para cumplir con las políticas, objetivos, los requisitos legales, reglamentarios y del cliente exigidos por la Norma ISO 9001:2008.

También describe los diferentes elementos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ, agrupados en 4 actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar. (PHVA).

El Manual de Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ, y los documentos que del mismo se derivan son de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios de la Asociación que deben velar por su confidencialidad y control.

El Manual de calidad se compone de 11 apartados coherentes con la Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad.

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-03 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 1 |

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Son aplicables los términos y definiciones dadas en ISO 9000: 2000 y las siguientes definiciones:

- 3.1. Manual de Calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.
- 3.2. Manuales:** Son documentos en los cuales se establecen políticas, normas, requisitos, procedimientos y funciones de una Asociación. Se adoptan para su aplicación mediante una Directriz.
- 3.3. Otros Documentos:** Se determinan otros documentos a los que no se estipulan dentro de los documentos básicos controlados (Manuales, Caracterizaciones, Procedimientos, Instructivos, Formatos, especificaciones o listados), si es otro tipo de documento como plan, planos, imágenes, cualquier documento a controlar se debe poner la letra o según la tabla 5.1 tipos de documentos.
- 3.4. Plan de la Calidad:** Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- 3.5. Procedimiento:** Forma Especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- 3.6. Proceso:** 1. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (Norma ISO 9000). 2. Un conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman entradas en salidas, agregando valor al producto.
- 3.7. Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan. (Norma ISO - 9000).
- 3.8. Sistema de gestión:** Sistema para establecer las políticas, objetivos y los procesos para lograr dichos objetivos. (Norma ISO - 9000).
- 3.9. Sistema de gestión de la calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. (Norma ISO 9000).

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-04 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 1 |

4. OBJETIVO, ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL MANUAL

4.5. OBJETIVO:

Diseñar, documentar, implementar, evaluar, asegurar y mejorar los lineamientos generales del Sistema de Gestión de la Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ que permiten mantener y asegurar que los servicios prestados cumplan con los requisitos de calidad establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2008.

4.6. ALCANCE:

El alcance de este manual aplica para los documentos y procesos de la Gestión Asociativa, Gestión de Proyectos y Desarrollo y para la gestión Financiera del sistema de gestión de calidad de ASEDUIS BOGOTÁ relacionados con los procesos medulares y de apoyo.

Este documento muestra cómo se cumplen en ASEDUIS BOGOTÁ, todos los requisitos de la norma ISO 9001:2008 con las exclusiones de Preservación del producto y Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

4.7. EXCLUSIONES:

Del capítulo 7 de la Norma NTC ISO 9001:2008 se ha excluido la sección 7.5.5. Preservación del producto.

Explicación 1:

La preservación del producto es excluida en ASEDUIS BOGOTÁ, debido a que los servicios prestados no incluyen manipulación, embalaje, almacenamiento ni protección.

Y de la sección 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

Explicación 2: ASEDUIS BOGOTÁ, excluye el numeral aplicable a los dispositivos de seguimiento y medición, debido a que en ninguna de las actividades relacionadas con la prestación del servicio de la Asociación se emplea un equipo de seguimiento y medición.

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-05 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 2 |

5. RESEÑA HISTORICA

En el año de 1961 la UIS contaba con 467 egresados de 6 ingenierías distribuidos así: 75 Petroleros, 69 Químicos, 22 Metalúrgicos, 131 Eléctricos, 28 Industriales y 142 Mecánicos. Un grupo de ingenieros, consideró que en todas las universidades del mundo sus ex alumnos constituían una fuerza considerable y que sus opiniones influían de una manera decisiva en la organización y orientación de sus respectivas instituciones razón por la cual llegaron a las siguientes decisiones:

3. Crear la asociación de ingenieros egresados de la UIS, ASEDUIS en Bucaramanga. Esta organización y las demás, que se crearan pasarían a formar parte de la asociación nacional de egresados de la UIS.
4. Promover, coadyuvar y estimular la creación de Asociaciones similares en otras regiones con régimen interno independiente que posteriormente constituirían la Asociación Nacional.

Bajo esta premisa el 20 de Abril de 1999 se creó bajo escritura pública No 0000130, en la ciudad de Bogotá, la Asociación de Egresados de la Universidad Industrial de Santander. ASEDUIS BOGOTÁ.

La Asociación de egresados de la Universidad Industrial de Santander es una organización de derecho privado, sin ánimo de Lucro, cuya razón de ser son los egresados de la Universidad Industrial de Santander para los cuales organiza eventos sociales, capacita en diversas especializaciones y diplomados, abre espacios de actualización como conversatorios, promueve la integración en pro de estrechar los vínculos de fraternidad para todos los que se encuentren en Bogotá o municipios circunvecinos.

ASEDUIS BOGOTÁ, se encuentra ubicada en la Calle 119 No. 5-25 PBX 6374777 Fax Ext. 102 ó 107 Barrio Usaquén - Bogotá Colombia, la

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-05 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 DE 2 |

reglamentación vigente aplicable para el capítulo de ASEDUIS BOGOTÁ, esta argumentada en los “ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER CAPITULO BOGOTA” publicados en www.aseduisbogotá.com y registrados ante la Cámara de Comercio de Bogotá.

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-06 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 5 |

6. ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL

6.5. MISIÓN

La asociación de egresados de la Universidad Industrial de Santander Capitulo Bogotá busca mantener el vínculo intelectual, fomentar el sentido de pertenencia, integración y solidaridad entre los egresados de UIS, para promover el desarrollo integral de todos sus afiliados con ética, responsabilidad social, a través de la apertura de espacios de participación y de la prestación de servicios de excelente calidad.

6.6. VISIÓN

Para el año 2015 ser la Asociación de egresados de mayor reconocimiento e influencia en los sectores empresariales, sociales, culturales y académicos del país. Consolidarse como plataforma de vínculo entre nuestros egresados con los diversos sectores de la comunidad a través del trabajo mancomunado y solidario, con la prestación de servicios de excelente calidad; promoviendo el desarrollo de alianzas estratégicas y proyectos a realizarse en Colombia.

6.7. PRINCIPIOS Y VALORES

ASEDUIS BOGOTÁ, conectora que los principios y valores institucionales son los elementos distintivos de la Asociación, está comprometida con realizar una gestión eficaz y efectiva sustentada en:

6.7.1. Transparencia.

6.7.2. Ética y responsabilidad social

6.7.3. Reconocimiento

6.7.4. Innovación

6.7.5. Mejora continua

6.7.6. Liderazgo

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-06 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 DE 5 |

6.8. POLITICA DE CALIDAD

“La política de Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ está basada en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los egresados trabajando con transparencia, eficacia, ética y responsabilidad social; buscando permanentemente la mejora continua de nuestros procesos con innovación y tecnología, a través de la realización de eventos que integren y generen proyectos en beneficio los egresados.”

Para ello ASEDUIS BOGOTÁ, debe propender porque:


- a) El plan estratégico sea alineado con los objetivos y propósitos organizacionales.
- b) Los servicios ofrecidos a los egresados satisfagan sus necesidades.
- c) El personal tengan las competencias necesarias para el desarrollo de sus actividades.
- d) Cuenten con los recursos necesarios que faciliten la eficacia y la eficiencia organizacional.

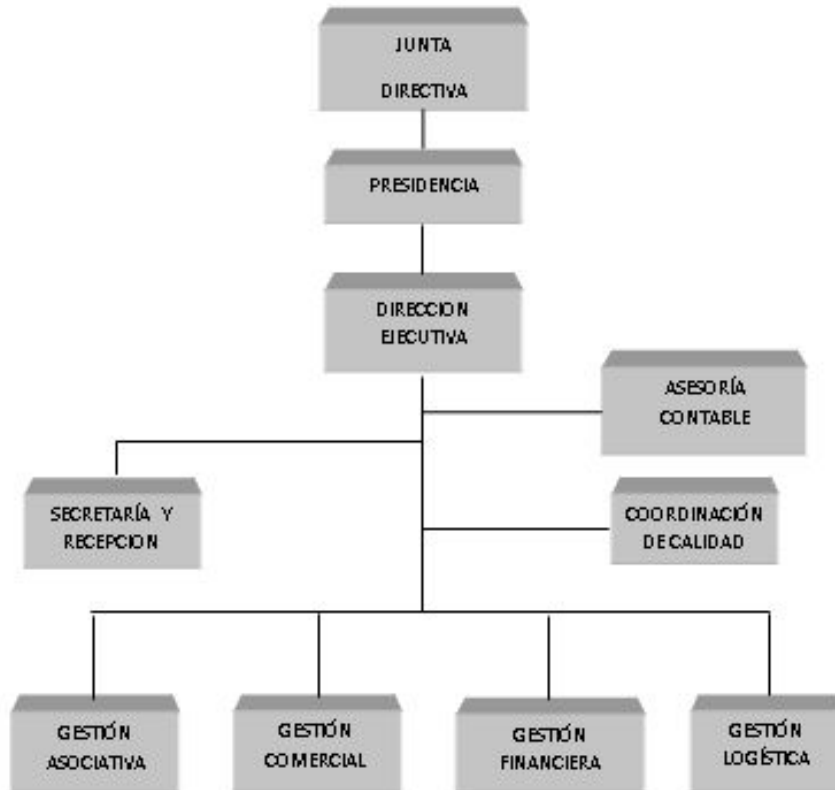
6.9. OBJETIVOS DE CALIDAD

- 6.9.1. Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los egresados.
- 6.9.2. Proyectar una imagen de transparencia de la asociación hacia la comunidad de egresados UIS.
- 6.9.3. Promover la ética y la responsabilidad social dentro de la comunidad de egresados.
- 6.9.4. Promover actividades que promuevan la integración y la fraternidad entre los egresados.
- 6.9.5. Optimizar la eficacia y la eficiencia en el uso de los recursos e infraestructura de ASEDUIS BOGOTÁ.
- 6.9.6. Buscar la mejora continua de los procesos con innovación y con tecnología.
- 6.9.7. Generar proyectos con los egresados que propendan por la creación de empresas productivas.

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-06 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 3 DE 5 |

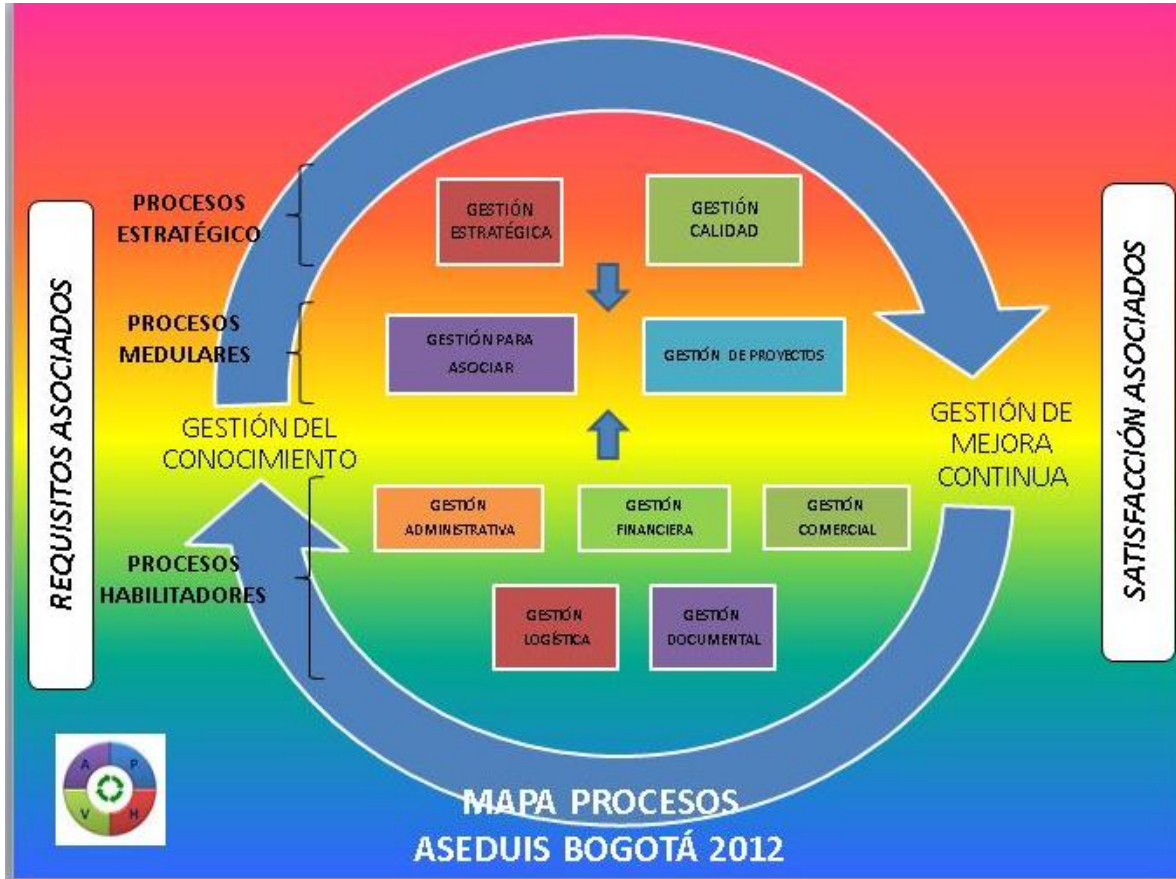
6.10. ORGANIGRAMA (Figura.1)


| | | |
|---|--|------------|
|  | ORGANIGRAMA GENERAL DE ASEDUIS BOGOTA | ABRIL 2012 |
|---|--|------------|



| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-06 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 4 DE 5 |

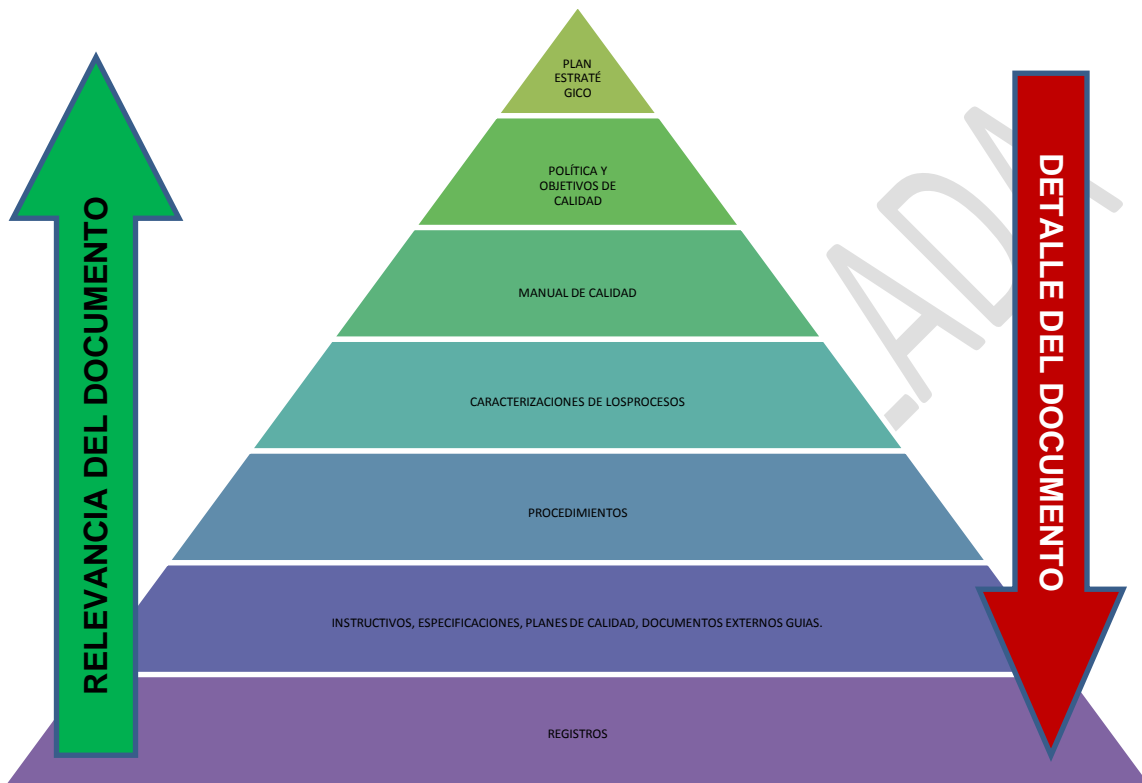
6.11. MAPA DE PROCESOS (Figura 2).



| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-06 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 5 DE 5 |

6.12. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Figura 3.



COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-07 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 4 |

7. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

7.5. REQUISITOS GENERALES

ASEDUIS BOGOTÁ, tiene establecido, documentado, implementado y mantenido al día el Sistema de Gestión de la Calidad, mejorando continuamente su eficacia, de acuerdo con la Norma ISO 9001:2008.

Los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la Revisión de la Dirección son algunas de las herramientas que ASEDUIS BOGOTÁ usa para medir y mejorar el sistema continuamente.

La Asociación ha gestionado el sistema de gestión de la calidad para:

- a) Identificar los procesos necesarios del sistema y su aplicación en ASEDUIS BOGOTÁ
- b) Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios que aseguren que los procesos son eficaces.
- d) Asegurar la disponibilidad de los recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos.
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

ASEDUIS BOGOTÁ, se basa en los principios de calidad, -Véase Fig. 4 -, con el fin de gestionar y fortalecer sus procesos y su Sistema de Gestión de la Calidad.

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-07 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 DE 4 |

Tabla 4.

| |
|--|
| PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9000:2005 |
| 1. ENFOQUE AL CLIENTE |
| 2. LIDERAZGO. |
| 3. PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE. |
| 4. ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS. |
| 5. ENFOQUE DE SISTEMAS PARA LA GESTIÓN. |
| 6. MEJORA CONTINUA. |
| 7. ENFOQUE BASADO EN LOS HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN. |
| 8. RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR. |

COPIA COM

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-07 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 4 DE 4 |

7.6. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

7.6.1. GENERALIDADES

La documentación del sistema de gestión de calidad de ASEDUIS BOGOTÁ incluye:

- a) Una declaración documentada de la política de calidad y de los objetivos de Calidad.
- b) Un manual de calidad.
- c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos.
- d) Otros documentos que la Asociación determinó como necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de todos los procesos.
- e) Los registros requeridos para demostrar la conformidad.
- f) Véase *Directriz No1 Normas y procedimientos para la elaboración, actualización y control de los documentos del sistema de gestión de la calidad*.

7.6.2. MANUAL DE CALIDAD

El presente documento manifiesta el compromiso de ASEDUIS BOGOTÁ, hacia la calidad. El manual hace una clara referencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Este manual incluye:

- a) El alcance del sistema de Gestión de la Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ, y las exclusiones aceptables. Estas se detallan en la secciones 4.2 y 4.3.
- b) Cada sección del manual hace referencia a los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados con los requisitos delineados en esa sección.
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ. (Véase Manual de Procesos. Directriz No. 3).

7.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

ASEDUIS BOGOTÁ controla todos los documentos requeridos por el Sistema a través de la “*Directriz No1 Normas y procedimientos para la elaboración, actualización y control de los documentos del sistema de gestión de la calidad*”. En él se definen las pautas necesarias para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-07 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 4 DE 4 |

- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.

7.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

ASEDUIS BOGOTÁ establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos

La Asociación ha establecido un procedimiento para el control de los registros que define las directrices para la identificación, recuperación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición final.

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-08 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 DE 4 |

8. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

8.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

“La Junta Directiva, su Presidente y la Dirección Ejecutiva hacen expreso y público su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad como una herramienta de mejora.

Para el efecto se adoptan e implementan los distintos documentos del proceso tales como: Mapas de procesos, políticas y objetivos de Calidad, organigrama de la Asociación, manual de calidad, fichas de caracterización, procedimientos, planes, instructivos entre otros.

En consecuencia manifiesta su disponibilidad para suministrar que sean necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora permanente del sistema de Gestión de la Calidad.

Todo lo anterior enmarcado dentro de los principios y valores de la asociación de egresados UIS, conforme a las leyes vigentes y demás disposiciones de carácter interno.”

ING. ALBERTO BARRIOS PRIETO
 Presidente.

La Alta Dirección de ASEDUIS BOGOTÁ, es la principal responsable en el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

La Alta Dirección desarrolla la política y los objetivos reales, medibles y coherentes con la realidad de la Asociación y las necesidades de los egresados.

La Alta Dirección de ASEDUIS BOGOTÁ, ha estado activamente comprometida con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y ha proporcionado la visión y la Dirección estratégica para el crecimiento de dicho sistema estableciendo los objetivos de calidad y la política de calidad.

Para seguir ofreciendo el liderazgo y demostrar el compromiso con la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, la Alta Dirección:

- a) Comunica a los empleados la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los requisitos de la ley.
- b) Establece los objetivos de calidad en los niveles y en las funciones correspondientes dentro de la Asociación.

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-08 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 3 DE 4 |

- c) Revisa la Política de Calidad para determinar la continua idoneidad durante las reuniones de Revisión de la Dirección.
- d) Realiza reuniones para evaluar la idoneidad del sistema, su adecuación y eficacia.
- e) Identifica las oportunidades de mejora y los cambios necesarios.

8.2. La Alta Dirección de ASEDUIS BOGOTÁ, garantiza la disponibilidad de recursos necesarios para la efectiva operación y el control de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.3. ENFOQUE AL CLIENTE

ASEDUIS BOGOTÁ, evalúa permanentemente la percepción del cliente con el fin de evaluar los servicios que presta y las acciones de mejora a que den lugar.

8.4. POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ, es apropiada al propósito de la organización y expresa las metas y las aspiraciones que deben ser alcanzadas por la Asociación. Además, proporciona el alcance necesario para determinar objetivos específicos de calidad y ofrece el compromiso para el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua de la eficiencia del sistema.

La Política de Calidad ha sido comunicada y entendida por todos los empleados de la Asociación. (Véase Numeral 6.4).

8.5. PLANIFICACIÓN

8.5.1. Objetivos de la calidad

Los Objetivos de Calidad están documentados, son coherentes con la política de calidad, medibles y están establecidos en niveles relevantes de la organización. Los objetivos en vigencia se encuentran en el numeral 6.5 de este manual. En caso de identificarse cambios en ASEDUIS BOGOTÁ, que puedan afectar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad, estos se planifican en la revisión por la dirección, definiendo los objetivos a cumplir, las actividades, los responsables y los recursos necesarios (Humanos, financieros, físicos y de infraestructura), para la implementación de estos.

8.5.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Asociación se planifica a través de la definición e implementación de actividades que den cumplimiento en forma permanente a la normatividad vigente y a los requisitos de calidad de los beneficiarios o usuarios, alineado con el Plan estratégico.

Cuando se presentan factores externos o internos que afecten el SGC, se consideran como entradas para la Revisión de la Dirección y se planifican las acciones necesarias para que no afecten el desempeño del Sistema.

La planificación de calidad se manifiesta en la medida en que se planifican y se implementan cambios que afectan el sistema de calidad.

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-09 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 3 DE 4 |

El Representante de la Dirección es responsable de asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad ha sido implementado de manera eficaz y la Dirección General asegura que la integridad del sistema es mantenida cuando se planean e implementan cambios que afecten a la calidad.

8.6. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

8.6.1. Responsabilidad y Autoridad.

Se ha establecido un organigrama (Véase Numeral 6.6, Fig. 1); para mostrar la interrelación del personal en la organización. Las descripciones del puesto de trabajo definen las responsabilidades y autoridad de cada uno de los cargos en el organigrama.

Las descripciones del puesto de trabajo y el organigrama, son revisados y aprobados con respecto a su idoneidad por el presidente de la Junta Directiva y Dirección Ejecutiva

8.6.2. Representante de la Dirección

La Junta Directiva ha encargado a la Ing. Martha Cristina Forero Uzaheta, de ser la Representante de la Dirección de ASEDUIS BOGOTÁ y como tal, ella tiene, además de otras competencias, la responsabilidad y la autoridad de:

- Garantizar que todos los procesos necesarios para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad son establecidos, implementados y mantenidos.
- Informar sobre el desempeño y rendimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y advertir sobre las mejoras que son necesarias.
- Asegurar que existe un proceso adecuado para fomentar la conciencia de los requisitos del cliente en toda la organización.
- Actuar como un enlace con partes externas, tales como clientes y/o auditores en asuntos relacionados con nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

8.6.3. Comunicación Interna

ASEDUIS BOGOTÁ, dispone de los mecanismos e infraestructura necesarios para la comunicación entre los funcionarios de cada proceso y con otras entidades, con el propósito de cumplir eficazmente con los procesos.

La comunicación se realiza a través de:

- a) Correo Electrónico.
- b) Red telefónica.
- c) Red informática con conexiones en red.

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-08 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 4 DE 4 |

- d) Semanalmente o quincenalmente se hacen comités primarios por parte de la Dirección Ejecutiva, y se registra la información en lista de Asistencia reunión semanal de personal.

8.7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

8.7.1. Resultado de la Revisión

ASEDUIS BOGOTÁ, establece la realización de revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad por lo menos una vez al año. Para tal fin se convoca a la Alta Dirección de la Asociación para evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad y determinar las mejoras que se deben realizar al mismo. En la revisión por parte de la dirección se verifican los siguientes aspectos:

- a) Resultados de auditorías de calidad,
- b) Retroalimentación con los egresados,
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio,
- e) Estado de las acciones correctivas y preventivas
- f) Acciones de seguimiento de las revisiones anteriores,
- g) Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad
- h) Política y objetivos de calidad

Como resultado de esta revisión se consideran acciones para:

- a) La mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y de los procesos de ASEDUIS BOGOTÁ.
- b) La mejora del servicio hacia los egresados.
- c) La necesidad de nuevos recursos

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-09 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 1 |

9. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

En ASEDUIS BOGOTÁ, la Alta Dirección dispone de los recursos para implementar y mantener el SGC, mejorar su eficacia, eficiencia y efectividad y aumentar así la satisfacción de los clientes.

9.1. Competencia, formación y toma de conciencia

Talento humano competente, frente a lo cual se tiene establecido el Manual de organización y funciones para los cargos señalados en la forma “Diseño de Competencias de ASEDUIS BOGOTÁ”. A través de los procesos de Gestión Administrativa que establece el ingreso, permanencia y administración de personal para la Asociación, se garantiza realizar la vinculación de personal adecuado y las actividades que permitan su desarrollo en la Asociación.

9.2. Infraestructura

ASEDUIS BOGOTÁ, garantiza la infraestructura física y tecnológica (software y hardware) y equipos de comunicación, que soportan el desarrollo de las actividades de cada uno de los procesos de la Asociación.

La infraestructura que ASEDUIS BOGOTÁ, ha determinado proporciona e incluye instalaciones físicas, área de trabajo, elementos utilitarios, equipo de proceso y servicios de apoyo.

9.3. Ambiente de trabajo:

Se mantiene un ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad de los servicios. Los requisitos se determinan durante la planificación de calidad y se documentan a través de memorandos internos por parte de la Gestión administrativa.

El ambiente laboral se administra para que constantemente sea el adecuado. Se evalúan los datos del sistema de calidad para establecer si el ambiente laboral es suficiente para lograr la conformidad de los servicios o si es necesario emprender acciones correctivas o preventivas relacionadas con el ambiente laboral.

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-10 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 2 |

10. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

10.1. Planificación de la realización del producto

ASEDUIS BOGOTÁ, para evidenciar la planificación y desarrollo de los procesos relacionados con el servicio ha identificado tres tipos de procesos: estratégicos, misionales y de apoyo. Adicional a lo anterior, el contenido de este manual, los procedimientos requeridos y los reglamentarios necesarios para la prestación del servicio hacia los egresados, proporcionan toda la información de la planificación de las actividades.

Los elementos para la planificación de realización de los servicios son:

- a) Los procesos establecidos y su alcance, los cuales se encuentran en el Mapa de Procesos.
- b) Requisitos legales y reglamentarios para la prestación de los servicios ofrecidos por la Asociación.
- c) Procedimientos, formatos y otros documentos requeridos para la operación.
- d) El personal competente para cada proceso.
- e) Asignación de recursos por parte de la Alta Dirección, para la operación y seguimiento de los procesos.

10.2. Procesos relacionados con el cliente

- a) Determinación de los requisitos relacionados con el cliente

ASEDUIS BOGOTÁ, para dar cumplimiento de los procesos relacionados con el cliente ha definido el conocimiento de los egresados a través de la realización de encuestas de expectativas de los egresados y los procesos descritos en el *Manual de Asociados. Directriz No.5.*

Así mismo se dispone de varios canales para la atención de solicitudes, quejas y reclamos de los egresados, ejerciendo permanentemente el monitoreo y control sobre la oportunidad y calidad en la prestación de los servicios. Adicionalmente la entidad tiene mecanismos de participación para la comunidad de egresados UIS, de rendición de cuentas a la Junta Directiva y a la Asamblea, y la publicación en la página Web de los eventos realizados por la Asociación.

10.3. Comunicación con el cliente

ASEDUIS BOGOTÁ, ha determinado e implementado un procedimiento eficaz para la comunicación con los clientes, relativo a la:

- a) información sobre los servicios y beneficios ofrecidos por la Asociación.
- b) retroalimentación del cliente, incluyendo quejas

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-10 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 DE 2 |

- c) Un link de contáctenos en la página oficial de la Asociación.

10.4. Diseño y desarrollo

ASEDUIS BOGOTÁ, a través de la Gestión Estratégica, de la Gestión Administrativa, planifican el diseño y el desarrollo de los servicios ofrecidos por la asociación. Dentro de la planificación del diseño se incluyen:

- a) etapas de diseño y desarrollo.
- b) revisiones del diseño requeridas.
- c) Métodos o listas de chequeo para la verificación y validación adecuada para cada una de las etapas de diseño y desarrollo.
- d) responsabilidades y autoridad para el diseño y el desarrollo.
- e) identificación de las interrelaciones técnicas requeridas por el proyecto.
- f) actualización del plan de diseño en la medida en que el proyecto avanza.
- g) Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

10.5. Compras

ASEDUIS BOGOTÁ, asegura que los bienes y servicios adquiridos cumplen los requisitos especificados, para lo cual realiza una selección objetiva de sus proveedores con el fin de asegurar que cuentan con la capacidad de proveer los bienes y servicios.

La verificación de los bienes y servicios se realiza por el dueño del proceso que realizó la solicitud de compra o la orden de servicio bajo los parámetros establecidos.

10.6. Producción y prestación del servicio

ASEDUIS BOGOTÁ, lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, a través de sus procesos misionales. Dispone de información clara sobre las características de los servicios y beneficios ofrecidos, suministrada a través de directrices, los procedimientos documentados para cada caso. La Asociación de egresados UIS, cuenta con el personal idóneo para el desarrollo de las actividades y las herramientas tecnológicas necesarias para una adecuada identificación y trazabilidad de los procesos.

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-11 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 DE 2 |

11. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE MEJORA

La Asociación de egresados UIS, ha definido los mecanismos de seguimiento, medición, análisis y mejora, con el objeto de lograr un adecuado servicio a los clientes y un continuo mejoramiento de los procesos a su interior, entre los que se encuentran el análisis de información de los diferentes procesos, indicadores de gestión, mediciones de satisfacción de los clientes respecto a los productos y servicios brindados, resultados de las auditorías internas.

11.1. Satisfacción del Cliente

Para determinar la satisfacción del cliente, la Asociación realiza encuesta después de cada eventos realizado y dispone a través de los diferentes canales de atención al egresado mecanismos que le permiten obtener la calificación frente a los servicios ofrecidos. Adicionalmente tiene habilitado un espacio en la página oficial de la Asociación para participación de la comunidad de egresados UIS.

11.2. Auditorías Internas

Se tiene documentado el procedimiento “Auditorías Internas de Calidad” para que ASEDUIS BOGOTÁ efectúe de manera eficaz la programación, planificación, preparación, ejecución de los ejercicios de auditoría al interior, de forma tal que sea un instrumento que les permita evidenciar áreas de mejora que conlleven al mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

11.3. Seguimiento y medición de los procesos.

A través de la implementación de un cuadro de comando con los objetivos, indicadores y metas, así como con mecanismos de seguimiento de cronogramas, avance de proyectos o planes y encuestas, que se realizan en la Entidad, se logra hacer seguimiento y medición de los procesos y coadyuva a que la estrategia este alineada con el Sistema de Gestión de la Calidad, de manera que el personal apropie con facilidad los conceptos de medición asociados al mejoramiento de las actividades de la Asociación.

11.4. Seguimiento y medición a los productos.

Durante el desarrollo de las actividades de los procesos relacionados con la realización del producto y/o prestación del servicio se establecen puntos de control sujetos a niveles de revisión y aprobación, que permiten asegurar que los procesos de la Asociación cumplen los requisitos establecidos.

11.5. Control del Producto o Servicio No Conforme

| | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE CALIDAD | CÓDIGO | GC-MC-11 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-05 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 DE 2 |

Para el ASEDUIS BOGOTÁ un servicio NO conforme es aquel que incumple los requisitos establecidos por el Cliente. Por tal motivo el producto o servicio NO conforme es identificado y manejado adecuadamente utilizando el procedimiento documentado “Tratamiento del Producto o Servicio No Conforme”.

11.6. Análisis de datos y mejora

Los diferentes mecanismos de seguimiento de los productos, seguimiento a los procesos, evaluación de satisfacción de los clientes, indicadores de gestión, auditorías internas, conformidad de los productos y seguimiento y control a los proveedores, generan la información para tomar acciones de mejora a la Asociación.

11.7. Acción Correctiva y Preventiva

ASEDUIS BOGOTÁ, cuenta con un procedimiento y metodología que le permite llevar a cabo las acciones para determinar, prevenir y eliminar las causas de No conformidades reales o potenciales que se presenten en los procesos y demás componentes del Sistema de Gestión de la Calidad. Dicho procedimiento corresponde a “Acciones correctivas, preventivas y de mejora”. Las No conformidades pueden tener origen en:

- a) Quejas y/o reclamos de los egresados.
- b) Informes de auditorías internas o externas de calidad.
- c) Servicio no conforme.
- d) Revisiones efectuadas por la Alta Dirección.

Anexo 3.
Manual de Asociados.

| | | | |
|---|----------------------------|-------------------------|---------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS | CÓDIGO | GA-MA |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012/06 |



ASEDUIS BOGOTA

ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.

MANUAL DE ASOCIADOS

| ELABORADO | REVISADO | APROBADO |
|---|---|--|
| EDUARD GONZALO ROZO R. COORDINADOR DE CALIDAD JUN. 2012 | ING. MARTHA CRISTINA FORERO DIRECTORA EJECUTIVA JUN. 2012 | ING. ALBERTO BARRIOS PRIETO PRESIDENTE JUN. 2012 |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|----------------------------|-------------------------|---------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS | CÓDIGO | GA-MA |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012/06 |

**CONTROL DE CAMBIOS
 MANUAL DE ASOCIADOS**

| REVISIÓN No | FECHA AA/MM/DD | SECCIÓN DEL DOCUMENTO Y NUMERAL | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO |
|----------------|-------------------|---------------------------------------|----------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

COPIA CONTROLADA

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|----------------------------|-------------------------|---------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS | CÓDIGO | GA-MA |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012/06 |

TABLA DE CONTENIDO

| NOMBRE DEL DOCUMENTO | CÓDIGO SECCIÓN |
|------------------------------|----------------|
| DECLARACIÓN DE LA DIRECTRIZ | GA-MA-01 |
| OBJETIVO, ALCANCE DEL MANUAL | GA-MA-02 |
| DEFINICIONES | GA-MA-03 |
| BENEFICIOS | GA-MA-04 |
| NORMAS GENERALES | GA-MA-05 |
| PROCEDIMIENTO GENERALES | GA-MA-06 |
| INDICADORES DE GESTIÓN | GA-MA-07 |
| LISTA DE FORMATOS APLICABLES | GA-MA-08 |
| TABLA DE VALORES | GA-MA-09 |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|--|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | MANUAL DE ASOCIADOS DECLARACIÓN DE LA DIRECTRIZ | CÓDIGO | GA-MA-01 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 1 |

8. DECLARACIÓN DE LA DIRECTRIZ No. 3 MANUAL DE ASOCIADOS

1.1. OBJETIVO.

Implementar el Manual de Asociados de ASEDUIS BOGOTÁ.

1.2. VIGENCIA.

La presente directriz tiene vigencia a partir de la fecha de su expedición.

1.3. DESTINATARIOS

Para conocimiento y aplicación de la Presidencia y todo el personal que labora en la Asociación de Egresados de la Universidad Industrial de Santander ASEDUIS BOGOTÁ.

1.4. NORMAS:

1.4.1. Directriz No 3, por la cual se declaran las normas, procedimientos, formatos y convenciones a los cuales deben ceñirse los procesos misionales de ASEDUIS BOGOTÁ y todo el personal, que de alguna forma intervenga en la gestión realizada para el proceso de Asociar y de Proyectos.


1.4.2. Mostrar los beneficios que el egresado adquiere al vincularse activamente a ASEDUIS BOGOTÁ.

1.4.3. Este manual forma parte del sistema de Gestión de la Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ, y del sistema de control, con el objeto de hacer eficientes y eficaces los procesos asociativos que se ejecutan en la Asociación.

Atentamente,

ALBERTO BARRIOS PRIETO
Presidente de ASEDUIS BOGOTÁ

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|--|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS OBJETIVO, ALCANCE Y RESPONSABILIDAD | CÓDIGO | GA-MA-02 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 1 |

2. OBJETIVO, ALCANCE Y RESPONSABILIDAD DEL MANUAL

2.1. OBJETIVO

Definir las normas y procedimientos precisando actividades, responsabilidades y autoridades relacionadas con ASEDUIS BOGOTÁ en sus procesos Medulares con el propósito de cumplir con las directrices de la Asociación de Egresados de la UIS en el capítulo Bogotá.

2.2. ALCANCE

Abarca todas las actividades que se realizan en pro del fortalecimiento de los procesos Medulares. En el proceso asociativo va desde la búsqueda e identificación del egresado no activo hasta la acreditación del egresado vinculado; y en el proceso de Proyectos y Desarrollo va desde el momento en que se define el proyecto a realizar hasta la publicación de los registros fotográficos.

2.3. RESPONSABILIDAD

Los responsables de ejecutar este procedimiento son:

2.3.1. Líder del proceso

2.3.2. Todos los funcionarios que intervengan en el Proceso asociativo.

2.3.3. Coordinador de calidad.

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS DEFINICIONES | CÓDIGO | GA-MA-03 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 2 |

3. DEFINICIONES

- 3.1. AFILIACIÓN:** Registro de los datos de los nuevos socios en el formato de inscripción y actualización en la base de datos digital.
- 3.2. BUSQUEDA:** Actividad recurrente para recolectar información pertinente la detección de egresados.
- 3.3. CONGRESO ASEDUIS NACIONAL:** Es el evento académico que convoca a los egresados de la Universidad Industrial de Santander. Se celebra los años pares, y en el cual ASEDUIS BOGOTÁ participa activamente.
- 3.4. CONVOCAR:** Son las citaciones o llamados que se realizan a los egresados para que participen en los eventos y para hacer públicas las condiciones de una actividad.
- 3.5. DIRECTRICES:** Son el conjunto de instrucciones o normas para su ejecución documentos en los cuales se establecen normas y procedimientos o se efectúan cambios inmediatos a normas y procedimientos. Son emanados por la Presidencia de la Junta.
- 3.6. DOCTORADO HONORIS CAUSA:** La máxima distinción que la Universidad Industrial de Santander concede a un egresado en reconocimiento de su trayectoria científica, universitaria. Puede ser postulado por ASEDUIS BOGOTÁ, la Universidad o cualquier otro capítulo siempre y cuando cumpla las condiciones.
- 3.7. EVENTO / PROYECTO:** Actividad organizada por ASEDUIS BOGOTÁ para la comunidad de Egresados y sus familias.
- 3.8. FIESTA DE FIN DE AÑO:** Es la fiesta más tradicional de la familia ASEDUIS BOGOTÁ, en donde anualmente se reúnen los egresados con sus familias para fraternizar, compartir vivencias y despedir alegremente el año viejo y a su vez atraer y desear a los demás egresados los mejores augurios para el año nuevo.
- 3.9. GRAN SÍMBOLO:** Reconocimiento de distinción a los egresados, son merecedores del premio los egresados que se destaquen por sus ejecutorias al servicio de la Nación, al servicio de la UIS, al servicio de ASEDUIS y por realizaciones meritorias en el campo profesional.
- 3.10. MANUAL DE ASOCIADOS:** Documento donde se compila las principales normas, procedimientos de los procesos que se realizan en ASEDUIS BOGOTÁ con y para los Egresados.
- 3.11. NOTIASSEDUIS:** Publicación Bimestral y la programación de eventos a realizarse próximamente.
- 3.12. OLIMPIADAS NACIONALES:** Es el evento deportivo por excelencia de los capítulos ASEDUIS establecidos en el país. Se celebra los años impares.

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS | CÓDIGO | GA-MA-04 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 DE 2 |

- 3.13. QUINQUENIOS:** Son celebraciones en las cuales se hacen homenajes a los egresados para conmemorar cumplimiento de los 5,10, 15, 20 o múltiplos de cinco años de haberse graduado de la Universidad Industrial de Santander; tiene como fin hacer visible la asociación ASEDUIS BOGOTÁ ante los egresados.
- 3.14. SOCIOS ACTIVOS:** Son los socios de número, que sean admitidos como tales por la Junta Directiva de ASEDUIS BOGOTÁ, previo cumplimiento de las normas dispuestas.
- 3.15. SOCIO DE NÚMERO:** Son los egresados debidamente titulados por la Universidad Industrial de Santander en el nivel de pregrado, especializaciones, maestrías o doctorados residentes en Bogotá D.C o municipios circunvecinos que no tengan capítulos.
- 3.16. VALIDACIÓN:** Confirmación mediante evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para la utilización o aplicación específica prevista.
- 3.17. VERIFICACIÓN:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- 3.18. VINCULAR:** Proceso por el cual un egresado cambia de estado. Pasando de estado Inactivo o asociado de número a Asociado Activo.

| | | | |
|---|--|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | MANUAL DE ASOCIADOS BENEFICIOS PARA LOS EGRESADOS | CÓDIGO | GA-MA-04 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 8 |

4. BENEFICIOS PARA LOS EGRESADOS:

ASEDUIS BOGOTÁ ofrece a los egresados UIS, espacios de participación para fomentar la integración de los afiliados, integrar grupos de afinidad educativa, cultural, deportiva, sociales con el fin de aportar al desarrollo del bienestar integral de los egresados, conservar las redes de contacto en torno a eventos de interés común y realce nacional, permitiendo establecer contactos profesionales y fraternos entre los egresados.

Entre los beneficios que ofrece la Asociación puede encontrar los siguientes:

4.1. PAGINA WEB

La página web de la Asociación de egresados de la Universidad Industrial de Santander, www.aseduisbogota.com, es el sitio dentro de la nube electrónica en donde la asociación tienen un punto de contacto con los egresados 24/7, ya que pueden acceder a ella en cualquier momento del día o de la semana, desde cualquier lugar del mundo y a través de ella mantenerse actualizados en los diferentes temas que trabaja la asociación a favor de la comunidad egresados UIS.

Allí se encuentra información de carácter institucional sobre quiénes somos, también información sobre la actualidad de los eventos, conversatorios, Notiaseduis, galería fotográfica, ofertas laborales. Y se complementa con información sobre las diferentes especializaciones que en convenios con la UIS y otras instituciones educativas se ofrecen a la comunidad de egresados.

Muy importante resaltar que a través de la página web los egresados tiene un punto de comunicación con la asociación, a través del link [contáctenos](#).

4.2. REALIZACIÓN DE PROYECTOS ASOCIATIVOS

Los egresados disfrutan de una variedad de eventos de diferentes connotaciones tales como:

4.2.1. EVENTOS ACTUALIZAR Y CAPACITAR

Los egresados se beneficiarán participando en los eventos de actualización como los conversatorios, los talleres didácticos, la feria del libro, seminarios y otros en los cuales permanentemente se busca mantener actualizados a los egresados en diferentes temas de actualidad en todos los campos del saber, en nuevos proyectos productivos, avances en tecnologías, en fin en un sin número de temas que aportan un enriquecimiento intelectual a los egresados.

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS | CÓDIGO | GA-MA-03 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 DE 8 |



CONVERSATORIO SOBRE ACEITES ESENCIALES
DRA. ELENA STACHENKO



CONVERSATORIO AUTOEDUCACIÓN PARA TODOS.
ING. JAIRO AGUILAR

4.2.2. RECREAR

ASEDUIS BOGOTÁ, genera espacios en donde los egresados pueden compartir momentos de sano esparcimiento junto con sus familias y compañeros. Se realizan eventos deportivos, se realiza la fiesta de integración de fin de año para toda la comunidad de egresados UIS.



ENCUENTRO DEPORTIVO BALONCESTO
EGRESADOS UIS



FIESTA DE INTEGRACIÓN

| | | | |
|---|--|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | MANUAL DE ASOCIADOS BENEFICIOS PARA LOS EGRESADOS | CÓDIGO | GA-MA-04 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 3 DE 8 |

4.2.3. HACER RECONOCIMIENTO

ASEDUIS BOGOTÁ, hace eventos en los cuales exalta los méritos profesionales y al aniversario de grado del egresado de nuestra alma máter. También se hace énfasis en el rescate de los valores como la unidad de la familia



QUINUENIOS 2011



TREINTA AÑOS DE SERVICIO ENFERMERA
PROFESIONAL UIS 2011



EXALTACIÓN A LA UNIÓN
FAMILIAR

4.2.4. ORIENTACIÓN LABORAL

ASEDUIS BOGOTÁ realiza intermediación laboral entre el sector empresarial y la comunidad de egresados. Esto se realiza publicando las vacantes de las empresas que solicitan personal egresado UIS, además se reciben y reenvían las hojas de vida de los egresados que desean realizar su postulación y se encuentran en nuestras bases de datos.

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS | CÓDIGO | GA-MA-05 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 4 DE 8 |

4.2.5. CLUB SOCIAL

Los egresados que se vinculen a la asociación pueden hacer uso de las instalaciones del Club EGREDUIS ubicado en el km 2 vía Cajicá- Zipaquirá, el cual cuenta con zona social, canchas deportivas y una amplia área campestre. Durante los tres primeros meses adquiere este derecho sin costo adicional, a partir del cuarto mes el egresado puede cancelar únicamente la cuota de Administración y lo correspondiente a consumos en el club.

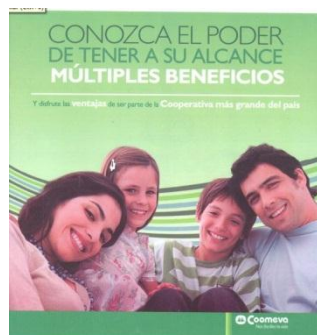
4.2.6 EDUCACIÓN FORMAL Y CONTINUADA

Los Asociados podrán hacer uso de los descuentos especiales en:

- a) La inscripción en los programas de posgrado que se dicten en desarrollo del convenio UIS- ASEDUIS BOGOTÁ.
- b) Los diplomados que ASEDUIS realiza, en los diferentes programas de educación informal, hasta el 10% de descuento.



4.2.6. ALIANZA CON LA COOPERATIVA COOMEVA



Acceso a los servicios disponibles por todas las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, a través de ASEDUIS BOGOTÁ, obteniendo los siguientes beneficios:

- a) Servicios financieros

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS | CÓDIGO | GA-MA-05 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 4 DE 8 |

b) Seguros

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | MANUAL DE ASOCIADOS | CÓDIGO | GA-MA-05 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 5 DE 8 |

- c) Recreación y turismo. Incluido descuento en paquetes turísticos.
- d) Descuentos del 5% en hoteles y apartamentos.
- e) Tarifas especiales en Emermédica.
- f) Prestamos utilizando la modalidad de descuentos a través de libranzas.

4.2.7. ALIANZA CON LA FUNDACIÓN SANTA FE DE BOGOTÁ

La FUNDACIÓN SANTA FE DE BOGOTÁ a través de su sede VIDA ACTIVA ofrece a los afiliados a ASEDUIS BOGOTÁ, sus cónyuges, hijos, padres y suegros, la posibilidad de acceder a los servicios de vida activa con un descuento durante una vigencia de un año a partir de la firma del acuerdo comercial.



4.2.8. ALIANZA CON COLSANITAS

Por medio de esta Alianza los afiliados a ASEDUIS en cualquiera de sus capítulos, presentando el carnet de Asociado podrán obtener un descuento en los planes de medicina pre-pagada, que ofrece la organización sanitas Internacional.



ORGANIZACION **SANITAS** INTERNACIONAL



| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS | CÓDIGO | GA-MA-05 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 6 DE 8 |

4.2.9. EMERMÉDICA



Emermédica cuenta con los mejores equipos, especialistas y una gran experiencia, que le brindarán toda la tranquilidad y comodidad en cualquier caso, con ventajas únicas y muy importantes para el Asociado y su familia.

- a) Atención Inmediata las 24 horas del día, 365 días del año.
- b) Ingreso sin examen médico.
- c) Sin exclusión por edad o enfermedad y sin límite de uso.
- d) Sin costo en atención o traslado.
- e) Unidades de terapia intensiva móvil dotadas de equipos médicos portátiles de última generación.
- f) En caso de ser necesario se realizarán exámenes de emergencia con equipos especializados, como electrocardiograma, glucometría y oximetría entre otros.
- g) Médico, enfermera y conductor camillero con entrenamiento en emergencias.
- h) Orientación telefónica durante el tiempo de llegada de nuestra tripulación al sitio del evento.
- i) Orientación médica con o sin traslado.
- j) Equipos portátiles de la más alta tecnología disponibles a tu servicio.
- k) Asistencia Médica durante el traslado.
- l) Recepción del paciente en el centro asistencial de manera preferencial con impresión diagnóstica.
- m) Atención donde se encuentre el afiliado dentro del perímetro delimitado por Emermédica.
- n) Médicos enlazados a nuestra central de urgencias a través de tecnología GPS.
- o) Atención de Urgencias Odontológicas 7 días de la semana.

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS | CÓDIGO | GA-MA-05 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 7 DE 8 |

- p) Atención directa y personalizada.
- q) Proporciona tranquilidad y seguridad.
- r) Tener a tu disposición los beneficios y alianzas del Directorio Médico de Especialistas.
- s) Para nuestro afiliado viajero, cubrimiento en 698 ciudades de Sur América a través del Sistema Integrado de Emergencias Médicas SIEM.

www.emermedica.com.co

4.2.10. VIAJES GALEÓN



9.6.1. Servicio Personalizado

Atenderá al Asociado ASEDUIS BOGOTÁ de forma directa todas las necesidades. Cuentan con una central de reservas y servicio al cliente donde agentes profesionales están dispuestos a atender sus necesidades de viaje.



www.viajesgaleon.com.co

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS | CÓDIGO | GA-MA-05 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 8 DE 8 |

4.2.11. ALIANZA ASEGURADORA MAPFRE



La aseguradora con alto reconocimiento mundial por sus excelentes productos y servicios, en vida individual, automóvil, hogar y salud.



www.mapfre.com.co

| | | | |
|---|---|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS NORMAS GENERALES | CÓDIGO | GA-MA-05 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 3 |

5. NORMAS GENERALES

5.1. NORMAS PARA LA IDENTIFICACIÓN E INVITACIÓN

5.1.1. Identificar el mayor número de nichos de egresados.

5.1.2. Identificar el mayor número posible de fuentes de información que nos puedan referenciar egresados.

5.1.3. Fuentes de información primarias para realizar y mantener actualizadas las bases de datos de ASEDUIS BOGOTÁ son:

- a) Por las bases de datos: de los egresados que vivan en Bogotá y zonas aledañas.
- b) Por reportes que emanen de la oficina de egresados de la UIS.
- c) Por referencia de egresados.
- d) Por el directorio nacional de egresados ASEDUIS (última versión generada).
- e) Por el interés de personas interesadas en vincularse (inactivos o de número).
- f) Por los estudiantes que se gradúan del convenio UIS-ASEDUIS Bogotá.
- g) Listas de control de asistencia a eventos.

5.1.4. En el desarrollo de los eventos y proyectos se está sondeando y buscando egresados para invitarlos a vincularse a la Asociación de egresados de la Universidad Industrial de Santander en su capítulo Bogotá.

5.2. NORMA PARA VINCULAR.

5.2.1. Los egresados UIS interesados en vincularse a ASEDUIS BOGOTÁ, deben diligenciar la solicitud de vinculación o actualización de datos de asociados.

5.2.2. Los egresados UIS deben cancelar el valor de la vinculación a la asociación, según lo reglamentado por la junta.(véase tabla de valores)

5.2.3. Cuando se realice la vinculación de un nuevo socio las bases de datos de datos deben actualizarse.

5.2.4. Cuando el egresado realice la vinculación de forma no presencial deberá realizar el pago de la cuota de sostenimiento a través de consignación bancaria; y enviar por correo electrónico el comprobante de pago escaneado o vía fax, junto con la solicitud de vinculación diligenciado.

5.2.5. La asociación, en las vinculaciones no presenciales, enviará con el mensajero el comprobante de caja, el carnet que lo acredita como asociado activo, el carnet del Club EGREDUIS, junto con la carta de bienvenida en un periodo máximo de 5 días hábiles.

5.2.6. Los egresados que realicen la vinculación presencialmente se les entregará documentación el mismo día.

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | MANUAL DE ASOCIADOS | CÓDIGO | GA-MA-05 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 DE 3 |

5.3. NORMAS PARA CONVOCAR.

5.3.1. Las bases de datos con la información básica de los egresados deben permanecer actualizadas.

5.3.2. La convocatoria a los eventos que realiza ASEDUIS BOGOTÁ se hacen por medio de llamadas al número celular o fijo dado por el egresado, al correo electrónico o a través de mensajes de texto, o cualquier otro medio que facilite la comunicación con los egresados.

En casos de eventos de gran magnitud e importancia para la comunidad de egresados UIS, y a criterio de las directivas, las convocatorias se harán a través de los medios masivos de comunicación como radio, prensa y televisión.

5.3.3. Medios en los que se pueden realizar las convocatorias

a) Publicaciones en internet: se publican las convocatorias a realizar en la Página WEB <http://www.aseduisbogota.com/> de ASEDUIS BOGOTÁ, en las redes sociales

Como: Facebook o twitter, y en empresas contratadas para la promociones en internet.

b) Medios masivos de comunicación o Empresas contratadas para realizar campañas publicitarias en Prensa, Radio, Directorios especializados o Volanteo.

5.4. NORMAS PARA LA REALIZACIÓN DE PROYECTOS / EVENTOS.

5.4.1. Los eventos organizados por ASEDUIS BOGOTÁ, se enmarcarán dentro de la metodología DEMING. Esto es ciclo de Planificar, Hacer, Verificar, Actuar.

5.4.2. Los eventos que se realizan en la asociación son fundamentalmente para y con los egresados

5.4.3. En todos los eventos se debe dejar registro de la asistencia de la comunidad de egresados que participe.

5.4.4. Durante el desarrollo de los eventos de tomará registros fotográficos.

5.4.5. La asociación programa eventos con el fin de actualizar a los egresados en los diferentes temas que a cada profesión le compete.

5.4.6. Se realizan eventos con el fin de recrear y brindar espacios de sano esparcimiento al egresado y su familia.

5.4.7. ASEDUIS BOGOTÁ, realiza eventos con el fin de hacer reconocimiento, y exaltar fechas, trabajos especiales o por realizaciones meritorias en el campo profesional.

5.4.8. Clasificación de los eventos.

La realización de eventos para y con los egresados busca diferentes intereses a saber:

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS | CÓDIGO | GA-MA-05 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 DE 3 |

- a) Proyectos para actualizar y capacitar. Entre estos están los conversatorios, los talleres didácticos, la feria del libro, los seminarios, exposiciones, los foros y cualquier otro que aporte a la intelectualidad y capacitación de los egresados y sus familias.

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS | CÓDIGO | GA-MA-05 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 3 DE 3 |

b) Proyectos para Recrear se entienden aquellos que permiten el sano esparcimiento de los egresados, como el día de integración, la fiesta de fin de año, las Olimpiadas nacionales de ASEDUIS y otros.

c) Proyectos para Realizar exaltaciones a los egresados que por méritos de su vida profesional o por el aniversario de la graduación merecen estos tipos de reconocimientos. Entre estas distinciones tenemos; los quinquenios, el gran Símbolo ASEDUIS y el Doctorado Honoris Causa.

5.5. NORMA PARA COMUNICAR

5.5.1. Al término de un evento, se publica a través de la página web oficial de la Asociación y de las diferentes redes sociales en las cuales tenga cuenta ASEDUIS BOGOTÁ, las fotografías, videos y cualquier otro material que haya registrado evidencia del evento realizado.

5.5.2. Mensualmente se realiza una publicación de NOTIASSEDUIS.

5.5.3. Medios en los cuales se pueden realizar las comunicaciones.

a) Página Web Oficial de ASEDUIS BOGOTÁ, <http://www.aseduisbogota.com/>. Mediante la publicación de Fotos, videos, comunicados, etc.

b) En las redes sociales como Facebook, twitter, y otras más que permanecen vigentes.

c) Periódicos de circulación local y nacional.

d) Empresas contratadas, prensa, radio, directorios especializados, cuñas televisivas.

e) Todo medio masivo de comunicación al que se disponga.

NOTA: Los medios de publicación de las comunicaciones pueden variar según las necesidades de ASEDUIS BOGOTÁ.

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS PROCEDIMIENTOS GENERALES | CÓDIGO | GA-MA-06 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 6 |

6. PROCEDIMIENTOS GENERALES

6.1. PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICAR E INVITAR

6.1.1. Objetivo:

Indagar y examinar fuentes de información de nichos de egresados de la UIS.

6.1.2. Alcance:

Va desde la identificación de la fuente hasta la depuración de la información innecesaria.

6.1.3. Descripción del proceso

| Responsable | Registro | Paso y acción |
|----------------------|-------------------------|---|
| Asistente Asociativa | Bases de datos Externas | 1. Identifique nichos de egresados o fuentes de información. |
| | Registro de llamadas | 2. Verifique la información a través de llamadas o cualquier medio que permita realizar comunicación con el egresado. |
| | | 3. Invite al egresado a vincularse, evidenciando las ventajas de ser miembro activo de la Asociación. |
| | | 4. Actualice las bases de información. |
| | | 5. Depure información innecesaria. |

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | MANUAL DE ASOCIADOS | CÓDIGO | GA-MA-06 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 DE 6 |

6.2. PROCEDIMIENTO PARA VINCULAR

6.2.1. Objetivo:

Definir la metodología para invitar a los egresados de número a que formen parte activa de ASEDUIS BOGOTÁ a través del proceso de vinculación y cambien su estatus a Asociados Activos.

6.2.2. Alcance:

Aplica para todos y cada uno de los eventos que se realizan en la Asociación de egresados de la Universidad Industrial de Santander en su capítulo Bogotá.

6.2.3. Descripción del proceso para vincular modalidad presencial.

| Responsable | Registro | Paso y Acción |
|----------------------|--|---|
| Asistente Asociativa | N/A | 1. Identifique al egresado interesado en formar parte activa de la Asociación. |
| | | 2. Revise la Base de datos de Asociados e identifique si es una renovación o una vinculación nueva. |
| | Solicitud de vinculación o Actualización de datos de asociados | 3. Entregue al egresado el formato de solicitud de vinculación o actualización de datos de asociados. |
| | | 4. Reciba del egresado el formato solicitud de vinculación o actualización de datos de asociados y revisar que este correctamente diligenciado. |
| | | 5. Envíe a Tesorería el formato solicitud de vinculación o actualización de datos de asociados, para ser creado como vinculado. |

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS | CÓDIGO | GA-MA-06 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 3 DE 6 |

| | | |
|----------------------|--|--|
| Asistente Asociativa | Solicitud de vinculación o actualización de datos de asociados | 6. Reciba de tesorería el formato solicitud de vinculación o actualización de datos de asociados para actualizar la base de datos. |
| | Base de Datos Socio Activo | 7. Actualice la base de datos como asociado activo, diligenciar el carnet que lo acredita como tal. |
| | AZ | 8. Archive la forma solicitud de vinculación o actualización de datos de asociados en AZ en orden cronológico. |
| | ACB | 9. Diligencie la carta de bienvenida y carnet Club EGREDUIS. |
| | Entrega de documentos | 10. Entregue los documentos generados al nuevo vinculado. |

6.3. PROCESO CONVOCAR

6.3.1. Objetivo:

Anunciar e invitar a los egresados identificados en nuestras bases de datos a que se vinculen al Capítulo o a participar en alguno de los eventos a realizarse en ASEDUIS BOGOTÁ.

6.3.2. Alcance:

Este procedimiento se realizará al final de la planeación de cualquiera de los eventos hasta cuando se evalúa el resultado

6.3.3. Descripción del Proceso Convocar

| Responsable | Registro | Paso y acción |
|--|------------|--|
| Dirección Ejecutiva / Asistente asociativa | Cronograma | 1. Identifique el tema de la convocatoria y dé a conocer a los egresados, por correo electrónico los términos de la misma. |

| | | | |
|---|---|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS PROCEDIMIENTOS GENERALES | CÓDIGO | GA-MA-06 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 4 DE 6 |

| | | |
|--|--|---|
| Asistente asociativa | Registro de llamadas convocatorias eventos | 2. Llame y registre en el documento, Registro de llamadas convocatorias eventos, el resultado de la gestión. |
| Dirección Ejecutiva / Asistente asociativa | | 3. Archive el resultado de la gestión de la convocatoria y envía copias a Dirección Ejecutiva y a Coordinación de Calidad |
| | | 4. Evalúe el avance de la convocatoria respecto a las metas fijadas y determinar el final del proceso de convocatoria o si se necesita continuarlo. |

6.4 PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR EVENTOS

6.4.1 Objetivo:

Generar y Desarrollar eventos para y con los egresados, a fin de fortalecer nuestra Misión, con el fin de aportar desarrollo integral y bienestar a los egresados que se encuentren en Bogotá o en sus zonas aledañas.

6.4.2. Alcance:

Abarca la planificación, desarrollo, evaluación y realización del proceso de mejora de todos los eventos de carácter misional; en la cual se propende por la actualización, la capacitación, la recreación y realización de reconocimientos a los egresados de la UIS.

| | | | |
|---|---|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS PROCEDIMIENTOS GENERALES | CÓDIGO | GA-MA-06 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 5 DE 6 |

6.4.3. El procedimiento para realizar eventos es el siguiente:

| Responsable | Registro | Paso y Acción |
|---|--------------------------------------|---|
| Asistente Asociativa | N/A | 1. Identifique el evento. |
| | Planeación de eventos | 2. Planee las actividades, organizar el equipo de trabajo, direccionar el evento, elaborar presupuesto. Proyecte eventualidades y genera las acciones preventivas en general. |
| | Correo electrónico. | 3. Desarrolle el evento, bajo la planeación realizada. |
| Asistente Asociativa | Fotos Lista de Asistencia | 4. Evalúe el desarrollo del evento. Si se presentaron desviaciones se hace un análisis de causalidad y evalúe si las medidas tomadas fueron eficaces y suficientes. |
| Dirección Ejecutiva/ Asistente Asociativa | Documento de Evaluación de Proyectos | 5. Desarrolle la acción de mejora. Y archive en la carpeta del evento. |
| Dirección Ejecutiva/ Asistente Asociativa | Documento de Evaluación de Proyectos | 6. Evalúe que las actividades planeadas se realizaron de la manera como fueron establecidas. Y que los resultados obtenidos han sido los esperados. |
| Dirección Ejecutiva Asistente de Dirección | Documento de Evaluación de Proyectos | 7. Realice los ajustes necesarios y deje la evidencia para futuros eventos. |

| | | | |
|---|---|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS PROCEDIMIENTOS GENERALES | CÓDIGO | GA-MA-06 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 6 DE 6 |

6.5. PROCEDIMIENTO PARA COMUNICAR.

6.5.1. Objetivo:

Divulgar y dar información a la comunidad de egresados de la Universidad Industrial de Santander los resultados del desarrollo de los eventos de los egresados que se realizan en ASEDUIS BOGOTÁ.

6.5.2. Alcance:

Aplica para todos los eventos realizados en ASEDUIS BOGOTÁ.

6.5.3. Descripción del Proceso Comunicar

| Responsable | Registro | Paso y Acción | |
|----------------------|--------------------------------|--|--|
| Asistente Asociativa | Fotos | 1. Tome los registros fotográficos de cada evento. | |
| | Correo electrónico | 2. Redacte los artículos para NOTIASSEDUIS y envíe por correo electrónico para la revisión de la Dirección Ejecutiva y del Presidente de la Junta. | |
| | Pág. Web | 3. Reciba el archivo con el NOTIASSEDUIS revisado por la Dirección Ejecutiva y aprobado por Presidencia. | |
| | Correo electrónico | 4. Envíe el NOTIASSEDUIS al diseñador de la página Web. | |
| | Página Web / Redes Sociales | | 5. Publique las fotos. |
| | | | 6. Revise y verifique que las comunicaciones se encuentran publicadas. |

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS | CÓDIGO | GA-MA-07 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 1 |

7. INDICADORES DE GESTIÓN

Véase caracterización Gestión para Asociar y la caracterización para la gestión de proyectos

COPIA CONTROLADA

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS | CÓDIGO | GA-MA-08 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 1 |

8. LISTA DE FORMATOS APLICABLES

- 8.1.** Formato de base de datos asociados de número
- 8.2.** Formato de base de datos asociados activos.
- 8.3.** Registro de asistencia a eventos.
- 8.4.** Registro de llamadas convocatoria eventos.
- 8.5.** Solicitud de vinculación o actualización de datos de asociados.
- 8.6.** Planeación de eventos.
- 8.7.** Formato evaluación de eventos.
- 8.8.** Carnet afiliado activo de ASEDUIS BOGOTÁ. (formato pre impreso).

COPIA CONTROLADA

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE ASOCIADOS | CÓDIGO | GA-MA-09 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-06 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 1 |

COPIA CONTROLADA

9. TABLA DE VALORES

9.1. CUOTA DE SOSTENIMIENTO AÑO 2012

| | VINCULACIÓN PRIMERA VEZ (MÍNIMO 5 AÑOS) | RENOVACIÓN (MÍNIMO 5 AÑOS) |
|-----------------------------------|--|---|
| CUOTA DE SOSTENIMIENTO | \$ 50.000.00 | \$ 50.000.00 |

Anexo 4.
Manual de Tesorería

| | | | |
|---|----------------------------|-------------------------|---------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT |
| | | Fecha de Emisión | 2012-03 |



ASEDUIS BOGOTA

**ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.
ASEDUIS BOGOTÁ**

MANUAL DE TESORERIA

| ELABORADO | REVISADO | APROBADO |
|--|---|---|
| EDUARD GONZALO ROZO R. COORDINADOR DE CALIDAD MAR.2012 | ING. MARTHA CRISTINA FORERO DIRECTORA EJECUTIVA MAR. 2012 | ING. ALBERTO BARRIOS PRIETO PRESIDENTE MAR.2012 |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|--|----------------------------|-------------------------|---------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT |
| | | Fecha de Emisión | 2012-03 |

**CONTROL DE CAMBIOS
 MANUAL DE TESORERÍA**

| VERSIÓN No | FECHA AA/MM/DD | SECCIÓN DEL DOCUMENTO | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO |
|-------------------|---------------------------|----------------------------------|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|----------------------------|-------------------------|---------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT |
| | | Fecha de Emisión | 2012-03 |

DESCRIPCIÓN DE SECCIONES DEL MANUAL DE TESORERIA

| SECCIÓN | NOMBRE DEL DOCUMENTO | CÓDIGO |
|---------|--|----------|
| 1 | DECLARACIÓN DE LA DIRECTRIZ | GF-MT-01 |
| 2 | OBJETIVO, ALCANCE Y RESPONSABILIDAD | GF-MT-02 |
| 3 | DEFINICIONES | GF-MT-03 |
| 4 | PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN POR VENTA | GF-MT-04 |
| 5 | PROCEDIMIENTO DE INGRESOS. | GF-MT-05 |
| 6 | PROCEDIMIENTO DE EGRESOS. | GF-MT-06 |
| 7 | PROCEDIMIENTO DE CARTERA. | GF-MT-07 |
| 8 | PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIONES. | GF-MT-08 |
| 9 | INDICADORES | GF-MT-09 |
| 10 | FORMATOS | GF-MT-10 |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-01 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 1 |

2. DECLARACIÓN DE LA DIRECTRIZ No 4 MANUAL DE TESORERÍA

8.5. OBJETIVO.

Adoptar e Implementar el Manual de Tesorería de ASEDUIS BOGOTÁ.

8.6. VIGENCIA.

La presente directriz tiene vigencia a partir de la fecha de su expedición.

8.7. DESTINATARIOS

Para conocimiento y aplicación de todo el personal que intervenga en el proceso Administrativo y Financiero de la Asociación de Egresados de la Universidad Industrial de Santander ASEDUIS BOGOTÁ.

8.8. NORMAS:

8.8.1. El documento que adopta esta Directriz, contiene las normas, procedimientos, formatos y convenciones a los cuales deben ceñirse las diferentes áreas de ASEDUIS BOGOTÁ y todo el personal, que de alguna forma intervenga en la gestión realizada para el proceso de Gestión Financiera y actividades relacionadas.

8.8.2. Este manual forma parte del sistema de Gestión de la Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ y de su sistema de Control Interno, con el objeto de hacer eficientes y eficaces los procesos financieros que se ejecutan en la Asociación.

Atentamente,

ALBERTO BARRIOS PRIETO
 Presidente de ASEDUIS BOGOTÁ

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-02 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 1 |

3. OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual tiene como objetivo describir en forma ágil, clara y sencilla, los procedimientos que se llevan a cabo en la Tesorería de la Asociación de egresados de la Universidad Industrial de Santander, ASEDUIS BOGOTÀ, identificando los responsables que intervienen en la realización de éstos, los documentos o formatos que se utilizan, como también el establecimiento de indicadores que permitan el análisis de la gestión financiera de la Asociación para la toma de decisiones.

3.1. ALCANCE

Aplica para los procedimientos financieros que se desarrollan en la tesorería de la Asociación, desde el registro financiero de las operaciones que generan ingresos, la facturación, egresos, liquidaciones y la gestión de cartera, hasta la consolidación y reporte de cada una de ellas.

3.2. RESPONSABILIDAD

Los responsables de ejecutar este Manual son:

La Dirección Ejecutiva

Profesional de Tesorería

Y todos los involucrados en los procedimientos de Tesorería de ASEDUIS BOGOTA.

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-03 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |
| | | VERSION | 1 |
| | | PAGINA | 1 de 2 |

4. DEFINICIONES

3.1 CARTERA: Valores adeudados a la entidad, obligaciones financieras que no se han hecho efectivas por parte de los clientes.

3.2 CÓDIGOS DE PROYECTOS: Código de identificación del Proyecto.

3.3 EGRESADOS: Persona natural graduada en cualquier carrera de pregrado o especialización de la UIS.

3.4 COMPROBANTE DE INGRESO: Documento que contiene o registra lo dineros recibidos en la Asociación por todo concepto, por ejemplo (matriculas, afiliaciones, certificados, patrocinios, donaciones, etc.)

3.5 CONVENIOS: Acuerdos suscritos con una entidad de cualquier sector.

3.6 CUENTA DE COBRO: Documento generado para el pago de la prestación de un servicio.

3.7 DEVOLUCIÓN: Acción de erogar una cantidad de dinero previamente recibido.

3.8 EFECTIVO: Dinero sobre el cual se tiene control y acceso inmediato.

3.9 EGRESO: Erogación o salidas de recursos financieros.

3.10 FACTURA DE COMPRA: Documento representa una compra relacionando el valor y el bien adquirido.

3.11 FACTURA EQUIVALENTE: Documento que soporta el consecutivo para las cuentas de cobro.

3.12 ID: Numero que identifica una persona natural.

3.13 INGRESO: Entrada de dinero por concepto de servicio, producto, patrocinio o donación, etc.

3.14 FACTURA DE VENTA: Documento que evidencia un servicio prestado.

3.15 LD 5000: Software para registrar las operaciones financieras de la Asociación.

3.16 LIQUIDACIÓN: Proceso por el cual se le da finalización contable a un proyecto o contrato.

3.17 ORDEN DE COMPRA: Documento que autoriza la compra de un bien.

3.18 ORDEN DE PAGO: Documento que relaciona las cuentas autorizadas para pago.

3.19 ORDEN DE SERVICIO: Documento que autoriza los servicios prestados.

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-03 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |
| | | VERSION | 1 |
| | | PAGINA | 1 de 2 |

3.20 PROVEEDOR: Persona natural o jurídica que presta un servicio o entrega un bien a cambio de una retribución.

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-03 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |
| | | VERSION | 1 |
| | | PAGINA | 2 de 2 |

3.21 PROYECTOS: Serie de actividades para dar cumplimiento a un convenio, contrato, evento.

3.22 TITULO VALOR: Documento sobre un derecho de crédito, cuyo ejercicio y transmisión están condicionados a la posesión del documento, como cheque, libranzas, letra.

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-04 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 de 3 |

5. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN POR VENTAS.

4.1 OBJETIVO: Registrar y controlar las operaciones y transacciones de venta.

4.2 ALCANCE: Comprende desde la Identificación o creación del cliente, junto con los productos o servicios a proporcionar, hasta la aceptación, generación y archivo de los registros y documentos.

4.3 DEFINICIONES: Véase Sección Definiciones.

4.4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- 4.4.1 Acuerdo del Consejo Superior de la UIS, para el establecimiento de las matriculas
- 4.4.2 Reglamento de Posgrado de la UIS.
- 4.4.3 Requisitos para facturas (DEC 617 estatuto tributario)
- 4.4.4 Convenios Suscritos, contratos
- 4.4.5 Tabla de descuentos autorizados para Diplomados
- 4.4.6 Manual de Software LD 5000
- 4.4.7 Estatutos de ASEDUIS BOGOTÁ.

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-04 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 de 3 |

4.5 NORMAS ESPECIFICAS DE FACTURACIÓN POR VENTAS:

Para la aceptación de la factura se debe tener en cuenta:

- 4.5.1 Cuando el cliente es asociativo, una copia de la factura (rosada) se envía para contabilidad sin firma y al mensajero se le entrega la factura original y la copia (verde) para ser entregada al cliente y devuelta la copia con firma para que se archive en tesorería.
- 4.5.2 La DIAN autoriza el uso de la numeración de factura por dos años después de expedidas.
- 4.5.3 La factura se hace en formato pre impreso con un consecutivo automático.
- 4.5.4 En los casos en que se expida factura y que se haya realizado el cierre mensual y que posteriormente tenga que ser anulada, se debe reversar mediante una nota contable desde el módulo de cartera, autorizado previamente por la Dirección ejecutiva.
- 4.5.5 Las facturas deben tener sello y firma del profesional de tesorería.
- 4.5.6 Las facturas deben cumplir con los requisitos legales.
- 4.5.7 Seguir Directrices de la junta para facturación de diferentes eventos.

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | Código | GF-MT-04 |
| | | Fecha de Emisión | 2012-03 |
| | | VERSION | 1 |
| | | Página | 3 de 3 |

4.6 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE FACTURACION POR VENTAS

| RESPONSABLE | # | DESCRIPCIÓN | REGISTROS |
|-----------------------------|---|---|---|
| Profesional de Tesorería | 1 | Identifique el cliente al que se le va a proporcionar el producto o servicio | N/A |
| | 2 | Si el cliente es nuevo, pase a crearlo como cliente, si no es nuevo registre de inmediato el concepto a facturar. | Módulo de Cartera y contabilidad. LD 5000 |
| | 3 | Registre en el módulo de factura (LD 5000) la información personal del cliente como: cédula o Nit, Nombre, Dirección, teléfono, mail, profesión. | Datos del nuevo cliente en el módulo de facturación, cartera y contabilidad (LD 5000) |
| | 4 | Ingrese el Nit o cedula del cliente en el módulo de facturación contenido en el software LD 5000, ingrese además el centro de costo del proyecto, descripción del servicio a facturar, valor y cantidad. | Datos en el módulo de Contabilidad – Cartera (LD 5000) |
| | 5 | Ingrese el Nit o cedula del cliente, seleccione la modalidad de pago: de contado o crédito, el valor del servicio que debe coincidir con factura y guarde la información. | Datos en el módulo de Cartera y Contabilidad (LD 5000) |
| | 6 | Genere original y dos copias de la factura. Entréguelas al cliente para su firma. La original (blanca) para el cliente, la copia (verde) para tesorería y la otra copia (rosada) para contabilidad. Cuando es por concepto de afiliación se le entrega al proceso de Asociar para que legalice la aceptación de la factura. | Facturas firmadas por el cliente |
| | 7 | Archive en una carpeta las facturas, adjuntando los soportes en caso de ser necesario | Carpeta de Facturas |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-05 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 de 3 |

6. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO DE INGRESOS

5.1 OBJETIVO: Identificar los dineros recibidos por todo concepto en la Asociación

5.2 ALCANCE: Abarca desde la recepción del pago de un servicio, producto, patrocinio o donación (a través de cheque, efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta débito, consignación o transferencia) hasta la validación de los ingresos a través de los bancos.

5.3 DEFINICIONES: Véase Sección Definiciones.

5.4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 5.4.1 Decreto. 2649/93 reglamento general de la contabilidad.
- 5.4.2 Convenios suscritos.
- 5.4.3 Contratos suscritos

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | Código | GF-MT-05 |
| | | Fecha de Emisión | 2012-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | Página | 2 de 3 |

5.5 NORMAS ESPECIFICAS PARA EL PROCEDIMIENTO DE INGRESOS

- 5.5.1 Los comprobantes de ingresos deberán ser expedidos en formato pre impresos en forma consecutiva.
- 5.5.2 Si se llegara a anular algún recibo de ingreso de los expedidos, deberá anexarse una justificación
- 5.5.3 Los comprobantes de ingreso deben tener firma y sello del tesorero de ASEDUIS BOGOTA.
- 5.5.4 Los valores recibidos por cualquier concepto deben ser consignados a más tardar el siguiente día hábil de su recepción y en las mismas especies, sean cheques o efectivo.
- 5.5.5 Los dineros recaudados no se deben mantener en los cajones de escritorio, sino que se deben depositar inmediatamente en caja fuerte
- 5.5.6 El consecutivo de comprobantes de ingreso se conservan así: la copia amarilla en contabilidad, la copia rosada en tesorería en estricto orden numérico ascendente. Cuando el comprobante se anula por alguna razón, el original debe archivar en el consecutivo de tesorería, y a la copia de contabilidad se le coloca la denominación "ANULADO".
- 5.5.7 En caso de ser ingreso por transferencia el original se guarda en tesorería en una carpeta aparte. En caso de ser asociado, si no está presente se le entrega el comprobante de ingreso al proceso Asociativo para gestionar el trámite.
- 5.5.8 El consecutivo de tesorería debe tener como soporte copia del comprobante de consignación generado por el Banco, en caso de ser recibidos por tarjetas debe dejarse como soporte los Boucher firmados por el cliente
- 5.5.9 En el momento en el que lleguen los extractos se harán las respectivas conciliaciones de los ingresos.
- 5.5.10 En caso de que queden partidas conciliatorias sin identificar se deben legalizar a más tardar el mes siguiente.
- 5.5.11 Semanalmente se entregara a la Dirección ejecutiva la relación de los ingresos recibidos en cheque o en efectivo mediante el formato recaudo en oficina.
- 5.5.12 Finalizado el mes de operaciones se valida los registros de ingresos contra los extractos.
- 5.5.13 De ser necesario un ajuste se realizará la nota contable o el comprobante de ingreso según sea el caso.

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-05 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 3 de 3 |

5.6 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INGRESOS

| RESPONSABLE | # | DESCRIPCIÓN | REGISTROS |
|---------------------------|---|---|---|
| Profesional de Tesorería. | 1 | Reciba el ingreso en efectivo, cheque, transferencia, tarjeta débito o crédito. | Bauche, cheque Consignación del banco |
| | 2 | Genere comprobante de ingreso. Ingresando en el módulo de tesorería, digite la fecha de la consignación, unidad, Nit o cedula, descripción de servicio, el valor que se recibe, la cuenta del banco donde ingresa el dinero y el centro de costo. | Comprobante de Ingreso. |
| | 3 | Identifique la deuda que se va a saldar. Seleccione el valor más antiguo a cancelar e identifique y digite la cuenta de cartera, finalice descargando el valor cancelado. | Datos registrados en el Modulo de cartera y en el Modulo de Contabilidad(LD 5000) |
| | 4 | Imprima Original y dos copias de cada comprobante de ingreso para ser firmadas por tesorería, con cedula del Profesional de Tesorería y sello de ASEDUIS BOGOTA La copia (rosada) se archiva en tesorería con los respectivos soportes, la original (blanca) se entrega al cliente y la otra copia (amarilla) se entrega a contabilidad. | Comprobantes de ingreso |
| | 5 | Reporte a la Dirección Ejecutiva la relación de los ingresos recibidos en cheque o en efectivo para ser consignados. | Formato de Recaudo en oficina |
| | 6 | Consigne a más tardar el día hábil siguiente de recibido el ingreso a través de la secretaría. | Recaudo de oficina / Consignación |
| | 7 | Valida auxiliar de bancos vs extractos | Nota contable o comprobante de ingreso. |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-06 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 de 3 |

7. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO DE EGRESOS.

6.1 **OBJETIVO:** Generar y registrar los egresos correspondientes a las obligaciones adquiridas.

6.2 **ALCANCE:** Desde que se reciben las cuentas por pagar hasta la verificación de la cancelación de las obligaciones.

6.3 **DEFINICIONES:** Véase Sección Definiciones.

6.4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- 6.4.1 Decreto sobre tablas de retención en la fuente y reteica.
- 6.4.2 Contrato firmado entre Fiducate y ASEDUIS BOGOTA.
- 6.4.3 Estatutos de ASEDUIS BOGOTÁ

6.5 NORMAS ESPECIFICAS DEL PROCEDIMIENTO DE EGRESOS:

- 6.5.1 Las órdenes de servicio o de compras deben estar autorizadas por la Dirección Ejecutiva y con firma de aceptación por el proveedor del Servicio.
- 6.5.2 Cuando los egresos se hacen por transferencia electrónica se debe elaborar en el formato de orden de pago establecido entre el banco y ASEDUIS Bogotá.
- 6.5.3 En el formato de órdenes de pago se debe especificar si es transferencia electrónica o cheque, y en el concepto colocar la leyenda expedida por Fiducate según sea el caso.
- 6.5.4 Las cuentas por pagar deben estar causadas y llevar la información de retenciones practicadas y la autorización de pago por la Dirección Ejecutiva.
- 6.5.5 Para radicar las órdenes de pago deben llevar mínimo dos de las firmas registradas en la entidad bancaria al igual que los cheques girados.
- 6.5.6 Las firmas autorizadas y registradas en las entidades bancarias para firmar órdenes de pago y cheques son: la firma del Presidente, Vicepresidente y Tesorero de la Junta Directiva de ASEDUIS BOGOTA y la Dirección Ejecutiva.
- 6.5.7 Las devoluciones sólo se harán por motivos de no apertura del programa, y autorizado por la dirección ejecutiva.

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-06 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 de 3 |

6.6 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE EGRESOS

| RESPONSABLE | # | DESCRIPCIÓN | REGISTROS |
|---------------------------|---|---|--------------------------------|
| Profesional de Tesorería. | 1 | Reciba orden de servicio u orden de compra, cuenta de cobro, Factura equivalente y/o factura de compra. | N/A |
| | 2 | Verifique la autorización de Dirección Ejecutiva y la retención aplicada. | N/A |
| | 3 | Genere la orden de pago en original y copia, en el formato establecido en Excel, numeradas con consecutivo manual; o el cheque. | Orden de pago. Cheque. |
| | 4 | Genere el comprobante de Egreso en el programa LD 5000, en el modulo de tesorería, descargando las cuentas por pagar. | Comprobante de egreso |
| | 5 | Coloque a cada una de las cuentas el sello de cancelado y el numero de comprobante de egreso que corresponda. | Cuentas con sello de cancelado |
| | 6 | Entregue a la dirección ejecutiva la orden de pago en original y copia o cheque para la autorización. | Radicación cuentas de cobro |
| Directora ejecutiva | 7 | Revise y autorice la orden de pago o cheque. | |

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-06 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 3 de 3 |

| | | | |
|--------------------------|----|--|--|
| Profesional de Tesorería | 8 | Envíe la orden de pago o cheques a Archivo y correspondencia. | N/A |
| Secretaria Receptorista | 9 | Relacione en el formato de control de documentos la entrega de las órdenes de pago | Formato de control de entrega de documentos |
| Mensajero | 10 | Recoja las dos firmas autorizadas en la orden de pago o cheque. | N/A |
| Mensajero | 11 | Radique órdenes de pago dejando original en el banco y entrega de la copia en tesorería. | Orden de pago con sello de radicado del banco. |
| Secretaria Receptorista | 12 | Recibe copias de las órdenes de pago, envía a tesorería | Formato de control de entrega de documentos |
| Profesional de Tesorería | 13 | Valida que este completa la documentación, y entrega a contabilidad | N/A |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-07 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2102-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 de 2 |

8. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO DE CARTERA

7.1 OBJETIVO: Recaudar oportuna y totalmente los dineros adeudados a la asociación por conceptos de: venta de servicios, productos, patrocinio.

7.2 ALCANCE: Inicia desde la identificación de los deudores hasta el recaudo y entrega del informe mensual de la cartera por edades..

7.3 DEFINICIONES: Véase sección de Definiciones

7.4. NORMAS ESPECIFICAS PARA EL PROCEDIMIENTO DE CARTERA:

7.4.1. Se otorgan créditos cuando se presentan: titulo valor como garantía de la deuda (cheque, letra) y Créditos otorgados por el icetex, créditos por facturación a empresas

7.4.2. Se hace informe mensual del comportamiento de la cartera para la junta y la Dirección Ejecutiva de ASEDUIS BOGOTÁ.

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-07 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2102-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 de 2 |

7.5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CARTERA

| RESPONSABLE | # | DESCRIPCIÓN | REGISTROS |
|------------------------------|---|--|---|
| Profesional de Tesorería. | 1 | Identifique mensualmente a través del sistema la cartera existente, los deudores, el total de la deuda y los datos personales de estos. | N/A |
| | 2 | Genere reporte del módulo de cartera, clasificado por edades para proceder a Gestionar el cobro. | Reporte de cartera por edades (LD 5000) |
| | 3 | Contacte al cliente deudor para cobrar la deuda adquirida, utilizando correo electrónico, carta y/o llamadas. | Correo electrónico/ ACB Convenio |
| | 4 | Lleve a cabo un seguimiento para detectar las consignaciones realizadas y poder hacer el ingreso del pago. | N/A |
| | 5 | Genere y envíe informe mensual a la Dirección Ejecutiva y a Contabilidad sobre el estado de cartera, para verificar la información, anexando la relación de los títulos valores. | Informe mensual de cartera/ Títulos valores. |

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-08 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 de 2 |

8. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIONES

- 8.1. OBJETIVO:** Liquidar cada proyecto bajo los parámetros establecidos en los convenios o contratos.
- 8.2. ALCANCE:** Desde la finalización de un proyecto o contrato hasta la cancelación de la liquidación por las partes involucradas.
- 8.3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**
- 8.3.1. Convenios suscritos.
 - 8.3.2. Contratos suscritos.
- 8.4. NORMAS ESPECIFICAS DE LIQUIDACIONES:**
- 8.4.1. Las liquidaciones se realizan en el Marco de los convenios, eventos o contratos.
 - 8.4.2. Para la liquidación de eventos de la Asociación, se presenta un informe a la Dirección Ejecutiva reflejando los ingresos y egresos generados.
 - 8.4.3. En el caso de los proyectos académicos, se liquidarán una vez finalizado cada ciclo, semestre o proyecto según sea el caso.
 - 8.4.4. La comunicación del pago de la liquidación, en el caso de la UIS debe ir con copia a la Escuela respectiva, vicerrectoría de investigación y a la división financiera.

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-08 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 de 2 |

8.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIONES

| RESPONSABLE | # | DESCRIPCIÓN | REGISTROS |
|--|---|--|--|
| Profesional de Tesorería | 1 | Revise y confronte los soportes físicos de los ingresos, costos y gastos generados por cada proyecto. | N/A |
| | 2 | Tome la información de los soportes físicos, digítela ordenadamente en el formato establecido para la liquidación del proyecto. | Formato de Liquidación |
| Profesional de Tesorería y Dirección Ejecutiva | 3 | Revise liquidación con la Dirección Ejecutiva de ASEDUIS y envíela por correo electrónico al coordinador responsable del proyecto. | Formato de Liquidación / Correo electrónico |
| | 4 | Si no están de acuerdo con la liquidación se procede a revisar. Si están de acuerdo, se firma por las partes involucradas. | Informe de ejecución del ciclo académico Formato de Liquidación |
| | 5 | Una vez aplicados los ajustes en la revisión de la liquidación se firma. | Formato de liquidación |
| Profesional de Tesorería | 6 | Genere la orden de pago y envíe comunicación a la parte involucrada informando el pago respectivo anexando los soportes. | Orden de pago / ACB |
| Profesional de Tesorería | 7 | Escanea ACB, junto con la orden de pago y se envía por medio electrónico a la asistente de vicerrectoría de investigación, con copia a la división financiera y a la escuela respectiva. | Correo Electrónico |
| Profesional de Tesorería | 8 | Archive la comunicación con sus soportes. | Carpeta |

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-09 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 de 2 |

9. INDICADORES

Las decisiones operativas deben ser sustentadas con el establecimiento y alimentación de indicadores financieros que reflejen la situación financiera de la Asociación, el desempeño o comportamiento logrado debido a la gestión administrativa, sus niveles de suficiencia patrimonial, calidad de cartera, liquidez, entre otros y que le permitan controlar y mejorar el proceso.

A continuación se relacionan los indicadores identificados como fundamentales por la Asociación.

9.1. ÍNDICE DE CARTERA EN MORA

OBJETIVO DEL INDICADOR: Calcular el porcentaje de cartera en mora existente con respecto al total de la cartera identificada al final de un periodo.

FORMULA:
$$\frac{\text{Valor de la cartera mora (VCM)}}{\text{Valor total de la cartera del período (VTCP)}} \times 100 =$$

META: El porcentaje de la cartera en mora debe ser inferior al 30% del total de la cartera.

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN: Profesional de Tesorería

RESPONSABLE DEL ANÁLISIS: Dirección Ejecutiva

PERIODICIDAD Bimestral

TIPO DE INDICADOR: Eficiencia

AÑO DE BASE: 2012

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-09 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 de 2 |

9.2. ÍNDICE DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

OBJETIVO DEL INDICADOR: Calcular el porcentaje de recuperación de cartera con respecto al total de la cartera por periodo.

FORMULA:
$$\frac{\text{Valor recuperado en el periodo (VR)}}{\text{Total de cartera por periodo (CP)}} \times 100 =$$

META: Recuperar cartera en un 70% por periodo.

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN: Profesional de Tesorería

RESPONSABLE DEL ANÁLISIS: Dirección Ejecutiva

PERIODICIDAD Bimestral

TIPO DE INDICADOR: Eficiencia

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | Código | GF-MT-10 |
| | | Fecha de Emisión | 2012-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | Página | 1 de 9 |

10. FORMATOS

A continuación se relacionan los formatos usados en las actividades relacionadas con los procedimientos de Tesorería.

10.1.1. Formato Factura de Venta

|  ASEDUIS BOGOTA | ASOCIACION DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER – ASEDUIS BOGOTA <small>SOCIEDAD SIN ANIMO DE LUCRO • NO RESPONSABLE DEL IMPUESTO DE RENTA E IMPUESTO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y AVISO (ICA) NIT. 830.058.019-0</small> <small>Calle 119 No. 5 - 25 Usaquén • PBX: 637 47 77 • Fax: 637 47 77 EXT. 106 E-mail: direccion.ejecutiva@aseduisbogota.com • Bogotá, D.C.</small> | FACTURA DE VENTA Nº 7708 <small>Resolución DIAN No. 32000718103. Fecha 2010 / 10 / 13 Numeración Habilitada del No. 8601 al 9000</small> | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--------------------------|---------------------------------|-----------------|------|-------|------|---|--|--|--|--|
| CLIENTE: _____ | | FECHA FACTURA: _____ | FECHA VENCIMIENTO: _____ | | | | | | | | | | |
| NIT: _____ | DIRECCION: _____ | TEL: _____ | | | | | | | | | | | |
| CANTIDAD | DESCRIPCION | VR. UNITARIO | VR. TOTAL | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| ABSTENGASE DE EFECTUAR RETENCION EN LA FUENTE E ICA ARTS. 22 Y 23 E. 1.; DEC. 352/2002 ART. 33 LITERAL C Y D DE LA SECRETARIA DISTRITAL. | | | | | | | | | | | | | |
| SON: _____ | | TOTAL \$ | | | | | | | | | | | |
| ESTA FACTURA DE VENTA PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES ES UN TITULO VALOR CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA LEY 1291 DE 2009 ART. 3 Y DEMAS NORMAS CONCORDANTES DEL CODIGO DE COMERCIO. DECLARAMOS RECIBIDO REAL Y MATERIALMENTE TODOS LOS SERVICIOS CONTENIDOS EN LA PRESENTE FACTURA DE VENTA OBLIGANDOCLOS A SU PAGO EN LA FORMA PACTADA. LA MORSA EN EL PAGO DE ESTE TITULO VALOR CAUSARA INTERESES MORATORIOS A LA TASA MAXIMA LEGAL PERMITIDA POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. | | | | | | | | | | | | | |
| FIRMA AUTORIZADA: _____ | NOMBRE CONGOJAR EN LA CUENTA: _____ NÚMERO: _____ DEL BANCO: _____ A NOMBRE DE: _____ | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">ACEPTACION DE LA FACTURA</td> <td style="width: 20%;">FECHA DE RECIBO</td> <td style="width: 10%;">VAL.</td> <td style="width: 10%;">TOTAL</td> <td style="width: 10%;">MON.</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="height: 40px;"> NOMBRE DE QUIEN RECIBE: C.C. _____ FIRMA Y SELLO AUTORIZADOS DEL CLIENTE </td> </tr> </table> | | ACEPTACION DE LA FACTURA | FECHA DE RECIBO | VAL. | TOTAL | MON. | NOMBRE DE QUIEN RECIBE: C.C. _____ FIRMA Y SELLO AUTORIZADOS DEL CLIENTE | | | | |
| ACEPTACION DE LA FACTURA | FECHA DE RECIBO | VAL. | TOTAL | MON. | | | | | | | | | |
| NOMBRE DE QUIEN RECIBE: C.C. _____ FIRMA Y SELLO AUTORIZADOS DEL CLIENTE | | | | | | | | | | | | | |

ORIGINAL

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-10 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 de 9 |

10.1.2. Formato Comprobante de Ingreso

| | | | |
|--|---------|---|--|
| ASOCIACION DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER - ASEDUIS BOGOTA ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO <small>Calle 119 No. 5 - 25 Usaquén - PBX: 637 47 77 - Fax: 637 47 77 EXT. 106 - Bogotá, D.C.</small> | |  | COMPROBANTE DE INGRESO Nº 12178 |
| CIUDAD Y FECHA: | | | |
| RECIBIDO DE: | | | |
| DIRECCION: | | TELEFONO: | |
| LA SUMA DE (en letras): | | | |
| POR CONCEPTO DE: | | | |
| | | | |
| | | | |
| CHEQUE No.: | BANCO: | SUCURSAL: | EFFECTIVO <input type="checkbox"/> |
| TARJETA DE CREDITO: <input type="checkbox"/> CREDITO BANCO <input type="checkbox"/> CREDITO CENCIAL <input type="checkbox"/> DINERO <input type="checkbox"/> PAGARE No.: | | | |
| CÓDIGO | DEBITOS | CREDITOS | FIRMA Y SELLO |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | C.C. O NIT: |

COPIA

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-10 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 3 de 9 |

10.1.3. Formato Comprobante de Egreso

|  ASOCIACION DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER - ASEDUIS BOGOTA ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO NIT. 830.058.019-0 <small>Calle 119 No.5 - 25 Usaquén - Pbx: 637 47 77 Fax: 637 47 77 EXT. 122 - Bogotá, D.C.</small> | | Comprobante de Egreso Nº 9073 | |
|--|----------|---|---|
| CODIGO | CONCEPTO | C. C. | VALOR |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| CHEQUE No: | | EFFECTIVO | FIRMA Y SELLO DEL BENEFICIARIO C.C. @ NIT. |
| BANCO | | | |
| DEBITESE A: | | | |
| | | | |
| PREPARADO | REVISADO | APROBADO | CONTABILIZADO |

ARTENET - LUIS H. GAMMCHO G. / Tel.: 903 53 77



| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-10 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 4 de 9 |

10.1.4. Formato de Informe mensual de Cartera

COPIA CONTROLADA



INFORME MENSUAL DE CARTERA

| ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER | | | | | | | | | | | |
|---|-------|-------|--------|------|------|--------------------------------|-----------|------------|------------|-------------|---------------|
| CARTERA A XX DE XXXX DE XXXX | | | | | | | | | | | |
| ITEM | FECHA | VENIR | NOMBRE | C.C. | DIAS | CLASIFICACIÓN POR VENCIMIENTOS | | | | | OBSERVACIONES |
| | | | | | | SIN VENCER | 0-29 DIAS | 30-59 DIAS | 60-89 DIAS | 90-119 DIAS | |
| 1 | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DE POR VENCERSE | | | | | | 0 | | | | | |
| ITEM | FECHA | | NOMBRE | C.C. | DIAS | 0-29 DIAS | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DE 0 A 29 DIAS | | | | | | 0 | | | | | |
| ITEM | FECHA | | NOMBRE | C.C. | DIAS | 30-59 DIAS | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DE 30-59 DIAS | | | | | | 0 | | | | | |
| ITEM | FECHA | | NOMBRE | DIAS | C.C. | 60-89 DIAS | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DE 60-89 DIAS | | | | | | 0 | | | | | |
| ITEM | FECHA | | NOMBRE | DIAS | C.C. | 90-119 DIAS | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DE 90-119 DIAS | | | | | | 0 | | | | | |
| ITEM | FECHA | | NOMBRE | DIAS | C.C. | >120 DIAS | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DE > 120 DIAS | | | | | | 0 | | | | | |

| RESUMEN CARTERA MES A MES -11 | | | | | | | | | |
|-------------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------|
| DIAS | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | |
| Por vencerse | | | | | | | | | |
| A 29 días | | | | | | | | | |
| 30- 59 días | | | | | | | | | |
| 60- 89 días | | | | | | | | | |
| 90- 119 días | | | | | | | | | |
| Mayor a 120 días | | | | | | | | | |
| TOTAL | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 |

| RESUMEN DE FACTURADO Y RECAUDADO MES A MES -11 | | | | | | | | | |
|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------|
| CONCEPTO | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | |
| Saldo del mes anterior | | | | | | | | | |
| Facturación del mes | | | | | | | | | |
| Recaudo del mes | | | | | | | | | |
| Saldo Final | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 |

Bogotá D.C., XX de XXXX de XXXX
Inge

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-10 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 6 de 9 |

10.1.5. Formato de Recaudo en oficina

COPIA CONTROLADA



RECAUDO EN OFICINA

ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER RECAUDO EN OFICINA

SEMANA DEL DÍA DE MES AL DÍA DE MES

| No. | FECHA | NOMBRE | RECIBO DE CAJA | FORMA DE PAGO | VALOR | BANCO A CONSIGNAR | OBSERVACIONES |
|--------------|-------|--------|----------------|---------------|-------|-------------------|---------------|
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| TOTAL | | | | | \$ | - | |

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Entrega

Bogotá, D.C.,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX




Copia: Direccion Ejecutiva, Nombre

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Recibe

| | | | |
|---|----------------------------|------------------|----------|
|  | MANUAL DE TESORERÍA | CÓDIGO | GF-MT-10 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 8 de 9 |

10.1.6. Formato liquidación de Ciclo

| | | | |
|---|------------------|---|------------|
|   | |  | |
| CONVENIO UIS-ASEDUIS BOGOTA | | | |
| PROGRAMA | PROMOCION: | ANO: | |
| LIQUIDACIÓN CICLO: | No. Estudiantes: | | |
| INICIO: | FINALIZACIÓN: | | |
| MATERIA | | | |
| | MATERIAL | CANT | VIU |
| | | | \$ - |
| | | | \$ - |
| | | | \$ - |
| | | | \$ - |
| | | | \$ - |
| | | | \$ - |
| | | | TOTAL \$ - |

| MATERIA | PROFESOR | HORAS | VALOR /HORA | | TOTAL |
|-------------------|----------|-------|-------------|--|------------|
| | | | | | |
| | MATERIAL | CANT | VIU | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | TOTAL \$ - |
| MATERIA | PROFESOR | HORAS | VALOR /HORA | | TOTAL |
| | | | | | |
| | MATERIAL | CANT | VIU | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | TOTAL \$ - |
| TOTAL ASIGNATURAS | | | | | #REF! |

| | | |
|------------------------|-------|-------|
| FIDEICOMISO | | |
| ADMIN.ASEDUIS | | |
| MATERIALES | | |
| GASTOS | | |
| SALONES | | |
| AUDIOVISUALES | | |
| HON ADTIVOS | | |
| PARQUEADEROS | | |
| COORDINADOR | | |
| | TOTAL | \$ 0 |
| TOTAL COSTOS DEL CICLO | | #REF! |

| LIQUIDACION DEL PROGRAMA | |
|--|---------------------------------------|
| Cantidad Estudiantes | |
| 90% del ciclo cancel. Antic. 2009 | |
| 10% del ciclo tarifa 2010 | |
| Total Ciclo | \$ - |
| Cantidad Estudiantes | |
| Valor ciclo | |
| SMMLV | |
| Total Ciclo | \$ - |
| TOTAL INGRESOS | \$ 0 |
| TOTAL EGRESOS | # REF! |
| UTILIDAD TOTAL | # REF! |
| | |
| TOTAL PARA LA UIS 60%Utilidades | # REF! |
| ANTICIPOS (Cheques Cesantias y Giros del Icetex) | |
| (-) Recibo de Caja No. 10462 Ing Gilberto Triviño - Cheque de cesantias | |
| (-) Recibo de Caja No. 10856 Ing. Alejandra Nohemi Rodriguez Higuera - Giro del Icetex | |
| TOTAL DE ANTICIPOS | \$ 0 |
| TOTAL A GIRAR UIS | # REF! |
| | |
| Para ASEDUIS 40%Utilidades | # REF! |
| Nombre y firma del Coordinador del Programa | Nombre y Firma del Director Ejecutivo |
| UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER | ASEDUIS BOGOTA |
| Bogotá, D.C.(DD)(MM)(AAAA) | |
| Nombre de quien elaboró | |

Anexo 5.

Manual de procesos ASEDUIS BOGOTÁ.

| | | | |
|---|---------------------------|-------------------------|---------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE PROCESOS | CÓDIGO | GC-MP |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012/04 |



ASEDUIS BOGOTA

ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.

MANUAL DE PROCESOS

| ELABORADO | REVISADO | APROBADO |
|--|---|---|
| EDUARD GONZALO ROZO R. COORDINADOR DE CALIDAD ABR.2012 | ING. MARTHA CRISTINA FORERO DIRECTORA EJECUTIVA ABR. 2012 | ING. ALBERTO BARRIOS PRIETO PRESIDENTE ABR.2012 |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---------------------------|-------------------------|---------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE PROCESOS | CÓDIGO | GC-MP |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012/04 |

**CONTROL DE CAMBIOS
 MANUAL DE PROCESOS**

| REVISIÓN No | FECHA AA/MM/DD | SECCIÓN DEL DOCUMENTO Y NUMERAL | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO |
|----------------|-------------------|---------------------------------------|----------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---------------------------|-------------------------|---------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | MANUAL DE PROCESOS | CÓDIGO | GC-MP |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012/04 |

TABLA DE CONTENIDO

| SECCIÓN N | NOMBRE DEL DOCUMENTO | CÓDIGO |
|----------------------------|--|---------------|
| 1 | DECLARACIÓN DE LA DIRECTRIZ | GC-MP-01 |
| 2 | JUSTIFICACIÓN | GC-MP-02 |
| 3 | ANÁLISIS DEL ENTORNO ASEDUIS BOGOTÁ | GC-MP-03 |
| 4 | IDENTIFICACIÓN, CLASIFICACION Y PRIORIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ASEDUIS BOGOTÁ | GC-MP-04 |
| 5 | MATRIZ SECUENCIA E INTERACCIÓN DE PROCESOS | GC-MP-05 |
| 6 | ANÁLISIS ESTRATEGICO DE LOS PROCESOS | GC-MP-06 |
| 7 | CARACTERIZACIONES | GC-MP-07 |
| | | |

| | | | |
|---|---------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE PROCESOS | CÓDIGO | GC-MP-01 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 1 |

9. DECLARACIÓN DE LA DIRECTRIZ No 3 MANUAL DE PROCESOS

8.9. OBJETIVO.

Adoptar e Implementar el Manual de Procesos de ASEDUIS BOGOTÁ.

8.10. VIGENCIA.

La presente directriz tiene vigencia a partir de la fecha de su expedición.

8.11. DESTINATARIOS

Para conocimiento y aplicación de todo el personal de la Asociación de Egresados de la Universidad Industrial de Santander ASEDUIS BOGOTÁ.

8.12. NORMAS:

8.12.1. El documento que adopta esta Directriz, establece y documenta los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad de ASEDUIS BOGOTÁ.

8.12.2. Este manual forma parte del sistema de Gestión de la Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ y de su sistema de Control Interno, con el objeto de hacer eficientes y eficaces los procesos que se ejecutan en la Asociación.

Atentamente,

ALBERTO BARRIOS PRIETO
Presidente de ASEDUIS BOGOTÁ

| | | | |
|---|---------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE PROCESOS | CÓDIGO | GC-MP-02 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 2 |

9. JUSTIFICACIÓN

La NTC ISO 9000 enuncia... “Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que esta se dirija y controle en forma sistemática y transparente”¹; así mismo identifica ocho principios de gestión de la calidad los cuales conducirán a las organizaciones, en general, hacia una mejora en el desempeño, y a cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes, que para nuestro caso son los egresados de la Universidad Industrial de Santander. Ver Figura 1.

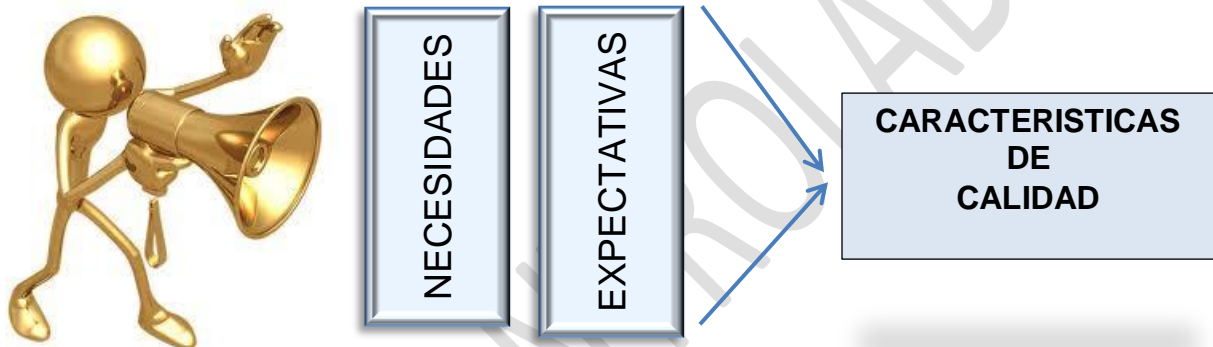


FIGURA 1. Autor

El logro de la competitividad de una organización o para nuestro caso, de ASEDUIS BOGOTA, será el resultado de saber traducir eficazmente, las necesidades y expectativas que nuestros los egresados, nos comunican; en características de calidad.

Teniendo establecidas estas características de calidad, tendremos en gran medida una idea hacia donde debemos dirigir los esfuerzos, que debemos implementar, qué infraestructura será la necesaria para satisfacer estas necesidades. Con toda esta información estamos listos para emprender la carrera hacia la calidad.

Elaboraremos entonces una carta de navegación la cual tendrá las directrices guía esenciales para recorrer este camino. Esta carta de navegación o plan, fijará la visión, misión, políticas, objetivos y estrategias corporativas que orientarán el qué vamos a hacer, cómo lo vamos a hacer, cuándo lo vamos a hacer, con qué lo vamos a hacer y quien lo va a hacer. El control de este plan se enmarca en una serie de acciones orientadas a medir, evaluar, ajustar y regular las actividades planteadas en él.

| | | | |
|---|---------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE PROCESOS | CÓDIGO | GC-MP-02 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 DE 2 |

En esta medición, los indicadores de gestión se convierten en los signos vitales de la organización, y su continuo monitoreo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades. En una organización se debe contar con el mínimo número posible de indicadores que nos garanticen contar con información constante, real y precisa sobre aspectos tales como: la gestión de los procesos; para con base en ellos tomar acciones hacia la mejora continua.

Es aquí donde cobra mayor relevancia la necesidad de identificar, de forma concreta y verídica, la salida de los procesos de la Asociación, ya que estos se convertirán en la formación táctica que dará cumplimiento a la estrategia organizacional.

Una vez identificados los procesos de la Asociación, se habrá dado el primer paso hacia la prestación de servicios que, no solamente satisfacen las necesidades y expectativas de los asociados y de las partes interesadas, sino que será el medio que dará cumplimiento de la estrategia organizacional.

Proverbio Chino:

*“Más moscas atrae un gota de miel...
Que un barril de hiel...”*

| | | | |
|---|---------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | MANUAL DE PROCESOS | CÓDIGO | GC-MP-03 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 3 |

10. ANALISIS DEL ENTORNOASEDUIS BOGOTÁ.

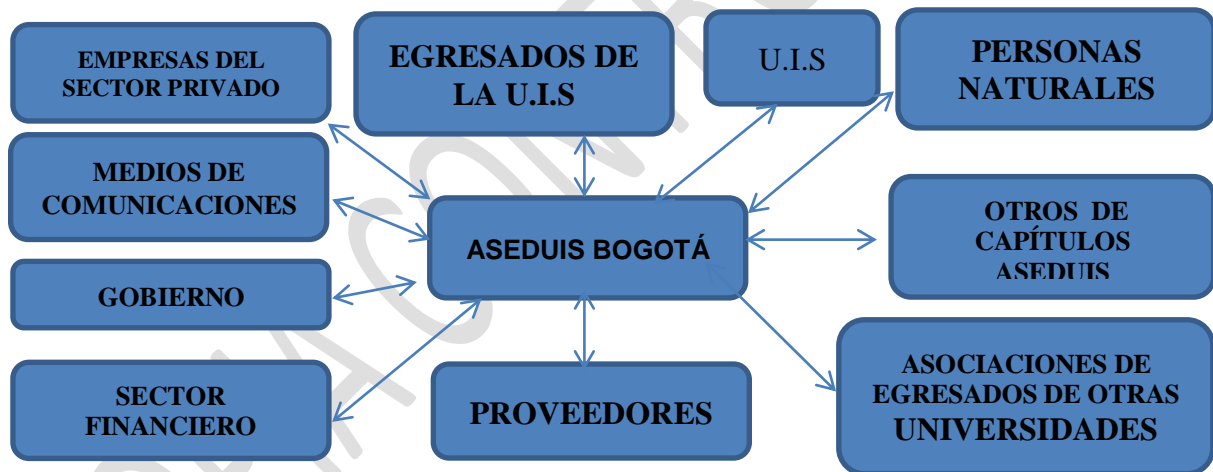
Comenzaremos realizando un breve análisis del entorno en el cual ASEDUIS BOGOTÁ, se enmarca para llevar a cabo su propósito de existir, y en la cual desplegará sus actividades orientadas hacia la realización de sus propósitos misionales y que además nos permitirá conocer con qué otras entidades realiza sus transacciones

ASEDUIS BOGOTÁ está ubicada en la capital del país, sitio en el cual está el mayor número de egresados y concentración de empresas fuertes de todos los sectores económicos.

Circunstancia por la cual el nivel de competitividad es alto, y hace que las empresas en general se salvaguarden en procesos que las fortalezcan con el ánimo, no solo de sobrevivir sino de resaltar como una empresa sólida, confiable, innovadora y ágil al cambio, para poder llegar de esta manera a su público objetivo y poder cumplir la misión para la cual fue creada.

Es entonces, donde para poder llevar a cabo su propósito y trascender ASEDUIS BOGOTÁ, debe entrar en relación directa con otras entidades. Ver figura 2.

FIGURA 2. MATRIZ DE RELACIONES



Fuente: Gonzalo Rozo e Ing. Roque Julio Alfonso

Al entrar en contacto con estos entes y comenzar con la dinámica de las transacciones surge de esta iteración una sinergia que bien direccionada puede traer significativamente el éxito de las organizaciones reforzando los lazos de unión entre ellas y consolidando relaciones mutuamente beneficiosas con estos grupos de interés o STAKEHOLDER.

| | | | |
|---|---------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | MANUAL DE PROCESOS | CÓDIGO | GC-MP-03 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 3 DE 3 |

¿Pero que le ofrece ASEDUIS BOGOTÁ, a estos grupos de interés? ...
 La respuesta a esta inquietud se simplificará a través de la siguiente tabla.

TABLA 1: MATRIZ DE TRANSACCIONES

| GRUPO DE INTERES O STAKEHOLDER | ASEDUIS BOGOTÁ RECIBE | ASEDUIS BOGOTÁ ENTREGA |
|--|---|--|
| EGRESADOS UIS | Dinero. Ideas. Propuestas de Proyectos. Información. Experiencia. | Reconocimiento Apoyo Servicios Celebraciones. Desarrollo Educación Cultura Asesorías Talleres Reconocimiento Participación Oportunidades de negocios. |
| UIS | Egresados Imagen Proyectos Convenios Reconocimiento Respaldo | Recursos Apoyo Logístico Materia prima Marketing Reconocimiento Compromiso |
| PERSONAS NATURALES | Solicitudes Información Ofertas de negocios | Educación Servicios. Ofertas de Negocios |
| IGLESIA | Servicios | Dinero |
| OTROS CAPÍTULOS ASEDUIS | Conocimientos Experiencias | Participación Conocimiento |
| ASOCIACIONES DE EGRESADOS DE OTRAS UNIVERSIDADES | Intercambio Experiencias Conocimiento Información | Intercambio experiencias Conocimiento Información |
| PROVEEDORES | Bienes y servicios | Dinero |
| BANCOS | Servicios Prestamos | Dinero |
| GOBIERNOS | Impuestos Normas Códigos | Asesorías Experiencia Consultorías |

| | | | |
|---|---------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE PROCESOS | CÓDIGO | GC-MP-03 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 3 DE 3 |

| GRUPO DE INTERES O STAKEHOLDER | ASEDUIS BOGOTÁ RECIBE | ASEDUIS BOGOTÁ ENTREGA |
|---------------------------------------|--|---|
| | Decretos Oportunidades Licitaciones | Recursos |
| MEDIOS DE COMUNICACIÓN | Divulgación Imagen Corporativa | Dinero Confianza Campañas de publicidad |
| SECTOR PRIVADO | Oportunidades Necesidades Recursos Experiencia. | Asesorías Experiencia Consultorías Recursos Soluciones. |

En este momento, teniendo identificado el medio en el cual ASEDUIS BOGOTÁ, debe crecer... es tiempo de mirar al interior de la Asociación y hacer un zoom para conocer como prepara sus procesos para asumir el reto de sacar adelante la misión, la visión y trascender.

| | | | |
|---|---------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE PROCESOS | CÓDIGO | GC-MP-03 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 3 DE 3 |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE PROCESOS | CÓDIGO | GC-MP-04 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 6 |

11. IDENTIFICACIÓN, CLASIFICACION Y PRIORIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ASEDUIS BOGOTÁ.

11.5. IDENTIFICACIÓN

Para realizar la identificación de estos procesos tendremos en cuenta:

1. Que actividades se realizan en la Asociación para dar respuesta al entorno.
2. El nombre a asignar a cada proceso será representativo de lo que conceptualmente represente o pretenda representar.
3. Se considerarán los factores que afectan la calidad de los servicios. Ver tabla 2

Tabla 2

| Factores para la identificación y selección de procesos ² |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Influencia en la satisfacción del cliente (EGRESADO UIS) 2. Efectos en la calidad de los servicios. 3. Influencia de los factores clave de éxito. 4. Influencia en la Misión y la Visión. 5. Cumplimiento de los requisitos legales, del asociado o de la Asociación. 6. Imagen corporativa. |

2. Seguimiento, medición, análisis y mejora en los sistemas de Gestión. Segunda Edición. Ríos Giraldo, Ricardo Mauricio. ICONTEC.

| | | | |
|---|---------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | MANUAL DE PROCESOS | CÓDIGO | GC-MP-04 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 DE 6 |

11.6. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE ASEDUIS BOGOTÁ

ASEDUIS BOGOTÁ, determino clasificar sus procesos por tipos para poder visualizar mejor su interacción y propósito.

Tabla 3

| CLASIFICACIÓN ³ | |
|----------------------------|--|
| ESTRATEGICOS | Son aquellos procesos que estén vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección. Se refieren fundamentalmente a los procesos de planeación y a otros que se consideren ligados a factores claves o estratégicos. |
| MISIONALES O MEDULARES | Son aquellos ligados directamente a la realización del producto y/o prestación del servicio. Son los procesos del negocio o misionales. Además dan valor al cliente externo. |
| HABILITADORES O DE SOPORTE | Son aquellos que dan soporte a los misionales, se suelen referir a procesos relacionados con los recursos y mediciones. Estos procesos dan valor al cliente interno. |

11.7. PRIORIZACION DE PROCESOS

Para realizar esta priorización de proceso e imprimirle rigor científico; identificaremos aquellos procesos clave de la Asociación mediante una valoración subjetiva y haciendo referencia a los siguientes aspectos:

PROCESOS ORGANIZACIONALES VS. OBJETIVOS ORGANIZACIONALES Y VALORES.

Se usará la siguiente tabla como referencia para determinar la valoración.

TABLA. 4

| VALORACION IMPACTO | CALIFICACIÓN |
|--------------------|--------------|
| Alto | 3 |
| Medio | 2 |
| Bajo | 1 |

3. Seguimiento, medición, análisis y mejora en los sistemas de Gestión. Segunda Edición. Ríos Giraldo, Ricardo Mauricio. ICONTEC.

| | | | |
|---|---------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE PROCESOS | CÓDIGO | GC-MP-04 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 3 DE 6 |

11.7.1. **Calculo del impacto del proceso:**

Se califica cada proceso, dependiendo del impacto que este tenga sobre el logro de los objetivos de ASEDUIS BOGOTÁ, y de valores institucionales. Para realizar esta valoración usar tabla 4.

11.7.2. **Impacto de los objetivos institucionales y de los valores para la identificación y selección del proceso:**

Luego de tener calificado el proceso por cada objetivo y valor definido, estas calificaciones se multiplican entre sí para obtener para obtener el ITPP- Impacto Total Por Proceso. Se busca con esto una correlación entre los procesos clave, los objetivos estratégicos institucionales y los valores de la Asociación.

11.7.3. **Objetivos organizacionales:**

OBJ 1: Propender porque los egresados de la UIS tengan las puertas abiertas en las entidades públicas y privadas del orden nacional, departamental o municipal de la jurisdicción de éste capítulo.

OBJ 2: Propender porque los asociados tengan oportunidades laborales que les permitan desarrollarse personal y profesionalmente. Para ello se adquiere el compromiso de parte de todos aquellos asociados de la jurisdicción de ASEDUIS BOGOTÁ, que se encuentran en posibilidad de contratar personal o servicios, para que tengan en cuenta en la selección, a los profesionales egresados de la UIS.

OBJ 3: Establecer convenios o suscribir contratos con entidades públicas o privadas que desarrollen actividades de educación, prestación de servicios o desarrollo de procesos de manufactura en su jurisdicción, a fin procurar engrandecer el buen nombre, presencia y cobertura de la Universidad Industrial de Santander.

OBJ 4: Propender por el desarrollo de una visión empresarial de sus asociados y estudiantes de la universidad industrial de Santander según las circunstancias socioculturales de la jurisdicción de ASEDUIS BOGOTÁ a fin de que el egresado de la UIS sea generador de empresas productivas, que beneficien el desarrollo de la región y del país.

OBJ 5: Velar por la supervivencia y el progreso de la Universidad Industrial de Santander y todos sus estamentos.

OBJ 6: Cooperar con la universidad Industrial de Santander para el mejoramiento de los métodos y sistemas educativos y personal docente de acuerdo con la experiencia derivada de la práctica profesional mediante recomendaciones en tal sentido.

| | | | |
|---|---------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE PROCESOS | CÓDIGO | GC-MP-04 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 4 DE 6 |

OBJ 7: Colaborar para que sus asociados se conozcan y se ayuden mutuamente, propendiendo por la camarería, fraternidad y ayuda mutua entre todos los egresados y asociados.

OBJ 8: Estimular y vigilar el cumplimiento de las normas de ética profesional de todos los egresados y defender los derechos y profesionales de los asociados.

OBJ 9: Estrecha las relaciones de los miembros de ASEDUIS BOGOTÁ con los alumnos de la universidad, orientándolos en lo posible en sus estudios y ayudándolos en su posterior ingreso a la vida profesional, haciendo de la experiencia un patrimonio que pueda transferirse de generación en generación.

OBJ 10: Trabajar para el desarrollo cultural científico, social y económico del área de influencia de la jurisdicción de ASEDUIS BOGOTÁ, aportando a su vez al crecimiento del país.

OBJ 11: Promover actividades generales para sus miembros con fines profesionales, culturales, sociales, científicos, deportivos y de ayuda mutua.

OBJ 12: Hacer parte de la Asamblea Nacional de ASEDUIS que aglutina a los diferentes capítulos constituidos legalmente y acatar las directrices de la Asamblea Nacional de ASEDUIS y las recomendaciones de la Junta Directiva Nacional de ASEDUIS.

11.7.4. **Valores organizacionales:**

Valor 1: Transparencia

Valor 2: Ética y responsabilidad social.

Valor 3: Calidad en los servicios.

| | | | |
|--|---------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE PROCESOS | CÓDIGO | GC-MP-04 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 5 DE 6 |

MATRIZ 1 DE PRIORIZACION DE PROCESOS

| | OBJETIVOS ORGANIZACIONALES | | | | | | | | | | | | VALORES ORGANIZACIONALES | | | ITPP |
|---------------------------------------|----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------------------------|---------|---------|----------|
| | OBJ 1 | OBJ 2 | OBJ 3 | OBJ 4 | OBJ 5 | OBJ 6 | OBJ 7 | OBJ 8 | OBJ 9 | OBJ 10 | OBJ 11 | OBJ 12 | VALOR 1 | VALOR 2 | VALOR 3 | |
| GESTIÓN ESTRATÉGICA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14348907 |
| GESTIÓN CALIDAD | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 839808 |
| GESTIÓN ASOCIATIVA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14348907 |
| GESTIÓN PROYECTOS Y DESARROLLO | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1417176 |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1417176 |
| GESTIÓN FINANCIERA | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 46656 |
| GESTIÓN COMERCIAL | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2125764 |
| GESTIÓN LOGÍSTICA | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2592 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3456 |

| | | | |
|---|---------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE PROCESOS | CÓDIGO | GC-MP-04 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 6 DE 6 |

11.7.5. **Análisis de resultados obtenidos:**

TABLA 5

| NOMBRE DEL PROCESO | VALORACIÓN |
|------------------------|-----------------|
| GESTIÓN ESTRATÉGICA | 14348907 |
| GESTIÓN ASOCIATIVA | 14348907 |
| GESTIÓN COMERCIAL | 2125764 |
| GESTION PROYECTOS | 1417176 |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 1417176 |
| GESTIÓN CALIDAD | 839808 |
| GESTIÓN FINANCIERA | 46656 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | 3456 |
| GESTIÓN LOGISTICA | 2592 |

Fuente: El Autor

Como podemos observar los proceso de gestión estratégica y gestión administrativa tienen una gran incidencia en el cumplimiento de los propósitos organizacionales, sin embargo, gestión comercial, gestión de proyectos, la gestión administrativa y la gestión de calidad no se quedan relegados por mucha diferencia ósea tienen un papel importante que cumplir para el logro de los propósitos de la Asociación.

Los demás procesos, no quiere decir que no se tengan en cuenta sino que los procesos de mayor valor son los que se vuelven críticos para la asociación y cualquier novedad con ellos afecta de manera importante en el cumplimiento de los propósitos de la Asociación.

| | | | |
|---|---------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | MANUAL DE PROCESOS | CÓDIGO | GC-MP-05 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 2 |

12.

**MATRIZ 2. SECUENCIA E INTERACCIÓN DE PROCESOS
DE ASEDUIS BOGOTÁ**

| | PROCESO | PRODUCTO | PROCESOS QUE RECIBEN LOS PRODUCTOS | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------|---|------------------------------------|-----------------|--------------------|-----------------------------------|------------------------|----------------------------|--------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| | | | GESTIÓN ESTRATÉGICA | GESTIÓN CALIDAD | GESTIÓN ASOCIATIVA | GESTIÓN DE PROYECTOS Y DESARROLLO | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO | GESTIÓN DE COMPRAS | GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN | GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA | GESTIÓN FINANCIERA | GESTIÓN COMERCIAL | GESTIÓN LOGÍSTICA | GESTIÓN DOCUMENTAL |
| PROCESOS QUE PROVEEN PRODUCTOS | 1.GESTIÓN ESTRATÉGICA | Directrices estratégicas | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | | Presupuesto | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | 2.GESTIÓN CALIDAD | Directrices de calidad | X | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | | Informe de Auditorias | X | | | | X | | | | | | | | |
| | | Informes de seguimiento de satisfacción del cliente. | | | X | X | X | | | | | | X | | |
| | | | | | | | X | X | | | | | X | | |
| | | Encuestas de satisfacción | | | X | X | X | | | | | | X | | |
| | 3.GESTIÓN ASOCIATIVA | Base de datos Asociados Activos | X | | | X | X | | | | | | X | X | |
| | | Base datos asociados de número | X | X | | X | | | | | | | X | | |
| | | Egresado vinculado | X | | | X | X | | | | | | X | X | |
| | 4.GESTIÓN PROYECTOS DE | Requerimiento de compras | | | | | X | | | X | | | | | |
| | | Informes de asistencia a eventos | | X | | | X | | | | | | | | |
| | | Planes de calidad | | | | | X | | | | | | X | X | |
| | | Informes de convocatorias | | X | | | X | | | | | | | | |
| | | Acciones correctivas y preventiva | | X | | | X | | | | | | | | |
| | 5.GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Organización, coordinación y control de Aseduis Bogotá. | X | | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|--|---------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE PROCESOS | CÓDIGO | GC-MP-05 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 DE 2 |

| PROCESO | PRODUCTO | PROCESOS QUE RECIBEN LOS PRODUCTOS | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|---|------------------------------------|-----------------|--------------------|-----------------------------------|------------------------|----------------------------|--------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| | | GESTIÓN ESTRATÉGICA | GESTIÓN CALIDAD | GESTIÓN ASOCIATIVA | GESTIÓN DE PROYECTOS Y DESARROLLO | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO | GESTIÓN DE COMPRAS | GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN | GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA | GESTIÓN FINANCIERA | GESTIÓN COMERCIAL | GESTIÓN LOGÍSTICA | GESTIÓN DOCUMENTAL |
| 5.1. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO | Personal | | | | | X | | | | | | | | |
| 5.2. GESTIÓN DE COMPRAS | Bienes y servicios | | | | | X | | | | | | | | |
| 5.3. GESTIÓN COMUNICACIONES. | Personal informado | | | | | X | | | | | | | | |
| 5.4. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA | Condiciones de trabajo adecuadas | | | | | | | | | | | | | |
| 6. GESTIÓN FINANCIERA | Disponibilidad de flujo de efectivo. | | | | | X | | X | | X | | | | |
| | Captación efectivo | | | X | X | | | | | | | X | | |
| 7. GESTIÓN RECURSOS (COMERCIAL) DE | Recursos | | | | | X | | | | | X | | | |
| | Requerimiento de compras | | | | | X | | X | | | | | | |
| | Informes de asistencia a eventos | | | | | X | | | | | | | | |
| | Planes de calidad | | | | | X | | | | | | | X | |
| | Informes de convocatorias | | X | | | X | | | | | | | | |
| | Acciones correctivas y preventiva | | X | | | X | | | | | | | | |
| 8. GESTIÓN LOGÍSTICA | Apoyo de los proyectos, con servicios a tiempo. | | | | | X | | | | | | | | |
| | Inventarios | | | | | X | | | | | | | | |
| 9. GESTIÓN DOCUMENTAL | Emisión de formatos | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | |
| | TRD | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | |

Fuente: El Autor.

| | | | |
|---|---------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE PROCESOS | CÓDIGO | GC-MP-06 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 1 DE 3 |

13. ANALISIS ESTRATÉGICO DE LOS PROCESOS

13.5. PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA

Este proceso tiene como finalidad el direccionamiento de la Asociación, y a través de este proceso realizan actividades en las cuales proponen nuevas estrategias Innovadoras, vigilan el buen uso de los recursos, y realizan seguimiento al desarrollo de las estrategias; en aras del crecimiento de la Asociación y del fortalecimiento de la comunidad de egresados de la UIS.

Liderar los procesos de crecimiento y mejoramiento de la Asociación en términos académicos, de investigación, de extensión y de administración.

13.6. GESTIÓN PARA ASOCIAR.

Una organización que funcione bajo el esquema del asociativismo, crecerá y será fuerte a medida que aumente el número de sus miembros activos. Este proceso, por lo tanto se configura en el mecanismo por el cual, ASEDUIS BOGOTÁ, va a buscar esa meta, fundamental para el desarrollo de los propósitos de la Asociación de egresados de la UIS.

Durante la ejecución de este proceso se identifican tres etapas básicas, en primera instancia tenemos la búsqueda e identificación de los egresados. Esta labor es permanente y estará presente en todas las actividades de la asociación, como en la realización de eventos, de proyectos y de cualquier actividad en la cual este presente ASEDUIS BOGOTÁ. La persona líder de este proceso apoyándose en las bases de datos de la Asociación, en referidos, en la página web, en las redes sociales, en el directorio de egresados y cualquier otro medio que le pueda brindar información donde pueda ubicar un egresado; estará presente escudriñando para buscar e identificar cada vez más egresados.

Una vez, identificado un nuevo egresado comienza la segunda etapa de este proceso; a partir de este momento la tarea del líder del proceso es cautivar al egresado para que se convierta en un miembro activo de nuestra colectividad. Para esto el líder del proceso realizará una tarea constante de invitar o convocar al egresado a participar en los diferentes espacios de participación que ASEDUIS BOGOTÁ genera para nuestra comunidad.

Esta convocatoria o invitación se realizará inicialmente de forma verbal si se encuentra en presencia del egresado, o por medio de llamadas telefónicas, enviando correos electrónicos o usando los medios de comunicación como radio, prensa o Televisión, o cualquier estrategia que le permita comunicación y contacto con el egresado. Esta comunicación será para informarle al egresado sobre beneficios de pertenecer a ASEDUIS BOGOTÁ, o sobre la realización de un evento o proyecto, en general cualquier actividad que la Asociación vaya a realizar.

| | | | |
|---|---------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE PROCESOS | CÓDIGO | GC-MP-06 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 DE 3 |

Terminada esta labor, aquellos egresados que accedan a formar parte activa comenzarán el proceso de formalizar esta vinculación. Para lo cual el egresado deberá cancelar el valor de la cuota de vinculación y hacer llegar a la Asociación fotocopia de la cédula y una copia del diploma de grado o copia de El Acta de Grado o en su defecto el número del acta de grado con el fin de realizar una identificación positiva del egresado como tal.

Terminado este proceso se entregará la documentación respectiva que acreditará al egresado como miembro activo de nuestra asociación.

Para aquellos egresados que no deseen vincularse en ese momento a la asociación, se les solicitará los datos personales y se consignarán en la base de datos de asociados de número; esto con el fin permanecer en contacto y seguirlo invitando a participar no solo a ser miembro activo de la Asociación sino para que participe de los demás espacios y beneficios que trae ser miembro de la Asociación.

13.7. GESTIÓN DE PROYECTOS.

Una vez que se logre reunir un grupo de personas, nacerá entonces la siguiente inquietud... ¿Para qué estamos aquí?

En nuestro caso no hay excepción, ya que una vez que tenemos un grupo de egresados que son miembros activos de la Asociación nos van a preguntar... ¿Y qué hacemos aquí?

La respuesta es muy sencilla, vamos a HACER. Bueno y... ¿Hacer qué?

Hacer actividades en las cuales tengamos que realizar entre los miembros de esta comunidad de práctica, actividades de ayuda mutua, de reconocimiento, de exaltación, de participación. En donde se estrechen y se refuercen los lazos de amistad y fraternidad por ser todos egresados de la misma alma mater.

Además actividades en donde mantengamos una relación con la Universidad, y participemos de las actividades que ella proponga. En donde como grupo podamos seguir acompañando a la Universidad en las diferentes actividades o proyectos en las cuales ella nos brinde el espacio.

También para cuando otros grupos de egresados que habiten en otras ciudades nos inviten a participar en sus actividades, o para que ellos participen en las nuestras.

Para esto entonces, el líder del proceso realizará una serie de eventos como celebraciones por aniversario de vida profesional, actividades donde se estimule al egresado a que participe activamente con su familia, como en paseos y fiestas. Organizará comitivas para participar en eventos a los cuales nos inviten otros grupos de egresados, como congresos y olimpiadas. O simplemente, invitando a los miembros de la comunidad de egresados UIS, a participar en actividades que la Universidad invita, o que ASEDUIS BOGOTÁ le hace acompañamiento como lo es la Feria del Libro o apoyo logístico en votaciones para representantes de los diferentes entes gubernamentales de la Universidad.

Otro tipo de actividades que se realizan dentro de este proceso apuntan directamente hacia el crecimiento personal de los egresados como son los

| | | | |
|---|---------------------------|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE PROCESOS | CÓDIGO | GC-MP-06 |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PAGINA | 2 DE 3 |

conversatorios o foros que buscan mantener actualizados a los egresados en temas de sus carreras o en temas de interés general. También pueden realizarse eventos como talleres lúdicos, cursos de pintura, arte, culinaria a cualquier otro que propenda por el crecimiento y desarrollo personal del egresado y sus familias. Para la organización de estos eventos, el líder del proceso cuenta con una programación y un presupuesto anual que la Asociación realiza y destina para ese fin.

Este proceso tiene una particularidad, que es excluyente. Ósea son actividades que se realizan para egresados y sus familias.

13.8. GESTIÓN FINANCIERA.

Ninguna organización sobre la faz de la tierra sobrevivirá a los retos que la sociedad y los tiempos cambiantes le imponen si no administra en forma eficaz y eficiente sus recursos.

Existen recursos de todo tipo dentro de una organización, recursos de diferente naturaleza, pero en este proceso nos centraremos en la administración del recurso financiero.

Pues la administración transparente y con calidad de este recurso, brindará a la comunidad de egresados UIS, a los proveedores, y grupos de interés una imagen de confianza y solidez. Lo cual incentivará a los egresados a participar en los programas y actividades que en la Asociación se realicen.

La persona líder de este proceso tendrá a cargo entonces gestionar todas las actividades necesarias y adecuadas para la recepción de recursos financieros (Ingresos) y la cancelación de las obligaciones que ASEDUIS BOGOTÁ adquiera, (Egresos). Tales como facturar, recibir los ingresos, procedimiento para los egresos y el procedimiento de recaudo de cartera.

La importancia de este proceso radica en la necesidad de ejecutar estas actividades en las fechas oportunas y siguiendo los lineamientos que el gobierno y las políticas que ASEDUIS BOGOTÁ exigen.

Anexo 6.
Manual de gestión documental.

| | | | |
|---|---|---------------------------------|---------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL | CÓDIGO | GD-MD |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |



ASEDUIS BOGOTA

ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE
SANTANDER. ASEDUIS BOGOTÁ

MANUAL DE GESTIÓN DE DOCUMENTAL

| ELABORADO | REVISADO | APROBADO |
|--|---|---|
| EDUARD GONZALO ROZO R. COORDINADOR DE CALIDAD MAR.2012 | ING. MARTHA CRISTINA FORERO DIRECTORA EJECUTIVA MAR. 2012 | ING. ALBERTO BARRIOS PRIETO PRESIDENTE MAR.2012 |

| | | | |
|---|---|---------------------------------|---------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL | CÓDIGO | GD-MD |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |

**CONTROL DE CAMBIOS
MANUAL DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA**

| VERSIÓN No | FECHA AA/MM/DD | SECCIÓN DEL DOCUMENTO | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO |
|---------------|-------------------|--------------------------|----------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---------------------------------|---------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL | CÓDIGO | GD-MD |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |

DESCRIPCIÓN DE SECCIONES DEL MANUAL DE TESORERIA

| NOMBRE DEL DOCUMENTO | CÓDIGO |
|--|----------|
| DECLARACIÓN DE LA DIRECTRIZ | GD-MD-01 |
| OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL | GD-MD-02 |
| DEFINICIONES | GD-MD-03 |
| NORMAS GENERALES PARA EL MANEJO DE REGISTROS | GD-MD-04 |
| NORMAS | GD-MD-05 |
| PROCEDIMIENTOS | GD-MD-06 |

| | | | |
|---|---|---------------------------------|---------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL | CÓDIGO | GD-MD |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |

1. DECLARACIÓN DE LA DIRECTRIZ No 6 MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL

1.1. OBJETIVO.

Adoptar e Implementar el Manual de Gestión Documental de ASEDUIS BOGOTÁ.

1.2. VIGENCIA.

La presente directriz tiene vigencia a partir de la fecha de su expedición.

1.3. DESTINATARIOS

Para conocimiento y aplicación de todo el personal que intervenga en el proceso gestión de documentos, de la Asociación de Egresados de la Universidad Industrial de Santander ASEDUIS BOGOTÁ.

1.4. NORMAS:

1.4.1. El documento que adopta esta Directriz, contiene las normas, procedimientos, formatos y convenciones a los cuales deben ceñirse las diferentes áreas de ASEDUIS BOGOTÁ y todo el personal, que de alguna forma intervenga en la gestión realizada para el proceso de Gestión de Documentos.

1.4.2. Este manual forma parte del sistema de Gestión de la Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ y de su sistema de Control Interno, con el objeto de hacer eficientes y eficaces los procesos financieros que se ejecutan en la Asociación.

Atentamente,

ALBERTO BARRIOS PRIETO
Presidente de ASEDUIS BOGOTÁ

| | | | |
|---|---|---------------------------------|---------|
|  ASEDUIS BOGOTÀ | MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL | CÓDIGO | GD-MD |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |

2. OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual tiene como objetivo describir en forma ágil, clara y sencilla, los procedimientos de archivo y correspondencia que se llevan a cabo en la de la Asociación de egresados de la Universidad Industrial de Santander, ASEDUIS BOGOTÀ.

2.1. ALCANCE

Aplica para los procedimientos de correspondencia y archivo que se desarrollan en la Asociación, desde la recepción de la correspondencia hasta la disposición final de los documentos.

2.2. RESPONSABILIDAD

Los responsables de ejecutar este Manual son:

La Dirección Ejecutiva

Secretaria Repcionista.

Y todos los involucrados en los procedimientos de correspondencia y archivo de ASEDUIS BOGOTÀ.

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|--|---|---------------------------------|---------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL | CÓDIGO | GD-MD |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |

3. DEFINICIONES

3.1. ARCHIVO CENTRAL: En el que se agrupan los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no están frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en Central.

3.2. ARCHIVO ELECTRÓNICO: Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

3.3. ARCHIVO DE GESTIÓN: Son los archivos que administran los documentos activos, es decir que aún se encuentran en trámite y no han concluido su tiempo de retención en la oficina.

3.4. ARCHIVO TOTAL: concepto que hace referencia a la vez a todos los soportes documentales y al proceso integral de la formación del archivo en su ciclo vital. Producción o recepción, distribución, consulta, retención, almacenamiento, preservación y disposición final.

3.5. COMUNICACIONES OFICIALES: Son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

3.6. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS: Conjunto de medidas preventivas o correctivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido.

3.7. CONSULTA DE DOCUMENTO: Acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

3.8. CORRESPONDENCIA: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.

3.9. DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

3.10. GESTIÓN DOCUMENTAL: conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

3.11. INVENTARIO: instrumento que describe la relación sistemática y detallada de las unidades de un fondo, siguiendo la organización de las series documentales. Puede ser esquemático, Central, analítico y preliminar.

| | | | |
|---|---|---------------------------------|---------|
|  ASEDUIS BOGOTA | MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL | CÓDIGO | GD-MD |
| | | FECHA DE EMISIÓN | 2012-03 |

3.12. ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL: Conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una empresa, como parte integral de los procesos archivísticos.

3.13. RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

3.14. REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas.

3.15. RETENCIÓN DE DOCUMENTOS: es el plazo en términos de tiempo en que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el Archivo Central, tal como se designa en la tabla de retención documental.

3.16. SELECCIÓN DOCUMENTAL: Actividad de la disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental y, con el fin de determinar qué se elimina y qué se conserva.

3.17. SERIE DOCUMENTAL: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

3.18. TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL, TRD: Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a las cuales se les asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital del documento.

4. NORMAS

4.1. ENTRADA DE CORRESPONDENCIA

- 4.1.1. Todas las comunicaciones recibidas por ASEDUIS por cualquiera de los medios disponibles (correo tradicional, personalmente, fax o correo electrónico o página WEB) deberán ser registradas conforme a los parámetros del presente procedimiento
- 4.1.2. El control de la correspondencia contribuirá con el procedimiento de archivos y se empleará en Sistema de Gestión Documental Orfeo.
- 4.1.3. Toda correspondencia debe ir con copia a la Dirección Ejecutiva.
- 4.1.4. No se pueden repetir números de radicación, ni saltar consecutivos, ni guardar números para la radicación.
- 4.1.5. Los documentos de carácter bibliográfico, como boletines, libros, catálogos y revistas no se radican y se remitirán mediante una planilla.
- 4.1.6. Los datos que debe llevar la correspondencia son

4.2 SALIDA DE CORRESPONDENCIA

- 4.2.1 Los datos para el registro de las Comunicaciones Externas son:

Radicado, Serie documental, Nombre, cargo, dependencia y ciudad del destinatario; dirección física o dirección electrónica o número de fax, asunto, anexos asociados, número de radicación de la comunicación que responde (sí es el caso), carácter de la comunicación normal o confidencial y la fecha, forma de envío.

4.3. PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA

4.3.1. OBJETIVO

Normalizar el trámite de la correspondencia generada o recibida por ASEDUIS BOGOTÁ, garantizando el control, trámite y acceso a la información documental.

4.4. ALCANCE

Involucra todas las comunicaciones oficiales externas o internas, físicas y/o electrónicas recibidas y/o enviadas.

4.5. RESPONSABILIDAD

- El Comité de Archivo de ASEDUIS establecerá las directrices de Gestión Documental, relacionadas con correspondencia y archivo.
- La Dirección Ejecutiva es responsable por la ejecución de las políticas y planes de Gestión Documental y por el funcionamiento de la Unidad de Correspondencia.

- La unidad de correspondencia de ASEDUIS gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones.

4.6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Acuerdo No. 060 (30 de octubre de 2001). Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- Lista de Firmas Autorizadas
- Tabla de Retención Documental, TRD.

Planilla de Entrega y Recibo de Correspondencia

4.7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SALIDA DE CORRESPONDENCIA

| NO. | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD | REGISTRO |
|-----|--|---|---|
| 1 | Dueño de proceso que elabora la comunicación | ELABORAR COMUNICACIONES En la dependencia responsable del trámite se genera la comunicación, empleando el formato autorizado. Solicita aprobación de la Dirección Ejecutiva. | Listado de Firmas Autorizadas |
| 2 | | IMPRESIÓN DE COMUNICACIONES Si el envío de la comunicación es físico, el responsable imprime el original y una copia. Cuando se trata de varios destinatarios, se genera un original por destinatario. | |
| 3 | | REGISTRAR LA COMUNICACIÓN EN EL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA Una vez registrada tramita la firma de la comunicación y la entrega en Recepción. | Sistema de Correspondencia Tabla de Retención Documental |
| 4 | Secretaria Recepcionista | RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA Recepción radica la comunicación enviada en el Sistema de Correspondencia. | |

| | | | |
|---|-----------------------------|---|--|
| 5 | Secretaria Recepcionista | <p>ENVIO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS Si la comunicación es electrónica se envía al destinatario, luego se imprime el mensaje electrónico en PDF y/o graba en un CD los archivos anexos para radicarlo en Recepción.</p> | Tabla de Retención Documental |
| 6 | | <p>TRAMITE DE CORRESPONDENCIA URGENTE Si el envío de la comunicación es Urgente, se informa a Recepción para que se adelante el trámite de radicación, registro y distribución inmediatamente.</p> <p>Una vez Recepción recibe el informe de correspondencia Urgente, dispone su entrega inmediata.</p> | Planilla de Entrega y Recibo de Correspondencia |
| 7 | | <p>CLASIFICAR CORRESPONDENCIA En Recepción se procede a clasificar la correspondencia según su destino, trámite y responsable de entrega.</p> | Planilla de Entrega y Recibo de Correspondencia. |
| 8 | | <p>GENERAR PLANILLAS DE CORRESPONDENCIA Y LOS SOBRES Imprime planillas, rótulos y/o sobres de las comunicaciones a despachar.</p> | Planilla de Entrega y Recibo de Correspondencia. |
| 9 | | <p>EMBALAR CORRESPONDENCIA PARA DESPACHO Impresas las planillas se procede a conformar los grupos para distribuir la correspondencia externa por direcciones, ciudades y/o servicio de distribución.</p> <p>Verifica contenido de los grupos, confronta las comunicaciones con las planillas para confirmar el destinatario.</p> | Planilla de Entrega y Recibo de Correspondencia |

| | | | |
|----|-----------------------------|---|--|
| 10 | Secretaria Recepcionista | ENTREGA DE CORRESPONDENCIA AL DESTINATARIO Al entregar la correspondencia al destinatario, debe hacerse firmar los soportes de entrega (planilla y copia) para devolver a Recepción y a la Dependencia. Cuando se trata de envíos mediante el servicio de correo, se conserva el Boucher o el registro en que consta la entrega suministrado por la empresa contratada. | Planilla de Entrega y Recibo de Correspondencia. |
| 11 | | INGRESO DE DATOS DE ENTREGA Ingresa al Sistema de Correspondencia los datos de entrega de correspondencia; hora, fecha y forma de entrega. | Planilla de Entrega y Recibo de Correspondencia. |
| 12 | | VERIFICACIÓN DE PLANILLAS Y SOPORTES Verificar planillas y soportes en los que conste que efectivamente la correspondencia se entregó al destinatario. | Planilla de Entrega y Recibo de Correspondencia. |
| 13 | | DIGITALIZAR DOCUMENTOS Digitaliza la comunicación enviada y radicada, posteriormente la envía a la dependencia para incorporarla en la carpeta correspondiente. | Sistema de Correspondencia |

4.7 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ENTRADA DE CORRESPONDENCIA

| Recepción de correspondencia | | | |
|------------------------------|--|-----------|--|
| 1 | RECIBO DE CORRESPONDENCIA Recepción recibirá comunicaciones en el horario definido por ASEDUIS. | Recepción | |
| 2 | VERIFICACIÓN DEL DESTINATARIO Recibe las comunicaciones verificando que en efecto ASEDUIS sea la | Recepción | |

| | | | |
|---|--|-----------|---|
| | destinataria, confrontando folios, copias, anexos y firmas. | | |
| 3 | <p>RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA Asigna el número consecutivo que le corresponde, fecha y hora de recepción.</p> <p><i>(No se pueden repetir números de radicación ni saltar el consecutivo, ni guardar números para radicación)</i></p> <p>Los documentos de carácter bibliográfico, como boletines, libros, catálogos y revistas <u>no se radicarán y se remitirán mediante una planilla.</u></p> | Recepción | Sistema de Correspondencia Tabla de Retención Documental |
| 4 | <p>REGISTRO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS Se registran las comunicaciones recibidas por cualquier medio (correo, personalmente, fax o correo electrónico).</p> <p>Ingresar el número de radicación dado por el sistema, la fecha y hora de recibo y los siguientes datos al <i>Sistema de Correspondencia</i>:</p> <p>Nombre de la persona y la Dependencia o Entidad remitente y/o Nombre o código día Dependencia(s) competente(s), la serie y/o sub series, Nombre del funcionario destinatario y/o responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si se trata de documentos legales), o si requiere tratamiento especial, además la hora y fecha de entrega y el nombre del funcionario que entregó la comunicación.</p> <p>Cuando un funcionario recibe una comunicación oficial mediante correo, la imprime en PDF y la envía a correspondencia para su radicación.</p> | Recepción | Sistema de Correspondencia Tabla de Retención Documental Rotulo de radicación |
| 5 | <p>DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Escanea la comunicación recibida y si contiene anexos estos también, se adjunta el archivo al registro de la comunicación.</p> | Recepción | Sistema de Correspondencia |
| 6 | DISTRIBUCIÓN DE | Recepción | Sistema de |

| | | | |
|----|---|--|---|
| | <p>CORRESPONDENCIA RECIBIDA Se envía la comunicación a la Dependencia responsable del trámite, tanto física como electrónicamente, así como a los destinatarios que deban informarse.</p> <p>Los recorridos de entrega de correspondencia serán: En la mañana 00:00 a.m., y en la tarde 00:00 p.m.</p> | | Correspondencia |
| 7 | <p>DISTRIBUCIÓN ESPECIAL DE CORRESPONDENCIA Si la comunicación requiere tratamiento especial será entregada al destinatario de manera inmediata, en un recorrido especial.</p> | Recepción | Planilla de Entrega y Recibo de Correspondencia. |
| 8 | <p>GENERACIÓN DE PLANILLAS DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA Se genera la planilla de las comunicaciones recibidas.</p> | Recepción | Planilla de Entrega y Recibo de Correspondencia |
| 9 | <p>ENTREGA DE DOCUMENTOS AL DESTINATARIO Se entregan los documentos relacionados en la Planilla al destinatario para adelantar el respectivo trámite. El Destinatario verifica los documentos que recibe.</p> | Responsable de Correspondencia | Planilla de Entrega y Recibo de Correspondencia. |
| 10 | <p>ARCHIVAR PLANILLAS En Recepción se conserva el consecutivo de comunicaciones electrónicas y el de Planillas de correspondencia entregada y recibida.</p> | Responsable de Correspondencia y Archivo | Tabla de Retención Documental Planilla de Entrega y Recibo de Correspondencia. |

5. PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO

5.1. OBJETIVO

Normalizar los procesos de gestión y organización de la documentación producida y recibida por ASEDUIS, desde su origen hasta su destino final, para facilitar su producción, trámite, utilización y conservación.

5.2. ALCANCE

Involucra los documentos físicos y/o electrónicos producidos o recibidos como consecuencia de la gestión de las dependencias de la Asociación. Incluye la clasificación, depuración, organización y almacenamiento de los documentos según las TRD y las normas técnicas de archivo.

5.3. RESPONSABILIDAD

5.3.1 El Comité de Archivo establecerá las políticas de Gestión Documental.

5.3.2. Las modificaciones a las Tablas de Retención Documental, TRD que surjan del seguimiento a su aplicación o de la solicitud de un área, deberán ser evaluadas por la Dirección Ejecutiva y aprobadas por el Comité de Archivo.

5.3.3. La responsabilidad por la organización de los documentos es de la Dirección Ejecutiva y el responsable del archivo de gestión.

5.3.4. Cada jefe de área es responsable por entregar oportunamente los documentos que han finalizado su trámite para mantener actualizado el archivo de gestión.

5.3.5. Cada funcionario es responsable por los documentos que consulta, maneja o tramita.

5.4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 594 de 2000. Ley General de Archivos.
- Tabla de Retención Documental

5.5. NORMAS

5.5.1. Las directrices institucionales para la gestión documental serán adoptadas por el Comité de Archivo y ejecutadas por la Dirección Ejecutiva.

5.5.2 Se garantiza la seguridad de los documentos vitales e históricos de la Asociación a través de la adopción de las medidas de protección y la constitución del archivo de seguridad.

5.5.3 Los documentos electrónicos o digitalizados hacen parte de la estructura documental de la Organización.

5.6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO

| NO. | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD | REGISTRO |
|-----|--|---|--|
| 1. | Responsables de tramitar documentos Unidad de Correspondencia | GENERACIÓN DE DOCUMENTOS Cuando el documento ha culminado su trámite se procede a su archivo. Si es un documento físico se recibe de la Planilla de Entrega y Recibo de Correspondencia relacionado en la planilla. | Formato Único de Inventario Documental |

| | | | |
|----|------------------------------------|--|--|
| | | <p>Cuando se trate de documentos electrónicos (Correos, generados en el sistema o que no se imprimen). Se reciben en el correo electrónico del responsable del trámite y se imprimen en un PDF.</p> | |
| 2. | Funcionario Responsable Archivo | <p>INCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS Se incorpora en la respectiva carpeta el documento tramitado. Recuerde en una carpeta no deben almacenarse documentos de diferentes trámites. Consulte al TRD.</p> | <p>Formato Único de Inventario Documental Tabla de Retención Documental.</p> |
| 3. | Responsable de Archivo de Gestión | <p>APERTURA DE CARPETA Si no existe la carpeta se procede a abrir una nueva. Las carpetas se abren en el archivo cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se reciben o producen documentos sobre una serie o asunto del cual no existe carpeta • Se agota la capacidad de almacenamiento de la carpeta (máximo 200 folios) | <p>Formato Único de Inventario Documental Tabla de Retención Documental</p> |
| 4. | Responsable de Archivo de Gestión | <p>CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Cada unidad de conservación debe responder a una serie específica (Según la Tabla de Retención Documental de la Dependencia)</p> <p>Los documentos físicos que ingresan al archivo se clasifican dentro de la respectiva serie documental.</p> <p>Los documentos electrónicos se conservan en la estructura definida de acuerdo a la TRD.</p> | <p>Formato Único de Inventario Documental Tabla de Retención Documental, TRD.</p> |
| 5. | Responsable del Archivo de Gestión | <p>PREPARACIÓN DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Se retiran clips, ganchos y demás elementos metálicos antes de archivar en la carpeta los documentos.</p> <p>Si es necesario que el documento posea</p> | <p>Tabla de Retención Documental, TRD.</p> |

| | | | |
|----|------------------------------------|---|---|
| | | una copia digital, se verifica, si existe. Si no se encuentra se procede a escanearlo, de acuerdo con los parámetros de la TRD. | |
| 6. | Responsable del Archivo de Gestión | <p>ORDENAMIENTO DE DOCUMENTOS FÍSICOS</p> <p>Ordena los documentos dentro de la carpeta, en orden cronológico o numérico según el tipo de documento. La respuesta después de la solicitud, de tal manera que al abrir la carpeta debe aparecer en primer lugar el documento más antiguo y al final el más reciente. Cuando se trata un mismo asunto los documentos generados por este se conservan en la misma carpeta.</p> <p>Los anexos hacen parte del documento, por tanto deben conservarse junto al documento principal.</p> | Tabla de Retención Documental, TRD. |
| 7. | Responsable del Archivo de Gestión | <p>REGISTRO DE DOCUMENTOS</p> <p>Los datos que se registran para identificar los documentos son :</p> <p>Nombre y código de la oficina;</p> <p>Nombre y código de la serie/sub-serie a la que corresponden los documentos de acuerdo con la TRD.</p> <p>Nombre de la unidad de conservación</p> <p>Fechas extremas, folios</p> <p>Palabras claves</p> <p>Se complementan los datos que se registraron en Recepción para el ingreso o salida, con los datos de ubicación.</p> | Formato Único de Inventario Documental Tabla de Retención Documental Sistema de Gestión Documental, Orfeo |
| 8. | Responsable del Archivo de Gestión | <p>IDENTIFICACIÓN DE CARPETAS FÍSICAS</p> <p>Se generan los rótulos de identificación de las carpetas.</p> | Rótulos |
| 9. | Responsable del Archivo de Gestión | <p>ALMACENAMIENTO DE CARPETAS</p> <p>Las carpetas se almacenan de la siguiente manera:</p> | Formato Único de Inventario Documental Sistema de Gestión Documental, Orfeo |
| | | <p><i>Carpetas Físicas:</i></p> <p>Se ponen las carpetas dentro de la <i>Cajas archivo X-200</i> y se archivan en orden numérico.</p> <p>Las cajas se ubican en la estantería de izquierda a derecha y de arriba hacia</p> | |

| | | | |
|-----|---------------------------------------|--|---|
| | | abajo, según el rotulo que las identifica. | |
| | | <i>Electrónicas:</i> Los archivos deben estar clasificados bajo la correspondiente serie y asunto, de acuerdo con la estructura electrónica adoptada. | |
| 10. | Responsable del Archivo de Gestión | RECUPERACIÓN Y CONSULTA DE DOCUMENTOS De acuerdo con los permisos asignados a los funcionarios de ASEDUIS, podrán acceder (física y/o electrónicamente) a los documentos cuando requieran consultarlos. | Formato Único de Inventario Documental Registro de Consulta |
| 11. | Responsable del Archivo de Gestión | PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS Si un funcionario requiere retirar una carpeta del archivo, el préstamo se registra en el Control de Entrada y Salida de Documentos y lo firma el funcionario que solicita el préstamo. Aplicará el mismo nivel de acceso que a los documentos electrónicos. | Control de Entrada y Salida de Documentos |
| 12. | Responsable del Archivo de Gestión | SELECCIÓN DE DOCUMENTOS Concluido el tiempo de retención asignado por la TRD a los documentos se generan los listados en que se identifica las unidades de conservación (Carpetas, CD, documentos electrónicos) que deben transferirse acuerdo con su disposición final (conservación total o eliminación) La selección previa de los documentos será realizada en conjunto con el jefe del Área productora. | Tabla de Retención Documental Sistema de Gestión Documental, Orfeo Formato Único de Inventario Documental- Acta de Transferencias Primarias |
| 13 | Responsable del Archivo de Gestión | DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Se revisa si la TRD establece la digitalización para los documentos y se verifica que los que deben digitalizarse se encuentren ya escaneados, si no es así se procede a escanearlos. | Tabla de Retención Documental Formato Único de Inventario Documental |
| 14. | Comité de Archivo Dirección Ejecutiva | APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS PARA TRANSFERIR O PARA ELIMINAR Revisa y aprueba el Listado de documentos (físicos o electrónicos) seleccionados para eliminar. | Formato Único de Inventario Documental – Transferencia Documental Acta de Eliminación de Documentos |

| | | | |
|-----|---|--|--|
| | | | Acta Comité de Archivo |
| 15. | Dirección Ejecutiva | <p>ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS Una vez aprobada la eliminación de documentos se procede a su destrucción. El método a emplear es el reciclaje de acuerdo con la normatividad vigente.</p> <p>Se entregan los documentos a la empresa de reciclaje previamente seleccionada. Dos funcionarios de ASEDUIS designados como testigos verifican que se realice la destrucción de documentos.</p> <p>Se solicita la Certificación de Destrucción una vez haya concluido el proceso.</p> | <p>Formato Único de Inventario Documental – Acta de Eliminación de Documentos Acta Comité de Archivo</p> |
| 16. | Funcionario Responsable Archivo | <p>ARCHIVO DE SOPORTES Se archivan los soportes de la destrucción de documentos.</p> | <p>Formato Único de Inventario Documental - Acta de Eliminación Documental</p> |
| 17. | Funcionario Responsable Archivo | <p>EMBALAJE DE DOCUMENTOS A TRANSFERIR Cuando los documentos se transfieren para su almacenamiento, se procede a embalarlos en las cajas de archivo dispuestas para tal fin.</p> <p>El responsable confronta el contenido de las cajas con el Formato Inventario Documental y sella las cajas.</p> | <p>Formato Único de Inventario Documental - Transferencia Documental</p> |
| 18. | Dirección Ejecutiva Servicio de Outsourcing | <p>TRANSPORTE DE DOCUMENTOS Tramita con la empresa de outsourcing el traslado de los documentos para su conservación.</p> | |
| 19. | Dirección Ejecutiva Servicio de Outsourcing | <p>AUDITORÍA DEL SERVICIO DE OUTSOURCING Periódicamente se acuerda con el proveedor una visita de auditoria para verificar que los documentos se conserven de acuerdo con los parámetros acordados.</p> | <p>Formato Único de Inventario Documental - Documentos en bodegaje</p> |
| 20. | Dirección Ejecutiva | <p>CONTROL Y SEGUIMIENTO Verifica periódicamente que el proceso se delate de acuerdo con el procedimiento.</p> | <p>Reportes Semestrales del Sistema.</p> |

Anexo 7.
Caracterizaciones.

| | | | | |
|---------------------------|---|----------------|--|----|
| NOMBRE DEL PROCESO | Gestión para Asociar. | | CÓDIGO DEL PROCESO | GA |
| OBJETIVO | Promover la vinculación de los egresados de la UIS de los programas de pregrado y especializaciones a ASEDUIS BOGOTÁ, y mantener vinculados los asociados antiguos. | | | |
| LIDER DEL PROCESO | Asistente Asociativa | ALCANCE | Va desde la recepción de la comunicación de las directrices para vincular nuevos asociados por parte de la Alta Dirección hasta el cierre de las acciones resultantes de evaluación de la gestión del proceso. | |

| PROVEEDOR | ENTRADA | CICLO | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTE |
|--|--|----------|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Gestión Administrativa • Egresado. • Gestión calidad | <ul style="list-style-type: none"> • Memorando Interno. • Fotocopia de la cedula. • Fotocopia del Diploma o del acta de grado o número del acta de grado. • Formato de vinculación. • Comprobante de depósito. • Manual de | P | <ul style="list-style-type: none"> • Definir mecanismos para la búsqueda e identificación de egresados para vincular. | Normas para asociar. | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de proyectos y bienestar. • Gestión Comercial. • Gestión Financiera. • Gestión Administrativa. |
| | | H | <p>BUSCAR E INVITAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar nichos de egresados. • Verificar la veracidad de las fuentes. • Contactar al egresado. • Validar la información recolectada. • A las bases de datos. • Desechar información de nichos de <p>VINCULAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar al egresado. • Solicitar la documentación • Solicitar la evidencia del pago de la cuota de vinculación. • Diligenciar solicitud de vinculación o actualización de datos de asociados. • Archivar solicitud. • Actualizar bases de datos. | <ul style="list-style-type: none"> • Asociados activos. • Base de datos de Asociados activos actualizada | |

| PROVEEDOR | ENTRADA | CICLO | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTE |
|-----------|-----------------|-------|---|---|---------|
| | procedimientos. | | ACREDITAR <ul style="list-style-type: none"> • Entregar la carta de Bienvenida a la Asociación como miembro activo. • Entregar al egresado carnet de ASEDUIS BOGOTÁ. • Entregar al egresado carnet de Club Egreduis. • Registrar y actualizar la Base de datos de asociados activos. | <ul style="list-style-type: none"> • Egresado acreditado. | |
| | | V | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento al número de egresados vinculados en el periodo establecido. • Evaluar los resultados de la gestión del proceso contra lo planeado. • Presentar informe a la Gestión administrativa | <ul style="list-style-type: none"> • Informe gestión para Asociar. • Acciones a realizar. | |
| | | A | <ul style="list-style-type: none"> • Definir si los resultados son conformes. Si lo son, los mantengo y los mejoro. O, si los resultados no son satisfactorios, tomar las acciones necesarias. • Planear la acción a tomar. • Implementar las acciones necesarias. • Evaluar la efectividad de la acción. • Cerrar la acción tomada. | <ul style="list-style-type: none"> • Informe seguimiento de las acciones. | |

| RECURSOS | DOCUMENTOS Y REGISTROS | PROCESOS DE APOYO | REQUISITOS |
|--|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Humanos. • Infraestructura. | <ul style="list-style-type: none"> • Manual de asociados • Registro de llamadas | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión Financiera. | <ul style="list-style-type: none"> • Estatutos de ASEDUIS BOGOTÁ. |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Consecutivos de correos electrónicos • Base de dato Asociados de número. • Base de datos Asociados Antiguos. • Directorio de egresados UIS. • Manual de asociados. • Solicitud de vinculación o actualización de datos de asociados. • Ficha de indicador. • Comprobante de ingreso. • Recibo de caja. • Carnet de la Asociación. • Carnet de Egreduis. • Carta Bienvenida. | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión Administrativa. • Gestión Documental. • Gestión Logística. | <ul style="list-style-type: none"> • Directrices de la Junta Directiva. • Norma ISO 9001: 2008 Numerales 4.1, 4.2.1-c, 4.2.3, 4.2.4.- 7.- 8. |
|--|--|--|--|

| INDICADOR (ES) | | | | |
|----------------------------|--|-----------------------------|------------|----------------------|
| Indicador | Formula | Meta | Frecuencia | Responsable |
| Número de Asociados | =NP – NA | Incrementar en 15 asociados | TRIMESTRAL | Asistente Asociativa |
| Índice de renovaciones | = (NRR / NRP) * 100 | >= 60% | TRIMESTRAL | |
| Índice de Involucramiento? | = (No Af Pe * 100) / \sum (No LI + No Co)* | Etapa Inicial | Semestral | |

NP: Número de asociados año Actual

NA: Número de Asociados del año Anterior.

NRP: Número de renovaciones posibles.

NRR: Número de renovaciones reales.

No Af Pe: Número de Afiliados Periodo.

No LI: Número de llamadas periodo.

No Co: Numero de Correos enviados.



ASEDUIS BOGOTA

CARACTERIZACION DE PROCESOS

| | | | | |
|---------------------------|--|----------------|---|----|
| NOMBRE DEL PROCESO | Gestión de Proyectos. | | CÓDIGO DEL PROCESO | GP |
| OBJETIVO | <ul style="list-style-type: none"> • Promover la apertura de espacios de participación de los egresados. • Promover la realización de proyectos con y para egresados. • Incrementar el número de egresados que participan en los proyectos. | | | |
| LIDER DEL PROCESO | Asistentes Asociativa | ALCANCE | Va desde la recepción de la comunicación de las directrices para realizar un proyecto por parte de la gestión Administrativa hasta el cierre de las acciones resultantes de evaluación de la gestión del proceso. | |

| PROVEEDOR | ENTRADA | CICLO | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTE |
|--|---|----------|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Gestión estratégica. • Gestión Administrativa • Gestión calidad • Gestión de compras y selección de | <ul style="list-style-type: none"> • Actas. • cronograma • Presupuesto • Comunicación. • Manual de procedimientos. • Bienes y | P | <ul style="list-style-type: none"> • Definir tipo de proyecto a realizar. • Establecer características del proyecto. • Determinar cuándo se va a realizar el proyecto.. • Establecer los factores de riesgos del proyecto. • Asignar responsabilidades para las actividades. • Ajustar el presupuesto del proyecto. • Diseñar mecanismos de convocatoria. • Diseñar lista de chequeo del proyecto. | <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto ajustado para aprobación GE. • Evento Programado | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión Administrativa. • Egresados. • Gestión Comercial. • Gestión Financiera. |



ASEDUIS BOGOTA

CARACTERIZACION DE PROCESOS

| PROVEEDOR | ENTRADA | CICLO | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTE |
|--|--|-------|--|--|-------------------------|
| proveedores • Gestión financiera. | servicios. • Servicio de recaudo de ingresos. | | | | • Gestión de la calidad |
| | | H | <p>CONVOCAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la comunicación con los egresados identificados en las bases de datos e invitarlos a participar del evento que vaya a realizar ASEDUIS BOGOTÁ. • Enviar invitaciones vía correos electrónicos. • <p>REALIZAR EL PROYECTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar validación del evento. • Desarrollar el programa del evento. • Tomar los registros fotográficos. <p>MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN</p> <p>COMUNICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicar en los medios previstos los registros fotográficos del evento. | <ul style="list-style-type: none"> • Publicación web convocatoria • Llamadas realizadas asociados • Encuesta telefónica aleatoria de satisfacción cliente. • Proyectos ejecutados. • Estadística de satisfacción del cliente • Registros | |



ASEDUIS BOGOTA

CARACTERIZACION DE PROCESOS

| PROVEEDOR | ENTRADA | CICLO | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTE |
|-----------|---------|-------|---|--|---------|
| | | | | fotográficos. | |
| | | V | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el evento. Esto es medir en qué grado los resultados planeados o previstos en el plan de calidad se cumplieron. • Verificar si se presentaron acciones correctivas en el desarrollo del evento. • Verificar si se identificaron acciones de mejora para la realización de un próximo evento. • Presentar informe a la Gestión administrativa | <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la evaluación del evento. • Acciones correctivas y acciones de mejora. | |
| | | A | <ul style="list-style-type: none"> • Definir si los resultados son conformes. Si lo son, los mantengo y los mejoro. O, si los resultados no son satisfactorios, tomar las acciones necesarias. • Planear la acción a tomar. • Implementar las acciones necesarias. • Evaluar la efectividad de la acción. • Cerrar la acción tomada. | <ul style="list-style-type: none"> • Informe Acciones • Informe de seguimiento de acciones correctivas o de mejora. | |

| RECURSOS | DOCUMENTOS Y REGISTROS | PROCESOS DE APOYO | REQUISITOS |
|--|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Humanos. | <ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de actividades. • Plan de calidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión Financiera. | <ul style="list-style-type: none"> • Directrices de la Junta |



ASEDUIS BOGOTA

CARACTERIZACION DE PROCESOS

| | | | |
|---|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura. • Logística | <ul style="list-style-type: none"> • Registro de llamadas. • Consecutivos de correos enviados. • Planeación de eventos. • Check list de validación del evento. • Lista de asistencia de los egresados. • Encuestas. • Registros fotográficos. • Evaluación del evento. | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión Administrativa. • Gestión Documental. • Gestión Logística. | <p>Directiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001: 2008. |
|---|--|--|---|

| INDICADOR (ES) | | | | |
|---|---|---------|------------|----------------------|
| Indicador | Formula | Meta | Frecuencia | Responsable |
| Mantener el Número de proyectos realizados anualmente | $\sum P \text{ Act.} - \sum P \text{ Ant.}$ | $> = 0$ | Anual | Asistente Asociativa |
| Incrementar número de asociados que participan activamente. | $\sum PA - \sum PAN$ | 10% | Semestral | |

$\sum P \text{ act.}$: Número de proyectos realizados en el periodo actual
 $\sum P \text{ Ant.}$: Número de proyectos realizados en el periodo anterior.
 $\sum PA$: Número de participantes en los proyectos del periodo actual.
 $\sum PAN$: Número de participantes en los proyectos del periodo anterior.



ASEDUIS BOGOTA

CARACTERIZACION DE PROCESOS

| | | | |
|---------------------------|--|---------------------------|---|
| NOMBRE DEL PROCESO | Gestión Financiera. | CÓDIGO DEL PROCESO | GF |
| OBJETIVO | • Gestionar las actividades de ingresos y egresos de recursos de ASEDUIS BOGOTÁ. | | |
| LIDER DEL PROCESO | Profesional de Tesorería | ALCANCE | Va desde el recaudo de recursos financieros hasta el cierre de los pagos causados por ASEDUIS BOGOTÁ. |

| PROVEEDOR | ENTRADA | CICLO | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTE |
|--|---|-------|--|---------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Gestión Administrativa | <ul style="list-style-type: none"> Memorandos internos. Presupuestos. Cronogramas. Comunicaciones. Listado de personal ASEDUIS BOGOTÁ con su asignación salarial | P | <ul style="list-style-type: none"> Identificar la actividad. Determinar los pagos a realizar. Identificar cronograma de ingresos. | | <ul style="list-style-type: none"> Egresados. Gestión Comercial. Gestión Financiera. Gestión Administrativa Sistema Financiero. UIS. |



ASEDUIS BOGOTA

CARACTERIZACION DE PROCESOS

| PROVEEDOR | ENTRADA | CICLO | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTE |
|--|---|-------|-------------|---------|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Gestión Asociativa.• Gestión de proyectos y desarrollo. | <ul style="list-style-type: none">• Dinero.• Recibo de depósito en bancos• Correos• Formularios de Inscripción | | | | <ul style="list-style-type: none">• Proveedores.• Estudiantes.• Entidades de seguridad social. |
| <ul style="list-style-type: none">• Gestión de compras y selección de proveedores. | <ul style="list-style-type: none">• Consecutivos• Información de proveedores | | | | |



ASEDUIS BOGOTA

CARACTERIZACION DE PROCESOS

| PROVEEDOR | ENTRADA | CICLO | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTE |
|--|---|-------|---|--|---------|
| <ul style="list-style-type: none"> Gestión contable | <ul style="list-style-type: none"> Causaciones realizadas Listado de Registros Contables Facturas de compras. Orden de servicio. Orden de compra. Declaraciones tributarias. Estados financieros Cuenta de cobro radicada Factura equivalente (solo cuando es persona natural) | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Sector Financiero. | <ul style="list-style-type: none"> Soporte de pago a aportes en Salud y Pensión Extracto bancario Archivo generado por el banco de recaudos de matrículas y otros conceptos | H | <ul style="list-style-type: none"> Realizar las autorizaciones de desembolso. Girar los pagos por todo concepto. Captar los dineros de las vinculaciones. Captar los dineros de los eventos. Captar ingresos de programas educativos. Realizar las liquidaciones. Realizar las trasferencias de pagos. Girar los cheques. Elaborar nómina y aportes. | <ul style="list-style-type: none"> Órdenes de pago Comprobante de ingreso Comprobante de egreso. Recaudo en oficina. Informes de gestión. Cheques. Factura de venta. Liquidaciones. ACB | |
| <ul style="list-style-type: none"> Gestión Logística. | <ul style="list-style-type: none"> Relación de fotocopias. Relación de programas que inician y terminan. | V | <ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento a los bancos para cerrar bien los periodos contables. Verificarlos recaudos la cartera Verificar las conciliaciones bancarias. Revisar las partidas conciliatorias. Monitorear las cuentas de la fiducia. Presentar informe a la Gestión administrativa | <ul style="list-style-type: none"> Informe mensual de cartera. Informe mensual de títulos valores. Informes de matriculados | |



ASEDUIS BOGOTÁ

CARACTERIZACION DE PROCESOS

| PROVEEDOR | ENTRADA | CICLO | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTE |
|-----------|---------|-------|---|---------|---------|
| | | A | <ul style="list-style-type: none"> Definir si los resultados son conformes. Si lo son, los mantengo y los mejoro. O, si los resultados no son satisfactorios, tomar las acciones necesarias. Planear la acción a tomar. Implementar las acciones necesarias. Evaluar la efectividad de la acción. Cerrar la acción tomada. | | |

| RECURSOS | DOCUMENTOS Y REGISTROS | PROCESOS DE APOYO | REQUISITOS | |
|--|---|--|---|---------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Humanos. Infraestructura. | <ul style="list-style-type: none"> Ver manual de Tesorería. Convenio UIS-ASEDUIS BOGOTÁ. Manual usuario LD 5000 Comprobante de ingreso Comprobante de egreso. Informe mensual de cartera. Recaudo en oficina. Informes de gestión. Órdenes de pago ACH | <ul style="list-style-type: none"> Gestión Administrativa. Gestión Documental. | <ul style="list-style-type: none"> Directrices de la Junta Directiva. Norma ISO 9001: 2008. | |
| INDICADOR (ES) | | | | |
| Indicador | Formula | Meta | Frecuencia | Responsable |
| | Ver manual de Tesorería | | | Profesional de tesorería. |



ASEDUIS BOGOTA

CARACTERIZACION DE PROCESOS

| | | | | |
|---------------------------|--|----------------|---|----|
| NOMBRE DEL PROCESO | Gestión de Proyectos. | | CÓDIGO DEL PROCESO | GP |
| OBJETIVO | <ul style="list-style-type: none"> • Promover la apertura de espacios de participación de los egresados. • Promover la realización de proyectos con y para egresados. • Incrementar el número de egresados que participan en los proyectos. | | | |
| LIDER DEL PROCESO | Asistentes Asociativa | ALCANCE | Va desde la recepción de la comunicación de las directrices para realizar un proyecto por parte de la gestión Administrativa hasta el cierre de las acciones resultantes de evaluación de la gestión del proceso. | |

| PROVEEDOR | ENTRADA | CICLO | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTE |
|--|---|----------|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Gestión estratégica. • Gestión Administrativa • Gestión calidad • Gestión de compras y selección de | <ul style="list-style-type: none"> • Actas. • cronograma • Presupuesto • Comunicación. • Manual de procedimientos. • Bienes y | P | <ul style="list-style-type: none"> • Definir tipo de proyecto a realizar. • Establecer características del proyecto. • Determinar cuándo se va a realizar el proyecto.. • Establecer los factores de riesgos del proyecto. • Asignar responsabilidades para las actividades. • Ajustar el presupuesto del proyecto. • Diseñar mecanismos de convocatoria. • Diseñar lista de chequeo del proyecto. | <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto ajustado para aprobación GE. • Evento Programado | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión Administrativa. • Egresados. • Gestión Comercial. • Gestión Financiera. |



ASEDUIS BOGOTA

CARACTERIZACION DE PROCESOS

| PROVEEDOR | ENTRADA | CICLO | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTE |
|--|--|-------|--|--|-------------------------|
| proveedores • Gestión financiera. | servicios. • Servicio de recaudo de ingresos. | | | | • Gestión de la calidad |
| | | H | <p>CONVOCAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la comunicación con los egresados identificados en las bases de datos e invitarlos a participar del evento que vaya a realizar ASEDUIS BOGOTÁ. • Enviar invitaciones vía correos electrónicos. • <p>REALIZAR EL PROYECTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar validación del evento. • Desarrollar el programa del evento. • Tomar los registros fotográficos. <p>MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN</p> <p>COMUNICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicar en los medios previstos los registros fotográficos del evento. | <ul style="list-style-type: none"> • Publicación web convocatoria • Llamadas realizadas asociados • Encuesta telefónica aleatoria de satisfacción cliente. • Proyectos ejecutados. • Estadística de satisfacción del cliente • Registros | |



ASEDUIS BOGOTA

CARACTERIZACION DE PROCESOS

| PROVEEDOR | ENTRADA | CICLO | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTE |
|-----------|---------|-------|---|--|---------|
| | | | | fotográficos. | |
| | | V | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el evento. Esto es medir en qué grado los resultados planeados o previstos en el plan de calidad se cumplieron. • Verificar si se presentaron acciones correctivas en el desarrollo del evento. • Verificar si se identificaron acciones de mejora para la realización de un próximo evento. • Presentar informe a la Gestión administrativa | <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la evaluación del evento. • Acciones correctivas y acciones de mejora. | |
| | | A | <ul style="list-style-type: none"> • Definir si los resultados son conformes. Si lo son, los mantengo y los mejoro. O, si los resultados no son satisfactorios, tomar las acciones necesarias. • Planear la acción a tomar. • Implementar las acciones necesarias. • Evaluar la efectividad de la acción. • Cerrar la acción tomada. | <ul style="list-style-type: none"> • Informe Acciones • Informe de seguimiento de acciones correctivas o de mejora. | |

| RECURSOS | DOCUMENTOS Y REGISTROS | PROCESOS DE APOYO | REQUISITOS |
|--|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Humanos. | <ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de actividades. • Plan de calidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión Financiera. | <ul style="list-style-type: none"> • Directrices de la Junta |



ASEDUIS BOGOTA

CARACTERIZACION DE PROCESOS

| | | | |
|---|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura. • Logística | <ul style="list-style-type: none"> • Registro de llamadas. • Consecutivos de correos enviados. • Planeación de eventos. • Check list de validación del evento. • Lista de asistencia de los egresados. • Encuestas. • Registros fotográficos. • Evaluación del evento. | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión Administrativa. • Gestión Documental. • Gestión Logística. | <p>Directiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001: 2008. |
|---|--|--|---|

| INDICADOR (ES) | | | | |
|---|---|---------|------------|----------------------|
| Indicador | Formula | Meta | Frecuencia | Responsable |
| Mantener el Número de proyectos realizados anualmente | $\sum P \text{ Act.} - \sum P \text{ Ant.}$ | $> = 0$ | Anual | Asistente Asociativa |
| Incrementar número de asociados que participan activamente. | $\sum PA - \sum PAN$ | 10% | Semestral | |

$\sum P \text{ act.}$: Número de proyectos realizados en el periodo actual
 $\sum P \text{ Ant.}$: Número de proyectos realizados en el periodo anterior.
 $\sum PA$: Número de participantes en los proyectos del periodo actual.
 $\sum PAN$: Número de participantes en los proyectos del periodo anterior.

Anexo 8.

Tabla de retención documental de ASEDUIS BOGOTÁ.

ASOCIATIVA Y COMERCIAL

Oficina Productora: _____

| CÓDIGO | | SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES | RETENCIÓN (Años) | | DISPOSICIÓN FINAL | | | | PROCEDIMIENTO |
|---------|-------|--|---------------------|--------------------|----------------------|---|---|---|---|
| OFICINA | SERIE | | ARCHIVO GESTIÓN | ARCHIVO CENTRAL | CT | S | M | E | |
| 40 | 46 | PROYECTOS | | | | | | | |
| 40 | 46.2 | PROYECTOS DE ASESORÍAS Certificaciones Contratos Costos Cronogramas Cuentas de Cobro Documentos legales Ofertas Pólizas Programas Proyectos | 1 | 4 | | | X | X | Documentos electrónicos, se seleccionan aquellos que puedan adquirir valor histórico para conservación permanente. Las ofertas no seleccionadas se conservan por 1 año y posteriormente se eliminan. |
| 40 | 46.4 | PROYECTOS DE CONSULTORÍA Certificaciones Contratos Costos Cronogramas | 1 | 4 | | | X | X | Documentos electrónicos, se seleccionan aquellos que puedan adquirir valor histórico para conservación permanente. Las ofertas no seleccionadas se conservan por 1 año y posteriormente se eliminan. |

| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | Cuentas de Cobro Documentos legales Ofertas Pólizas Programas Proyectos | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

CONVENCIONES:

CT: Conservación Total

M: Micrografía

S: Selección

E: Eliminar

Firma
Responsable: _____

Fecha: _____

| CÓDIGO | | SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES | RETENCIÓN (Años) | | DISPOSICIÓN FINAL | | | | PROCEDIMIENTO |
|---------|-------|---|------------------|-----------------|-------------------|---|---|---|---|
| OFICINA | SERIE | | ARCHIVO GESTIÓN | ARCHIVO CENTRAL | CT | S | M | E | |
| 40 | 46.6 | - PROYECTOS EDUCATIVOS Proyecto Oferta Programa Costos Documentos legales Contrato Pólizas Cronograma Certificaciones Cuenta de Cobro | 1 | 4 | | X | X | | Documentos electrónicos, se seleccionan aquellos que puedan adquirir valor histórico para conservación permanente. Las ofertas no seleccionadas se conservan por 1 año y posteriormente se eliminan. |
| 40 | 48 | REGISTRO DE EVENTOS Comunicaciones Evaluación del Evento Liquidación de Evento Planeación de eventos Reconocimientos Registros de Asistencia Registros de llamadas Registros fotográficos | 1 | 4 | | X | X | | Documentos electrónicos, se seleccionan aquellos que puedan adquirir valor histórico para conservación permanente. |

CONVENCIONES:

- CT: Conservación Total
- M: Micrografía
- S: Selección
- E: Eliminar

Firma Responsable: _____

Fecha: _____

Oficina Productora:

ASOCIATIVA Y COMERCIAL

| CÓDIGO | | SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES | RETENCIÓN (Años) | | DISPOSICIÓN FINAL | | | | PROCEDIMIENTO |
|---------|-------|--|------------------|-----------------|-------------------|---|---|---|--|
| OFICINA | SERIE | | ARCHIVO GESTIÓN | ARCHIVO CENTRAL | CT | S | M | E | |
| 40 | 54 | VINCULACIÓN DE SOCIOS Comunicaciones Formatos de Vinculación Registro de socios | 1 | 1 | | | X | X | Eliminar una vez la persona pase a ser retirado. Conservar electrónicamente. |

CONVENCIONES:

- CT: Conservación Total
- M: Micrografía
- S: Selección
- E: Eliminar

Firma
Responsable: _____

Fecha: _____

Anexo 9.
Encuesta de satisfacción



ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Su opinión es importante para ASEDUIS BOGOTÁ, ayúdenos a mejorar diligenciando la siguiente información

FECHA: AÑO / MES / DÍA

NOMBRE DEL ASOCIADO: _____

Nombre del evento: _____

Marque una sola casilla según su criterio

¿Qué opina usted sobre?

| EL EVENTO | EXCELENTE | BUENO | REGULAR | MALO | N/A |
|---|------------------|--------------|----------------|-------------|------------|
| 10. Del sitio escogido para el evento | | | | | |
| 11. De la decoración del lugar | | | | | |
| 12. Del horario programado | | | | | |
| 13. Del desarrollo de la programación | | | | | |
| 14. De la comida | | | | | |
| 15. De la música | | | | | |
| 16. De la escuadra de meseros | | | | | |
| 17. De los recordatorios | | | | | |
| 18. Cumplió sus expectativas | | | | | |
| EL SERVICIO | | | | | |
| 1. De la recepción | | | | | |
| 2. De la amabilidad de los funcionarios de ASEDUIS BOGOTÁ | | | | | |
| 8. La actitud de los funcionarios de ASEDUIS BOGOTÁ para ayudar a los asociados en la resolución de inconvenientes del evento | | | | | |
| 9. Hora de inicio del evento | | | | | |
| 10. Valor del evento | | | | | |

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

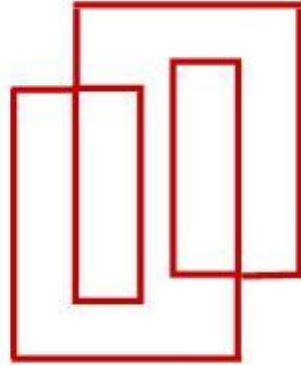
PROFESIÓN: _____

TELÉFONO: _____

Anexo 10.

Procedimiento de control de registros.

| | | | |
|---|---|---------|---------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS | Código | GC-CR |
| | | Emisión | 2012-04 |



ASEDUIS BOGOTÁ

ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS

| ELABORADO | REVISADO | APROBADO |
|--|--|---|
| EDUARD GONZALO ROZO R. COORDINADOR DE CALIDAD | ING. MARTHA CRISTINA FORERO DIRECTORA EJECUTIVA | ING. ALBERTO BARRIOS PRIETO PRESIDENTE |

| | | | |
|--|---|---------|---------|
|  ASEDIJIS BOGOTÁ | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS | Código | GC-CR |
| | | Emisión | 2012-04 |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---------|---------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS | Código | GC-CR |
| | | Emisión | 2012-04 |

SECCIONES DEL PROCEDIMIENTO

| SECCIÓN No | NOMBRE DE LA SECCIÓN | CÓDIGO |
|------------|--|-----------------|
| 1 | OBJETIVO, ALCANCE, RESPONSABILIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA | GC-CR-01 |
| 2 | TÉRMINOS Y DEFINICIONES | GC-CR-02 |
| 3 | NORMAS PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS | GC-CR-03 |
| 4 | PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE REGISTROS | GC-CR-04 |

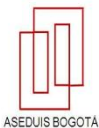
COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---------|---------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS | Código | GC-CR |
| | | Emisión | 2012-04 |

CONTROL DE CAMBIOS DEL CONTROL DE REGISTROS

| VERSIÓN | FECHA AA/MM/DD | SECCIÓN DEL DOCUMENTO | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|----------------|---------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS | CÓDIGO | GC-CR-01 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 1 de 2 |

8. OBJETIVO, ALCANCE, RESPONSABILIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

8.1. OBJETIVO.

Establecer los parámetros y criterios a seguir para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros del Sistema de Gestión de Calidad de ASEDUIS BOGOTÁ.

8.2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación del formato para la recolección de la información hasta la disposición final de los registros.

8.3. RESPONSABILIDAD

Los registros están bajo la responsabilidad de los responsables de cada proceso, así como en la recolección de la información.

8.4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2008

Ley 594 del 2000 “Ley General de Archivos”

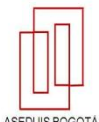
COPIA CONTROLADA

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS | CÓDIGO | GC-CR-02 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 1 de 1 |

9. TÉRMINOS Y DEFINICIONES


- 9.1. ALMACENAMIENTO DE LOS REGISTROS:** Definición del sitio en el cual se archiva temporal o definitivamente un registro relacionado con el sistema de calidad. Especifica quien, donde y como se deben guardar o archivar los documentos o registros de tal manera que se garantice su integridad y protección.
- 9.2. ARCHIVO DE GESTIÓN:** Área que cada funcionario maneja, este archivo en el cual mantiene los registros y otros documentos que se requieren para adelantar las labores del día a día.
- 9.3. DISPOSICIÓN FINAL DE REGISTROS:** se refiere a los procesos que se deben aplicar una vez vencidos los términos en los archivos de Gestión y central.
- 9.4. CONSERVACIÓN DE UN REGISTRO:** Establecimiento de las condiciones apropiadas para que los registros de Calidad se conserven durante un tiempo determinado en las condiciones requeridas para su posterior consulta. (seguridad, fácil acceso).
- 9.5. CONSULTA DE LOS REGISTROS:** Disponibilidad o accesibilidad de cada registro en particular para garantizar los niveles de seguridad de la información. Los registros pueden ser consultados por personal diferente a los autorizados, bajo la responsabilidad y con la autorización del responsable del documento.
- 9.6. IDENTIFICACIÓN DE UN REGISTRO DE CALIDAD:** Nombre o código con el que se reconoce a cada registro. (Formato).
- 9.7. LISTADO MAESTRO DE REGISTROS:** Índice utilizado para describir de forma ordenada, los registros usados por la asociación.
- 9.8. LEGIBILIDAD:** Que pueda leerse la información contenida en el registro.
- 9.9. PROTECCIÓN:** Asegurar la integridad de los registros durante todo su periodo útil.
- 9.10. RECUPERACIÓN DE LOS REGISTROS:** Actividad que permite identificar y consultar los registros con prontitud cuando sean requeridos. Este aspecto involucra identificación y almacenamiento como factores determinantes para la recuperación.
- 9.11. REGISTRO:** Documento que proporciona evidencia objetiva de actividades realizadas o resultados obtenidos.
- 9.12. RESPONSABLE DEL PROCESO:** Personal del área que desarrolla un proceso establecido en un procedimiento, manual o instructivo de trabajo.
- 9.13. TIEMPO DE RETENCIÓN:** Es el plazo en términos de tiempo en que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central tal como se dispone en la tabla de retención documental, los términos de retención están establecidos por términos legales y por lineamientos de la asociación.

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS | CÓDIGO | GC-CR-02 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 1 de 1 |

9.14. TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL: Listado de series y sus correspondientes tipos documentales producidos o recibidos por un ares funcional en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo.

COPIA CONTROLADA


COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS | CÓDIGO | GC-CR-03 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 2 de 2 |

10. NORMAS PARA EL CONTROL DE REGISTROS

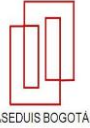
Las siguientes normas se definen para garantizar la correcta administración de los registros del S.G.C de ASEDUIS BOGOTÁ.

- 10.1.1. Al identificar la necesidad de dejar una evidencia, y si uno de sus medios o tipos de registro requiere hacerse a través de un formato, estos nuevos formatos que se requieran para registrar las evidencias del S.G.C de ASEDUIS BOGOTÁ, deberán realizarse según lo establecido en la norma fundamental literal 4.7.3.
- 10.1.2. Los formatos están disponibles por proceso en la carpeta pública, en la ruta \\SERVIDOR\Publica\CALIDAD ASEDUIS\DOCUMENTOS DEL SGC\FORMATOS, los cuales pueden ser descargados para ser diligenciados en medio digital o físico.
- 10.1.3. Los registros son elaborados por el responsable de cada proceso quien realiza la actividad objeto del registro, quien responde por la legibilidad y preservación, así como por mantener la actualización de su información.
- 10.1.4. Los registros no deben tener tachones ni enmendaduras, excepto los registros de asistencia.
- 10.1.5. Los registros han de ser perfectamente claros y estar siempre disponibles para su presentación cuando sea necesario.
- 10.1.6. Los registros resultantes de la dinámica de la asociación son mantenidos en archivo por los responsables de cada proceso.
- 10.1.7. La responsabilidad de archivar los registros conlleva la del mantenimiento y cuidado de los archivos, por lo tanto, cada proceso tiene registros asociados los cuales almacenará en AZ que se asignarán para ello, debidamente marcadas. Solo debe estar dentro de cada AZ, los registros del año cursante. Los registros del año anterior se les aplicarán la normatividad de la TRD autorizada por la alta dirección.
- 10.1.8. Las AZ o cualquier otro medio de almacenamiento de los registros físicos o digitales se identifican mediante el nombre del área funcional, su código, el año a que pertenecen y los grandes asuntos o series en que se pueden agrupar.
- 10.1.9. Los registros en forma física deben ser almacenados en AZ debidamente identificadas, y la forma de archivo será siguiendo el orden cronológico por fecha; quedando el más reciente encima o primero al abrir la AZ.
- 10.1.10. Los registros en medio digital se deben guardar debidamente identificados en la carpeta de la serie de cada proceso a la cual corresponda y siguiendo la siguiente instrucción; fecha comenzando por el año, siguiendo por el mes y terminando con el día separado por un guión sigue el asunto. AA.MM.DD – ASUNTO.
Ej.: 111202 - Fiesta de fin de año.

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS | CÓDIGO | GC-CR-03 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 2 de 2 |

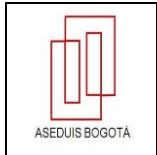
- 10.1.11. El responsable de archivar cada tipo de registro establece las condiciones que minimicen el riesgo de pérdida o deterioro por accidentes, para lo cual los responsables de cada proceso harán uso de los estantes que la asociación ha dispuesto para tal fin a fin de garantizar la integridad física y la conservación de la información consignada en los registros.
- 10.1.12. La correspondencia del Sistema de Gestión de la calidad que entra y sale de la asociación se debe radicar obligatoriamente.
- 10.1.13. De todos los registros magnéticos debe haber una copia de respaldo o back up en el servidor, cuya responsabilidad es de los responsables de cada proceso y agente externo contratado por la asociación para el mantenimiento del hardware y software.
- 10.1.14. Los registros generados en el sistema una vez hayan cumplido su ciclo de vigencia de acuerdo con el tiempo de retención, deberán ser destruidos, eliminados o almacenados de acuerdo a lo establecido en la tabla de retención documental autorizada por la asociación.
- 10.1.15. Todos los registros que forman parte del S.G.C de la asociación se encuentran relacionados en el formato Lista maestra de registros.

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS | CÓDIGO | GC-CR-04 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 1 de 2 |

11. PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE REGISTROS

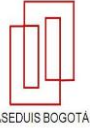
| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTROS |
|------|---|--|--------------------------------------|
| 1 | Definir los formatos para los registros de calidad aplicable a cada proceso | Coordinador de calidad/ Responsable del Proceso | Formatos |
| 2 | Planificar el control de los registros de calidad | | Listado Maestro de registros |
| 3 | Elaborar el registro de la actividad a evidenciar. | Responsable de Proceso | Registro de Calidad de cada proceso. |
| 4 | Verifica que la información consignada en el registro este diligenciada correctamente, de lo contrario realizar de nuevo el registro. | | |
| 5 | Almacenar el registro según las normas de este procedimiento | | |
| 6 | Disponer de los registros una vez cumplidos los tiempos de retención según la tabla de retención autorizada por la asociación. | | |



PROCEDIMIENTO PARA EL
CONTROL DE REGISTROS

| | |
|---------------|----------|
| CÓDIGO | GC-CR-04 |
| FECHA EMISIÓN | 2012-04 |
| VERSIÓN | 1 |
| PÁGINA | 2 de 2 |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS | CÓDIGO | GC-CR-04 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-04 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 2 de 2 |


12. FORMATOS

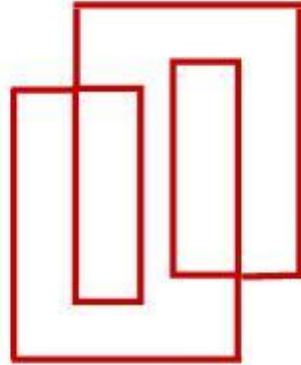
12.1. LISTADO MAESTRO DE CONTROL DE REGISTROS. FORMA GC-CR-01

COPIA CONTROLADA

Anexo 11.

Procedimiento de no conformidad.

| | | | |
|---|--|---------|---------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMIDADES | Código | GC-NC |
| | | Emisión | 2012-01 |




ASEDUIS BOGOTÁ


**ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE
SANTANDER.**

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMIDADES

| ELABORADO | REVISADO | APROBADO |
|--|--|--|
| EDUARD GONZALO ROZO R. COORDINADOR DE CALIDAD ENE. 2012 | ING. MARTHA CRISTINA FORERO DIRECTORA EJECUTIVA ENE. 2012 | ING. ALBERTO BARRIOS PRIETO PRESIDENTE ENE.2012 |


| | | | |
|---|--|---------|---------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMIDADES | Código | GC-NC |
| | | Emisión | 2012-01 |

COPIA CONTROLADA


| | | | |
|---|--|---------|---------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMIDADES | Código | GC-NC |
| | | Emisión | 2012-01 |

SECCIONES DEL PROCEDIMIENTO

| SECCIÓN No | NOMBRE DE LA SECCIÓN | CÓDIGO |
|------------|---|----------|
| 1 | OBJETIVO, ALCANCE, RESPONSABILIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA | GC-NC-01 |
| 2 | TERMINOS Y DEFINICIONES | GC-NC-02 |
| 3 | NORMAS PARA CONTROL DE NO CONFORMIDADES | GC-NC-03 |
| 4 | PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES | GC-NC-04 |
| 5 | FORMATO | GC-NC-05 |

| | | | |
|---|--|---------|---------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMIDADES | Código | GC-NC |
| | | Emisión | 2012-01 |

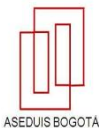
COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|--|---------|---------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMIDADES | Código | GC-NC |
| | | Emisión | 2012-01 |

**CONTROL DE CAMBIOS DE
ACCIÓN PREVENTIVA Y ACCIÓN CORRECTIVA**

| VERSIÓN | FECHA AA/MM/DD | SECCIÓN DEL DOCUMENTO | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|----------------|---------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|--|---------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMIDADES | CÓDIGO | GC-NC-01 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2011-12 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 1 de 2 |

13. OBJETIVO, ALCANCE, RESPONSABILIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

13.1. OBJETIVO.

Determinar las actividades necesarias para asegurar que el producto/servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

13.2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos del SGC de ASEDUIS BOGOTÁ, que inciden en la satisfacción del cliente, inicia con la identificación de una no conformidad, o una PQR, hasta la verificación de la conformidad con los requisitos.

13.3. RESPONSABILIDAD

Responsable de cada proceso.

Coordinador de Calidad.

13.4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2008

COPIA CONTROLADA




PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
NO CONFORMIDADES

| | |
|---------------|----------|
| CÓDIGO | GC-NC-01 |
| FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| VERSIÓN | 1 |
| PÁGINA | 2 de 2 |

COPIA CONTROLADA

14. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 14.1. ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. En una acción correctiva, el problema existe pero la solución se implanta para que dicho problema no vuelva a presentarse. Implica investigación de las causas.
- 14.2. CONCESIÓN:** Autorización para utilizar, liberar o aceptar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
- 14.3. CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada, puede ser realizada junto con una acción correctiva.
- 14.4. DEFECTO:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado, es importante diferenciar la expresión defecto de no conformidad por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos, consecuentemente el término “defecto” debe usarse con extrema precaución.
- 14.5. NO CONFORMIDAD:** No cumplimiento de un requisito especificado, detectado durante una revisión o verificación de los procesos o de sus productos. El requisito puede ser de los estudiantes o padres de familia, de la norma NTC ISO 9001:2000, de carácter legal o establecido por la Universidad.
- 14.6. PETICIÓN:** Solicitud que realiza un cliente ante la prestación de un servicio.
- 14.7. PQR:** Petición , queja o reclamo realizado por los clientes
- 14.8. QUEJA O RECLAMO:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas; donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita
- 14.9. REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.


| | | | |
|---|--|---------------|----------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMIDADES | CÓDIGO | GC-NC-03 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 1 de 1 |

15. NORMAS PARA CONTROL DE NO CONFORMIDADES

- 15.1.** El funcionario de la asociación que identifique el producto no Conforme, debe notificar al responsable del proceso, quien registra en el formato de producto no conforme y realiza la acción a tomar.
- 15.2.** Las No Conformidades identificadas deben ser reportadas a la Coordinación de Calidad para su seguimiento.
- 15.3.** Si en las acciones a implementar se decide la liberación del producto o servicio No Conforme, se debe dejar el registro de la autorización o concesión para la acción.
- 15.4.** Son fuentes para identificar No Conformidades las peticiones, quejas o reclamos, P.Q.R, los resultados de las auditorías internas o los resultados de la revisión por la dirección.

COPIA CONTROLADA


COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|--|---------------|----------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMIDADES | CÓDIGO | GC-NC-04 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 1 de 1 |

16. PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTROS |
|------|--|--|---|
| 1 | Identificar el producto no Conforme | Cualquier funcionario | N/A |
| 2 | Registrar en el formato de Tratamiento de No conformidades | Responsable del proceso | Tratamiento de No Conformidades |
| 3 | Analizar los datos y ver si era una desviación permitida | Responsable del proceso | N/A |
| 4 | Implementar la acción a tomar. | Responsable del proceso | |
| 5 | Realizar el registro de la acción tomada. | | Tratamiento de No Conformidades |
| 6 | Evaluar si es necesaria la acción correctiva. | Responsable del proceso/ Coordinador de Calidad | Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora. |
| 7 | Ejecutar la acción correctiva | | |
| 8 | Terminar Tratamiento de la No Conformidad. | Responsable del proceso | N/A |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|--|---------------|----------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMIDADES | CÓDIGO | GC-NC-05 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 1 de 2 |

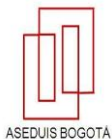
17. FORMATOS

17.1. ACCIÓN CORRECTIVA ACCIÓN PREVENTIVA.

17.2. TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES AUDITORIA INTERNA.

VER PÁG. SIGUIENTE

COPIA CONTROLADA



TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

| | |
|-----------------|-----------------|
| PROCESO: | N.C. No: |
|-----------------|-----------------|

| DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD | |
|----------------------------------|--------------|
| | |
| REPORTADO POR: | FECHA |

| TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD | | | |
|---------------------------------------|---------------|-----------|------------------|
| | | | |
| TRATAMIENTO EJECUTADO POR: | FECHA: | | |
| TRATAMIENTO VERIFICADO POR: | FECHA: | | |
| SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA | SI | NO | S.A.C No: |



ASEDUIS BOGOTA

TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES AUDITORIA INTERNA

| DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD | | | | | |
|--|-------------|-------|--|------------|--------|
| ACCIÓN INMEDIATA | | | | | |
| CAUSAS QUE ORIGINARON LA NO CONFORMIDAD | | | | | |
| <p>ANÁLISIS ISIKAWA O CAUSA EFECTO</p> <p>ANALIZAR 5M.</p> | | | <p>METODOLOGÍA TRES ¿POR QUÉ? (OPCIONAL)</p> <p>1^{er} ¿Por qué?</p> <p>2^{do} ¿Por qué?</p> <p>3^{er} ¿Por qué?</p> | | |
| PLANES DE ACCIÓN CORRECTIVA Y/ O PREVENTIVAS | | | | | |
| ACCIONES | RESPONSABLE | PLAZO | SEGUIMIENTO | | |
| | | | FECHA | COMENTARIO | ACCIÓN |
| | | | | | C |
| | | | | | P |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| OBSERVACIONES / EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS | | | | | |



ASEDUIS BOGOTA

TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES AUDITORIA INTERNA

| CIERRE DE LA SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA | |
|---|--------|
| RESPONSABLE: (Nombre y cargo) Auditor Líder | Fecha: |


ELABORÓ: _____

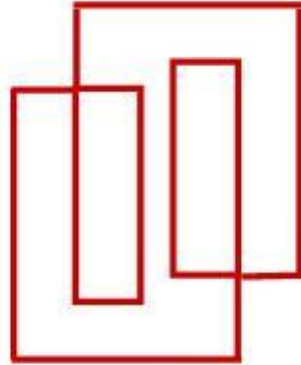
REVISÓ:

COPIA CONTROLADA

Anexo 12.

Procedimiento de acción preventiva, correctiva o de mejora.

| | | | |
|---|--|---------|---------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA | Código | GC-CP |
| | | Emisión | 2012-01 |




ASEDUIS BOGOTÁ


**ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE
SANTANDER.**

**PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES
PREVENTIVAS**

| ELABORADO | REVISADO | APROBADO |
|--|--|--|
| EDUARD GONZALO ROZO R. COORDINADOR DE CALIDAD ENE. 2012 | ING. MARTHA CRISTINA FORERO DIRECTORA EJECUTIVA ENE. 2012 | ING. ALBERTO BARRIOS PRIETO PRESIDENTE ENE.2012 |

| | | | |
|---|--|---------|---------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA | Código | GC-CP |
| | | Emisión | 2012-01 |


COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---------|---------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA | Código | GC-CP |
| | | Emisión | 2012-01 |

**CONTROL DE CAMBIOS DE
ACCIÓN PREVENTIVA Y ACCIÓN CORRECTIVA**

| VERSIÓN | FECHA AA/MM/DD | SECCIÓN DEL DOCUMENTO | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|----------------|---------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|------------------|----------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA | CÓDIGO | GC-CP-01 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2011-12 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 1 de 2 |

18. OBJETIVO, ALCANCE, RESPONSABILIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

18.1. OBJETIVO.

Establecer la metodología a seguir para eliminar las causas de no conformidades reales y potenciales a través del establecimiento de acciones correctivas y preventivas para evitar su reincidencia, prevenir su ocurrencia o detectar oportunidades de mejora.

18.2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos del SGC de ASEDUIS BOGOTÁ, inicia con la identificación de una no conformidad, riesgo u oportunidad de mejora por parte de cualquier responsable de proceso, pasando por el análisis de sus causas, la propuesta de acción correctiva, preventiva o de mejora, hasta la ejecución y eliminación de la causa de la acción.

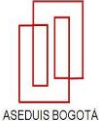
18.3. RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de las acciones a tomar es de los responsables de cada proceso, y del coordinador de calidad.

18.4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

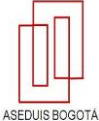
Norma ISO 9001:2008

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA | CÓDIGO | GC-CP-02 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 2 de 2 |

19. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 19.1. ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. En una acción correctiva, el problema existe pero la solución se implanta para que dicho problema no vuelva a presentarse. Implica investigación de las causas.
- 19.2. ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial otra situación potencialmente no deseable. En una acción preventiva el problema no se ha presentado aún ya que se toma para prevenir que algo suceda.
- 19.3. ACCIÓN DE MEJORA:** Conjunto de acciones realizadas con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño de los procesos.
- 19.4. CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada, puede ser realizada junto con una acción correctiva.
- 19.5. DEFECTO:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado, es importante diferenciar la expresión defecto de no conformidad por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos, consecuentemente el término “defecto” debe usarse con extrema precaución.
- 19.6. NO CONFORMIDAD:** No cumplimiento de un requisito especificado, detectado durante una revisión o verificación de los procesos o de sus productos. El requisito puede ser de los estudiantes o padres de familia, de la norma NTC ISO 9001:2000, de carácter legal o establecido por la Universidad.
- 19.7. NO CONFORMIDAD POTENCIAL:** Probable incumplimiento de un requisito, detectado durante las actividades de planificación o re-planificación de los procesos, al presentarse cambios, o mediante el análisis de los datos arrojados por los procesos, en cuanto a tendencias y comportamientos; también puede surgir una NO conformidad potencial, de la comparación de un proceso con experiencias de procesos similares. La no conformidad potencial es un incumplimiento de los requisitos planificados.
- 19.8. OPORTUNIDAD DE MEJORA:** Situación conforme, no riesgosa que denota la oportunidad de aumentar la capacidad de cumplir los requisitos o mejorar el desempeño de un proceso de la asociación.
- 19.9. REGISTRO DE LOS RESULTADOS DE LAS ACCIONES TOMADAS:** Son los datos, cifras o hechos que dan evidencia de los resultados obtenidos por la implementación de las acciones tomadas. Los resultados de las acciones tomadas se deben reflejar en el mejoramiento de los indicadores de cada proceso.
- 19.10. REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 19.11. REVISIÓN:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y la eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.

| | | | |
|---|---|------------------|----------|
|  ASEDUIS BOGOTÁ | PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA | CÓDIGO | GC-CP-02 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 2 de 2 |


19.12. RIESGO: Probabilidad de ocurrencia de un suceso no deseado. Posibilidad que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos.

19.13. SERVICIO NO CONFORME: Aquel al que se le detecta el incumplimiento de un requisito (previamente definido por cada proceso) antes, durante o después de la prestación del mismo. La identificación de un servicio no conforme puede ocurrir por la medición de indicadores, las auditorias o las quejas y reclamos.

19.14. TRATAMIENTO DE UNA NO CONFORMIDAD (CORRECCIÓN): Es la acción tomada para eliminar una NO CONFORMIDAD en forma inmediata y puntual. Puede entenderse también como un correctivo provisional que se aplica frente a situaciones coyunturales. Puede realizarse antes de una ACCIÓN CORRECTIVA que se aplica a situaciones estructurales o repetitivas.

19.15. VERIFICACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia de que se ha cumplido los requisitos especificados.


COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA | CÓDIGO | GC-CP-03 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 1 de 1 |

20. NORMAS PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

- 20.1.** Toda no conformidad real o potencial, debe ser registrada y comunicada al Coordinador de Calidad.
- 20.2.** Son fuentes para identificar No Conformidades reales o potenciales u oportunidades de mejora
- 20.2.1. No Conformidades detectadas en Auditorías internas y externas.
- 20.2.2. Resultados de No Conformes del análisis de quejas y reclamos de los egresados.
- 20.2.3. Metas no cumplidas de indicadores de los procesos.
- 20.2.4. Resultados de no conformes de la medición del desempeño de proveedores.
- 20.2.5. Resultados no conformes de la evaluación de la satisfacción de los clientes.
- 20.2.6. Resultados de la revisión por la dirección.
- 20.2.7. Resultado del seguimiento a objetivos propuestos.
- 20.3.** Se implementan acciones correctivas cuando se presenta una No Conformidad.
- 20.4.** Se implementan acciones preventivas cuando se detecta una situación que aunque es conforme, tiene una alta posibilidad de convertirse en No Conformidad.
- 20.5.** Se implementan acciones de mejora cuando se ha identificado la oportunidad de hacer algo mejor que ya se considera conforme en el normal funcionamiento de la asociación.
- 20.6.** Una vez implementadas las acciones y evaluadas como eficaces, el responsable del proceso promover los mecanismos y adelantar la socialización de los resultados.


COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA | CÓDIGO | GC-CP-04 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 1 de 1 |

21. PROCEDIMIENTO PARA LA ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA.

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTROS |
|------|--|--|---|
| 1 | Identificar la No conformidad real, potencial u oportunidad de mejora. | Cualquier Funcionario | N/A |
| 2 | Solicitar la acción Correctiva, preventiva o de mejora | Responsable del Proceso | Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora. |
| 3 | Determinar la causa de las No Conformidades reales, potenciales o de mejora. | Responsable de Proceso/ Coordinador de Calidad | |
| 4 | Evaluar la conveniencia de adoptar acciones | Director ejecutivo | |
| 5 | Determinar e implementar las acciones correctivas, preventivas o de mejora. | Responsable de Proceso/ Coordinador de Calidad/ Director ejecutivo | |
| 6 | Registrar los resultados derivados de las acciones tomadas | Responsable del Proceso | |
| 7 | Revisar las acciones tomadas. | Coordinador de Calidad | |
| 8 | Cierre de las acciones. | Responsable de Proceso | |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|------------------|----------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA | CÓDIGO | GC-CP-05 |
| | | FECHA EMISIÓN | 2012-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINA | 1 de 2 |

22. FORMATOS

22.1. ACCIÓN CORRECTIVA ACCIÓN PREVENTIVA FORMA GC-CP-01

VER PÁG. SIGUIENTE

COPIA CONTROLADA

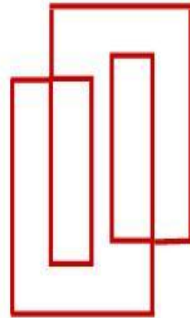


SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA

| | | | |
|---|---|------------------------------|------------|
| 9.7. TIPO DE ACCIÓN SOLICITADA | 9.8. | 9.9. | CORRECTIVA |
| | 9.10. | 9.11. | PREVENTIVA |
| | 9.12. | 9.13. | MEJORA |
| NO CONFORMIDAD REAL, POTENCIAL O MEJORA: | | Solicitud No: | |
| | | Fecha inicio: | |
| 1.- Responsables de procesos : | 2.- Descripción del problema que se quiere eliminar o evitar: | | |
| 3.- Acciones precedentes o primeras acciones adoptadas: (ACCIÓN CORRECTIVA) | | | |
| 4.- Causa o causas que generan el problema o que lo pueden generar: | | | |
| 5.- Soluciones que eliminan la causa del problema, posibles acciones: | | | |
| 6.- Acciones correctivas / preventivas finalmente realizadas, incluyendo fechas: | | | |
| 7.- Acciones que se efectuarán para verificar la eficacia de las soluciones implantadas, fechas y responsables: | | | |
| 8.- Resultados obtenidos, conclusión de la acción: | | | |
| Aprobación: SI _____ NO _____ | Responsable de la acción: | Revisión | |
| Firma Director Ejecutivo | Firma Fecha cierre: | Firma Coordinador de calidad | |

Anexo 13.
Instructivo de política de calidad.

| | | | |
|---|--|-------------------------|---------|
|  | METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN POLÍTICA DE CALIDAD | CÓDIGO | GE-PC |
| | | Fecha de Emisión | 2012-03 |



ASEDUIS BOGOTÁ

ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.

**METODOLOGIA PARA LA ELABORACIÓN DE LA
POLÍTICA DE CALIDAD**

| ELABORADO | REVISADO | APROBADO |
|--|---|---|
| EDUARD GONZALO ROZO R. COORDINADOR DE CALIDAD MAR.2012 | ING. MARTHA CRISTINA FORERO DIRECTORA EJECUTIVA MAR. 2012 | ING. ALBERTO BARRIOS PRIETO PRESIDENTE MAR.2012 |

| | | | |
|---|--|-------------------------|---------|
|  | METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN POLÍTICA DE CALIDAD | CÓDIGO | GE-PC |
| | | Fecha de Emisión | 2012-03 |

CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN No | FECHA AA/MM/ D | SECCIÓN DEL DOCUMENTO | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO |
|-------------------|-------------------------------|----------------------------------|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|--|-------------------------|---------|
|  | METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN POLÍTICA DE CALIDAD | CÓDIGO | GE-PC |
| | | Fecha de Emisión | 2012-03 |

1. DEFINICIÓN, OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. DEFINICIÓN DE POLÍTICA DE CALIDAD

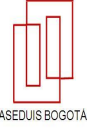
Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

1.2. OBJETIVO:

Establecer la política de calidad de ASEDUIS BOGOTÁ, buscando darle rigor científico de manera de facilite posteriores revisiones con el fin de mantenerla actualizada.

1.3. ALCANCE:

Esta metodología aplica para la elaboración de la política de calidad de ASEDUIS BOGOTÁ, y para cuando a criterio de la alta dirección sea necesaria su revisión para adecuarla a los intereses de la asociación.

| | | | |
|---|--|-------------------------|---------|
|  | METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN POLÍTICA DE CALIDAD | CÓDIGO | GE-PC |
| | | Fecha de Emisión | 2012-03 |

2. METODOLOGÍA DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.

2.1. REALIZACIÓN DE LLUVIA DE IDEAS.

Con los participantes del taller se realiza una lluvia de ideas en torno a dos temas específicos:

- a) Intereses y expectativas de la Asociación.
- b) Intereses y expectativas de los asociados y grupos de interés.

Al final de la lluvia de ideas se seleccionan las 8 o 10 ideas más impactantes en la asociación.

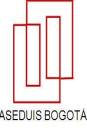
2.2. TABULACION EN LA MATRIZ DE DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.

Con las ideas seleccionadas del ítem anterior las tabulamos en la matriz de doble entrada del formato llamado matriz de despliegue de la política de calidad. VÉASE IMAGEN 1.

En la fila de la parte superior vamos a registrar las expectativas de la asociación y de las partes interesadas; y en la columna las expectativas de los asociados.

Una vez que tengamos diligenciadas estas columnas en la casilla seguida se va a realizar la siguiente valoración. Calificará de uno a 8 o a 10 según sea el caso en orden de importancia para la asociación siendo uno menos importante y 10 la más importante. Este procedimiento se hace tanto en la fila como en la columna.

Una vez que ya se haya realizado esta valoración procedemos a multiplicar los valores cruzados de la matriz y a este valor lo multiplicamos por el impacto según la convención de la parte izquierda inferior de la matriz.

| | | | |
|---|--|-------------------------|---------|
|  | METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN POLÍTICA DE CALIDAD | CÓDIGO | GE-PC |
| | | Fecha de Emisión | 2012-03 |

Luego sumaremos una a una las columnas para escribir el total de las valoraciones tanto horizontal como verticalmente y estas directrices se escriben en el formato de valoración de expectativas, véase imagen 2. Tanto las directrices de las expectativas de la asociación como las directrices de las expectativas de los asociados con sus respectivos puntajes.

Luego del total de las directrices escogeremos las 5 de mayor puntuación y las registraremos en el formato para la redacción de la política de calidad, véase imagen 3.

Ya teniendo conocimiento de las cinco directrices que más impactan la asociación, pasamos a redactar la política de calidad en el mismo formato.

COPIA CONTROLADA

IMAGEN 3



**REDACCIÓN POLÍTICA
CALIDAD**

| ITEM | DIRECTRICES SELECCIONADAS PARA REDACTAR LA POLÍTICA | REDACCIÓN DE LA POLÍTICA |
|-------------------------------|---|--------------------------|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |
| 6 | | |
| 7 | | |
| 8 | | |
| 9 | | |
| 10 | | |
| FECHA REALIZACIÓN: 2012-03-10 | | |

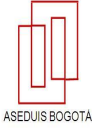
ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
 Calle 119 No. 5-25 USAQUÉN, P. D. X. 5374777.
 WEB SITE www.asociadoksgala.com
 BOGOTÁ, COLOMBIA

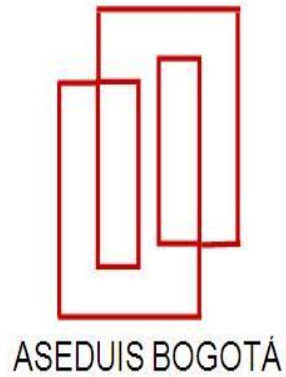
FORMA GE-PP-04 VER 1

APROBADO FEB 2012

Anexo 14.

Instructivo para inscripción de actas en cámara de comercio.

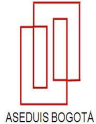
| | | | |
|---|--|-------------------------|---------|
|  | INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO DE ACTAS | CÓDIGO | GE-IA |
| | | Fecha de Emisión | 2012-03 |



ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.

INSTRUCTIVO INSCRIPCION DE ACTAS, LIBROS Y DOCUMENTOS PARA ASEDUIS BOGOTÁ

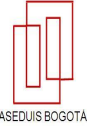
| ELABORADO | REVISADO | APROBADO |
|--|---|---|
| EDUARD GONZALO ROZO R. COORDINADOR DE CALIDAD MAR.2012 | ING. MARTHA CRISTINA FORERO DIRECTORA EJECUTIVA MAR. 2012 | ING. ALBERTO BARRIOS PRIETO PRESIDENTE MAR.2012 |

| | | | |
|---|--|-------------------------|---------|
|  | INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO DE ACTAS | CÓDIGO | GE-IA |
| | | Fecha de Emisión | 2012-03 |

CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN No | FECHA AA/MM/ D | SECCIÓN DEL DOCUMENTO | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO |
|-------------------|-------------------------------|----------------------------------|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|--|-------------------------|---------|
|  | INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO DE ACTAS | CÓDIGO | GE-IA |
| | | Fecha de Emisión | 2012-03 |

2. OBJETIVO, ALCANCE, DOCUMENTOS DE REFERENCIA

OBJETIVO:

Evitar las devoluciones de las actas, cuando sea necesario realizar diligencias ante la Cámara de Comercio.

ALCANCE:

Este documento se aplica a las reuniones de Junta Directiva y de Asamblea de Asociados, cada vez que se tomen decisiones que se tengan que registrar ante la Cámara de Comercio.

DOCUMENTO DE REFERENCIA:

Instructivo Inscripción de Actas, Libros y Documentos.

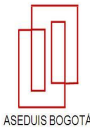
<http://camara.ccb.org.co/contenido/contenido.aspx?catID=701&conID=6187>

3. CAUSAS FRECUENTES DE DEVOLUCIÓN DE ACTAS

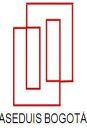
1. Cuando no se señala el número de votos mediante el cual se aprobó la decisión (Mayoría o unanimidad).
2. Cuando falta la aceptación de las personas nombradas.
3. Cuando no hay manifestación expresa en el texto del acta que el acta fue aprobada.
4. Cuando el acta no contiene la constancia de firma del presidente y secretario.
5. Cuando no se paga la totalidad de los derechos de inscripción y/o impuesto de registro por los diferentes actos.
6. Cuando no hay información que permita establecer el quórum deliberatorio.
7. Cuando el acta contiene el nombramiento de las personas en cargos no creados en los estatutos.

4. EL CORRECTO DILIGENCIAMIENTO

1. Para la inscripción de las actas, es necesario el pago de los derechos de inscripción e impuestos de registros
2. **NOMBRAMIENTOS**
Se deben pagar derechos de inscripción e impuestos de registro por cada nombramiento, por cada órgano nombrado. (Ejemplo: Junta Directiva, Representantes Legales, PRINCIPAL Y SUPLENTE), En este caso, el impuesto de registro de cada acto (Nombramiento de cada órgano) corresponde al pago del impuesto sin cuantía.

| | | | |
|---|--|-------------------------|---------|
|  | INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO DE ACTAS | CÓDIGO | GE-IA |
| | | Fecha de Emisión | 2012-03 |

3. Debe pagarse un derecho inscripción e impuesto de registro por todas las reformas.
4. El impuesto de registro puede corresponder a un acto con cuantía o un acto sin cuantía, dependiendo de si la reforma representa un valor económico.
5. Las reuniones ordinarias de la asamblea y junta de socios deben hacerse en el domicilio social.
6. El acta debe señalar claramente el tipo de reunión que se llevo a cabo:
 - a. Ordinaria.
 - b. Extraordinaria.
 - c. Por derecho propio.
 - d. De segunda convocatoria.
 - e. No presencial.
7. Para las reuniones especiales tenga en cuenta que debe indicar las condiciones especiales que dieron origen a las mismas y como se desarrollaron.
8. El acta debe indicar de manera expresa la fecha de reunión. Es necesaria para establecer los casos en que el pago no oportuno del impuesto de registro genera la liquidación de intereses de mora.
9. Las reuniones que constan en las actas, deben cumplir con los requisitos que los estatutos y la ley han definido en materia de convocatoria.
10. Deben de relacionarse las personas que asistieron a la reunión para verificar si existió quórum deliberatorio.
11. En cada punto tratado en la reunión de junta se debe dejar constancia de quienes votaron y los votos emitidos a favor y en contra. Cuando esta información no consta en el acta, la decisión correspondiente no puede ser inscrita.
12. Sin importar que cada punto del acta este aprobado o improbadado, el acta debe mencionar de manera expresa que su texto fue aprobado, por los asistentes o por la comisión nombrada para estos efectos.
13. El acta debe estar firmada por el presidente y el secretario de la reunión o en su defecto por el revisor fiscal.
14. La circular única de la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) exige, para inscribir los nombramientos, que exista constancia de la aceptación de las personas nombradas. Esta norma exige además que se informe el documento de identidad de tales personas.
15. La constancia de aceptación puede estar contenida en el texto del acta cuando las personas nombradas están presentes en la reunión. Este requisito

| | | | |
|---|--|-------------------------|---------|
|  | INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO DE ACTAS | CÓDIGO | GE-IA |
| | | Fecha de Emisión | 2012-03 |

también se puede cumplir acompañando al acta las comunicaciones de las personas nombradas, manifestando su aceptación.

16. Cuando se nombra a un administrador o representante legal, el cargo nombrado debe coincidir en su denominación con el cargo correspondiente de los estatutos de la sociedad.

COPIA CONTROLADA

Anexo 15.

Tabulación del conversatorio de patrimonio cultural.



TABULACIÓN ENCUESTA

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

NOMBRE DEL EVENTO: PATRIMONIO CULTURAL

FECHA REALIZACIÓN DEL EVENTO: 2012-05-12.

LUGAR: Salón 201

Número de asistentes: 8

Este es el resultado de la evaluación del conversatorio realizada por parte de los asistentes

| CALIFICACIÓN | CONCEPTO |
|--------------|-----------|
| 1 | Malo |
| 2 | Regular |
| 3 | Bueno |
| 4 | Excelente |

Ante los temas consultados los asistentes contestaron lo siguiente:

10. DEL DESARROLLO DEL EVENTO

10.6. CONTENIDO DEL EVENTO

| Valoración | Votos |
|-------------|-------|
| 1 | 0 |
| 2 | 0 |
| 3 | 0 |
| 4 | 8 |
| Total Votos | 8 |

10.7. ACTUALIDAD DEL TEMA

| Valoración | Votos |
|-------------|-------|
| 1 | 0 |
| 2 | 0 |
| 3 | 0 |
| 4 | 8 |
| Total Votos | 8 |

10.8. DURACIÓN ADECUADA DEL EVENTO

| Valoración | Votos |
|------------|-------|
| 1 | 0 |
| 2 | 0 |



TABULACIÓN ENCUESTA

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

| | |
|-------------|---|
| 3 | 0 |
| 4 | 8 |
| Total Votos | 8 |

10.9. ATENCIÓN AL ASISTENTE

| Valoración | Votos |
|-------------|-------|
| 1 | 0 |
| 2 | 0 |
| 3 | 0 |
| 4 | 8 |
| Total Votos | 8 |

10.10. APRENDIZAJE

| Valoración | Votos |
|-------------|-------|
| 1 | 0 |
| 2 | 0 |
| 3 | 0 |
| 4 | 8 |
| Total Votos | 8 |

10.11. SUGERENCIAS:

- a) Tema muy interesante. Gracias.
- b) Publicar las diapositivas en la página WEB para los que no pudieron asistir.

11. DE LOS CONFERENCISTAS

11.6. DOMINIO DEL TEMA

| Valoración | Votos |
|-------------|-------|
| 1 | 0 |
| 2 | 0 |
| 3 | 0 |
| 4 | 8 |
| Total Votos | 8 |



TABULACIÓN ENCUESTA

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

11.7. CLARIDAD DEL LENGUAJE UTILIZADO

| Valoración | Votos |
|-------------|-------|
| 1 | 0 |
| 2 | 0 |
| 3 | 0 |
| 4 | 8 |
| Total Votos | 8 |

11.8. EFECTIVIDAD EN LAS RESPUESTAS

| Valoración | Votos |
|-------------|-------|
| 1 | 0 |
| 2 | 0 |
| 3 | 1 |
| 4 | 7 |
| Total Votos | 8 |

11.9. METODOLOGÍA APLICADA

| Valoración | Votos |
|-------------|-------|
| 1 | 0 |
| 2 | 0 |
| 3 | 3 |
| 4 | 5 |
| Total Votos | 8 |

11.10. USO DE LOS EJEMPLOS

| Valoración | Votos |
|-------------|-------|
| 1 | 0 |
| 2 | 0 |
| 3 | 0 |
| 4 | 8 |
| Total Votos | 8 |



TABULACIÓN ENCUESTA

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

11.11. CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS

| Valoración | Votos |
|-----------------------|-------|
| 1 | 0 |
| 2 | 0 |
| 3 | 0 |
| 4 | 8 |
| No sabe / No responde | 0 |
| Total Votos | 8 |

12. PREGUNTAS ADICIONALES

12.6. VOLVERÍA A UN CONVERSATORIO

| RESPUESTA | VOTOS |
|-----------------------|-------|
| SI | 8 |
| NO | 0 |
| No sabe / No responde | 0 |
| Total Votos | 8 |

TABULADO:
GONZALO ROZO
COORDINADOR DE CALIDAD

Anexo 16.
Encuesta expectativas del egresado.



ENCUESTA CONOCIMIENTO DE EXPECTATIVAS DE LOS EGRESADO UIS

NOMBRE: _____

PROFESIONAL EN: _____

PROMOCIÓN: _____

ASEDUIS BOGOTÁ, convencido del papel que debe cumplir ante la comunidad de egresados, desea conocer cuáles son los requisitos y expectativas de los egresados, esto con el fin de poder fortalecer y mejorar continuamente nuestros servicios.

Por favor marque con una "X" sus preferencias:

1. CONOCIMIENTOS DE ASEDUIS BOGOTÁ

1.1 ¿Sabe que ASEDUIS BOGOTÁ le ofrece los siguientes beneficios y/o servicios?

| SERVICIOS | SI | NO | NO SABE/ NO RESP |
|---------------------------------------|----|----|---------------------------|
| 1. Convenio con Coomeva | | | |
| 2. Club Social (EGRECUIS) | | | |
| 3. Alianza con la fundación Santa Fe. | | | |
| 4. Becas para estudiantes en la UIS | | | |
| 5. Pagina Web. | | | |
| 6. Conversatorios y Foros | | | |

| SERVICIOS | SI | NO |
|---|----|----|
| 7. Convenio con Colasantia | | |
| 8. Educación continuada | | |
| 9. Publicaciones | | |
| 10. Participación en Congresos, Olimpiadas | | |
| 11. Ofertas Laborales | | |
| 12. Descuentos en diplomados de ASEDUIS BOGOTÁ. | | |

2. EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LOS EGRESADOS

2.1 Le gustaría que ASEDUIS BOGOTÁ, le brindara "cursos en" y dirigidos a:

| CURSO | ASOCIADO | ESPOSA | HUERO | OTROS |
|--------------------------|----------|--------|-------|-------|
| Pintura | | | | |
| Escultura | | | | |
| Talleres de manualidades | | | | |
| Música | | | | |
| Danzas y baile | | | | |
| Cocina | | | | |
| Otros | | | | |

Cual? _____

2.2 Le gustaría participar en algún combó de ASEDUIS BOGOTÁ:

| DEPORTE | SI | NO |
|-----------------|----|----|
| Deportes | | |
| Cultural | | |
| Entretenimiento | | |
| Grupo de Danzas | | |
| La Tuna | | |
| Académico | | |
| Otro | | |

Cual? _____

2.3. Exprese sus expectativas sobre servicios que debe ofrecer ASEDUIS BOGOTÁ, y en los cuales estaría interesado en participar? (Por favor indique sus preferencias)

3. ¿En qué horarios, preferiría participar?
Señale con X

| Fines de Semana | |
|--------------------------|--|
| Hacia el medio día | |
| Horas de la tarde | |
| Después de las 6:00 P.M. | |

Para ASEDUIS BOGOTÁ, es muy importante esta información. Gracias por colaborar.
"EGRESADOS CONSTRUYENDO PAÍS"

GONZALO ROZO
ELABORÓ
Marzo 29 de 2012

ING. MARTHA CRISTINA FORERO
REVISÓ

Anexo 17.
Plan de auditoría No 1

PLAN DE AUDITORIA

1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Realizar un proceso de auditoría de cumplimiento en ASEDUIS BOGOTA, ejecutado en dos auditorías internas, la primera para determinar el nivel de cumplimiento de los procesos Medulares y la segunda para verificar el cumplimiento de todos los requisitos implementados; en los dos casos verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos por la organización, legales de terceros, de los clientes, de los proveedores y de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008; siguiendo los lineamientos estándares de la NTC ISO 19011 "Directrices de Auditorías".

2. ALCANCE DE LA AUDITORIA 1:

Verificar la gestión de los procesos medulares determinando el nivel de cumplimiento con los requisitos establecidos en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, estableciendo las debilidades y fortalezas en Aseduis Bogotá.

3. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ENTREGAR CON ANTERIORIDAD

Documentos de los procesos de Asociativo y de Administrativa y Financiera

3.1 NUMERALES DE LA NORMA

4.1 REQUISITOS GENERALES

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

6.1 PROVISION DE RECUROS

6.2 RECURSO HUMANO

6.3 INFRAESTRUCTURA

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.1 GENERALIDADES DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

8.5 MEJORA

4. AUDITORES

Diana Carolina Fernández M

Cristi Lucia Quiroga

5. AUDITADO: Personal de Asociativo y Administrativa y Financiera (tesorería) de ASEDUIS BOGOTÁ

6. PROCESO AUDITADO

ASOCIATIVO

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

7. FECHA DE LA AUDITORIA: 16 y 24 de Noviembre de 2011

HORA APERTURA: 8 am del 16 de Noviembre de 2011

HORA CIERRE Y ENTREGA DE INFORME : 3 pm de 24 de noviembre 2011

8. LUGAR DE LA AUDITORÍA: Oficina ASEDUIS Bogotá

PLAN DE AUDITORIA

PROGRAMACIÓN:

Día 1:

Reunión de apertura 8 a 8: 30 am

Asociativo

8:30 a 4 Pm

Cierre del día

5 a 5:30 pm

Día 2:

Gestión Administrativa y financiera

8 a 12:30 m

Reunión de Cierre y entrega de informe

03:00 p.m.

9. FECHA DE ACEPTACIÓN: _____

Diana Fernández/ Cristi Quiroga

NOMBRE DEL AUDITOR

Martha Cristina Forero

NOMBRE DEL AUDITADO

FIRMA DEL AUDITOR

FIRMA DEL AUDITADO

FIRMA DE APROBACION POR PARTE DEL REPRESENTANTE DE LA GERENCIA:

Anexo 18.

Tabulación de encuestas de expectativas de ASEDUIS BOGOTÁ.

Nombre del evento: ASAMBLEA EGRESADOS UIS 2012.

Fecha de realización: Marzo 29 del 2012.

No ENCUESTADOS: 19

1.CONOCIMIENTO DE ASEDUIS BOGOTÁ

1.1. ¿Sabe que ASEDUIS BOGOTÁ, le ofrece los siguientes beneficios y/o servicios?

| SERVICIOS | SI | NO | NO SABE / NO RESPONDE |
|--|----|----|-----------------------|
| 1. Convenio con Coomeva | 4 | 11 | 4 |
| 2. Club Social. (EGREDUIS). | 15 | 3 | 1 |
| 3. Alianza con la Fundación Santa Fe. | 3 | 15 | 1 |
| 4. Becas para estudiantes en la UIS | 6 | 11 | 2 |
| 5. Página Web. | 16 | 2 | 1 |
| 6. Conversatorios y Foros | 13 | 5 | 1 |
| 7. Convenio Colsanitas | 2 | 15 | 2 |
| 8. Educación continuada. | 14 | 4 | 1 |
| 9. Publicaciones | 12 | 6 | 1 |
| 10. Participación en congresos y Olimpiadas | 16 | 1 | 2 |
| 11. Ofertas Laborales | 12 | 6 | 1 |
| 12. Descuentos en Diplomados de ASEDUIS BOGOTÁ | 9 | 9 | 1 |

2. EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LOS EGRESADOS

2.1. Ante la pregunta “Le gustaría que ASEDUIS BOGOTÁ, le brindara ”cursos en” y dirigidos a:” contestaron de la siguiente manera:

| CURSO | ASOCIADO | ESPOSA | HIJOS | ASOCIADO Y ESPOSA | ASOCIADO E HIJOS | ESPOSA E HIJOS | ASOCIADOS , ESPOSA E HIJOS | TOTAL RESPUESTAS POSITIVAS |
|--------------------------|----------|--------|-------|-------------------|------------------|----------------|----------------------------|----------------------------|
| Pintura | 5 | 1 | | | | | 2 | 8 |
| Escultura | 1 | | | | | | 1 | 2 |
| Talleres de manualidades | 2 | 2 | | | | | 2 | 6 |
| Música | 5 | | | 1 | | | 3 | 9 |
| Danzas y baile | 4 | | | 1 | | | 2 | 7 |
| Cocina | 4 | 1 | | 1 | | | 1 | 7 |
| Otros | | | | | | | | 7 |

- 1.Sistemas
- 2.Teatro
- 3.Creación de empresas / blogs / páginas WEB / seminarios de liderazgo y motivación.
- 4.AutoCAD - Excel – Project
- 5.Internet y demás programas virtuales.
- 6.P.M.I
- 7.Cocina para la mamá.



2.2. Ante la pregunta “Le gustaría participar en algún comité de ASEDUIS BOGOTÁ”, los egresados contestaron:

| DEPORTE | SI | NO | NO SABE / NO RESPONDE |
|---------------------------------|----|----|-----------------------|
| Deportes | 7 | 1 | 11 |
| Cultural | 2 | 1 | 16 |
| Entretenimiento | 2 | 1 | 16 |
| Grupo de Danzas | 1 | 1 | 17 |
| La Tuna | 2 | 1 | 16 |
| Académico | 4 | 1 | 14 |
| Otro Derecho constitucional. | 1 | 1 | 17 |

Ante la pregunta, “**Expresar sus expectativas sobre servicios que debe ofrecer ASEDUIS BOGOTÁ, y en los cuales estaría interesado en participar? (Por favor indíquenos sus preferencias)**”; contestaron:

- a) Planes de apoyo para la preparación académica formal.
- b) En la organización de las Olimpiadas.
- c) Noticias Egresados – Reconocimientos.
- d) Actividades culturales – Descuentos en ellas.
- e) Crear un fondo de calamidades a egresados y nutrido con un % de los excedentes.
- f) Que tengan mayor comunicación y convocatoria.
- g) Muy interesada en mesa de negocios contactos afines a Marketing.
- h) Actividades deportivas regulares.
- i) Festival gastronómico ASEDUIS BOGOTÁ.
- j) Convenios con el comercio: cine, centros recreacionales, almacenes de cadena, restaurantes, convocatoria para obras sociales.
- k) Cursos cortas e 40 horas.

- l) Programas de formación académica especializados (ASEDUIS – ESCUELAS), desde cátedras hasta doctorados, que permitan transmitir valiosas experiencias profesionales. Consolidando un capital intelectual para la UIS.
- m) Es importante saber los grados de dificultad de estos cursos. (Saber si es para principiante o avanzado).
- n) Superar las diferencias para una verdadera investigación – Conversatorios.
- o) Relación con la UIS plena y transparente.
- p) Especializaciones por medio virtual por ejemplo ingeniería ambiental.
- q) Fortalecer activamente la calidad de la formación de los profesionales en la UIS.
- r) Desarrollo de formación del más alto nivel.
- s) Mejorar la bolsa de empleo.
- t) Realizar más eventos de acercamiento de egresados (Corridas de toros como por ejemplo). Presentaciones de cine esporádicamente.

3.A la pregunta “¿En qué horarios, preferiría participar? Señale con X”; contestaron:

| | |
|----------------------------|----|
| Fines de Semana | 11 |
| Hacia el medio día | 0 |
| Horas de la tarde | 3 |
| Después de las 6:00 P.M | 8 |
| No sabe no responde | 1 |
| Otro: Según necesidades | 1 |

ING. MARTHA CRISTINA FORERO UZAHETA
REVISIÓN

GONZALO ROZO
ELABORACIÓN Y TABULACIÓN

Anexo 19.
Informe de auditoría No1.

1. INFORMACIÓN GENERAL

EMPRESA: ASEDUIS BOGOTA

ALCANCE:

Verificar la gestión de los procesos medulares determinando el nivel de cumplimiento con los requisitos establecidos en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, estableciendo las debilidades y fortalezas en ASEDUIS Bogotá.

FECHA DE LA AUDITORIA: 16 Y 24 de Noviembre de 2011

REPRESENTANTE DE LA GERENCIA:

Ingeniera Martha Cristina Forero

COORDINADOR DE CALIDAD:

Gonzalo Rozo

AUDITORES: Diana Carolina Fernández y Cristi Lucía Quiroga

PROCESOS AUDITADOS

Administrativa y financiera
Asociativo

2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Para el desarrollo de la auditoria se realizó la auditoría documental (en donde se estudió la documentación previa a la auditoría In situ, la cual incluía toda la documentación implementada en los procesos de Administrativa y financiera, Gestión documental y Asociados.

Auditoría en el sitio:

Se realizó la auditoria en las oficinas de ASEDUIS Bogotá los días 16 y 24 de Noviembre de 2011, según lo estipulado en el programa de auditorías y en el plan de auditorías.

En el proceso se detectaron fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora mencionadas a continuación.

3 DESCRIPCION DE HALLAZGOS

| Proceso | No | Elemento | N C | O | Descripción |
|------------|----|-----------|-----|---|--|
| Asociativo | 1 | 4.2.3 | x | | No se tiene establecida la trazabilidad de las versiones en el manual asociativo incumpliendo al numeral 4.2.3. "Control de los documentos" de la NTC ISO 9001:08 |
| | 2 | 4.2 | x | | Dentro de todos los procedimiento del Manual Asociativo se encuentran espacios en blanco de los registros aplicables a las actividades mencionadas; incumpliendo al numeral 4.2 de la NTC ISO 9001:08 |
| | 3 | 4.2 | x | | Dentro del procedimiento "Convocatoria" Se verificó que la base de datos que se utiliza no se encuentra establecida en el procedimiento "D3-MA-F01" adicionalmente no se cuenta con cuadro para el control de los registros de dicho procedimiento. Las actividades realizadas no corresponden a las descritas en el procedimiento; incumpliendo al numeral 4.2 de la NTC ISO 9001:08 |
| | | 4.2 y 7.2 | | | En la comunicación con los clientes de origen externo, Se tiene registro de llamadas implementado, pero el código del formato(D3-MA-F03) es diferente al referenciado en el procedimiento (D1-MA-F02)y en); incumpliendo al numeral 4.2 de la NTC ISO 9001:08 |
| | | 7.1 | x | | La planificación de las actividades realizadas en el proceso asociativo, se encuentran establecidas en el cronograma de actividades, pero dicho cronograma no se encuentra controlado documentalmente ni se quedan documentados los cambios que se realizan (trazabilidad) ; incumpliendo al numeral 7.1 de la NTC ISO 9001:08 |
| | | 7.3 | x | | El procedimiento para las convocatorias, no tiene estipulado una actividad de fin y envío de la programación de eventos; lo que demuestra que lo que se encuentra documentado no corresponde a las actividades realizadas, incumpliendo al numeral 7.3 Diseño y Desarrollo de la NTC ISO 9001:08 |
| | | | | | |

| Proceso | No | Elemento | N C | O | Descripción |
|-------------------|----|----------|-----|---|--|
| | | 4.2 | x | | <p>Dentro del procedimiento para Vincular no se controlan los registros, no se relacionan los documentos de origen externo y hacen falta documentar actividades con diligenciar el número de la factura (ya que es una actividad de control), adicionalmente no se describe si se va a realizar renovación o afiliación y cuál sería la diferencia. El formato de seguimiento de correo es un documento no controlado.</p> <p>no se tiene estipulada la actividad final en donde se evidencia el recibido de los documentos del nuevo asociado (carta de bienvenida y carné)</p> <p>No se tiene establecida la actividad para hacer las publicaciones.</p> <p>Lo anterior evidencia incumplimiento a la gestión documental numeral 4.2 de la NTC ISO 9001:08</p> |
| | | N/A | | x | <p>El mecanismo de redacción de los procedimientos, hacen que no se puedan tomar decisiones dentro del procedimiento (diagramas de flujo) ya que manejan diagramas de procesos y esos son aplicables en un proceso productivo.</p> <p>Para el caso del procedimiento para vincular, la forma presencial o no presencial deben quedar estipulados en el mismo documento.</p> |
| | | 7 | | X | <p>No se controlan todos los parámetros en la gestión realizada para el proceso ASOCIATIVO (No se tiene plan de calidad)</p> <p>Cumplimiento el numeral 7 de la NTC ISO 9001:08.</p> |
| | | | | | <p>Dentro del Procedimiento orientación laboral Se tiene intercalada la información del proceso entre empresa y egresado, para facilidad del usuario se puede reestructurar el procedimiento; incumpliendo al numeral 4.2 de la NTC ISO 9001:08</p> |
| Gestión de Mejora | | 4.2.3 | X | | <p>No se tienen documentos legales y de origen externo en la documentación generada en el proceso Asociativo.</p> <p>Incumpliendo al numeral 4.2.3 "Control de los documentos" de la NTC ISO 9001:08</p> |

| Proceso | No | Elemento | N C | O | Descripción |
|-------------------------------------|----|-------------|-----|---|---|
| Gestión Administrativa y financiera | | 4.1 y 8.2.3 | x | | Se observó en el proceso de Administrativa y financiera la existencia de indicadores para la medición y mejora del desempeño de éste, como son: Índice de cartera en mora (ICM) y el Índice recuperación de cartera (IRC), los cuales aún no se han tomado datos para su posterior análisis. Incumpliendo con los requisitos 4.1 “Requisitos Generales” y el requisito 8.2.3 “seguimiento y medición de los procesos” |
| | | 4.2.1 | X | | Existe desconocimiento de la política y objetivos de calidad, no se evidencia su documentación, no se encontró el manual de Calidad. De los 5 procedimientos obligatorios pedidos por la norma, solo se identifica el procedimiento de control de documentos, los procedimientos implementados por el proceso se encuentran incorporados en el manual de tesorería (D4. MANUAL DE TESORERIA ubicado en: carpeta publica/calidad ASEDUIS/Manuales), incumpliendo con el requisito 4.2.1 “Generalidades “ de Requisitos de la Documentación |
| | | 4.2.2 | x | | No se encuentra construido el Manual de Calidad, incumpliendo con el requisito 4.2.2 “Manual de Calidad” |
| | | 4.2.3 | x | | Se evidencia no conformidad con el requisito 4.2.3, por la no implementación del procedimiento control de Documentos definido a través de la Norma Fundamental, los formatos generados por el proceso administrativa y financiera no se encuentran codificados, ni aparecen los responsables de quien elabora, revisa y aprueba. Como son: Formato de Informe mensual de cartera, Formato de Recaudo de cartera en oficina, y de más documentos generados por el proceso. |
| | | 4.2.4 | x | | Se evidencia no conformidad por la no implementación del procedimiento de control de registros (4.2.4) , los formatos generados por el proceso administrativa y financiera no se encuentran codificados, ni aparecen los responsables de quien elabora, revisa y aprueba. Como son: Formato de Informe mensual de cartera, Formato de Recaudo de cartera en oficina, y de más documentos generados por el proceso. |
| | | 7.1 | x | | No se encuentra formalmente documentado La planificación de las actividades para la realización del producto según el requisito 7.1, en el proceso Administrativa y financiera, las actividades a desarrollar por el proceso se encuentran inmersas en un cronograma que especifica los inicios y cierres de ciclo académico, etc. Documento no formalizado. |

| Proceso | No | Elemento | N C | O | Descripción |
|-------------------------------------|----|----------|-----|---|--|
| | | 7.1 | | X | Existen controles de verificación y validación de los procedimientos de tesorería que no se encuentran claramente documentados, se debe revisar los procedimientos e incorporar los controles que sean necesarios para asegurar la conformidad de los productos |
| Gestión Administrativa y Financiera | | 7.2.2 | x | | No existen controles documentados para garantizar el cumplimiento de requisitos antes de su entrega, se hace una inspección visual por ambas partes. No hay registros incumpliendo con el requisito 7.2.2 “Revisión de los requisitos relacionados con el producto” |
| | | 7.2.3 | x | | No se tiene estipulado la metodología de quejas o reclamos para la mejora del proceso de administrativa y financiera, incumpliendo así con el requerimiento de la NTC ISO 9001:2008, “Comunicación con los clientes” 7.2.3 |
| | | 8 | x | | No existe evidencia del cumplimiento de todo el requisito 8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA. No existe medición y seguimiento de los productos y/o procesos, No hay análisis de datos, no hay Control del producto no conforme, no se dan procesos de Mejora, no existen Acciones correctivas y Acciones Preventivas |
| Gestión del talento Humano | | 6.2.2 | x | | No existen registros de evaluación de competencias del personal que labora en la entidad y que puede afectar la calidad de los productos. Incumpliendo con el requisito 6.2.2 “competencia, toma de conciencia y formación |
| | | 6.2.2 | x | | No se han formulado e implementado programas para la capacitación del personal, solo reuniones en donde se socializan temas en el marco del sistema de Gestión de Calidad, incumpliendo con el requisito 6.2.2 “competencia, toma de conciencia y formación” |
| | | 6.4 | | X | Con el fin de fortalecer el ambiente de trabajo, podría acudir a la ARP para la realización de capacitaciones o talleres. Así mismo establecer un buzón de sugerencias para ser utilizado por los trabajadores. |
| | | 6.3 | | x | Los mantenimientos realizados a la infraestructura de ASEDUIS BOGOTA debe estar documentado, crear un formato para el seguimiento y control de esta actividad. |

N.C: No conforme.

O: Observación.

4. FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

La alta gerencia tiene un nivel de compromiso muy alto lo cual genera un grado de confianza para todos los empleados en cuanto a la implementación del SGC.

Se contempla la destinación de recursos que faciliten la implementación del Sistema.

Es de resaltar que ASEDUIS Bogotá cuenta con talento humano competente, capacitado y con alto compromiso para el cumplimiento de la implementación del sistema de gestión de calidad.

La realización de reuniones semanales en donde se abordan temas relacionados con el Diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad facilita y motiva la implementación de éste.

5. ASPECTOS A MEJORAR

Se debe activar lo antes posible la gestión por procesos y documental.

Ejercer mayor seguimiento y control a las actividades destinadas al cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2008

Establecimiento de Programas de mantenimiento con los mecanismos para el control y seguimiento a su ejecución.

Búsqueda de estrategias para Fortalecer el Ambiente de trabajo

2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Según los resultados obtenidos en la auditoria al Sistema de gestión de calidad en ASEDUIS BOGOTÁ., se puede concluir que:

- ✓ La alta gerencia tiene un nivel de compromiso muy alto lo cual genera un grado de confianza para todos los empleados en cuanto a la implementación del SGC.

- ✓ Es de resaltar que ASEDUIS Bogotá cuenta con talento humano competente, capacitado y con alto compromiso para el cumplimiento de la implementación del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Se requiere de actividades de capacitación sobre el Sistema de Gestión de Calidad, orientadas a la comprensión y conocimiento más detallado de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001: 2008
- ✓ Se considera necesaria la realización de actividades encaminadas a generar compromiso y conciencia sobre la importancia de la adecuada implementación del SGC.
- ✓ Se debe capacitar al personal en el control de documentos y registros
- ✓ Es necesario adecuar las fichas de caracterización de los diferentes procesos, de acuerdo con los cambios realizados en la auditoria y posteriormente divulgarlas oportuna y eficazmente a la totalidad de los funcionarios.
- ✓ En general, cuentan con una personal y estructura física en crecimiento, idónea para la ejecución de los servicios que prestan.

DIANA CAROLINA FERNÁNDEZ
Auditor

CRISTI LUCIA QUIROGA
Auditor

Anexo 20.
Reunión de apertura auditoría No1

Fecha: 16 de Noviembre de 2011

Equipo Auditor:

Diana carolina Fernández Ingeniera Industrial- Especialista en HSEQ

Cristi Lucia Quiroga Ingeniera Industrial- Especialista en Gestión de Calidad

12.6.1. ALCANCE Y OBJETIVOS

Realizar una auditoría interna de cumplimiento para verificar el cumplimiento de los requisitos Internos, Normativos y Legales, en los procesos medulares de ASEDUIS BOGOTÁ, bajo los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008

12.6.2. INFORMACIÓN ADICIONAL

Para el desarrollo de la auditoría se requiere los documentos misionales y habilitadores de la Organización

El día 11 de Noviembre se recibieron los documentos Manual de Asociados y Norma fundamental, a través de correo electrónico.

12.6.3. LISTA DE ASISTENCIA

| NOMBRE | CARGO | ROL EN AUDITORIA | FIRMA |
|--------|-------|------------------|-------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Elaboró:

Firma:

Anexo 21.
Reunión cierre de auditoría No1

Fecha: 24 DE NOVIEMBRE DE 2011

Equipo Auditor:

Diana carolina Fernández Ingeniera Industrial- Especialista en HSEQ

Cristi Lucia Quiroga Ingeniera Industrial- Especialista en Gestión de Calidad

12.6.4. DOCUMENTACIÓN ENTREGADA

Registro de Reunión de apertura, listas de verificación e informe de Auditoría de suficiencia para los procesos medulares.

12.6.5. RESUMEN DE REUNIÓN DE CIERRE

Se realizó lectura de los hallazgos, de las conclusiones y se encaminó el resultado de la auditoría a la mejora continua de la asociación.

Se recomienda implementar los planes de mejora para ser evaluados en la próxima auditoría interna.

12.6.6. LISTA DE ASISTENCIA

| NOMBRE | CARGO | ROL EN AUDITORIA | FIRMA |
|--------|-------|------------------|-------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Elaboró:

Firma:

Anexo 22.

Reunión de apertura de auditoría No 2.

REUNIÓN DE APERTURA

Fecha: 2012/04/20

Equipo Auditor:

Diana carolina Fernández Ingeniera Industrial- Especialista en HSEQ

Cristi Lucia Quiroga Ingeniera Industrial- Especialista en Gestión de Calidad

ALCANCE Y OBJETIVOS

Realizar II etapa de auditoría interna de cumplimiento para verificar la implementación de los requisitos Internos, Normativos y Legales, en los procesos Gestión para asociar, gestión de proyectos y gestión financiera de ASEDUIS BOGOTÁ, bajo los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008

INFORMACIÓN ADICIONAL

Se solicitó previamente el envío de toda la documentación requerida para el desarrollo de la auditoria in situ. Se recibieron: Plan de mejora establecido a raíz de la primera auditoria, Norma fundamental, Manual de Calidad, Manual Asociativo, Manual de procesos Aseduis, Manual de tesorería, Caracterización proceso asociativo, Caracterización proceso gestión de proyectos, Caracterización proceso gestión financiera, Procedimiento de: Control de registros, No conformidades y Acciones Correctivas.

LISTA DE ASISTENCIA

| NOMBRE | CARGO | ROL EN AUDITORIA | FIRMA |
|-------------------------|------------------------|------------------|-------|
| Alberto Perriol P | Presidente | Asistente | |
| Martha Cristina Fox R U | Dir. Ejecutiva | Auditada | |
| Nancy Penna Cuellar | Tesoreria | Auditada | |
| Fanny Cristina Lopez | Asistente Ejecutiva | Asistente | |
| Felipe Ortiz Lopez | Auxiliar Logístico | Asistente | |
| Catalina Gavilán | Secretaria | Auditada | |
| JUDITH Mejía B | Asistente Asociativa | Auditada | |
| Guadalupe Galvez | Sou v. Gueles. | Asistente | |
| Gonzalo Roro | Coordinador de Calidad | AUDITADO | |

Elaboró:

Firma:

Anexo 23.
Reunión de Cierre de auditoría No 2.

REUNIÓN DE CIERRE

Fecha: 21 DE ABRIL DE 2012

Equipo Auditor:

Diana carolina Fernández Ingeniera Industrial- Especialista en HSEQ

Cristi Lucia Quiroga Ingeniera Industrial- Especialista en Gestión de Calidad

DOCUMENTACIÓN ENTREGADA

Registro de Reunión de apertura, listas de verificación e informe de Auditoría de suficiencia para los procesos en el cumplimiento de los requisitos establecidos por la ISO 9001:2008.

RESUMEN DE REUNIÓN DE CIERRE

Se realizó lectura de los hallazgos, de las conclusiones y se encaminó el resultado de la auditoría a la mejora continua de la asociación.
 Se recomienda implementar los planes de mejora para asegurar el cumplimiento de los requisitos en la auditoría de certificación.
 Los planes de mejoramiento se deben formular siguiendo la metodología y los formatos de acciones correctivas y preventivas de ASEDUIS.

LISTA DE ASISTENCIA

| NOMBRE | CARGO | ROL EN AUDITORIA | FIRMA |
|---------------------|------------------------|------------------|----------------------------|
| Judith Mejía B | Asistente Asociat. | Auditada | <i>Judith Mejía B</i> |
| Abelino Cavilón | Secretaría | Auditada | <i>Abelino Cavilón</i> |
| Fanny López | Asistente Ejecutiva | Auditada | <i>Fanny López</i> |
| Angélica Castillo @ | Aux. Contabilidad | Auditada | <i>Angélica Castillo</i> |
| Nancy Penna Cuéllar | Tesorería | Auditada | <i>Nancy Penna Cuéllar</i> |
| Felipe Ortiz Lora | Aux. Logístico | Auditado | <i>Felipe Ortiz Lora</i> |
| Gonzalo Roza | Coordinador de Calidad | Auditado | <i>Gonzalo Roza</i> |

Elaboró:

Firma:

Anexo 24
Informe de auditoría No 2.

1. INFORMACIÓN GENERAL

EMPRESA: ASEDUIS BOGOTA

ALCANCE:

Verificar la gestión de los procesos determinando el nivel de cumplimiento con los requisitos establecidos en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, estableciendo las debilidades y fortalezas en ASEDUIS capítulo Bogotá. Por medio de la implementación adecuada de los planes de acción de la auditoría etapa 1, en los procesos Gestión para asociar, gestión de proyectos y gestión financiera.

FECHA DE LA AUDITORIA: 20 Y 21 de Abril de 2012

REPRESENTANTE DE LA GERENCIA:

Ingeniera Martha Cristina Forero

COORDINADOR DE CALIDAD:

Gonzalo Rozo.

AUDITORES: Diana Carolina Fernández y Cristi Lucía Quiroga.

PROCESOS AUDITADOS

TODOS los procesos de ASEDUIS capítulo Bogotá.

2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Para el desarrollo de la auditoria se realizó la auditoría documental (en donde se estudiaron los documentos, antes de la auditoría In situ, la cual incluía toda la documentación en los procesos de ASEDUIS capítulo Bogotá.

Auditoría en el sitio:

Se realizó la auditoria en las oficinas de ASEDUIS capítulo Bogotá los días 20 Y 21 de Abril de 2012, según lo estipulado en el programa de auditorías y en el plan de auditorías.

En el proceso se detectaron fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora mencionadas a continuación.

3 DESCRIPCION DE HALLAZGOS

| NUMERAL GENERAL | REQUISITO | HALLAZGO | NC | O |
|---|-----------|---|----|---|
| CAPITULO 4, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | 4.1 | Existen las caracterizaciones de los procesos medulares y de financiera, revisando la Caracterización de los procesos medulares se observa que en ellas no se tiene identificado el cliente externo, esto debe revisarse por ser un proceso misional, en donde se interactúa con el cliente. | | X |
| | 4.1 | No se han implementado la totalidad de las caracterizaciones de procesos que tiene la entidad, lo cual dificulta el control de la gestión al ser cada proceso dependiente de los otros. | | X |
| | 4.2.1 | El acceso a la política y objetivos de Calidad es limitada, se encuentra en el manual de calidad y no está disponible al público, se solicita siempre al coordinador de calidad para su consulta. Se recomienda la disponibilidad en otro medio. | | X |
| | 4.2.1 | El único procedimiento obligatorio implementado es el de Control de Documentos, a través de la Norma fundamental, el procedimiento de Auditoría Interna no se ha documentado, los procedimientos documentados pero aun no implementados son lo de Acciones Correctivas, Acciones Preventivas, Control de No conformidades, Control de Registros | X | |
| | 4.2.2 | No existe Manual de Calidad. Aseduis Bogotá Tienen un Manual de calidad en construcción, se encuentra en el puesto de trabajo del coordinador de calidad y solo es proporcionado para consulta, define el alcance del SGC, se encuentran relacionados los procedimientos documentados, El mapa de procesos, el manual de procedimientos. Aun no se encuentran la totalidad de las caracterizaciones | X | |
| | 4.2.3 | Para el control de documentos se recomienda revisar e Incluir en el listado maestro, los documentos externos que podrían afectar el desarrollo de los procesos | | x |
| | 4.2.4 | No se ha implementado el procedimiento de Control de Registros. Se evidencia que tienen claro los formatos que hacen parte de la dependencia o proceso al cual pertenece, Saben donde consultarlos, existe un listado maestro custodiado por el coordinador de calidad, pero el procedimiento no se ha implementado, no se ha definido por cada documento del proceso cual será su destinación o ubicación, el tiempo de almacenamiento, etc, en financiera manejan un control propio, han definido los tiempos sin estar aun documentados. | X | |

| | | | | |
|---|--------------|---|----------|----------|
| CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN | 5.3 | La política se puede complementar siguiendo las directrices brindadas por EL COMITÉ TÉCNICO 176 de la ISO.; el cual contempla que la política debe asegurar misión, mejora continua y asignación de recursos (este ITEM no se tiene) Se recomienda generar una herramienta que articule indicadores-objetivos y política para dar cumplimiento total. | | X |
| | 5.4.1 | No se tienen establecidos los objetivos que tengan cubrimiento total de la política como lo es (transparencia, expectativas del cliente) y se tienen establecidos objetivos que no se encuentran enmarcados en la política (Diseñar, desarrollar e implementar el S.G.C de ASEDUIS BOGOTÁ.) lo cual evidencia en la desarticulación de la política y los objetivos. Incumpliendo al requisito 5.4.1 de la ISO 9001:08 | X | |
| | 5.4.2 | No se tiene establecido ni documentado el mecanismo que asegure la implementación del SGC, se debe Formalizar la planificación del Sistema de Gestión de Calidad que se realiza en las Reuniones de la junta Incumpliendo al requisito 5.4.1 de la ISO 9001:08 | | X |
| | 5.5 | No se tiene evidencia objetiva (acta) en donde establecen las responsabilidades Incumpliendo al requisito 5.5 de la ISO 9001:08 | X | |
| | 5.6 | No se tiene establecida la metodología, ni el formato para la ejecución del acta de revisión para la dirección. Incumpliendo al requisito 5, 6 de la ISO 9001:08 | X | |
| CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS | 6.2 | No se tiene definido ni documentado una metodología para la selección, capacitación, evaluación, funciones y retiro del personal. Incumpliendo al requisito 6,2 de la ISO 9001:08 | X | |
| | | No se tienen establecidos ni implementados los perfiles pero se cuenta con el formato (en desafío) para el perfil de los cargos con las responsabilidades. | X | |
| | | Se evidencia la realización del plan de inducción, pero no se tiene documentado Incumpliendo al requisito 6,2 de la ISO 9001:08 " | X | |
| | 6.3 | Se evidencia que No se tiene implementado el formato ni se tiene metodología para la aplicación de la verificación de infraestructura Incumpliendo al requisito 6,3 de la ISO 9001:08 " | X | |
| | 6.4 | No se tiene establecido, ni documentada ni implementada la gestión aplicable para evidenciar un adecuado ambiente de trabajo incumpliendo al requisito 6,4 de la ISO 9001:08 " | X | |
| CAPITULO 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | 7.1 | Se tiene establecido la interacción de los procesos en las caracterizaciones y en los manuales, pero el control del producto o servicio no se tienen documentado "Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos que deben aplicarse a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse como un plan de la calidad." Es conveniente hacer una interrelación de toda la prestación del servicio. Incumpliendo el numeral 7.1 de la ISO 9001:2008 | | X |

| | | | | |
|---|-------|---|---|---|
| | 7.2 | No se ha implementado la gestión para la comunicación con los clientes (preguntas quejas o reclamos y no se han tabulado para su medición. Incumpliendo el numeral 7.2 de la ISO 9001:2008 | X | |
| | 7.4 | No se tiene establecido ni documentado el mecanismo que asegure las compras que afecten la calidad del servicio (No se tienen criterios para la selección, evaluación ni revaluación de proveedores. Incumpliendo el numeral 7.4 de la ISO 9001:2008 | X | |
| | 7.5 | Se recomienda implementar los procedimientos del manual asociativo con el responsable del proceso, ya que el hacer no corresponde a lo documentado en su totalidad " dentro del procedimiento de convocatoria falta la actividad de envió de invitación de correos; dentro del procedimiento de vincular no se encuentra el carnet de asociados la AZ no es un registro ; dentro del procedimiento de falta planeación del evento en el procedimiento, no se tiene establecido la opción de otro medio diferente a NOTIASEDUIS". Lo que demuestra que los ajustes no fueron construidos con el jefe de proceso | | X |
| CAPITULO 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA | 8.2.1 | Aunque se han diseñado encuesta de satisfacción luego de la realización de eventos no se han tabulado ni tomado decisiones a raíz de los resultados. No hay metodología documentada para ello. | x | |
| | 8.2.2 | No hay procedimiento de Auditorías Internas documentado | x | |
| | 8.2.3 | Aunque hay indicadores definidos en la caracterización de los procesos medulares y Gestión financiera, se ha medido y reportado el indicador de gestión para asociar (indicador de asociados), el indicador de financiera está definido pero aún no se ha reportado y analizado, se cuenta la periodicidad de reporte y análisis desde la aprobación del manual que fue en marzo. El proceso de Gestión de proyectos tiene también definido los indicadores pero aún no se ha medido según periodicidad definida. se deja como observación porque aún no se ha llevado el análisis para la mejora del desempeño del proceso | | x |
| | 8.2.4 | No existe metodología aun definida para el seguimiento y medición de los productos, se piensa realizar lista de verificación para el control al cumplimiento | x | |
| | 8.3 | No se ha implementado el procedimiento de control del producto no conforme | x | |
| | 8.4 | No está documentada la metodología para el análisis, se aprovechan espacios de reunión de los lunes para comentar avances y hacer refuerzos. En comités y juntas se ha expuesto sobre avances del SGC. Pero no está oficialmente definido un espacio para analizar información que afecte el desarrollo del SGC (indicadores, resultado de auditorías, etc.) | x | |
| | 8.5 | No se ha implementado el procedimiento de acciones correctivas y preventivas | x | |

N.C: No conforme.

O: Observación/Oportunidad de mejora.

CUADRO RESUMEN DE HALLAZGOS:

| REQUISITO | NO CONFORME | OBSERVACIÓN |
|--|-------------|-------------|
| CAPITULO 4, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | 3 | 4 |
| CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN | 3 | 2 |
| CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS | 5 | 0 |
| CAPITULO 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | 2 | 2 |
| CAPITULO 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA | 6 | 1 |
| TOTAL | 19 | 9 |

6. FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Se contempla la destinación de recursos que faciliten la implementación del Sistema.

Es de resaltar que ASEDUIS Bogotá cuenta con talento humano competente, capacitado y con alto compromiso para el cumplimiento de la implementación del sistema de gestión de calidad.

Los esfuerzos de la implementación se ven reflejados en la gestión documental, la cual ya se encuentra activa, en los documentos de la prestación del servicio como lo son Manual de Asociados (con los procedimientos respectivos) y de tesorería.

El personal de Aseduis genera estrategias que permiten comprometerse con la implementación del sistema de Gestión de Calidad

7. ASPECTOS A MEJORAR

El proceso de implantación de un sistema de calidad contempla 5 etapas para su desarrollo:

1. Diseño.
2. Documentar
3. Implementar
4. Mantener
5. Mejorar

Para lo cual los resultados de la presente auditoría interna llegan al primer nivel sin estar completo (ya que falta diseñar metodologías para el numeral 6 y 8, entre otros.)

Se debe hacer un cronograma de implementación y hacer **seguimiento** permanente estableciendo un cronograma de trabajo para cada requisito de norma.

Se debe hacer énfasis en la implementación integral ya que la certificación ISO 9001:08, abarca todos los numerales y son dependientes (un sistema).

Se recomienda que el coordinador de calidad construya el sistema participativo con los responsables de los procesos, que se capacite en los temas requisitos de la Norma para profundizar y mejorar la implementación

Es importante y hacer perdurable la implementación del Sistema si se construye de manera participativa, el desconocimiento de los requisitos de la Norma han hecho que el proceso no avance lo suficiente desde la auditoría 1 en noviembre al día de hoy 5 meses después, ya que en el informe anterior se propuso planes de acción y cronograma de trabajo el cual no se ve la implementación.

El plan de acción no se tiene establecido según el procedimiento de acciones correctivas ya que no se analizaron las causas de las no conformidades únicamente se evidencian correcciones inmediatas que no dieron los resultados esperados y que en algunos casos no responden a la no conformidad detectada. En cuanto al plan de implementación que les entregamos no fue trabajado ni se realizó el respectivo seguimiento.

La oportunidad general para cumplir con los requisitos de la ISO 9001:08 y así poder certificarse es hacer un plan de trabajo para cada uno de los requisitos con asignación de responsables y seguimiento permanente, de esta forma si el trabajo es oportuno y de compromiso en 4 meses se estarían certificando.

Al implementarse el sistema efectivamente la gestión reflejará más orden, servicio oportuno, calidad en su gestión y respaldo por un ente certificado.

2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Según los resultados obtenidos en la auditoria al Sistema de gestión de calidad en ASEDUIS BOGOTÁ., se puede concluir que:

- ✓ Es de resaltar que ASEDUIS Bogotá cuenta con talento humano competente, capacitado y con alto compromiso para el cumplimiento de la implementación del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Se requiere de actividades de capacitación sobre el Sistema de Gestión de Calidad, orientadas a la comprensión y conocimiento más detallado de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001: 2008
- ✓ Se considera necesaria la realización de actividades encaminadas a generar compromiso y conciencia sobre la importancia de la adecuada implementación del SGC.
- ✓ Se debe involucrar al personal en la elaboración e implementación del SGC.
- ✓ En general, cuentan con una personal y estructura física en crecimiento, idónea para la ejecución de los servicios que prestan.
- ✓ ASEDUIS Bogotá cuenta con todas las condiciones necesarias y suficientes para implementar un SGC que muestre la calidad de su trabajo y haga evidente el compromiso de todo el personal en hacer las cosas bien.
- ✓ Se requiere establecer mecanismos de seguimiento y control a las actividades definidas para la implementación del sistema, como REPORTE DE AVANCES.

DIANA CAROLINA FERNÁNDEZ
Auditor

CRISTI LUCIA QUIROGA
Auditor

Anexo 25.
Series y subseries de ASEDUIS BOGOTÁ.

| DEPENDENCIA | CODIGO SERIE DOCUMENTAL | SERIE DOCUMENTAL |
|-------------|-------------------------|---|
| 10 | 2 | ACTAS |
| 10 | 2.1 | Actas de asamblea |
| 70 | 2.2 | Actas de baja de activos |
| 30 | 2.3 | Actas de calidad |
| 20 | 2.4 | Actas de comité administrativo del convenio |
| 20 | 2.5 | Actas de Dirección Ejecutiva |
| 70 | 2.6 | Actas de donación |
| 10 | 2.7 | Actas de junta directiva |
| 10 | 2.8 | Actas de junta nacional |
| | | |
| 30 | 4 | AUDITORIAS |
| 30 | 4.1 | Auditorias 2012 |
| | | |
| | 6 | CAJA MENOR |
| 21 | 6.1 | Caja menor ASEDUIS BOGOTÁ |
| 60 | 6.2 | Caja menor convenio |
| | | |
| 60 | 8 | CERTIFICACIÓN DE RETENCIONES |
| | | |
| 60 | 10 | CONCILIACION BANCARIA |
| 60 | 10.1 | Banco de Bogotá |
| 60 | 10.2 | Banco Davivienda |
| 60 | 10.3 | Banco de Occidente |
| 60 | 10.4 | Cuenta pagadora |
| 60 | 10.5 | Cuenta Recaudadora |
| 60 | 10.6 | Encargos fiducia Banco Bogotá |
| 60 | 10.7 | Encargo fondo comun-Rentacafe |
| | | |
| 60 | 12 | COMPROBANTES DE EGRESOS |
| | | |
| 60 | 14 | COMPROBANTES DE INGRESOS |
| | | |
| 60 | 16 | CONSECUTIVOS COMPROBANTES DE INGRESO |
| | | |
| 21 | 18 | CONSECUTIVOS DE CORRESPONDENCIA |
| 21 | 18.1 | Comunicaciones enviadas |

| | | |
|----|------|---|
| 21 | 18.2 | Comunicaciones recibidas |
| 21 | 18.3 | Memorandos Internos |
| 21 | 18.4 | Planillas de entrega y recibo de correspondencia |
| | | |
| 60 | 20 | CONSECUTIVOS FACTURAS DE VENTAS |
| | | |
| 20 | 22 | CONTRATOS ADMINISTRATIVOS |
| 20 | 22.1 | Contratos de servicios recibidos |
| 20 | 22.2 | Contratos de venta de servicios |
| 20 | | |
| 70 | 24 | CONTROL DE ASISTENCIAS Y EVALUACIONES CURSOS |
| | | |
| 70 | 26 | CONTROL DE ASISTENCIAS Y EVALUACIONES DE DIPLOMADOS ASEDUIS BOGOTÁ |
| | | |
| 70 | 28 | CONTROL DE ASISTENCIAS Y EVALUACIONES ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE HIDROCARBUROS |
| 70 | 28.1 | Promoción III ciclo IV |
| 70 | 28.2 | Promoción IV ciclo III |
| 70 | 28.3 | Promoción V ciclo III |
| 70 | 28.4 | Promoción VI Ciclo II |
| | | |
| 70 | 30 | CONTROL DE ASISTENCIAS Y EVALUACIONES ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE MANTENIMIENTO |
| 70 | 30.1 | Promoción XVII ciclo V |
| 70 | 30.2 | Promoción XVIII ciclo IV |
| 70 | 30.3 | Promoción XIX ciclo II |
| 70 | 30.4 | Promoción XX ciclo I |
| | | |
| 70 | 32 | CONTROL DE ASISTENCIAS Y EVALUACIONES ESPECIALIZACIÓN EN INGENIERIA AMBIENTAL |
| 70 | 32.1 | Promoción XV ciclo II |
| | | |

| | | |
|----|------|--|
| 70 | 34 | CONTROL DE ASISTENCIAS Y EVALUACIONES ESPECIALIZACIÓN EN INGENIERIA DEL GAS |
| 70 | 34.1 | Promoción III ciclo III |
| | | |
| 70 | 36 | CONTROL DE ASISTENCIAS Y EVALUACIONES ESPECIALIZACIÓN EN PRODUCCIÓN DE HIDROCARBUROS |
| 70 | 36.1 | Promoción I ciclo III |
| 70 | 36.2 | Promoción II ciclo I |
| | | |
| 60 | 38 | CONTROL DE FACTURAS Y CUENTAS DE COBROS |
| | | |
| 20 | 40 | CONVENIO PROSPECTIVA |
| | | |
| 20 | 42 | CONVENIO TECKNE |
| | | |
| 20 | 44 | CONVENIO UDI |
| | | |
| 20 | 46 | CONVENIO UIS |
| 20 | 46.1 | Convenio 2005 |
| 20 | 46.2 | Convenio 2010 |
| 20 | 46.3 | Reuniones de comité Administrativo del convenio UIS |
| | | |
| 60 | 48 | CUENTAS POR PAGAR |
| | | |
| 60 | 50 | DECLARACIONES TRIBUTARIAS |
| 60 | 50.1 | Información exógena |
| 60 | 50.2 | Renta |
| 60 | 50.3 | Retefuente |
| 60 | 50.4 | Reteica |
| | | |
| 30 | 52 | DOCUMENTOS EXTERNOS |
| | | |
| 20 | 54 | DOCUMENTOS LEGALES DE CONSTITUCIÓN |
| | 54.1 | Registro mercantil |
| | 54.2 | Registro tributario |

| | | |
|----|-------|---|
| 30 | 56 | DOCUMENTOS OBSOLETOS |
| 30 | 58 | EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE |
| 30 | 60 | EVALUACIÓN CAPACITACIONES |
| 30 | 62 | FORMATOS |
| 20 | 64 | HISTORIAS LABORALES |
| | 64.1 | Expediente de Barragán Camilo |
| | 64.2 | Expediente de Angélica Castillo |
| | 64.3 | Expediente de Forero U. Martha Cristina |
| | 64.4 | Expediente de Galarza Graciela |
| | 64.5 | Expediente de Gavilán Catalina |
| | 64.6 | Expediente de López Fanny |
| | 64.7 | Expediente de Mejía Judith |
| | 64.8 | Expediente de Ortiz Felipe |
| | 64.9 | Expediente de Penna Nancy |
| | 64.10 | Expediente de Rozo Gonzalo |
| 20 | 66 | HOJA DE VIDA DE CANDIDATOS |
| 70 | 68 | INFRAESTRUCTURA |
| | 68.1 | Arreglos locativos |
| | 68.2 | Mantenimiento de software |
| 60 | 70 | INFORMES DE TESORERÍA |
| | 70.1 | Informe de cartera |
| | 70.2 | Informes de recaudo en oficina |
| | 70.3 | Títulos valores |
| 20 | 72 | INFORMES MENSUAL FUNCIONARIOS ASEDUIS |
| 30 | 74 | INSTRUCTIVOS |
| 60 | 76 | INVENTARIO CONTABLE |

| | | |
|----|------|---|
| 70 | 78 | INVENTARIOS DE ACTIVOS FIJOS |
| | 78.1 | Inventario general activos |
| | 78.2 | Asistente asociativa |
| | 78.3 | Asistente ejecutiva |
| | 78.4 | Auxiliar contable |
| | 78.5 | Auxiliar logístico |
| | 78.6 | Coordinación de calidad |
| | 78.7 | Dirección ejecutiva |
| | 78.8 | Profesional de tesorería |
| | 78.9 | secretaría y recepción |
| | | |
| 20 | 80 | LIBROS OFICIALES |
| | 80.1 | Libro de actas |
| | 80.2 | Libro de diario |
| | 80.3 | Libro de inventarios y bienes |
| | 80.4 | Libro mayor y balances |
| | | |
| 60 | 82 | LIQUIDACIONES DE LA ESPECIALIZACIÓN DE GERENCIA DE HIDROCARBUROS |
| 60 | 82.1 | Promoción III ciclo IV |
| 60 | 82.2 | Promoción IV ciclo III |
| 60 | 82.3 | Promoción V ciclo III |
| 60 | 82.4 | Promoción VI Ciclo II |
| | | |
| 60 | 84 | LIQUIDACIONES DE LA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE MANTENIMIENTO |
| 60 | 84.1 | Promoción XVII ciclo V |
| 60 | 84.2 | Promoción XVIII ciclo IV |
| 60 | 84.3 | Promoción XIX ciclo II |
| 60 | 84.4 | Promoción XX ciclo I |
| | | |
| 60 | 86 | LIQUIDACIONES DE LA ESPECIALIZACIÓN EN INGENIERIA AMBIENTAL |
| 60 | 86.1 | Promoción XV ciclo II |
| | | |

| | | |
|----|-------|---|
| 60 | 88 | LIQUIDACIONES DE LA ESPECIALIZACIÓN EN INGENIERIA DEL GAS |
| 60 | 88.1 | Promoción III ciclo III |
| | | |
| 60 | 90 | LIQUIDACIONES DE LA ESPECIALIZACIÓN EN PRODUCCIÓN DE HIDROCARBUROS |
| 60 | 90.1 | Promoción I ciclo III |
| 60 | 90.2 | Promoción II ciclo I |
| | | |
| 30 | 92 | LISTADOS DE CONTROL |
| 30 | 92.1 | Control de documentos y registros |
| 30 | 92.2 | Listado maestro de documentos |
| | | |
| 30 | 94 | MANUALES DE CALIDAD |
| 30 | 94.1 | Manual asociativo |
| 30 | 94.2 | Manual de calidad |
| 30 | 94.3 | Manual de gestión documental |
| 30 | 94.4 | Manual de tesorería |
| 30 | 94.5 | Norma fundamental |
| | | |
| 60 | 96 | NÓMINA |
| | | |
| 60 | 98 | NOTAS CONTABLES |
| 60 | 98.1 | Alquiler de equipos |
| 60 | 98.2 | Depreciaciones |
| 60 | 98.3 | Diferidos |
| 60 | 98.4 | Provisiones |
| 60 | 98.5 | Relación de gastos caja menor |
| 60 | 98.6 | Soportes de ajustes |
| | | |
| 30 | 100 | PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD |
| 30 | 100.1 | Acciones preventivas y correctivas |
| 30 | 100.2 | Auditorías internas |
| 30 | 100.3 | Control de producto no conforme |
| 30 | 100.4 | Procedimiento de control de registros |
| | | |
| 50 | 102 | PROYECTOS ASESORIAS |
| | | |

| | | |
|----|-------|------------------------------|
| 50 | 104 | PROYECTOS DE CONSULTORIA |
| | | |
| 50 | 106 | PROYECTOS EDUCATIVOS |
| | | |
| 40 | 108 | PROYECTOS PARA LOS ASOCIADOS |
| 40 | 108.1 | Conversatorios |
| 40 | 108.2 | Día de la Familia |
| 40 | 108.3 | Feria del Libro |
| 40 | 108.4 | Fiesta de fin de año |
| 40 | 108.5 | Olimpiadas |
| 40 | 108.6 | Quinquenios |
| | | |
| 10 | 110 | PROCESOS JUDICIALES |
| | | |
| 40 | 112 | VINCULACIÓN DE SOCIOS |
| 40 | 112.1 | Bases |
| 40 | 112.2 | Formatos de vinculación |
| 40 | 112.3 | Relación de correos enviados |
| 40 | 112.4 | Registros de socios |
| 40 | 112.5 | Registro de llamadas |
| | | |