

DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL
PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2000.

EDINSON CANDELA ORDUZ

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO – MECANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2008

DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL
PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2000.

EDINSON CANDELA ORDUZ

Proyecto de grado para optar al título de

INGENIERO INDUSTRIAL

Director

JORGE ELIECER FIGUEROA VARGAS
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO – MECANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2008

DEDICATORIA

*A Dios, dueño de mi vida quien es
mi fuente de sabiduría y mi mayor inspiración.*

*A mis padres, a quienes les debo todo lo que soy
por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida.*

*A mis hermanos quienes han sido mi aliciente
por creer y confiar siempre en mí.*

A mi novia, por traer felicidad a mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Ingeniero Iván Augusto Rojas Camargo, Jefe de la División de Planta Física de la Universidad Industrial de Santander y Tutor del Trabajo de Grado, por su apoyo, dedicación y colaboración.

Ingeniero Jorge Eliécer Figueroa, Director del Trabajo de Grado, por su colaboración y valiosas orientaciones.

Sandra Pinzón y Paola Camargo Ingenieras industriales y Coordinadoras de Calidad en el proyecto de implementación del sistema de Gestión de Calidad de la UIS, por su asesoría.

Personal de la División de Planta Física de la Universidad Industrial de Santander, por su compromiso y participación en el desarrollo del Sistema de gestión de la Calidad en el Proceso de recursos Físicos.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. OBJETIVOS	14
1.1 OBJETIVO GENERAL	14
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	15
2.1 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	15
2.1.1 Órganos de Gobierno	15
2.1.2 Estructura Física	15
2.1.3 Misión	17
2.1.4 Visión	18
2.1.5 Reseña Histórica	19
2.1.6 Estructura Organizacional	21
2.2 VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	26
2.2.1 Generalidades	26
2.2.2 Funciones	26
2.3 DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA	26
2.3.1 Generalidades	26
2.3.2 Misión	27
2.3.3 Visión	27
2.3.4 Estructura Organizacional	28
2.3.5 Funciones y Servicios	29
2.3.6 Cobertura	29
2.3.7 Beneficiarios	30
3. MARCO TEÓRICO	31
3.1. DEFINICIONES	31
3.2 ISO, ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN	33
3.3 FAMILIA NORMAS ISO 9000	34
3.4 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	35
3.5 NORMA ISO 9001	35
3.6 EL CICLO PHVA Y EL ENFOQUE BASADOS EN PROCESOS	37
3.7 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	38
4. DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS	40
4.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL DIAGNOSTICO	41

4.2	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL CONTEXTO NACIONAL DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	41
4.2.1	Instituciones de Educación Superior Certificadas Bajo los Criterios de la NTC ISO 9001:2000	42
4.2.2	Benchmarking del Proceso de Recursos Físicos con Unidades o Procesos Similares de Universidades Certificadas.	44
4.3	CONOCIMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO DEL PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS.	45
4.4	PREDIAGNÓSTICO	45
4.4.1	Personal	46
4.4.2	Documentos	46
4.4.3	Registros	48
4.5	DIAGNÓSTICO	48
4.5.1	Realización	48
4.5.2	Hallazgos	61
5.	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	63
5.1	COMITÉ DE CALIDAD	63
5.2	COMITÉ PRIMARIO DE CALIDAD	64
5.3	ALCANCE Y EXCLUSIONES	65
5.3.1	Alcance	65
5.3.2	Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad	65
5.4	POLÍTICA DE CALIDAD	65
5.5	OBJETIVOS DE CALIDAD	66
5.6	MAPA DE PROCESOS	66
5.6.1	Procesos	67
5.6.2	Subprocesos y Actividades Macro del Proceso de Recursos Físicos	69
5.7	MISIÓN Y VISIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS	71
5.7.1	Misión	71
5.7.2	Visión	72
5.8	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS	72
5.9	INDICADORES DE GESTIÓN	73
6.	DOCUMENTACIÓN DEL SGC	78
6.1	METODOLOGÍA DE LA DOCUMENTACIÓN	78
6.1.1	Determinación de las Necesidades de la Documentación	79
6.1.2	Diagnóstico de la Documentación del Proceso	80
6.1.3	Diseño del Sistema Documental	80
6.1.4	Elaboración y Actualización de los Documentos	81
6.1.5	Revisión y Aprobación de Documentos	82

6.1.6	Mejoramiento de la Documentación	82
6.2	NORMALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	82
6.2.1	Codificación	83
6.2.2	Encabezado	84
6.2.3	Contenido de los Documentos	85
6.2.4	Control de Cambios	88
6.3	DOCUMENTOS DEL SGC PARA EL PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS.	89
6.4	LINEAMIENTOS PARA EL MANTENIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN	91
6.4.1	Distribución y Control de Documentos	92
6.4.2	Control de Registros	93
7.	SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	94
7.1	SENSIBILIZACIÓN	94
7.2	CAPACITACIONES	98
7.3	CONTROL DE ASISTENCIA A LAS CAPACITACIONES	106
7.4	RESULTADO DE LAS CAPACITACIONES	106
8.	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	107
8.1	SOCIALIZACIÓN DE LOS ELEMENTOS TRANSVERSALES DEL SGC	107
8.2	SOCIALIZACIÓN DE LOS ELEMENTOS ESPECÍFICOS DEL PROCESO	109
8.3	SOCIALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	109
8.4	IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	110
8.5	IMPLEMENTACIÓN DE LOS INDICADORES	110
8.5.1	Comunicación Asertiva y Atención respetuosa	110
8.5.2	Oportunidad en la Visita de Diagnóstico	113
8.5.3	Socialización de las Mediciones de los indicadores	114
8.6	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	115
8.7	INFORME DE DESEMPEÑO	116
8.8	MAPA DE RIESGOS	116
8.9	ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES DE LA UNIVERSIDAD	117
9.	EVALUACIÓN DEL SGC	120
9.1	CONFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR	120
9.2	PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA	120
9.3	PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA	120
9.4	EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA	121
9.5	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO	122
10.	PREAUDITORÍA EXTERNA Y SOLICITUD DE LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN	124

10.1	PREAUDITORÍA EXTERNA	124
10.2	SOLICITUD DE LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN	126
11.	EVALUACIÓN DEL PROYECTO	127
11.1	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	127
11.2	PERFIL FINAL DEL SGC DEL PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS	128
	CONCLUSIONES	129
	RECOMENDACIONES	131
	BIBLIOGRAFÍA	132
	LISTA DE ANEXOS	133

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama Universidad Industrial de Santander	22
Figura 2. Organigrama División de Planta Física	27
Figura 3. Modelo Sistema Gestión de la Calidad basado en procesos.	35
Figura 4. Ciclo PHVA en la implementación del SGC.	36
Figura 5. Mapa de Procesos	66
Figura 6. Estructura del Proceso de Recursos Físicos.	69
Figura 7. Formato Caracterización del Proceso	73
Figura 8. Metodología de la Documentación	78
Figura 9. Jerarquía de la Documentación	79
Figura 10. Encabezado de la documentación del SGC	83
Figura 11. Solicitud de actualización de documentos	90
Figura 12. Listado Maestro de Documentos Internos	91
Figura 13. Listado Maestro de Documentos Externos	91
Figura 14. Listado Maestro de Registros	92
Figura 15. Mascota del Proceso de Recursos Físicos (Califísico)	93
Figura 16. Folleto de Calidad N1	94
Figura 17. Tapete Avancemos con Calidad	96
Figura 18. Cubo de Calidad, Cara Política de Calidad	96
Figura 19. Cubo de Calidad, Cara Objetivos de Calidad	96
Figura 20. Conferencia Comunicación Asertiva	102
Figura 21. Conferencia Como brindar un Excepcional Servicio al cliente	103
Figura 22. Formato de Registro de Asistencia	105
Figura 23. Misión Institucional	107
Figura 24. Visión Institucional	108
Figura 25. Indicador Atención Respetuosa	111
Figura 26. Indicador Comunicación Asertiva	111
Figura 27. Indicador de Cumplimiento de la Promesa de Servicio	113
Figura 28. Reuniones de Socialización de la Medición de Indicadores	114
Figura 29. Reunión de Apertura, Preauditoría	124

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Instituciones de Educación Superior Certificadas	41
Tabla 2. Personal de la División de Planta Física	46
Tabla 3. Escala de Calificación	48
Tabla 4. Diagnóstico del Proceso de Recursos Físicos	49
Tabla 5. Resultados del Diagnóstico del Proceso de Recursos Físicos	60
Tabla 6. Directrices y Objetivos de Calidad	65
Tabla 7. Formato Objetivos e Indicadores de Calidad	73
Tabla 8. Hoja de Vida de Indicadores del Proceso de Recursos Físicos	76
Tabla 9. Codificación por Tipo de Documento	82
Tabla 10. Codificación por Tipo de Documento	82
Tabla 11. Calificación por Grupo de Trabajo	112
Tabla 12. Plan de Acción. Auditoría realizada el 13 de septiembre del 2007	121
Tabla 13. Plan de Acción. Auditoría realizada el 5 de marzo del 2008	122
Tabla 14. Plan de Acción. Preauditoría realizada el 6 de diciembre del 2007	125
Tabla 15. Cumplimiento de objetivos	126
Tabla 16. Perfil Final del SGC en el Proceso de Recursos Físicos	127

RESUMEN

TÍTULO: DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2000*.

AUTOR: EDINSON CANDELA ORDUZ**

PALABRAS CLAVES: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PROCESOS, RECURSOS FÍSICOS, NORMA NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000, UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.

CONTENIDO: Este documento describe el desarrollo del trabajo de grado realizado en el proceso de Recursos Físicos de la Universidad Industrial de Santander, el cual detalla las etapas de diagnóstico, planeación, documentación, implementación, evaluación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad de este proceso según los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000.

La etapa de diagnóstico determinó las condiciones iniciales del proceso de Recursos Físicos con relación al cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2000. Esta información fue utilizada para realizar la planeación del Sistema y la elaboración de la documentación necesaria para la etapa de implementación. La realización de estas etapas estuvo acompañada por capacitaciones que permitieron mostrar al personal del proceso de Recursos Físicos, los beneficios y la importancia de adoptar una herramienta administrativa como un Sistema de Gestión de Calidad. Posteriormente se llevó a cabo la etapa de evaluación a través de las auditorías; las cuales suministraron suficiente información para construir el plan de mejoramiento del proceso; finalmente se muestra el nivel de implementación del SGC en el proceso de Recursos Físicos además de las conclusiones y recomendaciones que facilitarán la consolidación del sistema.

* Trabajo de Grado modalidad práctica empresarial gran empresa

**Facultad de Ingenierías Físico-mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Ingeniero Jorge Eliécer Figueroa Vargas

ABSTRACT

TITLE: DESIGN, DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION AND ENHANCING THE PROCESS OF PHYSICAL RESOURCES WITHIN THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF THE INDUSTRIAL UNIVERSITY OF SANTANDER ACCORDING TO ISO 9001:2000*.

AUTHOR: EDINSON CANDELA ORDUZ**

KEY WORDS: QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS, PROCESSES, PHYSICAL RESOURCES, NTC ISO 9001 VERSION 2000, INDUSTRIAL UNIVERSITY OF SANTANDER.

DESCRIPTION: This document describes the degree of development work about the process of physical resources of the Industrial University of Santander, which details the stages of diagnosis, planning, documentation, implementation, evaluation and continuous improvement of the quality management system of this process along the lines of Colombian Technical Standard ISO 9001:2000.

The stage of diagnosis determined the original terms of the physical resources in relation to compliance with the requirements of ISO 9001:2000 NTC. This information was used to make the planning system and preparing the documentation required for the implementation stage. The realization of these steps was accompanied by training to show the staff of the process of physical resources, benefits and importance of adopting an administrative tool as a Quality Management System. It was subsequently conducted the evaluation stage through audits, which provided enough information to build the plan of improving the process; finally it shows the level of implementation of SGC in the process of physical resources as well as the conclusions and recommendations which will facilitate the consolidation of the system.

* Labor Grade form large enterprise business practice.

** Physical-Mechanical Engineering Faculty, Industrial and Business Studies School, Engineer Jorge Eliécer Figueroa Vargas.

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la dinámica nacional de las Instituciones de Educación Superior con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad; hace que el aseguramiento de la calidad en estas instituciones se convierta en una condición indispensable para competir y mantenerse vigente en el mercado.

La Universidad Industrial de Santander como gestora de conocimiento y teniendo en cuenta su compromiso y responsabilidad social de brindar educación y formación con altos estándares de Calidad, identifico la necesidad implementar un Sistema de Gestión de la Calidad que involucre todos sus procesos de apoyo. Siendo Planta Física la División responsable de uno de los procesos de apoyo denominado Recursos Físicos; se propone como meta ser parte del Sistema de Gestión de la Calidad que se implementaría en la Universidad, con el objetivo de mejorar la prestación del servicio teniendo en cuenta las necesidades de los beneficiarios.

Las etapas desarrolladas para la implementación del SGC en el proceso de Recursos Físicos se detallan en cada uno de los capítulos que conforman este trabajo de grado y que van desde la identificación de la situación inicial, hasta la socialización e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, resultados que se pueden validar de acuerdo con los informes que entrega la firma ICONTEC como resultado de la auditoría de certificación.

Como complemento a las etapas desarrolladas para la implementación del SGC, se realiza una etapa de sensibilización del personal la cual se describe en un capítulo de este documento, mostrando las acciones que se tomaron para hacer más amigable la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para el personal del proceso.

1. OBJETIVOS

1.1 GENERAL

Diseñar, documentar, implementar y mejorar el proceso de Recursos Físicos de la Universidad Industrial de Santander bajo los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2000.

1.2 ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual del proceso de Recursos Físicos en lo que corresponde a la norma NTC ISO 9001:2000, en el campus universitario y la Facultad de Salud.
- Identificar los subprocesos y actividades necesarias para la eficaz implementación del sistema de gestión de la calidad.
- Conocer la situación de la documentación del proceso de Recursos Físicos, comparando lo que existe, con las necesidades y requisitos definidos en la norma ISO 9001:2000. Determinar y realizar los documentos que deben existir para garantizar que el proceso se lleve a cabo bajo condiciones controladas.
- Vincular a todo el personal que hace parte del Proceso de Recursos Físicos en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la sensibilización y capacitación en las diferentes etapas del mismo.
- Implementar el sistema integrado de gestión de la calidad para el Proceso de Recursos Físicos de la Universidad Industrial de Santander.
- Realizar auditorías internas que permitan realizar planes de acción enfocados a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, para el proceso de Recursos Físicos de La Universidad Industrial De Santander.

2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

2.1 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER ¹

La UIS es una institución oficial, del orden departamental y está encaminada fundamentalmente a la formación del hombre, mediante la generación y difusión del saber en sus diversas ramas.

2.1.1 Órganos de Gobierno ²

La Dirección de la Universidad corresponde al Consejo Superior Universitario, al Consejo Académico y al Rector.

EL CONSEJO SUPERIOR

Es el máximo órgano de dirección y gobierno de la Universidad.

EL CONSEJO ACADÉMICO

Es la máxima autoridad académica de la Universidad.

EL RECTOR

Es el representante legal y primera autoridad ejecutiva de la Universidad.

Rector actual: JAIME ALBERTO CAMACHO PICO

2.1.2 Estructura Física ³

El quehacer universitario se desarrolla actualmente en ocho sedes: Bucaramanga (campus principal, Facultad de Salud y Bucarica), Piedecuesta, Barbosa, Barrancabermeja, Málaga y Socorro.

En Bucaramanga, el campus universitario principal, ubicado en un área de 337.000 metros cuadrados en la zona nororiental de la meseta, alberga los edificios de las Facultades de Ingenierías, Ciencias y Humanidades; Bienestar Universitario, Dirección General de Investigaciones, Biblioteca Central y oficinas

¹ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Organización. [en línea]. Marzo 2007. www.uis.edu.co

² UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Órganos de gobierno. [en línea]. Marzo 2007. www.uis.edu.co

³ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Estructura Física [en línea]. Marzo 2007. www.uis.edu.co

administrativas. Además, diversos auditorios, talleres, laboratorios, museos, canchas deportivas y zonas verdes.

La Facultad de Salud, con un área de 9.500 metros cuadrados se ubica en otro sector de la Ciudad. Las Escuelas de Medicina, Bacteriología y Laboratorio Clínico, Fisioterapia, Enfermería y Nutrición; además del Instituto de Programas Interdisciplinarios en Atención Primaria de la Salud PROINAPSA y el Centro de Investigaciones en Enfermedades Tropicales CINTROP, son algunas de las Unidades Académicas, administrativas y dependencias que tienen asiento en esta sede. Igualmente, se encuentra allí la Biblioteca Médica, los Auditorios “Luis Carlos Galán Sarmiento y Fundadores” y el edificio “Roberto Serpa Flórez”.

El edificio de la Sede Bucarica fue diseñado por el arquitecto español Germán Tejeiro de la Torre y se inauguró como Hotel Bucarica el 10 de diciembre de 1945. El Consejo de Monumentos Nacionales del Ministerio de Cultura lo declaró Monumento Nacional mediante resolución No 002 del 12 de marzo de 1982, por su antigüedad, autenticidad, singularidad, representatividad, valor estético, arquitectónico, histórico y documental como bien inmueble en la región Santander. Su utilización como hotel terminó a finales de 1999, fecha a partir de la cual se convierte en sede empresarial y cultural de la Universidad Industrial de Santander, albergando en su interior algunas dependencias universitarias como es el caso de: la Dirección de Extensión; las emisoras universitarias UIS Estéreo y UIS A.M.; el Centro de Estudios Regionales; la Oficina de Control Interno Disciplinario; el Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho; los salones Santander, Hormiga y Río de Oro; la sala de exposiciones Macaregua, así como también algunas corporaciones en convenio con el sector productivo.

En Piedecuesta, más exactamente, en el Valle de Guatiguará (75.000 metros cuadrados, de área), se encuentra el polo de investigaciones de la Universidad. Allí opera la Corporación para la Investigación de la Corrosión, el Laboratorio de Investigaciones y las aulas del Postgrado en Microbiología Industrial, un auditorio, laboratorios de biohidrometalurgia, reología, catálisis, plasma, caracterización de materiales y análisis térmico diferencial; la granja, y los cultivos que estimulan la imaginación y creatividad de los estudiantes de los programas en Tecnología Pecuaria y en Tecnología Agrícola.

En Barbosa se encuentra otra de las sedes de la universidad con una extensión de 1653 metros cuadrados. La sede de Barbosa cuenta con 8 aulas, 1 salón múltiple, 1 aula multimedia, 1 biblioteca, 1 laboratorio de informática y 1 laboratorio de química.

En el Socorro se construyó una sede de la universidad con una extensión aproximada de 11.000 metros cuadrados. Esta sede cuenta con 1 laboratorio de física, circuitos eléctricos y sistemas digitales, 1 laboratorio de química, 4 salas de informática, 1 biblioteca, centros de estudio, 21 aulas de clase con capacidad promedio de 45 estudiantes por aula, 1 aula especial con capacidad para 60 personas y dotación de equipos para proyección, 1 aula múltiple con capacidad de 150 personas, 1 sala para el desarrollo del Centro Halley de astronomía, 1 almacén para elementos deportivos, diversas áreas deportivas, 10 oficinas de administración interconectadas mediante enlaces de fibra óptica y zonas de bienestar como cafetería estudiantil, cafetería administración, sala de profesores, parqueadero de motos y vehículos, zonas verdes, peatonales y parque, teatro al aire libre con capacidad para 800 personas y 57 baños distribuidos en 3 baterías.

Málaga es otro de los municipios del departamento en donde la UIS ha establecido otra de sus sedes. Para prestar sus servicios, la sede posee 10 aulas con capacidad para 40 estudiantes, 9 laboratorios (Física, Química con un cuarto pequeño para reactivos, Leches, Biología, Suelos, Anatomía Animal, Maderas, Fotointerpretación y Silvicultura), 1 sala de cómputo, 1 sala de internet, 1 biblioteca, 2 salas de lectura, 1 sala de profesores, 1 sala de dibujo, 1 centro de estudios forestales y ambientales, 2 salas de proyecciones dotadas con medios audiovisuales y un auditorio.

En Barrancabermeja, la planta física la constituye un moderno edificio que consta de 27 aulas dotadas, 4 laboratorios, 3 salas de cómputo, además del edificio de la biblioteca Alejandro Galvis Galvis.

2.1.3 Misión ⁴

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

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

⁴ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Principios. [en línea]. Marzo 2007. www.uis.edu.co

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

2.1.4 Visión ⁵

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

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

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

Es sitio obligado de referencia y consulta para proponer o evaluar las alternativas de solución a los problemas prioritarios de la comunidad y su contribución es ampliamente valorada como insumo crítico para continuar avanzando en la construcción de una sociedad en donde la equidad, la justicia,

⁵ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Principios. [en línea]. Marzo 2007. www.uis.edu.co

la solidaridad y el respeto por los derechos humanos y la naturaleza, sean los pilares del desarrollo humano sostenible en el marco de una cultura de paz.

Es líder del desarrollo científico en bio-ingeniería, fuentes alternativas de energía, petroquímica y carboquímica, nuevas opciones para uso de combustibles, nuevos materiales y tecnologías de materiales compuestos, aprovechamiento y uso sostenible de la biodiversidad, promoción de la salud, prevención y control de las enfermedades de mayor ocurrencia, estímulo y acompañamiento a procesos de organización comunitaria orientados al desarrollo social y cultural y mejoramiento de la calidad de la educación en todos sus niveles. Mantiene como líneas transversales la investigación en electrónica, telecomunicaciones, informática y ciencia y tecnología del medio ambiente. Promueve el desarrollo de la literatura y las artes. En todas sus Escuelas, Centros e Institutos, los miembros de la comunidad universitaria actúan como docentes-investigadores y se mantienen interconectados con grupos de pares académicos que cooperan local, nacional e internacionalmente.

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

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

2.1.5 Reseña Histórica ⁶

La Escuela Industrial Dámaso Zapata, situada en el extremo norte de la meseta de Bucaramanga, fue recinto de la natividad de la Universidad Industrial de Santander, el primero de marzo de 1948, volviendo evidente lo expuesto en la redacción del primer estatuto orgánico, sancionado por el gobernador el 25 de marzo de 1947 (decreto 583), "mediante el cual se crea la Universidad Industrial de Santander". Y sumado a la ordenanza 83 de 1944 la cual confiere a la

⁶ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Historia. [en línea]. Marzo 2007.<www.uis.edu.co>

Universidad Industrial de Santander la autonomía relativa que las leyes señalan para estos institutos".

En 1963, con 1147 estudiantes matriculados, se proyectaba como una extraordinaria escuela de ingeniería, mas aún durante el segundo quinquenio de la década de los sesenta, la escuela de ingenierías dio paso a la genuina universidad de todas las ciencias y profesiones; la fusión con la Universidad Femenina aportó al campus las mujeres que estudiaban Diseño Arquitectónico, Bacteriología, Fisioterapia y Nutrición, ese fue el cimiento para erigir la facultad de profesiones de la salud, un proyecto que agregó a la Universidad los programas de Medicina y Enfermería.

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

En la década de los 90, bajo el Programa de Regionalización se emplazan planes educativos presenciales en las ciudades de Socorro, Barbosa, Málaga y Barrancabermeja. Del mismo modo, se engrosa la cobertura a 17 departamentos del país, mediante programas de educación continua y presencialidad concentrada. En esta misma década se acogió el régimen de las escuelas, con el fin de centralizar los servicios de enseñanza, investigación y extensión en unidades temáticas especializadas; decisión con la cual se garantiza la existencia y permanencia a futuro de las cinco facultades (Ciencias, Ciencias Humanas, Ingenierías Físico-Mecánicas, Ingenierías Físico-Químicas, Salud) que hoy por hoy apilan en su esquema tres decenas de escuelas.

Amparada en la Ley General de la Educación Superior (Ley 30 de 1992), se efectuó la revisión de la misión y todos los reglamentos internos de la Universidad, convenidos durante la década de los años noventa, preparándose así para la acreditación de sus programas.

Para el siglo XXI, bajo el liderazgo de su actual rector Jaime Alberto Camacho Pico, la Universidad Industrial de Santander continúa acarreado su título como la universidad más importante del oriente Colombiano, exteriorizando de su historial la tradicional calidad en sus programas y una imponderable gestión de todos sus recursos; recursos que durante toda su existencia y hasta hoy han apoyado consistentemente a la UIS en la lucha por mantenerse y dar cuenta de su calidad ante la sociedad a la cual se debe.

2.1.6 Estructura Organizacional⁷

Como institución académica de educación superior enmarca su estructura organizacional en torno a los saberes en cinco facultades: Ingenierías Físico-Mecánicas, Ingenierías Físico-Químicas, Ciencias, Salud y Humanidades se conjugan los campos del conocimiento en los que la Universidad adelanta las actividades de docencia, investigación y extensión.

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

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

Las Escuelas son unidades académicas y administrativas que agrupan uno o varios campos afines del conocimiento y desarrollan programas académicos de pregrado o postgrado, de investigación y de extensión. Cada Escuela tiene un Director quien está asesorado por el Consejo de Escuela y a su cargo se encuentra el personal docente y administrativo adscrito a ésta. Solamente la Escuela de Medicina tiene subdirector, por la cantidad de programas académicos de especialización que maneja.

De la Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas dependen las Escuelas de Ingeniería Eléctrica, Electrónica y Telecomunicaciones; Ingeniería Mecánica; Estudios Industriales y Empresariales; Ingeniería Civil; Ingeniería de Sistemas y Diseño Industrial.

La Facultad de Ingenierías Físico-Químicas está conformada por las Escuelas de Ingeniería Química, Ingeniería Metalúrgica, Ingeniería de Petróleos y Geología.

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

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

⁷ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Organización. [en línea]. Marzo 2007. www.uis.edu.co

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

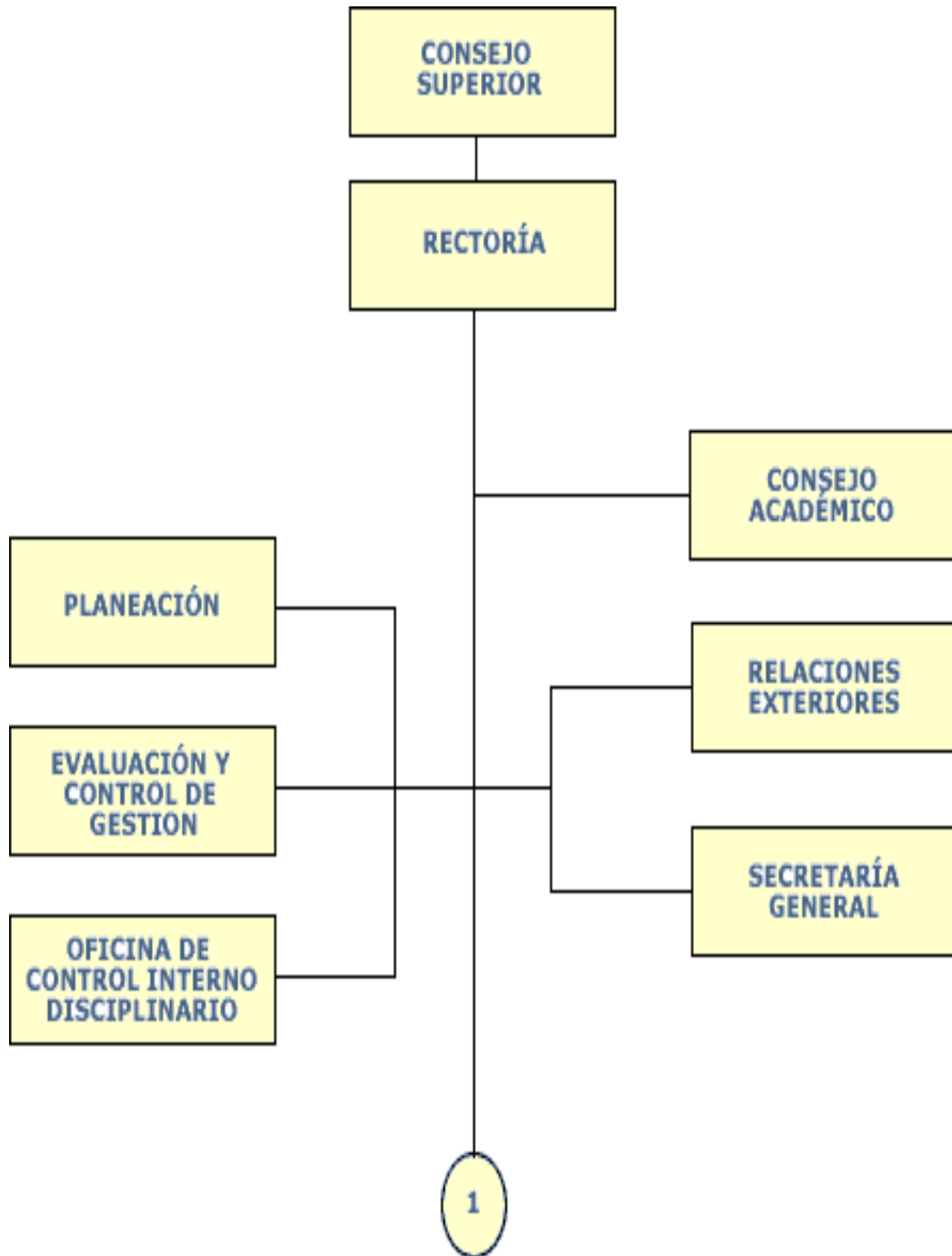
Los Departamentos son unidades académicas y administrativas dependientes de una Facultad o Escuela, que prestan servicios a una o varias escuelas y desarrollan programas de investigación y extensión, de conformidad con las políticas y directrices de la Universidad.

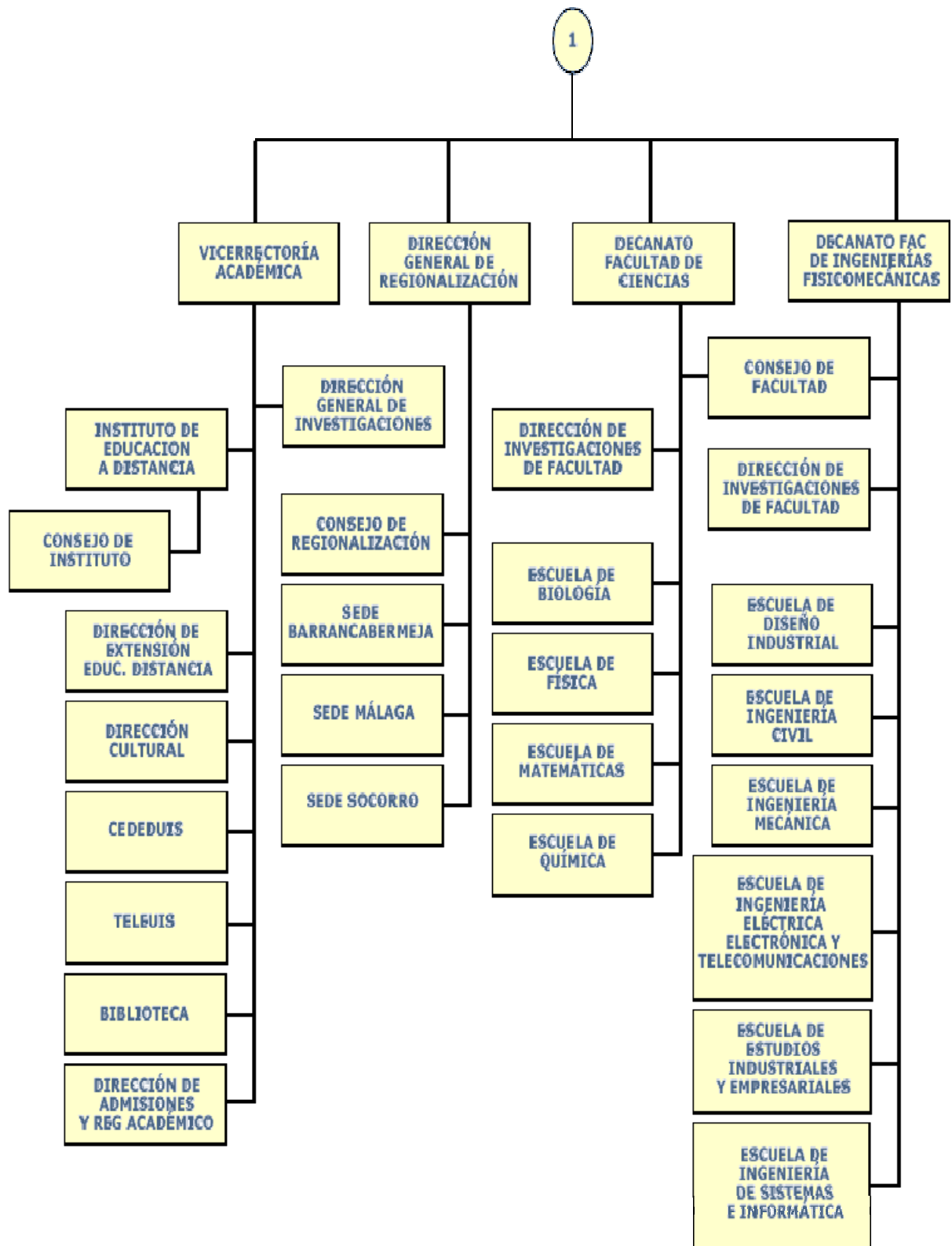
Así, el Departamento de Deportes pertenece a la Facultad de Ciencias Humanas, y de la Escuela de Medicina dependen los Departamentos de Ciencias Básicas, Cirugía, Ginecología, Medicina Interna, Patología, Pediatría, Salud Mental y Salud Pública.

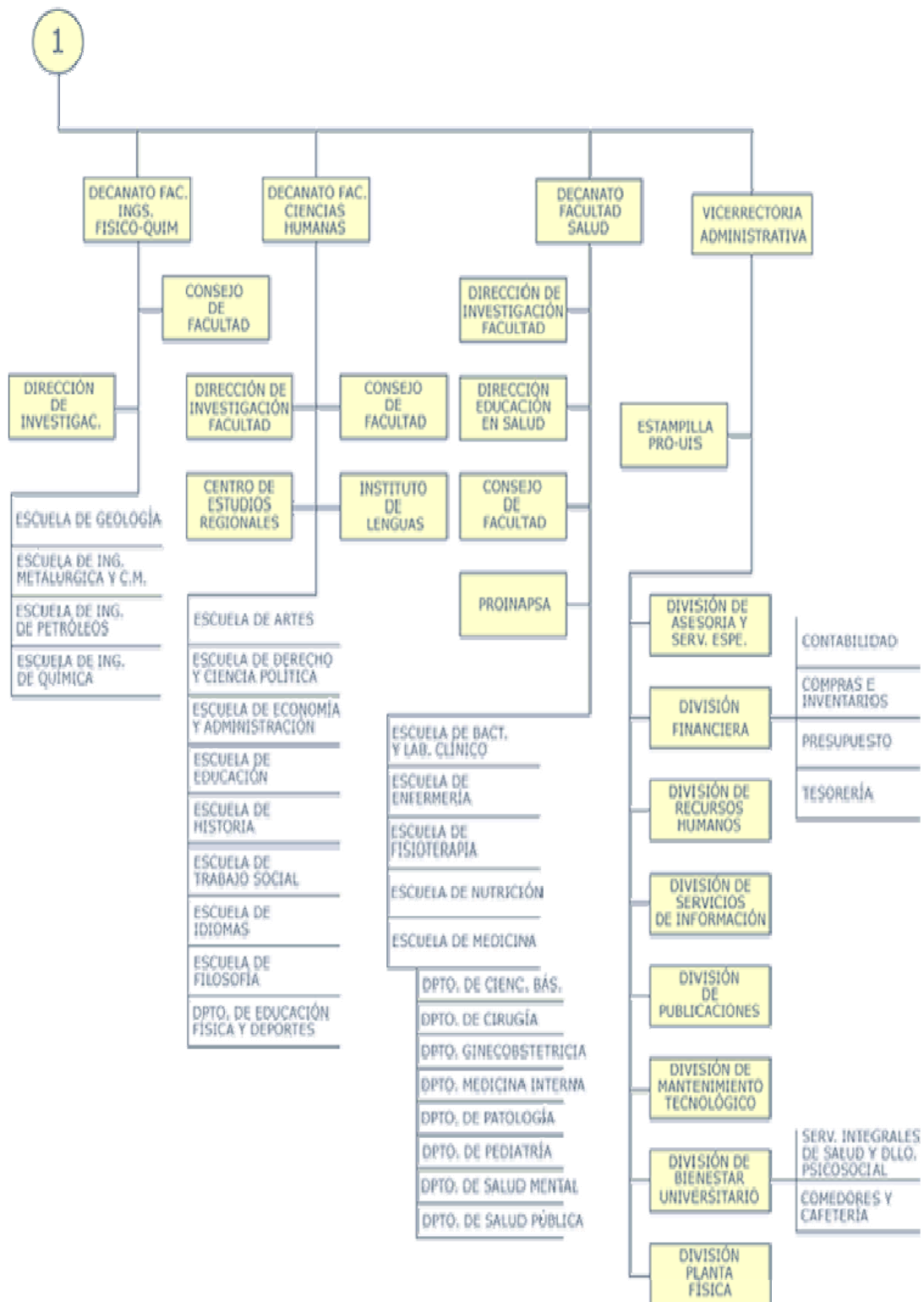
La Dirección General de Regionalización es la encargada de planificar, fomentar, dirigir, coordinar, evaluar y propender por la calidad académica de los programas de regionalización de la Universidad Industrial de Santander. Además, este organismo se constituye en la instancia correspondiente para la toma de decisiones directamente relacionadas con las sedes, para permitir una mayor agilidad y participación activa de las personas directamente relacionadas con su actividad.

Por su parte, del Instituto de Estudios a Distancia (INSED) unidad académica y administrativa adscrita a la Vicerrectoría Académica, dependen los programas de educación a distancia de la Universidad. El INSED ofrece además apoyo técnico y logístico para la utilización de metodologías convencionales en las distintas Escuelas. Al frente del Instituto se halla un Director General y los Coordinadores de los Programas Académicos que ofrece.

Figura 1. Organigrama Universidad Industrial de Santander







Fuente: Universidad Industrial de Santander. Organigramas

2.2 VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA

2.2.1 Generalidades

- Con el Estatuto General de 1981, la universidad tiene un Vicerrector Administrativo, cuyo nombramiento le correspondería al Rector con el aval del Consejo Superior, además este debe ser ciudadano colombiano en ejercicio; poseer título universitario válido en el país; tener título de postgrado en administración o afines, o experiencia en cargos directivos similares por lo menos de cinco años y tener experiencia docente mínimo de dos años, este cargo es de libre nombramiento y remoción.
- En manos de las divisiones que subyacen de la Vicerrectoría Administrativa, está el deber de generar e implementar las acciones que devenguen el apoyo para la tranquila práctica de los programas académicos.
- En base al presupuesto y plan de gestión generado actualmente por la universidad, las diferentes divisiones deberán planificar su accionar. Este deberá exponerse en un plan sometido a revisión por la universidad.

La Vicerrectoría Administrativa es pues el ente coordinador de un equipo de trabajo que intenta, con base en esta dinámica, atender las necesidades programadas y urgentes de todas las unidades académicas y administrativas de la universidad a través de sus diferentes divisiones.

2.2.2 Funciones

La vicerrectoría Administrativa además de dirigir el funcionamiento y desarrollo general de las dependencias a su cargo, debe promover y coordinar el desarrollo físico de los servicios administrativos y operativos; supervisar la aplicación del Reglamento Administrativo y el cumplimiento de las normas y políticas administrativas institucionales; debe ser instancia administrativa para asuntos relacionados con la administración del personal, las finanzas y demás procesos administrativos de conformidad con los reglamentos y disposiciones vigentes y coordinar los procesos de modernización institucional en apoyo integral a la actividad académica.

2.3 DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

2.3.1 Generalidades

En el ejercicio de mantener en buen estado las diferentes instalaciones físicas ubicadas dentro y fuera del campus de la Universidad Industrial de Santander en la ciudad de Bucaramanga y bajo el accionar de la dirección de servicios universitarios se creó el centro de planta física a raíz del acuerdo superior número 104 del 12 de julio de 1977. Luego en 1982 el centro de planta física quedaría ligado a la reciente creada vicerrectora administrativa. Ya en 1994 como resultado del acuerdo superior número 057 del 7 de septiembre y como resultado de la última reforma de la estructura organizativa de la Universidad Industrial de Santander, el centro de Planta Física continúa su labor bajo el nombre de División de Planta Física.

La División de Planta Física estará bajo la responsabilidad de un Jefe, cargo de libre nombramiento y remoción del Rector, de candidatos presentados por el Vicerrector Administrativo. Ahora, en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad, la División de Planta Física lidera el proceso de Recursos Físicos.

2.3.2 Misión⁸

La División de Planta Física es la dependencia administrativa de la Universidad Industrial de Santander encargada de garantizar las condiciones adecuadas de funcionamiento, seguridad y disponibilidad de la Planta Física de la Universidad, por medio de la prestación de servicios que de manera eficiente y efectiva logran el mantenimiento, reparación, mejoramiento, construcción y embellecimiento de salones, auditorios, oficinas, laboratorios, zonas verdes y áreas deportivas de las diferentes dependencias Académicas y Administrativas. Esta ofrece los servicios en las áreas de construcción, fontanería, carpintería, jardinería, electricidad, soldadura y pintura, aseo, transporte, traslado de elementos, así como la administración y vigilancia de las instalaciones y espacios públicos, apoyada en un personal activo, honesto, comprometido, responsable, experto, con gran sentido humano y de trabajo en equipo, capaz de participar en la orientación y realización de trabajos, diseño y desarrollo de procesos que contribuyan al mejoramiento y embellecimiento de la infraestructura del campus universitario, la evolución y cambio en los objetivos y actividades propias de la División de Planta Física con calidad técnica y profesional. Por esto se constituye como una Dependencia comprometida con el logro de los objetivos y misión de la Universidad, esencial en el apoyo a las actividades académicas, de investigación y de servicio a la comunidad, desarrolladas por profesores, estudiantes, trabajadores, empleados y comunidad UIS en general.

2.3.3 Visión⁹

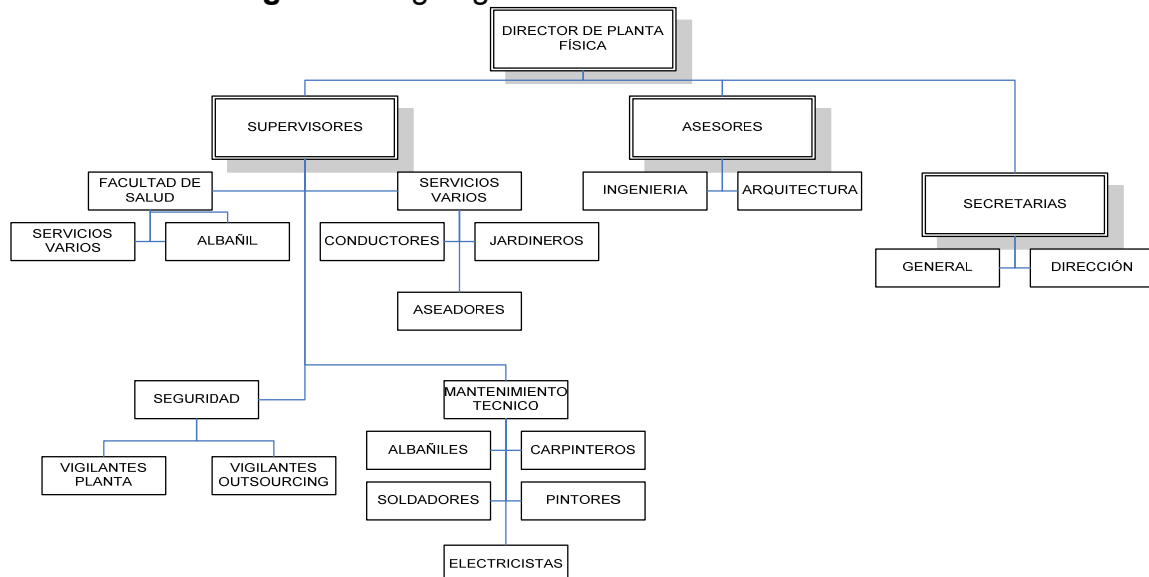
⁸ y ⁹ Trabajo de grado. Establecimiento de procesos de la División Planta Física de la Universidad Industrial de Santander, según lineamientos NTC ISO 9000 con enfoque estratégico. 2004

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

2.3.4 Estructura Organizacional

La División de Planta Física esta conformada por grupos de trabajo en las secciones de mantenimiento físico, seguridad y vigilancia, servicios varios y asesorías en ingeniería, arquitectura y montaje de obra menores o iguales a 50 SMLV. En la figura 2 se muestra la estructura de la División de Planta Física.

Figura 2. Organigrama División de Planta Física



Fuente: Autor del proyecto.

2.3.5 Funciones y Servicios

La División de Planta Física tendrá como función mantener la planta física de la Universidad, en condiciones ambientales y de seguridad que permitan el desarrollo de las actividades académicas y administrativas, respondiendo por la oportuna asesoría y por la eficaz prestación de los servicios de mantenimiento en las áreas de:

- Albañilería y plomería
- Carpintería
- Soldadura
- Pintura
- Aseo
- Jardinería

También presta los servicios de fabricación de bienes muebles en las áreas de:

- Carpintería
- Soldadura

Además presta los servicios de:

- Celaduría.
- Transporte de residuos sólidos.
- Transporte dentro y fuera de la ciudad de personal de la Universidad.
- Transporte de bienes muebles de la Universidad.
- Diseño, presupuesto y montajes de obras menores o iguales a 50 salarios mínimos legales vigentes en las áreas de arquitectura y civil de pequeñas obras.

Para la eficiente prestación del servicio, La División de Planta Física puede contratar externamente los servicios que juzgue conveniente, según las directrices de la oficina de Contratación y de la Vicerrectoría Administrativa.

2.3.6. Cobertura

El proceso de Recursos Físicos está distribuido de la siguiente manera: Se tiene una administración que se encarga del proceso en el campus universitario y en la facultad de salud, otra administración para las sedes de Guatiguará y Bucarica y demás sedes tienen su propia administración de Recursos Físicos.

2.3.7 Beneficiarios

El proceso de Recursos Físicos tiene la característica de prestar servicios a una cantidad considerable de beneficiarios en los que se encuentran:

- Unidades Académico Administrativas.
- Grupos de investigación y Extensión.
- Comunidad Universitaria.
- Terceros con contrato de arrendamiento de instalaciones dentro de las Sedes de la Universidad.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 DEFINICIONES¹⁰

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Documento: Información y su medio de soporte.

Documento transversal: documento de aplicación transversal a varios de los procesos de la universidad.

Documento específico: documento de aplicación particular a un proceso o dependencia de la universidad.

Documento interno: documento generado dentro del SGC de la calidad de la Universidad. Ej.: procedimiento, guía, instructivo, entre otros.

Documento externo: documento generado por entidades externas a la Universidad, pero que es requerido en los procesos. Ej.: normas, especificaciones técnicas, leyes, decretos, resoluciones externas, entre otros.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Formato: plantilla destinada especialmente a la consignación o anotación de datos.

Guía: documento que establece observaciones y lineamientos a seguir para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Instructivo: descripción escrita y detallada sobre cómo efectuar las actividades y procesos de manera coherente, llegando a un nivel de detalle amplio.

Manual: documento que contiene información válida y clasificada sobre un aspecto determinado. Es un compendio de información fácilmente accesible. Ej.: manual de calidad, manual de responsabilidades.

¹⁰ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. NTC ISO 9000:2005 Fundamentos y Vocabularios, Principios de la Gestión de la Calidad.

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Manual de Calidad: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema de gestión de la calidad (SGC): sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Política de calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Objetivo de la calidad: algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

Gestión de la calidad: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Eficacia: extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Acción de correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

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.

Reglamento: colección ordenada de reglas o preceptos, que por la autoridad competente se da para el desarrollo y cumplimiento de una norma superior.

Resolución: acto administrativo generado por la Rectoría, Vicerrectorías, Decanaturas de la Universidad u otras dependencias autorizadas.

Proceso: conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en resultado.

3.2 ISO, ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN

ISO es una organización internacional no gubernamental cuya matriz se encuentra en Ginebra (Suiza), esta compuesta por representantes de los organismos de normalización nacionales que produce normas internacionales industriales y comerciales. Dichas normas se conocen como normas ISO y su finalidad es la coordinación de las normas nacionales con la organización Mundial del Comercio (OMC), con el fin de facilitar el intercambio de información y contribuir con unos estándares comunes para el desarrollo y la transferencia de tecnología en el mundo.

Esta organización esta compuesta por tres tipos de miembros:

- Miembros natos, uno por país, recayendo la representación en el organismo nacional más representativo. Para Estados Unidos por ejemplo, es el American Standards Institute, ANSI y para Colombia es el instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC).
- Miembros correspondientes, son los organismos de países en vía de desarrollo y que todavía no poseen un comité nacional de normalización. Estos miembros no toman parte activa en el proceso de normalización pero están puntualmente informados acerca de los trabajos que les interesen.
- Miembros suscritos, son los países con reducidas economías a los que se les exige el pago de tasas menores.

Los Proyectos Finales de Normas Internacionales (FDIS) adoptados por los comités técnicos son enviados a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere por lo menos la aprobación del 75% de los organismos miembros requeridos a votar.

La ISO esta formada por 200 comités técnicos aproximadamente, que son quienes elaboran el borrador de las normas de acuerdo a los siguientes principios:

Consenso: son tenidos en cuenta los puntos de vista de todos los interesados, fabricantes, vendedores, usuarios, grupos de consumidores, laboratorios de análisis, gobiernos, especialistas y organizaciones de investigación.

Aplicación Industrial Global: soluciones globales para satisfacer a las industrias y a los clientes mundiales.

Voluntario: la estandarización internacional es conducida por el mercado y por tanto esta basada en el compromiso voluntario de todos sus integrantes.

Las normas establecidas por la ISO, tal como lo indica su último principio son voluntarias, no existen exigencias legales que obliguen a los países a adoptarlas, no obstante, hoy por hoy en algunos países se han dictado medidas legales que obligan su uso e implementación.

3.3 FAMILIA NORMAS ISO 9000

Las normas ISO 9000 fueron elaboradas por el comité 176 de la ISO “Gestión y Aseguramiento de la Calidad”, teniendo al instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC) como representante por Colombia.

La serie ISO 9000 es un conjunto de normas que dan lineamientos que permiten realizar gestión de la Calidad y Mejora Continua en una organización, además condensan las más variadas filosofías y herramientas que han probado ser útiles para llevar a cabo la Gestión y Mejoramiento de la Calidad.

La implementación y certificación de estas normas brindan una importante herramienta de negociación internacional en los mercados actuales, cuya principal característica es su expansión y globalización.

En Colombia, las normas ISO 9000 en los primeros años de existencia no tuvieron mucha acogida, siendo implementadas solo por grandes empresas como resultado de la imposición hecha por su principal autoridad (casa matriz).

Las normas ISO 9000 se pueden aplicar independientemente del objeto social de la empresa y consta de cuatro normas:¹¹

- La norma ISO 9000, describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad.
- La norma ISO 9001, dicta los requisitos que debe cumplir una empresa que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que

¹¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma ISO 9000:2000. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO. GENERALIDADES. Santafé de Bogotá, DC ICONTEC, 2000

cumplan los requisitos de sus clientes, los reglamentarios y los de todas las partes interesadas. Esta norma es la única certificable.

- La norma ISO 9004, proporciona directrices para mejorar el desempeño del sistema de gestión de la calidad, la satisfacción de los clientes y la satisfacción de las partes interesadas.
- La norma ISO 19011, proporciona orientación relativa a las auditorías del sistema de gestión de la calidad y del sistema de gestión ambiental.

3.4 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD¹²

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

- **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- **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.
- **Participación del personal:** el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

3.5 NORMA ISO 9001

¹² INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma ISO 9000:2000. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. Santafé de Bogotá, DC ICONTEC, 2000

La norma ISO 9001 es una metodología que brinda unos lineamientos, que a través de su implementación en las organizaciones, se logra una marcada diferenciación en un mercado cada día a día más competitivo.

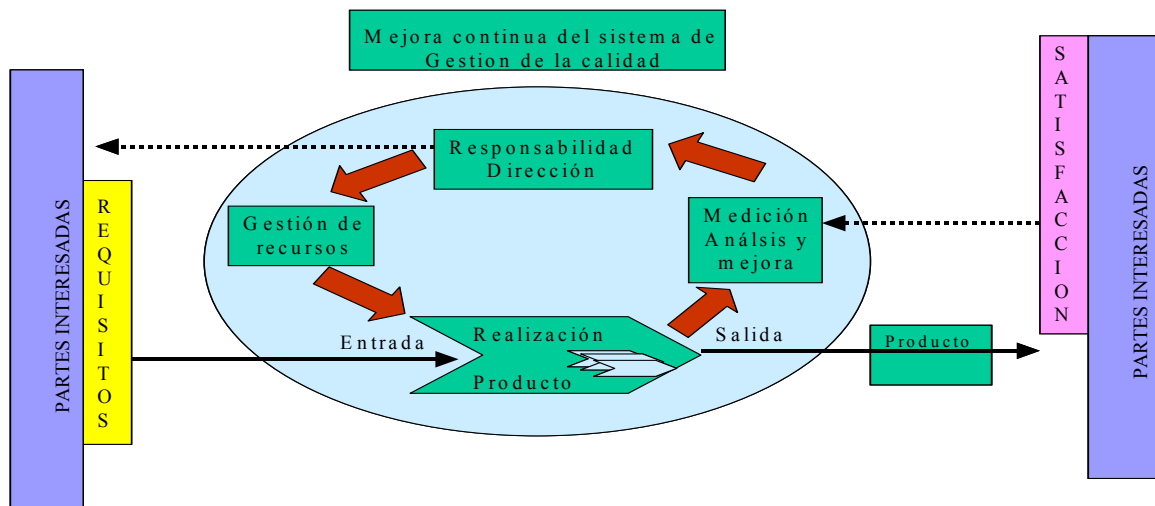
La norma ISO 9001 centra los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar, para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Por medio de la aplicación de esta norma es posible conseguir fidelización de los clientes, aumento de la cuota de mercado y trabajar por la permanencia de la organización en el largo plazo. La certificación en esta norma se ha convertido en una herramienta esencial para demostrar confianza en las negociaciones no solamente entre clientes si no entre países.

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual se logra con la aplicación de un sistema dentro de la organización junto con la identificación e interacción de los procesos, así como su gestión.

El modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos se muestra en la Figura 3. Es notable en esta figura la prioridad de los clientes en la definición de los requisitos como elementos de entrada.

Figura 3. Modelo Sistema Gestión de la Calidad basado en procesos.

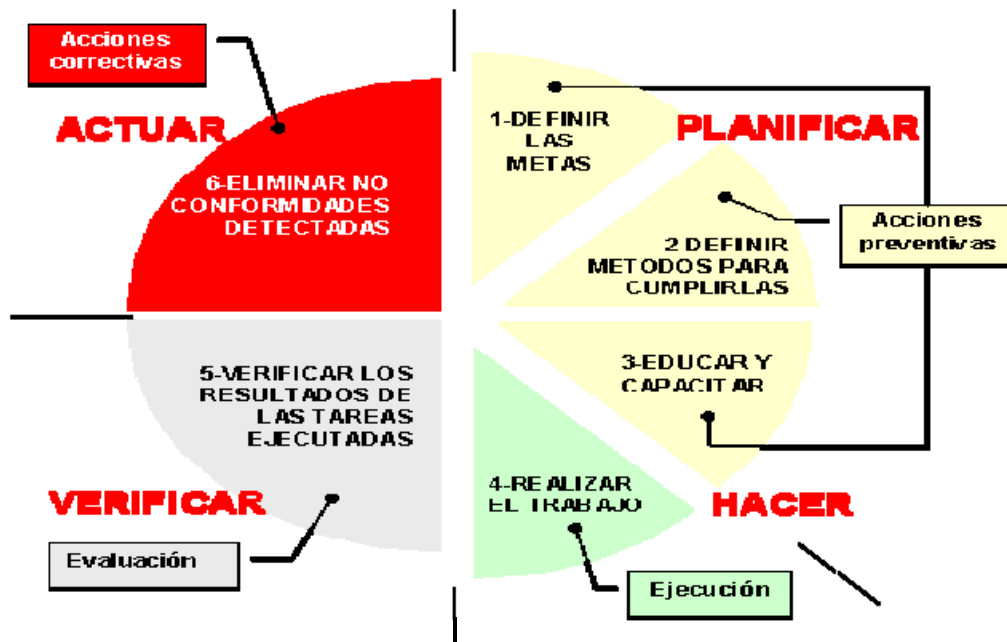


Fuente: NTC ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad.

3.6 EL CICLO P-H-V-A Y EL ENFOQUE BASADOS EN PROCESOS

El ciclo P-H-V-A es un método que permite la dinámica entre los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad y esta asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua en todos los procesos. Al implementar este ciclo en las actividades de cada proceso, se logra mejorar desde la etapa de la planeación, debido a que antes de realizar las actividades del proceso hay una planeación previa del desarrollo de estas y una planeación del control que se va a ejercer para que lo ejecutado no se desvíe de lo planeado. De esta manera se disminuye la probabilidad de error en el proceso, pero no la elimina por completo, el ciclo PHVA tiene una etapa muy importante que permite emerger la mejora continua; la etapa “Actuar” permite evaluar las situaciones que salieron de control en el momento de la ejecución o de situaciones que no se previeron en la planeación y así mismo llevar a cabo acciones que permitan eliminar o controlar las falencias encontradas. Cada una de las actividades que se desarrollan en los procesos, sean simples o complejas se enmarcan en el ciclo que describe la Figura 4.

Figura 4. Ciclo PHVA en la implementación del SGC.



Fuente: www.blog-top.com

El ciclo PHVA aplicado en la norma ISO 9001 puede describirse brevemente como:¹³

- Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Hacer: implementar los procesos.
- Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, además informa sobre los resultados.
- Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

3.7 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un sistema de Gestión de la Calidad es la forma como una organización realiza la Gestión empresarial asociada con la calidad. Consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos de calidad trazados y de igual manera cumplir con los requisitos del cliente.

Entre las razones más importantes para establecer e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000 se encuentran las siguientes:

- Mejora el desempeño, coordinación y productividad.
- Facilita la medición y el control de los procesos y así mismo de la organización.
- Da confiabilidad a las directivas, al tener un mayor control de todas las situaciones que se presentan dentro de la organización.
- Enfoca la cultura organizacional hacia el mejoramiento continuo.
- Permite una mayor orientación hacia los objetivos empresariales y hacia las expectativas de los clientes.
- Brinda los mecanismos necesarios para obtener y mantener la calidad del producto a fin de satisfacer las necesidades explícitas o implícitas de los clientes.
- Aumenta la confianza entre los actuales y potenciales clientes, con respecto a los productos o servicios ofrecidos.
- Aumenta del porcentaje de clientes satisfechos.
- Facilita la apertura de nuevas oportunidades de mercado o mantenimiento de la participación en el mercado.
- Permite optar por la certificación.

¹³ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma ISO 9000:2000. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS. ENFOQUE BASADOS EN PROCESOS. Santafé de Bogotá, DC. ICONTEC, 2000

La norma NTC ISO 9001:2000 da lineamientos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad, Responsabilidad de la Dirección, Gestión de los Recursos, Realización del Producto y Medición, Análisis y Mejora.¹⁴

- Sistema de Gestión de la Calidad: la organización debe identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la Calidad. Además, debe identificar la secuencia e interacción entre ellos. Posteriormente debe levantar la documentación necesaria para el sistema de gestión de la calidad, la cual debe incluir la política, los objetivos y el manual de calidad; además se debe establecer los procedimientos requeridos por la norma, los documentos necesitados por la organización, los registros requeridos por la norma y la organización, y crear la forma de controlar los mismos.
- La Responsabilidad de la Dirección: la alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como la mejora continua de la organización, estableciendo lineamientos y objetivos que permitan determinar los requisitos del cliente, para así asegurarse de que sean cumplidos. Además debe realizar en intervalos planificados la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia e identificar oportunidades de mejora.
- Gestión de los Recursos: La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. La norma contempla tres tipos de recursos: Recursos Humanos, Infraestructura y ambiente de trabajo.
- Realización del producto: inicialmente se debe planear la realización del producto y se debe determinar las expectativas y necesidades de los clientes, de esta manera si la empresa realiza diseño y desarrollo, tendrá una base sólida para llevar a feliz término el diseño adecuado que cumpla con las especificaciones del cliente y con la normatividad que aplique al mismo. Otro aspecto importante antes de iniciar la producción o prestación de servicios es que la materia prima e insumos que se requieren cumplan con las especificaciones establecidas. La producción o prestación del servicio se debe realizar de una manera controlada, proporcionando mecanismos de seguimiento y medición que proporcionen evidencia de la conformidad del producto.
- Medición, análisis y mejora: La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto y del sistema de gestión de la calidad. Además debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

¹⁴ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma ISO 9000:2000. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS. Capítulos 4, 5, 6,7, 8. Santa fe de Bogotá, DC. ICONTEC, 2000

4. DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS

La Universidad como gestora de conocimiento y ejemplo a la comunidad a la que pertenece, hace resaltar su compromiso por brindar educación con altos estándares de calidad, trabajando arduamente por el mejoramiento continuo de todos sus procesos.

Debido a lo anteriormente expuesto, la universidad inició un proceso de acreditación en todos sus programas académicos, cumpliendo con cada uno de los requisitos establecidos y finalmente logrando la acreditación institucional de alta calidad otorgada por el Ministerio de Educación Nacional, en Resolución número 2019 del pasado 03 de Junio de 2005, en la cual se reconoce la “calidad de los programas académicos, la organización, funcionamiento y cumplimiento de la función social, constituyéndose en instrumento para el mejoramiento de la calidad de la educación superior”.¹⁵

Con la satisfacción de haber alcanzado la acreditación institucional, la nueva gestión de rectoría a cargo de Jaime Alberto Camacho Pico en su plan de gestión, incluyó un punto en el que se enuncia el compromiso por “mejorar la eficiencia y la eficacia administrativa”¹⁶ de la Universidad y además teniendo en cuenta que el artículo primero de la ley 872 de 2003 “establece la creación del Sistema de Gestión de la Calidad en la entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados”¹⁷, la cual estará marcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades y que en desarrollo de esta ley, el decreto 4110 de 2004 adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004, la cual deberá ser implementada dentro de las entidades obligadas en un plazo máximo de 4 años, contados a partir del 9 de diciembre de 2004, fecha en la cual se expidió el Decreto. La dirección de la Universidad, haciendo uso de la autonomía universitaria que le reconoce la constitución, la cual no se ve afectada por el Decreto 4110 de 2004 de enero del 2007, determinó que debido a la complejidad de la implementación de la NTC GP 1000:2004, que exige un sistema integrado de gestión, era conveniente implementar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001:2000, cuyos requerimientos son similares, con el propósito de sentar las bases para la posterior implementación de la NTC GP 1000:2004. El proceso de Recurso Físico, como apoyo fundamental a los procesos misionales de la Universidad, hace parte de los procesos vinculados a la

¹⁵ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Resolución No. 2019 de 2005, Junio 3. Acreditación Institucional de Alta Calidad a la Universidad Industrial de Santander.

¹⁶ UIS. Oficina de Planeación. Programa de Gestión 2007

¹⁷ CONGRESO. Ley 872 de 2003, Junio 3. Artículo 1°. Creación del Sistema de Gestión de la Calidad.

implementación y certificación del sistema de gestión de la calidad según la norma NTC-ISO 9001:2000. Entiéndase por procesos misionales Docencia, Investigación y Extensión.

4.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO

Inicialmente se recopiló información de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior a nivel nacional; también se investigó qué universidades en Colombia han pasado por el proceso de certificación y cuales de estas instituciones certificadas incluyeron en su alcance procesos o unidades que realizaran actividades similares al proceso de Recursos Físicos de la Universidad Industrial de Santander. De esta manera el autor del proyecto recopiló información que le dio indicios para realizar la planeación del Sistema de Gestión de la Calidad en este proceso. Posteriormente se realizaron entrevistas entre el líder del proceso, las coordinadoras de calidad y el autor del proyecto, que dieron como resultado un prediagnóstico, en el cual se recopiló información general de la estructura del proceso, del personal, de los grupos de trabajo, de la documentación, de los registros, de indicadores y de planes de mejora; además en el prediagnóstico se identificaron los subprocesos y las actividades macro del proceso. Esta información aumentó la comprensión del autor del proyecto sobre el funcionamiento del proceso y del gran número de personal, actividades y áreas de trabajo que este proceso maneja. Terminando esta etapa se realizó un diagnóstico del nivel de cumplimiento del proceso de Recursos Físicos con respecto a cada uno de los numerales de la norma NTC ISO 9001:2000, permitiendo así establecer parámetros para iniciar la planeación del Sistema de Gestión de la Calidad en este proceso.

4.2 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL CONTEXTO NACIONAL DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.

Una de las tendencias de la educación superior latinoamericana en los últimos años es la consolidación de diversos procesos de evaluación, regulación y aseguramiento de la calidad. Aparte de los procesos de evaluación y acreditación institucional y de los programas académicos, las instituciones han centrado sus esfuerzos en procesos de certificación de la calidad y eficiencia de los procesos administrativos y de soporte. La Norma ISO 9001:2000 ha sido adoptada para mejorar las condiciones de gestión de la acción universitaria.

En Colombia las IES no han sido ajenas a esta intensión de gestionar eficientemente los procesos administrativos y de soporte. Algunas IES han realizado actividades de estandarización de procesos y procedimientos, además han capacitado los funcionarios en temas de gestión de calidad y en

temas relacionados con el desarrollo de estrategias para consolidar una cultura de la evaluación y el mejoramiento continuo. Ejemplo de ello es que en los últimos años diversas universidades han logrado la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y certificación de procesos bajo la norma ISO 9001.

Mediante la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos ligados a la gestión administrativa, las instituciones han avanzado en la estandarización de procedimientos y en la definición de funciones y responsabilidades que permiten gestionar de una manera organizada y transparente.

4.2.1 Instituciones de Educación Superior Certificadas Bajo los Criterios de la Norma NTC ISO 9001:2000

Las siguientes son las Instituciones de Educación Superior que han conseguido la certificación de calidad bajo la NTC ISO 9001:2000. La Tabla 1 detalla la razón social y el alcance de las certificaciones de las universidades implementaron el Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 1. Instituciones de Educación Superior Certificadas

Razón social	Norma	Alcance o producto
UNIDADES TECNOLÓGICAS	ISO 9001:2000	Planeación, seguimientos y control de los planes institucionales, admisiones y matrículas para las unidades Tecnológicas de Santander.
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN	ISO 9001:2000	Diseño, desarrollo, comercialización y prestación de servicios de educación continuada y consultoría para empresas e instituciones. Prestación de servicios de pasantía, práctica, visitas técnicas y entrevistas empresariales para estudiantes de de pre-grado.
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA	ISO 9001:2000	Servicios de admisiones, registro y control académico en programas de pregrado presencial. Servicios de Biblioteca y de soporte educativo. Procesos administrativos de la Universidad: Gestión documental y normativa, financiera y de contratación.

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA	ISO 9001:2000	Gestión de admisiones y control de registro académico, bienestar universitario, bibliotecas, convenios, adquisiciones de bienes y servicios, gestión financiera, talento humano y recursos físicos para la universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA	ISO 9001:2000	Prestación de servicios de educación continua.
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS	ISO 9001:2000	Servicios académicos de educación universitaria presenciales a nivel de pregrado y postgrado en ciencias económicas y contables, ciencias sociales, ciencia de la salud, ingenierías, filosofía y derecho. Sede Bogotá.
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	ISO 9001:2000	Servicios de educación superior en pregrado y postgrado, investigación científica y tecnológica, y extensión que incluye educación continuada no formal, asesorías y consultorías para la gestión empresarial.
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	ISO 9001:2000	Adquisición y control de bienes y servicios. Gestión del diseño, mantenimiento y construcción de edificaciones y obras de urbanismo. Gestión de la seguridad social. Gestión de la seguridad a personas y bienes. Gestión del talento humano. Gestión de los recursos financieros.
DIVISIÓN DE PUBLICACIONES DE LA UIS	ISO 9001:2000	Diseño, impresión, encuadernación y acabados de libros, revistas y material publicitario.
UNIVERSIDAD AUTOÓNOMA DE OCCIDENTE DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN	ISO 9001:2000	Diseño, desarrollo, comercialización y prestación de servicios de educación continuada y consultoría para empresas e instituciones. Prestación de servicios de pasantía, práctica, visitas técnicas y entrevistas empresariales para estudiantes de pre-grado.
UNIVERSIDAD EAFIT	ISO 9001:2000	Apoyo administrativo y financiero a las funciones sustantivas de la Universidad a partir de los procesos contables, gestión financiera, costos y presupuestos, compras y almacenamiento, publicaciones, contratos y convenios, servicios generales y administración documental.

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA	ISO 9001:2000	Procesos administrativos de la Universidad de Pamplona: Gestión de talento humano. Adquisición de bienes y servicios. Asesoría jurídica. Gestión presupuestal y pagos. Gestión de la infraestructura y logística. Diseño, desarrollo, elaboración, comercialización de software para uso empresarial. Servicio al cliente para la transición, implementación y apoyo post entrega de software.
-------------------------	---------------	--

Fuente: ICONTEC. Empresas certificadas

4.2.2 Benchmarking del Proceso de Recursos Físicos con Unidades o Procesos Similares de Universidades Certificadas.

Después de identificar las Instituciones de Educación Superior certificadas se hizo un análisis del alcance de cada una de las certificaciones y se indagó en las universidades que en sus alcances de certificación habían incluido procesos o unidades que desempeñaran actividades similares a las del proceso de Recursos Físicos en la Universidad Industrial de Santander. Después de investigar se halló solo dos universidades que cumplían con el patrón de búsqueda, la Universidad de Antioquia y la Universidad EAFIT.

A continuación se describen la manera en que están estructurados los procesos o unidades de las universidades mencionadas.

- Universidad de Antioquia¹⁸

La universidad de Antioquia tiene un proceso llamado Gestión, Mantenimiento y construcción de edificaciones y obras de urbanismo, adscrito a la Vicerrectoría Administrativa. Este proceso tiene dos subprocesos y estos a su vez tienen sus actividades documentadas.

- Mantenimiento general de infraestructura Física
 - Instructivo para el manejo de llaves.
 - Instructivo para el manejo de insumos de limpieza.
 - Procedimiento para la administración del sub-almacén de insumos para mantenimiento.
 - Procedimiento para la realización del mantenimiento general.
 - Procedimiento para el control de gasolina y mantenimiento del parque automotor.
- Diseño y ejecución de proyectos de infraestructura Física
 - Procedimiento para elaborar un diseño arquitectónico.

¹⁸ Adaptado de la página Web de la Universidad de Antioquia, Vicerrectoría Administrativa. Disponible en <http://administrativa.udea.edu.co/>

- Universidad EAFIT¹⁹

La universidad EAFIT tiene una dependencia administrativa denominada Servicios Generales, la cual se encarga de administrar en forma eficiente y oportuna la planta física de la Universidad, a partir de los servicios de seguridad, embellecimiento, mantenimiento, aseo y cafetería de tal manera que se satisfagan las necesidades básicas de la comunidad universitaria.

4.3 CONOCIMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO DEL PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS.

Inicialmente se realizó una entrevista al Jefe de la División de Planta Física donde se cumple con las formalidades de presentación y planteamiento general del proyecto. Posteriormente el jefe de la División de Planta Física muestra al autor del proyecto de grado de manera didáctica la estructura de la División, los grupos de trabajo y la forma actual en la que planean, ejecutan y controlan las actividades de la División con una nueva herramienta que permite practicidad en las tareas del día a día que dan solución a las solicitudes de los beneficiarios.

El Jefe de la División y el autor del proyecto hicieron un recorrido por todos los talleres que hacen parte de la División de Planta Física con la clara intención de que el autor del proyecto se familiarizara con las instalaciones y con el personal de la División. Continuo a estas actividades se llevó a cabo una reunión con los supervisores y profesionales de la División de Planta Física, en la cual se explicó de manera general el proyecto y se solicitó la colaboración y el compromiso de los asistentes a la reunión con las actividades asociadas al proyecto.

4.4 PREDIAGNÓSTICO

Se realizaron reuniones a las que asistió el Jefe de la División de Planta Física (que para efectos del Sistema de Gestión de la Calidad se denominó líder del proceso de Recursos Físicos), las coordinadoras de Calidad y el autor del proyecto. En estas reuniones se analizaron temas como: documentos, registros y el personal que permitía la funcionalidad del mismo.

¹⁹ Adaptado de la pagina Web de la Universidad EAFIT, Dependencias administrativas, Servicios Generales <<http://www.eafit.edu.co/eafitcn/institucional/dependencias/S/index.shtm#generales>>

4.4.1 Personal

La División de Planta Física, responsable del proceso de Recursos Físicos, se encuentra organizada por grupos de trabajo, en los que esta distribuido una planta de personal de 139 personas. La distribución de este personal se muestra en la Tabla 2

La División de Planta Física también maneja personal de vigilancia que hace parte de una empresa privada de seguridad. El manejo de este personal es organizado y supervisado de manera conjunta entre el jefe de la División de Planta Física y la empresa privada que suministra el personal.

4.4.2 Documentos

Se solicitó información al líder acerca de la documentación del proceso. El líder del proceso suministró el libro de un proyecto de grado que se presentó en el año 2004, que consistía en el establecimiento de procesos de la División de Planta Física de la Universidad Industrial de Santander según lineamientos NTC ISO 9001:2000 con un enfoque estratégico. Pero según la información suministrada por el líder del proceso ninguno de los documento de este trabajo de grado se ha utilizado en el desarrollo de las actividades realizadas en la División, y tampoco han sido socializados entre el personal de la División de Planta Física.

Los documentos que hacen parte del trabajo de grado en mención son:

- Manual de calidad.
- Manual de procedimientos.
- Misión, visión.
- Organigrama.
- Política de calidad.
- Listado maestro de documentos.
- Listado maestro de registros.

Tabla 2. Personal de la División de Planta Física

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA PLANTA DE PERSONAL			
CARGO	Nº CARGOS	PLANTA	SERV. PREST
JEFE DE DIVISIÓN	1	1	0
INSPECTOR DE OBRAS	1	0	1
PROFESIONAL	2	0	2
SUPERVISOR GRUPO DE SERVICIOS VARIOS	2	2	0
SECRETARIA A	2	0	2
SUPERVISOR DE CONSTRUCCIÓN	1	1	0
SUPERVISOR GRUPO DE CARPINTERÍA	1	1	0
SUPERVISOR CELADURÍA	3	3	0
CARPINTERO	6	4	2
AUXILIAR DE SERVICIO (PLANTA FÍSICA)	2	0	2
ASEADOR	49	31	18
CELADOR	31	16	15
CONDUCTOR	6	4	2
TELEFONISTA	4	2	2
JARDINERO	7	7	0
PINTOR	2	1	1
FONTANERO	2	1	1
ALBAÑIL	6	6	0
AYUDANTE CONSTRUCCIÓN	5	5	0
ELECTRICISTA	4	3	1
SOLDADOR	2	1	1
TOTAL CARGOS	139	89	50

Fuente: División de Planta Física

Los documentos fueron estudiados por el Autor del proyecto y evidenció que la realidad de la forma en que se realizan las actividades del proceso de Recursos Físicos es muy diferente a la forma en que están descritos en el libro del proyecto de grado al que se hace referencia, debido a los grandes cambios que se han realizado en la División de Planta Física. Uno de los cambios más notables es la implementación del sistema de información de Planta Física, que permite realizar las actividades de la División de una manera más organizada y controlada. También se observó que el proyecto realizado anteriormente fue desarrollado con un enfoque basado en unidades independientes y no con un enfoque basado en procesos. En consecuencia, los documentos mencionados

no sirven como referencia para el proyecto de certificación en la Norma NTC ISO 9001:2000 del proceso de Recursos Físicos.

4.4.3 Registros

Debido a la implementación del sistema de información de Planta Física, el número de registros en el proceso se redujo considerablemente, quedando así un solo registro físico para la ejecución de los servicios solicitados. Los demás registros relacionados con las solicitudes se realizan y se archivan en medios magnéticos en el sistema de información. Además de esto se utilizan otros registros para funciones complementarias como las facturas de servicio, el listado del control vehicular, planos y actas de obra.

4.5 DIAGNÓSTICO

Una vez terminado el Prediagnóstico y definido los subprocesos y las actividades macro del proceso de Recursos Físicos, se inició el Diagnóstico del proceso evaluando su cumplimiento con la Norma NTC ISO 9001:2000.

4.5.1 Realización

Para llevar a cabo el diagnóstico se programaron entrevistas individuales con los supervisores, profesionales y con el líder del proceso de Recursos Físicos, cada uno de ellos respondió de manera atenta a las preguntas de la entrevista y a aquellas que surgieron de los recorridos que se hicieron por las áreas de trabajo junto con el autor del proyecto.

También de manera aleatoria se entrevistó a operarios de los diferentes grupos de trabajo, permitiendo así obtener información más acertada del nivel de cumplimiento que tenía el proceso de Recursos Físicos con respecto a la norma. Simultáneamente, a las entrevistas se les aplicó el método de observación el cual permitió recopilar información que saltaba a la vista y que llegaba a complementar los datos ya obtenidos.

En la realización de este diagnóstico fue necesario utilizar una tabla que permitió comparar la realidad del proceso de Recursos Físicos, frente a los numerales de la norma NTC ISO 9001:2000. Teniendo en cuenta las observaciones anotadas, se determinó el nivel de cumplimiento del proceso frente a cada numeral de la norma confrontándolo con una escala de calificación que se muestra en la Tabla 3.

Además de la calificación que se le pudo dar al cumplimiento por parte del proceso de Recursos Físicos a cada uno de los numerales de la norma, también se identificó:

Tabla 3. Escala de Calificación

ESTADO	DESCRIPCIÓN	% OTORGADO
ND,NI	No cumple	0
D,NI	Se cumple parcialmente, esta implementado parcialmente, pero no esta documentado	0 – 30
ND,I	No cumple con la totalidad del numeral, esta implementado totalmente, pero no esta documentado	30 – 70
D,I	Cumple, esta documentado e implementado	70 – 100
AI	Aplica Indirectamente al proceso	

Fuente: Autor del proyecto

- El cumplimiento de los numerales que dependen directamente del proceso de Recursos Físicos.
- El cumplimiento de los numerales que están sujetos a los lineamientos transversales establecidos por otros procesos, sobre los cuales recayó la responsabilidad del cumplimiento de cierto numeral de la norma. Los numerales que dependen de los lineamientos de otros procesos pero que aplican al proceso de Recursos Físicos, se definieron como aplicación indirecta (**AI**) del numeral al proceso.

A continuación se presenta el resumen del diagnóstico en la Tabla 4

Tabla 4. Diagnóstico del Proceso de Recursos Físicos

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000		AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES
NUMERALES	AFIRMACIONES		0	30	70	100	
4.SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1 REQUISITOS GENERALES	Están identificados los procesos y los subprocesos en la organización	X				El proceso de Recursos Físicos no tiene identificado los subprocesos que permiten su funcionalidad.
		Secuencia e interacción de los subprocesos	X				Debido a que no se han identificado los subprocesos, tampoco se ha determinado la secuencia e interacción entre ellos
		Métodos de Control			X		Existen algunos métodos de control que permiten hacer seguimiento a las actividades del proceso de Recursos Físicos
		Disponibilidad de recursos e información			X		Se recopila información de las actividades del proceso mediante el módulo de Planta Física. Existen recursos humanos, físicos y tecnológicos para el desarrollo de las actividades en el proceso.
		Seguimiento, medición y análisis de procesos	X				No se han definido indicadores que permitan evaluar la gestión del proceso de Recursos Físicos, ni mecanismos eficaces que permitan hacer seguimiento.
		Eficacia y mejora de procesos	X				El proceso de Recursos Físicos no tiene mecanismos que permitan desarrollar la mejora continua en sus actividades.

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000				AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES
NUMERALES		AFIRMACIONES			0	30	70	100	
4.SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.2 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	4.2.1 GENERALIDADES	Política y objetivos de calidad documentados	X	X				La Universidad Industrial no tiene definido la Política ni los Objetivos de Calidad
			Manual de Calidad		X				La Universidad no ha elaborado el Manual de Calidad.
			Procedimientos documentados requeridos por norma.		X				En la Universidad no existen los 6 procedimientos mínimos exigidos por la NTC ISO 9001:200
			Documentos necesarios para el funcionamiento de la organización			X			En el proceso de Recursos Físicos existen procedimientos documentados y un manual de calidad, sin embargo esta documentación no esta actualizada ni tampoco se ha socializado con el personal.
			Registros requeridos por norma			X			El proceso de Recursos Físicos no posee los registros exigidos por la NTC ISO 9001:2000
		4.2.2 MANUAL DE CALIDAD	Alcance del S.G.C incluyendo las exclusiones.	X	X				Debido a que la Universidad no tiene un Manual de Calidad no se cumple con este numeral
			Procedimientos documentados		X				
			Descripción de la interacción de entre los procesos del S.G.C		X				
		4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	Aprobación de documentos	X	X				No esta definido un procedimiento documentado que incluya la aprobación de documentos.
			Revisión y actualización de documentos		X				No existe un procedimiento documentado que incluya la revisión y la actualización de documentos
			Cambios y el estado de la revisión actual de los documentos		X				No existe un procedimiento documentado que incluya los pasos para realizar los cambios en la documentación y su revisión.
			Las versiones pertinentes de los documentos están disponibles.		X				No existe un procedimiento documentado que incluya el control de las versiones de los documentos.

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000				AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES
NUMERALES		AFIRMACIONES			0	30	70	100	
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.2 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	Documentos legibles e identificables	X	X				No existe el procedimiento documentado que incluya el tema de legibilidad e identificación de documentos.
			Identificación y control de documentos externos		X				No existe el procedimiento documentado que incluya la identificación y control de documentos externos
			Prevención de uso de documentos obsoletos		X				No existe el procedimiento que incluya las actividades que permitan prevenir el uso de documentos obsoletos
	4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS		X		X			No existe un procedimiento documentado para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación el tiempo de retención y la disposición de los registros.	

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000				AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES
NUMERALES		AFIRMACIONES			0	30	70	100	
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.2 ENFOQUE AL CLIENTE		Determinación y cumplimiento de los requisitos del cliente			X			El proceso de Recursos Físicos ha identificado algunos de los requisitos del cliente en la prestación de los servicios, pero no ha establecido mecanismos que lleven al cumplimiento de la totalidad de estos requisitos.
	5.3 POLÍTICA DE CALIDAD		Asegurar que la política de calidad es adecuada al propósito	X	X				La universidad no ha establecido la Política de Calidad. En consecuencia no cumple con este numeral
			Incluye compromiso por cumplir los requisitos y por la mejora		X				
			Proporciona un marco de referencia para establecer y		X				
			Es comunicada y entendida dentro de la organización		X				
		Es revisada para su continua adecuación		X					

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000				AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES
NUMERALES		AFIRMACIONES							
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.4 PLANIFICACIÓN	5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD	Establecimiento de objetivos medibles y coherentes con la política de calidad.	X	X				No se han establecido los objetivos de la Calidad a nivel institucional.
		5.4.2 PLANEACIÓN DEL SISTEMA	Planificación para el cumplimiento de requisitos y de objetivos de calidad		X				No se ha realizado la planeación del Sistema de Gestión de Calidad
			Mantener la integridad del SGC cuando ocurran cambios		X				
	5.5 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	5.5.1 RESPONSABILIDAD Y REPRESENTANTE	Responsabilidad y autoridad definidas y comunicadas	X			X		Se han designado los responsables, las autoridades y los procesos de comunicación dentro del Sistema de Gestión de la Calidad
		5.5.2 REPRESENTANTE	Designar el representante de la dirección				X		
		5.5.3 COMUNICACIÓN	Procesos de comunicación eficaces				X		
	5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	5.6.1 GENERALIDADES	Planificación de la revisión del S.G.C	X	X				No se ha definido los lineamientos para realizar la Revisión por la Dirección
		5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	Información para la revisión		X				
		5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN	Resultados de la Revisión		X				

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000				AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES
NUMERALES		AFIRMACIONES							
6. GESTIÓN DE RECURSOS	6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS	Determinación y proporcionar recursos para la implementación del SGC		X				X	La Dirección de la universidad ha establecido un presupuesto para implementar el sistema de Gestión de la Calidad en busca de la certificación.
		Determinación y proporcionar recursos para la satisfacción de los clientes			X				Considerando que la totalidad de los requisitos del beneficiario no han sido identificados, los recursos que deben destinarse para el aumento de la satisfacción no se han determinado.
	6.2 RECURSOS HUMANOS	6.2.1 GENERALIDADES	Competencia del personal	X				X	El proceso de Recursos Físicos cuenta con personal eficiente, con las competencias necesarias para realizar sus labores de manera eficiente

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000				AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES	
NUMERALES		AFIRMACIONES								
6. GESTIÓN DE RECURSOS	6.2 RECURSOS HUMANOS	6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN	Determinar la competencia necesaria para el personal	X				X	La Universidad ha identificado la competencia necesaria para el personal para que de esta manera no se afecte la calidad de las actividades que se realizan	
			Proporcionar formación				X		La Universidad por medio de la División de Recursos Humanos y de planes de capacitación proporciona formación al personal de la universidad, incluido el personal del proceso de Recursos Físicos	
			Evaluación de las acciones tomadas			X			En el proceso de Recursos Físicos no se realizan evaluación de la formación proporcionada al personal.	
			Concienciación del personal		X				Debido a que no se ha implementado un Sistema de gestión de la Calidad no se han realizado jornadas de sensibilización al personal del proceso de Recurso Físico que los haga conscientes de la importancia de sus actividades para el logro de los objetivos de calidad	
			Registros de la educación, formación, habilidades y experiencia				X		La División de Recursos Humanos tiene los registros de educación y formación del personal del proceso de Recursos Físicos	
	6.3 INFRAESTRUCTURA		Debe determinar proporcionar y mantener la infraestructura					X		El proceso de Recursos Físicos cuenta con la adecuada infraestructura para desarrollar su labor en la atención de los servicios solicitados
	6.4 AMBIENTE DE TRABAJO		Determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para cumplir con los requisitos					X		Existe un ambiente aceptable en el proceso de Recursos Físicos que permite cumplir con los requisitos inherentes a la prestación de los servicios

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000			AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES
NUMERALES		AFIRMACIONES		0	30	70	100	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		Determinar los requisitos y objetivos de calidad del producto.	X				El proceso de Recursos Físicos no ha determinado plenamente los requisitos de calidad de los servicios prestados
			Establecer procesos, documentos y proporcionar recursos para el producto			X		En el proceso de Recursos Físicos se proporcionan los recursos necesarios para su funcionamiento y se cuenta con procedimientos documentados para la ejecución de las tareas pero estos están totalmente desactualizados y no reflejan la realidad de la operación del proceso.
			Establecer la verificación, validación y seguimiento e inspección para el producto			X		En la mayoría de los servicios prestados en el proceso de Recursos Físicos se hace seguimiento, sin embargo el seguimiento no se hace de manera organizada y no esta documentado
			Registros de los procesos de realización y del producto terminado q cumple requisitos			X		Existen registros de las actividades que se realizan en el proceso pero no existen registros del cumplimiento de los requisitos de acuerdo al Sistema de Gestión de la Calidad.
	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE		Requisitos del cliente			X		El proceso de Recursos Físicos ha identificado a lo largo de la experiencia, algunos de los requisitos necesarios del producto y los establecidos por el cliente
			7.2.1 DET. DE LOS REQ. RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	Requisitos no establecidos pero necesarios para su funcionamiento			X	
			Requisitos legales y reglamentarios			X		El proceso de Recursos Físicos tiene plenamente identificados los requisitos legales y reglamentarios
			7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQ. RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	Revisión de los requisitos relacionados con el producto			X	

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000				AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES
NUMERALES		AFIRMACIONES			0	30	70	100	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	Información sobre el producto				X		El proceso de Recursos Físicos tiene mecanismos de comunicación con el cliente donde se mantiene información sobre las solicitudes de servicio.
			Contratos, atención y modificaciones				X		Los beneficiarios del proceso de Recursos físicos tienen a disposición de medios de comunicación (memorandos, entrevista personal, teléfono, entre otros) para realizar las consultas, solicitudes y modificaciones.
			Retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas	X					No existe un mecanismo eficaz para el tratamiento de quejas, percepciones y sugerencias por parte de los beneficiarios.
	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Determinar las etapas del diseño y desarrollo	X					Los diseños realizados en el proceso de Recursos Físicos no han utilizado la metodología y requisitos descritos en este numeral
			Determinar la revisión, verificación y validación de las etapas del diseño	X					
			Responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo	X					
		7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	Requisitos funcionales y de desempeño	X					
			Requisitos legales y reglamentarios aplicable	X					
			Información proveniente de diseños previos similares.	X					
			Cualquier otro requisito necesario	X					
		7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Cumplir los requisitos de los elementos de entrada	X					
			Proporcionar información para la compra, producción y prestación del servicio	X					
			Contener los criterios de aceptación del producto	X					
			Especificar las características del producto esenciales para el uso seguro y correcto	X					

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000				AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES	
NUMERALES		AFIRMACIONES			0	30	70	100		
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Evaluar los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias		X				Los diseños realizados en el proceso de Recursos Físicos no han utilizado la metodología y requisitos descritos en este numeral	
		7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y	Verificar lo planeado		X					
		7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y	Validar el diseño y desarrollo		X					
		7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO.	Los cambios deben identificarse y mantener registro		X					
	7.4 COMPRAS	7.4.1 PROCESO DE COMPRAS		Asegurar que el producto adquirido cumpla con los requisitos de compra.	X			X		Las compras y los servicios que prestan los contratistas son revisados por el personal competente del proceso de Recursos Físicos, para asegurar que cumplen con los requisitos.
				Evaluar y seleccionar proveedores en función de la capacidad de cumplir requisitos			X			No existe una metodología que permita evaluar y clasificar proveedores.
		7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS		Definir requisitos para la aprobación del producto				X		El proceso de Recursos Físicos define los requisitos para los productos y servicios que va a adquirir.
				Definir requisitos para la calificación del personal.		X				No se han definido requisitos para la calificación, ni los requisitos para el Sistema de Gestión de la Calidad que competen con contratistas
				Requisitos del sistema de gestión de la calidad		X				
		7.4.3 VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO COMPRADO	Inspeccionar para asegurar que el producto comprado los requisitos de compra					X		Se realizan inspecciones para asegurar que los productos comprados cumplan con los requisitos inicialmente identificados.

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000				AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES
NUMERALES		AFIRMACIONES			0	30	70	100	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7.5.1 CRTL. PROD. Y/O PRESTACIÓN DEL SERV.	Disponibilidad de información que describas las características del producto		X				No existe información disponible donde se describa claramente las características de las actividades del proceso de Recursos Físicos.
			Disponibilidad de instrucciones de trabajo				X		Las instrucciones de trabajo a los operarios las imparte el líder del proceso y los supervisores de los grupos de trabajo.
			El uso del equipo apropiado				X		El proceso de Recursos Físicos cuenta con los equipos y herramientas necesarias para un buen desempeño de las actividades que se realizan.
			Implementación del seguimiento y medición				X		El sistema de información de Planta Física además de ser un mecanismo de contacto con el cliente, también permite el seguimiento a las solicitudes de servicio.
			Implementación de actividades de liberación, entrega y posterior a la entrega				X		En las solicitudes atendidas de mantenimiento y montaje de obra se verifica el cumplimiento de los requisitos y luego se hace la entrega al beneficiario.
	7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	La organización debe identificar el producto por medios adecuados a través de realización del producto				X		El sistema de información de Planta Física también permite llevar trazabilidad de los servicios prestados.	
	7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE	Identificar, verificar y proteger la propiedad del cliente		X				No se tiene identificado los bienes propiedad de los clientes	

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000			AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES	
NUMERALES		AFIRMACIONES		0	30	70	100		
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1 GENERALIDADES		Demostrar la conformidad del producto	X				Debido a que no se ha implementado el Sistema de Gestión de la Calidad, el proceso no cumple con este numeral.	
			Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de calidad		X				
			Mejorar continuamente la eficacia del S.G.C		X				
	8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Seguimiento de la percepción del cliente		X				El proceso de Recursos Físicos no tiene mecanismos que permitan hacer seguimiento a la percepción de sus beneficiarios
		8.2.2 AUDITORIA INTERNA	Procedimiento documentado	X	X				Debido a que no se ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad y tampoco en el Proceso de Recursos Físicos, no se han realizado auditorías internas, ni existe un procedimiento documentado de estas.
			Plan de auditorias		X				
		8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	Métodos aplicables para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad cuando sea necesario		X				No existen métodos de seguimiento y medición del proceso ni de los subprocesos
	8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		Identificación del producto no conforme	X	X				En el proceso de Recursos Físicos no se ha identificado formalmente el producto y/o servicio no conforme.
			Autorización del uso de liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente o por el cliente		X				
	8.4 ANÁLISIS DE DATOS		Satisfacción del cliente		X				El proceso de Recursos Físicos no recopila ni analiza datos que permitan medir el desempeño del proceso.
			Conformidad con los requisitos del producto		X				
			Características y tendencias de los procesos y productos		X				
proveedores				X					

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000				AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES
NUMERALES		AFIRMACIONES			0	30	70	100	
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.5 MEJORA	8.5.1 MEJORA CONTINUA	Mejorar continuamente la calidad		X				No existe una metodología establecida de mejora continua en el proceso de Recursos Físicos
		8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA	Revisar las no conformidades incluyendo las quejas de los clientes		X				El proceso de Recursos Físicos lleva a cabo las correcciones de las no conformidades presentadas en la solicitudes de servicio atendidas. No existe un procedimiento documentado del tratamiento que se le dan a las no conformidades, tampoco realiza la evaluación exhaustiva de las causas y al no identificarlas no puede levantar un plan de acción que permita eliminarlas.
			Determinar las causas de las no conformidades			X			
			Adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelva a ocurrir		X				
			Registrar los resultados da las acciones tomadas		X				
			Revisar la efectividad de las acciones tomadas		X				
		8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA	Determinar las no conformidades potenciales y sus causas		X				El proceso de Recursos Físicos no determina ni controla las no conformidades potenciales, como tampoco las causas que las provocan. En consecuencia, el proceso tampoco toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales.
			Determinar e implementar las acciones necesarias		X				
			Registrar los resultados da las acciones tomadas		X				
			Revisar las acciones preventivas tomadas		X				

Fuente: Autor del proyecto

4.5.2 Hallazgos

Como dato general de referencia para iniciar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se definió un porcentaje de cumplimiento de los numerales de la norma como resultado del diagnóstico. El porcentaje de cumplimiento de la norma por parte del proceso de Recursos Físicos fue del 24 %. Además de este porcentaje se evidenciaron las falencias que tenía el proceso para cumplir cada uno de los numerales. Estos hallazgos junto al porcentaje de cumplimiento fueron el punto de partida para la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad. En la Tabla 5 se muestran los resultados del cumplimiento de cada uno de los numerales de la norma NTC ISO 9001:2000 por parte del proceso de Recursos Físicos.

Tabla 5. Resultados del Diagnóstico del Proceso de Recursos Físicos

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	% DE CUMPLIMIENTO
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	10,4
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	16
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	61
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	30,5
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	3
PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO		24

Fuente: Autor del proyecto

A continuación se describen los hallazgos o falencias generales percibidas en el diagnóstico hecho en el proceso de Recursos Físicos.

- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (NUMERAL 4)

Se evidenció que el proceso de Recursos Físicos no cumple con la mayoría de los requisitos generales para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, y tampoco cumple a plenitud los requisitos de la documentación requerida por el sistema. La calificación del proceso frente a este numeral fue del 10.4% de cumplimiento.

- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN (NUMERAL 5)

En el diagnóstico se evidenció el compromiso de la dirección con la asignación de recursos y la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, pero no existían mecanismos de revisión que le permitiera a la dirección hacer un seguimiento del sistema de Gestión de la Calidad y no existía una claridad del enfoque al cliente en la organización. En la División de Planta Física estaba establecida una política de Calidad, pero ésta pierde vigencia en el momento en que se decide certificar el proceso de Recursos Físicos como parte de un gran sistema de Gestión de Calidad. Además se muestra claramente que no hay una planificación y no se han definido aspectos como la revisión por la dirección para el Sistema de Gestión de Calidad. Por esta razón la calificación del proceso frente a este numeral fue del 16% de cumplimiento.

- GESTIÓN DE LOS RECURSOS (NUMERAL 6)

Con respecto a este numeral, el proceso determina y proporciona el recurso humano, infraestructura y ambiente de trabajo, los cuales garantizan un buen funcionamiento del mismo. El proceso no tiene la documentación de gran parte de los ítems de este numeral, en consecuencia la calificación del proceso frente a este numeral fue del 61% de cumplimiento.

- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO (NUMERAL 7)

Se evidencia que el proceso cumplió parcialmente este numeral debido a que se hace una planificación parcial de los servicios y tiene procesos relacionados con:

- Clientes,
- Compras,
- producción y prestación del servicio,

Muestra una falencia fuerte en los lineamientos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2000 en el numeral 7.3 Diseño y Desarrollo. También se encontró falencias en el control de dispositivos de seguimiento y medición. Como resultado, la calificación del proceso frente a este numeral fue del 30.5% de cumplimiento.

- MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA (NUMERAL 8)

Como resultado del diagnóstico se evidenció que el proceso muestra fuertes falencias frente al cumplimiento de este numeral, debido a que no existen mecanismos de medición y seguimiento definidos para la satisfacción de los clientes, procesos y productos. Además no se llevó a cabo la identificación y control de los productos no conformes ni se evidenció una cultura de mejora continua. Debido a lo anteriormente expuesto la calificación del proceso frente a este numeral fue del 3% de cumplimiento.

5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Se dio inicio al diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en los lineamientos de la NTC ISO 9001:2000 y en la información obtenida en el diagnóstico, con el fin de garantizar excelentes resultados en el desarrollo de todos los procesos administrativos y obtener así servicios y productos con estándares de orden internacional que cumplan con los requerimientos y especificaciones de los beneficiarios.

Con base al diagnóstico realizado en el proceso de Recursos Físicos se elaboró un cronograma de trabajo (Anexo A), en el cual se programó todas las actividades que se debían realizar para cumplir con los requisitos contenidos en la NTC ISO 9001:2000 que aplicaban a este proceso. Debido a los cierres de la Universidad ocasionados por los disturbios presentados en el año 2007, fue necesario modificar las fechas y prolongar el cronograma inicial hasta el mes de abril del año 2008. (Anexo B).

5.1 COMITÉ DE CALIDAD

El Comité de Calidad institucional se formalizó por Acuerdo 015 del Consejo Superior el día 12 de marzo de 2007 y se definió como función del Comité de Calidad “fomentar, promover y orientar todas las actividades de la institución que afectan la calidad de sus productos y servicios. El Comité de Calidad Institucional constituye la instancia en la que se entiende y analizan los intereses, necesidades, inquietudes, opiniones y sugerencias de cada proceso de apoyo de la Universidad”²⁰

Está conformado por:

- Rector quien lo preside
- Vicerrector académico, quien lo presidirá en ausencia del rector
- Vicerrector administrativo
- Vicerrector de Investigación y Extensión
- Una representación de las unidades de la Vicerrectoría Administrativo
- Una representación de la Vicerrectoría Académica
- Una representación de la unidades de la Vicerrectoría de Investigación y Extensión
- Una representación de las unidades Asesoras de Rectoría”²¹

El comité de Calidad ejerce las siguientes Funciones:

²⁰ www.uis.edu.co, / Intranet/ Sistema de Gestión de la Calidad

²¹ www.uis.edu.co, / Intranet/ Sistema de Gestión de la Calidad

- Formular y actualizar el alcance y las directrices de calidad institucional (política y objetivos de calidad), tomando como referente las políticas establecidas en el proyecto Institucional.
- Asegurar la conectividad entre los objetivos generales del SGC y los particulares de cada proceso.
- Apoyar la formulación de proyectos en materia de calidad para ser incluidos dentro del plan de gestión institucional.
- Promover que todo el personal se involucre y comprometa con los procesos de calidad y mejora.
- Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en los procesos de calidad y mejora.
- Determinar las áreas críticas a atender con los procesos de calidad y mejora.
- Difundir el resultado del desempeño de los procesos.
- Impulsar el conocimiento periódico de las necesidades de los beneficiarios y su nivel de satisfacción con los servicios que ofrece ala Universidad.
- Otorgar reconocimiento a los logros obtenidos.
- Informar al Consejo Superior y al Consejo Académico sobre las actividades, avances y resultados relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendar el calendario de auditorías internas de calidad anuales para ser aprobado por el Rector.
- formular su propio reglamento
- Las demás funciones que sean requeridas.

5.2 COMITÉ PRIMARIO DE CALIDAD

El comité de Calidad definió para cada uno de los procesos un líder de proceso que respondiera por la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad. En el caso del proceso de Recursos Físicos, la responsabilidad de liderar las actividades de implementación del sistema fue asignada al Jefe de la División de Planta Física, con un acompañamiento de un grupo de colaboradores que hacen parte del proceso de Recursos Físicos. A este grupo se le denominó comité primario y lo conformaron:

- Jefe de la División de Planta Física
- Profesionales de la División de Planta Física
- Supervisor de servicios Varios
- Supervisor de Carpintería
- Supervisor de Fontanería y albañilería
- Asesor de Seguridad y Vigilancia
- Y el facilitador del SGC, este rol lo realizo el autor del proyecto durante el desarrollo de este trabajo de grado.

5.3 ALCANCE Y EXCLUSIONES

5.3.1 Alcance

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad abarca los procesos de apoyo de las actividades misionales de la Universidad Industrial de Santander: Gestión de Investigación y Extensión, Admisiones y Registro Académico, Bienestar Estudiantil, Biblioteca, Contratación, Financiero, Talento Humano, Recursos Físicos, Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones, Gestión Documental, Recursos Tecnológicos, Comunicación Institucional, Jurídico, Gestión Cultural y Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.

5.3.2 Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad

En el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad a nivel institucional no se presentan exclusiones de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000.

5.4 POLÍTICA DE CALIDAD

La política de Calidad fue definida por el Comité de Calidad teniendo en cuenta las directrices establecidas para el Sistema de Gestión de Calidad, las cuales se mencionan a continuación:

- Eficacia
- Eficiencia
- Mejoramiento Continuo
- Satisfacción de las Necesidades de sus Beneficiarios
- Autocontrol
- Oportunidad en el Servicio
- Asertividad en la Comunicación

Después de un análisis profundo para definir una política que abarcara las necesidades de los beneficiarios de la organización y que integrará las directrices de calidad, teniendo en cuenta los atributos de todos los procesos se obtuvo la siguiente Política de Calidad:

“La Universidad Industrial de Santander está comprometida con la eficacia, la eficiencia y el mejoramiento continuo de los procesos de apoyo a la docencia, la investigación y la extensión, en consonancia con el Proyecto Institucional, para lograr la satisfacción de las necesidades de sus beneficiarios.

Promueve para ello una cultura de calidad basada en el autocontrol, la oportunidad en el servicio y la asertividad en la comunicación de todas las acciones universitarias”²²

5.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

La política de Calidad proporciona un marco de referencia para establecer los Objetivos de Calidad. A continuación se presenta la Tabla 6 donde se describe el objetivo de calidad por cada directriz de Calidad.

Tabla 6. Directrices y Objetivos de Calidad

DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA	OBJETIVO DE CALIDAD
EFICACIA	Garantizar en forma adecuada y pertinente el apoyo al desarrollo de los procesos misionales de la UIS
EFICIENCIA	Gestionar y administrar la capacidad disponible de la Universidad para maximizar los resultados de los procesos misionales
MEJORAMIENTO CONTINUO	Consolidar una cultura de resolución de problemas presentes y potenciales en los procesos de apoyo
SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE SUS BENEFICIARIOS	Lograr en los beneficiarios una percepción altamente favorable de los productos y servicios ofrecidos por los procesos de apoyo
AUTOCONTROL	Consolidar en los servidores de la Universidad la apropiación y empoderamiento de sus actividades, para alcanzar los objetivos misionales
LA OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO	Dar a los beneficiarios productos y servicios en los tiempos requeridos, acorde a sus necesidades.
Y LA ASERTIVIDAD EN LA COMUNICACIÓN	Proporcionar a los beneficiarios información veraz, clara y respetuosa que facilite su interacción con la Institución.

Fuente www.uis.edu.co / Intranet/ Sistema de Gestión de la Calidad/ Principios

5.6 MAPA DE PROCESOS

²². www.uis.edu.co / Intranet/ Sistema de Gestión de la Calidad/ Principios

El 5 de febrero del año 2007 tras haber analizado los procesos y la interacción entre ellos, la empresa asesora y la Coordinación de Calidad presentan la primera versión del mapa de procesos, la cual fue aprobada por el señor Rector y posteriormente por el comité de Calidad el 16 de febrero del año 2007. Sin embargo, a medida que avanzaba la implementación del SGC, la versión del mapa estuvo sujeta a modificaciones, por tal motivo en la Figura 5 se muestra la última versión aprobada en el Comité de Calidad el día 5 de octubre del año 2007.

Figura 5. Mapa de Procesos



Fuente www.uis.edu.co / Intranet/ Sistema de Gestión de la Calidad/ Mapa de Procesos

5.6.1 Procesos

Los procesos identificados en la Universidad se clasificaron en cuatro grupos:

- Procesos Estratégicos
- Procesos de Evaluación
- Procesos Misionales
- Procesos de Apoyo

- **Procesos Estratégicos**

Son el conjunto de procesos relacionados con la definición, difusión y establecimiento de políticas y estrategias académicas, financieras y administrativas, así como la fijación de objetivos y el aseguramiento de la disponibilidad y distribución apropiada de los recursos que contribuyen al logro de la Misión Institucional.

Los procesos que hacen parte de este grupo son:

- Dirección Institucional
- Planeación institucional

- **Procesos de Evaluación**

Son los procesos relacionados directamente con las actividades de control y evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, las operaciones y los funcionarios de la Universidad, logrando así el desarrollo y mejoramiento institucional.

Los procesos que hacen parte de este grupo son:

- Gestión de la Calidad Académica
- Seguimiento Institucional

Los procesos Estratégicos y los procesos de evaluación no hicieron parte del alcance de la certificación en la NTC ISO 9001:2000, debido a que el aseguramiento de la calidad de estos procesos se considera implícito en la certificación de los procesos de apoyo.

- **Procesos Misionales**

Dentro de los procesos misionales se encuentran: Docencia, Investigación y Extensión.

Estos procesos no hicieron parte del alcance de la certificación en la NTC ISO 9001:2000 debido a que estos procesos alcanzaron el visto bueno de calidad mediante la acreditación institucional.

- **Procesos de apoyo**

Son los procesos que tienen como finalidad contribuir al logro de las Actividades Misionales de la Universidad y están plenamente relacionados con la ejecución de la política y objetivos de Calidad.

Los procesos de apoyo son el alcance de la certificación bajo la NTC ISO 9001:2000 y se mencionan a continuación:

- Admisiones y Registro Académico

- Comunicación Institucional
- Contratación
- Financiero
- Gestión de la Investigación y Extensión
- Gestión Documental
- Jurídico
- Recursos Físicos
- Recursos Tecnológicos
- Relaciones Interinstitucionales de intercambio académico
- Servicios informáticos y de telecomunicaciones
- Talento Humano
- Bienestar Estudiantil
- Biblioteca
- Gestión Cultural
- Publicaciones

Al analizar la magnitud del proyecto de certificación en la NTC ISO 9001:2000 de los procesos en la Universidad, el Comité de Calidad definió un grupo de trabajo bajo la supervisión de la Vicerrectoría Administrativa denominado Coordinación de Calidad y como su nombre lo dice tiene como función junto a la empresa asesora Strategika, coordinar todas las tareas necesarias para la planificación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Teniendo en cuenta la gran extensión y complejidad del proceso de Recursos Físicos en las diferentes sedes de la Universidad: la Sede Principal, Facultad de Salud, Sede Bucarica y Sede Guatiguará, la Coordinación de Calidad determinó que el autor del proyecto de grado tuviera a cargo la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de Recursos Físicos de las Sede Principal y la Facultad de Salud y estableció que la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Sedes Bucarica y Guatiguará estuviera a cargo de otro facilitador.

5.6.2 Subprocesos Y Actividades Macro del Proceso de Recursos Físicos

Al hacer el análisis de cada una de las actividades del proceso de Recursos Físicos se logró identificar características similares que facilitaron la determinación de los subprocesos y actividades macro.

A continuación se listan los aspectos que se tuvieron en cuenta para la identificación de los subprocesos:

- Existencia de un único responsable en cada grupo de actividades secuenciales y lógicas del proceso.

- Identificación clara de cada una de las etapas del Ciclo PHVA.
- Las actividades misionales por las cuales fue creado el proceso de Recursos Físicos.

Los grupos de actividades dentro del proceso de Recursos Físicos que no cumplieron con los anteriores lineamientos, se denominaron actividades macro. Estos se tuvieron en cuenta dentro del proceso de Recursos Físicos, pero no se les dió el trato de subproceso. A continuación se mencionan los subprocesos y actividades macro que se identificaron en el proceso de Recursos Físicos:

Subprocesos:

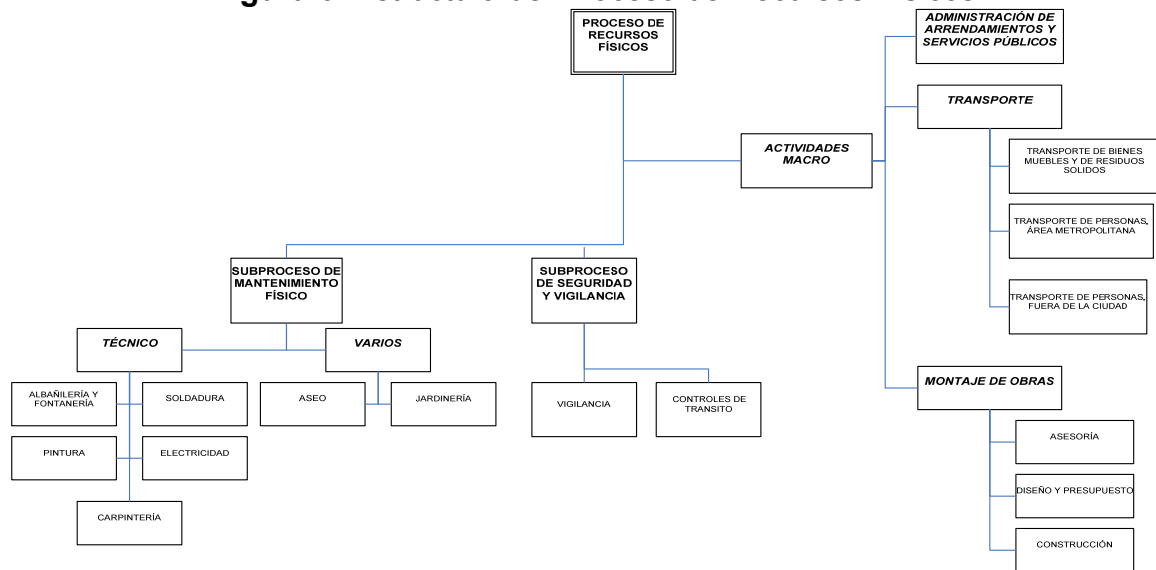
- Mantenimiento Físico
- Seguridad y Vigilancia

Actividades macro:

- Administración de Arrendamientos y Servicios Públicos
- Transporte
- Montaje de obra

La estructura del proceso de Recursos Físicos se muestra en la Figura 6.

Figura 6. Estructura del Proceso de Recursos Físicos.



Fuente: Autor del Proyecto

Al proceso de Recursos Físicos aplican directamente algunos numerales de la norma NTC ISO 9001:2000, otros numerales aplican indirectamente, debido a que los lineamientos de estos numerales los establecen otros procesos que hacen parte del alcance de la certificación y que lideran el cumplimiento de estos numerales.

5.7 MISIÓN Y VISIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS

Con el ánimo de aterrizar las ideas de la misión y la visión Institucional a las actividades del día a día del proceso de Recursos Físicos; y con la firme intención de crear sentido de pertenencia en el personal adscrito a este proceso, El Comité Primario de Calidad decide crear una misión y una visión propias del proceso. Para la elaboración de esta misión y visión se llevó a cabo un taller con el personal de la División de Planta Física; en la que se obtuvo información esencial para su diseño.

La metodología utilizada fue la siguiente:

- Se realiza un documento en el cual se listaba los lineamientos para evaluar la Misión y Visión de la División de Planta Física. En este documento también estaban descritas las definiciones necesarias para contextualizar al personal evaluador (Anexo C). Al final del documento se encontraba un formato de observaciones en el que los evaluadores tendrían la opción de escribir sus aportes.
- Debido a las consideraciones propuestas por el Líder del proceso, se decidió sacar una muestra del 20% de la población, en la cual se hacía resaltar que en el periodo fijado para realizar el taller, el proceso de Recursos Físicos estaba saturado de solicitudes hechas por los beneficiarios de la Universidad. La muestra se tomó de manera proporcional en los grupos de trabajo según el número de personas que los integraban y se solicitó a los supervisores de dichos grupos un listado de las personas que a su criterio, podrían aportar al desarrollo del taller.
- Se hizo la entrega del documento del taller a cada una de las personas escogidas para ser parte del grupo evaluador, junto a un comunicado del líder del proceso donde les solicitaba la colaboración y compromiso con este taller.
- Debido a situaciones de trabajo, se hizo necesario que las personas llevaran el documento, para ser devuelto dos días después de la fecha de entrega.
- Por último se recopila toda la información de las observaciones realizadas por el personal, para ser analizadas por el líder del proceso y el autor del proyecto, dando como resultado la determinación de las directrices para la elaboración de la Misión y Visión del Proceso de Recursos Físicos.

5.7.1 Misión.

Recursos Físicos es un proceso de apoyo de la Universidad Industrial de Santander que tiene como objeto mantener la Planta Física de la Universidad en condiciones ambientales y de seguridad que permitan el correcto desarrollo de las actividades administrativas, académicas, de investigación y de extensión.

Propende por la oportuna y efectiva prestación de servicios en las áreas de construcción, fontanería, carpintería, jardinería, electricidad, soldadura, pintura, aseo, transporte, asesorías de obras y mejoramiento de espacios, así como la administración y vigilancia de las instalaciones y espacios públicos del Campus Universitario y sus sedes, apoyada en un personal comprometido, capacitado, conocedor de su trabajo y dispuesto a solucionar integralmente los requerimientos de nuestros beneficiarios, obrando bajo los principios del respeto, la responsabilidad y el mejoramiento continuo.

5.7.2 Visión

Ser en el año 2010 reconocido por nuestros beneficiarios como:

- Un proceso eficiente y eficaz, con capacidad de respuesta oportuna a todas las solicitudes de servicio.
- Un proceso con capacidad de adaptarse y ampliar el portafolio de servicios para la cobertura a nuevas necesidades relevantes manifestadas por nuestros beneficiarios e inherentes a nuestra razón de ser.

5.8 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS

La caracterización del proceso y de los subprocesos tienen como objeto definir y describir la relación que existe entre los beneficiarios, el proceso y sus proveedores; especificando claramente las características de las entradas y salidas del proceso. Para el diseño del SGC del proceso de Recursos Físicos se realizaron las caracterizaciones del proceso y de los subprocesos de Mantenimiento Físico, Seguridad y vigilancia.

El formato utilizado para la caracterización del Proceso de Recursos Físicos y subprocesos de Mantenimiento Físico, seguridad y Vigilancia (Figura 7) contiene los siguientes ítems:

- Proceso: identifica el nombre del proceso o subproceso al que pertenece la caracterización.
- Objetivo: define el propósito general del proceso o subproceso.
- Alcance: describe a nivel macro la cobertura de las actividades que comprenden el proceso o subproceso.
- Proveedores: organización o persona que proporciona un producto. Puede ser entes externos o procesos internos.
- Entradas: información, documentos o elementos necesarios para la realización de las actividades propias del proceso o subproceso.


- Actividades: conjunto de transformaciones que se llevan a cabo sobre las entradas del proceso o subproceso y que generan salidas.
- Salidas: información, documentos o elementos transformados requeridos en otras actividades propias, otros procesos o entes externos.
- Beneficiarios: organización o persona que recibe un producto. Puede ser clientes y entes internos o externos.
- Recursos: elementos requeridos para el desarrollo del proceso o subproceso. Pueden ser recursos físicos, software, entre otros.
- Responsables:
 - Líder: cargo de mayor implicación y directo responsable del proceso o subproceso.
 - Colaboradores: cargos que apoyan la gestión y desarrollo de las actividades del líder del proceso.
- Requisitos:
 - Del cliente
 - Legales y Reglamentarios
 - De la organización
- Medición del Proceso: Hoja de vida de los indicadores del proceso.
- Seguimiento y Monitoreo del Proceso: Actividades para realizar seguimiento y monitoreo del proceso o subproceso.
- Documentos de Referencia: Documentos internos utilizados en el proceso o subproceso.
- Registros: Evidencia de la realización de las actividades.

5.9 INDICADORES DE GESTIÓN

La coordinación de Calidad determinó que cada uno de los objetivos definidos para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad, debía tener asociado un indicador que permitiera medir el cumplimiento de los mismos en el desarrollo de la implementación del Sistema.

A continuación se presenta la Tabla 7 donde se relaciona los objetivos con los indicadores de Calidad.

Figura 7. Formato Caracterización del Proceso

	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS				Código: CRF.01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RECURSOS FÍSICOS				Versión: 01
					Página:
Revisó	Aprobó			Fecha de aprobación	
OBJETIVO					
ALCANCE					
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	BENEFICIARIOS
RECURSOS	RESPONSABLES		REQUISITOS		MEDICIÓN DEL PROCESO (Indicadores)
Recursos físicos	Líder del proceso:		Beneficiario:		
			De la organización		
Software	Colaboradores:		Legales y reglamentarios:		
			NTC-ISO 9001:2000		
SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO		REGISTROS DEL PROCESO		DOCUMENTOS DE REFERENCIA	

Fuente: Documentos del sistema de Gestión de la Calidad UIS

Tabla 7. Formato Objetivos e Indicadores de Calidad

OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO
Garantizar en forma adecuada y pertinente el apoyo al desarrollo de los procesos misionales de la UIS	Eficacia de los Objetivos de los Procesos	Σ (Valor Alcanzado del indicador de eficacia de cada proceso / Valor Meta del indicador de eficacia de cada proceso) *100 / No total de indicadores de procesos
Gestionar y administrar la capacidad disponible de la Universidad para maximizar los resultados de los procesos misionales	SUE	IC Vs IRD
		IC Vs IRE
		IC Vs IRI
Consolidar una cultura de resolución de problemas presentes y	Eficacia Acciones Correctivas	No total de Acciones Correctivas ejecutadas eficazmente / No total de Acciones Correctivas

potenciales en los procesos de apoyo		planteadas
	Eficacia Acciones Preventivas	No Acciones Preventivas eficaces / No Total Acciones Preventivas planteadas
	Cultura Preventiva	No de Acciones Preventivas planteadas / No total de Acciones Correctivas y Preventivas planteadas
Lograr en los beneficiarios una percepción altamente favorable de los productos y servicios ofrecidos por los procesos de apoyo	Nivel de satisfacción de los beneficiarios de los procesos de Apoyo	Σ Porcentaje de satisfacción de los beneficiarios en las encuestas por población en cada proceso / No total de procesos
Consolidar en los servidores de la Universidad la apropiación y empoderamiento de sus actividades para alcanzar los objetivos misionales	Nivel de desempeño del área administrativa	Σ Puntaje total obtenido en la evaluación de desempeño de los servidores de la universidad / No total de servidores de la universidad evaluados
Dar a los beneficiarios productos y servicios en los tiempos requeridos, acorde a sus necesidades.	Oportunidad en el servicio	Σ Puntaje total de servicios prestados oportunamente por población de cada proceso / No Total de procesos
Proporcionar a los beneficiarios información veraz, clara y respetuosa, que facilite su interacción con la Institución.	Efectividad de los medios de comunicación	Σ Puntaje total de efectividad de los medios de comunicación en el proceso Comunic. Instit. / Total de medios de comunicación
	Asertividad en la comunicación	Σ Puntaje total de asertividad en la comunicación (información clara y veraz y atención respetuosa por proceso) por población en cada proceso / No total de procesos

Fuente www.uis.edu.co / Intranet/ Sistema de Gestión de la Calidad/ Principio

Teniendo en cuenta los lineamientos dados por la Coordinación y el Comité de Calidad, y analizando las necesidades del proceso de Recursos Físicos, se diseñaron indicadores que aseguraron el monitoreo del proceso y que su medición facilitara la toma de decisiones en la búsqueda de la mejora continua.



Para el diseño de los indicadores del Proceso de Recursos Físicos se llevaron a cabo reuniones entre el autor del proyecto y el líder del proceso en las cuales se elaboraron los borradores de los posibles indicadores que posteriormente fueron revisados por la Coordinación de Calidad, la cual sugirió disminuir la cantidad de indicadores y dejar estrictamente aquellos que midieran las variables más relevantes del proceso. Después de esta revisión se hace de nuevo una reunión entre el líder del proceso y el autor del proyecto en la que se finiquitaron algunos detalles y se definieron los indicadores del proceso. Posteriormente se intentó recopilar información histórica que sirviera como referencia para establecer las metas de los indicadores, sin obtener ningún resultado; por esta razón, se establecieron las metas teniendo en cuenta las variables que podrían hacerlas inalcanzables o por el contrario hacerlas muy sencillas de alcanzar.

Para cada indicador se definió:

- Nombre
- Objetivo
- Meta
- Método de Cálculo o Fórmula
- Unidad en la que se obtiene el indicador
- Frecuencia de Cálculo
- Fuente de datos
- Sentido en el que se analizará el indicador
- Responsable de medir

Después de recopilar información y de realizar la medición del proceso en el período establecido por la frecuencia de cálculo, se analizó cada uno de los componentes de la hoja de vida de los indicadores teniendo como base la experiencia de la primera medición, posteriormente se realizaron ajustes a estos componentes logrando que el cálculo del desempeño del proceso fuera más acertado. A continuación se muestra la última versión de la hoja de vida de los indicadores aprobada por el Comité primario de Calidad del proceso de Recursos Físicos. Tabla 8

Tabla 8. Hoja de Vida de Indicadores del Proceso de Recursos Físicos

 		HOJA DE VIDA DE INDICADORES TACTICOS						
PROCESO RECURSOS FÍSICOS								
NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	META	METODO CALCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DATOS	SENTIDO	RESPONSABLE MEDIR
Comunicación asertiva	Medir la calificación de los beneficiarios con respecto a la comunicación que ofrece el personal del proceso de Recursos Físicos	98%	(Número de encuestas con calificación \geq a 3, en comunicación asertiva / Número total de encuestas)*100	%	Trimestral	Encuesta de Satisfacción	Maximizar	Jefe de la División de Planta Física
Atención respetuosa	Medir la calificación de los beneficiarios con respecto a la atención prestada por el personal del proceso de Recursos Físicos	98%	(Número de encuestas con calificación \geq a 3, en atención respetuosa / Número total de encuestas)*100	%	Trimestral	Encuesta de Satisfacción	Maximizar	Jefe de la División de Planta Física
Oportunidad en la visita de diagnóstico	Medir la oportunidad en la visita de diagnóstico a los solicitudes de servicio	98%	((# de Ordenes de Trabajo que cumplen con el periodo máximo estipulado para llevar a cabo la visita de diagnóstico * Siguientes tres días hábiles a la fecha de autorización de la solicitud por parte del jefe de la UAA *) / (# de Ordenes de Trabajo)) *100	%	Bimensual	Orden de trabajo impresa	Maximizar	Jefe de la División de Planta Física

Fuente: Autor del Proyecto

6. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Después de realizar la planeación del Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de Recursos Físicos y trayendo a colación la información recopilada en el diagnóstico, en el cual se evidencia el nivel del cumplimiento del proceso con respecto a la NTC ISO 9001:2000, fue necesario analizar cada una de las actividades del proceso y de los subprocesos y establecer una etapa de mejora que garantizara la eficiencia de cada uno de ellos.

En las actividades del proceso de Recursos Físicos y de los subprocesos se encontraron falencias y debilidades que fueron corregidas antes y durante la documentación. Estas fueron identificadas, analizadas y eliminadas, asegurando que la documentación fuera la apropiada para cumplir con la NTC ISO 9001:2000 y simultáneamente que esta documentación cubriera las necesidades del proceso y así garantizar la operación eficaz del mismo.

Los principales aspectos que se tuvieron en cuenta para mejorar las actividades en el proceso de Recursos Físicos fueron:

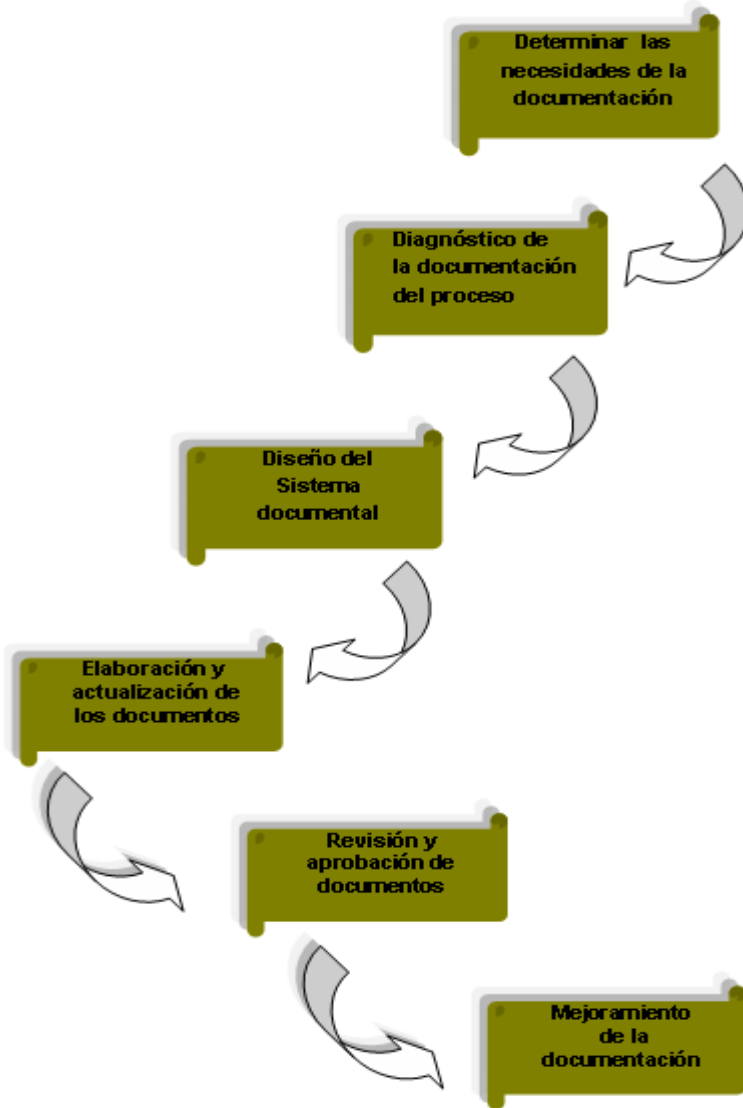
- Asegurar la eficacia en la atención a los beneficiarios.
- Facilitar el seguimiento a las actividades de los subprocesos y del proceso de Recursos Físicos.
- Garantizar la eficiencia del proceso.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos del beneficiario, de la organización, legales y reglamentarios; y de la NTC ISO 9001:2000.
- Orientar al cumplimiento de los objetivos y la política de Calidad de la Universidad.

En esta etapa de la documentación, es necesario aclarar que la política, los objetivos, el manual y los procedimientos obligatorios del Sistema de Gestión de la Calidad, son documentos que se crearon a nivel institucional, considerando que el alcance de la certificación acoge a toda la universidad y por lo tanto se aplican a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.1 METODOLOGÍA DE LA DOCUMENTACIÓN

La metodología que se utilizó para realizar la documentación en el proceso de Recursos Físicos se muestra en la Figura 8

Figura 8. Metodología de la Documentación



Fuente: Autor del Proyecto

6.1.1 Determinación de las Necesidades de la Documentación

Se llevaron a cabo varias reuniones entre el líder del proceso, los colaboradores y el autor del proyecto, en las cuales se determinaron las necesidades específicas de documentación del proceso y la requerida por la NTC ISO 9001:2000; con el fin de crear documentos que aportaran valor al proceso de Recursos Físicos garantizando su eficaz planificación, operación y control.

6.1.2 Diagnóstico de la Documentación del Proceso

Luego de identificar la documentación que se necesitaba, se confrontó con los documentos que existían en el proceso. Como resultado de esta comparación se realiza el inventario documental (Anexo D), en el que se definió que tipo de documentos existían, cuales de estos deberían ser actualizados o anulados, que documentación se crearía y los registros asociados a cada uno de los documentos.

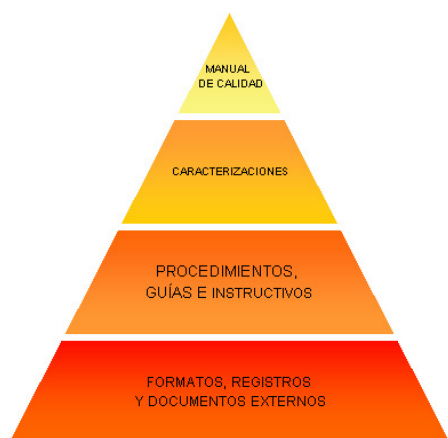
6.1.3 Diseño del Sistema Documental

Después de establecer las necesidades y de hacer el diagnóstico de la situación documental en el proceso de Recursos Físicos, se estableció una jerarquía en los documentos del proceso teniendo en cuenta aquellos que aplican de manera transversal a todos los procesos de la Universidad. En la Figura 9 se muestra la jerarquía dada a la documentación.

Nivel 1: En este nivel se encuentra el Manual de Calidad, documento que enuncia la Política, objetivos y describe el Sistema de Gestión de la Calidad.

Nivel 2: En este nivel se encuentran las caracterizaciones, documentos que describen las características de los procesos y subprocesos, en ellos se incluye los elementos de entrada, de salida, responsables, indicadores y procesos relacionados.

Figura 9. Jerarquía de la Documentación.



Nivel 3: Este nivel incluye

- Procedimientos: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Guías: Documento que establece recomendaciones o sugerencias.
- Instructivos: Descripción escrita y detallada sobre cómo efectuar las actividades y procesos de manera coherente, llegando a un nivel de detalle amplio.

Nivel 4: En este nivel se encuentran:

- Registros: Documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencias de actividades desempeñadas.
- Formato: Documento donde se registra datos e información.
- Documentos Externos: Se definen como documentos establecidos por otras entidades pero que aplican al proceso. Corresponde a normas técnicas, gubernamentales, leyes entre otros.

En base a la anterior jerarquía y definiciones de los diferentes documentos del SGC, se estableció qué documentos se iban a crear para el desarrollo de las actividades del proceso de Recursos Físicos.

6.1.4 Elaboración y Actualización de los Documentos

Realizada la etapa de diseño del sistema documental, se inició con la elaboración de los documentos y la actualización de algunos formatos que se manejaban anteriormente en el proceso.

En esta etapa de elaboración y actualización de documentos fueron necesarias varias reuniones del líder del proceso, los colaboradores y el autor del proyecto, en las cuales se recopiló información suficiente para realizar este proceso, cumpliendo con los parámetros establecidos por el proceso de Gestión Documental en la guía de elaboración de documentos y teniendo en cuenta las mejoras identificadas al analizar las actividades que se ejecutan en el día a día del proceso de Recursos Físicos. En la realización de la documentación del proceso fue necesario hacer ajustes en los documentos y en los registros creados, para proporcionar evidencia del desarrollo de las actividades del proceso.

6.1.5 Revisión y Aprobación de Documentos

La documentación del proceso de Recursos Físicos es de carácter específico y no establece parámetros en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en los demás procesos de la Universidad; por esta razón se tuvo en cuenta los lineamientos establecidos por el proceso de Gestión Documental en el procedimiento PGD.01 para la aprobación de documentos específicos. Sujeto a estos lineamientos, al finalizar la etapa de elaboración y actualización de documentos, el líder del proceso revisó la totalidad de la documentación elaborada y dio visto bueno para que siguiera el trámite de aprobación. Después de esto, la documentación del proceso fue revisada por la Coordinación de Calidad y como resultado surgieron recomendaciones de forma que se implementaron en la documentación, antes de realizar el último paso para la aprobación. Por último se remite la documentación por medio magnético a Secretaría General para la revisión respectiva, adjuntando el borrador del proyecto de Acto Administrativo para la creación de los documentos. Finalmente, se da la Resolución 1883 del 5 de diciembre del 2007 en la cual se aprueba la documentación del proceso de Recursos Físicos y de esta manera se da paso a la publicación de los documentos en la intranet.

[\(www.uis.edu.co/intranet/SistemadegestióndeCalidad/Mapadeprosesos/\)](http://www.uis.edu.co/intranet/SistemadegestióndeCalidad/Mapadeprosesos/)

6.1.6 Mejoramiento de la Documentación

Después de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de Recursos Físicos que se describe en el capítulo 8 de este libro, se desarrolla una dinámica en la cultura de la mejora continua en el personal, provocando así mejoras en el proceso y en la documentación. En consecuencia se dieron actualizaciones y se crearon documentos, implementando la metodología anteriormente expuesta.

6.2 NORMALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

El proceso de Gestión Documental de la Universidad definió los lineamientos para elaborar, modificar, eliminar y controlar los documentos, además del control de registros de todos los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad. El proceso de Recursos Físicos no fue ajeno a la implementación de estos lineamientos en la documentación interna de sus actividades.

6.2.1 Codificación

Los documentos del sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander se codifican de la siguiente forma:

XYY.ZZ

X: Hace referencia al tipo de documento

YY: Hace referencia al proceso que generó el documento

ZZ: Hace referencia al consecutivo dentro del proceso, según el tipo de documento.

A continuación se muestra los códigos dados a los diferentes tipos de documentos

Tabla 9. Codificación por Tipo de Documento

CÓDIGO	TIPO DE DOCUMENTO
	*Reglamentos
M	Manual
C	Caracterización
P	Procedimiento
G	Guía
I	Instructivo
T	Protocolo
F	**Formato

Fuente: Guía de elaboración de documentos UIS.

* Los reglamentos son un tipo especial de documentos que no poseen codificación. Su identificación se realiza a través del nombre y el control de las versiones a través de la fecha de aprobación.

**Para los Formatos incorporados en aplicaciones de software, la identificación se realiza a través del nombre del formato y no llevan codificación.

En la Tabla 8 se muestra la codificación que se le dio a los diferentes procesos de la Universidad.

Tabla 10. Codificación por Tipo de Documento



CÓDIGO	PROCESO
ESTRATÉGICOS	
DI	Dirección institucional
PI	Planeación institucional
EVALUACIÓN	
CA	Gestión de la Calidad Académica
SE	Seguimiento Institucional
DE APOYO	
FI	Financiero
TH	Talento Humano
IE	Gestión de Investigación y Extensión
AR	Admisiones y Registro Académico
RF	Recursos Físicos
RT	Recursos Tecnológicos
SI	Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones
GD	Gestión Documental
CI	Comunicación Institucional
JU	Jurídico
RI	Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico
CO	Contratación
PU	Publicaciones
BI	Biblioteca
BE	Bienestar Estudiantil
CU	Gestión Cultural

Fuente: Guía de elaboración de documentos UIS.

6.2.2 Encabezado

Debe presentarse al inicio de cada hoja del documento y está compuesto por:

Figura 10. Encabezado de la documentación del SGC

 	PROCESO Y SUBPROCESO	Código:
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Versión:
		Página X de X

Guía de elaboración de documentos UIS

- Logo de la Universidad: logo definido en el acuerdo 045 de 2005.
- Proceso y Subproceso Asociado: presenta el proceso y/o subproceso asociado que realizó el documento (si aplica). Debe ir centrado, en mayúscula sostenida, negrita y en tamaño de letra 9.
- Nombre del documento: denominación con la cual se titula el documento. Debe ir centrado, en mayúscula sostenida, negrita y en tamaño de letra 12.
- Código: se asigna de acuerdo a los parámetros establecidos en el numeral 6.2.1 de este libro. Debe escribirse la letra inicial en Mayúscula, en negrita, tamaño de letra 9.
- Versión: número de veces que se ha actualizado el documento. Debe escribirse la letra inicial en Mayúscula, en negrita y tamaño de letra 9.
- Página: numeración de cada una de las páginas del documento.

6.2.3 Contenido de los Documentos²³

- Contenido de los Manuales

Los manuales del SGC de la Universidad deben contener:

- Tabla de contenido: se relacionan los títulos que se encuentran en el documento y los números de página correspondientes. Se escribe la palabra “contenido” en mayúscula sostenida y centrada. Los números de página se ubican en una columna hacia el margen derecho, encabezado con la abreviatura pág., escrita todo en minúscula y seguida de puntos a doble interlinea de la palabra contenido.
- Objetivo: se describe el resultado esperado o propósito final del conjunto de actividades mencionadas en el documento.
- Alcance: se indica el cubrimiento o limitación de la aplicación del procedimiento (a quién se dirige: personas, procesos, entre otros)
- Definiciones y/o Abreviaturas: se escribe los términos administrativos y/o técnicos y abreviaturas que se consideren necesarios para un claro entendimiento.
- El contenido es de libre escogencia de acuerdo con las necesidades del documento.
- Control de cambios: se especifica el cambio realizado, la versión del documento y la fecha de aprobación.

- Contenido de las Caracterizaciones

²³ Guía de elaboración de documentos UIS.

El contenido de las caracterizaciones de los procesos del SGC de la Universidad se describió con detalle en el numeral 5.8 de este libro.

- Contenido de los Procedimientos

Los procedimientos del SGC de la Universidad deben realizarse en el software *Microsoft Visio*, cumpliendo con la siguiente estructura:

- Objetivo: se describe el resultado esperado o propósito final del conjunto de actividades mencionadas en el documento.
- Alcance: se indica el cubrimiento o limitación de la aplicación del procedimiento (a quién se dirige: personas, procesos, entre otros).
- Definiciones y/o Abreviaturas: se escribe los términos administrativos y/o técnicos y abreviaturas que se consideren necesarios para un claro entendimiento.
- Normatividad: leyes, normas y/o resoluciones macro asociadas al procedimiento.
- Consideraciones: se escribe las condiciones generales para la realización de las actividades, aclaraciones u otras observaciones que se consideren necesarias. En caso de no existir, se coloca “No aplica” en el espacio correspondiente.
- La descripción del procedimiento se realiza en una tabla cuyas columnas presentan el flujograma, la descripción de la actividad, el cargo del responsable y el código y/o nombre de los documentos relacionados.
 - El Flujograma es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de éste, estableciendo su secuencia cronológica. El tamaño de letra para los textos dentro del flujograma es ocho (8). Para su realización, se recomienda que los símbolos de los diagramas mantengan un mismo tamaño, por uniformidad.
 - Las actividades se redactan con los verbos conjugados en presente. Ejemplo: El encargado “realiza” la actividad. Las actividades deben numerarse en forma secuencial; si una actividad tiene subpasos, éstos se numeran en orden alfabético. Ejemplo: a), b) y así sucesivamente. Para las actividades que se realizan en los sistemas de información de la universidad o en Intranet, en caso de considerarse necesario, se describen las rutas de acceso utilizando el símbolo (→)
Ej.: (Manejo de egresos → Contratación → Orden de pago automático).

- En la casilla “Responsable” se enuncia el cargo de la persona que realiza la actividad. También puede utilizarse denominaciones genéricas frente a la normatividad de la universidad o al Sistema de Gestión de la Calidad como por ejemplo: ordenador del gasto, Consejo Superior, Interventor, Unidad Académico Administrativa, entre otros.
- La casilla “documento de referencia” corresponde al código y al nombre del documento interno utilizado para poder realizar esa actividad, o actos administrativos (acuerdos o resoluciones) de referencia.
- Control de Cambios: se especifica el cambio realizado, la versión del documento y la fecha de aprobación.

Anexos: documentos que se requieren para la ejecución del procedimiento (tablas, dibujos, planos, entre otros). Si los anexos no aplican, el título puede eliminarse.

- Contenido de las Guías

Las Guías del SGC de la Universidad deben contener:

- Objetivo: se describe el resultado esperado o propósito final del conjunto de actividades mencionadas en el documento.
- Alcance: se indica el cubrimiento o limitación de la aplicación del procedimiento (a quién se dirige: personas, procesos, entre otros)
- Definiciones y/o Abreviaturas: se escribe los términos administrativos y/o técnicos y abreviaturas que se consideren necesarios para un claro entendimiento.
- Contenido de la Guía: de acuerdo con las necesidades del documento.

Control de cambios: se especifica el cambio realizado, la versión del documento y la fecha de aprobación.

- Contenido de los Formatos

Se debe procurar llevar tabulada la descripción de los formatos, pero la estructuración del contenido es de libre opción para quien lo usa. Dependiendo de las características del formato pueden adicionarse instrucciones de diligenciamiento.

- Contenido de los Instructivos

Los instructivos deben contener:

- **Objetivo:** se describe el resultado esperado o propósito final del conjunto de actividades mencionadas en el documento.
- **Alcance:** se indica el cubrimiento o limitación de la aplicación del procedimiento (a quién se dirige: personas, procesos, entre otros)
- **Definiciones y/o Abreviaturas:** se escribe los términos administrativos y/o técnicos y abreviaturas que se consideren necesarios para un claro entendimiento.
- **Normatividad:** si se requiere, se especifican leyes, normas y/o resoluciones macro asociadas al instructivo.
- **Control de cambios:** se especifica el cambio realizado, la versión del documento y la fecha de aprobación.
- La descripción del instructivo, en lo posible, se debe llevar tabulada de la siguiente forma:

Paso N°	DESCRIPCIÓN DETALLADA

Fuente: Proceso de Gestión Documental

Donde,

- **Paso N°:** es la secuencia numérica dada para expresar cada paso en el instructivo.
- **Descripción detallada:** se presentan todas las actividades que siguen el orden dado en los pasos, las cuales deben seguirse para cumplir con el instructivo.

Dependiendo de la necesidad del instructivo puede adicionarse una columna con imágenes que brinden una mayor claridad al desarrollo de las actividades.

6.2.4 Control de Cambios

En toda modificación de los documentos, excepto los formatos, se deben registrar las modificaciones hechas con la fecha de aprobación y la versión del documento al que se le hizo la modificación.

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS

Fuente: Proceso de Gestión Documental

6.3 DOCUMENTOS DEL SGC PARA EL PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS

Con el fin de que el proceso de Recursos Físicos lograra asegurar las condiciones ambientales y de seguridad adecuadas que permitieran el correcto desarrollo de las actividades académicas – administrativas en la Universidad Industrial de Santander.” se elaboraron los siguientes documentos: (Anexo E)

Caracterizaciones

- Caracterización del Proceso de Recursos Físicos (CRF.01)
- Caracterización del subproceso de Mantenimiento Físico (CRF.02)
- Caracterización del subproceso de Seguridad y Vigilancia (CRF.03)

Procedimientos

- Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles y Fabricación de Bienes Muebles (PRF.01)
- Ingreso de Personal en Horario Adicional y en Periodo no Académico (PRF.02)
- Diseño y Presupuesto de Obra (PRF.03)
- Evacuación (PRF.04)
- Servicio de Transporte (PRF.05)
- Montaje de obra (PRF.06)

Guías

- Grupo de Aseo (GRF.01)
- Grupo de Soldadura y Pintura (GRF.02)
- Grupo de Transporte (GRF.03)
- Grupo de Carpintería (GRF.04)
- Grupo de Albañilería y Fontanería (GRF.05)
- Grupo de Electricidad (GRF.06)
- Grupo de Jardinería (GRF.07)
- Administración de Arrendamientos y Servicios Públicos (GRF.08)

- Supervisores de Mantenimiento Físico (GRF.09)
- Grupo de Seguridad y Vigilancia (GRF.13)
- Contratistas (GRF.14)

Las guías GRF.10, GRF.11 y GRF.12 pertenecen a las Sedes Bucarica y Guatiguará.

Manuales

- Máquina de Cinta (MRF.01)
- Máquina Regruesadora (MRF.02)
- Máquina Planeadora (MRF.03)
- Máquina Sierra Circular (MRF.04)
- Máquina Torno (MRF.05)
- Máquina Taladradora (MRF.06)

Formato

- Solicitudes de Servicio Extraordinario (FRF.01)
- Control del Préstamo de Maquinaria de Uso Común (FRF.02)
- Solicitud de Elementos de Aseo (FRF.03)
- Solicitudes de Servio Extraordinario Recibidas en la Secretaría de Planta Física (FRF.04)
- Control Entrada, Salida y entrega de Llaves del Personal de Aseo (FRF.05)
- Control de Vehículos, Salida e Ingreso, Propiedad de la Universidad (FRF.07)
- Control de Inventario Individual Vehicular (FRF.08)
- Mantenimiento por Vehículo (FRF.09)
- Orden de Pedido de Combustible (FRF.10)
- Control de Ingreso del Personal de Vigilancia (FRF.11)
- Ingreso de Bienes Muebles Ajenos a la Universidad (FRF.12)
- Minuta de Porterías (FRF.13)
- Perdida de Tiquete de Vehículo (FRF.14)
- Minuta de Supervisión (FRF.15)
- Ingreso de Visitantes (FRF.16)
- Autorización Para Ingreso y/o Parqueo (FRF.17)
- Acta de Recibo de Obra (FRF.18)
- Acta de Inicio de Obra (FRF.19)
- Consumo de Servicios Públicos y Canon de Arrendamiento en Establecimientos (FRF.20)
- Minuta de obra (FRF.22)
- Plano del Diseño (FRF.23)

- Entrega de Elementos de Aseo (FRF.24)
- Seguimiento, Diseño y Desarrollo (FRF.25)


Los formatos FRF.06 y FRF.21 se eliminaron debido a que fueron reemplazados por formatos de otros procesos que establecieron procedimientos transversales.

Los anteriores documentos fueron aprobados y posteriormente publicados en la web, por esta razón se hace la demarcación de la ruta donde se pueden consultar www.uis.edu.co – intranet – Sistema de gestión de la Calidad - Mapa de procesos – Proceso de Recursos Físicos.

6.4 LINEAMIENTOS PARA EL MANTENIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN

Siguiendo los lineamientos establecidos por el proceso de Gestión documental, el Comité Primario del proceso de Recursos Físicos definió responsabilidades con respecto al control de la documentación y de los registros. Se estableció que se debe comunicar al líder del proceso las acciones de mejora que se quieran implementar en el desarrollo de las actividades o en la documentación del proceso, de tal manera que se elabore, actualice o elimine la documentación que sea necesaria siguiendo paso a paso los lineamientos establecidos para la aprobación, actualización o eliminación de documentos. Ya aprobada la creación, actualización o eliminación de los documentos, se implementa la mejora en las actividades, asegurando el retiro de la documentación desactualizada y distribuyendo la última versión de la documentación para su posterior socialización y aplicación. Logrando de esta manera, que la documentación este ligada a la realidad del desarrollo de las actividades del proceso.

Figura 11. Solicitud de actualización de documentos

		SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS						Código: FGD.22	
								Versión: 01	
PROCESO:									
No.	Identificación				Tipo de Solicitud			Revisión	
	Subproceso	Nombre del documento	Código	Clasificación documento	Creación	Modificación	Anulación	Nombre	Cargo

Fuente: Proceso de Gestión Documental

También se definió la responsabilidad a los colaboradores del proceso de realizar una revisión periódica de la documentación externa que aplica al proceso. En caso de que se presente alguna novedad en esta revisión, se debe actualizar el Listado

Maestro de Documentos Externos y enviar un comunicado a la Secretaría General solicitando la actualización del mismo, adjuntando el archivo magnético del Listado Maestro de Documentos Externos.

6.4.1 Distribución y Control de Documentos


Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad se publicaron en la intranet después de su aprobación, de esta manera las personas que consulten esta documentación obtendrán la última versión de los mismos. En caso de que se cree, actualice o elimine algún documento, es responsabilidad de la Secretaría General actualizar los Listados Maestros de Documentos, tanto Internos como Externos en los cuales se muestra la última fecha de actualización, con el propósito de asegurar el control de la documentación. El formato del Listado Maestro de Documentos Internos facilita el control de la versión de los documentos y permite hacer el seguimiento a la fecha en la que se implementaron, comparada con la fecha de aprobación de los mismos. El formato del Listado Maestro de Documentos Externos recopila información como:

- El nombre de los documentos externos que aplican al proceso
- Tipo de documento
- Una breve descripción del documento.
- Aspectos del documento que aplican al proceso
- Entidad que emitió el documento
- Fecha de expedición
- Responsable de la Actualización
- Dependencias o secciones a las que aplica
- Documentos internos a los que aplica
- Y el lugar de almacenamiento

Información suficiente para realizar un estricto control en de los documentos externos.


En las Figuras 10 Y 11 se muestra el Listado Maestro de Documentos Internos y el Listado Maestro de Documentos Externos.

Figura 12. Listado Maestro de Documentos Internos

		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS						Código: FGD.01			
								Versión: 01			
PROCESO:											
IDENTIFICACIÓN					ACTUALIZACIÓN						
SUBPROCESO	TIPO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	CODIGO	VERSIÓN	FECHA DE SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN	REVISÓ		APROBÓ		FECHA DE APROBACIÓN
							NOMBRE	CARGO	NOMBRE	CARGO	

Fuente: Proceso de Gestión Documental

Figura 13. Listado Maestro de Documentos Externos

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS								Código: FGD.02
									Versión: 01
PROCESO:									
NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	ASPECTOS DEL DOCUMENTO QUE APLICAN AL PROCESO	ENTIDAD QUE EMITIÓ EL DOCUMENTO	FECHA DE EXPEDICION	RESPONSABLE DE LA ACTUALIZACIÓN	DEPENDENCIAS O SECCIONES A LAS QUE APLICA	DOCUMENTOS INTERNOS A LOS QUE APLICA	LUGAR DE ALMACENAMIENTO

Fuente: Proceso de Gestión Documental

6.4.2 Control de Registros

El control de los registros se realizará mediante el Listado Maestro de registros Figura 11, Este formato permite recopilar información de los registros como:

- Responsable del archivo
- Lugar específico de almacenamiento
- Medio de almacenamiento (impreso o magnético)
- Nivel de acceso (General o Restringido)
- Tiempo de conservación en el archivo de gestión y su disposición final (elimina o recicla, para esta elección existen lineamientos en la Tabla de Retención de la Universidad)

Figura 14. Listado Maestro de Registros

	LISTADO MAESTRO DE REGISTROS						Código: FGD.03				
							Versión: 01				
PROCESO:											
NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO (si aplica)	RESPONSABLE DEL MANEJO DEL ARCHIVO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO		NIVEL DE ACCESO	TIEMPO DE RETENCION EN ARCHIVO DE GESTIÓN	DISPOSICIÓN FINAL			
				Impreso	Digital			E	CT	M	SE

Fuente: Proceso de Gestión Documental

7. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

Esta etapa del proyecto se realizó simultáneamente con la documentación y la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. La capacitación y sensibilización del personal fue una de las etapas más relevantes para el sistema y también una de las más críticas en el desarrollo de este trabajo de grado, debido a las características del personal que hace parte de la División de Planta Física, líder del proceso de Recursos Físicos.

La División de Planta Física es la Unidad Administrativa que tiene adscrita la mayor cantidad de personal de la Universidad, el cual tiene un nivel de escolaridad medio - bajo y un alto nivel de desempeño operativo; además, más de un 50% del personal hace parte del sindicato SINTRAUNICOL. Teniendo en cuenta las características mencionadas anteriormente, fue necesario realizar la sensibilización de una manera estratégica, la cual permitiera romper paradigmas y establecer una cultura de servicio y mejora continua sin entrar en conflicto con el personal.

7.1 SENSIBILIZACIÓN

En la sensibilización del personal del proceso de Recursos Físicos fue clave la ayuda del Líder del proceso que motivó al personal en cada una de las reuniones de seguimiento con lo grupos de trabajo, para que participara activamente en todas las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Inicialmente se diseñó una mascota para el proceso de Recursos Físicos llamada CALIFÍSICO, que facilitó e hizo más amigable la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y además permitió que el personal relacionara los documentos y capacitaciones donde apareciera la mascota, con el Sistema de Gestión de la Calidad.


Figura 15. Mascota del Proceso de Recursos Físicos (Califísico)




Fuente: Modificado de www.pizano.com.co

CALIFÍSICO participó en todos los folletos de Calidad que se entregaron al personal, como apoyo a las capacitaciones que se describen en el numeral 7.2 de este libro. Estos folletos se diseñaron en documentos de tres columnas por los dos lados de la hoja, con un texto en forma de diálogo entre el facilitador de calidad del proceso y la mascota (Figura 16). Los diálogos que se describieron en los 6 folletos en los que el facilitador trataba de enseñarle a Califísico las generalidades, importancia y ventajas de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, facilitaron las respuestas a cada una de las dudas que tenía el personal con respecto a la implementación del sistema. Además, la forma en que se escribieron los diálogos hacía interesante la lectura y comprensión de los temas tratados en las capacitaciones dadas al personal.


Figura 16. Folleto de Calidad N1



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

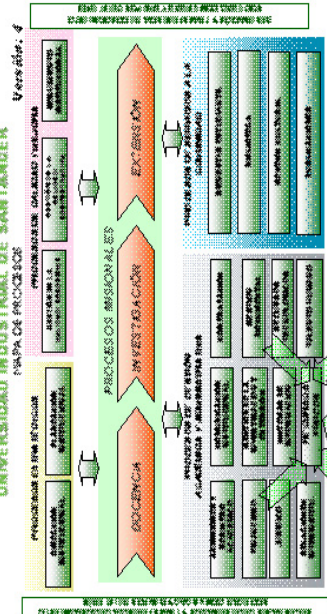


UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER




UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

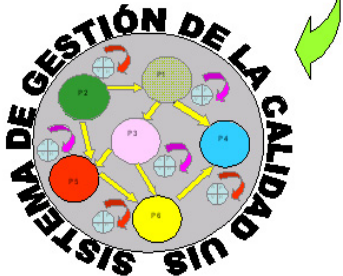


UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

Ajá!! Ahí estamos, somos **RECURSOS FÍSICOS**, y de los 21 procesos a certificar con la norma ISO 9001:2000, nosotros estamos dentro del grupo de los procesos de apoyo, pues sin nuestra labor la universidad no puede ejecutar su misión tranquilamente.





Imagínate a todos los procesos organizados dentro de un mismo sistema, procediendo dentro de un mismo ciclo (P-H-V-A) e interactuando entre ellos. Gráficamente. Las P1,P2,P3..... son los procesos; ahora bien, imagínate los 21 procesos ahí interrelacionados




Y recuerda el ciclo P-H-V-A. es:

- Planear → Planificación
- Hacer → Aseguramiento
- Verificar → Control
- Actuar → Mejoramiento






SGC
PROCESO DE
RECURSOS
FÍSICOS



UN FOLLETO DE CALIDAD

PERO Y QUE ES CALIDAD????



Calidad

Grado en el que un conjunto de características cumple con los **REQUISITOS**

REQUISITOS DE QUIEN O QUE ??


- ➔ **DEL CLIENTE**
- ➔ **DE NORMA (ISO 9001:2000) Y DE LEY**
- ➔ **PROPIOS DEL PRODUCTO**

ISO..... Y ESO QUE ES ??

ISO INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION


El trabajo técnico de la ISO consiste en desarrollar acuerdos internacionales por consenso. Estos acuerdos se publican como normas.

Promover en el mundo el desarrollo de la normalización, con miras a facilitar el intercambio internacional de bienes y mercancías.




UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS

¿Qué pasaría si no existieran los estándares?

Si no hubiera estándares, vaya caos. Los estándares hacen una contribución enorme a la mayoría de los aspectos de nuestras vidas aunque muy a menudo, esa contribución es invisible.

Sin estándares, no hay recetas de cocina, ni balanzas iguales, ni tallas de ropa. Te imaginas???



Sistema de gestión de calidad

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad (creando estándares)



TODA ORGANIZACIÓN TIENE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD IMPLÍCITO EN SU SISTEMA PRODUCTIVO PERO EN DIFERENTE GRADO.

Principios de un sistema de gestión de calidad

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Mejora Continua
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

Ahí sí tú... y que ganamos con eso.

Beneficios internos

- Entrenamiento y capacitación
- Aumento de la productividad
- Mayor capacidad de análisis
- Cambio cultural positivo
- Equipos de trabajo consolidados
- Mayor conciencia sobre la calidad
- Desarrollo de la creatividad
- Eficacia en labores diarias

Beneficios externos

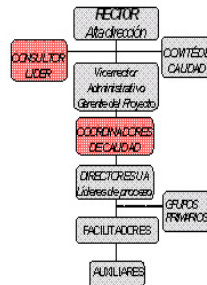
- Mejoramiento de la satisfacción del cliente
- Alianzas Estratégicas
- Optimización por obediencia de clientes y competencia
- Disminución de devoluciones quejas o reclamos de los clientes
- Mejoras relaciones y métodos de trabajo con clientes y proveedores

Hagámselos pues y que hay que hacer???

Etapas del diseño e implementación del SGC en la UIS



EQUIPO DE CALIDAD

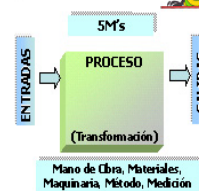


1. Rector, quien preside
 2. Vicerrector académico, quien preside la comisión del rector
 3. Vicerrector administrativo
 4. Vicerrector de investigación y Extensión
 5. Representantes de las unidades de la vicerrectoría administrativa
 6. Representantes de las unidades de la vicerrectoría académica
 7. Representantes de las unidades Asociadas de Pastoral
- Comité de Liderazgo de Calidad in vivo
 - Comité de Calidad in vivo

MUY BONITO TODO PERO Y TODAS ESAS ETAPAS DE DIAGNOSTICO, DOCUMENTACIÓN Y DEMAS SE APLICAN A QUE

A LOS PROCESOS

Proceso



Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados

Fuente: Autor del Proyecto

La coordinación de Calidad de la Universidad también participó en la socialización y sensibilización del Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de Recursos Físicos, suministrando unos tapetes autoadheribles que se colocaron en los pasillos y entradas de todos los talleres y oficinas de la División de Planta Física; además de obsequiar al proceso de Recursos Físicos cubos para escritorio que contenían la Política y Objetivos de Calidad, los cuales se distribuyeron en los diferentes sitios de trabajo.

Figura 17. Tapete Avancemos con Calidad



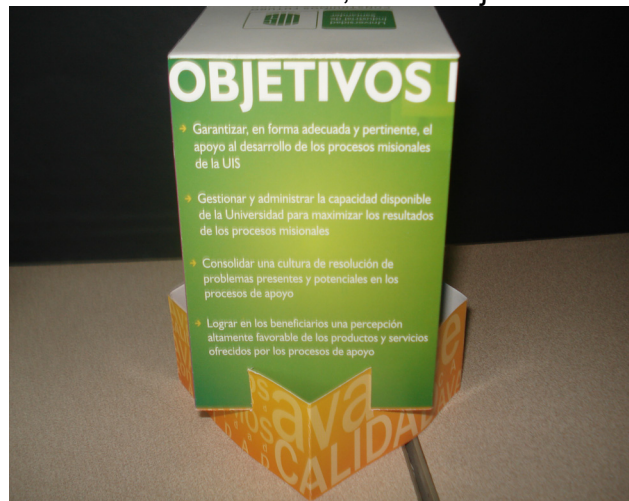
Fuente: Autor del Proyecto

Figura 18. Cubo de Calidad, Cara Política de Calidad



Fuente: Autor del Proyecto

Figura 19. Cubo de Calidad, Cara Objetivos de Calidad



Fuente: Autor del Proyecto

7.2 CAPACITACIONES

Debido a que la División de Planta Física tiene un gran número de personal y los horarios de trabajo varían según la actividad que desempeñan, se hizo necesario que algunas de las capacitaciones se dictaran más de una vez en fechas y horarios diferentes. Por esta razón la Coordinación de Calidad colaboró con la realización de algunas capacitaciones, logrando así que todo el personal de la División de Planta Física, incluido el personal de aseo de la Facultad de Salud, participara de éstas.

Para dar formalidad a las capacitaciones, se realizó y distribuyó una invitación por escrito a cada una de las personas que hacen parte de la División, en la cual se mencionaba el tema a tratar, la fecha, sitio y hora de la capacitación.

Para la realización de estas capacitaciones se hizo necesaria la gestión de herramientas audiovisuales, así como también la solicitud para el préstamo de los auditorios.

Es necesario resaltar que los cierres dados en la Universidad alteraron y dilataron la secuencia de las capacitaciones. Por esta razón, y con el objetivo de no perder la continuidad, se anexaba junto a la invitación, un folleto que contenía el resumen del tema tratado en la capacitación anterior.

A continuación se muestra la descripción de las capacitaciones dadas al personal del proceso de Recursos Físicos:

- Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad

Objetivo: Dar a conocer algunos conceptos básicos, beneficios y ventajas del Sistema de Gestión de la Calidad.

Sesión 1

Fecha: Julio 12 del 2007

Hora: 8am a 10:00am

Sesión 2

Fecha: Julio 30 del 2007

Hora: 8am a 10:00am

Cobertura: Todo el personal de la División de Planta Física.

Desarrollo:

A esta capacitación asistió un 75% del personal de la División, el cual participo activamente de la charla inicial donde se mostraba de manera general lo que se quería lograr con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y la importancia de la participación directa del personal de la División de Planta Física en esta intensión.

- Fundamentos del Sistema de Gestión de la Calidad

Objetivo: Dar a conocer los fundamentos del Sistema de Gestión de la Calidad y de la NTC ISO 9001:2000.

Sesión 1

Fecha: Agosto 21 del 2007

Hora: 6am a 8:00am

Sesión 2

Fecha: Agosto 21 del 2007

Hora: 8am a 10:00am

Cobertura: Todo el personal de la División de Planta Física

Desarrollo:

La asistencia a esta capacitación fue del 84% del total del personal. En ésta se desarrolló cada uno de los temas, contando siempre con el interés de los asistentes.

Se desglosó y profundizó en cada uno de los numerales de la NTC ISO 9001:2000 y se establecieron cuales de estos numerales aplicaban directamente al proceso de Recursos Físicos.

- Gestión por Procesos y Documentación

Objetivo: Introducir al personal en los conceptos de: proceso, gestión por procesos, documentación y requisitos de la documentación, además de socializar con los asistentes la codificación y los tipos de documentos que se implementan en el Sistema de Gestión de la Calidad y en el proceso de Recursos Físicos.

Sesión 1

Fecha: Septiembre 10 del 2007

Hora: 7am a 8:30am

Sesión 2

Fecha: Septiembre 10 del 2007

Hora: 6pm a 7:30pm

Sesión 3

Fecha: Septiembre 11 del 2007

Hora: 6am a 8:00am

Sesión 4:

Fecha: Octubre 30 del 2007

Hora: 1pm a 2:30pm

Cobertura: Todo el personal de la División de Planta Física

Desarrollo:

Debido al alto número de solicitudes de servicio que se estaban atendiendo, no fue posible acordar un único horario para la realización de la capacitación, por esta razón se hizo necesario hacer 4 sesiones diferentes; contando con el apoyo de la Coordinación de Calidad en dos de ellas.

En esta capacitación hubo una asistencia del 68% del personal de la División de Planta Física. Al final de la Capacitación se realizó un taller para afianzar los conocimientos en los asistentes y fomentar la dinámica de trabajo en grupo entre ellos.

- Indicadores

Objetivo: Dar a conocer la definición, diseño, metodología de medición y utilización de los indicadores en el Sistema de Gestión de la Calidad y en el proceso de recursos Físicos.

Fecha: Septiembre 28 del 2007

Hora: 6am a 8:00am

Cobertura: Todo el personal de la División de Planta Física.

Desarrollo:

La asistencia a esta capacitación fue del 82% del personal. Esta se logró hacer en una sola sesión en la cual se desarrollaron los diferentes temas con la participación de todo el personal, además se realizó un taller que permitió afianzar los conocimientos que se habían adquirido en dicha capacitación.

- Auditorias Internas de Calidad

Objetivo: Presentar la metodología y el procedimiento de las Auditorías Internas de Calidad, a fin de que el personal comprendiera la dinámica y se preparará para la visita de los auditores.

Fecha: Octubre 19 del 2007

Hora: 2pm a 4:00pm

Cobertura: Integrantes del Comité de Calidad.

Desarrollo:

El Comité Primario de Calidad es el que participa de manera directa en las auditorías, por esta razón, ésta capacitación estuvo dirigida a los integrantes de dicho comité. En ésta se expuso el propósito y las etapas de las auditorías de Calidad y se resolvieron todas las dudas e inquietudes que se tenían respecto a este tema.

- Mejoramiento, Acciones Correctivas y Preventivas

Objetivo: Dar a conocer la metodología de los planes de acción (acción Correctiva y preventiva) para el trato de las no conformidades dadas por el incumplimiento a

los numerales de la NTC ISO 9001:2000 y los productos o servicios no conformes que se presenten en el proceso de Recursos Físicos.

Fecha: Octubre 31 del 2007

Hora: 7am a 9:00am

Cobertura: Integrantes del Comité de Calidad.

Desarrollo:

Esta capacitación fue realizada por la Coordinación de Calidad en conjunto con el Autor del proyecto y se desarrolló con la asistencia del 93% del personal de la División de Planta Física.

Con el fin de garantizar el éxito y la eficacia tanto en el Sistema de Gestión de la Calidad como en la operación del proceso, fue necesario capacitar al personal en otros temas no relacionados con la NTC ISO 9001:2000, los cuales hacían parte del plan de acción para eliminar no conformidades descritas en el Capítulo 9 de este libro y mejorar el desempeño del proceso.

Entre otros, los temas que se trataron fueron:

- Comunicación Asertiva

Objetivo: Ampliar el campo de acción para el personal del proceso de Recursos Físicos, ofreciendo elementos administrativos que propendan una mejor experiencia de trabajo y convivencia.

Fecha: Marzo 28 del 2008

Hora: 8am a 12:00m

Cobertura: Todo el personal de la División de Planta Física.

Desarrollo:

En esta capacitación se tuvo como invitado al abogado Jorge Eliécer Díaz Wilches, columnista de Vanguardia Liberal, sección Hablemos Claro.

En el desarrollo de esta, cabe resaltar la destreza del conferencista en el manejo del tema y del auditorio, logrando la atención, entusiasmo y participación de todos

los asistentes. En esta capacitación participó el 70% del personal de la División de Planta Física. Figura 20.

Figura 20. Conferencia Comunicación Asertiva



Fuente: Autor del Proyecto

- Como Brindar un Excepcional Servicio al Cliente

Objetivo: Ampliar el campo de acción para el personal del proceso de Recursos Físicos, ofreciendo elementos administrativos que propendan por una mejor experiencia de trabajo y convivencia.

Fecha: Abril 4 del 2008

Hora: 8am a 12:00m

Cobertura: Todo el personal de la División de Planta Física.

Desarrollo:

El conferencista invitado para esta capacitación fue el administrador de empresas Laercio Bejarano. En la capacitación se ilustraron los elementos esenciales al tener contacto con el cliente, logrando la atención, entusiasmo y participación de todos los asistentes.

En esta capacitación participó el 75% del personal de la División de Planta Física.

Figura 21. Conferencia Como brindar un Excepcional Servicio al cliente



Fuente: Autor del Proyecto

- Prevención en Psicoactivos

Objetivo: Ofrecer elementos que propendan por el logro de una mejor experiencia de trabajo y convivencia con la comunidad estudiantil y su entorno.

Fecha: Marzo 29 del 2008

Hora: 8am a 12:00m

Cobertura: Personal de Seguridad y Vigilancia.

Desarrollo:

Los conferencistas invitados fueron la psicóloga Gloria Paulin Uribe y la Trabajadora Social Carmen Villalobos.

El tema de la drogadicción dentro del Campus Universitario siempre va a ser un tema delicado que se debe manejar con la mayor competencia y prudencia posible, por esta razón la capacitación realizada fue de vital importancia para

disminuir los encuentros violentos que se presentan entre la comunidad universitaria involucrada en el flagelo de las drogas y el cuerpo de Seguridad y Vigilancia del Proceso de Recursos Físicos.

- Curso de Jardinería

Objetivo: Lograr que las personas participantes al final del curso estén capacitados para cultivar, cuidar y manejar las diferentes clases de plantas que se emplean en jardinería, considerando en el proceso las normas y cuidados de orden ambientalista, del suelo y el agua.

Fecha: 7 de abril del 2008 hasta 18 de abril del 2008

Hora: 7am a 11:00am

Cobertura: Personal de Jardinería.

Desarrollo:

Estas jornadas de capacitación fueron dictadas por el señor Enrique Lux de CAJASAN, las cuales cubrieron todo el tema de jardinería permitiendo así reforzar temas olvidados y eliminar debilidades que se evidenciaron en el personal de jardinería.

- Curso de Seguridad Eléctrica

Objetivo: Exponer las normas legales aplicables para el desarrollo de las actividades eléctricas por parte del personal de la División de Planta Física (electricistas) con el fin de propiciar una actuación preventiva en el desarrollo de sus actividades.

Fecha: 3, 4 y 5 de abril del 2008

Hora: 7am a 12:00m

Cobertura: Personal del grupo de electricidad

Desarrollo:

Estas jornadas de capacitación fueron dictadas por el ingeniero Luís Navarro, En esta capacitación se llevo a cabo dos jornada, el día 3 y 4 de abril se realizó una

jornada teórica y el día 5 de abril se realizó una jornada práctica aplicando los conceptos vistos en los días anteriores.

7.3 CONTROL DE ASISTENCIA A LAS CAPACITACIONES

Para realizar el control de asistencia a las capacitaciones, se estableció el Formato Registro de Asistencia (Figura 22), en el cual se relaciona el Objetivo/tema de la capacitación, la fecha y hora, el proceso en el que se realiza la capacitación, el conferencista, y además, contiene las casillas para diligenciar el nombre, cargo, teléfono, correo electrónico y la firma de los asistentes. (Anexo F)

Figura 22. Formato de Registro de Asistencia

 		REGISTRO DE ASISTENCIA		
OBJETIVO/TEMA		FECHA, HORA		
PROCESO		CAPACITADOR		
NOMBRE	CARGO	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA

Fuente: Coordinación de Calidad

7.4 RESULTADO DE LAS CAPACITACIONES

- Todas las capacitaciones que se llevaron a cabo alcanzaron los objetivos planificados, logrando que el personal del proceso de Recursos Físicos tuviera en claro conceptos, generalidades y metodologías que se utilizaron en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- El personal del proceso de Recursos Físicos asimiló la importancia de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad y la necesidad de fomentar una cultura de calidad y mejoramiento continuo, enfocada a la satisfacción de los beneficiarios.
- Se logró el incremento en el interés y la participación del personal en todas las actividades relacionadas con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se logró eliminar falencias puntuales de formación en el personal del proceso de Recursos Físicos.

8. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Una vez terminadas las etapas de diagnóstico, planificación y documentación del sistema y habiendo realizado varias jornadas de capacitación y sensibilización al personal del proceso de Recursos Físicos, se reunieron todos los elementos necesarios para iniciar con la etapa de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en este proceso.

Durante la etapa de implementación se llevó a cabo la socialización de elementos específicos del proceso de Recursos Físicos y de los elementos transversales del Sistema de Gestión de la Calidad, logrando que el proceso asimilara su dependencia al sistema, interactuando y cumpliendo lineamientos transversales que establecen otros procesos.

8.1 SOCIALIZACIÓN DE LOS ELEMENTOS TRANSVERSALES DEL SGC

Durante la implementación del SGC se realizó de manera progresiva la socialización de los elementos transversales en el proceso. Para esto se llevaron a cabo reuniones con el Comité Primario de Calidad, en las que se dieron a conocer cada uno de los elementos que se mencionan a continuación:

- Política, objetivos y Directrices de Calidad
- Mapa de Procesos
- Misión y Visión Institucional
- Módulo de información del Sistema de Gestión de la Calidad en Intranet
- Pagina web de la Universidad, Link Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Lineamientos establecidos por otros procesos
 - Gestión documental
 - Procedimiento Control de Registros (PGD.02)
 - Procedimiento Control de Documentos (PGD.01)
 - Guía de Elaboración de Documentos (GGD.01)
 - Formato Listado Maestro de Documentos Internos (FGD.01)
 - Formato Listado Maestro de documentos externos (FGD.02)
 - Formato Listado Maestro de Registro (FGD.03)
 - Formato Solicitud de Actualización de Documentos (FGD.22)
 - Seguimiento Institucional

- Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad (PSE.01)
 - Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas (PSE.02)
 - Procedimiento de Producto o servicio no Conforme (PSE.03)
 - Formato Informe de Auditoría Interna de Calidad (FSE.04)
 - Formato Acciones Correctivas/Preventivas (FSE.07)
 - Formato Producto o Servicio no Conforme (FSE.09)
 - Formato Informe de Desempeño de los Procesos (FSE.10)
 - Formato Acciones de Mejora (FSE.11)
- Talento Humano
 - Procedimiento Para la Formación del Personal (PTH.17)
 - Formato Control de Asistencia (FTH.33)
 - Financiero
 - Procedimiento Traslado de Fondos por Adquisición Interna de Bienes y Servicios, y contribuciones Voluntarias (PFI.04)
 - Contratación
 - Procedimiento Contratación de bienes y servicios Cuantía menor a 50 SMLMV (PCO.01)
 - Instructivo para la Evaluación de Proveedores (ICO.01)

Como ayuda a la socialización, la Coordinación de Calidad distribuyó a los diferentes procesos, folletos, afiches (Figura 23 y 24) y cubos para escritorio, que se muestran en las Figuras 18 y 19 del capítulo 7 de este libro. Al entregar este material a los diferentes grupos de trabajo del proceso de Recursos Físicos, se aseguró la divulgación de la Misión y Visión Institucional; Objetivos y Política de Calidad.

Figura 23. Misión Institucional



Fuente: Autor del Proyecto

Figura 24. Visión Institucional



Fuente: Autor del Proyecto

Con el objetivo de reforzar conceptos, el Vicerrector Administrativo desarrolló una reunión con los líderes de los procesos de apoyo, en la que se socializó la Política y Objetivos de Calidad; y se recordó a los funcionarios las intenciones globales de la Universidad con la implementación del SGC.

8.2 SOCIALIZACIÓN DE LOS ELEMENTOS ESPECÍFICOS DEL PROCESO.

En el desarrollo de la socialización de los elementos específicos del proceso, se realizaron varias reuniones con el personal, en las que se dieron a conocer los siguientes elementos:

- Misión y Visión del Proceso de Recursos Físicos
- Estructura del proceso de Recursos Físicos
 - ✓ Subprocesos
 - ✓ Actividades macro
- Caracterizaciones de los Subprocesos y del Proceso de Recursos Físicos
- Hoja de Vida de Indicadores del Proceso.
- Inventario Documental del proceso de Recursos Físicos

8.3 SOCIALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Después de realizar la metodología expuesta en el numeral 6.1 en la documentación y de obtener la Resolución de aprobación de la misma, se efectuó la socialización de los documentos, teniendo como criterio las actividades consignadas en estos en las cuales participaban los diferentes grupos de trabajo.

Para esta socialización, se realizaron reuniones en cada grupo de trabajo, dando a conocer los documentos y formatos que se utilizarían posteriormente en la implementación y además se resaltó la importancia que tiene para el proceso de Recursos Físicos la información recopilada en esta documentación. En el desarrollo de estas reuniones se explicaron los procedimientos y guías que

aplicaban a cada grupo de trabajo y se ilustró el correcto diligenciamiento de los formatos.

8.4 IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Con el objetivo de lograr una mayor aceptación del personal en las actividades relacionadas con el diligenciamiento de los formatos, el líder del proceso facilitó los recursos para su fabricación en la División de Publicaciones.

Obtenidos los formatos, se dió paso a la liberación de los documentos como copia no controlada en todo el proceso. Para esto, el facilitador hizo entrega de estos documentos al líder del proceso y a los supervisores de cada grupo de trabajo, resaltando la importancia de manejar adecuadamente su distribución y archivo.

Después de la liberación de la documentación, se hicieron visitas de seguimiento a los diferentes grupos de trabajo del proceso de Recursos Físicos, con el fin de aclarar las dudas que se llegaron a generar en la implementación, respecto al manejo de los documentos y al diligenciamiento de los formatos.

8.5 IMPLEMENTACIÓN DE LOS INDICADORES

Para llevar a cabo la medición de los indicadores fue necesario crear mecanismos para recopilar información debido a que no se encontraron registros que suministraran información histórica del proceso, que permitieran esta medición.

8.5.1 Comunicación Asertiva y Atención respetuosa

Con el objetivo de recopilar la información necesaria para llevar a cabo la medición de estos dos indicadores, se diseñó y realizó una encuesta de satisfacción a los beneficiarios del proceso de Recursos Físicos. Para la elaboración de esta encuesta se llevó a cabo la siguiente metodología:

- Se realizaron reuniones entre el líder del proceso y el facilitador, en las que se determinó la población objetivo, la muestra, escala de calificación y la frecuencia en la que se realizaría la encuesta de satisfacción.
 - Población Objetivo: Jefes de unidades Académico – Administrativas de la Sede Principal y la Facultad de Salud de la Universidad Industrial de Santander.
 - Muestra: 25% del total de la población objetivo

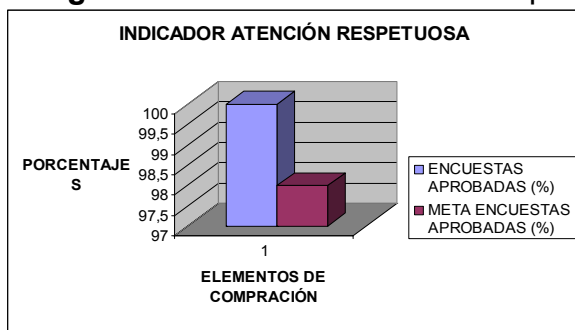
- Escala de Calificación: 1. (Malo) 2. (Regular) 3. (Aceptable) 4. (Bueno) 5. (Excelente)
 - Frecuencia: trimestral
- Se realizó el texto de la encuesta teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
- Calificación de todos los servicios prestados por el proceso de Recursos Físicos
 - Fácil diligenciamiento
 - Preguntas concretas
 - Objetividad de los resultados
 - Evaluación de la comunicación asertiva y de la atención respetuosa ofrecida por el personal del proceso de recursos Físicos
 - Identificación de nuevas necesidades de nuestros beneficiarios con el fin de desarrollar la visión del proceso.
- Finalizada la realización del texto de la encuesta, el líder del proceso de Recursos Físicos evaluó el documento y realizó algunas observaciones que terminaron en pequeñas modificaciones en la encuesta de satisfacción.
- Se realizó la selección aleatoria de la muestra, utilizando el listado general de las Unidades Académico – Administrativas. Además, con el objetivo de que ningún jefe de unidad fuera seleccionado nuevamente en posteriores encuestas, se realizó el registro de cada uno de ellos en el listado General de las Unidades Académico – Administrativas asegurando de esta manera, una encuesta por año a todas las Unidades de la Sede Principal y a la Facultad de Salud.
- Se distribuyó la encuesta de satisfacción adjunta a un memorando firmado por el líder del proceso de Recursos Físicos, en el cual se solicitaba la colaboración y objetividad de los encuestados en el diligenciamiento de esta. Cumplida la fecha límite que se estipuló para el diligenciamiento de la encuesta, se hizo la recolección de cada una de ellas y se ordenaron para facilitar su tabulación.
- Se diseñó una tabla dinámica en Microsoft Office Excel que al ingresar las calificaciones registradas en las encuestas mostraba: las graficas de los indicadores de comunicación asertiva y atención respetuosa, las Tablas comparativas con el promedio de la calificación por grupo de trabajo en cada

uno de los aspectos evaluados y además la identificación de los grupos que tuvieron una calificación menor a 3. Finalmente se obtuvo los resultados de la encuesta y se dio paso al análisis por parte del Comité Primario de Calidad.

Después de tener la información de la encuesta expresada en gráficos y tablas comparativas, se realizó un informe para el Comité Primario de Calidad que facilitó el análisis de los dos indicadores y de las calificaciones que obtuvo cada uno de los grupos de trabajo. Además, permitió identificar las Unidades Académico - Administrativas que no estaban satisfechas con los servicios prestados por el proceso de Recursos Físicos y además permitió elaborar el plan de acción necesario para mejorar los resultados de estos indicadores y por ende aumentar la satisfacción de los beneficiarios.

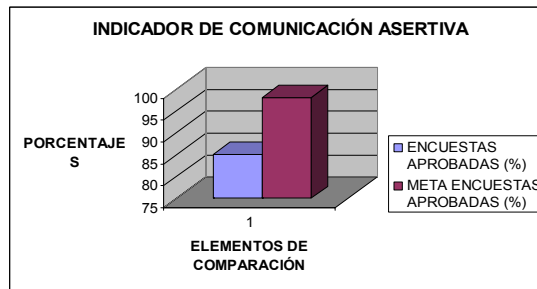
A continuación se presentan los resultados de la primera medición de estos dos indicadores (Figuras 25 y 26) y además se muestra la calificación de los grupos de trabajo (Tabla 11).

Figura 25. Indicador Atención Respetuosa



Fuente: Autor del Proyecto

Figura 26. Indicador Comunicación Asertiva



Fuente: Autor del Proyecto

Tabla 11. Calificación por grupo de Trabajo

SERVICIOS	CALIFICACIÓN TOTAL ATENCIÓN RESPETUOSA	CALIFICACIÓN TOTAL COMUNICACIÓN ASERTIVA	CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN
SERVICIO DE ASEO	4,4	3,5	APROBARON EN ATENCIÓN RESPETUOSA	APROBARON EN COMUNICACIÓN ASERTIVA
SERVICIO DE JARDINERIA	4,2	3,55	APROBARON EN ATENCIÓN RESPETUOSA	APROBARON EN COMUNICACIÓN ASERTIVA
SERVICIO DE SEGURIDAD	4,2	3,7	APROBARON EN ATENCIÓN RESPETUOSA	APROBARON EN COMUNICACIÓN ASERTIVA
SERVICIO DE ALBAÑILERIA Y CONSTRUCCIÓN	4,1	3,8	APROBARON EN ATENCIÓN RESPETUOSA	APROBARON EN COMUNICACIÓN ASERTIVA
SERVICIO DE ELECTRICIDAD	3,9	3,8	APROBARON EN ATENCIÓN RESPETUOSA	APROBARON EN COMUNICACIÓN ASERTIVA
SERVICIO DE CARPINTERIA	4,15	3,9	APROBARON EN ATENCIÓN RESPETUOSA	APROBARON EN COMUNICACIÓN ASERTIVA
SERVICIO DE SOLDADURA Y PINTURA	4,05	4	APROBARON EN ATENCIÓN RESPETUOSA	APROBARON EN COMUNICACIÓN ASERTIVA
SERVICIO DE TRANSPORTE	4,3	3,85	APROBARON EN ATENCIÓN RESPETUOSA	APROBARON EN COMUNICACIÓN ASERTIVA
SERVICIO DE ASESORIAS	4,2	3,85	APROBARON EN ATENCIÓN RESPETUOSA	APROBARON EN COMUNICACIÓN ASERTIVA

Fuente: Autor del Proyecto

8.5.2 Oportunidad en la Visita de Diagnóstico

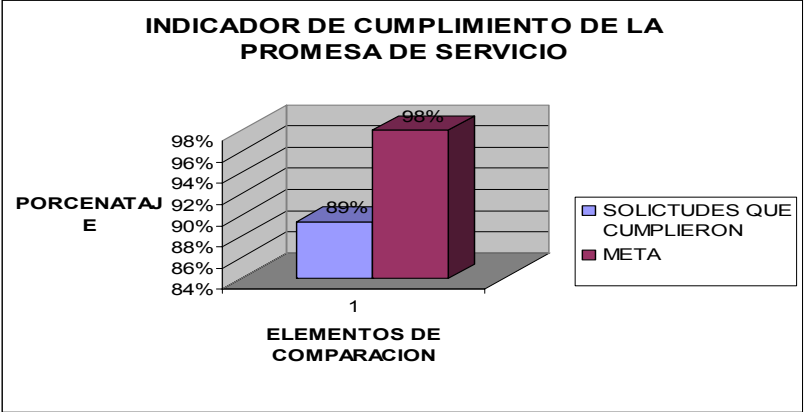
Con la firme intención de mejorar la percepción de los beneficiarios del proceso con respecto a la atención oportuna que se les presta en cada una de solicitudes de servicio, el facilitador agregó un elemento importante en el desarrollo de las actividades que permite hacer más eficiente la atención de estas solicitudes. Este elemento consistió en establecer un rango de tiempo entre la autorización del Jefe de la Unidad Académico – Administrativa solicitante y la realización de la visita del diagnóstico que hace el personal del proceso de Recursos Físicos en cada solicitud de servicio.

Con el objetivo de controlar el cumplimiento de este rango de tiempo en cada solicitud, se adicionó una casilla en la Orden de Trabajo en la que el beneficiario, colocaba la firma y la fecha en la que se realizaba la visita de diagnóstico.

Además se estipuló que los supervisores de cada grupo de trabajo entregaran mensualmente a la secretaria de la División de Planta Física, las órdenes de trabajo impresas de las solicitudes atendidas. También se determinó que la secretaria de la División revisara que todas las órdenes de trabajo estuvieran completas y que evaluara el cumplimiento del período estipulado para la realización de la visita de diagnóstico en cada una de ellas. Después de revisar la totalidad de las órdenes de trabajo se estableció que la tabulación de los resultados se llevará a cabo bimensualmente, teniendo en cuenta la frecuencia de cálculo del indicador “Oportunidad en la visita de diagnóstico”.

Por último, el facilitador diseñó una tabla dinámica en Microsoft Office Excel que facilitara la tabulación de los datos, el cálculo del indicador Oportunidad de la Visita de Diagnóstico y la evaluación del cumplimiento por grupo de trabajo. A continuación en la Figura 27 se presentan los resultados de la primera medición de este indicador.

Figura 27. Indicador de Cumplimiento de la Promesa de Servicio



Fuente: Autor del Proyecto

8.5.3 Socialización de las Mediciones de los Indicadores

Además de las reuniones del Comité Primario de Calidad, se realizaron reuniones en los diferentes grupos de trabajo contando con la asistencia del líder del proceso, el facilitador, los colaboradores y el personal del grupo de trabajo anfitrión. En ellas se exponía el avance de la implementación del sistema, los resultados de la medición de los indicadores a nivel del proceso y la calificación individual del grupo con respecto a estos indicadores (Tabla 11). Estas reuniones se crearon estratégicamente con el fin de involucrar a todo el personal del proceso en la dinámica de la mejora continua y en el compromiso por lograr las metas de los indicadores propuestos.

Figura 28. Reuniones de Socialización de la Medición de Indicadores



Fuente: Autor del Proyecto

8.6 PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Durante la etapa de implementación en el proceso de Recursos Físicos se encontraron algunas debilidades y oportunidades de mejora, que redundaron en acciones correctivas y preventivas según los lineamientos establecidos por el proceso de Seguimiento Institucional. Una de las acciones más relevante implementada en el proceso fue el montaje del Plan Preventivo de Mantenimiento enfocado a prevenir de manera organizada situaciones no deseadas que representan riesgo de incumplir con los propósitos expuestos en la Misión del proceso.

El alcance del plan preventivo de mantenimiento incluye:

- Tanque Aéreos y Subterráneos
- Terrazas

- Red Hidráulica
- Sumideros y rejillas
- Canales

Para diseñar el Plan preventivo fue necesario la identificación, ubicación y clasificación de cada uno de los elementos que hacen parte del alcance, por esta razón el personal del grupo de albañilería y fontanería realizó recorridos por todo el Campus Universitario señalando la ubicación en planos impresos, cada uno de los elementos mencionados. Después de llevar a cabo la ubicación en los planos, se determinaron los materiales, frecuencia y recorridos necesarios para llevar a cabo el Plan de Preventivo de Mantenimiento.

El Plan Preventivo de Mantenimiento más los instrumentos de medición seguimiento e identificación se detallan en el Anexo G de este Documento.

8.7 INFORME DE DESEMPEÑO

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el proceso de Seguimiento Institucional se realizó el informe de desempeño del proceso de Recursos Físicos (Anexo H) el cual permitió consolidar en un solo documento toda la información relacionada con:

- Comportamiento de los indicadores del proceso.
- Seguimiento al producto y/o servicio no conforme.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Estado de las acciones de Mejora.
- Dificultades en el desarrollo del proceso.
- Necesidades para cumplir metas.
- Recomendaciones.

Posteriormente se envió el informe de desempeño a la oficina de Control Interno, la cual se encargó de recopilar los informes de todos los procesos y consolidarlos para la presentación del informe final a la alta dirección.

8.8 MAPA DE RIESGOS

Considerando que el manejo de los riesgos ha tomado relevancia en las Entidades de la Administración Pública, debido a la entrada en vigencia del Decreto 1537 de 2001 el cual establece que las entidades en mención deben contar con una política de Administración de Riesgos y además con el objetivo de crear una cultura preventiva en la Universidad Industrial de Santander, la oficina de control interno realizó un plan de riesgos de cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para la realización del plan de riesgos en el proceso de Recursos Físicos se realizaron reuniones entre el líder del proceso, el facilitador y un funcionario de Control interno; en las cuales se identificaron los riesgos asociados a las actividades del proceso y se evaluaron los siguientes aspectos:

- Descripción del riesgo
- Agente Generador
- Causas
- Efecto / Consecuencias
- Impacto
- Probabilidad
- Evaluación del Riesgo
- Controles existentes en el proceso
- Valoración del riesgo
- Opción de manejo del Riesgo
- Acciones

Después de varias sesiones se obtuvo el plan de riesgos del proceso de Recursos Físicos con las respectivas recomendaciones de su manejo. (ANEXO I)

8.9 ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES DE LA UNIVERSIDAD

El Proceso de Talento Humano inició la actualización del Manual de Funciones de la Universidad; por este motivo solicitó al proceso de Recursos Físicos que revisara las funciones actuales de los cargos adscritos a la División de Planta Física y realizara los aportes que a su criterio fueran necesarios.

El Líder del proceso junto con el facilitador analizó cada uno de los cargos adscritos a la División y enviaron un informe al proceso de Talento Humano con las observaciones que se describen a continuación:

- CARGO: SUPERVISOR DE SEGURIDAD

Incluir:

En el perfil del cargo

- Ser reservista de las Fuerzas Militares de primera línea.

En otros Requisitos Especiales

- Libreta militar de primera clase

Además, la certificación mencionada en Otros Requisitos Especiales debe ser una certificación de supervisión de vigilancia.

- CARGOS: SUPERVISOR DE CONSTRUCCIÓN, ALBAÑIL Y FONTANERO

Incluir:

En Requisitos, Títulos Académicos y en el perfil del cargo

- Título de Técnico profesional en construcción

- CARGO: SUPERVISOR DE CARPINTERÍA

Incluir:

En Requisitos, Títulos Académicos y en el perfil del cargo

- Tecnólogo en procesos productivos de la madera.

- CARGO: CARPINTERO

Incluir:

En otros requisitos especiales

- Título: Trabajador calificado en carpintería estructural.

- CARGO: AYUDANTE DE CONSTRUCCIÓN

Incluir:

En otros requisitos especiales

- Trabajador calificado para el mantenimiento de construcciones

- CARGO: CONDUCTOR

Incluir:

En Requisitos, Títulos Académicos y en el perfil del cargo

- CAP de conducción.

CARGO: ORNAMENTADOR

Incluir:

En Requisitos, Títulos Académicos y en el perfil del cargo

- Técnico profesional en soldadura y afines

CARGOS: SUPERVISOR DE LOS GRUPOS DE: CARPINTERÍA,
CONSTRUCCIÓN, TURNOS DE CELADURÍA Y SERVICIOS VARIOS.

Incluir:

En Funciones de Apoyo

- Gestionar y comunicar todo tipo de capacitación a fines al desempeño propio y del personal a cargo

9. EVALUACIÓN DEL SGC

Con el fin de evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos de la NTC ISO 9001:2000 e identificar oportunidades de mejora en los procesos; la Vicerrectoría Administrativa, el proceso de Seguimiento Institucional y la Coordinación de Calidad determinaron la realización de dos auditorías internas asegurando de esta manera una dinámica de evaluación y mejora en los procesos enfocada hacia la certificación de la Universidad.

9.1 CONFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR

Para conformar el equipo auditor de la Universidad el líder del proceso de Seguimiento Institucional junto con el Vicerrector administrativo, analizaron el listado de profesionales de la Universidad que habían realizado el Diplomado de Calidad y que obtuvieron el título de auditor interno.

9.2 PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA

Las dos auditorías internas planeadas para evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos fueron coordinadas por la firma asesora Strategika, la Coordinación de Calidad y el proceso de Seguimiento Institucional, quienes en conjunto determinaron la selección de auditores, programación, ejecución y seguimiento de las auditorías; con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados.

9.3 PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA

La preparación de las dos auditorías internas fue exactamente la misma. A continuación se describe la metodología utilizada:

Siguiendo los lineamientos establecidos por el procedimiento de auditorías internas de calidad, el equipo auditor solicitó los documentos del S.G.C. de los procesos a auditar, para revisarlos y analizarlos con el objetivo de conocer de manera general cada uno de estos procesos. Dentro de los documentos entregados por el proceso de Recursos Físicos estaban:

- Caracterizaciones del proceso y subprocesos
- Listado Maestro de Documentos Internos, Externos y de Registros.

Esta actividad la lideró el Proceso Seguimiento Institucional, quien junto con la firma asesora Strategika Ltda., y la Coordinación de Calidad elaboraron los Planes

de Auditoría Interna de Calidad (Anexo J), dando cumplimiento a lo establecido por la NTC ISO 9001:2000.

En este Plan de auditorías internas de calidad se definieron los siguientes aspectos:

- Objetivo.
- Alcance.
- Criterios
- Auditor líder.
- Equipo auditor.
- Fecha de realización de auditoría.

9.4 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA

Las auditorías internas fueron realizadas por la firma asesora Strategika Ltda junto con el grupo de auditores internos de la UIS, los cuales desarrollaron el rol de auditores observadores con el fin de adquirir la experticia y experiencia para la realización de posteriores auditorías internas en la Universidad.

La realización de las jornadas de auditorías iniciaron con una reunión de apertura en la cual se trataron temas como:

- Objetivo
- Alcance
- Criterios de evaluación
- Duración aproximada
- Recursos que se debían proporcionar
- Metodología para el desarrollo de la auditoría
- Aclaración de dudas e inquietudes

Realizada la reunión de apertura, se iniciaron las auditorías en cada uno de los procesos según la programación establecida.

Las auditorías internas que se le realizaron al proceso de Recursos Físicos se llevaron a cabo en la sala de juntas de la División de Planta Física, contando con la asistencia de los integrantes del Comité Primario de Calidad y del equipo auditor, el cual estaba conformado por el auditor externo de la firma asesora Strategika y dos auditores internos designados por el proceso de Seguimiento institucional. El grupo auditor recopiló información utilizando técnicas como la entrevista, la observación y la revisión de documentos, logrando así recolectar evidencias, identificar debilidades y suministrar opciones de mejora.

Al finalizar el periodo establecido para la auditoría del proceso, el equipo auditor hace la retroalimentación de la jornada, dando información de las fortalezas, aspectos por mejorar, observaciones y no conformidades encontradas en el desarrollo de esta de esta actividad.

Finalizada la auditoría de todos los procesos de apoyo de la Universidad el auditor líder junto con su equipo auditor revisó los principales hallazgos y preparó el informe de Auditoría Interna de Calidad. Una vez realizado el informe se efectuó una reunión de cierre con los auditados en la que se expuso las fortalezas, aspectos por mejorar y las no conformidades (Anexo K).

9.5 SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO

Después de recibir los informes de Auditoría se llevó a cabo la socialización y el análisis de los resultados en el Comité Primario de Calidad, el cual determinó un plan de acción para eliminar las no conformidades y llevar a cabo las recomendaciones dadas por el grupo auditor. Para esto se realizaron acciones correctivas las cuales fueron revisadas por el Líder del proceso de Recursos Físicos y verificadas por el Líder del proceso de Seguimiento Institucional.

Estas acciones correctivas se orientaron hacia la investigación de las causas que originaron las no conformidades, con el único objetivo de eliminarlas de raíz. Además se determinaron acciones de mejora que no parten de la ocurrencia real o potencial de una no conformidad, si no que se enfocan como estrategia para mejorar el desempeño de los procesos, la competencia del personal, el ambiente de trabajo etc. A continuación se muestra los planes de acción que se tomaron para mitigar las no conformidades y los aspectos por mejorar hallados en las auditorías realizadas al proceso de Recursos Físicos.

Tabla. 12 Plan de Acción. Auditoría realizada el 13 de septiembre del 2007

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
Se incluyó en el alcance del proceso la administración de los contratos de arrendamiento de instalaciones dentro de la Universidad	Facilitador del proceso	28 de septiembre del 2007
Se realizó una campaña de orden y aseo en los talleres que mostraban falencias en estos aspectos	Grupos de trabajo	15 de noviembre del 2007
Se realizó y socializó una guía para los supervisores donde se detalló cada una de las etapas del Ciclo PHVA profundizando en la etapa de la planeación.	Facilitador del proceso	13 de diciembre del 2007

Fuente: Autor del Proyecto

Tabla. 13 Plan de Acción. Auditoría realizada el 5 de marzo del 2008

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
Se revisó las escalas de calificación de la encuesta de satisfacción y se realizaron cambios que hacen que la calificación de los beneficiarios sea más objetiva	Facilitador del proceso	2 de abril
Se realizó el trámite para la aprobación de actualización y creación de documentos, además se socializó en el Comité Primario de Calidad el conducto regular para el control de documentos aclarando que cuando se realice una mejora en los procedimientos y los formatos, se debe cumplir con el procedimiento de control de documentos antes de implementarlos.	Facilitador del proceso	11 de abril del 2008
Se realizaron reuniones con los grupos de trabajo que evidenciaban problemas con el diligenciamiento de los formatos y con las enmendaduras de los registros, los cuales son evidencia de las actividades realizadas	Facilitador del proceso	16 de abril del 2008
Se realizó un plan preventivo de mantenimiento de azoteas, tanques y sumideros de la sede Principal , el cual está en la etapa de aprobación.	Facilitador del proceso	28 de abril del 2008

Fuente: Autor del Proyecto

10. PREAUDITORÍA EXTERNA Y SOLICITUD DE LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

Por unanimidad del Comité de Calidad de la Universidad Industrial de Santander se decide realizar la preauditoría externa y auditoría de certificación con ICONTEC.

10.1 PREAUDITORÍA EXTERNA

Después de la primera auditoría interna, la Vicerrectoría académica creyó conveniente realizar una preauditoría externa que permitiera obtener la evaluación del nivel de maduración del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para esto la Directora de Control Interno y Evaluación de Gestión realizó una carta a ICONTEC solicitando una preauditoría externa (Anexo L). ICONTEC a su vez envió una respuesta a la solicitud confirmando las fechas y especificando otros aspectos de logística necesarios para la realización de la preauditoría (Anexo M). Además días previos a la preauditoría solicitó la documentación necesaria para realizar la planificación de esta. La documentación solicitada fue la siguiente:

- Manual de Calidad
- Caracterizaciones
- Listados Maestros de Registros
- Listados Maestros de Documentos Internos
- Listados Maestros de Externos

El día 2 de diciembre de 2007 ICONTEC envía al proceso Seguimiento Institucional el Plan de Auditorías (Anexo N), proveniente de ICONTEC donde se especifica el alcance, criterio de auditoría, equipo auditor, así como las actividades que se realizarán durante la preauditoría.

La reunión de apertura se realizó en las instalaciones del CENTIC (Figura 29), donde se reunieron el Señor Rector Dr. Jaime Alberto Camacho Pico, el representante de la Dirección Ing Sergio Isnardo Muñoz Villarreal (Vicerrector Administrativo), los líderes de los procesos y las coordinadoras de calidad y el equipo auditor externo. Los auditores externos enviados por ICONTEC fueron: Ing. Darío Carreño y el Ing. Jorge Pinto.

En todas las entrevistas realizadas por los auditores de ICONTEC se evaluó el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar tomando como elementos de evaluación

las acciones correctivas, preventivas y de mejora, control de registros, documentos, análisis de datos, seguimiento y medición de los procesos.

Figura 29. Reunión de Apertura, Preauditoría



Fuente: Dirección de Comunicaciones

El proceso de Recursos Físicos fue auditado el 6 de diciembre del 2007, contando con la asistencia de los integrantes del Comité Primario de Calidad y del equipo auditor, el cual estaba conformado por el auditor del ICONTEC y dos auditores internos designados por el proceso de Seguimiento institucional. El grupo auditor recopiló información, utilizando técnicas como la entrevista y revisión de documentos, logrando así recolectar evidencia, identificar debilidades y suministrar opciones de mejora.

Al finalizar la auditoría del proceso, el auditor externo hace la retroalimentación de la jornada dando información de las fortalezas, aspectos por mejorar y las correspondientes observaciones. El informe escrito de la preauditoría (Anexo Ñ), contenía los resultados de la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad y no trataba aspectos puntuales de cada proceso; por esta razón, el facilitador tomó la información suministrada en la retroalimentación del auditor del ICONTEC al finalizar la auditoría, como punto de referencia para realizar el plan de mejora.

Después de recibir los informes de la Preauditoría se realizó la socialización y el análisis de los resultados en el Comité Primario de Calidad, el cual determinó un plan de acción para llevar a cabo las recomendaciones dadas por el grupo auditor; para esto se realizaron acciones correctivas las cuales fueron revisadas por el Líder del proceso de Recursos Físicos.

A continuación se muestra el plan de acción que se tomó para mitigar los aspectos por mejorar hallados en la Preauditoría realizada al proceso de Recursos Físicos.

Tabla. 14 Plan de Acción. Preauditoría realizada el 6 de diciembre del 2007

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
Se definió la centralización del archivo de las ordenes de trabajo impresas que sirven como registro de las actividades que realizan los grupos de trabajo, asegurando de esta manera un archivo completo y fácil de recuperar	Facilitador del Proceso y secretarías de la División de Planta Física	5 de Febrero del 2008
Se realizó socialización con el Comité Primario de Calidad de los motivos por los cuales se debería abrir una acción correctiva. Además se resaltó que el no cumplimiento de la meta de un indicador lleva a la apertura de una acción correctiva.	Facilitador del Proceso	8 de Febrero del 2008

Fuente: Autor del Proyecto

10.2 SOLICITUD DE LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

En el mes de febrero del 2008 una vez revisada la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y el estado del plan de acción establecido para los hallazgos encontrados en la primera auditoria Interna y de la preauditoría externa realizadas al Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad; se inicia con los trámites necesarios para la solicitud de la auditoría externa de certificación; para esto la Directora de Control Interno y Evaluación de Gestión realizó una carta a ICONTEC solicitando la auditoría externa en la última semana de abril del 2008 (Anexo O). ICONTEC a su vez envía una respuesta a la solicitud confirmando las fechas y especificando otros aspectos de logística necesarios para la realización de esta (Anexo P). De esta manera se da cumplimiento al alcance establecido por el Autor a este proyecto.

11. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

11.1 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Las actividades desarrolladas en el transcurso de la práctica empresarial, las cuales están descritas a través de este documento, evidencian el cumplimiento de los objetivos planteados inicialmente como se muestra en la Tabla 15.

Tabla 15. Cumplimiento de Objetivos

OBJETIVO GENERAL	CUMPLIMIENTO
Diseñar, documentar, implementar y mejorar el proceso de Recursos Físicos de la Universidad Industrial de Santander bajo los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2000.	El grado de cumplimiento del objetivo general se evidencia mediante el cumplimiento de los objetivos específicos.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CUMPLIMIENTO
Diagnosticar la situación actual del proceso de Recursos Físicos en lo que corresponde a la norma NTC ISO 9001:2000, en el Campus Universitario y la Facultad de Salud.	El diagnóstico de la situación del proceso de Recursos Físicos con respecto al cumplimiento de la NTC ISO 9001: 2000 se evidencia en el numeral 4.5 de este documento.
Identificar los subprocesos y actividades necesarias para la eficaz implementación del sistema de gestión de la calidad.	Los subprocesos y actividades macro que conforman el proceso de Recursos Físicos se identifican en el numeral 5.6.1 de este documento.
Conocer la situación de la documentación del proceso de Recursos Físicos, comparando lo que existe, con las necesidades y requisitos definidos en la norma ISO 9001:2000. Determinar y realizar los documentos que deben existir para garantizar que el proceso se lleve a cabo bajo condiciones controladas.	El numeral 6,1 de este documento evidencia el diagnóstico documental y la elaboración de la documentación requerida por la NTC ISO 9001:2000 y la necesaria para que el proceso este bajo condiciones controladas que garanticen su buen desempeño.
Vincular a todo el personal que hace parte del Proceso de Recursos Físicos en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la sensibilización y capacitación en las diferentes etapas del mismo.	La evidencia del plan de capacitación y sensibilización se muestra; la metodología utilizada y los logros alcanzados se describen en el capítulo 7 de este documento.
Implementar el sistema integrado de gestión de la calidad para el Proceso de Recursos Físicos de la Universidad Industrial de Santander.	La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad siguiendo los parametros de la NTC ISO 9001:2000 se evidencia en el capítulo 8 de este documento
Realizar auditorías internas que permitan realizar planes de acción enfocados a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, para el proceso de Recursos Físicos de La Universidad Industrial De Santander.	En el numeral 9.6 en las tablas 11, 12 y 13, se presenta el plan de acción de mejora diseñado y ejecutado para cerrar las no conformidades encontradas en las auditorías

Fuente: Autor del Proyecto

11.2 PERFIL FINAL DEL SGC DEL PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS

Una vez cumplidos los objetivos, fue necesario evaluar el estado del SGC del proceso de Recursos Físicos con respecto al cumplimiento de los requisitos según la NTC ISO 9001:2000. Este perfil se realizó el día 14 de abril del 2008 utilizando la misma metodología definida en la etapa de Diagnóstico descrita en el numeral 4.5 de este libro (Anexo L). A continuación se muestra los resultados del perfil en la Tabla 16.

Tabla 16. Perfil Final del SGC en el Proceso de Recursos Físicos

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	% DE CUMPLIMIENTO
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	97,3
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	90,6
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	88
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	88,7
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	87,8
PORCENTAJE TOTAL E CUMPLIMIENTO		90,4

Fuente: Autor del Proyecto

CONCLUSIONES

- La etapa del diagnóstico permitió detectar las necesidades del proceso de Recursos Físicos, y planificar las actividades a realizar durante el diseño, documentación, implementación, evaluación y mejoramiento del SGC en este proceso.
- La etapa de capacitación y sensibilización del personal que conforma el proceso de Recursos Físicos, fue una de la más críticas por la cantidad de operarios y la diversidad de funciones; pero a su vez fue de gran importancia para la consolidación del compromiso por parte del personal con respecto a las actividades relacionadas al SGC y el mejoramiento continuo del proceso.
- En la etapa de documentación se establecieron documentos que reflejan información relevante de acuerdo a los requerimientos de la NTC ISO 9001:2000 y las necesidades del proceso de Recursos Físicos facilitando el seguimiento de las actividades y mejorando el desempeño de los diferentes grupos de trabajo.
- Se logró implementar un SGC para el proceso de Recursos Físicos dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2000, de acuerdo a los lineamientos dados por la coordinación de calidad de la Universidad en lo referente al SGC, con el fin de apoyar la iniciativa institucional de certificar los procesos de apoyo a la actividad misional como medio para brindar productos y servicios de calidad que satisfagan las necesidades de la Comunidad Universitaria y la Sociedad.
- Las dos auditorías internas y la preauditoría externa realizadas al SGC permitieron identificar fortalezas, debilidades y aspectos por mejorar en el proceso de Recursos Físicos. Estos hallazgos suministraron información relevante para determinar las acciones correctivas, preventivas y de mejora que llevaron al proceso a un nivel de cumplimiento mayor con respecto a la NTC ISO 9001:2000.
- Al realizar el diagnóstico del proceso de Recursos Físicos con respecto a la NTC ISO 9001: 2000; se determinó un nivel de cumplimiento del 24%; al terminar las etapas de planeación, documentación, implementación y auditorías con sus respectivo planes de mejora, el proceso de Recursos Físicos muestra un nivel de cumplimiento del 90%, lo que evidencia la excelente gestión de las partes interesadas.

- Este trabajo de grado realizó un gran aporte al proceso de Recursos Físicos generando una nueva cultura organizacional orientada a la mejora continua, además del establecimiento de mecanismos de control e implementación de mejoras que se reflejan en el desempeño del mismo.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda conservar el compromiso y la dinámica establecida en el Comité Primario del proceso de Recursos Físicos para asegurar el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Comunicar oportunamente los cambios que se produzcan dentro de la documentación existente en el proceso, con el fin de que el personal cuente con las últimas versiones de los documentos.
- Se debe mantener las reuniones del Comité Primario en las que participa el personal de los diferentes grupos de trabajo, a fin de obtener una mayor colaboración y compromiso de éste, en las actividades relacionadas con el SGC.
- Aplicar el prototipo de plan de mantenimiento preventivo realizado con el grupo de albañilería y fontanería, en los demás grupos y áreas de trabajo del proceso, asegurando de esta manera que el proceso promueva una cultura preventiva y no correctiva.
- Es necesario que el proceso de Recursos Físicos continúe con la medición y análisis de los indicadores establecidos, con el propósito de evaluar y monitorear el desempeño del mismo.
- Se recomienda que el proceso de Recursos Físicos lidere la socialización y generación de la cultura ambiental en la comunidad universitaria con respecto a la clasificación de los residuos sólidos dentro del Campus Universitario.
- Es necesario diseñar un plan de capacitaciones con temas afines a las labores de cada grupo de trabajo, enfocado a mejorar el desempeño del personal en las labores realizadas y por ende ofrecer un mejor servicio.
- Se recomienda trabajar siempre en búsqueda de la satisfacción de los beneficiarios implementando mecanismos que aseguren una relación cercana del proceso con ellos. Uno de los mecanismos podría ser que de manera aleatoria, terminada una orden de trabajo se realice una llamada por parte de los supervisores de la División de Planta Física, en las que se pregunte al beneficiario la percepción que tuvo del servicio prestado por el personal del proceso.

BIBLIOGRAFÍA

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. Bogotá D.C. ICONTEC 2000.

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos. Bogotá D.C. ICONTEC 2000.

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica colombiana ISO 9004: Sistemas de Gestión de la Calidad, Directrices para la mejora del desempeño. Bogotá D.C. ICONTEC 2000.

- ROSAS ARDILA Jenny, RUEDA NIÑO Jenny. Diseño, implementación y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso Financiero de la Universidad Industrial de Santander bajo los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001:2000. Bucaramanga, 2007. Trabajo de Grado (Ingeniería Industrial). UIS. Escuela de estudios Industriales y Empresariales.

- UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Nuestra Universidad. (online). [Enero, 2008] Disponible en Internet : www.uis.edu.co

- UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. Vicerrectoría Administrativa: <http://administrativa.udea.edu.co/>

- Universidad EAFIT, Dependencias administrativas, servicios generales: www.eafit.edu.co

LISTA DE ANEXOS

- Anexo A. Cronograma Inicial de la Implementación del SGC
- Anexo B. Cronograma Final de la implementación del SGC
- Anexo C. Taller para la elaboración de la Misión y Visión del Proceso
- Anexo D. Inventario Documental
- Anexo E. Documentos del proceso de Recursos Físicos
- Anexo F. Asistencia a Capacitaciones
- Anexo G. Plan Preventivo de Mantenimiento
- Anexo H. Informe de Desempeño
- Anexo I. Mapa de Riesgos del Proceso
- Anexo J. Planes de Auditorías Internas
- Anexo K. Informes de las Auditorías Internas
- Anexo L. Carta de Solicitud de Preauditoría Externa
- Anexo M. Carta de Respuesta del Ente Certificador a la Solicitud de Preauditoría
- Anexo N. Plan de la Preauditoría
- Anexo Ñ. Informe Escrito de la Preauditoría
- Anexo O. Carta de Solicitud de Auditoría Externa de Certificación
- Anexo P. Carta de Respuesta del Ente Certificador a la Solicitud de Preauditoría
- Anexo L. Tabla del perfil final del SGC en el proceso de Recursos Físico

Anexo A.

Cronograma Inicial de la Implementación del SGC

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FEB				MAR				ABR				MAY				JUN				JUL				AGOS				SEPT				OCT			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnóstico del proceso de Recurso Físico.	Supervisores, líder del proceso y Facilitador	■	■	■	■																																
Identificación y Caracterización del proceso y de los subprocesos.	Líder del proceso y Facilitador					■	■	■	■																												
Documentación del proceso de Recurso Físico	Coordinación de calidad, Líder del proceso y Facilitador									■	■	■	■	■	■	■	■																				
Capacitación del personal del proceso de Recurso Físico	Coordinador de calidad y Facilitador									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	Coordinador de calidad, Líder del proceso y Facilitador													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Mejoramiento del proceso.	Comité Primario de Calidad y Facilitador					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Apoyo en auditorías internas	Comité Primario de Calidad y Facilitador																									■	■							■	■		
Implementación de acciones correctivas y preventivas	Comité Primario de Calidad y Facilitador																													■	■	■	■	■	■	■	■
Realización de las memorias del desarrollo del proyecto	Facilitador																													■	■	■	■	■	■	■	■

Anexo B.

Cronograma Final de la implementación del SGC

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FEB				MAR				ABR				MAY				JUN				JUL				AGO				SEP				OCT				NOV				DIC				ENE				FEB				MAR				ABR			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
Diagnóstico del proceso de Recurso Físico	Supervisores, líder del proceso y Facilitador	■	■	■	■																																																								
Identificación y Caracterización del proceso y de los subprocesos	Lider del proceso y Facilitador					■	■	■	■																																																				
Documentación del proceso de Recurso Físico	Coordinación de calidad, Líder del proceso y Facilitador									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																												
Capacitación del personal del proceso de Recurso Físico	Coordinador de calidad y Facilitador									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																												
Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	Coordinador de calidad, Líder del proceso y Facilitador																																																												
Mejoramiento del proceso	Comité Primario de Calidad y Facilitador									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																												
Apoyo en auditorías internas	Comité Primario de Calidad y Facilitador																																																												
Implementación de acciones correctivas y preventivas	Comité Primario de Calidad y Facilitador																																																												
Realización de las memorias del desarrollo del proyecto	Facilitador																																																												

Anexo C.

Taller para la elaboración de la Misión y Visión del Proceso de Recursos Físicos

TALLER: EVALUACIÓN DE MISIÓN Y VISIÓN

Señor(a):

Cordial saludo

Para la evaluación de la misión y visión de la División, se escogió un grupo de personas que hacen parte del proceso de Recursos Físicos, y usted hace parte de este grupo que definirá los lineamientos escritos en la misión y visión, lineamientos que guiarán el trabajo de la División de Planta Física en búsqueda de la calidad.

Con el fin de cumplir con todos los requisitos de la norma ISO:9001 en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, se evaluará la misión y visión que se tiene actualmente en la División de Planta Física.

La metodología para llevar a cabo esta evaluación es la siguiente:

- *Se escoge una muestra representativa del personal que hace parte del proceso de Recurso Físicos.*
- *Se hace entrega al grupo evaluador la definición de ciertos términos, que permitan llevar a cabo de una manera mas objetiva la evaluación.*
- *Se entrega la misión y visión de la División de Planta Física junto a unas preguntas que permitirán guiar los cuestionamientos que el evaluador debe hacerse para determinar si la misión y la visión actuales, describen a plenitud las características de la División de Planta Física.*
- *Los evaluadores deben entregar las opiniones y observaciones, sugiriendo cambios o por el contrario, aprobando la misión y visión actuales.*

Definiciones:

Misión

La Misión determina y expresa lo que es esencial o invariable a la organización, la razón de ser de su existencia o actividad particular, los fines últimos e intermedios para la cual fue creada y que otorgan sentido y valor a su existencia y actividad. Por un lado es la declaración de su campo o línea de actividad, los productos que quiere producir, y lo que quiere alcanzar mediante esos productos; por otro lado, enuncia su característica distintiva, lo que la distingue de las demás organizaciones aun de las que actúan en su mismo sector de actividad. La Misión es así una declaración teleológica de la especificidad y hasta originalidad de la existencia y actividad de una organización.

Visión

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

La Visión representa la imagen trascendente de futuro, con fechas establecidas para realizarse, pero en gran medida la imagen proyectada de futuro es la respuesta a los problemas, deficiencias, ineficiencias e incumplimientos que tienen lugar en el presente y que hacen que la organización no esté respondiendo con eficacia y calidad a las expectativas de sus usuarios e interesados, a las demandas de sus miembros y a los desafíos que le plantean los cambios del entorno y los comportamientos de las otras organizaciones que se desempeñan en su mismo campo de actividad.

Después de entender las definiciones de misión y visión, evalúe la misión y visión

actual de la División de Planta Física. A continuación se presenta la misión y visión de la División de Planta Física:

Misión actual.

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

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

Visión actual.

Ser una entidad administrativa líder, de gran prestigio como ente promotor del normal desempeño universitario para el constante crecimiento y mejoramiento de la imagen institucional, capaz de adaptarse con eficacia a la velocidad de los

cambios y a las necesidades generadas del entorno. Soportando sus acciones y logros en la planeación, evaluación y cumplimiento de sus objetivos con excelentes niveles de calidad en los servicios ofrecidos desde cada una de sus áreas funcionales, logrando ser reconocida como una División comprometida, con un alto sentido de pertenencia, inteligente, sólida y autónoma en la administración de los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades, apoyada en canales de comunicación que provean una información clara, segura y oportuna, en su relación con la comunidad universitaria, vinculándola en la conservación y buen uso de las instalaciones y Planta Física.

Se recomienda leer varias veces la misión y visión para tener una mejor comprensión y así obtener una evaluación eficaz.

A continuación se muestran algunas preguntas que le permitirá identificar los lineamientos de la evaluación.

¿La misión muestra claramente la razón por la que existe esta división?

¿La misión muestra los servicios y productos que ofrece la división?

¿La misión exalta las fortalezas de la división?

¿La visión muestra claramente la perspectiva que se tiene de la división por parte del personal de la misma?

¿La visión define el tiempo en el que se debe cumplir las perspectivas a futuro mencionadas en ella?

¿La visión define la forma, los medios, y la metodología en que van a lograr las metas propuesta descritas en la misma?

El objetivo de las anteriores preguntas es dar una muestra de los cuestionamientos que se debe hacer para evaluar de manera más acertada la misión y visión.

Las observaciones se deben anotar en el formato anexo en la última página.

Agradecemos su sentido de pertenencia y compromiso con el proceso de Recursos Físicos.

Anexo D.

Inventario Documental

INVENTARIO DOCUMENTAL										
SUBPROCESO O ACTIVIDAD MACRO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DOCUMENTO	NECESIDAD DOCUMENTO			REGISTROS ASOCIADOS	NECESIDAD REGISTRO			
			CREACIÓN	ACTUALIZACIÓN	ANULACIÓN		CREACIÓN	ACTUALIZACIÓN	ANULACIÓN	
SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES Y FABRICACIÓN DE BIENES MUEBLES	X			Orden de trabajo impresa	X			
	GUÍA	GUÍA GRUPO DE ASEO				Formato Control entrega, salida y entrega de llaves del personal de aseo		X		
			X			Formato control entrega elementos de Aseo		X		
						Formato solicitud de elementos de aseo		X		
		X			Formatos, Solicitudes de servicio extraordinario, Control de maquinaria de uso común, Solicitudes de servicio extraordinaria recibidas en la secretaría de Planta Física	X				
		X								
		X								
		X								
		X								
	X									
SUBPROCESO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO INGRESO DE PERSONAL EN HORARIO ADICIONAL Y EN PERIODOS NO ACADÉMICOS	X							
		PROCEDIMIENTO DE EVACUACIÓN	X							
	GUÍA	GUÍA GRUPO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA		X			Formato Control de ingreso de personal de vigilancia		X	
			Formato Ingreso de bienes muebles ajenos a la universidad					X		
			Formato Minuta de proterías					X		
			Formato Ingreso de Visitantes					X		
			Formato Autorización para ingreso y/o parqueo				X			
Formato Perdida de tiquete de vehículo		X								
Formato Minuta de supervisión		X								

INVENTARIO DOCUMENTAL									
PROCESO RECURSOS FÍSICOS									
SUBPROCESO O ACTIVIDAD MACRO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DOCUMENTO	NECESIDAD DOCUMENTO			REGISTROS ASOCIADOS	NECESIDAD REGISTRO		
			CREACIÓN	ACTUALIZACIÓN	ANULACIÓN		CREACIÓN	ACTUALIZACIÓN	ANULACIÓN
ACTIVIDAD MACRO DE TRANSPORTE	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO SERVICIO DE TRANSPORTE	X					X	
	GUÍA	GRUPO DE TRANSPORTE	X			Formato Control salida ingreso de vehículos propiedad de la Univeridad		X	
						Formato Control de inventario ndividual vehicular	X		
						Formato Mantenimiento por vehículo		X	
						Formato Orden de pedido de combustible		X	
ACTIVIDAD MACRO MONTAJE DE OBRAS	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DISEÑO Y PRESUPUESTO E OBRA	X			Formato Seguimiento diseño y desarrollo	X		
		PROCEDIMIENTO MONTAJE DE OBRA	X			Formato Plano de diseño	X		
						Formato Acta de recibo de obra		X	
						Formato Acta de inicio de obra			
	GUÍA	GUÍA DE CONTRATISTAS	X						
ACTIVIDAD MACRO ADMINISTRACIÓN DE ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS PÚBLICOS	GUÍA	ADMINISTRACIÓN DE ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS PÚBLICOS	X			Formato Consumo de servicios públicos y canon de arrendamiento		X	

Anexo D.

Documentos del Proceso de Recursos Físicos

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS / SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO		Código : PRF.01
	MANTENIMIENTO FÍSICO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES Y FABRICACIÓN DE BIENES MUEBLES.		Versión : 02 Página 1 de 8
Revisó: Jefe División de Planta Física	Aprobó:	Fecha de aprobación:	
OBJETIVO		ALCANCE	
Definir los lineamientos necesarios para un desarrollo adecuado de las tareas adscritas al subproceso de Mantenimiento Físico.		Aplica a todas las UAA que soliciten el servicio, de las áreas de: carpintería, soldadura, pintura, varios, mampostería, albañilería, redes hidrosanitarias, redes hidráulicas y redes eléctricas en el campus universitario y en la Facultad de Salud	
NORMATIVIDAD			
<ul style="list-style-type: none"> - Norma Sismoresistente NSR 98, Título F - Retie, Capítulo I,II y VII - NTC ISO 9001:2000 - Acuerdo N 019 de 2005 " Reglamento de Contratación de la Universidad Industrial de Santander 			
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS			
<p>UAA: Unidad Académico y/o Administrativa.</p> <p>Módulo de Planta Física: Modulo informático diseñado en la página intranet de la Universidad, para llevar a cabo de una manera mas rápida y eficiente el proceso de recepción y respuesta de las peticiones de servicio.</p>			



PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS / SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO

Código : PRF.01

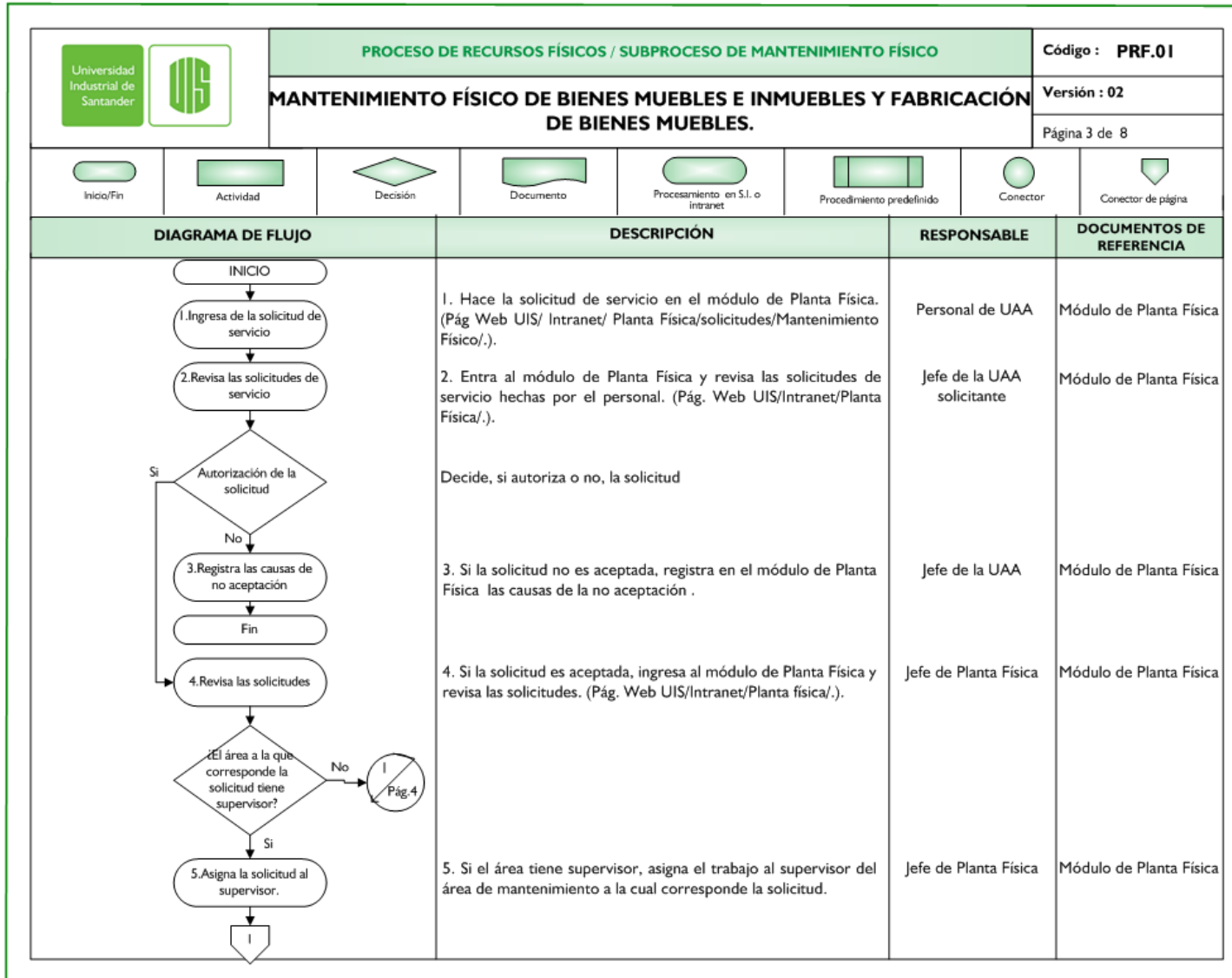
MANTENIMIENTO FÍSICO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES Y FABRICACIÓN DE BIENES MUEBLES.

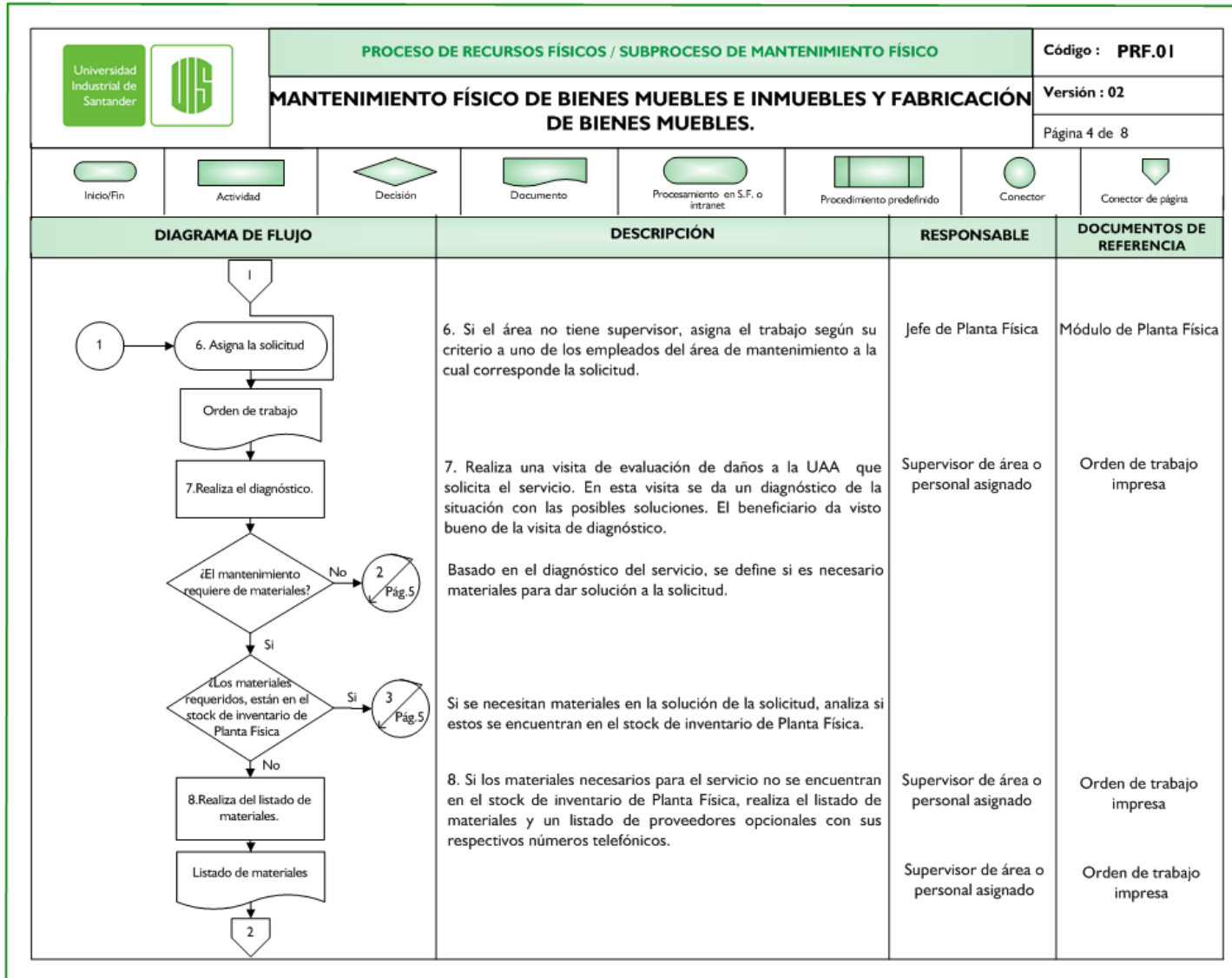
Versión : 02

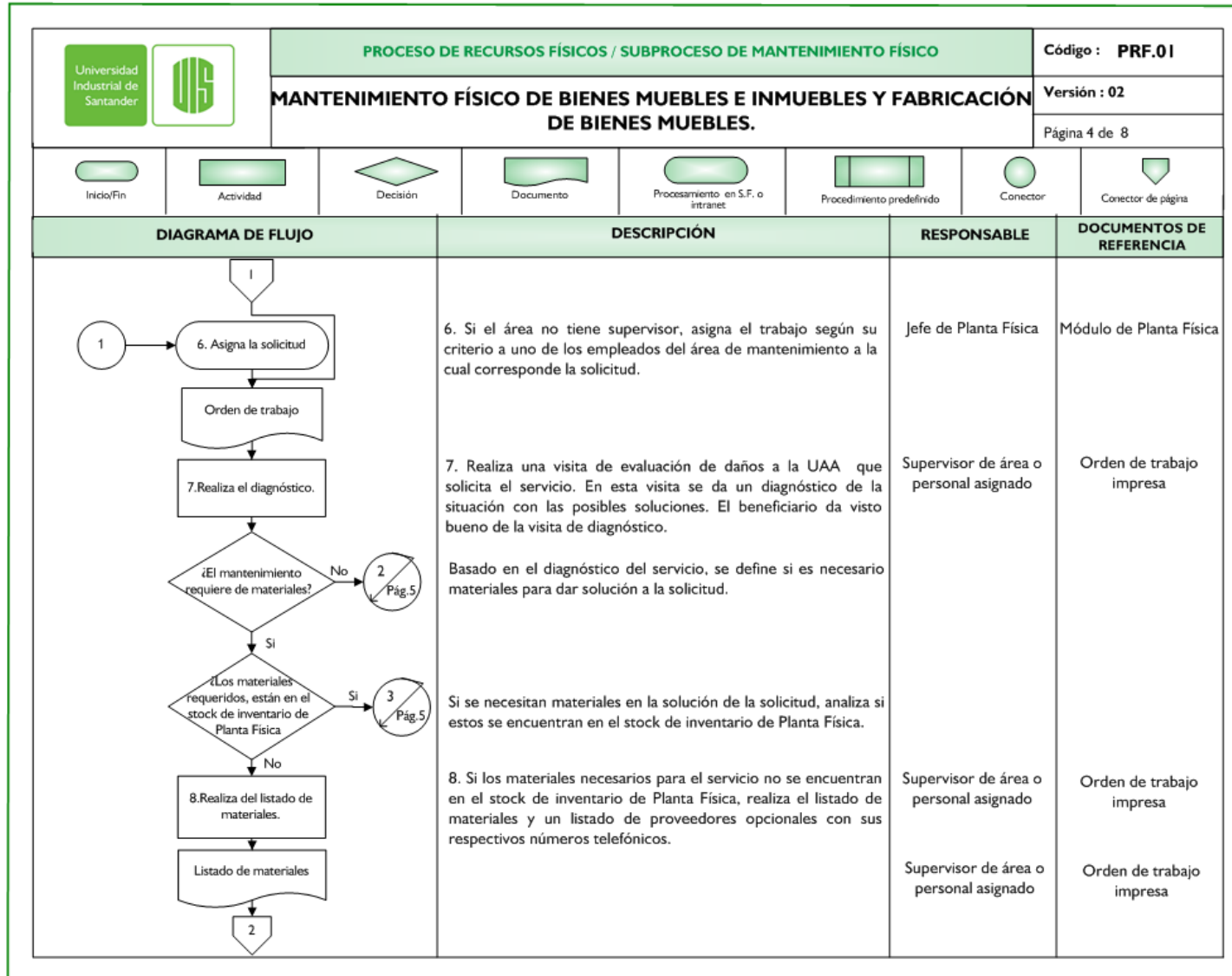
Página 2 de 8



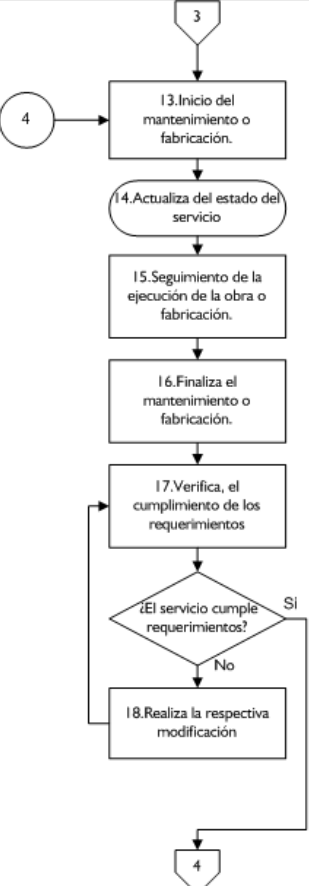
CONSIDERACIONES




- Las actividades de jardinería y aseo se realizan de manera permanente, es decir no requieren aplicar el presente procedimiento.
- Las solicitudes que tienen carácter "urgente" no serán solicitadas por vía intranet en el módulo de Planta Física, se harán por vía telefónica y se solucionarán inmediatamente teniendo como soporte el formato FRF.01 Solicitudes de servicios extraordinarios. Las solicitudes extraordinarias se atienden y se soluciona la emergencia, en caso de que sea necesario ejecutar un trabajo de mantenimiento completo, la UAA solicitante debe solicitar el servicio de mantenimiento por medio del módulo de Planta Física en intranet.
- Las respuestas a las solicitudes de servicio (*que necesiten materiales*) están sujetas a la disposición de la Unidad Académico Administrativa solicitante, de llevar a cabo la compra de los materiales.
- Solo se atenderán solicitudes de fabricación de bienes muebles que se refieran a las áreas de carpintería y soldadura.
- El ingreso de las solicitudes de mantenimiento físico al módulo de intranet de Planta Física, se hará teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:
 - - En el caso de mantenimiento físico en los edificios, las solicitudes serán diligenciadas por el personal adscrito a la UAA a la cual pertenece el edificio.
 - - En el caso de mantenimiento físico en las áreas comunes del campus universitario, las solicitudes serán diligenciadas por el personal de Planta Física.
- Al realizar mantenimiento en bienes muebles mayores, el operario debe tener cuidado con el número de inventario, en caso que éste se deteriore, el responsable del elemento deberá reportarlo a la oficina del Grupo de Inventarios.
- En el caso de fabricación de bienes muebles, el responsable debe reportar la novedad al Grupo de Inventarios para así realizar la correspondiente legalización del elemento.








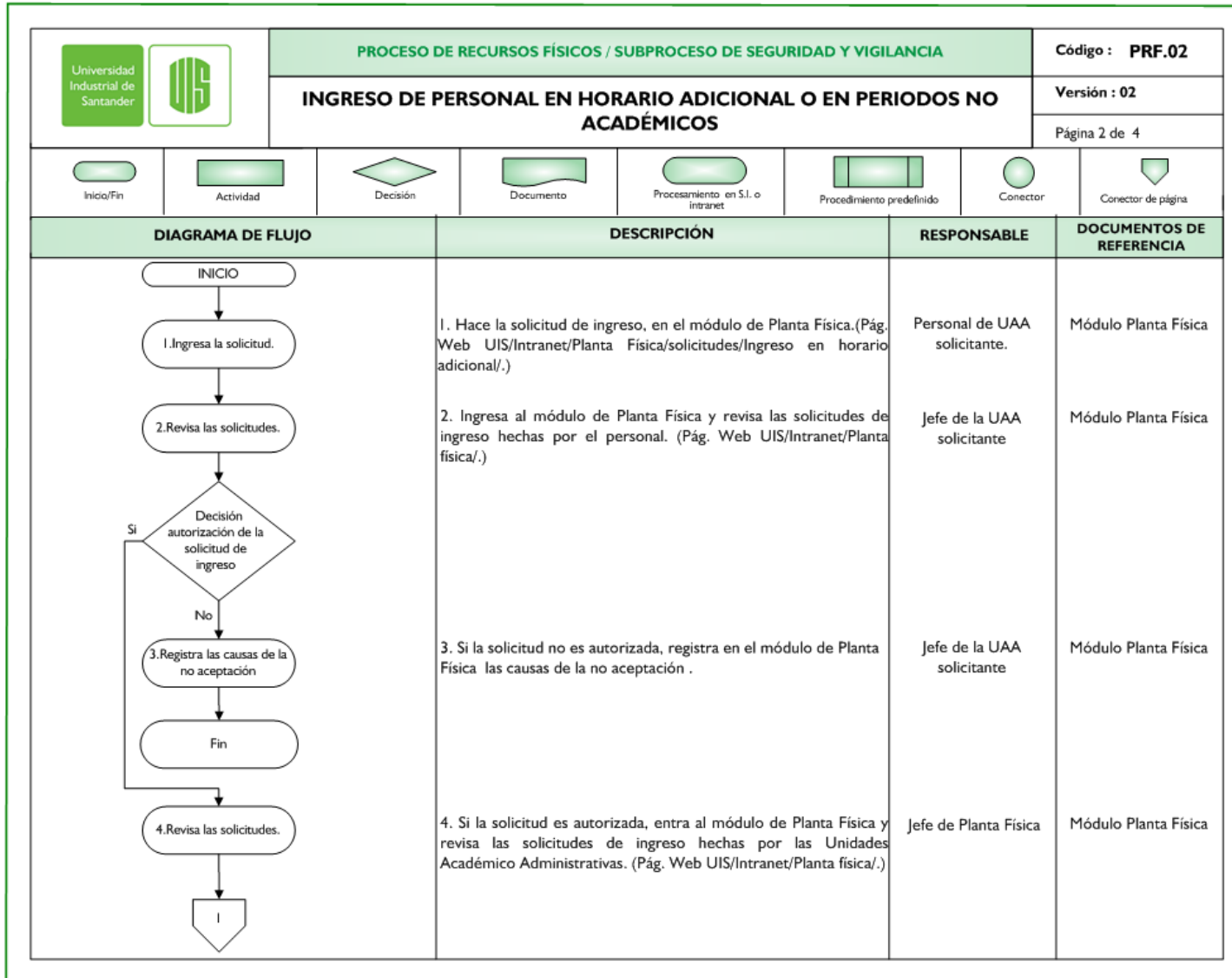
		PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS / SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	Código : PRF.01
		MANTENIMIENTO FÍSICO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES Y FABRICACIÓN DE BIENES MUEBLES.	Versión : 02
		Página 6 de 8	
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD 3[3] --> 13[13. Inicio del mantenimiento o fabricación.] 13 --> 14(14. Actualiza del estado del servicio) 14 --> 15[15. Seguimiento de la ejecución de la obra o fabricación.] 15 --> 16[16. Finaliza el mantenimiento o fabricación.] 16 --> 17[17. Verifica, el cumplimiento de los requerimientos] 17 --> D{¿El servicio cumple requerimientos?} D -- Si --> 4[4] D -- No --> 18[18. Realiza la respectiva modificación] 18 --> 17 </pre>	<p>13. La orden de servicio ingresa a la programación del área respectiva. Una vez cuente con disponibilidad, asigna al personal del área correspondiente, dando inicio a la obra.</p> <p>14. Actualiza el estado del servicio en el modulo de Planta Física. (Pág web UIS/Intranet/Planta fisica/.).</p> <p>15. Realizan reuniones donde se hace seguimiento a los grupos de trabajo y a los servicios que actualmente se están ejecutando.</p> <p>16. Finaliza el trabajo y hace entrega del bien.</p> <p>17. Verifica que el servicio terminado cumpla con los requerimientos establecidos en la solicitud.</p> <p>18. Si el servicio no cumple los requerimientos del solicitante, hace las modificaciones necesarias y registra la situación de no conformidad con el servicio.</p>	<p>Supervisor de área y empleados del área</p> <p>Jefe de Planta Física y Supervisores de área</p> <p>Jefe de Planta Física y Supervisores de área</p> <p>Supervisor de área y empleados del área</p> <p>Solicitante</p> <p>Empleados del área</p>	<p>Módulo de Planta Física</p> <p>Orden de trabajo impresa</p> <p>Orden de trabajo impresa</p> <p>Orden de trabajo impresa</p> <p>Orden de trabajo impresa</p>




		PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS / SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	Código : PRF.01
		MANTENIMIENTO FÍSICO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES Y FABRICACIÓN DE BIENES MUEBLES.	Versión : 02
		Página 7 de 8	
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD Start([4]) --> Step19[19. Acepta el servicio] Step19 --> Step20[20. Comunica la terminación y aceptación del servicio.] Step20 --> Step21([21. Actualiza el estado de la servicio. (terminada)]) Step21 --> End([Fin]) </pre>	<p>19. Si el servicio cumple con los requerimientos del solicitante, recibe el bien y da visto bueno del servicio.</p> <p>20. Informa al Jefe de División de Planta Física la terminación y aceptación del servicio.</p> <p>21. Actualiza estado del servicio, (Terminada) en el módulo de Planta Física.(/Intranet/Planta fisica/.)</p>	<p>Solicitante</p> <p>Supervisor de área o empleado asignado</p> <p>Jefe de Planta Física</p>	<p>Orden de trabajo impresa</p> <p>Módulo de Planta Física</p>

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	05/12/ 2007	Creación del Documento
2		Se anexaron ciertas consideraciones y se cambiaron los documentos de referencia, especialmente el formato FRF.01 Versión 1, la función que cumplía este formato se suplió por la Orden de trabajo impresa

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS / SUBPROCESO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA		Código : PRF.02
	INGRESO DE PERSONAL EN HORARIO ADICIONAL O EN PERIODOS NO ACADÉMICOS		Versión : 02 Página 1 de 4
Revisó: Jefe División de Planta Física	Aprobó:	Fecha de aprobación:	
OBJETIVO		ALCANCE	
Definir los lineamientos necesarios para controlar y facilitar de una manera eficiente el ingreso de personal en horario adicional o en periodos no académicos.		Aplica a todas las Unidades Académico Administrativas que soliciten el ingreso de personal en horario adicional o en periodos no académicos al campus universitario y a la Facultad de Salud	
NORMATIVIDAD			
No aplica			
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS			
<p>UAA: Unidad Académico y/o Administrativa</p> <p>Módulo de Planta Física: Modulo informático diseñado en la página intranet de la Universidad, para llevar a cabo de una manera mas rápida y eficiente el proceso de recepción y respuesta de las peticiones de servicio.</p>			
CONSIDERACIONES			
La autorización de ingreso de personal al campus universitario, en horario normal, adicional o en periodos no académicos, están sujetas a las disposiciones tomadas por los directivos de la universidad en situaciones extraordinarias.			





		PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS / SUBPROCESO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA		Código : PRF.02
INGRESO DE PERSONAL EN HORARIO ADICIONAL O EN PERIODOS NO ACADÉMICOS				Versión : 02
				Página 3 de 4
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
	<p>5. Si la solicitud no es autorizada, registra en el módulo de Planta Física las causas de la no aceptación.</p> <p>6. Si la solicitud es autorizada, ingresa la solicitud al listado de solicitudes autorizadas.</p> <p>7. Traslada el listado impreso a las porterías correspondientes. (Cra 30, Cra27, Facultad de salud)</p> <p>8. En el momento de ingreso del personal; verifica que el personal sea efectivamente el que menciona el listado, y que el ingreso, se este dando en las fechas y horas estipuladas.</p>	<p>Jefe de Planta Física</p> <p>Jefe de Planta Física</p> <p>Supervisor de seguridad (Cra 30, Cra27, Facultad de salud)</p> <p>Celador</p>	<p>Módulo Planta Física</p> <p>Módulo Planta Física</p>	



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	05/12/ 2007	Creación del Documento
2		Se cambio la numeración de las actividades

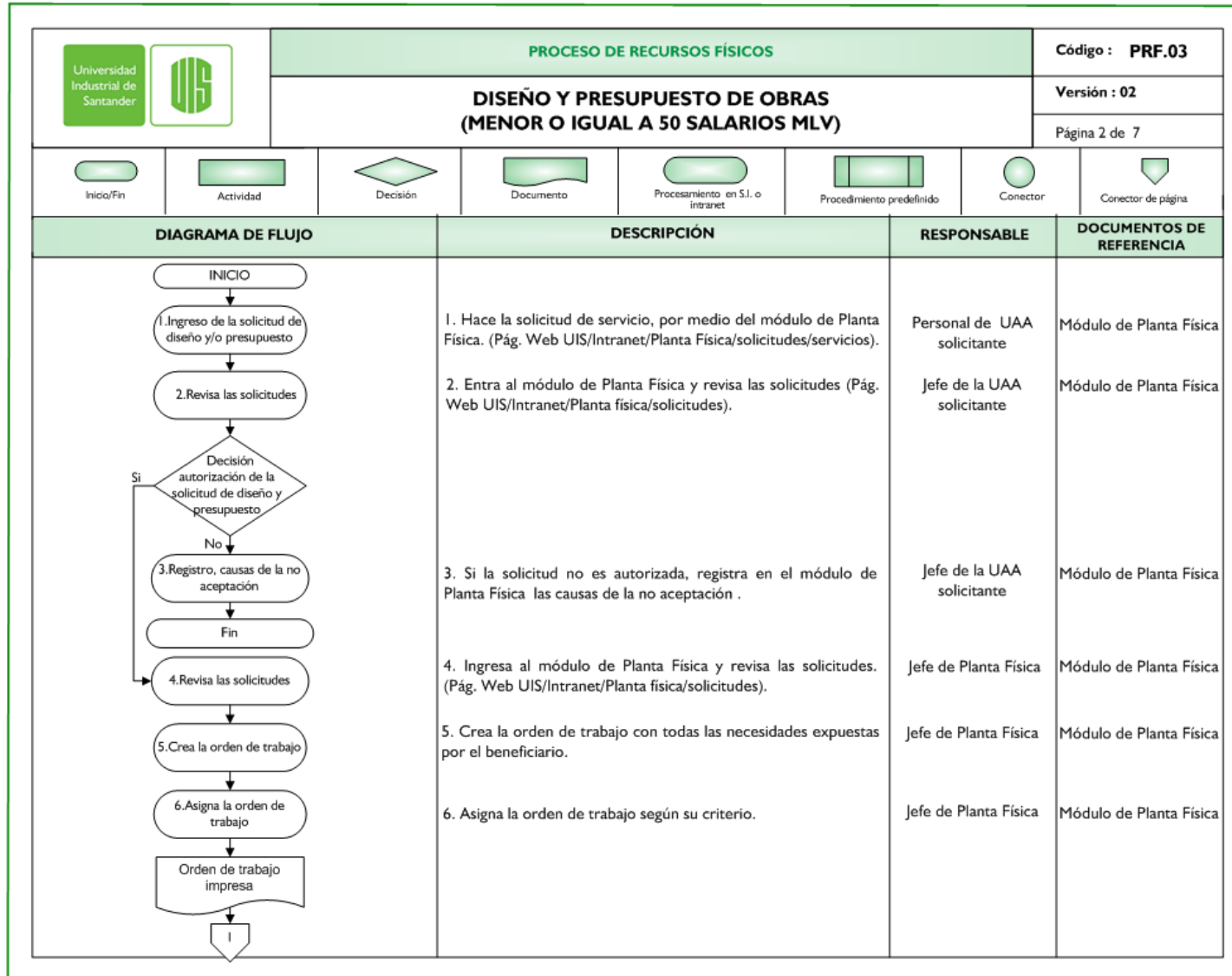
 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS		Código : PRF.03
	DISEÑO Y PRESUPUESTO DE OBRAS (MENOR O IGUAL A 50 SALARIOS MLV)		Versión : 02
			Página 1 de 7
Revisó: Jefe División de Planta Física	Aprobó:	Fecha de aprobación:	



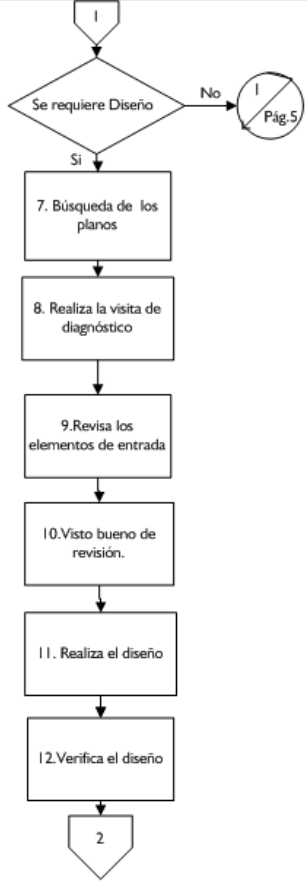
OBJETIVO	ALCANCE
Definir los lineamientos necesarios para un desarrollo adecuado de las tareas adscritas a las actividades de diseño, presupuesto obra.	Aplica a todas las UAA que soliciten el diseño y presupuesto de obra.



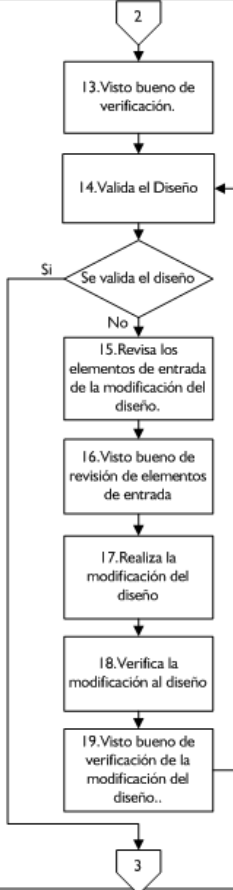
NORMATIVIDAD
<ul style="list-style-type: none"> - Numeral 7.3 Diseño y Desarrollo según la norma NTC ISO 9001: 2000 - Acuerdo N 019 de 2005 " Reglamento de Contratación de la Universidad Industrial de Santander - Resolución 809 del 2005 - Norma Sismoresistente NSR98 - RETIE - RAS 2000 - POT



DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS
<p>UAA: Unidad Académico y/o Administrativa</p> <p>Módulo de Planta Física: Modulo informático diseñado en la página intranet de la Universidad, para llevar a cabo de una manera mas rápida y eficiente el proceso de recepción y respuesta de las peticiones de servicio.</p> <p>Elementos de entrada: Son todos aquellos elementos necesarios para una correcta elaboración del diseño. Ejemplo: Necesidades del Beneficiario,</p>


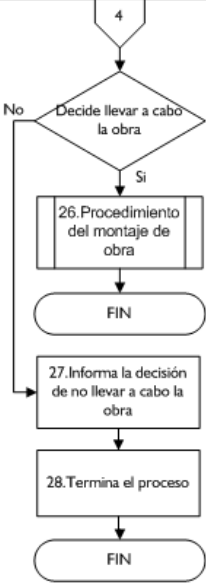
CONSIDERACIONES
<ul style="list-style-type: none"> - La solicitud de diseño y presupuesto con los profesionales de Planta Física no obliga al solicitante a realizar la obra por medio de Planta Física. - Las solicitudes de mantenimiento que requieren contratación externa, formarán parte de este procedimiento como obras que no requieren diseño, en consecuencia solo se construirá el presupuesto de la solicitud de mantenimiento.



 		PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS		Código : PRF.03
		DISEÑO Y PRESUPUESTO DE OBRAS (MENOR O IGUAL A 50 SALARIOS MLV)		Versión : 02
				Página 3 de 7
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
 <pre> graph TD Start([1]) --> D{Se requiere Diseño} D -- No --> P5((Pág. 5)) D -- Si --> T7[7. Búsqueda de los planos] T7 --> T8[8. Realiza la visita de diagnóstico] T8 --> T9[9. Revisa los elementos de entrada] T9 --> T10[10. Visto bueno de revisión.] T10 --> T11[11. Realiza el diseño] T11 --> T12[12. Verifica el diseño] T12 --> End([2]) </pre>	<p>7. Busca en los archivos magnéticos de Planta Física el plano actualizado de la localidad a la cual se refiere la solicitud. En caso de que no se hallen se debe solicitar a la oficina de Planeación.</p> <p>8. Realiza la visita a la localidad para tomar medidas y observar el estado actual de la localidad. Además recopila detalladamente las especificaciones del beneficiario y las registra en la orden de trabajo impresa. El beneficiario da visto bueno de la visita de diagnóstico.</p> <p>9. Revisa los elementos de entrada del diseño, teniendo en cuenta las especificaciones dadas por el solicitante.</p> <p>10. Después de haber revisado los elementos de entrada da visto bueno de revisión.</p> <p>11. Realiza el diseño</p> <p>12. Verifica el diseño, analizando el cumplimiento de todas las especificaciones dadas.</p>	<p>Profesional de Planta Física</p> <p>Profesional de Planta Física</p> <p>Profesional de Planta Física</p> <p>Profesional de Planta Física</p> <p>Profesional de Planta Física</p> <p>Jefe de Planta Física</p>	<p>Orden de trabajo impresa</p> <p>Seguimiento diseño y desarrollo. FRF.25</p> <p>Seguimiento diseño y desarrollo. FRF.25</p> <p>Plano de diseño. FRF.23</p> <p>Seguimiento diseño y desarrollo. FRF.25</p>	

 		PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS		Código : PRF.03
		DISEÑO Y PRESUPUESTO DE OBRAS (MENOR O IGUAL A 50 SALARIOS MLV)		Versión : 02
				Página 4 de 7
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
	<p>13. Después de verificar que el diseño cumple con los requisitos da visto bueno al diseño.</p> <p>14. Compara los requerimientos establecidos con el diseño entregado.</p> <p>15. Si no se valido el diseño, revisa que elementos no se tuvo en cuenta; los cuales serán los elementos de entrada en la modificación del diseño.</p> <p>16. Después de haber revisado los elementos de entrada da visto bueno de revisión.</p> <p>17. Realiza la modificación del diseño.</p> <p>18. Verifica que la modificación del diseño cumpla con los requisitos establecidos.</p> <p>19. Después de verificar que las modificaciones en el diseño cumple con los requisitos da visto bueno al diseño.</p>	<p>Jefe de Planta Física</p> <p>Beneficiario</p> <p>Profesional de Planta Física</p> <p>Profesional de Planta Física</p> <p>Profesional de Planta Física</p> <p>Jefe de Planta Física</p> <p>Jefe de Planta Física</p>	<p>Seguimiento diseño y desarrollo. FRF.25</p> <p>Seguimiento diseño y desarrollo. FRF.25</p> <p>Seguimiento diseño y desarrollo. FRF.25</p> <p>Seguimiento diseño y desarrollo. FRF.25</p> <p>Plano de diseño. FRF.23</p> <p>Seguimiento diseño y desarrollo. FRF.25</p> <p>Seguimiento diseño y desarrollo. FRF.25</p>	

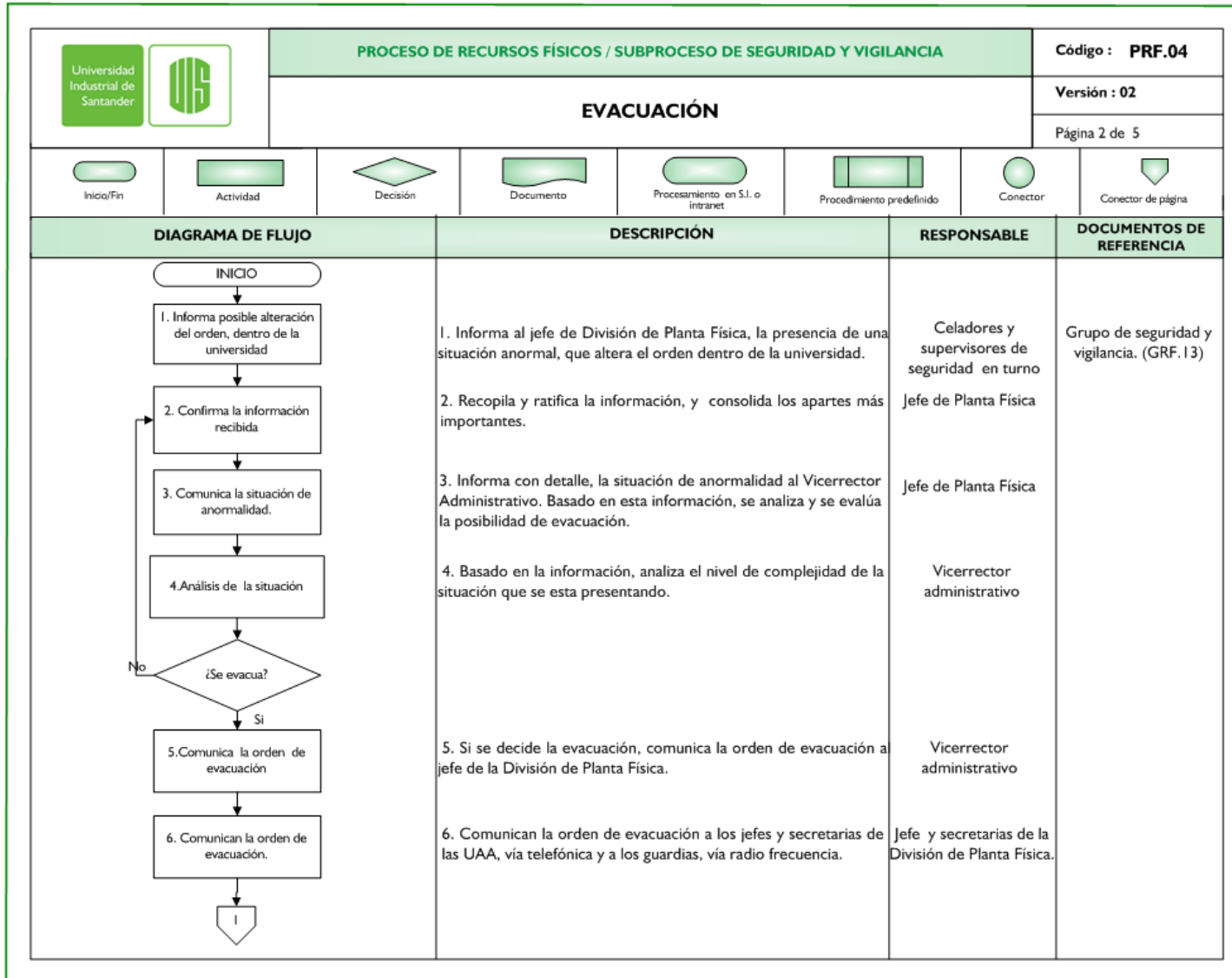
		PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS		Código : PRF.03
		DISEÑO Y PRESUPUESTO DE OBRAS (MENOR O IGUAL A 50 SALARIOS MLV)		Versión : 02
				Página 5 de 7
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
 <pre> graph TD 3[3] --> 20[20. Visto bueno de validación.] 20 --> 21[21. Realiza la visita de diagnóstico.] 21 --> 22[22. Realiza el presupuesto.] 22 --> P[Presupuesto] P --> 23[23. Revisa del presupuesto.] 23 --> D{Aceptación del presupuesto} D -- No --> 24[24. Realiza las modificaciones del presupuesto.] 24 --> 23 D -- Si --> 25[25. Da visto bueno al presupuesto.] 25 --> 4[4] </pre>	<p>20. Si se valida el diseño, da visto bueno de aceptación</p> <p>21. Realiza la visita a la localidad para tomar medidas y observar el estado actual de la localidad. Además recopila detalladamente las especificaciones del beneficiario y las registra en la orden de trabajo impresa</p> <p>22. Realiza el presupuesto basado en el diseño aprobado.</p> <p>23. Revisa el presupuesto</p> <p>24. Si el presupuesto no fue aceptado, hace las modificaciones en el presupuesto, teniendo en cuenta el costo de los materiales. Se registra la modificación en las observaciones del servicio de la orden de trabajo impresa.</p> <p>25. Si el presupuesto fue aceptado, da visto bueno del trabajo realizado.</p>	<p>Beneficiario</p> <p>Profesional de Planta Física</p> <p>Profesional de Planta Física</p> <p>Jefe de la UAA y beneficiario</p> <p>Profesional de Planta Física</p> <p>Beneficiario de la UAA</p>	<p>Seguimiento diseño y desarrollo. FRF.25</p> <p>Orden de trabajo impresa</p> <p>Orden de trabajo impresa</p> <p>Orden de trabajo impresa</p>	


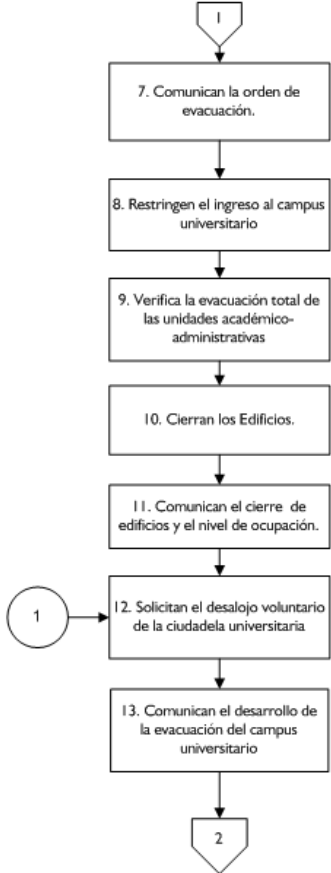
	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS		Código : PRF.03
DISEÑO Y PRESUPUESTO DE OBRAS (MENOR O IGUAL A 50 SALARIOS MLV)			Versión : 02
			Página 6 de 7
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD 4[4] --> D{Decide llevar a cabo la obra} D -- Si --> 26[26. Procedimiento del montaje de obra] 26 --> F1([FIN]) D -- No --> 27[27. Informa la decisión de no llevar a cabo la obra] 27 --> 28[28. Termina el proceso] 28 --> F2([FIN]) </pre>	<p>Después de aceptar el presupuesto decide si lleva a cabo la obra con Planta Física o por el contrario cotiza con terceros.</p> <p>26. Si decide llevar a cabo la obra con Planta Física se remite al procedimiento del montaje de obra.</p> <p>27. Si decide no llevar a cabo la obra con Planta Física, comunica la decisión al Jefe o profesional de Planta Física.</p> <p>28. Termina el proceso</p>	<p>Beneficiario</p> <p>Beneficiario</p> <p>Beneficiario</p> <p>Jefe de Planta Física</p>	<p>Procedimiento de Montaje de Obra. PRF.06</p> <p>Módulo de Planta Física</p>


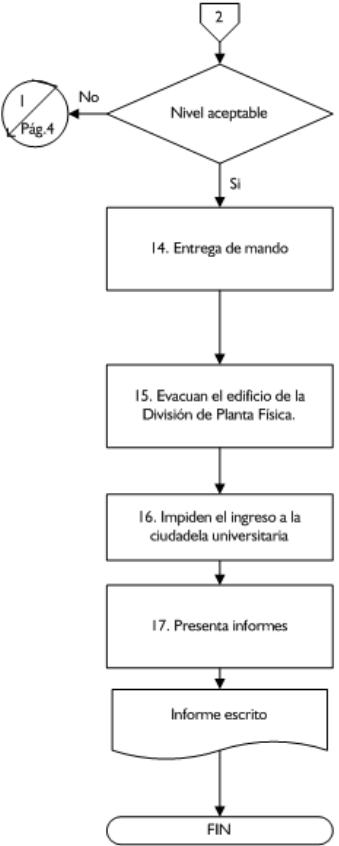
CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	05/12/ 2007	Creación del Documento
2		Se cambio la metodología, pues antes no se había tenido en cuenta las obras que no tenían diseño, además también se cambio el formato FRF.01 por la Orden de trabajo impresa.

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS / SUBPROCESO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA		Código : PRF.04
	EVACUACIÓN		Versión : 02
			Página 1 de 5
Revisó: Jefe División de Planta Física	Aprobó:	Fecha de aprobación:	
OBJETIVO		ALCANCE	
Definir los lineamientos necesarios para llevar a cabo la evacuación del campus universitario.		Aplica al personal de Planta Física, en los casos en que se presenten situaciones críticas que alteren el orden social y la tranquilidad dentro del campus universitario.	
NORMATIVIDAD			
No aplica			
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS			
<p>Siniestro: Evento de carácter nocivo para el bienestar integral de las personas o estructuras</p> <p>Registro: Documento que suministra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.</p> <p>UAA: Unidad Académico y/o Administrativa</p>			
CONSIDERACIONES			
Este procedimiento de evacuación es ejecutable exclusivamente como respuesta ante la presencia de eventos críticos, que alteren el orden social y la tranquilidad dentro de la Universidad.			



	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS / SUBPROCESO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA		Código : PRF.04
EVACUACIÓN			Versión : 02
			Página 3 de 5
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
	<p>7. Hace pública la orden de evacuación a todas las personas que se encuentran dentro del campus universitario. Sugiere la evacuación rápida de los vehículos, indicando las porterías habilitadas para evacuar.</p> <p>8. Se restringe el ingreso a la universidad. Se permite el ingreso de personal con vehículo, exclusivamente con autorización del Jefe de la División de Planta Física.</p> <p>9. Verifican que las localidades queden totalmente evacuadas.</p> <p>10. Realizan el cierre de los edificios.</p> <p>11. Informa al supervisor y al director de Planta Física el número aproximado de personas en los edificios. También informa que edificios han sido cerrados.</p> <p>12. Promueven la salida del personal que se encuentre dentro del campus universitario. Sugieren la salida a las personas indicándoles las porterías habilitadas.</p> <p>13. Reportan al jefe de Planta Física el desarrollo de la etapa final de la evacuación.</p>	<p>Secretarias de las UAA y celadores</p> <p>Celadores en porterías</p> <p>Directores de las UAA y celadores</p> <p>Celadores</p> <p>Celadores</p> <p>Celadores</p> <p>Supervisor de seguridad</p>	<p>Grupo de seguridad y vigilancia. (GRF.13)</p> <p>Grupo de seguridad y vigilancia. (GRF.13)</p> <p>Grupo de seguridad y vigilancia. (GRF.13)</p>

	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS / SUBPROCESO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA		Código : PRF.04
EVACUACIÓN			Versión : 02
			Página 4 de 5
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD 2[2] --> D{Nivel aceptable} D -- No --> C((1 / Pág. 4)) D -- Si --> R14[14. Entrega de mando] R14 --> R15[15. Evacuan el edificio de la División de Planta Física.] R15 --> R16[16. Impiden el ingreso a la ciudadela universitaria] R16 --> R17[17. Presenta informes] R17 --> P[Informe escrito] P --> FIN([FIN]) </pre>	<p>14. Si el nivel de ocupación del campus universitario es mínimo, comunica la salida del personal administrativo de Planta Física y entrega el mando dentro del campus universitario al supervisor de seguridad y vigilancia. Fuera del campus universitario, seguirá dando indicaciones vía telefónica al personal de seguridad.</p> <p>15. Desalojan las oficinas de Planta Física, con dirección a la salida más cercana.</p> <p>16. Impiden el ingreso de personas ajenas al desorden social a la universidad hasta nueva orden.</p> <p>17. Registra y presenta informes escritos de todo incidente observado por los guardias.</p>	<p>Jefe de Planta Física</p> <p>Personal administrativo de Planta Física</p> <p>Celadores</p> <p>Supervisor de seguridad</p>	<p>Minuta de Supervisión. (FRF.15)</p>



PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS / SUBPROCESO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código : **PRF.04**

EVACUACIÓN

Versión : 02

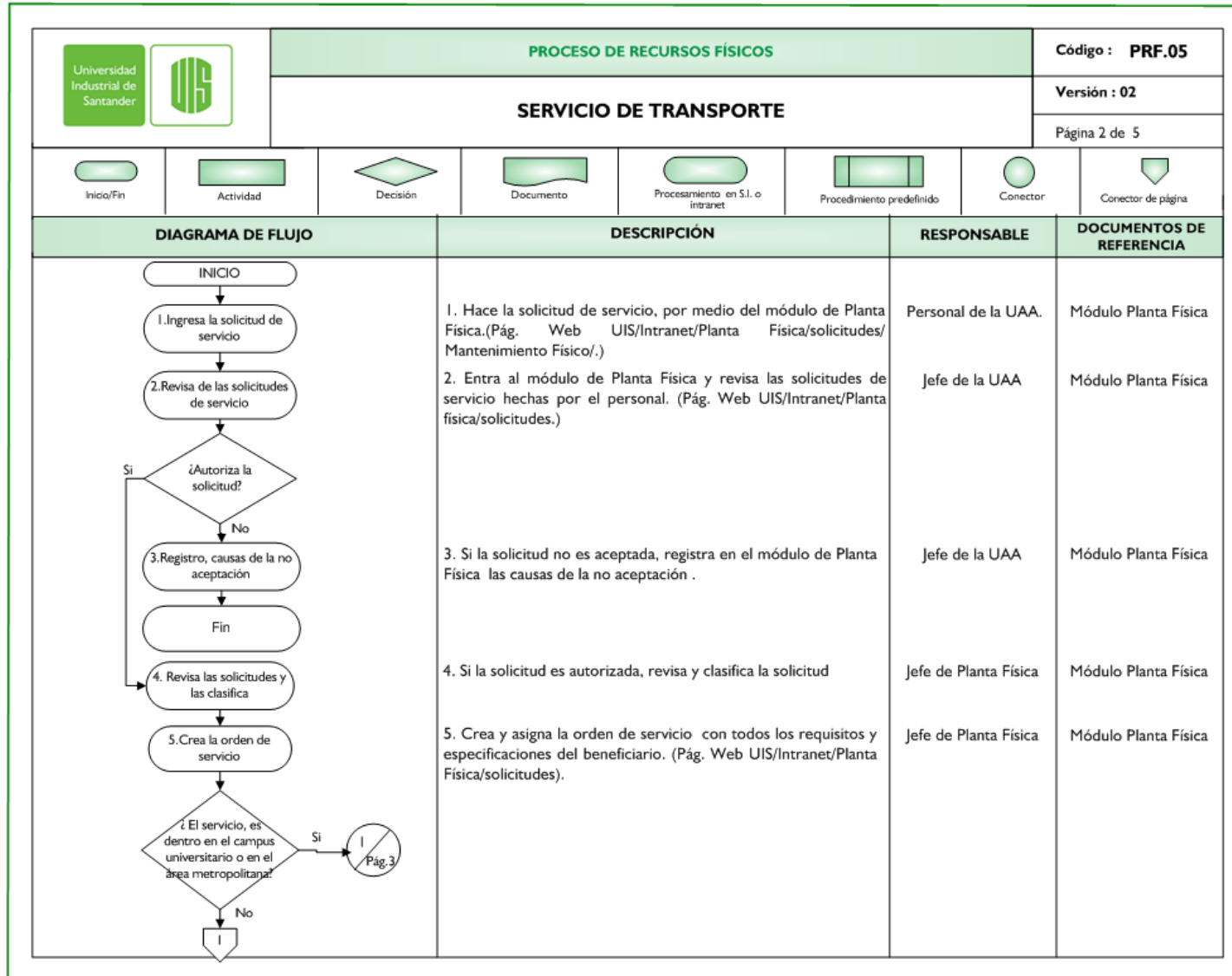
Página 5 de 5


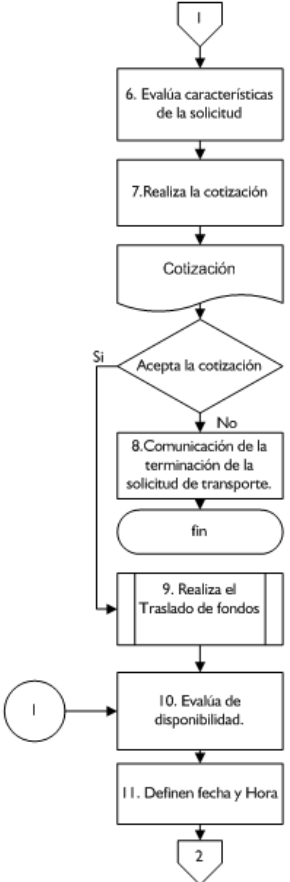
CONTROL DE CAMBIOS




VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	05/12/ 2007	Creación del Documento
2		Cambio del formato FRF.14 por el Formato FRF.15, cambio del nombre de algunos responsables de actividades del procedimiento y el cambio de la guía GRF.08 por la Guía GRF.13

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS		Código : PRF.05
	SERVICIO DE TRANSPORTE		Versión : 02
			Página 1 de 5
Revisó: Jefe División de Planta Física	Aprobó:	Fecha de aprobación:	

OBJETIVO	ALCANCE
Definir los lineamientos necesarios para un desarrollo adecuado de las tareas inherentes al servicio de transporte.	Aplica a todas las Unidades Académico Administrativas que hacen solicitudes de servicio de transporte.
NORMATIVIDAD	
Código de Tránsito de Colombia	
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS	
<p>UAA: Unidad Académico y/o Administrativa</p> <p>Módulo de Planta Física: Modulo informático diseñado en la página intranet de la Universidad, para llevar a cabo de una manera mas rápida y eficiente el proceso de recepción y respuesta de las peticiones de servicio.</p>	
CONSIDERACIONES	
<p>1. Los servicios de transporte en lo posible, deben ser solicitados con anterioridad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Dos días, si el servicio es fuera de la ciudadela universitaria. * Una semana, si el servicio es fuera de la ciudad y/o por varios días. * Un día si el servicio es dentro de la ciudadela Universitaria. <p>La solicitud de este tipo de transporte con anticipación, esta sujeta a la programación de los vehículos adscritos a esta área.</p> <p>2. Todo tipo de servicio de carácter urgente, debe solicitarse vía telefónica, al supervisor de servicios varios. Este servicio se registrará en el formato FRF.01 "Solicitudes de servicio extraordinario"</p> <p>3. La solicitud de transporte fuera de la ciudadela universitaria de bienes muebles, propiedad de la universidad, debe ser autorizada por la unidad de inventarios; sin esta autorización, el servicio no será prestado.</p>	



	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS		Código : PRF.05
	SERVICIO DE TRANSPORTE		Versión : 02
			Página 3 de 5
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD I1{{1}} --> S6[6. Evalúa características de la solicitud] S6 --> S7[7. Realiza la cotización] S7 --> D1[Cotización] D1 --> D1a{Acepta la cotización} D1a -- Si --> S9[9. Realiza el Traslado de fondos] D1a -- No --> S8[8. Comunicación de la terminación de la solicitud de transporte.] S8 --> E1([fin]) S9 --> S10[10. Evalúa de disponibilidad.] S10 --> S11[11. Definen fecha y Hora] S11 --> I2{{2}} </pre>	<p>6. Si el servicio no es dentro del campus universitario, evalúa los requerimientos individuales del servicio solicitado.</p> <p>7. Hace la cotización del servicio y la hace llegar a la Unidad Académico Administrativa solicitante.</p> <p>8. Si no acepta la cotización, comunica la decisión tomada.</p> <p>9. Si acepta la cotización, hace el traslado de fondos, a la División Planta Física. La secretaria de la UAA debe informar a la División de Planta Física, que el traslado de fondos ya fue realizado.</p> <p>10. Evalúa la disponibilidad de los conductores y de los automóviles.</p> <p>11. Teniendo en cuenta los requerimientos de la solicitud y la disponibilidad de conductores y vehículos, definen fecha y hora del servicio.</p>	<p>Supervisor de servicios varios</p> <p>Supervisor de servicios varios.</p> <p>Secretaria UAA</p> <p>Secretaria UAA</p> <p>Supervisor de servicios varios</p> <p>Supervisor de servicios varios y solicitante</p>	<p>Procedimiento traslado de fondos por adquisición interna de bienes y servicios y contribuciones voluntarias PFI.04 Proceso Financiero</p>



 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS		Código : PRF.05
	SERVICIO DE TRANSPORTE		Versión : 02
			Página 4 de 5
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD Start([2]) --> T12[12. Informa al conductor.] T12 --> T13[13. Lleva a cabo los preparativos] T13 --> T14[14. Ejecuta el servicio] T14 --> T15[15. Termina el servicio] T15 --> E16(16. Actualiza estado del servicio.) E16 --> End([fin]) </pre>	<p>12. Informa al conductor las características, fecha y hora del servicio solicitado.</p> <p>13. Lleva a cabo los preparativos del vehículo.</p> <p>14. Ejecuta el servicio, de acuerdo a las especificaciones solicitadas.</p> <p>15. Informa al supervisor la finalización del servicio y las eventualidades presentadas en él.</p> <p>16. Cambia el estado del servicio, (Terminado), en el módulo de Planta Física.(Pág. Web UIS/Intranet/Planta Física/.)</p>	<p>Supervisor de servicios varios</p> <p>Conductor</p> <p>Conductores y personal sumado al servicio (si lo amerita)</p> <p>Conductor</p> <p>Supervisor de servicios varios</p>	<p>Orden de trabajo impresa</p> <p>Orden de trabajo impresa</p> <p>Orden de trabajo impresa</p> <p>Módulo de Planta Física</p>

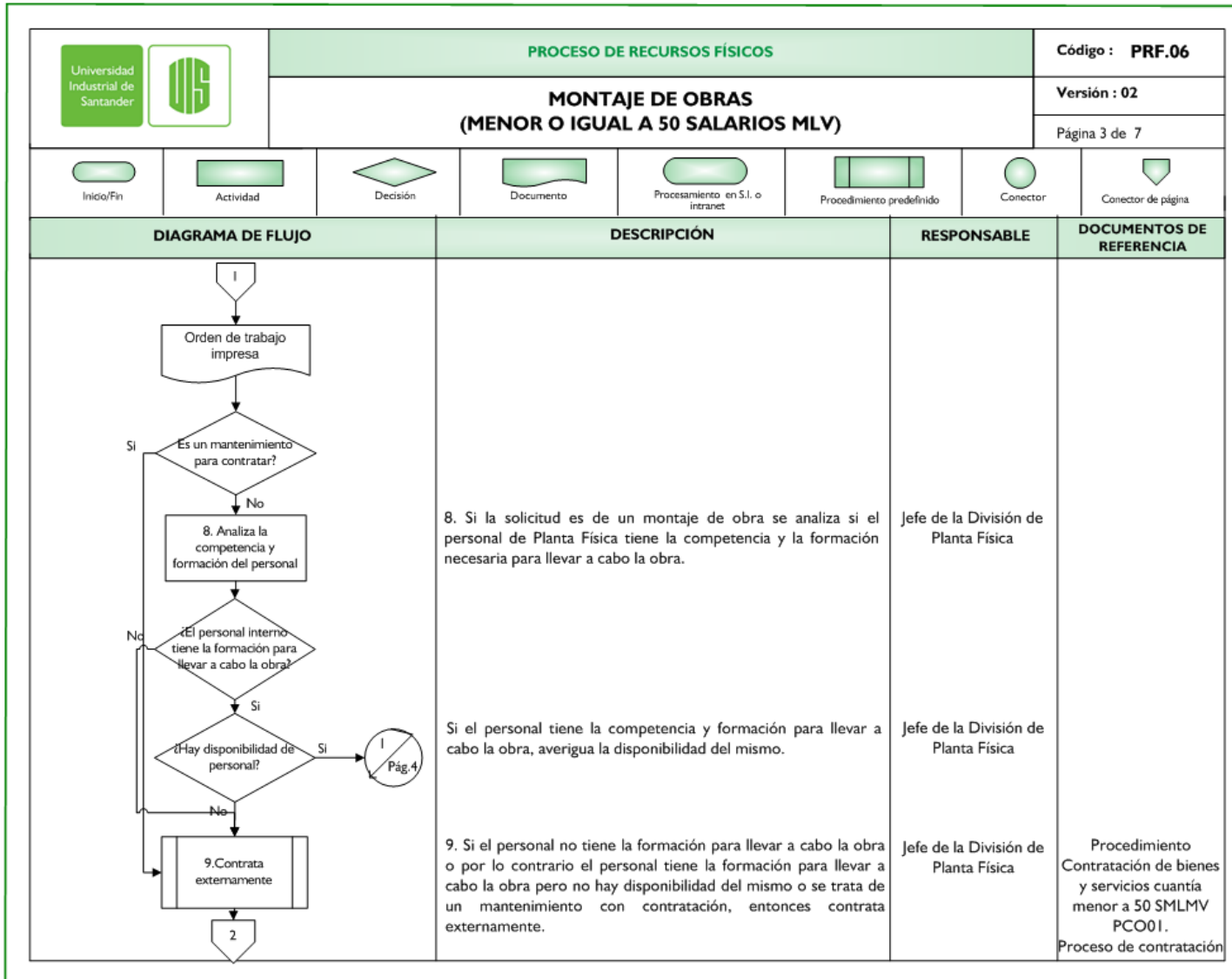


CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	05/12/ 2007	Creación del Documento
2		Se cambio los documentos de referencia. Se cambio el formato FRF.01 por la orden de trabajo impresa, además se incluyo las solicitudes de servicio extraordinario

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS		Código : PRF.06
	MONTAJE DE OBRAS (MENOR O IGUAL A 50 SALARIOS MLV)		Versión : 02
			Página 1 de 7
Revisó: Jefe División de Planta Física	Aprobó:	Fecha de aprobación:	
OBJETIVO		ALCANCE	
Definir las formalidades y lineamientos necesarios para un excelente desarrollo de las tareas adscritas a las actividades de diseño, presupuesto y montaje de obra.		Aplica a todas las UAA que soliciten asesoría, montaje de obras y adecuación de instalaciones físicas.	
NORMATIVIDAD			
<ul style="list-style-type: none"> - Numeral 7.3 Diseño y Desarrollo según la norma NTC ISO 9001: 2000 - Acuerdo N 019 de 2005 " Reglamento de Contratación de la Universidad Industrial de Santander - Resolución 809 del 2005 - Norma Sismoresistente NSR98 - RETIE - RAS 2000 - POT 			
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS			
<p>UAA: Unidad Académico y/o Administrativa</p> <p>Módulo de Planta Física: Modulo informático diseñado en la página intranet de la Universidad, para llevar a cabo de una manera mas rápida y eficiente el proceso de recepción y respuesta de las peticiones de servicio.</p>			
CONSIDERACIONES			
<ul style="list-style-type: none"> - Las respuestas a las solicitudes de servicio están sujetas a la aceptación del presupuesto (PRF.03) y traslado de fondos por parte de la UAA. - Las solicitudes de mantenimiento que requieren contratación externa, harán parte del procedimiento de montaje de obra. - Las solicitudes que realizan los directivos de la Universidad se le darán tratamiento de solicitudes extraordinarias. 			

		PROCEDO DE RECURSOS FÍSICOS		Código : PRF.06
		MONTAJE DE OBRAS (MENOR O IGUAL A 50 SALARIOS MLV)		Versión : 02
				Página 2 de 7
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1([1. Ingreso de la solicitud de diseño y/o presupuesto]) S1 --> S2([2. Revisa las solicitudes]) S2 --> D1{Decisión autorización de la solicitud de diseño y presupuesto} D1 -- Si --> S4([4. Revisa las solicitudes]) D1 -- No --> S3([3. Registro, causas de la no aceptación]) S3 --> FIN([Fin]) S4 --> S5[5. Hace el traslado de fondos] S5 --> S6([6. Crea la orden de trabajo]) S6 --> S7([7. Asigna la orden de trabajo]) S7 --> I1[/I/] </pre>	<p>1. Hace la solicitud de servicio, por medio del módulo de Planta Física. (Pág. Web UIS/Intranet/Planta Física/solicitudes/servicios).</p> <p>2. Entra al módulo de Planta Física y revisa las solicitudes (Pág. Web UIS/Intranet/Planta física/solicitudes).</p> <p>3. Si la solicitud no es autorizada, registra en el módulo de Planta Física las causas de la no aceptación .</p> <p>4. Ingresar al módulo de Planta Física y revisar las solicitudes. (Pág. Web UIS/Intranet/Planta física/solicitudes).</p> <p>5. Hace el traslado de fondos a la División de Planta Física, basado en el presupuesto hecho para la obra.</p> <p>6. Crea la orden de trabajo con todas las necesidades expuestas por el beneficiario.</p> <p>7. Asigna la orden de trabajo según su criterio.</p>	<p>Personal de UAA solicitante</p> <p>Jefe de la UAA solicitante</p> <p>Jefe de la UAA solicitante</p> <p>Jefe de Planta Física</p> <p>Jefe de la UAA</p> <p>Jefe de Planta Física</p> <p>Jefe de Planta Física</p>	<p>Módulo de Planta Física</p> <p>Módulo de Planta Física</p> <p>Módulo de Planta Física</p> <p>Módulo de Planta Física</p> <p>Procedimiento traslado de fondos por adquisición interna de bienes y servicios y contribuciones voluntarias PFI.04 Proceso Financiero</p> <p>Módulo de Planta Física</p> <p>Módulo de Planta Física</p>	





PROCEDO DE RECURSOS FÍSICOS



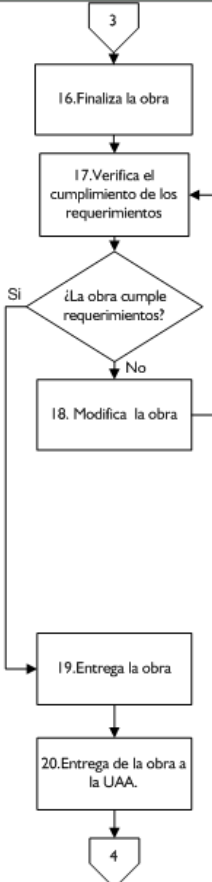
Código : PRF.06



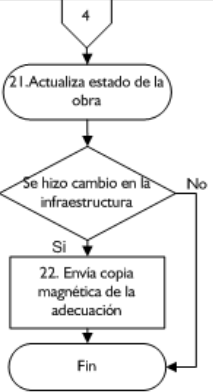
MONTAJE DE OBRAS (MENOR O IGUAL A 50 SALARIOS MLV)

Versión : 02

Página 4 de 7

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD Start([2]) --> 10[10. Realiza la visita de diagnóstico] 10 --> 11[11. Solicita ingreso de personal externo] 11 --> 12{¿Contrato a todo costo?} 12 -- Si --> 13[13. Inicio de obra] 12 -- No --> 12_1[12. Contrata los materiales] 12_1 --> 13 13 --> 14([14. Actualiza el estado de la obra]) 14 --> 15[15. Realiza visitas de seguimiento] 15 --> End([3]) </pre>	<p>10. Realiza la visita a la localidad para mostrar al contratista el área en que se llevará a cabo la modificación o el mantenimiento. Además se informa al beneficiario las condiciones de espacio necesarias para llevar a cabo la obra o el mantenimiento y se acuerda el horario en el que se va trabajar. El beneficiario da visto bueno de la visita de diagnóstico.</p> <p>11. Tramita la solicitud de ingreso del personal designado por el contratista para la obra. En horario normal se solicita el diligenciamiento del carnet para cada trabajador. En caso de que sea necesario el ingreso de personal en horario adicional, solicita el permiso por medio del módulo de Planta.</p> <p>12. Si el personal de Planta Física tiene la formación y hay disponibilidad del mismo o si decidió no contratar a todo costo, contrata el suministro de materiales, según los requerimientos expuestos en el diseño.</p> <p>13. Da inicio a la obra.</p> <p>14. Actualiza estado de la obra (En ejecución), en el módulo de Planta Física.(/Intranet/Planta física/solicitudes.).</p> <p>15. Hace visitas de seguimiento día por medio, llevando registro de las visitas y observaciones correspondientes. En el caso de modificaciones en la infraestructura se registra en el formato (FRF.22), en caso de un mantenimiento se registra en la orden de trabajo impresa.</p>	<p>Profesional de Planta Física</p> <p>Profesional de Planta Física</p> <p>Profesional de Planta Física</p> <p>Contratista</p> <p>Jefe de Planta Física</p> <p>Profesional de Planta Física</p>	<p>Orden de trabajo impresa</p> <p>Formato autorización para ingreso y/o parqueo (FRF.17).</p> <p>Procedimiento Contratación de bienes y servicios cuantía menor a 50 SMLMV PCO01. Proceso de contratación</p> <p>Formato acta de inicio (FRF.19)</p> <p>Módulo de Planta Física</p> <p>Minuta de obra.(FRF.22) Orden de trabajo impresa</p>

 	PROCEDO DE RECURSOS FÍSICOS		Código : PRF.06
	MONTAJE DE OBRAS (MENOR O IGUAL A 50 SALARIOS MLV)		Versión : 02
			Página 5 de 7
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD Start((3)) --> 16[16. Finaliza la obra] 16 --> 17[17. Verifica el cumplimiento de los requerimientos] 17 --> D{¿La obra cumple requerimientos?} D -- No --> 18[18. Modifica la obra] 18 --> 17 D -- Si --> 19[19. Entrega la obra] 19 --> 20[20. Entrega de la obra a la UAA.] 20 --> End((4)) </pre>	<p>16. Informa a los profesionales de la División de Planta Física la terminación de la obra.</p> <p>17. Verifica que la obra cumpla con los requerimientos establecidos en la solicitud.</p> <p>18. Si la obra no cumple con los requerimientos, hace las modificaciones necesarias. Y se registra las observaciones necesarias. En caso de un mantenimiento o una modificación con un tiempo estimado de duración de una semana, Las observaciones o anomalías que se presenten se registra en la orden de trabajo impresa, en el caso de modificaciones con tiempo estimado mayor a una semana, las observaciones o anomalías se registrarán en el formato "Minuta de Obra" (FRF.22)</p> <p>19. Si la obra cumple con los requerimientos, hace entrega de la obra, a los profesionales de la división de Planta Física.</p> <p>20. Hace entrega de la obra, al jefe de la UAA. Pide el visto bueno al beneficiario</p>	<p>Contratista</p> <p>Profesional de Planta Física.</p> <p>Contratista</p> <p>Contratista, Supervisor de albañilería y fontanería o el jefe de Planta Física.</p> <p>Profesional de Planta Física.</p>	<p>Minuta de obra.(FRF.22) Orden de trabajo impresa</p> <p>Formato acta de recibo de Obra. (FRF. 18)</p> <p>Orden de Trabajo impresa</p>

 	PROCEDO DE RECURSOS FÍSICOS		Código : PRF.06
MONTAJE DE OBRAS (MENOR O IGUAL A 50 SALARIOS MLV)			Versión : 02
			Página 6 de 7
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD Start([4]) --> T21(21. Actualiza estado de la obra) T21 --> D{Se hizo cambio en la infraestructura} D -- Si --> T22[22. Envía copia magnética de la adecuación] D -- No --> F([Fin]) T22 --> F </pre>	<p>21. Actualiza estado de la obra (Finalizó), en el módulo de Planta Física.(/Intranet/Planta física/solicitudes.).</p> <p>22. Envía a la Oficina de Planeación una copia del plano de las instalaciones después de haberse realizado las adecuaciones o remodelaciones.</p>	<p>Jefe de Planta Física</p> <p>Profesional de Planta Física.</p>	<p>Módulo de Planta Física</p>



PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS

Código : PRF.06



**MONTAJE DE OBRAS
(MENOR O IGUAL A 50 SALARIOS MLV)**

Versión : 02

Página 7 de 7

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	05/12/ 2007	Creación del Documento
2		Se cambio la metodología, pues antes no se había tenido en cuenta los mantenimientos contratados, además también se cambio el formato FRF.01 por la Orden de trabajo impresa.

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	Código: GRF.01
	GRUPO DE ASEO	Versión 02
		Página 183 de 3

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales, para un óptimo desarrollo de las tareas adscritas al área de Aseo.

2. ALCANCE

Aplica a todos los operarios en las actividades del día a día., en el área de aseo del subproceso de Mantenimiento Físico adscrito al proceso de Recursos Físicos.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS



- **Insumo:** Cualquier elemento de consumo indispensable para la realización de las labores.
- **Herramientas:** Elementos de pequeñas proporciones, utilizados para la realización de tareas específicas. Elementos como: traperos, escobas, cepillos, etc.
- **Registro:** Documento que suministra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.
- **Reporte:** Descripción escrita de características y circunstancias de un suceso o asunto.
- **UAA:** Unidad Académico Administrativa.

4. CONTENIDO DE LA GUÍA

Aplica para las labores de aseo tanto de unidades académico-administrativas como de áreas comunes.

- Con respecto a cadena de mando

- Los operarios deben acatar las observaciones del supervisor de servicios varios, acerca de la ejecución de sus labores.
 - Los operarios a los cuales se les asigno un área de trabajo debe responder por la limpieza de la misma
- Con respecto a herramientas e insumos
- Los insumos se solicitarán en el sub.-almacén de aseo en la División de Planta Física. Se diligenciará el formato solicitud de elementos de aseo (FRF.03). Los insumos se entregarán con periodicidad mensual y en el caso de las herramientas se entregarán acorde a la petición sustentada del trabajador.



 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	Código: GRF.01
	GRUPO DE ASEO	Versión 02
		Página 2 de 3

- El operario encargado de bodega llevará un control de los insumos entregados por área registrando las entregas de elementos en el formato “Control entrega elementos de aseo” FRF.24
 - Los insumos y herramientas una vez entregados están bajo el cuidado del trabajador y su resguardo diario de estos se realizará en las locaciones asignadas por la División de Planta Física.
 - El operario debe estar pendiente del abastecimiento de los insumos necesarios para su área de trabajo, por esta razón debe proyectar las necesidades de elementos de aseo y solicitarlos en las fechas establecidas por el supervisor.
- Con respecto a su trabajo
- El operario debe confirmar la zona de trabajo a la cual ha sido asignado.

- Al ingresar a laborar, el operario debe dirigirse al almacén de aseo ubicado en las instalaciones de la división de Planta Física, para reportar su ingreso y solicitar las llaves de la zona asignada. Al terminar la jornada laboral el empleado debe reportar la salida y hacer entrega de las llaves de la zona asignada. El registro del ingreso, salida y entrega de llaves se registra en el formato de control, entrada, salida y entrega de llaves de empleados de servicios varios; identificado con el código FRF.05.
- Mantener las instalaciones de la zona asignada en óptimas condiciones de limpieza durante su jornada laboral, con la correcta utilización de los insumos dados.
- Presentarse en el día y la hora designada para la ejecución de la limpieza de áreas múltiples. (calles y zonas comunes de la ciudadela universitaria).
- Pasar reporte de cualquier anomalía detectada que considere sea de interés a de la División de Planta Física.

- Generales

- El operario debe utilizar los elementos de protección y seguridad que se les suministra por parte de la universidad.
- El operario debe pedir asesoría al supervisor en cualquiera de las actividades que se le asignen, en caso de que sea necesario.
- El supervisor debe brindar la asesoría necesaria a los empleados de las labores asignadas.
- Los operarios que están asignados al aseo de las áreas comunes y áreas verdes deben estar atentos para responder con la mayor brevedad posible, las solicitudes de servicio clasificadas como prioritarias. La prestación de este tipo de servicios se consignará en el formato “Solicitudes de servicios extraordinarios” FRF.01.
- El empleado debe portar su uniforme de dotación e identificación en horas laborales.



 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	Código: GRF.01
	GRUPO DE ASEO	Versión 02
		Página 2 de 3

- El empleado debe pasar reporte de cualquier anomalía detectada durante el ejercicio de sus labores a su jefe inmediato, que considere sea de interés de Planta Física.

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	5 de diciembre del 2007	Creación del documento
2		Se cambiaron unos lineamientos y el formato FRF.06 por el formato FRF.01

	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS	Código: GRF.02
--	-----------------------------	----------------

		SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	
		GRUPO DE SOLDADURA Y PINTURA	Versión 02 Página 1 de 8

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales para un óptimo desarrollo de las tareas adscritas al área de soldadura y pintura.

2. ALCANCE

Aplica a todos los operarios en las actividades del día a día, en el área de soldadura y pintura del subproceso de Mantenimiento Físico, adscrito al proceso de Recurso Físico.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Insumo:** Cualquier elemento de consumo indispensable para la realización de las labores.
- **Herramientas:** Elementos de pequeñas proporciones, utilizados para la realización de tareas específicas.
- **Registro:** Documento que suministra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.
- **Reporte:** Descripción escrita de características y circunstancias de un suceso o asunto.



4. CONTENIDO DE LA GUÍA

– Con respecto a cadena de mando

- El empleado debe estar a disposición del Jefe de Planta Física en el horario establecido por la Universidad, para llevar a cabo las tareas que permitan dar solución a las solicitudes de servicio que correspondan a esta área.
- El empleado debe informar al jefe de Planta Física el estado de cada una de las tareas asignadas.

- Con respecto a su trabajo

- La distribución de los servicios se realiza de común acuerdo entre los empleados con la aprobación del Jefe de Planta Física.
- El operario tiene la responsabilidad de hacer una visita de diagnóstico a la localidad de la UAA solicitante y diligenciar un listado de materiales necesario para llevar su trabajo. Esta visita se debe registrar en la Orden de trabajo impresa
- El traslado al taller de elementos por reparar, ha de ser bajo autorización de la unidad académico-administrativa a quien pertenezcan tales elementos o en su defecto del supervisor de planta física si son elementos ubicados en zonas comunes.
- En caso de que el beneficiario lo solicite, el supervisor debe suministrar un listado de proveedores que suministren los materiales requeridos en el servicio.

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	Código: GRF.02
	GRUPO DE SOLDADURA Y PINTURA	Versión 02
		Página 2 de 8

- El empleado debe dar solución inmediata a las solicitudes de servicio de carácter “urgente”, recibidas por vía telefónica, y dar aviso al supervisor de carpintería. Se deben registrar en la Orden de trabajo impresa.
- Al finalizar el trabajo el empleado ha de pedir la aprobación del cliente y pasar informe a su jefe inmediato con el fin de dar de baja del sistema el servicio; esto se registra en la Orden de trabajo impresa.

- Con respecto a herramientas e insumos

- Los trabajadores son responsables del mantenimiento, aseo y orden de su taller, además de salvaguardar todo material, insumo o herramienta que se halle en estos durante su jornada laboral.
- El empleado debe responder por el manejo de herramientas y equipos que se utilicen en la respuesta a las solicitudes de servicio, dentro y fuera del

taller de soldadura. Se registra en el formato “Control del Préstamo de Maquinaria de uso común”(FRF.02).

- Con respecto al uso de maquinaria, operación y proceso

TALLER DE SOLDADURA

EQUIPO DE SOLDADURA



El operario deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones para llevar a cabo la operación.

Antes de soldar

- Limpie las piezas que se van a soldar.
- Sujete las piezas con mordazas para evitar que se muevan.
- Protéjase adecuadamente con guantes, ropa de trabajo y careta.
- Introduzca el electrodo en la pinza.
- Enganche la pinza de masa a la pieza de soldar.
- Conecte el equipo a un enchufe con toma de tierra asegurándose de que el electrodo no esté en contacto con la masa.
- Regule la intensidad del equipo.
- Frote el extremo del electrodo en el punto donde se va a soldar.
- Aleje el electrodo unos 4 ó 5 mm, para establecer el arco eléctrico.

Durante la operación

- Utilice la careta de manera adecuada al momento de soldar.
- Mantenga constante la distancia de 2 o 3 mm entre el electrodo y la pieza.

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	Código: GRF.02
	GRUPO DE SOLDADURA Y PINTURA	Versión 02
		Página 3 de 8

- Avance a una velocidad regular, respetando la separación entre el electrodo y la pieza.

Después de soldar

- Deje enfriar la soldadura.
- Desconecte el equipo de soldadura y ubique las herramientas en su sitio.

PRENSA DE BANCO

El operario deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones para llevar a cabo la operación.

Antes de Cortar

- Utilice la rosca para abrir la mandíbula móvil.
- Apoye la pieza en la mandíbula fija, y acerque la mandíbula móvil a la pieza hasta que esta quede bien sujeta o prensada.

Durante el corte

- Corte la pieza con fuerza.
- Si la pieza no se encuentra bien sostenida, ubique la sierra en su lugar y proceda a realizar el ajuste necesario.

Después del corte

- Ubique la sierra en su lugar y retire la pieza cortada.



CIZALLA MANUAL

El operario deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones para llevar a cabo la operación.

Antes de cortar

- Cerciórese de que la cuchilla de la cizalla tenga el filo adecuado.
- Levante el brazo porta cuchilla y ubique la lámina a cortar en el pisador
- Sostenga el brazo porta cuchilla.

Durante el corte

 	<p>PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO</p>	<p>Código: GRF.02</p>
	<p>GRUPO DE SOLDADURA Y PINTURA</p>	<p>Versión 02</p> <p>Página 4 de 8</p>

- Debe mantener plena concentración en el momento del corte.
- Corte con fuerza y precisión.
- Evite el contacto con la cuchilla.

Después del corte

- Levante el brazo porta cuchilla y retire la pieza.

EL ESMERIL

El operario deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones para llevar a cabo la operación.

Antes de esmerilar

- Retírese joyas, reloj y recójase las mangas del overol.
- Asegúrese que el espacio de trabajo este libre de cualquier obstáculo, incluso de la presencia de otra persona.
- Verifique que la piedra este libre de fracturas.
- Utilice monogafas y guantes de carnaza.

Durante el esmerilado

- Acerque el material a pulir sosteniéndolo con firmeza y observe siempre el punto de fricción.

Después del esmerilado



- Apague el esmeril y ubique los elementos que utilizó en su lugar.

TALADRO DE ÁRBOL

El operario deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones para llevar a cabo la operación.

Antes de taladrar

- No utilice ropa holgada o muy suelta.

 	<p align="center">PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO</p>	<p>Código: GRF.02</p>
	<p align="center">GRUPO DE SOLDADURA Y PINTURA</p>	<p>Versión 02</p> <p>Página 5 de 8</p>

- Es preferible lucir pelo corto.
- No vestir joyería, como collares o anillos.
- Limpie la mesa, debe estar libre de viruta.
- Aliste la broca apropiada al material a taladrar y cerciórese de que la broca tenga el filo de corte requerido.
- Ubique la broca en el porta brocas
- Utilice la palanca de avance manual para controlar el movimiento vertical del manguito del husillo y de la herramienta de corte.
- Haga el avance hacia la pieza de trabajo a través de la cabeza taladradora.
- Aliste los implementos de seguridad (anteojos, protector auditivo).
- Encienda la máquina.

Durante el taladrado

- Use los anteojos y el protector auditivo.
- No forzar en exceso la máquina, manténgala siempre sujeta durante el taladrado.
- Sujete firmemente la pieza a trabajar, en especial las piezas pequeñas.
- Apague la máquina para un cambio de broca o limpieza de la misma.

Después del taladrado



- Apague la máquina y verifique que todas sus partes móviles estén completamente en reposo.
- Retire la broca del porta brocas.
- Ubique el manguito del husillo a una altura lejos de la ubicación de la pieza.
- Ubique en su sitio los elementos que utilizó durante la operación.

DOBLA TUBO

El operario deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones para llevar a cabo la operación.

Antes del doblado

- Aliste el tubo y verifique que sus dimensiones sean menores a.....
- Introduzca el tubo alrededor de la polea.

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	Código: GRF.02
	GRUPO DE SOLDADURA Y PINTURA	Versión 02
		Página 6 de 8

Durante el doblado

- Aplique presión tirando el tubo lo mas cerca de la polea.

Después del doblado

- Retire el tubo

CIZALLA CORTOPUNZONADORA

Antes del corte

- Encienda la máquina
- Ubique la pieza en el pisador, verifique que el espesor de la pieza sea menor a $\frac{3}{4}$ “.
- En caso de realizar un corte en la cuchilla lateral de la máquina, cerciórese de que la cubierta de la cuchilla superior este cerrada.

Durante el corte

- Evite el contacto con la cuchilla

Después del corte

- Apague la máquina
- Retire la pieza



TALLER DE PINTURA

Antes de pintar

- Raspe, lije o aplique una base según lo que requiera la pieza.

Si va a raspar el mueble haga lo siguiente:

- Aplique el removedor con una brocha al mueble o pieza metálica. Posteriormente levante la pintura con una espátula.

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	Código: GRF.02
	GRUPO DE SOLDADURA Y PINTURA	Versión 02
		Página 7 de 8

Si va a lijar el mueble haga lo siguiente:

- Utilice una lija # 320 si la superficie del mueble requiere un lijado suave, o use una lija # 400 si el mueble requiere un lijado más profundo.

Si va a aplicar base al mueble haga lo siguiente:

- Raspe, lije y lave el mueble. Posteriormente déjelo secar y luego aplique la base con una pistola.
- Aliste los elementos de protección; Máscara, gorra y gafas.
- Si el tamaño del mueble es pequeño, use la pistola de Spray. En caso contrario, use la pistola de retención.
- Si va utilizar la pistola de Spray, la presión de aire que debe graduar no deberá ser mayor de 20 lb.
- Si va a utilizar la pistola de retención, la presión de aire que debe graduar no deberá ser mayor de 50 lb.
- Aliste el producto con el cual va a pintar el mueble (Esmalte o Laca Nitro).
- Lávese las manos antes de pintar

Durante la operación



- Use los elementos de protección
- Aplique la laca o el esmalte de manera uniforme.
- Si va a mover el mueble hágalo con las manos limpias.

Después de pintar

- Deje secar el mueble entre 6 y 7 horas aproximadamente si pintó con esmalte. Si pintó con Laca Nitro deje secar el mueble durante 1 hora aproximadamente.
- Ubique los materiales que utilizó en su lugar.

- Generales


- El empleado debe utilizar los elementos de protección y seguridad que se les suministra por parte de la universidad.
- El empleado debe atender con la mayor brevedad posible las solicitudes de servicio clasificadas como urgentes. La prestación de este tipo de servicios se consignara en el formato “Solicitudes de servicio extraordinario”, (FRF.01).
- El operario debe portar su uniforme de dotación y su identificación a la vista, en horas laborales

 	<p align="center">PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO</p>	<p>Código: GRF.02</p>
	<p align="center">GRUPO DE SOLDADURA Y PINTURA</p>	<p>Versión 02</p>
		<p>Página 8 de 8</p>

- Después de realizado el mantenimiento de un bien mueble, el empleado debe realizar la inspección del numero de inventario del bien. Si este no esta, se debe informar a la Unidad Académico Administrativa solicitante que el bien mueble debe ser reportado a la oficina de inventarios para la restitución del número.
- En caso de la fabricación de bienes muebles, el empleado tiene el deber de recordarle a la Unidad Académico Administrativa solicitante, que este bien debe ser reportado en la oficina de inventarios, para la asignación del número y levantar el acta de alta.

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	5 de diciembre del 2007	Creación del documento
2		Eliminación de algunos formatos y actualización de lineamientos en la forma en que se ejecutan las tareas asignadas

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	Código: GRF.03
	GRUPO DE TRANSPORTE	Versión 02
		Página 197 de 2

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales, para un óptimo desarrollo de las tareas adscritas al grupo de transporte.

2. ALCANCE

Aplica a los conductores del grupo de transporte adscrito al proceso de Recurso Físico, en las actividades del día a día.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Insumo:** elemento indispensable para la realización de las labores.
- **Herramientas:** Elementos de pequeñas proporciones, utilizados para la realización de tareas específicas, como compresor, mangueras, pistolas etc.
- **Registro:** Documento que suministra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.
- **Reporte:** Descripción, escrita, de características y circunstancias de un suceso o asunto.



4. CONTENIDO DE LA GUÍA

– Con respecto a cadena de mando

- El conductor debe estar a disposición del supervisor de servicios varios y del Jefe de la División de Planta Física para llevar a cabo las tareas que permitan dar solución a las solicitudes de servicio que correspondan a esta área.
- El conductor debe informar al jefe de la División de Planta Física, el estado de cada una de los servicios asignados.

– Con respecto a su trabajo

- El conductor ha de estar de base en su área de trabajo, a excepción, que este cumpliendo con algún servicio.
- Cuando el conductor salga del campus universitario con un vehículo que pertenece a la universidad, debe registrar la salida e ingreso en el formato “Control salida e ingreso de vehículos propiedad de la universidad” FRF.07. Debe presentar el formato diligenciado en portería al salir e ingresar en la portería para que el celador valide el registro con una firma.

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	Código: GRF.03
	GRUPO DE TRANSPORTE	Versión 02
		Página 2 de 2

- Al finalizar el trabajo el conductor debe informar a su jefe inmediato la terminación del servicio.
- El conductor debe participar de las jornadas de inventario de los vehículos, en las que las presidirá el Jefe de la División de Planta Física y el Supervisor de servicios varios. En estas jornadas se registrarán en el formato “Control de inventario individual vehicular” FRF.08.

– Con respecto a herramienta e insumos

- La gasolina o el ACPM para los vehículos adscritos a la universidad será autorizado por parte del supervisor de servicios varios ”Formato orden de pedido de combustible FRF.10”
- Las herramientas de uso personal, serán responsabilidad de cada conductor, las herramientas de uso general será de responsabilidad del grupo de trabajo.
- Los vehículos asignados para llevar a cabo algún servicio serán responsabilidad del conductor.

– Generales



- El conductor debe pasar reporte de cualquier anomalía detectada durante el ejercicio de sus labores a su jefe inmediato
- El conductor debe informar a su jefe inmediato de cualquier anomalía en el funcionamiento de los vehículos.
- Los conductores debe comunicar los detalles de los mantenimientos que se realizan a los vehículos de la universidad, al supervisor de servicios varios

para registrar el mantenimiento en el formato “Mantenimiento por vehículo” FRF.09

- El conductor debe reportar cualquier anomalía no relacionada a sus labores de transporte pero que considere sea de interés de la División de Planta Física a la secretaría de la división.
- Los conductores deben estar al pendiente de cualquier modificación temporal o permanente a las normas de tránsito en Bucaramanga y su área metropolitana.

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	5 de diciembre del 2007	Creación del documento
2		Ingreso de las actividades de inventario vehicular y salida e ingreso con vehículo propiedad de la universidad.

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	Código: GRF.04
	GRUPO DE CARPINTERIA	Versión: 02
		Página 1 de 10

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales, para un óptimo desarrollo de las tareas adscritas al área de Carpintería.



2. ALCANCE

Aplica a todos los operarios del área de carpintería del subproceso de Mantenimiento Físico adscrito al proceso de Recursos Físicos, en las actividades del día a día.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Insumo:** elemento indispensable para la realización de las labores. Ej: pegantes, lijas, chapas, pinturas, bisagras, tornillos, etc.
- **Herramientas:** Elementos de pequeñas proporciones, utilizados para la realización de tareas específicas.
- **Registro:** Documento que suministra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.
- **Reporte:** Descripción, escrita, de características y circunstancias de un suceso o asunto.
- **Máquina Planeadora:** Es una máquina industrial que se utiliza fundamentalmente para “planear” o “aplanar” una superficie de madera.
- **Máquina Sierra de Cinta o Sin Fin:** Máquina empleada fundamentalmente en carpintería para realizar trabajos de desgaste en la madera.
- **Máquina Regruesadora:** Se emplea para obtener una superficie plana, paralela a otra anteriormente preparada
- **Máquina Sierra Circular:** Es una máquina para aserrar longitudinal o transversalmente maderas, y también para seccionarlas.
- **Máquina Taladradora:** Es una máquina herramienta que se utiliza para producir agujeros cilíndricos en una pieza de madera o metálica.
- **Máquina Torno:** Es una máquina que se emplea para dar forma, taladrar o pulir piezas de madera.

4. CONTENIDO DE LA GUÍA

 	<p align="center">PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO</p>	<p>Código: GRF.04</p>
	<p align="center">GRUPO DE CARPINTERIA</p>	<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 2 de 10</p>

- Con respecto a la cadena de mando



- El empleado debe estar a disposición del supervisor de carpintería, en el horario establecido por la Universidad, para llevar a cabo las tareas que permitan dar solución a las solicitudes de servicio que correspondan a esta área.
- El empleado debe informar al supervisor, el estado de cada una de las tareas asignadas.

- Con respecto a su trabajo

- El empleado debe estar de base en caso, a excepción de estar cumpliendo con algún servicio.
- El supervisor debe hacer la visita inicial de diagnóstico y hacer el listado de materiales necesarios, en cada una de las solicitudes asignadas a esta área. "Orden de trabajo impresa"
- El traslado al taller de elementos por reparar, ha de ser bajo autorización de la unidad académico-administrativa a quien pertenezcan tales elementos o en su defecto del Jefe de la División de Planta Física, si son elementos ubicados en zonas comunes.
- En caso de que el beneficiario lo solicite, el supervisor debe suministrar un listado de proveedores que suministren los materiales requeridos en el servicio.
- El empleado debe dar solución inmediata a las solicitudes de servicio de carácter "urgente", recibidas por vía telefónica, y dar aviso al supervisor de carpintería. Estos servicios deben ser registradas en el formato "Solicitudes de servicios extraordinarios" (FRF.01),
- Al finalizar el trabajo el empleado ha de pedir la aprobación del cliente y pasar informe a su jefe inmediato para que cambie el estado del servicio en el sistema; esto se registra en la Orden de trabajo impresa.

- Con respecto a herramientas e insumos

- Los insumos serán suministrados por parte del supervisor de carpintería. Solo se accederá a la bodega de insumos con previo permiso del supervisor de carpintería.
- El supervisor debe asegurar, de manera oportuna, el suministro de los insumos a los operarios del área de carpintería, para la ejecución óptima de las tareas delegadas.
- Las herramientas de uso personal, serán responsabilidad de cada operario, las herramientas de uso general serán de responsabilidad del grupo de trabajo. “Control del préstamo de maquinaria de uso común”(FRF.02).
- Tanto las herramientas de uso personal o general, se deben guardar todos los días en su respectivo lugar, en el taller de carpintería, así el operario esté trabajando en otras dependencias.

 	<p align="center">PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO</p>	<p>Código: GRF.04</p>
	<p align="center">GRUPO DE CARPINTERIA</p>	<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 3 de 10</p>

– Con respecto al uso de maquinaria, operación y proceso.

MÁQUINA PLANEADORA

El operario deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones para llevar a cabo la operación.

Antes de labrar

- Cerciérese de que el área de trabajo tenga una superficie amplia y libre de obstáculos, tanto en el extremo de salida de la pieza como en el extremo de alimentación.
- Las mesas de la planeadora deben estar limpias, libre de aserrín y desperdicios.
- Asegúrese de que las cuchillas estén bien afiladas, niveladas y correctamente ajustadas.

- Asegúrese de que la madera no tenga nudos, clavos u otras imperfecciones.
- No cepille piezas de madera cuya longitud sea menor a 50 cm y mayor a 3 m.
- Ajuste la guía según las dimensiones de la pieza
- Aliste el empujador o dispositivo para la alimentación de piezas de reducidas dimensiones, como instrumento de ayuda para el “fin de pasada” en piezas grandes.
- Aliste los implementos de seguridad (anteojos, protector auditivo).
- Encienda la máquina.

Durante el labrado

- Use los anteojos y el protector auditivo
- La alimentación de la pieza debe realizarse siempre en sentido contrario al del giro del árbol.
- Coloque la mano izquierda sobre el extremo anterior de la pieza apretándola contra la mesa, manteniendo los dedos cerrados.
- Coloque la mano derecha en el extremo posterior de la pieza y empuje hacia delante.
- Evite el contacto con las cuchillas.
- En el cepillado de piezas largas, cuando el extremo anterior de la pieza haya sobrepasado unos 40 cm del árbol porta cuchillas, detenga el avance, sujete la pieza con la mano derecha mientras que la izquierda vuelve nuevamente a disponerse detrás del árbol portacuchillas, iniciándose la realimentación de la pieza.

Después del labrado

- Apague la máquina y verifique que todas sus partes móviles estén completamente paradas.
- Limpie las mesas de la planeadora

	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	Código: GRF.04
--	---	-----------------------

 	GRUPO DE CARPINTERIA	Versión: 02
		Página 4 de 10

- Ubique en su sitio los elementos que utilizó.

MÁQUINA SIERRA DE CINTA O SIERRA SIN FIN

El operario deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones para llevar a cabo la operación.

Antes del corte



- Cerciórese de que el área de trabajo tenga una amplia superficie y libre de obstáculos, tanto en el extremo de salida de la pieza como en el extremo de alimentación.
- La mesa de la sierra debe estar limpia de aserrín, pedazos de madera u otros desperdicios.
- Bajo ningún concepto debe usarse relojes, pulseras, cadenas, anillos y otros objetos similares.
- Asegúrese de que la madera no tenga nudos, clavos u otras imperfecciones.
- Verifique el estado y tensión de la hoja.
- Aliste el dispositivo auxiliar en caso de que la pieza a cortar no tenga un apoyo seguro.
- Aliste los implementos de seguridad (anteojos, protector auditivo).
- Encienda la máquina.
- Verifique que la máquina haya alcanzado la velocidad requerida.

Durante el corte

- Use los anteojos y el protector auditivo.

- El operario debe situarse de frente a la cinta, en la zona de corte.
- Apoye la pieza de modo firme en el punto de corte.
- Trabaje con la tensión conveniente para evitar la rotura de la cinta.
- Evite el contacto con la hoja y cualquier presión lateral durante el corte del material.
- Tenga dispuesta la aspiración del aserrín que se produce, para hacer más visible el trabajo.
- Evite conversar o distraerse mientras esta operando.
- En caso de que la madera trabe la hoja de sierra, no se aparte de la hoja mientras esté girando.
- Detenga y desconecte la sierra en caso de que tenga que cambiar la guía, aceitar o realizar algún ajuste.

Después del corte

 	<p align="center">PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO</p>	<p>Código: GRF.04</p>
	<p align="center">GRUPO DE CARPINTERIA</p>	<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 5 de 10</p>

- Apague la máquina y verifique que todas sus partes móviles estén completamente paradas.
- Limpie la mesa de la sierra
- Ubique en su sitio los elementos que utilizó durante la operación.

MÁQUINA REGRUESADORA

El operario deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones para llevar a cabo la operación.

Antes de regruesar



- Cerciórese de que el área de trabajo tenga una amplia superficie y libre de obstáculos, tanto en el extremo de salida de la pieza como en el extremo de alimentación.
- La máquina debe estar libre de aserrín u otros desperdicios.
- Fíjese de que el árbol portacuchillas este libre de pedazos de madera
- Verifique que el filo de las cuchillas sea el requerido.
- Asegúrese de que la madera a regruesar no tenga nudos, clavos u otras imperfecciones.
- No regruese piezas de madera cuya longitud sea mayor a 30 cm
- Desplace la mesa en altura según el grosor de la pieza que desea mecanizar, máximo 1 cm.
- Aliste los implementos de seguridad (anteojos, protector auditivo).
- Encienda la máquina

Durante la operación

- Use los anteojos y el protector auditivo.
- Coloque la pieza cerca del árbol portacuchillas y empújela hacia él.
- Detenga la máquina en caso de obstrucción de la pieza con el árbol portacuchillas y haga el ajuste necesario.
- Cuando observe que está por finalizar el maquinizado de la pieza, ubíquese en la zona de salida y reciba la pieza.

Después de regruesar

- Apague la máquina y verifique que todas sus partes móviles estén completamente paradas.
- Limpie la máquina
- Ubique en su sitio los elementos que utilizó durante la operación.

 	<p align="center">PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO</p>	<p>Código: GRF.04</p>
	<p align="center">GRUPO DE CARPINTERIA</p>	<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 6 de 10</p>

MÁQUINA SIERRA CIRCULAR

El operario deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones para llevar a cabo la operación.

Antes de aserrar



- Cerciórese de que el área de trabajo tenga una amplia superficie y libre de obstáculos, tanto en el extremo de salida de la pieza como en el extremo de alimentación.
- Limpie la mesa de la sierra, debe estar libre de aserrín, desperdicios.
- Extraiga los recortes residuales y virutas depositados junto al disco.
- Asegúrese de que la madera a cortar no tenga nudos, clavos u otras imperfecciones.
- No aserrar piezas cuyo espesor oculten el disco.
- Use hojas de sierra que estén debidamente afiladas y sentadas. Deberán girar en forma pareja y debidamente alineadas.
- Escoja el dentado de la sierra según la clase de madera y aserrado que se va a realizar.

- Regule la altura del disco sobre el tablero y asegúrese de que esté equilibrado.
- Ajuste la guía según las dimensiones de la pieza.
- Si va a realizar un corte transversal a la pieza ajuste la guía correspondiente.
- Aliste los implementos de seguridad (anteojos, protector auditivo).
- Aliste el dispositivo empujador en caso de que la pieza a cortar sea pequeña.
- Encienda la máquina.

Durante el aserrado

- Use los anteojos y el protector auditivo.
- Debe situarse frente a la sierra, en la zona de corte.

- Compruebe de que el disco gire hacia el lado en que se efectúa la operación.
- No empuje la pieza con los dedos pulgares extendidos.
- No ponga todo el peso del cuerpo apoyado sobre la madera que se trabaja.
- Use el empujador para piezas pequeñas.
- Tenga dispuesta la aspiración del aserrín que se produce para mayor visibilidad en la tarea.
- No se aleje de la sierra mientras este funcionando.
- Detenga la máquina en caso de que deba realizar algún ajuste.

 	<p align="center">PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO</p>	<p>Código: GRF.04</p>
	<p align="center">GRUPO DE CARPINTERIA</p>	<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 8 de 10</p>

Después del aserrado

- Apague la máquina y verifique que todas sus partes móviles estén completamente paradas.
- Limpie la máquina
- Ubique en su sitio los elementos que utilizó durante la operación.

MÁQUINA TALADRADORA

El operario deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones para llevar a cabo la operación.

Antes de taladrar

- No utilice ropa holgada o muy suelta.



- Se recomienda que el operario de esta maquina luzca cabello corto. En caso de que luzca largo, lo debe recoger para evitar accidentes.
- No vestir joyería, como collares o anillos.
- Limpie la mesa, debe estar libre de aserrín, desperdicios o viruta.
- Aliste la broca con las características necesarias condicionadas por el material a taladrar y cerciórese de que tenga el filo de corte requerido.
- Ubique la broca en el porta brocas
- Utilice la palanca de avance manual para controlar el movimiento vertical del manguito del husillo y de la herramienta de corte.
- Haga el avance hacia la pieza de trabajo a través de la cabeza taladradora.
- Aliste los implementos de seguridad (anteojos, protector auditivo).
- Encienda la máquina.

Durante el taladrado

- Use los anteojos y el protector auditivo.
- No forzar en exceso la máquina, manténgala siempre sujeta durante el taladrado.
- Sujete firmemente la pieza a trabajar, en especial las piezas pequeñas.
- Apague la máquina para un cambio de broca o limpieza de la misma.

Después del taladrado

- Apague la máquina y verifique que todas sus partes móviles estén completamente paradas.

 	<p align="center">PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO</p>	<p>Código: GRF.04</p>
	<p align="center">GRUPO DE CARPINTERIA</p>	<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 9 de 10</p>

- Retire la broca del porta brocas
- Ubique el manguito del husillo a una altura lejos de la ubicación de la pieza.
- Ubique en su sitio los elementos que utilizó durante la operación.

MÁQUINA TORNO



El operario deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones para llevar a cabo la operación.

Antes del torneado

- No utilice ropa holgada o muy suelta.
- Es preferible lucir el pelo corto. En caso de que luzca el cabello largo no debe estar suelto sino recogido.
- No vestir joyería, como collares o anillos.
- Mueva la contrapunta y fíjela en la posición que sirva de apoyo al borde externo de la pieza de trabajo.
- Utilice la llave para ajustar la guía y asegúrese de que la pieza a mecanizar quede bien ajustada.
- No tornear piezas cuya longitud sea mayor a 80 cm.
- Aliste los implementos de seguridad (anteojos, protector auditivo).
- Encienda la máquina.

Durante el torneado

- Use los anteojos y el protector auditivo
- Utilice la gubia adecuada para tornear la madera.
- Mantenga constante la velocidad del motor.
- Mueva lentamente la herramienta de corte en una dirección paralela al eje de rotación de la pieza de trabajo.
- Detenga la máquina en caso de que haya que lijar la madera por presencia de nudos.

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	Código: GRF.04
	GRUPO DE CARPINTERIA	Versión: 02
		Página 10 de 10

Después del torneado



- Apague la máquina y verifique que todas sus partes móviles estén completamente paradas.
- Retire la pieza
- Limpie la máquina
- Ubique en su sitio los elementos que utilizó durante la operación.

- Generales

- El operario debe pasar reporte de cualquier anomalía detectada durante el ejercicio de sus labores a su jefe inmediato, que considere sea de interés de planta física.
- El operario debe llevar siempre puesto su uniforme de dotación y portar su identificación a la vista, esto en horas laborales.
- Cada operario debe utilizar los elementos de protección y seguridad que se les suministra por parte de la universidad.
- El operario tiene el deber de participar en las actividades de aseo que se hacen semanalmente, en el área asignada dentro del taller.
- En caso de la fabricación de bienes muebles, el empleado tiene el deber, de recordarle a la Unidad Académico Administrativa solicitante, que este bien debe ser reportado en la oficina de inventarios, para la asignación del número y levantar el acta de alta.
- Después de realizado el mantenimiento de un bien mueble, el empleado debe realizar la inspección del numero de inventario del bien. Si este no esta, se debe informar a la Unidad Académico Administrativa solicitante, que este bien debe ser reportado a la oficina de inventarios para la restitución del número.

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	5 de diciembre del 2007	Creación del documento
2		Se eliminaron unos formatos y se anexaron otros a las actividades de carpintería y se cambiaron algunos lineamientos de la solución a las solicitudes

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	Código: GRF.05
	GRUPO DE ALBAÑILERÍA Y FONTANERÍA	Versión 02
		Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales, para un óptimo desarrollo de las tareas adscritas al área de Albañilería y Fontanería.

2. ALCANCE

Aplica a los operarios del área de Albañilería y Fontanería del subproceso de Mantenimiento Físico adscrito al proceso de Recurso Físico, en las actividades del día a día.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Insumo:** elemento indispensable para la realización de las labores, como: pegantes, lijas, etc

- **Herramientas:** Elementos de pequeñas proporciones, utilizados para la realización de tareas específicas, como flexómetros, palas, picas, etc
- **Registro:** Documento que suministra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.
- **Reporte:** Descripción escrita de características y circunstancias de un suceso o asunto.



4. CONTENIDO DE LA GUÍA

– Con respecto a cadena de mando

- El empleado debe estar a disposición del Supervisor de Albañilería y Fontanería, en el horario establecido por la Universidad, para llevar a cabo las tareas que permitan dar solución a las solicitudes de servicio que correspondan a esta área.
- El empleado debe informar al supervisor, el estado de cada una de las tareas asignadas.

– Con respecto a su trabajo

- El empleado ha de estar de base en su taller, a excepción, que este cumpliendo con algún servicio.

 	<p>PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO</p>	<p>Código: GRF.05</p>
	<p>GRUPO DE ALBAÑILERIA Y FONTANERIA</p>	<p>Versión 02</p>
		<p>Página 2 de 3</p>

- El supervisor del área, tiene la responsabilidad de hacer la visita de diagnostico o en su defecto debe delegar a uno de sus subalternos. En esta

visita se debe hacer el listado de materiales necesario para llevar a cabo el servicio. Esta visita será registrada en la Orden de trabajo impresa.



- Dar solución inmediata a las solicitudes de servicio de carácter “urgente”, recibidas por vía telefónica, y dar aviso al supervisor de Albañilería y Fontanería. Estos servicios se registrarán en el formato “ Solicitudes de servicios extraordinarios” (FRF.01)
- Al finalizar el trabajo el operario debe pedir la aprobación del cliente y pasar informe a su jefe inmediato con el fin de dar de baja del sistema el servicio; esto se registra en el formato “Solicitudes de servicios extraordinarios” (FRF.01).

– Con respecto a herramientas e insumos

- Los insumos serán autorizados por parte del supervisor de albañilería y fontanería. La adquisición de los suministros estarán sujetos al procedimiento de compras.
- Las herramientas de uso personal, serán responsabilidad de cada operario, las herramientas de uso general será de responsabilidad del grupo de trabajo. “Formato control préstamo de Maquinaria de uso común” (FRF.02).
- Tanto las herramientas de uso personal o general, se deben guardar todos los días en su respectivo lugar, en el taller de albañilería y fontanería, así el operario esté trabajando en otras dependencias.
- El supervisor debe asegurar, de manera oportuna, el suministro de los insumos a los operarios del área de Albañilería y Fontanería, para la ejecución óptima de las tareas delegadas.



– Generales

- Pasar reporte de cualquier anomalía detectada durante el ejercicio de sus labores a su jefe inmediato.
- Cualquier eventualidad que considere sea de interés de la División de Planta Física, el operario debe avisar a la secretaría de la División.
- Cada operario debe utilizar los elementos de protección y seguridad que se les suministra por parte de la universidad.

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	Código: GRF.05
	GRUPO DE ALBAÑILERIA Y FONTANERIA	Versión 02
		Página 3 de 3

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	5 de diciembre del 2007	Creación del documento
2		Cambio de la utilización del formato FRF.01, también se cambio algunos lineamientos en la metodología en la que se soluciona una solicitud de servicio

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	Código: GRF.06
	GRUPO DE ELECTRICIDAD	Versión: 02
		Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Estandarizar los pasos generales del proceder en la prestación del servicio de electricidad.

2. ALCANCE

Describir los pasos generales que los involucrados deben tomar en cuenta para un mejor desempeño del servicio de mantenimiento eléctrico en las diferentes áreas comunes y unidades académico-administrativas dentro y fuera de la ciudadela universitaria de la Universidad Industrial de Santander.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Insumo:** Cualquier elemento de consumo indispensable para la realización de las labores.
- **Herramientas:** Elementos de pequeñas proporciones, utilizados para la realización de tareas específicas, como: traperos, escobas, cepillos, etc.
- **Registro:** Documento que suministra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.
- **Reporte:** Descripción escrita de características y circunstancias de un suceso o asunto.



4. CONTENIDO DE LA GUÍA

– Con respecto a cadena de mando

- Se ha de mantener un constante informe al superior inmediato del avance y estado del trabajo.
- El operario debe informar a su supervisor de cualquier cambio súbito u anomalía eventual en la prestación y exigencia del servicio.
- El supervisor debe ejecutar correctamente las órdenes de trabajo asignadas por el Jefe de la División de Planta Física.

– Con respecto a herramientas e insumos

- Los operarios son responsables del mantenimiento, aseo y orden de su taller además de salvaguardar todo material, insumo y herramienta que se halle en estos, durante su jornada laboral.

 	<p align="center">PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO</p>	<p>Código: GRF.06</p>
	<p align="center">GRUPO DE ELECTRICIDAD</p>	<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 2 de 3</p>

- El operario debe responder por el manejo de herramientas y equipos que se utilicen en la respuesta a las solicitudes de servicio, dentro y fuera del taller de soldadura.
- Cualquier necesidad de materiales, herramientas e insumos necesarios para la operación de esta área, se solicitarán de manera escrita al jefe de la división de Planta Física.



– Con respecto a su trabajo

- El operario debe Confirmar las asignaciones de servicio correspondientes a su taller diariamente.
- La distribución de los servicios se realiza de común acuerdo entre los empleados y con la aprobación del jefe de la División de Planta Física.
- Cuando se asigne alguna orden de trabajo el empleado debe hacer una visita de diagnóstico y proveer un listado de materiales a la UAA solicitante, si es necesario, esto se consignara en el la orden de trabajo impresa.
- Al finalizar el trabajo el operario debe pedir la aprobación del cliente y pasar informe a su jefe inmediato con el fin de dar de baja del sistema el servicio; esto se registra en la orden de trabajo impresa.
- El traslado al taller de elementos por reparar, se debe hacer bajo la autorización de la unidad académico–administrativa a quien pertenezcan tales elementos o en su defecto del supervisor de Planta Física si son elementos ubicados en zonas comunes.

– Generales

- Cada operario debe utilizar los elementos de protección y seguridad que se les suministra por parte de la universidad.
- El operario debe pedir asesoría al supervisor en cualquier solicitud que se le asigne y no tenga práctica ni el conocimiento adecuado.
- El supervisor esta en la obligación de brindar la asesoría del caso al trabajador que se la solicite de manera directa o delegada a alguien mas idóneo según el caso.



- El operario debe atender con la mayor brevedad posible las solicitudes de servicio clasificadas como urgentes; la prestación de este tipo de servicios se consignara en el formato solicitud de servicios extraordinarios identificado con el código FRF.01.
- En horas laborales el operario ha de llevar siempre puesto su uniforme de dotación y portar su identificación a la vista.

 	<p align="center">PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO</p>	<p>Código: GRF.06</p>
	<p align="center">GRUPO DE ELECTRICIDAD</p>	<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 3 de 3</p>

- Dar un manejo responsable y formal de toda la información interna y externa de la división y la universidad.
- Tener siempre presente que todo bien mueble de la universidad debe tener su respectivo código de barras que lo identifica activo en inventarios, si no es así debe comunicárselo a la respectiva unidad dueña del bien para que este sea agregado a inventarios.
- Tener siempre presente que si un bien mueble ha de tener mayores modificaciones en su estructura física al terminar un servicio o como resultado se ha creado uno nuevo; esto debe ser informado a la unidad académico-administrativa para que ella se lo comunique y haga lo pertinente al caso en la oficina de inventarios.

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	5 de diciembre del 2007	Creación del documento
2		Modificación de formatos y lineamientos para la ejecución de los servicios

 	<p>PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO</p>	<p>Código: GRF.07</p>
	<p>GRUPO DE JARDINERÍA</p>	<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 1 de 3</p>

1. OBJETIVO.

Estandarizar los pasos generales en el desarrollo de las actividades del grupo de jardinería.

2. ALCANCE.

Describir los pasos generales que aplican al servicio de jardinería en las diferentes zonas de la ciudadela universitaria.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Insumo:** Cualquier elemento de consumo indispensable para la realización de las labores.
- **herramientas:** Termino que define a todo Instrumento o conjunto de instrumentos, de materiales varios, con los que se realizan trabajos manuales.
- **Registro:** Documento que suministra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.
- **Asesoría:** Instrucción en que predominan las disposiciones técnicas o explicativas para la obtención de un buen rendimiento y utilización de los insumos.
- **Reporte:** Descripción escrita de características y circunstancias de un suceso o asunto

4. CONTENIDO DE LA GUÍA

El servicio de jardinería se presta por parte del proceso de Recurso físico a las unidades académico-administrativa y áreas comunes dentro de la Ciudadela Universitario y en la Facultad de Salud, este servicio se fundamenta en la adecuación y mantenimiento de todas las áreas verdes que hacen parte de la Universidad Industrial de Santander.

Para llevar a cabo la prestación de este servicio, se estipulo la siguiente Guía, que permite un mejor desempeño del personal de jardinería.

- Con respecto a cadena de mando

- Acatar disposiciones del supervisor de servicios varios, correspondientes a las labores que le han sido asignadas.
- Cumplir con la correcta ejecución de las solicitudes de servicio asignadas por el supervisor.

	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS	Código: GRF.07
--	-----------------------------	----------------



	SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	
	GRUPO DE JARDINERÍA	Versión: 02
		Página 2 de 3

- Estar dispuesto a atender cualquier requerimiento de quien administre la zona asignada en cuanto a sus funciones corresponda.

Con respecto a herramientas e insumos

- Solicitar insumos y herramientas de trabajo si es necesario (herramientas en la bodega de jardinería e insumos en el sub.-almacén de aseo)
- Velar por el cuidado y mantenimiento de la herramienta suministrada para la ejecución de sus labores.
- Pasar reporte de cualquier eventualidad con la herramienta durante el desarrollo del trabajo.



– Con respecto a su trabajo

- Acordar zona de acción diaria, dependiendo de la herramienta y tipo de trabajo asignado por el supervisor.
- Mantener las zonas verdes del área asignada en óptimas condiciones, con la correcta utilización de los insumos y herramientas dadas.
- Pasar reporte de cualquier anomalía que se presente en su área de trabajo a su jefe inmediato, que considere sea de interés a planta física y a la zona que esta bajo su accionar, si el daño se encuentra en un área común.

– Generales

- Cada operario debe utilizar los elementos de protección y seguridad que se les suministra por parte de la universidad.
- Acatar las especificaciones requeridas dependiendo de la zona y tipo de trabajo que le corresponda tanto en áreas comunes como en unidades académico-administrativa.



- El operario debe pedir asesoría al supervisor en cualquiera de las actividades que se le asignen y no tenga ni la práctica ni el conocimiento adecuado.
- El supervisor está en la obligación de brindar la asesoría del caso al trabajador que se la solicite de manera directa o delegada a alguien más idóneo según el caso.
- El operario debe estar presto a atender con la mayor inmediatez posible las solicitudes de servicio clasificadas como urgentes, la prestación de este tipo de servicios se consignará en el formato de solicitudes de servicios extraordinarios identificado con el código FRF.01.
- El operario ha de llevar siempre puesto su uniforme de dotación y portar su identificación a la vista esto en horas laborales.

 	<p align="center">PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO</p>	<p>Código: GRF.07</p>
	<p align="center">GRUPO DE JARDINERÍA</p>	<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 3 de 3</p>

- El operario debe dar un manejo responsable y formal de toda la información interna y externa de la división y la universidad.

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	5 de diciembre del 2007	Creación del documento
2		Cambio de algunos formatos y lineamientos en la ejecución de un servicio

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS	Código: GRF.08
	ADMINISTRACIÓN DE ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS PÚBLICOS	Versión: 02
		Página 1 de 2

1. OBJETIVO.

Definir los lineamientos generales, para un óptimo desarrollo de las tareas adscritas a la administración de arrendamientos y servicios públicos.

2. ALCANCE.

Aplica a las personas que tienen relación con la actividad adscritas a la administración de arrendamientos y servicios públicos.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS



- **Registro:** Documento que suministra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.
- **Reporte:** Descripción escrita de características y circunstancias de un suceso o asunto

4. CONTENIDO DE LA GUÍA

La administración de arrendamientos y servicios públicos son actividades adscritas a la División de Planta Física, la cual actúa como ente regulador de las cláusulas establecidas en los contratos, de lineamientos internos y del consumo en los servicios públicos que existen en los establecimientos arrendados.

– Con respecto al cobro de los rubros de arrendamiento y servicios públicos



- La secretaría de la División de Planta Física realiza las facturas por los rubros y en los días establecidos en el contrato por arrendamiento y también realiza facturas de servicios públicos teniendo en cuenta las unidades consumidas y la fórmula de cálculo establecida para hallar el rubro que deben cancelar.
- Para el cobro de los servicios de acueducto se tienen rubros básicos establecidos para cada local. En el caso del cobro del servicio de energía eléctrica en los locales en que halla contador el cobro se hará basado en la lectura del mismo y en los locales que no halla contador se manejará por montos preestablecidos de consumo.
- Las facturas deben tener original y dos copias, con la original se queda el arrendatario, una de las copias se envía a tesorería y la otra copia sirve como constancia a Planta Física, de que se el arrendatario recibió la factura.

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS	Código: GRF.08
	ADMINISTRACIÓN DE ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS PÚBLICOS	Versión: 02
		Página 2 de 2

- El tiempo establecido para el pago de los rubros es de 10 días a partir de la fecha en la que se elaboró la factura.
- Cuando el arrendatario trae a la recepción de la División de Planta Física la copia de la factura cancelada, la secretaría debe enviarla a tesorería para que sea descargada del sistema. Se hará el registro en el formato “Consumo de servicios públicos y canon de arrendamiento” FRF.20.
- En caso de petición de prórroga por parte del arrendatario, el plazo adicional para la cancelación de la factura se establecerá con el jefe de la División de Planta Física.
- En caso de atraso en el pago de las facturas por parte del arrendatario, se dará aviso al arrendatario y se indagará el motivo del atraso y se establecerá las medidas a tomar.

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	5 de diciembre del 2007	Creación del documento
2		Ingresaron actualización de formato que serán soporte de la actividad de administración de arrendamientos y servicios públicos, y se elimino de esta guía el formato FRF.06

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO MANTENIMIENTO FÍSICO	Código: GRF.09
	SUPERVISORES DE MANTENIMIENTO FÍSICO	Versión: 02
		Página 1 de 3

1. OBJETIVO.

Definir los lineamientos generales, para un óptimo desarrollo de las tareas adscritas a la supervisión de las actividades de Mantenimiento Físico.

2. ALCANCE.

Aplica a las personas que tienen relación con la actividad adscritas a la supervisión de las actividades de Mantenimiento Físico.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Registro:** Documento que suministra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.
- **Reporte:** Descripción escrita de características y circunstancias de un suceso o asunto



- **Promesa de servicio:** Compromiso que adquiere la empresa con sus clientes para lograr una mayor satisfacción y fidelización de los mismos. Normalmente va ligado con el valor agregado que ofrece la empresa.
- **Día hábil:** Es un día laboral no dominical o festivo. Para efectos del ambiente universitario también serán días hábiles aquellos en los que se den las condiciones ambientales y de seguridad optimas para el desarrollo normal de las actividades académico y administrativas.

4. CONTENIDO DE LA GUÍA

Los supervisores de Mantenimiento Físico están encargados de regular los recursos humanos, maquinaria y equipo de los grupos de trabajo a los cuales supervisa, además tiene la responsabilidad de coordinar las tareas que den solución a las necesidades expuestas por los beneficiarios de las Unidades académico administrativas solicitantes.

– Con respecto a cadena de mando

- Los supervisores de mantenimiento deben estar a disposición del jefe de la División de Planta Física en los horarios establecidos en su contrato de trabajo.
- Debe ejercer controles y registros que sirvan de soporte para los informes al jefe de la División de Planta Física de la gestión y el desarrollo de las actividades de los grupos que supervisa.
- Debe reportar situaciones que se salgan de control al Jefe de la División de Planta Física.

 	<p align="center">PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO MANTENIMIENTO FÍSICO</p>	<p>Código: GRF.09</p>
	<p align="center">SUPERVISORES DE MANTENIMIENTO FÍSICO</p>	<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 2 de 3</p>



- Con respecto a materiales, insumos, maquinaria y equipo

- Debe administrar de la mejor manera posible los recursos tanto mano de obra como materiales, insumos, maquinaria y equipos.
- Debe reportar las necesidades de materiales, insumos, maquinaria y equipo evidenciadas en el grupo de trabajo que supervisa.
- El supervisor debe designar tareas de manera equitativa y ordenada a los empleados adscritos al grupo de trabajo que supervisa.
- Debe presupuestar las necesidades en papelería e insumos de oficina y comunicarla a la secretaría de la División de Planta Física.

- Con respecto a su trabajo

- Cuando el jefe de la División de Planta Física asigne una orden de trabajo a un grupo de trabajo el supervisor debe planificar la distribución del personal para la asignación de las órdenes de trabajo, según la competencia y formación del personal bajo su mando.
- También debe planificar la asignación de las herramientas e insumos necesarios para un desarrollo óptimo de las actividades de mantenimiento ejecutadas por su grupo de trabajo.
- De manera simultánea deberá planear la forma en que se responde a las solicitudes extraordinarias de mantenimiento. Debe mantener un inventario de materiales e insumos necesarios para suplir inmediatamente las solicitudes extraordinarias.
- Debe planificar la forma en que trata el ausentismo del personal en su grupo de trabajo. Redistribuyendo el personal y en caso de que la ausencia sea mayor a tres días debe solicitar al Jefe de la División de planta Física la contratación de una persona que supla la necesidad.
- Debe supervisar el diligenciamiento de los formatos y el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad por todos los elementos de l grupo de trabajo.
- El supervisor debe asegurarse de que sus grupos de trabajo cumplan con la promesa de servicio “llevar a cabo la visita de diagnostico de las solicitudes asignadas en los tres días hábiles siguientes a la fecha de la autorización de la solicitud por parte del jefe de la UAA.

- Debe recopilar todas las órdenes de trabajo impresas que se han ejecutado y también los formatos de solicitudes extraordinarias, del grupo de trabajo que esta supervisando. Además debe entregar en la secretaría de la División de Planta Física los dos paquetes de registros en los primeros 5



 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO MANTENIMIENTO FÍSICO	Código: GRF.09
	SUPERVISORES DE MANTENIMIENTO FÍSICO	Versión: 02
		Página 3 de 3

días hábiles de cada mes, permitiendo así el seguimiento al archivo de los registros de todas las solicitudes atendidas por el proceso de Recursos Físicos.

- Debe estar pendiente del reporte de quejas y reclamos que se relacionen con su grupo de trabajo y darles tratamiento para eliminar la no conformidad expresada por el beneficiario.
- Debe participar en los planes preventivos de mantenimiento, teniendo en cuenta las necesidades demarcadas en la infraestructura y ambiente de la universidad. Debe planificar y crear un cronograma de actividades que permitirá evidenciar si se cumplió con el plan en el tiempo estipulado.
- En el caso de préstamo de equipos y herramientas a personal externo a su grupo de trabajo se debe diligenciar el formato “Control de préstamo de maquinaria de uso común” FRF.02, y debe asegurarse de que el elemento prestado es devuelto.
- Debe presupuestar los recursos que se necesitarían para llevar a cabo los planes preventivos y la distribución del personal para tener la cobertura que se requiere para la realización de los planes.
- Debe participar activamente en las reuniones de comité primario de calidad, aportando sus conocimientos e ideas que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1		Creación del documento
2		Se i9ncluyo la actividad de entrega de los paquetes de registros de las solicitudes de servicios a la secretaría de la División de Planta Física

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	Código: GRF.13
	GRUPO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	Versión: 01
		Página 1 de 5

1. OBJETIVO.

Definir los lineamientos generales, para un óptimo desarrollo de las tareas adscritas al grupo de vigilancia.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los operarios del grupo de vigilancia, del subproceso de Seguridad y Vigilancia adscrito al proceso de Recurso Físico, en las actividades del día a día.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS



- **Herramientas:** Elementos de pequeñas proporciones como radios de comunicación, utilizados para tareas específicas.
- **Registro:** Documento que suministra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.
- **Reporte:** Descripción escrita de características y circunstancias de un suceso o asunto
- **Siniestro :** Evento de carácter nocivo para el bienestar integral de las personas o estructuras
- **Incidente sospechoso:** Toda eventualidad que pueda ser generadora de un posible siniestro.

4. CONTENIDO DE LA GUÍA.

El servicio de vigilancia es prestado por personal de planta, sumado a personal externo contratado.

– Con respecto a cadena de mando

- El celador tiene la autonomía de respuesta inmediata ante cualquier siniestro o incidente sospechoso que se presente en la zona a la cual a sido asignado, si la respuesta no es suficiente para controlar el siniestro o incidente sospechoso, debe pedir instrucciones a su supervisor inmediato. Luego de solucionado el inconveniente, debe informar detalladamente la situación al supervisor de seguridad y vigilancia y este a su vez al jefe de la División de Planta Física. El registro del suceso se hará el formato Minuta de Supervisor con el código FRF.15.

 	<p align="center">PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</p>	<p>Código: GRF.13</p>
	<p align="center">GRUPO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</p>	<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 2 de 5</p>

- Todos los celadores responden al supervisor de turno y todo el cuerpo de vigilancia a su vez, al jefe de la división de Planta Física en sociedad con el supervisor dispuesto por la empresa externa que aporte personal.
- Se debe mantener informado al supervisor sobre toda eventualidad en el transcurso de su turno; información que se registra en el formato Minuta de Supervisor con el código FRF.15.



– Con respecto a herramientas e insumos

- Las herramientas como radios, armas y demás implementos que se roten en los turnos, deben ser revisados por los celadores que ingresan; en caso de presentarse una anomalía se debe registrar en el formato Minuta de Supervisor con el código FRF.15.

– Con respecto a su trabajo



- En el turno de trabajo, el celador no puede abandonar la posición o zona asignada, a menos que el supervisor se lo indique.
- El celador debe familiarizarse con el entorno de la zona que resguarda, a fin de hacer más eficiente su labor, reconociendo fortalezas y vulnerabilidades del lugar.
- El celador en lo posible no se debe quedar quieto en la zona asignada.
- El celador debe estar pendiente de la actualización periódica del programa de capacitaciones del servicio de vigilancia por periodo, el cual es diseñado y publicado a su debido tiempo por el Jefe de la División de Planta Física junto con el proceso de Recurso Humano.
- El celador debe acatar las recomendaciones del supervisor de turno, asociadas a su desempeño en la zona asignada bajo custodia.
- El celador debe manejar un perfil amable pero no confiado; a fin de ser previsor (prevenido) y prestar un buen servicio.
- El celador no debe ser metódico en su ejercicio diario, de esta manera podrá evitar que su labor sea estudiada y vulnerada.

- Los celadores al iniciar turno se deben reportar, confirmar asistencia y ubicación ante el supervisor. El ingreso se registra en el “formato control de ingreso del personal de seguridad” identificada con el código FRF.11.
- El celador debe estar pendiente, al paso de las rondas hechas por los supervisores. Cualquier anomalía se registrara en el “formato Minuta de Supervisor con el código FRF.15.

 	<p align="center">PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</p>	<p>Código: GRF.13</p>
	<p align="center">GRUPO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</p>	<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 3 de 5</p>

- El celador saliente debe informar al entrante, todas las novedades de la zona sin obviar ningún detalle.
- El celador debe conocer la ubicación de llaves de paso, interruptores, extintores y la forma de operarlos.
- El celador no debe recibir llaves de carros ni encargos personales de valor, mientras este en su jornada laboral.
- No debe descuidar ni apartarse del radio de dotación personal.
- En la ejecución de cualquier tipo de obra, debe notificar de inmediato a su supervisor. En caso de que los trabajadores no pertenezcan a la universidad, debe solicitar a los trabajadores, su identificación y su carné de EPS, el cual es requerimiento necesario para que laboren dentro de la ciudadela universitaria.
- Cuando se realicen eventos en las áreas comunes, el guardia debe solicitar a los organizadores del evento, el permiso que proporciona la División de Planta Física.
- En caso de evacuación a causa de alteración del orden social al interior de la ciudadela universitaria, debe estar al pendiente de las instrucciones de los supervisores y del Jefe de Planta Física y estar alerta ante la posible presencia de cualquier siniestro y cualquier incidente sospechoso.
- El celador debe tener una excelente presentación personal en el ejercicio de su labor.

- La apertura de edificios de lunes a viernes se hace en el horario de las 5 a 5:30 am, sábados en el horario de las 6 a 6:30 am y domingos por solicitud de personal de la universidad con autorización. Los cierres de edificios de lunes a viernes se hacen en el horario de 9:30 a 10:00 pm, los sábados en el horario de las 6:00 a 6:30 pm y los domingos se hace el cierre inmediatamente el personal que ingreso con autorización salga del edificio, al que ingreso.
- Los celadores encargados de cada zona cerca a la hora de cierre debe hacer rondas en los edificios de su zona identificando las aulas u oficinas y las aulas que se estén utilizando, además debe solicitar el desalojo del edificio del personal que este en pasillos y escaleras. En estas rondas también debe identificar las puertas de oficinas y salones que quedaron abiertas y proceder a hacer el respectivo cierre y reportar al supervisor que oficinas se dejaron abiertas. Cuando el celador se asegure de que el edificio ha sido totalmente desalojado procede a cerrar el edificio. Después de las 10:00 pm de lunes a viernes y después de las 6:00pm el día sábado y todo el día domingo y festivos, son horarios adicionales por ende el personal que se encuentre después de estos horarios deben estar reportados en los listados que están en las porterías, como esta contemplado en el procedimiento Ingreso de personal en horario adicional y en periodos no académicos PRF.02

 	<p align="center">PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</p>	<p>Código: GRF.13</p>
	<p align="center">GRUPO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</p>	<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 4 de 5</p>

Porterías



- Los celadores ubicados en las porterías deben controlar el ingreso y salida de elementos, personas y vehículos, conforme a lo estipulado por

la universidad. Cualquier eventualidad en las porterías se registrará en el formato eventualidades en las porterías. FRF.13

- El personal ajeno a la universidad ingresa por la entrada de visitantes, donde el celador registra el ingreso en el “formato de ingreso visitantes” identificado con el código FRF.16. El celador debe preguntar la zona y edificio al que la persona quiere ingresar dentro del campus universitario, posteriormente debe solicitar un documento y entregar una escarapela según el color de la zona a la que se dirija el visitante. Después se le permite el ingreso al visitante e inmediatamente ingresa los datos de la persona en el sistema de información de Planta Física “link visitantes”. Cuando el visitante sale del campus por la portería de visitantes, el celador debe devolver la escarapela y entrega el documento, además verifica que el documento que va a entregar pertenezca a la persona que entregó la escarapela. Inmediatamente sale la persona, se hace el ingreso de la hora de salida en el sistema de información. Nota: si el visitante extravía la escarapela, el celador le indica que debe dirigirse a las oficinas de la División de Planta Física donde se dará los lineamientos para la reposición de la escarapela.
- El personal ajeno a la comunidad universitaria como: Contratistas, proveedores, mensajeros, etc, que ingresa normalmente al campus universitario se les dará un carné con el formato “Autorización para ingreso y/o parqueo” (FRF.17), con la firma del Jefe de la División de Planta Física, En el formato se especifica la vigencia del mismo, de esta manera las personas podrán ingresar por cualquier portería y así mismo disminuye la cantidad de personas registradas por la portería de visitantes. Cuando se permita el ingreso al personal de contratistas, además al carné, el celador debe solicitar el carné de EPS.
- Los elementos y bienes de terceros de valor significativo que ingresen a la ciudadela universitaria, deben ser reportados en el momento del ingreso, por los propietarios del bien. El celador de portería debe diligenciar el formato correspondiente, anotando las características propias del bien. Después de diligenciado el formato se entrega al propietario del bien, advirtiéndole que al salir de la universidad con el bien, se le requerirá el formato que se le ha entregado. FRF.12. En el caso de que pierda el tiquete o no lo halla solicitado, El celador debe indicar a la persona propietaria del bien, que debe solicitar un visto bueno de

inventarios para que se efectuó la salida del bien del campus universitario.



- Todo bien mueble que sea de propiedad de la universidad y esté a punto de salir de la ciudadela universitaria, deben tener como respaldo un registro de autorización de salida dado por la oficina de inventarios.

 	<p align="center">PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</p>	<p>Código: GRF.13</p>
	<p align="center">GRUPO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</p>	<p>Versión: 01</p> <p>Página 5 de 5</p>

- Todo vehículo dentro de la ciudadela universitaria (excepto los vehículos propiedad de la universidad” al momento de salir, debe presentar el tiquete que se le fue dado a su ingreso, en caso de pérdida, el celador de portería debe suministrar el formato “Perdida de tiquete de vehículo” identificado con el código FRF.14. Además debe suministrar información del diligenciamiento del formato y de las copias anexas de documentos que deben entregar para poder autorizar la salida del vehículo. De lunes a viernes en las mañanas, el supervisor de vigilancia y seguridad recogerá los registros del turno en cada portería y los llevará a las oficinas de la División de Planta Física.

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1		Creación del documento

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS	Código: GRF.14
	CONTRATISTAS	Versión: 01
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Velar que el personal contratista cumpla con las disposiciones generales de Salud Ocupacional y de presentación personal, al realizar sus labores dentro de las diversas áreas que conforman el campus de la Universidad Industrial de Santander

2. ALCANCE

Aplica a todos los contratistas que realicen obras civiles, obras de carpintería metálica y de madera, obras eléctricas, acabados, mobiliario, instalaciones hidráulicas y sanitarias, para los servicios de ingenierías y asesoría prestados por el proceso de Recursos Físicos, para obras menores a 50 SMLV.



3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Registro:** Documento que suministra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.
- **Reporte:** Descripción escrita de características y circunstancias de un suceso o asunto
- **Empresa o persona Contratista:** Es toda persona jurídica, legalmente constituida con quien la Universidad contrata una labor o servicio.
- **Personal Contratista:** Es toda persona contratada directa o indirectamente (subcontratistas) por la empresa o persona contratista para trabajar dentro de las instalaciones de la Universidad Industrial de Santander.

4. CONTENIDO DE LA GUÍA.

Para ejecutar cualquier obra dentro de la universidad Industrial de Santander debe recordar:

- Todo personal de El CONTRATISTA debe portar los carne de EPS y el de autorización para ingreso y/o parqueo (FRF.17) que le suministra la División de Planta Física, durante el tiempo que permanezca en las instalaciones de la Universidad Industrial de Santander.
- Esta prohibido el ingreso a menores de edad a las obras en calidad de acompañante o trabajador, salvo con un permiso escrito del Ministerio de la Protección social.
- Todo el personal de el contratista, así como de los subcontratistas, deberán usar en todo momento durante su jornada de trabajo, una camiseta, bata o chaleco dotación de la empresa contratista, pantalón y un par de zapatos. La División de Planta Física exigirá a todo el personal el uso de estas prendas mientras permanezca en la Universidad. No se permitirá a ningún trabajador laborar en sandalias o descalzos.



 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS	Código: GRF.14
	CONTRATISTAS	Versión: 01
		Página 2 de 4

- Si se encuentra personal contratista que presente signos de ebriedad o de encontrarse bajo efectos de sustancias estimulantes o alucinógenas se reportará inmediatamente al jefe de la División de Planta Física para que tome las acciones necesarias.
- El personal de El Contratista no debe hacer uso de maquinaria, herramientas, materiales y elementos de protección personal propiedad de la Universidad, salvo cuando el jefe de la División de Planta Física lo autorice.
- La empresa o persona contratista no permitirá a su personal el uso de cadenas, anillos, relojes, pulseras, durante la ejecución de los trabajos.
- La empresa contratista no permitirá a su personal el consumo de alimentos durante la ejecución de los trabajos. El consumo de alimentos deberá hacerse en los lugares establecidos para ello.
- La empresa contratista no permitirá a su personal fumar durante la ejecución de los trabajos. Para fumar deben hacerlo solo en las zonas asignadas para los fumadores.
- Los contratistas NO DEBEN realizar ninguna actividad que este fuera del alcance del contrato.
- La empresa contratista deberá acordonar el área de influencia de la obra a realizar, buscando evitar molestias y accidentes a terceros y realizar un cerramiento provisional cuando se trate de obras de construcción o reformas.
- La empresa contratista deberá colocar señalización que prohíba el ingreso a la obra de personal ajeno a la misma.
- El Contratista está obligado a retirar del campus universitario al personal a su cargo que no cumpla con las normas de salud ocupacional y especialmente las establecidas en esta guía.

Con respecto a Seguridad y Salud Ocupacional

- El personal contratista deberá usar el Elementos de Protección Personal requerido y específico para las labores que realice.
- Los Elementos de Protección Personal utilizados por el personal Contratista deben cumplir especificaciones técnicas exigidas por la legislación colombiana y normas internacionales.

- La empresa contratista deberá suministrar el equipo de protección necesario para el personal visitante de la obra.
- Todo el personal Contratista que realice trabajos con riesgo de proyecciones de partículas (obras civiles, carpintería, soldadura, entre otros) deberán usar gafas de seguridad
- Todo el personal Contratista deberá usar guantes de baqueta en actividades que requieran el uso de herramientas que generen riesgos como: cortadas, atrapamiento, machacones, entre otros.
- Todo el personal Contratista que durante su labor este expuesto a 85 o más decíbeles debe utilizar protección auditiva.

 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS	Código: GRF.14
	CONTRATISTAS	Versión: 01
		Página 3 de 4

- Todo el personal Contratista deberá usar casco de seguridad en actividades con riesgo de caída o proyección de objetos, herramientas, materiales, como: obras civiles, trabajos en ascensores, trabajos en escaleras, entre otros.
- Todo el personal Contratista que durante su labor este expuesto a material particulado, gases, humos y vapores deberá utilizar Respirador.
- Todo el personal Contratista deberá usar careta para corte o pulido, para actividades de corte, pulido, rebanado, brillado, esmerilado, torneado y similares, y brillado de objetos metálicos, trasvasado de sustancias químicas, esculpido, tallado y cepillado de madera.
- Trabajos en alturas el personal debe usar equipos para alturas.
- Todo personal Contratista deberá cumplir todas las normas sobre manipulación de pesos de la legislación colombiana: Para Hombres: levantamiento de pesos no mayores de 25 kg. y transporte en hombro máximo 50 kg., para mujeres: levantamiento de pesos no mayores de 12.5 kg. y transporte en hombro máximo 25 kg. Para manipulación de pesos mayores a los estipulados en el ítem anterior, la empresa contratista deberá proveer ayudas mecánicas a sus trabajadores.



Generalidades

- Los profesionales de la División de Planta Física, podrán aplicar una supervisión de requisitos en cualquier momento que lo consideren necesario.
- La empresa o persona contratista no podrá obstruir equipos y señalización como: extintores, gabinetes contra incendio, entre otros.
- Toda empresa contratista esta obligada a reportar en el formato Minuta de Obra (FRF.22) o en caso de un mantenimiento o en caso de una obra con periodo de ejecución menor a una semana se debe reportar en la Orden de Trabajo, todos los incidentes y accidentes ocurridos durante la ejecución de la obra o mantenimiento.

NOTA:

Para iniciar la obra debe contar con:


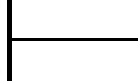
- Acta de inicio expedida por la División de Planta Física
- No olvide tramitar los permisos pertinentes para trabajar en horario diferente a las jornadas laborales de la UIS



 	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS	Código: GRF.14
	CONTRATISTAS	Versión: 01
		Página 4 de 4


5. CONTROL DE CAMBIOS



VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1		Creación del documento

		SOLICITUDES DE SERVICIO EXTRAORDINARIO	Código: FRF. 01
		PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	Versión: 02
UAA solicitante:			
Funcionario División de Planta Física:			
Fecha del servicio:			
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y OBSERVACIONES (OPCIONAL)			
<hr style="width: 30%; margin: auto;"/> FIRMA (UAA SOLICITANTE)			



		CONTROL DEL PRESTAMO DE MAQUINARIA DE USO COMÚN	Código: FRF. 02
		PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO	Versión: 01
BENEFICIARIO:			CC:
FECHA DE PRESTAMO: D M A		FECHA DE DEVOLUCIÓN: D M A	
CANTIDAD:	DESCRIPCIÓN	N DE INVENTARIO	
<hr style="width: 40%; margin: auto;"/> FIRMA DE QUIEN ENTREGA		<hr style="width: 40%; margin: auto;"/> FIRMA DEL BENEFICIARIO	



 	SOLICITUD DE ELEMENTOS DE ASEO			Código: FRF. 03		
	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO			Versión: 01		
NOMBRE SOLICITANTE:			ZONA:			
FECHA SOLICITUD:		FECHA ENTREGA:		PERSONA QUE ENTREGA EL PEDIDO:		
D M A		D M A				
DESCRIPCIÓN	CANT	FECHA ULTIMA ENTREGA			CANT	OBSERVACIONES
		D	M	A		
_____			_____			
FIRMA DEL SUPERVISOR DE SERVICIOS VARIOS (Vo Bo)			FIRMA DEL SOLICITANTE (RECIBIO)			



		CONTROL ENTRADA, SALIDA Y ENTREGA DE LLAVES DEL PERSONAL DE ASEO				Código: FRF. 05	
		PROCESO DE RECURSOS FISICOS				Versión:01	
		SUBPROCESO MANTENIMIENTO FÍSICO					
FECHA:		PERSONA QUE ENTREGA Y RECIBE:					
ZONA	NOMBRE	CANT. DE LLAVES	HORA ENTRADA	HORA SALIDA	HORA ENTRADA	HORA SALIDA	OBSERVACIONES (OPCIONAL)
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							



 	INGRESO DE BIENES MUEBLES AJENOS A LA UNIVERSIDAD		Código: FRF.12
	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA		Versión: 01
NOMBRE:			
FECHA DE			REFERENCIA
D	M	A	
			DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO
NOMBRE DEL CELADOR:			
FIRMA CELADOR		OBSERVACIONES (OPCIONAL)	
<p>La no devolución de este registro a su salida en portería, inhabilita la salida de los equipos reportados en este. Por su comodidad y agilidad en nuestro servicio, consérvelo.</p>			


 	PERDIDA TIQUETE DE VEHÍCULO		Código: FRF.14
	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE SEGURIDAD		Versión: 01
NOMBRE Y APELLIDOS:		CC.:	
HORA NOVEDAD:	FECHA:		
PARQUEADERO N°:	UAA A LA QUE ESTA VINCULADO:		
TARJETA DE PROPIEDAD N°:		PLACA:	
TIPO DE VEHICULO:		COLOR:	
OBSERVACIONES (OPCIONAL)			
FIRMA PROPIETARIO		FIRMA DE CELADOR	
NOTA: ADJUNTO A ESTE FORMATO DEBE IR LA FOTOCOPIA DE: DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TARJETA DE PROPIEDAD DEL VEHICULO			

		AUTORIZACIÓN PARA INGRESO Y/O PARQUEO	Código: FRF.17
		PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS / SUBPROCESO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	Versión: 01
Beneficiario: _____			
Documento: _____			
Vigencia: _____			
Vehículo Placa No.(opcional) _____			
_____ Jefe de la División de Planta Física			

		ORDEN DE PEDIDO DE COMBUSTIBLE	ORDEN N°		
		PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS	Código: FRF.10		
Unicamente gasolina y ACPM			Versión: 01		
Nombre del conductor:			FECHA DE AUTORIZACIÓN		
			A:	M:	D:
Nombre del bombero:			FECHA DE TANQUEO		
			A:	M:	D:
Nombre de la estación de servicio:					
VEHICULOS DE PLACAS N° _____ MARCA: _____ KILOMETRAJE ACTUAL: _____					
TOTAL GALONES: _____ VALOR GALÓN: _____ VALOR TOTAL: _____					
_____ FIRMA DE CONDUCTOR RESPONSABLE			_____ FIRMA DE JEFE DE PLANTA FISICA		

		SEGUIMIENTO DISEÑO Y DESARROLLO						Código: FRF.25
		PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS						Versión: 01
NOMBRE DEL PROYECTO:								
REQUISITOS DEL BENEFICIARIO	REVISIÓN		VERIFICACIÓN		VALIDACIÓN		OBSERVACIONES	
	1	2	1	2	1	2		
REQUISITOS NORMATIVOS	REVISIÓN		VERIFICACIÓN		VALIDACIÓN		OBSERVACIONES	
	1	2	1	2	1	2		
RAS 2000								
RETIE								
POT								
RESOLUCIÓN 809 DEL 2005								
NORMA SISMORESISTENTE NSR 98								
UTILIZACIÓN DE DISEÑOS ANTERIORES	REVISIÓN		VERIFICACIÓN		VALIDACIÓN		OBSERVACIONES	
	1	2	1	2	1	2		
VoBo REVISIÓN 2 (OPCIONAL) :				VoBo REVISIÓN 1 :				
VoBo VERIFICACION 2 (OPCIONAL) :				VoBo VERIFICACIÓN 1 :				
VoBo VALIDACION 2 (OPCIONAL) :				VoBo VALIDACIÓN 1 :				

 		CONSUMO DE SERVICIOS PUBLICOS Y CANON DE ARRENDAMIENTO EN ESTABLECIMIENTOS				Código: FRF. 20	
		PROCESO DE RECURSO FISICO				Versión 01	
FECHA D / M / A /:							
NOMBRE	LECTURA ANTERIOR KW / H	LECTURA ACTUAL KW / H	LECTURA ACTUAL M3	TOTAL SERVICIO DE AGUA	TOTAL SERVICIO DE ENERGIA	ARRIENDO	
CAFATERIA CAMPOS DEPORTIVOS							
CAFETERIA CENTRAL							
CAFETERIA EDIFICIO CIENCIAS HUMANAS							
LOCAL SOCCER HOT DOG'S							
PARQUEADERO PLAZOLETA DE INGRESO							
BANCO SANTANDER							
KIOSKO DON CAFETO							
CAFETERIA LA TERRAZA							
CAFETERIA LA IRAKA							
CAFETERIA AUDITORIO LUIS A. CALVO							
CAFETERIA DE NUTRICION							
COOPRUIS							
FAVUIS							
ASEDUIS - LA PERLA							
FOTOCOPIADORAS TECNIRICOH MATEMATICA 1er. PISO							
FOTOCOPIADORAS TECNIRICOH LABORATORIO LIVIANOS							
FOTOCOPIADORAS TECNIRICOH BIBLIOTECA 1er. PISO							
FOTOCOPIADORAS TECNIRICOH HUMANIDADES 1er. PISO							
FOTOCOPIADORAS TECNIRICOH FACULTAD DE SALUD 5to. PISO							

	PLANO DEL DISEÑO	Código: FRF.23
	PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS	Versión: 01
NOMBRE DEL DISEÑO:		VERSIÓN DEL DISEÑO:

 		CONTROL DE INVENTARIO INDIVIDUAL VEHICULAR				Código: FRF. 08			
PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS						Versión: 01			
PLACA: _____				FECHA DE REVISIÓN: D M A					
ELEMENTOS DE REVISIÓN EXTERNA	ESTADO			OBSERVACIONES	ELEMENTOS DE REVISIÓN INTERNA	ESTADO			OBSERVACIONES
	B	R	M			B	R	M	
Tapa radiador					Vidrios laterales izquierdos				
Tapa tanque de gasolina					Vidrios laterales derechos				
Estado defensa delantera					Parabrisas				
Estado defensa trasera					Encendedor				
Luz stop derecho					Tapa sol derecho				
Luz stop izquierdo					Tapa sol izquierdo				
Armazón luces traseras izquierdas					Pisos de caucho delanteros				
Armazón luces traseras derechas					Pisos de caucho traseros				
Luz direccional trasera izquierda					Indicadores de tablero				
Luz direccional trasera derecha					Suiches luces				
Armazón luces delanteras izquierdas					Llanta Repuesto				
Armazón luces delanteras derechas					Pintura General				
Luz direccional delantera izquierda					kit de carretera				
Luz direccional delantera derecha					Nivel de agua				
Radio					Nivel de aceite				
Antena					Nivel de agua de batería				
HERRAMIENTAS	ESTADO			OBSERVACIONES	COMENTARIOS GENERALES (OPCIONAL)				
	B	R	M						
Gato hidráulico									
Cruceta									
Llaves fijas									
Llaves mixtas									
Extintor									
Tacos									
Llave bujía									
Llaves suiche y tapa de gasolina									
Otros									
_____				_____				_____	
FIRMA CONDUCUTOR				FIRMA CONDUCTOR				FIRMA CONDUCTOR	

Anexo F.

Asistencia a Capacitaciones

	CONTROL DE ASISTENCIA		Código:	FTH.33
			Versión:	I
			Hoja	I de 8


Actividad:	Como brindar un excepcional servicio al cliente. DIV PLANTA FISICA	Modalidad:	Desarrollo de habilidades administrativas
Duración:	4 hr Inicio: 04/04/2008 Fin: 04/04/2008	Horario:	8-12 a.m.
Dirigido por:	Laercio Bejarano		
Objetivo:	Ampliar el campo de acción para el personal administrativo de la Universidad, ofreciendo elementos administrativos que propendan por el logro de una mejor experiencia de trabajo y convivencia		
Contenido:	Introducción. Como superar las expectativas del cliente. Mas alla del servicio al cliente, no lo mismo de siempre, ¿Cómo manejar y contentar clientes disgustados?, El lado humano del servicio.		

Los aquí firmantes conocemos el objetivo y el contenido de esta actividad. Fecha Abril 4 de 2008

Nº	Apellidos	Nombre	Doc. Identidad	Cargo	UAA donde labora	Teléfono / Extensión	Firma
1	Jairo Garcia	Quintero	91243648	Jardinero		2519	
2	Reinaldo Bonilla	L	91.230872	Jardinero		2519	
3	Josefina Toranzo	Hernandez	91263.994	Pintor		2151	
4	STHARA MAR	GAZITA Jimenez	37822445	Ascedora		2152	
5	Jaimes J	Juan Carlos	13879779	Ascedor			
6	Alexander Barajas	Hallagan	13719210	Ascedor		663	
7	Luz Elena	Villamizar	63.353.579	Ascedora			
8	Diego Aldo	Canabal	91.514.401	Ascedor			
9	Elkin	Fernando Galvez	63860483	Ascedor			
10	José Santos		564902	Ascedor			
11	Gabriel	Lizarraso		Carginero			
12	LUYSA	VASQUEZ	91.236375	SUP. CONSTRUCCION			

Nancy Pico Castro 63.328104 Aseo. 2152 Nancy Pico Castro

Magdo E Cristoncho Rotino 63447201 Aseo Magdo ECR.


	CONTROL DE ASISTENCIA	Código:	FTH.33
		Versión:	I
		Hoja	2 de 8

Actividad:	Como brindar un excepcional servicio al cliente. DIV PLANTA FISICA	Modalidad:	Desarrollo de habilidades administrativas
Duración:	4 hr Inicio: 04/04/2008 Fin: 04/04/2008	Horario:	8-12 a.m.
Dirigido por:	Laercio Bejarano		
Objetivo:	Ampliar el campo de acción para el personal administrativo de la Universidad, ofreciendo elementos administrativos que propendan por el logro de una mejor experiencia de trabajo y convivencia		
Contenido:	Introducción, Como superar las expectativas del cliente, Más alla del servicio al cliente, no lo mismo de siempre, ¿Cómo manejar y contentar clientes disgustados?, El lado humano del servicio.		

Los aquí firmantes conocemos el objetivo y el contenido de esta actividad.

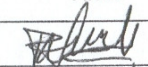
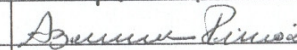
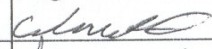
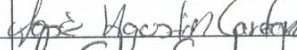
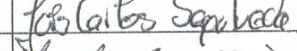
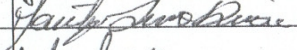
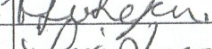


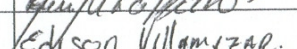
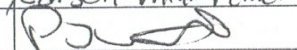

Fecha Abril 4 de 2008


N°	Apellidos	Nombre	Doc. Identidad	Cargo	UAA donde labora	Teléfono / Extensión	Firma
1	Carrasquero	caballero León	63337369	Aseadora	Planta Física		<i>Carrasquero Caballero León</i>
2	Rodriguez	Yolanda	631361667	Aseadora	Planta física		<i>Yolanda R.</i>
3	Carolina	Agreto A.	63486545	Aseadora	PLANTA FÍSICA		<i>Carolina Agreto</i>
4	Elda Maria	Quintero	63310561	Aseadora	Planta Física		<i>Elda Maria Quintero</i>
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							

	CONTROL DE ASISTENCIA	Código:	FTH.33
		Versión:	I
		Hoja	3 de 8

Actividad:	Como brindar un excepcional servicio al cliente. DIV PLANTA FISICA	Modalidad:	Desarrollo de habilidades administrativas
Duración:	4 hr Inicio: 04/04/2008 Fin: 04/04/2008	Horario:	8-12 a.m.
Dirigido por:	Laercio Bejarano		
Objetivo:	Ampliar el campo de acción para el personal administrativo de la Universidad, ofreciendo elementos administrativos que propendan por el logro de una mejor experiencia de trabajo y convivencia		
Contenido:	Introducción, Como superar las expectativas del cliente, Más alla del servicio al cliente, no lo mismo de siempre, ¿Cómo manejar y contentar clientes disgustados?, El lado humano del servicio.		

Los aquí firmantes conocemos el objetivo y el contenido de esta actividad. Fecha Abril 4 de 2008

N°	Apellidos	Nombre	Doc. Identidad	Cargo	UAA donde labora	Teléfono / Extensión	Firma
1	PATRICIA	RODRIGUEZ H.	63516.055	SECRETARIA	PLANTA FISICA.	2151	
2	AZUCENA	RINWIS	63292840	Aseo	planta Fisica	2151	
3	NOVISIO	MARRINCE Pa.	54350	Jardinero	Planta Fisica	2519	
4	JOSÉ AGUSTÍN	CARDENAS	91494520	Asador	Planta Fisica		
5	JOSÉ CARLOS	SEPULVEDA	91535941	Asador	Planta Fisica	2152	
6	HARITZA	SERRANO DURÁN	13443709	Asadora	Planta Fisica		
7	MARÍA JANELDA	BACENGO	63245694	Asadora	Planta Fisica	2152	
8	MARÍA XIMENA	DIAZ QUETE	37510183	ASCO	" " "		
9	REYNOLDO	RAMÍREZ	5.706776	Albanileria	" "	2255	
10	CARMEN JULIA	ACERO	37172958	Aseo	" "		
11	EDISON	VILLAMIZAR	91538084	Soldador	" "	2443	
12	PASCUAL	TANZO	91218861	Soldador	" "	2443	


	CONTROL DE ASISTENCIA		Código:	FTH.33
			Versión:	I
			Hoja	4 de 8

Actividad:	Como brindar un excepcional servicio al cliente. DIV PLANTA FISICA	Modalidad:	Desarrollo de habilidades administrativas
Duración:	4 hr Inicio: 04/04/2008 Fin: 04/04/2008	Horario:	8-12 a.m.
Dirigido por:	Laercio Bejarano		
Objetivo:	Ampliar el campo de acción para el personal administrativo de la Universidad, ofreciendo elementos administrativos que propendan por el logro de una mejor experiencia de trabajo y convivencia		
Contenido:	Introducción, Como superar las expectativas del cliente, Más allá del servicio al cliente, no lo mismo de siempre, ¿Cómo manejar y contentar clientes disgustados?, El lado humano del servicio.		

Los aquí firmantes conocemos el objetivo y el contenido de esta actividad.

Fecha Abril 4 de 2008

N°	Apellidos	Nombre	Doc. Identidad	Cargo	UAA donde labora	Teléfono / Extensión	Firma
1	Oliveros S	Giovanni	88224830	Jardinero		2519	
2	URIBE PUEBLES	ANTONIO	91102961	Jardinero		2519	
3	BAYONA	NESTOR	91208325	Arca dor			
4	Pachón	Dallas Amparo	63299130	Docente		2800	
5	Uribe	MARTINEZ POLO	91151091	Jardinero		8519	
6	ELIACER	SANCHEZ L	91213372	Albaní		2255	
7	Sandoval Gallo	William F.	13.513.312	Docente		2119	
8	Sacredot	M Miguel A	91184015	Docente		2119	
9	Edgar	CARRERO SOLER	91499772	Aux ALDARIVERA		2255	
10	ELSA	BARRERA	63444716	planta física			
11	Sandra M.	Manriquez	37556846	Asistente		6596935	
12	Juan Manuel	Dominguez	91488008	Aux. Ingen.		2336	

		CONTROL DE ASISTENCIA		Código: FTH.33			
				Versión: I			
				Hoja: 5 de 8			
Actividad:	Como brindar un excepcional servicio al cliente. DIV PLANTA FISICA		Modalidad:	Desarrollo de habilidades administrativas			
Duración:	4 hr	Inicio: 04/04/2008	Fin: 04/04/2008	Horario: 8-12 a.m.			
Dirigido por:	Laercio Bejarano						
Objetivo:	Ampliar el campo de acción para el personal administrativo de la Universidad, ofreciendo elementos administrativos que propendan por el logro de una mejor experiencia de trabajo y convivencia						
Contenido:	Introducción, Como superar las expectativas del cliente, Más alla del servicio al cliente, no lo mismo de siempre, ¿Cómo manejar y contentar clientes disgustados?, El lado humano del servicio.						
<i>Los aquí firmantes conocemos el objetivo y el contenido de esta actividad.</i>				Fecha Abril 4 de 2008			
N°	Apellidos	Nombre	Doc. Identidad	Cargo	UAA donde labora	Teléfono / Extensión	Firma
1	Arivalo	Humberto	5.459.003	Jardinería			Humberto Arivalo
2	ALEXANDER	Moreno G. loano	91.466.600	Aseo			Alexander Moreno G.
3	ROGER	Rojas	91228892	Aseo			Roger Rojas
4	ROSALBA	Jaimes H	37'834.953	Aseo.			Rosalba Jaimes H.
5	Zulma	Yaneth Loredo	37948100	Aseo			Zulma Yaneth Loredo
6	Sonia J.	Cristancho	37844.120	Aseo.			Sonia J Cristancho
7	Ricardo C. María	Eugenia	3794359	Aseo			Ricardo C. María Eugenia
8	Claudia	Torres Juv.	63.302876	Aseo			Claudia Torres Juv.
9	Yonna	Pabón	1.0918670438	Aseo			Yonna Pabón
10	Sebastian	Ca Herón	5.735531	Carpintería			Sebastian Ca Herón
11	Carlos A.	Camargo	13819.774	Profesional			Carlos A. Camargo
12	Elizain	Villamizar	91285328	Aseo		3127	Elizain Villamizar



CONTROL DE ASISTENCIA

Código: FTH.33
 Versión: I
 Hoja: 6 de 8

Actividad:	Como brindar un excepcional servicio al cliente. DIV PLANTA FISICA	Modalidad:	Desarrollo de habilidades administrativas
Duración:	4 hr Inicio: 04/04/2008 Fin: 04/04/2008	Horario:	8-12 a.m.
Dirigido por:	Laercio Bejarano		
Objetivo:	Ampliar el campo de acción para el personal administrativo de la Universidad, ofreciendo elementos administrativos que propendan por el logro de una mejor experiencia de trabajo y convivencia		
Contenido:	Introducción, Como superar las expectativas del cliente, Más allá del servicio al cliente, no lo mismo de siempre, ¿Cómo manejar y contentar clientes disgustados?, El lado humano del servicio.		

Los aquí firmantes conocemos el objetivo y el contenido de esta actividad.

Fecha: Abril 4 de 2008

Nº	Apellidos	Nombre	Doc. Identidad	Cargo	UAA donde labora	Teléfono / Extensión	Firma
1	Draz portuz	Diogenes	13.832758	conductor		2343	
2	Pérez	Blanco Luis A.	91247001	Conductor		2343	Pérez A. P. con
3	Jesús	Quintero V	13458540	JANUARIA W.		2519	
4	Eladis	Lacundo	6331338	ASST		2152	
5	Torazona	Cesar	91491876	Albanil		2152	
6	Elda Maria	Quintero	6331056				
7	Lucila	Ortiz	63323216				Lucila Ortiz
8	Rosalba	Landry	3781526	ASST			
9	Henry	W. Gozala	6335817	ASST			
10	Maria Nubia	celis E.	63.308329	ASST			Maria Nubia Celis
11	Lecho J	Aboncha	13329629	Computero			
12	García	Pera Luis Alberto	91215946	Fontanero	Planta Fisica	2255	

	CONTROL DE ASISTENCIA		Código:	FTH.33
			Versión:	1
			Hoja	7 de 8

Actividad:	Como brindar un excepcional servicio al cliente. DIV PLANTA FISICA	Modalidad:	Desarrollo de habilidades administrativas
Duración:	4 hr Inicio: 04/04/2008 Fin: 04/04/2008	Horario:	8-12 a.m.
Dirigido por:	Laercio Bejarano		
Objetivo:	Ampliar el campo de acción para el personal administrativo de la Universidad, ofreciendo elementos administrativos que propendan por el logro de una mejor experiencia de trabajo y convivencia		
Contenido:	Introducción, Como superar las expectativas del cliente, Más allá del servicio al cliente, no lo mismo de siempre, ¿Cómo manejar y contentar clientes disgustados?, El lado humano del servicio.		

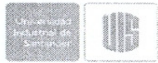
Los aquí firmantes conocemos el objetivo y el contenido de esta actividad.

Fecha Abril 4 de 2008

Nº	Apellidos	Nombre	Doc. Identidad	Cargo	UAA donde labora	Teléfono / Extensión	Firma
1	Juan José	Alvar	9123706	Ayudante albañil		2244	<i>Juan José Alvar</i>
2	Justo	Alfonso	13244325	Albañil		2245	<i>Justo Alfonso</i>
3	Yamile	Suarez S.	63361009	Aseador		2152	<i>Yamile Suarez S.</i>
4	Carlos E.	Medino E.	91485599	Carpintero		2155	<i>Carlos E. Medino E.</i>
5	Jiménez	Cediel Henry	91264722	Carpintero		2155	<i>Jiménez Cediel Henry</i>
6	Ricardo	Arenas R.	91173451	conductor		2343	<i>Ricardo Arenas R.</i>
7	Nelson	Duira	91484697	carpintero		2155	<i>Nelson Duira</i>
8	Elizabeth	Pojas J.	63511540	Aseador		2151	<i>Elizabeth Pojas J.</i>
9	Spargo	Obispo R.	63542187	Secretaria		2397	<i>Spargo Obispo R.</i>
10	Salomina	Irada Benjamin	91178549	Albañil		2255	<i>Salomina Irada Benjamin</i>
11	LINA MARIA	Alvarez	28157313	Axaxona		2152	<i>Lina Maria Alvarez</i>
12	RACQUEL	CORTES G	91155810	Arquitecta		2117	<i>Racquel Cortes G.</i>

Karina Rosa Fuentes vera 371729.989 Aseadora
Lila Fernandez H. 63445276 Aseadora

2152 *Karina Fuentes Vera*
 2152 *Lila Fernandez H.*



CONTROL DE ASISTENCIA

Código: FTH.33
 Versión: I
 Hoja: 8 de 8

Actividad: Como brindar un excepcional servicio al cliente. DIV PLANTA FISICA Modalidad: Desarrollo de habilidades administrativas
 Duración: 4 hr Inicio: 04/04/2008 Fin: 04/04/2008 Horario: 8-12 a.m.
 Dirigido por: Laercio Bejarano
 Objetivo: Ampliar el campo de acción para el personal administrativo de la Universidad, ofreciendo elementos administrativos que propendan por el logro de una mejor experiencia de trabajo y convivencia
 Contenido: Introducción, Como superar las expectativas del cliente, Más allá del servicio al cliente, no lo mismo de siempre, ¿Cómo manejar y contentar clientes disgustados?, El lado humano del servicio.

Los aquí firmantes conocemos el objetivo y el contenido de esta actividad.

Fecha: Abril 4 de 2008

N°	Apellidos	Nombre	Doc. Identidad	Cargo	UAA donde labora	Teléfono / Extensión	Firma
1	SANTANDER	Luis fernando	91255.267	Aseador	Planta física	2151	[Firma]
2	García	Landinez Josue	13835.173	Aseador.	planta física		[Firma]
3	Alarcón	A Luz stella	63338.104	Ascedora	Planta física		Luz Stella Alarcón
4	Elizabeth	Ortiz sedano	52-332499	Aseadora	Planta física		Elizabeth O.J.
5	Martha	Hernandez	63-32298	Aceadora	Planta física		Martha Hernandez
6	Juan Carlos	Díaz B.	91498161	Albañil	Planta física	2255	[Firma]
7	Ariza	Vera Jaime	19-412.65	Albañil	Planta física	2255	[Firma]
8	EPIMENIO	NORIEGA	91152346	FONTANERO	Planta física	2255	[Firma]
9	MORACES	CAJIA Mayeri	33746644	Aseadora	Planta física		cajia P. MORACES
10	Ariza	Ariza	91218700	platero	Planta física	2447	[Firma]
11	Concepción	Isabelt Fabian	87540.419	Aseador.	Planta física		[Firma]
12	LIZARRAZO	O Florentino	9122273	Albañil	Planta física	2255	[Firma]



REGISTRO DE ASISTENCIA

OBJETIVO/TEMA	CORRECCIÓN, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		FECHA, HORA	Octubre 31 del 2007 / 07:00 AM AUDITORIO CAMACHO CARO EDIFICIO ING INDUSTRIAL	
PROCESO	RECURSOS FÍSICOS		CAPACITADOR	SANDRA PINZON Y EDINSON CANDELA ORDUZ	
NOMBRE	CARGO	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA	
Dmar Alonso Osorio	Jardinero	2519.		Dmar Alonso Osorio	
Jesé Antonio Uribe	Jardinero	2519		Dmar Alonso Osorio	
Juan Manuel Domínguez	Aux ^{Ingeniería} maestro	2336		Juan Manuel Domínguez	
José Tito Toralona	Pintor	2443		José Tito Toralona	
Daris H. Morales L.	Aseadora.	6396599	dmayeli@yaho.es	Daris H. Morales L.	
M/Sc G. Humberto	Servicios Generales			G. Humberto	
Luis Fernando Santandrea	Aseador		FERCHIO0666@HOTMAIL.COM	Luis Fernando Santandrea	
Yolanda Rodríguez	Aseadora.			Yolanda Rodríguez	
Carolina Agredo.	Aseadora.	2152.		Carolina Agredo	
Elda María Quintero	Aseadora			Elda María Quintero	
Elizabeth Ortiz Saldarriaga	Aseadora			Elizabeth Ortiz Saldarriaga	



REGISTRO DE ASISTENCIA

OBJETIVO/TEMA	CORRECCIÓN, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		FECHA, HORA	Octubre 31 del 2007 / 07:00 AM AUDITORIO CAMACHO CARO EDIFICIO ING INDUSTRIAL	
PROCESO	RECURSOS FÍSICOS		CAPACITADOR	SANDRA PINZON Y EDINSON CANDELA ORDUZ	
NOMBRE	CARGO	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA	
Drogenes Diaz	conductor	2343	quinito 2215@yahoo.es		
Ricardo Avary	"	"	ricarava 0516@gmail		
Elizain Villamizar	Aseador	2152	Elizain@yahoo.com		
Sandra M Manrique	Aseador		samimanle@hotmail.com		
Rosalba Jarama	Aseador				
Dora Amparo Pachón	aseadora	2800			
Luis A. Piñón	Aseador	2152			
Nestor Bayona	Asesor	2152			

REGISTRO DE ASISTENCIA

OBJETIVO/TEMA	CORRECCIÓN, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		FECHA, HORA	Octubre 31 del 2007 / 07:00 AM AUDITORIO CAMACHO CARO EDIFICIO ING INDUSTRIAL	
PROCESO	RECURSOS FÍSICOS		CAPACITADOR	SANDRA PINZON Y EDINSON CANDELA ORDUZ	
NOMBRE	CARGO	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA	
María Mercedes Jimenez	Aseadora	2152		María Mercedes Jimenez	
Rosalba Lendrael	Aseadora	2152		x Duro	
Martha Hernandez	Aseadora	2152		Martha Hernandez	
Elizabeth Rojas	Aseadora	2151-52		Elizabeth Rojas	
Maria Elena C	Aseadora	7388		Maria Elena C	
Flordy M. Camacho d.l.	telefonista	ext 90		Flordy M. Camacho	
Luz Mary Jaime	telefonista	ext 90		Luz Mary Jaime	
Diego Floz Cabrel	Aseador	2151		Diego Floz Cabrel	



REGISTRO DE ASISTENCIA

OBJETIVO/TEMA	CORRECCIÓN, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		FECHA, HORA	Octubre 31 del 2007 / 07:00 AM AUDITORIO CAMACHO CARO EDIFICIO ING INDUSTRIAL	
PROCESO	RECURSOS FÍSICOS		CAPACITADOR	SANDRA PINZON Y EDINSON CANDELA ORDUZ	
NOMBRE	CARGO	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA	
LINA MARIA RIVARDEZ	AUXILIAR	2151			
Luis Alberto Jarama Fontanero	Fontanero	2255	lvalgarpe@gmail.com		
Raynaldo Ramirez	de Bañeros	2255	reynaldito55@yahoo.es		
Gustavo Angulo Albuñal		2255			
Jose A Qui Carpi	Carpintero	7006	planta fisica		
debarthen Calbio	Carpintero	1314			
Alexander Moreno	Aseo				
Humberto Arivalo	Jardinero	2151	planta fisica		
Alvin Edwin	Aseo	2151	alvin69@hotmail.com		

REGISTRO DE ASISTENCIA

OBJETIVO/TEMA	CORRECCIÓN, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		FECHA, HORA	Octubre 31 del 2007 / 07:00 AM AUDITORIO CAMACHO CARO EDIFICIO ING INDUSTRIAL	
PROCESO	RECURSOS FÍSICOS		CAPACITADOR	SANDRA PINZON Y EDINSON CANDELA ORDUZ	
NOMBRE	CARGO	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA	
Patricia Rodriguez H.	SECRETARIA	2151		Patricia Rodriguez	
Pascual Cortes G	Arquitecto	2117	planteo2@uis.edu.co	Pascual Cortes	
Henry Jiménez C.	Carpintero	2155		Henry Jimenez	
Luz Angela Loya	Aseo	4	angyloya@hotmail.com	Luz Angela Loya	
Claudia Torres	Aseo		Claudia Torres os@hotmail	Claudia Torres	
Reinaldo Bonilla	Jardinero	1925		Reinaldo Bonilla	
Eliacel Sanchez	Albañil	2250		Eliacel Sanchez	
Jaime Galvis	Aseo	2250		Jaime Galvis	
Hector B. D.	Aseo		hlecba@hotmail.com	Hector B. D.	
Carlos Manacilla	Aux. Servicio	2152	carlot98@hotmail.com	Carlos Manacilla	

REGISTRO DE ASISTENCIA

OBJETIVO/TEMA	CORRECCIÓN, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		FECHA, HORA	Lugar	
PROCESO	RECURSOS FÍSICOS		COORDINADOR	SANDRA PINZON Y EDINSON CANDELA ORDUZ	
NOMBRE	CARGO	TELÉFONO	E-MAIL	FIRMA	
Zulma Yaneth Corredor	Servicios generales		zuc02307@gmail.com	Zulma Yaneth Corredor	
Luz Stella Alarcón	"			Luz Stella Alarcón	
Mario Eliza Bernudez	"			Mario Eliza Bernudez	
Elsa Barrera	Servicios generales			Elsa Barrera	
Rita Hernández H	Aseadora			Rita Hernández	
Luz Elena Villamizar	Aseadora			Luz Elena Villamizar	
Lizardo García	Sacador			Lizardo García	
Vidal Martínez P	JARDINERO			Vidal Martínez	



REGISTRO DE ASISTENCIA

OBJETIVO/TEMA	CORRECCIÓN, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		FECHA, HORA	Octubre 31 del 2007 / 07:00 AM AUDITORIO CAMACHO CARO EDIFICIO ING INDUSTRIAL	
PROCESO	RECURSOS FÍSICOS		CAPACITADOR	SANDRA PINZON Y EDINSON CANDELA ORDUZ	
NOMBRE	CARGO	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA	
Jairo Garcia Q	Jardenero	2519		<i>JGQ</i>	
Jaime D Alza	Albañil	255		<i>Jaime D Alza</i>	
ALVARO VASQUEZ	Albañileria	2250		A.V.E.	
Mano c Diaz	Albañileria	2255		Mano c Diaz -	
Epimaco Noriega	Fontanero	2250		<i>EN</i>	
Florentino Lizarazo	Albañil	2250		<i>Florentino Lizarazo</i>	
Benjamin Palomin	Albañil			<i>Benjamin Palomin</i>	
Gianni Olmos	Jardenero	2119		<i>Gianni Olmos</i>	
Azucena Pinzon	Aseadora	2151		<i>Azucena Pinzon</i>	
Juan Carlos Linares	aseador			<i>Juan Carlos Linares</i>	
Josue Garcia	Aseador			<i>Josue Garcia</i>	



REGISTRO DE ASISTENCIA

OBJETIVO/TEMA	CORRECCIÓN, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		FECHA, HORA	October 31 del 2007 / 07:00 AM AUDITORIO CAMACHO CARO EDIFICIO ING INDUSTRIAL	
PROCESO	RECURSOS FÍSICOS		CAPACITADOR	SANDRA PINZON Y EDINSON CANDELA ORDUZ	
NOMBRE	CARGO	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA	
Maria Eugenia Ricaurte	aseo	6516341	mayu-20-07@yahoo.es	Maria Eugenia Ricaurte	
Nelson Ospina	carpintero	28-55		Nelson Ospina	
Alvaro Mogollon	carpintero	21-55		Alvaro Mogollon	
Leis Alberto Prade	electricista	24-42		Leis Alberto Prade	
Jaime Maldonado	Electricista			Jaime Maldonado	
NARCISO MORA				NARCISO MORA	
Fabio Pablo Corrao	aseo	3134115866		Fabio Pablo Corrao	
Jesus Ramon Nani	Electricista			Jesus Ramon Nani	
Cesar Lavazono	P/FICIA.			Cesar Lavazono	



REGISTRO DE ASISTENCIA

OBJETIVO/TEMA	CORRECCIÓN, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		FECHA, HORA	Octubre 31 del 2007 / 07:00 AM AUDITORIO CAMACHO CARO EDIFICIO ING INDUSTRIAL	
PROCESO	RECURSOS FÍSICOS		CAPACITADOR	SANDRA PINZON Y EDINSON CANDELA ORDUZ	
NOMBRE	CARGO	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA	
Mary Luz Gonzalez	alumna servicio			Mary Luz Gonzalez	
Carmen Feltra Acero	alumna servicio			Carmen Feltra Acero	
Nancy Pico Castro	" "			Nancy Pico Castro	
Jose Santos	" "			Jose Santos	
Maritza Serrano	" "			Maritza Serrano	
Lucila Ortiz	" "			Lucila Ortiz	
Yamile Suarez	" "			Yamile Suarez	
Zonia J. Cristancho	Aseadora			Zonia Cristancho	
Shirley Moreno	Secretaria			Shirley Moreno	
William Sandoval	Aseador			William Sandoval	
Jos Carlos Sepulveda	Aseador			Jos Carlos Sepulveda	



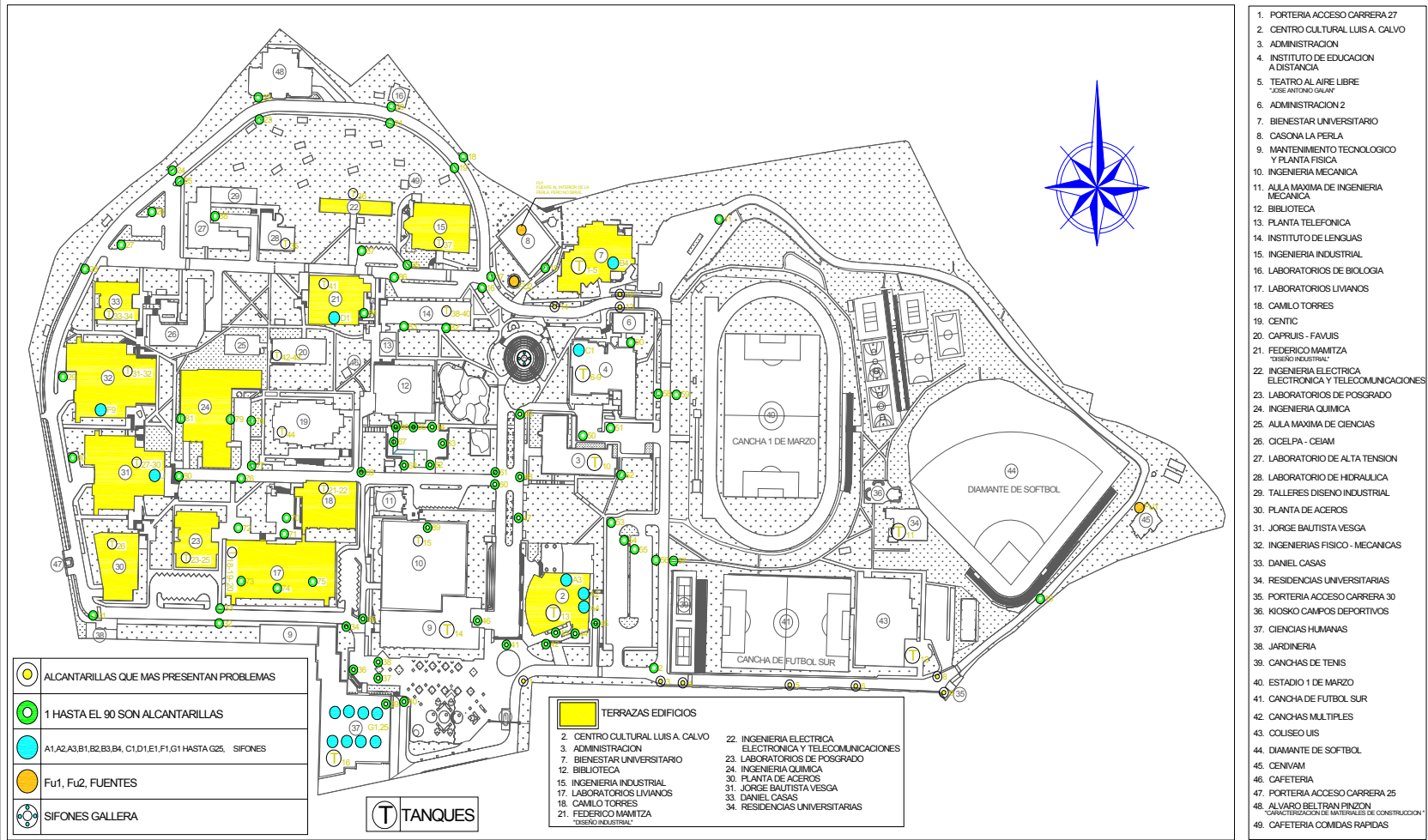
REGISTRO DE ASISTENCIA

OBJETIVO/TEMA	CORRECCIÓN, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		FECHA, HORA	Octubre 31 del 2007 / 07:00 AM	AUDITORIO CAMACHO CARO EDIFICIO ING INDUSTRIAL
PROCESO	RECURSOS FÍSICOS		CAPACITADOR	SANDRA PINZON Y EDINSON CANDELA ORDUZ	
NOMBRE	CARGO	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA	
LINA MARIA ALVAREZ	AXADORA	2151			
Luis Alberto Garcia Fontanero		2255	lvalgarpe@gmail.com		
Raynaldo Ramirez de Albañileria		2255	reynaldi.to55@yahoo.es		
Gustavo Flórez		2255			
José A Qui Carpi		7006	planta fisica		
departen Caldera Carpinteria		1314			
Alexander Moreno	Aseo			Alexander Moreno	
Humberto Ariza	Jardinero	2151	planta fisica	Humberto Ariza	
Alvin Edwin	Aseo	2151	alvin69@hotmail.com		

Anexo G.

Plan Preventivo de Mantenimiento

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER				
DIVISIÓN PLANTA FÍSICA				
RELACION DE AREAS DE CUBIERTAS EN LOSAS DE CONCRETO				
SEDE PRINCIPAL				
Consecutivo	# Plano	EDIFICIO	AREA	MATERIALES NECESARIOS
1	34			2 tambores de emulsión asfáltica
		Residencias Universitarias	480m ²	5 cuñetes de alumol
				11 rollos de sikafell
2	3			5 tambores y medio de emulsión
		Edificio Administrativo	1,419m ²	12 cuñetes de emulsión
				33 rollos de tela sikafell
3	7			4 tambores de emulsión asfáltica
		Bienestar Universitario	948m ²	9 y 1/2 cuñetes de emulsión
				22 rollos de tela sikafell
4				2 tambores y un cuñete de emulsión
		Administración 1	595m ²	6 cuñetes de alumol
				14 rollos de tela sikafell
5	15			6 tambores de emulsión asfáltica
		Ingeniería Industrial	1,520m ²	15 cuñetes de alumol
				36 rollos de tela sikafel
6	22			2 tambores de emulsión
		Ingeniería Eléctrica	450m ²	4 y 1/2 cuñetes de alumol
				11 rollos de tela sikafell
7				1 tambores de emulsión
		Instituto de lenguas	170m ²	2 cuñetes de alumol
				4 rollos de tela sikafell
8	21			4 tambotes de emulsión
		Diseño Industrial - Federico Mamitza	960m ²	9 y 1/2 cuñetes de alumol
				23 rollos de tela sikafell

		UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER		
		DIVISIÓN PLANTA FÍSICA		
		RELACION DE AREAS DE CUBIERTAS EN LOSAS DE CONCRETO		
		SEDE PRINCIPAL		
		EDIFICIO	AREA	MATERIALES NECESARIOS
Consecutivo	# Plano			
9	31			3 tambores de emulsión
		Jorge Bautista	862m ²	8 y 1/2 cuñetes de alumol
				21 rollos de tela sikafell
10	10			5 y 1/2 teambores de emulsión
		Ingeniería Mecánica	1,400m ²	14 cuñetes de alumol
				35 rollos de tela sikafell
11	24			3 tambores de emulsión
		Ingeniería Química	720m ²	7 cuñetes de alumol
				18 rollos de tela sikafell
12	18			5 tambores de emulsión
		Camilo Aulas	1,185m ²	12 cuñetes de alumol
				30 rollos de tela sikafell
13	17			4 y 1/2 tambores de emulsión
		Laboratorios Livianos	1,130m ²	11 cuñetes de alumol
				28 rollos de tela sikafell
14	23			3 tambores de emulsión
		Investigaciones y pos grados	785m ²	8 cuñetes de alumol
				19 rollos de tela sikafell
15	9			1 tambor de emulsión
		Planta Física	155m ²	1 y 1/2 cuñetes de alumol
				4 rollos de tela sikafell
16	12			6 tambores de emulsión
		Biblioteca Central	1,540m ²	15 y 1/2 cuñetes de alumol
				38 rollos de tela sikafell

		UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER		
		DIVISIÓN PLANTA FISICA		
		RELACIÓN DE AREAS DE CUBIERTAS EN LOSAS DE CONCRETO		
		SEDE PRINCIPAL		
		EDIFICIO	AREA	MATERIALES NECESARIOS
Consecutivo	# Plano			
17	33			1 galón de emulsión
		Daniel casas	15m2	1/2 galón de alumol
				1/2 rollo de tela sikafell
18	30			1 y 1/2 tambores de emulsión
		Planta de aceros	365m2	3 y 1/2 cuñetes de alumol
				9 rollos de tela sikafell
19				2 galón de emulsión
		Grupo de construcción	50m2	1 galon de alumol
				1 rollo de tela sikafel
20	2			2 y 1/2 tambores de emulsión
		Auditorio Luis A Calvo	630m2	6 cuñetes de alumol
				16 rollos de tela sikafell
21				1 y 1/2 tambores de emulsión
		Oficina Juridica	320m2	3 cuñetes de alumol
				8 rollos de tela sikafell

PLAN PREVENTIVO DE MANTENIMIENTO

Objetivo: Prevenir de manera organizada situaciones no deseadas que representan riesgo de incumplir nuestra misión como proceso de Recursos Físicos, de asegurar condiciones ambientales, que permitan un correcto desarrollo de las actividades académico administrativas.

Alcance: El alcance de este Plan Preventivo de Mantenimiento incluye los siguientes ítems:

1. TANQUES AÉREOS Y SUBTERRÁNEOS.
2. TERRAZAS
3. RED HIDRÁULICA
4. SUMIDEROS Y REJILLAS
5. CANALES

Metodología: Se va a organizar cada una de las actividades de manera lógica y consecutiva, asegurando de esta manera la cobertura en el Campus Universitario.

1. TANQUES AÉREOS Y SUBTERRÁNEOS.

¿Cual es la Situación no deseada que se quiere prevenir?

La acumulación de sarro y suciedad, así como el desarrollo de microorganismos dentro de los tanques que pongan en riesgo la salud de la comunidad universitaria.

Procedimiento

Teniendo en cuenta variables como:

- El tiempo dedicado por el grupo de albañilería y fontanería a las actividades de mantenimiento correctivo del día a día
- Las demás actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo,
- Los periodos de inactividad por los diferentes sucesos que se puedan presentar en la Universidad a lo largo del año
- El número de tanques (45) que se tienen en el campus universitario,

Se determinó que cada dos semanas se debe realizar el mantenimiento de 3 tanques asegurando de esta manera la limpieza de la totalidad de los tanques en 12 meses aproximadamente.

En el inicio del mantenimiento o limpieza de tanques, el supervisor revisa el Plano Guía Mantenimiento Preventivo para asignar el trabajo al personal encargado en los días y recorridos estipulados en el Formato FRF. 06.

Siguiendo las indicaciones dadas por el supervisor el personal realiza el mantenimiento de los tanques asignados. Para llevar a cabo la limpieza es necesario vaciar parcialmente el tanque, dejando cierta cantidad de agua que permita lavar el fondo, paredes y tapa de éste. Posteriormente se deposita solución de hipoclorito al 5% y jabón en polvo; permitiendo de esta manera realizar la limpieza con un cepillo y dependiendo del estado de limpieza del tanque se hacen dos o tres pasadas de lavado.

A medida que se va cumpliendo el programa de mantenimiento de los tanques, el personal responsable del mantenimiento diligencia en el Formato de Asignación de Tareas, FRF.06 el cumplimiento de las mismas.

Para llevar a cabo el seguimiento al cumplimiento del programa, cada tres meses el auxiliar de calidad, el jefe del proceso o el comité de calidad revisan el formato FRF.06 el cual suministra información de los tanques que han sido limpiados, además pueden realizar la verificación directa del mantenimiento o limpieza de alguno de ellos. Esta revisión del cumplimiento al programa queda registrada en el Formato FRF.06

Materiales, Insumos y herramientas a utilizar

Jabón en polvo corriente
Hipoclorito de Sodio
Cepillo.
Elementos de protección personal

Formatos y Registros

Plano guía mantenimiento preventivo.
FRF.06 Formato Mantenimiento Tanques

Precauciones y elementos de protección personal.

Se debe dar a conocer a todas las personas que realizan esta actividad los riesgos a los que están expuestos y la importancia de seguir las indicaciones dadas sobre el procedimiento a seguir y los elementos de protección personal que deben utilizar.

Los principales riesgos asociados a esta tarea son:

- Trabajo en alturas.

- Manipulación de sustancias químicas en especial el Hipoclorito de Sodio.

Nota: Revisar hoja de datos de seguridad de Hipoclorito de Sodio al 5%

EPP

- Protector de cara completo donde el contacto sea posible
- Ropa protectora
- Guantes
- Mascarilla que evite la inhalación del hipoclorito

NOTA: En enero de 2008 culminó la limpieza de la totalidad de los tanques. En enero de 2009 se iniciará el mantenimiento de los tanques como lo indica el cronograma.

2. TERRAZAS

Este tipo de mantenimiento contempla únicamente las terrazas de losa de concreto.

¿Cual es la Situación no deseada que se quiere prevenir?

Disminuir la probabilidad de ocurrencia de formación de goteras o filtraciones de agua hacia las edificaciones a través del techo.

Procedimiento mantenimiento

Teniendo en cuenta variables como:

- El tiempo dedicado por el grupo de albañilería y fontanería a las actividades de mantenimiento correctivo del día a día
- Las demás actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo,
- Los periodos de inactividad por los diferentes sucesos que se puedan presentar en la Universidad a lo largo del año
- El número de terrazas (16) que se tienen en el campus universitario sede principal.
- Las diferentes dimensiones de las terrazas a cubrir.
- Las condiciones climáticas que interrumpen esta actividad.

Se debe realizar el cubrimiento de todas las terrazas de los edificios de la sede principal que se encuentren elaboradas en losa de concreto. La identificación de las terrazas se encuentra en el Plano guía mantenimiento preventivo y las cantidades de materiales necesarios para realizar este proceso se encuentra en la Tabla Mantenimiento Terrazas. El orden de ejecución de la impermeabilización se programa en el Formato Mantenimiento Terrazas, FRF.21. Se calculan dos meses para realizar un recubrimiento. Se estima que la culminación del mantenimiento correctivo preventivo de la totalidad de las terrazas identificadas es de aproximadamente tres años a partir del comienzo del primer mantenimiento.

En primer lugar se lava la placa con jabón en polvo. A continuación se identifican las goteras y se les aplica el tratamiento respectivo. Se aplica una primera capa de emulsión asfáltica. Sobre la emulsión asfáltica se coloca la tela. Enseguida se aplica otra capa de emulsión asfáltica. Luego de cuatro días de realizar el procedimiento anterior, se cubre el área con una capa de alumón para finalizar el tratamiento.

Después de 18 meses es necesario realizar un mantenimiento preventivo a las terrazas. Se da un mes de plazo para realizar el mantenimiento preventivo a una terraza. Al hacer este mantenimiento se verifica la efectividad del recubrimiento, revisando tanto el exterior como el interior de la edificación. Este proceso se repite indefinidamente.

La programación del mantenimiento preventivo se realiza en el formato de asignación de tareas FRF.21.

Para llevar a cabo el seguimiento al cumplimiento del programa, cada tres meses el auxiliar de calidad, el jefe del proceso o el comité de calidad revisan el formato FRF.21, el cual suministra información de las terrazas que han sido tratadas, además pueden realizar la verificación directa del trabajo realizado. Esta revisión del cumplimiento al programa queda registrada en el Formato FRF.21

Una vez se termine un ciclo de mantenimiento se entrega el registro firmado por el supervisor al jefe de la división. Este registro se archiva en la carpeta de mantenimiento preventivo.

Materiales, Insumos y herramientas a utilizar

Se utilizan los siguientes materiales en cantidades aproximadas a las dadas, según el área a cubrir.

Emulsión asfáltica	1 tambor de emulsión por cada 250 m ²
Tela sikafell	1 rollo de tela Sikafell por cada 40 m ²
Cuñetes de alumón.	1 cuñete de alumol por cada 100 m ²

Otros materiales y herramientas utilizadas

Jabón en polvo
Sikaflex
Trapero para la aplicación.

Planes, Formatos y guías

Plano Guía Mantenimiento Preventivo
Tabla Mantenimiento Terrazas
FRF.21 Formato Mantenimiento Terrazas. (Para asignar tareas de recubrimiento y aplicación de la nueva capa de alumón)

Precauciones y elementos de protección personal:

Se debe dar a conocer a todas las personas que realizan esta actividad los riesgos a los que están expuestos y la importancia de seguir las indicaciones dadas sobre el procedimiento a seguir y los elementos de protección personal que deben utilizar.

Los principales riesgos asociados a esta tarea son:

- Trabajo en alturas.
- Manipulación de sustancias químicas en especial la solución asfáltica.

Nota: Revisar hoja de datos de seguridad de la solución asfáltica.

EPP

- Gafas
- Botas
- Guantes
- Trapero para la aplicación de la solución asfáltica.
- Arnés, en caso de haber riesgo de caída en el área de trabajo

NOTA: Actualmente se está trabajando sobre la terraza del Auditorio Luis A. Calvo, el edificio # 7 y el edificio #15. El mantenimiento correctivo y preventivo de las terrazas comenzará el primero de julio de 2008. En mantenimiento preventivo comenzará en enero de 2006.

3. RED HIDRÁULICA

¿Cual es la Situación no deseada que se quiere prevenir?

Obstrucción y oxidación de las válvulas.

Procedimiento

Teniendo en cuenta variables como:

- El tiempo dedicado por el grupo de albañilería y fontanería a las actividades de mantenimiento correctivo del día a día
- Las demás actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo,
- Los periodos de inactividad por los diferentes sucesos que se puedan presentar en la Universidad a lo largo del año
- El número de válvulas (35) que se tienen en el campus universitario sede principal.
- Se debe realizar este mantenimiento cuando la interrupción del flujo de agua no afecte a la comunidad universitaria.
- Las condiciones climáticas que interrumpen esta actividad.

Al comenzar el periodo de mantenimiento de las válvulas el supervisor revisa el Plano Guía Mantenimiento Válvulas para asignar el trabajo a los empleados y seguir el recorrido dado según el plan. Cada doce meses se realizan las rutas planeadas hasta cubrir la totalidad de las válvulas y realizar el mantenimiento respectivo; Se estima que en 6 meses se realiza la totalidad del recorrido, una vez terminado este recorrido se esperan 6 meses para realizar la nueva ronda de mantenimiento.

En primer lugar se corta el flujo de agua del sector o de la malla donde se encuentra la válvula. Se revisa si ésta se encuentra obstruida por oxidación, se desarma y se revisan los empaques los cuales se reemplazan si están en mal estado. Se lubrica la válvula y se vuelve a armar.

En un día se puede hacer mantenimiento aproximadamente a 3 válvulas. Esta limpieza se realizará un día a la semana según lo disponga el supervisor en la programación de las tareas de su equipo. Cada dos semanas se debe hacer mantenimiento a mínimo 3 válvulas. Ya que se cuenta con 35 válvulas, el mantenimiento de la totalidad de las válvulas demora seis meses aproximadamente. El supervisor se encarga de la distribución adecuada de las tareas para que el mantenimiento se realice según lo planeado.

A medida que se va cumpliendo el programa de mantenimiento el empleado o empleados responsables del mantenimiento marcan en el Formato Mantenimiento Válvulas, FRF.40 el cumplimiento de las mismas.

Una vez se termine un ciclo de mantenimiento se entrega el registro firmado por el supervisor al jefe de la división. Este registro se archiva en la carpeta de mantenimiento preventivo

Cada tres meses el auxiliar de calidad, el jefe del proceso o el comité de calidad verificaran el cumplimiento del programa, y pueden verificar directamente una de las válvulas. Esta revisión queda registrada en el Formato FRF.40

Materiales, Insumos y herramientas a utilizar

Desoxidantes
Lubricantes
Empaques de repuesto.

Planes formatos y guías

Plano Guía Mantenimiento Red Hidráulica
FRF.40 Formato Mantenimiento Válvulas.

Precauciones y elementos de protección personal.

Se debe dar a conocer a todas las personas que realizan esta actividad los riesgos a los que están expuestos y la importancia de seguir las indicaciones dadas por el supervisor sobre el procedimiento a seguir y los elementos de protección personal que deben utilizar.

EPP

- Guantes

NOTA: El mantenimiento a la red comenzará el primero de Julio de 2008.

4. SUMIDEROS Y REJILLAS

¿Cual es la Situación no deseada que se quiere prevenir?

La acumulación de vegetación, desechos o arrastres que impidan el paso de agua lluvia hacia el desagüe y se presenten desbordamientos que puedan conducir a inundaciones parciales de ciertas áreas de la universidad. También se buscan prevenir malos olores que presente esta acumulación de residuos.

Procedimiento mantenimiento

Teniendo en cuenta variables como:

- El tiempo dedicado por el grupo de albañilería y fontanería a las actividades de mantenimiento correctivo del día a día

- Las demás actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo,
- Los periodos de inactividad por los diferentes sucesos que se puedan presentar en la Universidad a lo largo del año
- El número de sumideros (100) que se tienen en el campus universitario sede principal.
- Las condiciones climáticas que interrumpen esta actividad.

Procedimiento

La clasificación de los sumideros se hará según su riesgo de obstrucción - fundamentalmente por vegetación arrastrada por la corriente- el cual depende de las características de los cauces y zonas inundables. Asimismo influirá en la clasificación, el impacto que su obstrucción tenga sobre la comunidad universitaria y el medio ambiente.

Tipo 1: Alta frecuencia de obstrucción y alto impacto.

Tipo 2: Baja-Media frecuencia de obstrucción y Bajo-Medio impacto.

Según el plan de mantenimiento de los sumideros y rejillas, y guiándose por el Plano Guía Mantenimiento Preventivo el supervisor de albañilería y fontanería realiza la programación y asignación de las tareas respectivas en el Formato Mantenimiento Sumideros FRF.41, hasta hacer el recorrido por todos los sumideros identificados.

Se cuenta con 90 sumideros, 36 sifones (Se cuentan como 8 puntos de limpieza) y 2 fuentes. Como muchos sifones se encuentran cerca entre sí y su limpieza es más rápida, se identifican 100 puntos de limpieza. Se identifican además 10 puntos Tipo 1 a los cuales se le debe hacer mantenimiento cada tres meses, por lo que se toman tres semanas para realizar las tareas de mantenimiento en estos sumideros clave. Al año se realizan tres mantenimientos a estos sumideros. Quedan entonces 90 puntos. Se planea hacer mantenimiento a 8 puntos cada dos semanas. Se estima que en 6 meses se realiza la totalidad del recorrido. Una vez terminado este recorrido se esperan 6 meses para realizar la nueva ronda de mantenimiento. En esta nueva ronda se determina si el tiempo entre un mantenimiento y otro debe ser mayor o menor.

A medida que se va cumpliendo el programa de mantenimiento el empleado o empleados responsables del mantenimiento señala en el Formato Mantenimiento Sumideros FRF.41 el cumplimiento de las mismas.

Una vez se termine un ciclo de mantenimiento se entrega el registro firmado por el supervisor al jefe de la división. Este registro se archiva en la carpeta de mantenimiento preventivo

Cada tres meses el auxiliar de calidad, el jefe del proceso o el comité de calidad verificarán el cumplimiento del programa, y pueden verificar directamente una de las válvulas. Esta revisión queda registrada en el Formato FRF.41.

Materiales, Insumos y herramientas a utilizar

Cepillo
Pica
Pala
Carretilla

Formatos de guía y de registro

Plano Guía Mantenimiento Preventivo
FRF.41 Formato Mantenimiento Sumideros

Precauciones y elementos de protección personal.

Se debe dar a conocer a todas las personas que realizan esta actividad los riesgos a los que están expuestos y la importancia de seguir las indicaciones dadas por el supervisor sobre el procedimiento a seguir y los elementos de protección personal que deben utilizar.

EPP

- Guantes para manipulación de las herramientas
- Guantes para la extracción de los residuos en los sifones.

NOTA: En el primer trimestre del 2008 se realizó el último mantenimiento a los sumideros tipo 2 y el próximo mantenimiento de éste tipo de sumideros comenzará en enero de 2009. El mantenimiento de los sumideros tipo 1 comenzará según lo planeado en Julio de 2008.

5. CANALES

¿Cual es la Situación no deseada que se quiere prevenir?

Acumulación de los residuos en los canales terrazas que luego pueden acumularse en los desagües de las mismas.

Procedimiento

Teniendo en cuenta variables como:

- El tiempo dedicado por el grupo de albañilería y fontanería a las actividades de mantenimiento correctivo del día a día

- Las demás actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo,
- Los periodos de inactividad por los diferentes sucesos que se puedan presentar en la Universidad a lo largo del año
- El número de terrazas (16) que se tienen en el campus universitario sede principal.
- Las condiciones climáticas que interrumpen esta actividad.

Teniendo identificadas las terrazas se asocia un canal con cada una de ellas. Se programa la limpieza siguiendo el Mapa Guía Mantenimiento Preventivo. En el Formato Mantenimiento Canales FRF.42, el supervisor programa las tareas y se encarga de la distribución adecuada de las mismas, para que el mantenimiento se realice según lo planeado. Esta limpieza se realiza cada 7 meses.

La limpieza de los canales consiste en barrer los canales y llevar los residuos a su disposición final.

A medida que se va cumpliendo el programa de mantenimiento el empleado o empleados responsables del mantenimiento señala en el Formato Mantenimiento Canales FRF.42 el cumplimiento de las mismas.

Una vez se termine un ciclo de mantenimiento se entrega el registro firmado por el supervisor al jefe de la división. Este registro se archiva en la carpeta de mantenimiento preventivo

Cada tres meses el auxiliar de calidad, el jefe del proceso o el comité de calidad verificaran el cumplimiento del programa, y pueden verificar directamente una de las válvulas. Esta revisión queda registrada en el Formato FRF.42

Materiales, Insumos y herramientas a utilizar

- Escoba
- Recogedor
- Bolsa de aseo
- Mascarilla protectora contra el polvo

Planes, Formatos y guías.

Tabla Mantenimiento Terrazas
FRF.42 Formato Mantenimiento Canales

Precauciones y elementos de protección personal.

Se debe dar a conocer a todas las personas que realizan esta actividad los riesgos a los que están expuestos y la importancia de seguir las indicaciones dadas por el

supervisor sobre el procedimiento a seguir y los elementos de protección personal que deben utilizar.


Los principales riesgos asociados a esta tarea son:


- Trabajo en alturas.
- Inhalación de Material particulado (polvo).


EPP


- Mascarilla protectora
- Arnés en caso de riesgo al trabajar en alturas.

NOTA: La limpieza de estos canales comenzó en abril de 2008. El nuevo mantenimiento se realizará en enero de 2009

	PLAN DE MANTENIMIENTO DE TANQUES					Código: FRF. 06
	PROCESO DE RECURSOS FISICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FISICO					Versión: 01
Plazo (2 sem)	Fecha	Tanque	Responsable	C	Observaciones	Revisión periódica
						Fecha:
						Nombre:
						Cargo:
						Firma:
						Fecha:
						Nombre:
						Cargo:
						Firma:
						Fecha:
						Nombre:
						Cargo:
						Firma:
Certifico que todos los trabajos se cumplieron según lo consignado en este registro						
FIRMA SUPERVISOR						

		PLAN DE MANTENIMIENTO TERRAZAS				Código: FRF. 21
		PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO				Versión: 01
Plazo	Fecha	#T	Responsable	C	Observaciones	Revisión periódica
						Fecha:
						Nombre:
						Cargo:
						Firma:
						Fecha:
						Nombre:
						Cargo:
						Firma:
						Fecha:
						Nombre:
						Cargo:
						Firma:
						Fecha:
						Nombre:
						Cargo:
						Firma:
Certifico que todos los trabajos se cumplieron según lo consignado en este registro						
FIRMA SUPERVISOR						
<small>#T: Número de terraza según el plano C: Columna que se marca con cumplimiento de tarea</small>						

		PLAN DE MANTENIMIENTO SUMIDEROS					Código: FRF. 41
		PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS SUBPROCESO DE MANTENIMIENTO FÍSICO					Versión: 01
Plazo	Fecha	Sumidero	Responsable	C	Observaciones	Revisión periódica	
						Fecha:	
						Nombre:	
						Cargo:	
						Firma:	
						Fecha:	
						Nombre:	
						Cargo:	
						Firma:	
						Fecha:	
						Nombre:	
						Cargo:	
						Firma:	
						Fecha:	
						Nombre:	
						Cargo:	
						Firma:	

	PLAN DE MANTENIMIENTO DE CANALES						Código: FRF. 42
	PROCESO DE RECURSOS FISICOS			MANTENIMIENTO FISICO			SUBPROCESO DE
#	Plazo	Fecha	#T	Responsable	C	Observaciones	Revisión periódica
1							Fecha:
2							Nombre:
3							Cargo:
4							Firma:
5							
6							
7							Fecha:
8							Nombre:
9							Cargo:
10							Firma:
11							
12							
13							Fecha:
14							Nombre:
15							Cargo:
16							Firma:
17							
18							
19							Fecha:
20							Nombre:
21							Cargo:
22							Firma:
23							
24							
Certifico que todos los trabajos se cumplieron según lo consignado en este registro							
FIRMA SUPERVISOR							
# T: Número de terraza según el plano C: Columna que se marca con cumplimiento de tarea							

Anexo H.

Informe de Desempeño



INFORME DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Código: FSE.10

Versión: 01

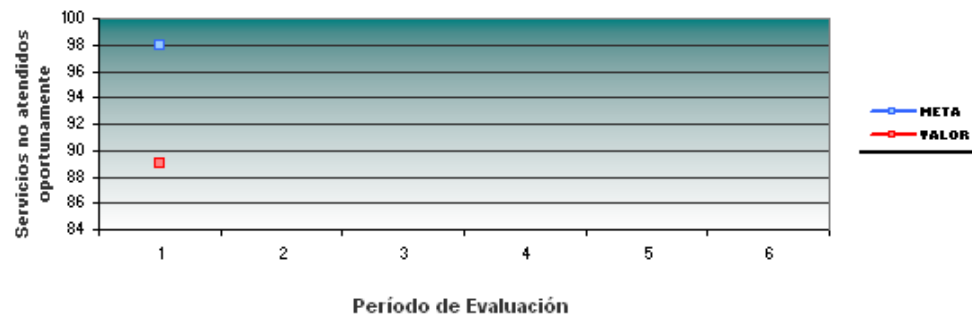
PROCESO	RECURSOS FÍSICOS	SUBPROCESO	MANTENIMIENTO FÍSICO
Fecha de Seguimiento:	31 DE MARZO DEL 2008		

DESEMPEÑO DEL PROCESO

1. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	OPORTUNIDAD EN LA VISITA DE DIAGNÓSTICO	OBJETIVO	Medir la oportunidad en la visita de diagnóstico a las solicitudes de servicio	
Meta	98%	Frecuencia de medición	BIMENASUAL	Unidad
Responsable de medir	SECRETARIA DE LA DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA	Periodo de seguimiento:	ENERO Y FEBRERO DEL AÑO 2008	Sentido (Maximizar, minimizar o mantener)
				MAXIMIZAR

RESULTADOS



OBSERVACIONES: El resultado de la medición del indicador no alcanzó la meta pues el proceso se colocó una meta muy alta para este indicador, pero ya se tomaron las medidas correspondientes para que en las próximas mediciones se logre la meta.

ACCIONES DE MEJORA: Se tomaron acciones en torno a mejorar el resultado en próximas mediciones como la organización y el compromiso de los supervisores para cumplir el periodo estipulado para realizar las visitas de diagnóstico de todas las solicitudes.

RESPONSABLE: JEFE DE LA DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA

MES	PERIODO DE EVALUACION					
	BIMESTRE 1	BIMESTRE 2	BIMESTRE 3	BIMESTRE 4	BIMESTRE 5	BIMESTRE 6
VALOR	89					
META	98					

PROCESO	RECURSOS FÍSICOS				SUBPROCESO																	
Fecha de Seguimiento:	31 DE MARZO DEL 2008																					
DESEMPEÑO DEL PROCESO																						
1. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES																						
NOMBRE DEL INDICADOR	ASERTIVIDAD Y RESPETO EN LA COMUNICACIÓN			OBJETIVO	Medir la calificación de los beneficiarios con respecto a la asertividad y el respeto en la comunicación que ofrece el personal del proceso de Recursos Físicos																	
Meta	98%			Frecuencia de medición	TRIMESTRAL	Unidad PORCENTAJE																
Responsable de medir	JEFE DE LA DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA			Periodo de seguimiento	NOVIEMBRE, DICIEMBRE DEL AÑO 2007 Y ENERO DEL AÑO 2008	Sentido (Maximizar, minimizar o mantener) MAXIMIZAR																
RESULTADOS																						
Encuesta de satisfacción con calificación deficiente.					<p>OBSERVACIONES: El resultado de la medición del indicador no alcanzó la meta propuesta por el proceso de Recursos Físicos, pues la meta es muy exigente para el inicio de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. El proceso de Recursos Físicos ya tomó las acciones pertinentes para solucionar esta situación.</p> <p>ACCIONES DE MEJORA: Junto al proceso de Recursos Humanos se organizó y ejecutó una capacitación con el personal de Planta Física, tratando el tema de la asertividad y el respeto en la comunicación con los beneficiarios del proceso, con el objetivo de lograr la meta en la próxima medición del indicador</p> <p>RESPONSABLE: JEFE DE LA DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA</p>																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">MES</th> <th colspan="4">PERIODO DE EVALUACION</th> </tr> <tr> <th>TRIMESTRE 1</th> <th>TRIMESTRE 2</th> <th>TRIMESTRE 3</th> <th>TRIMESTRE 4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>VALOR</td> <td>92,25</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>98</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						MES	PERIODO DE EVALUACION				TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	VALOR	92,25				META	98
MES	PERIODO DE EVALUACION																					
	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4																		
VALOR	92,25																					
META	98																					

PROCESO	RECURSOS FÍSICOS				SUBPROCESO	
Fecha de Seguimiento:	31 DE MARZO DEL 2008					
DESEMPEÑO DEL PROCESO						
1. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES						
NOMBRE DEL INDICADOR	EFICACIA DEL PROCESO				OBJETIVO	Medir la eficacia del proceso de Recursos Físicos
Meta	90%	Frecuencia de medición	TRIMESTRAL		Unidad	PORCENTAJE
Responsable de medir	JEFE DE LA DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA		Periodo de seguimiento	NOVIEMBRE, DICIEMBRE DEL AÑO 2007 Y ENERO DEL AÑO 2008	Sentido (Maximizar, minimizar o	MAXIMIZAR
RESULTADOS						
<p>Encuesta de satisfacción con calificación deficiente.</p> <p>Período de Evaluación</p> <p>—●— META —●— VALOR</p>					<p>OBSERVACIONES: El resultado del indicador sobrepasó la meta propuesta por el proceso de Recursos Físicos</p> <p>ACCIONES DE MEJORA:</p> <p>RESPONSABLE: JEFE DE LA DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA</p>	
MES	PERIODO DE EVALUACIÓN					
	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4		
VALOR	90,625					
META	90					



INFORME DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Código: FSE.10

Versión: 01

2. SEGUIMIENTO AL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

Cantidad	Tipo de Producto y/o Servicio no conforme ¹	Observaciones
2	Fallas en la prestación del servicio	Para los dos productos no conformes dimos la correccion necesaria y abrimos acciones correctivas que

3. ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS (AC) Y PREVENTIVAS (AP)

Origen	Cantidad	N° Acciones Abiertas		N° Acciones Cerradas		Observaciones
		AC	AP	AC	AP	
Auditoría Interna	3	1		2		Se tomaron las medidas correspondientes para eliminar la
Producto No Conforme	2			2		Las dos acciones correctivas llegaron a feliz término
Revisión por la Dirección	0					
Indicadores de Calidad	2			2		Las dos acciones correctivas llegaron a feliz término
Evaluación de la	0					
Mapa de riesgos	0					
Proveedores	1	1				Falta la aprobación de la guía creada
Otros	3	2	1			Se estan ejecutando los planes establecidos por el comité

¹Hace refererencia al servicio donde se presentó el PNC

4. ESTADO DE ACCIONES DE MEJORA

Cantidad	Cumplidas	Sin cumplir	Observaciones
9	7	2	Las dos acciones de mejora no terminadas, están en diferentes etapas, una de las acciones de mejora terminó la fase de diseño y presupuesto y falta la etapa de ejecución, la otra acción de mejora esta en la fase de



INFORME DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Código: FSE.10

Versión: 01

5. DIFICULTADES EN EL DESARROLLO DEL PROCESO

El proceso de Recursos Físicos tiene algunas falencias en el cumplimiento de algunos de los procedimientos transversales, debido a que los procesos encargados de estos procedimientos no los han socializado.

6. NECESIDADES DEL PROCESO/SUBPROCESO PARA CUMPLIR LAS METAS

Uno de los temas que ha tomado reelevancia en el proceso de Recursos Físicos es el mantenimiento preventivo de la Planta Física debido a que es parte de la cultura que se quiere establecer en la universidad, en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Para realizar los planes preventivos en la Planta Física de la Universidad el proceso necesita recursos adicionales que permitan poner en marcha los planes que se están diseñando actualmente, y también que permitan crear planes de mayor cobertura. Otra de los temas que se están tratando en el proceso de Recursos Físicos es el tema ambiental; se están analizando algunas mejoras significativas que pondrán en alto el buen nombre de la Universidad como ejemplo a seguir de la comunidad e industrias del área metropolitana, y seguramente el proceso necesitará recursos para llevar a cabo estas mejoras.

7. RECOMENDACIONES

Es necesario que se den recursos para mantener un auxiliar que nos facilite las tareas del Sistema de Gestión de la Calidad.

Anexo I.

Mapa de Riesgos del Proceso

PLAN DE RIESGOS PROCESO: RECURSOS FÍSICOS

Objetivo del proceso: Garantizar las condiciones ambientales y de seguridad adecuadas que permitan el correcto desarrollo de las actividades académicas administrativas.


Riesgo (Evento que puede afectar el logro del objetivo)		Agente generador (Sujeto u objeto con capacidad para generar el riesgo)	Causas (factores internos o externos)		Efecto / Consecuencias (Cómo se refleja en la entidad)	Impacto	Probabilidad	Evaluación Riesgo	Controles existentes	Valoración riesgo	Opciones manejo	Acciones
Riesgo Qué puede ocurrir?	Descripción En qué consiste o cuáles son sus características?		Por qué se puede presentar?	Por qué ?								
Atención inadecuada de las necesidades de mantenimiento físico	Atención inadecuada de las necesidades de mantenimiento que se presentan en la Institución, con relación a los servicios de aseo, carpintería, jardinería, pintura, soldadura.	Personal de la Institución Maquinaria /materiales	Falta de cobertura y calidad operacional	Por demora para suplir oportuna y adecuadamente necesidades de personal, Enfermedades de tipo profesional, Actividades sindicales y de orden público. No identificar ni suplir necesidades de capacitación.	Deterioro de la imagen institucional incapacidad para desarrollar las actividades misionales adecuadamente, mal ambiente institucional	LEVE (5)	ALTA (3)	MODERADO (15)	Capacitaciones transversales orientadas a las necesidades del personal	TOLERABLE (10) Probabilidad: Media (2)	REDUCIR (Probabilidad y/o Impacto Incluyendo en la Escala una opción inferior a "Baja" o "Leve" respectivamente)	Fortalecer las capacitaciones específicas de acuerdo al perfil del cargo.
			Mala calidad de materiales y maquinaria por fallas en especificaciones técnicas y proveedores inadecuados.						Implementación de procedimientos de Contratación. Personal con la experiencia necesaria para la definición de requisitos de materiales y maquinaria.			

Colapso en instalaciones físicas	Daño ocasionado en la red eléctrica, en edificios u otras instalaciones físicas, que interrumpen el desarrollo normal de las actividades.	Personal de la Institución Materiales Maquinaria Agentes medioambientales	Ausencia de recursos financieros y físicos.		Deterioro de la imagen institucional, incapacidad para desarrollar las actividades misionales adecuadamente, mal ambiente institucional Pérdida económica o accidentes/muerte	GRAVE (20)	MEDIA (2)	GRAVE (40)		MODERADO (20) Probabilidad : Baja (1)	REDUCIR PROBABILIDAD (Incluyendo en la Escala una opción inferior a "BAJA")	
									Instalaciones blindadas (para evitar que se rompan vidrios)			
			Problemas de orden público (cierre de la Universidad) u otro incidente (ej. Incendio)						Plan de evacuación (Cierre de las instalaciones de la Universidad cuando hay problemas de orden público o interno).			
			Ausencia de plan de mantenimiento preventivo.	No cultura de prevención					Conformación de COPASO y Brigada de Emergencia.			Fortalecer este control.
			Construcciones y/o uso de materiales, y maquinaria de mala calidad	Por fallas en especificaciones técnicas y proveedores inadecuados.					Mantenimiento en la red eléctrica, red hidráulica y sanitaria, terrazas y tanques aéreos.			Documentar y fortalecer el plan de mantenimiento preventivo.
			Falta de cobertura y calidad operacional	Por demora para suplir oportuna y adecuadamente necesidades de personal, Enfermedades de tipo profesional, Actividades sindicales y de orden público. No identificar ni suplir necesidades de capacitación.					Implementación procedimientos de Contratación. Personal con la experiencia necesaria para la definición de requisitos de materiales y maquinaria.			Fortalecer las capacitaciones específicas de acuerdo al perfil del cargo.
		Capacitaciones orientadas a las necesidades del personal										
		Metodología de reemplazo de personal (Proceso de Talento Humano).										

Inseguridad en el campus universitario	Robo de bienes institucionales y ataque contra la integridad física de las personas dentro del campus universitario	Personal de la Institución Delincuencia común	Deficiencia en el sistema de seguridad diseñado.	Por fallas humanas y/o uso de un sistema que sea inoperante u obsoleto.	Pérdida económica Deterioro de la imagen Mal ambiente institucional	GRAVE (20)	MEDIA (2)	GRAVE (40)	Instalaciones blindadas (para evitar que se rompan vidrios)	MODERADO (20) Probabilidad : Baja (1)	REDUCIR	
									Implementación de la Guía de Seguridad y Vigilancia, la cual contempla los controles definidos (parqueo vigilado con ficha de propiedad del vehículo, stiker para vehículos de funcionarios de la Universidad, revisión al interior de los vehículos).			
			Agentes externos desestabilizadores del orden público externo al control interno.						Ingreso controlado para las personas que requieren entrar a las instalaciones en días laborales y no laborales (solicitud de permiso de ingreso para miembros de la Comunidad Universitario y control de ingreso de visitantes).			
			Ausencia de recursos financieros o físicos.						Capacitación para el personal de vigilancia sobre el manejo del Software de ingreso y salida de personal y elementos.			
								Implementación del Software de ingreso y salida de personal y elementos			Una vez se verifique el nivel de eficacia de estas capacitaciones realizar las acciones necesarias. Ampliación del alcance del Software de ingreso y salida de personal y elementos (con un módulo de consulta de permisos autorizados). Ubicar computadores	

Anexo J

Planes de Auditorías Internas

	SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	Código : FSE.02
	PLAN DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	Versión: 1

Auditoría N°: 01-07	Fecha: 28/08/2007
----------------------------	--------------------------

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA :	
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad-SGC con los criterios establecidos en la norma NTC ISO 9001:2000. Evaluar la capacidad del SGC para asegurar el cumplimiento de los requisitos de los beneficiarios, legales y reglamentarios del servicio. • Evaluar la eficacia del SGC para lograr los objetivos especificados. • Identificar mejoramientos potenciales en el SGC. 	
ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	
Todos los Procesos de apoyo del SGC, excepto: Planeación Institucional, Dirección institucional, Seguimiento Institucional, Gestión de la Calidad Académica y Jurídico.	
CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:	
Norma NTC-ISO 9001:2000, Manual de Calidad, Requisitos Legales y Reglamentarios y los documentos establecidos en los diferentes procesos del SGC.	
AUDITOR LÍDER: Jorge Eliécer Figueroa Vargas.	EQUIPO AUDITOR: Sandra Patricia Vargas Margie Liliana Rueda Jaime Enrique Osório Trujillo

Actividad	Fecha	Hora		Cargo	Auditores
		Inicio	Fin		
Reunión apertura	Septiembre 6 de 2007	7.30 a.m.	8:00 a.m.		
Proceso Comunicación Institucional		8:00 a.m.	11:00 a.m.	Directora de Comunicaciones	Auditor Interno: Margie Rueda. Observadores: Aura María Rey y Sonia García.

Proceso Bienestar Estudiantil		8:00 a.m.	12:00 m	Jefe de Bienestar Universitario	Auditor Interno: Jorge Eliécer Figueroa. Observadores: Gloria Isabel Román y Adriana Arenas.
Proceso Financiero		2:00 p.m	6:00 p.m.	Jefe División Financiera	Auditor Interno: Jorge Eliécer Figueroa. Observadores: Carmenza Salamanca y Jaime Sarmiento
Reunión apertura	Septiembre 12 de 2007	7.30 a.m.	8:00 a.m.		
Relaciones Interinstitucionales		8:00 a.m.	10:00 a.m.	Director de Relaciones Exteriores	Auditor Interno: Margie Rueda. Observadores: Carmenza Carreño y Luz Dary Méndez
Gestión de la Calidad Administrativa		2:00 p.m	5:00 p.m.	Vicerrector Administrativo	Auditor Interno: Sandra Vargas. Observadores: Sonia García y Gloria Isabel Román
Reunión apertura	Septiembre 13 de 2007	7.30 a.m.	8:00 a.m.		
Recursos Físicos		8:00 a.m.	12:00 m.	Jefe División Planta Física	Auditor Interno: Margie Rueda. Observadores: Sonia García y Sheila Plata.
Gestión Documental		8:00 a.m.	11:00 a.m.	Directora de Certificación y Gestión Documental	Auditor Interno: Sandra Vargas. Observadores: Carmenza Salamanca y María Claudia Caballero
Recursos Tecnológicos		2:00 p.m	5:00 p.m.	Jefe División Mantenimiento Tecnológico	Auditor Interno: Jaime Osorio. Observadores:

					Sandra Juliana Peña y Adriana Arenas
Reunión apertura		7.30 a.m.	8:00 a.m.		
Biblioteca	Septiembre 20 de 2007	8:00 a.m.	12:00 m.	Director Biblioteca	Auditor Interno: Jorge Eliécer Figueroa. Observadores: Janeth Gutiérrez y Olga Patricia Ortiz.
Talento Humano		2:00 p.m	6:00 p.m.	Jefe División Recursos Humanos	Auditor Interno: Sandra Vargas. Observadores: Dora Mejía y Carmenza Carreño.
Gestión Cultural		8:00 a.m	12:00 m.	Director Dirección Cultural	Auditor Interno: Margie Rueda. Observadores: María Claudia Caballero y Jaime Enrique Sarmiento.
Contratación		8:00 a.m	12:00 m.	Director Contratación y Proyectos de Inversión	Auditor Interno: Sandra Vargas. Observadores: Sheila Plata y Sandra Juliana Peña
Reunión apertura		7.30 a.m.	8:00 a.m.		
Admisiones y Registro Académico	Octubre 1 de 2007	8:00 a.m.	11:00 m.	Director Admisiones y Registro Académico	Auditor Interno: Jorge Eliécer Figueroa. Observadores: Dora Mejía y Luz Dary Méndez.
Reunión apertura		7.30 a.m.	8:00 a.m.		
Gestión de la Investigación y Extensión	Octubre 3 de 2007	8:00 a.m.	11:00 m.	Vicerrector Investigación y Extensión	Auditor Interno: Sandra Vargas. Observadores: Paola Camargo y Maritza

					Jaimes
Servicios Informáticos y Telecomunicaciones		2:00 p.m	5:00 p.m.	Jefe División Servicios de Información	Auditor Interno: Jorge Eliécer Figueroa. Observadores: Jaime Enrique Sarmiento y Janeth Gutiérrez

	SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	Código : FSE.02
	PLAN DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	Versión: 1

Auditoría N°: 01-08	Fecha: 20/01/2008
---------------------	-------------------

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA :	
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad-SGC con los criterios establecidos en la norma NTC ISO 9001:2000. Evaluar la capacidad del SGC para asegurar el cumplimiento de los requisitos de los beneficiarios, legales y reglamentarios del servicio. • Evaluar la eficacia del SGC para lograr los objetivos especificados. • Identificar mejoramientos potenciales en el SGC. 	
ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	
Todos los Procesos de apoyo del SGC.	
CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:	
Norma NTC-ISO 9001:2000, Manual de Calidad, Requisitos Legales y Reglamentarios y los documentos establecidos en los diferentes procesos del SGC.	
AUDITOR LÍDER: Jorge Eliécer Figueroa Vargas.	EQUIPO AUDITOR: Jaime Enrique Osorio, Alba Liliana Jaimes, María Elena Mantilla, Norberto Morales, Sandra Patricia Vargas.

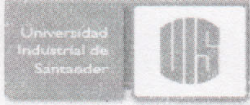
Actividad	Fecha	Hora		Cargo	Auditores
		Inicio	Fin		
Reunión apertura	Lunes Marzo 3 de 2008	7:00 a.m.	7:30 a.m.	Lideres de proceso	Equipo Auditor
Proceso Financiero		8:00 a.m.	12:00 a.m.	Jefe División Financiera	Jorge Eliécer Figueroa V. Auditores Internos : Jaime Sarmiento Dora Mejía

Proceso Biblioteca		8:00 a.m.	12:00 m	Director Biblioteca	María Elena Mantilla O. Auditores Internos : Janeth Gutiérrez Carmenza Carreño
Contratación	Martes Marzo 4 de 2008	8:00 a.m.	12:00 a.m.	Director Contratación y Proyectos de Inversión	Norberto Morales B. Auditores Internos : Jorge Vidal Sonia Cristina García R.
Proceso Servicios Informáticos y Telecomunicaciones		8:00 a.m.	12:00 a.m.	Jefe División Servicios de Información	Jorge Eliécer Figueroa V. Auditores Internos : Jaime Sarmiento Janeth Gutiérrez
Proceso Jurídico		2:00 p.m.	5:00 p.m.	Asesora Jurídica	Norberto Morales B. Auditores Internos : Gloria Ximena Calderón. Juliana Peña.
Proceso Bienestar Estudiantil		2:00 p.m.	6:00 p.m.	Jefe Bienestar Universitario	Jorge Eliécer Figueroa V. Auditores Internos : Aura María Rey
Actividad		Fecha	Hora		Cargo
		Inicio	Fin		
Proceso Admisiones y Registro Académico	Miércoles Marzo 5 de 2008	8:00 a.m.	12:00 m.	Director Admisiones y Registro Académico	Jorge Eliécer Figueroa V. Auditores Internos : Luz Dary Méndez Gloria Ximena Calderón
Proceso Gestión Documental		8:00 a.m.	12:00 a.m.	Directora de Certificación y Gestión Documental	María Elena Mantilla O. Auditores Internos : Olga Ortiz Jorge Vidal
Proceso Recursos Físicos		2:00 p.m.	6:00 p.m.	Jefe División Planta Física	Jaime Enrique Osorio T. Auditores Internos : Jorge Vidal Gloria Román
Proceso Seguimiento Institucional	Jueves Marzo 6 de 2008	8:00 a.m.	11:00 a.m.	Directora Control Interno y Evaluación de Gestión	Sandra Patricia Vargas Auditores Internos : Gloria Román Olga Ortiz

Proceso Talento Humano		8:00 a.m.	12:00 a.m.	Jefe División Recursos Humanos	Alba Liliana Jaimes Auditores Internos : Carmenza Carreño Juliana Peña
Planeación Institucional		2:00 p.m.	5:00 p.m.	Director Planeación	Jorge Eliécer Figueroa V. Auditores Internos : María del Carmen Salamanca Jorge Vidal
Proceso Gestión de la Calidad Académica	Viernes Marzo 7 de 2008	12:30 p.m.	3:00 p.m.	Vicerrector Académico	Jorge Eliécer Figueroa V. Auditores Internos : Dora Mejía. Olga Ortiz.
Comunicación Institucional	Lunes Marzo 10 de 2008	8:00 a.m.	11:00 m.	Directora de Comunicaciones	Jorge Eliécer Figueroa V. Auditores Internos : Aura María Rey Sonia C. García R.
Gestión Cultural		8:00 a.m.	11:00 m.	Director Dirección Cultural	Alba Liliana Jaimes Auditores Internos : Dora Mejía
Proceso Recursos Tecnológicos		2:00 p.m.	6:00 p.m.	Jefe División Mantenimiento	Jorge Eliécer Figueroa V. Auditores Internos : Sonia C. García Rincón
Proceso Gestión Investigación y Extensión	Martes Marzo 11 de 2008	8:00 a.m.	11:00 m.	Vicerrector Investigación y Extensión	Norberto Morales B. Auditores Internos : Gloria Ximena Calderón Luz Dary Méndez
Proceso Recursos Físicos Bucarica		2:00 p.m.	6:00 p.m.	Encargado Sede Guatiguará o Bucarica	Maria Elena Mantilla O. Auditores Internos : Jorge Vidal

Anexo K.

Informes de las Auditorías Internas

	SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO : FSE.04
	INFORME PRELIMINAR AUDITORIA	VERSIÓN: 1

Fecha del Informe: 08-10-07	N° Informe Auditoria: 1-07
-----------------------------	----------------------------

PROCESO RECURSOS FISICOS

No se han configurado e implementado en el proceso los siguientes requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2000 y básicos para garantizar la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Aprobación de los documentos según lo establecido en el procedimiento control de documentos.
- Definición de indicadores que permitan evaluar el cumplimiento del objetivo del proceso (Subprocesos) y la medición del producto.
- Reporte y tratamiento de producto no conforme, acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación de la percepción de los beneficiarios de los servicios de cada proceso
- Reporte y tratamiento a las quejas y reclamos de los usuarios de los servicios.

ASPECTOS POSITIVOS

- La utilización del software de Recursos Físicos por que facilita la gestión y control de las solicitudes al proceso, permitiendo cumplir con los requisitos de los beneficiarios.
- Las reuniones periódicas del líder con los miembros del subproceso de seguridad y vigilancia como mecanismo para la planeación de estrategias que garanticen la seguridad de la comunidad universitaria.
- Las acciones de mejora que actualmente se ejecutan, como el programa de señalización de la universidad, la promesa de visitar al beneficiario antes de 24 horas.


ASPECTOS POR MEJORAR

- Incluir en el alcance del proceso de Recursos Físicos la administración de los contratos de arrendamiento de instalaciones dentro de la Universidad que esta bajo responsabilidad de este proceso, ✓
- Definir el mecanismo de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las sedes Guatiguara y Bucarica ✓
- Realizar una campaña de orden y aseo con el fin de mejorar la eficiencia en la operación de los subprocesos que integran el proceso de Recursos Físicos. ✓

NO CONFORMIDADES

- No se evidencia la estandarización de las actividades de planeación del subproceso de Mantenimiento Físico. A.C ✓

*Iny Gelinson C.
 problemas al
 Res Pecho*

	SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO : FSE.04
	INFORME PRELIMINAR AUDITORIA	VERSIÓN: 1

OBSERVACIONES

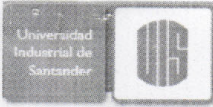
- No se encontraron

FIRMA AUDITOR (ES)

Cefarqio Beda

FIRMA RESPONSABLE DEL PROCESO

[Handwritten signature]

	SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	Código : FSE.04
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	Versión: 01

Fecha del Informe: Marzo 13 de 2008	Nº Informe Auditoría: 1-2008
-------------------------------------	------------------------------

1. DATOS GENERALES

OBJETIVO:

- Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad-SGC con los criterios establecidos en la norma NTC ISO 9001:2000.
- Evaluar la capacidad del SGC para asegurar el cumplimiento de los requisitos de los beneficiarios, legales y reglamentarios del servicio.
- Evaluar la eficacia del SGC para lograr los objetivos especificados.
- Identificar mejoramientos potenciales en el SGC.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Todos los procesos de apoyo del Sistema de Gestión de la calidad de la UIS

EQUIPO AUDITOR:

Auditor Líder: Jorge Eliécer Figueroa

Audidores Internos: Alba Liliana Jaimes, María Elena Mantilla, Sandra Patricia Vargas, Norberto Morales, Jaime Enrique Osorio

Audidores Observadores: Gloria Ximena Calderon, Carmenza Carreño, Sonia Cristina Garcia, Janeth Gutierrez, Luz Dary Méndez, Dora Mejía, Olga Ortiz, Juliana Peña, Aura María Rey, Gloria Román, María del Carmen Salamanca, Jaime Enrique Sarmiento, Jorge Vidal.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA (Criterios)

Norma NTC-ISO 9001:2000, Manual de Calidad, Requisitos Legales y Reglamentarios y los documentos establecidos en los diferentes procesos del SGC.

2. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

2.14 PROCESO: RECURSOS FISICOS

ASPECTOS POSITIVOS


- El software denominado sistema de información de planta física el cual es utilizado por toda la Universidad para la solicitud y los servicios establecidos por el proceso, igualmente se utiliza para gestionar y controlar las actividades realizadas en planta física.
- El mejoramiento en la identificación y tratamiento de los productos no conformes, acciones correctivas y preventivas lo cual ayuda al mejoramiento del proceso de recursos físicos.
- La receptividad de todo el personal sobre las recomendaciones y sugerencia para el mejoramiento del sistema de gestión de la calidad

ASPECTOS POR MEJORAR

- El cumplimiento con el conducto regular para el control de los documentos, es decir cuando el proceso realice una mejora en los procedimiento o en los formatos se debe cumplir con el procedimiento de control de documentos pues se evidencio la utilización de formato FR-FRF-01 "Certificado de visita, solicitud de materiales, seguimiento y aceptación del servicio" el cual fue modificado y no se realizo el respectivo tratamiento para su modificación.

NO CONFORMIDADES

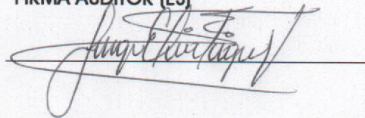
No se evidenciaron.

	SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	Código : FSE.04
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	Versión: 01

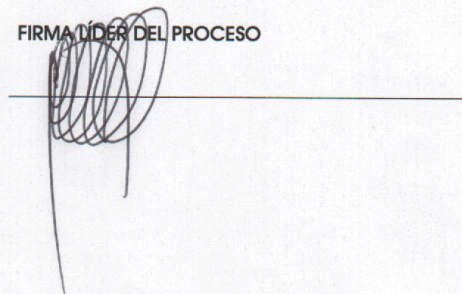
OBSERVACIONES

- Se recomienda que en el sistema de Información de planta física se describa el avance del servicio con el fin de que el usuario o solicitante este informado su solicitud.
- Se sugiere describir claramente en el formato FR-FRF-01 " Certificado de vista, solicitud de materiales , seguimiento y aceptación del servicio" las actividades realizadas de cada uno de los servicios.
- Se recomienda no realizar tachaduras ni enmendaduras a los registros los cuales demuestra las evidencias de las actividades realizadas.
- Se sugiere revisar las escalas de evaluación de la encuesta de satisfacción del servicio prestado por el proceso de recursos físicos pues tres nivel de cinco indican un bueno.
- Se recomienda implementar programas de mantenimiento preventivo a la infraestructura con el fin de disminuir las acciones correctivas.
- Se recomienda continuar con las actividades periódicas de capacitación al personal sobre los documentos del proceso y los transversales, incentivando la consulta de los mismos a través de la Intranet.
- Se invita a todos los colaboradores de los procesos a verificar la existencia en sus computadores de la opción que permita visualizar la documentación de los procesos a través de la intranet.
- Se sugiere fomentar en el personal el compromiso con las metas planteadas y la mejora continua del proceso, por lo tanto se recomienda seguir con las actividades de socialización del resultado de los indicadores y de las encuestas de satisfacción a los beneficiarios.
- Es importante especificar en la columna "lugar de almacenamiento" del listado maestro de registros, la forma de organización que se utiliza para los mismos con el fin de mejorar el archivo de gestión.

FIRMA AUDITOR (ES)



FIRMA LÍDER DEL PROCESO



Anexo L.

Carta de Solicitud de Preauditoría Externa



Bucaramanga, 5 de Octubre de 2007

Doctora
NIDIA RINCÓN
Asesora Comercial
ICONTEC Bucaramanga
Ciudad

Respetada Dra. Nidia:

Actualmente la Universidad Industrial de Santander se encuentra en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para los Procesos de Apoyo a las actividades de docencia, investigación y extensión. Producto de una revisión al estado de avance del proceso, se ha considerado oportuno solicitar una cotización de preauditoría externa para el periodo comprendido entre el 3 y el 7 de Diciembre de 2007.

Agradezco su atención y colaboración en el logro de esta nueva meta institucional.

Cordialmente,

SONIA CRISTINA GARCÍA RINCÓN
Directora de Control Interno y Evaluación de Gestión
Teléfono 6348168

Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión
Ciudad Universitaria, Carrera 27 Calle 9 PBX (7) 6344000 Ext. 2112 Fax: 6451136 Dir. 6348168
E-mail: direcge@uis.edu.co Bucaramanga, Colombia. www.uis.edu.co



Anexo M.

Carta de Respuesta del Ente Certificador a la Solicitud de Preauditoría



No. 512

Bucaramanga, 9 de Noviembre de 2007

Señor (a)
Jaime Alberto Camacho Pico
Rector
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

TEL : 6344000 ext 2425 FAX 6451136
E-MAIL : rectoria@uis.edu.co

Con un cordial saludo agradecemos el envío de la solicitud de certificación firmada y la confianza depositada en ICONTEC para la realización de la Pre-auditoria de su Sistema de Gestión. Con base en lo anterior, le confirmamos que la auditoria será realizada así:

TIPO DE SERVICIO: Preauditoria Código EA: 37
REQUISITOS: ISO 9001:2000

Alcance	Admisiones y registro académico, biblioteca, bienestar estudiantil, comunicación institucional, contratación, financiero, gestión cultural, gestión de investigación y extensión, gestión documental, jurídico, recursos físicos, recursos tecnológicos, relaciones interinstitucionales de intercambio académico, servicios informáticos y de telecomunicaciones, talento humano, seguimiento institucional, gestión de la calidad académica, planeación institucional y Dirección institucional
Localización:	Carrera 27 Calle 9 Ciudad Universitaria, Dirección de Control Interno, Bucaramanga, Santander

Equipo auditor, actividades y duración de la auditoria:

	Responsable		Fecha	h/auditor
Fecha planificación:	Dario Carreño	Auditor Líder	19/11/2007	4
Fecha ejecución e informe:	Dario Carreño	Auditor Líder	05/12/2007 al 07/12/2007	24
Fecha ejecución	Jorge Pinto	Auditor	05/12/2007 al 06/12/2007	12

TIEMPO TOTAL DEL SERVICIO: 40 Horas Auditor (Incluye planificación e informe)

El equipo auditor posteriormente se comunicará(n) con usted para concretar los detalles relacionados con la ejecución del trabajo.

La solicitud de modificación de las fechas indicadas podría ocasionar un aplazamiento de dos (2) meses debido a los compromisos previos adquiridos con otras organizaciones.

Para los traslados le solicitamos ubicar, con tres días de anticipación, los tiquetes, a nombre de los profesionales en el aeropuerto El Dorado de Bogotá D.C., e informarnos al e-mail lmoncayo@icontec.org.co (**Aplica para profesionales de otras regionales**)

Le agradecemos coordinar lo necesario para los traslados, alojamiento y alimentación de los profesionales.

El(los) profesional(es) Dario Carreño Jorge Pinto 12 0
corresponde(n) a nuestra planta de personal por lo cual agradezco nos confirmen su aceptación para que realice(n) la actividad mencionada.

Permítanos manifestarle nuestra permanente disposición de colaboración y servicio.

Cordialmente,

Leila Ivette Moncayo Robayo
Coordinación Servicios de Certificación

Copia: Profesional(es) asignado(s)
Copia: NRINCON (Asesora de Servicios Técnicos)

Anexo N.

Plan de la Preauditoría

EMPRESA:	UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER		
Dirección:	Carrera 27 Calle9 Ciudad Universitaria Dirección de Control interno Bucaramanga UIS		
Representante:	Jaime A Camacho Pico	Fax:	
Cargo:	Rector	Correo electrónico	rectoria@uis.edu.co
Alcance:	Dirección Institucional, Planeación Institucional, Gestion de la Calidad Académica, Seguimiento Institucional, Admisiones y Registro académico, Biblioteca, Bienestar estudiantil, Comunicación Institucional, Contratación, Financiero, Gestión cultural, Gestion de Investigación y Extensión, Gestion Documental, Jurídico, Publicaciones, Recursos Físicos, Recursos Tecnológicos, Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico, Sistemas Informáticos y de Telecomunicaciones, Talento Humano.		
CRITERIOS DE AUDITORIA	ISO 9001/2000		
Tipo de auditoria:	<input checked="" type="checkbox"/> PRE - AUDITORIA	<input type="checkbox"/> OTORGAMIENTO	<input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO
	<input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA	<input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN	<input type="checkbox"/> RENOVACION
Reunión de Apertura:	2007-12-05	Hora:	08:00 -08:30
Reunión de Cierre:	2007- 12-07	Hora:	02:00 – 02:30
<p>Con un cordial saludo, me dirijo a usted para remitir la propuesta del plan de la Auditoria que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indique en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo a mi correo electrónico. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoria le agradezco invitar a las personas relevantes de las áreas que serán auditadas.</p> <p>Para el balance diario de información del equipo auditor le agradezco disponer de una oficina o sala, así como también de acceso la documentación del sistema de gestión.</p> <p>Para la reunión inicial le pido el favor de disponer un proyector para computador (sólo para auditorías de certificación inicial).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas el día de esta visita y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoria será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor e Icontec. El idioma de la auditoria y su informe será el español.</p>			
Auditor Líder:	Darío Carreño V.	Correo electrónico	dcarreno@icontec.org.co
Auditor:	Jorge Pinto	Auditor	
Experto técnico:			
Fecha:	2007-12-02		

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
2007-12-05	08:00 - 08:30	Reunión de apertura	DC	
	08:30 - 10:00	Dirección Institucional	DC/JP	Dr. Jaime Alberto Camacho Pico, Rector Ing. Sergio Isnardo Muñoz Villarreal, Vicerrector Administrativo Dr. Alvaro Gómez Torrado,

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
				Vicerrector Académico Dr. Oscar Gualdrón González, Vicerrector de Investigación y Extensión Dr. Alonso Silva Rojas, Jefe de Planeación
	10:00 – 11:30	Planeación Institucional	DC	Dr. Alonso Silva Rojas, Jefe de Planeación
	10:00-11:30	Gestion de la Calidad Académica	JP	Dr. Alvaro Gómez Torrado, Vicerrector Académico
	11:30 – 01:00	Seguimiento Institucional	JP	Ing. Sonia Cristina García Rincón, Directora Control Interno y Evaluación de Gestión
	11:30 – 01:00	Admisiones y Registro académico	DC	Ing. Orlando Camacho Vega, Director de Admisiones y Registro Académico
	02:00-03:30	Biblioteca	DC	Ing. Leonel Parra Pinilla, Director de Biblioteca
	02:00 – 03:30	Bienestar Estudiantil <i>Gloria X</i>	JP	Dr. Isnardo Ardila Rueda, Jefe División de Bienestar Universitario
	03:30-05:00	Comunicación Institucional <i>Sonia G</i>	JP	Dra. Johana Inés Delgado Pinzón, Directora de Comunicaciones
	03:30 – 06:00	Contratación <i>Jorge Vidari</i>	DC	Ing. Mario Humberto Torres Macías, Director de Contratación y Proyectos de Inversión
	05:00 – 06:30	Gestión cultural <i>Dora</i>	JP	Ing. Luis Alvaro Mejía Argüello, Director Cultural
2007-12-06	08:00 – 10:00	Financiero <i>Jaime S</i>	JP	Ing. Luis Eduardo Becerra Ardila, Jefe División Financiera
	08:00 – 10:00	Gestion de Investigación y Extensión <i>Dora</i>	DC	Dr. Oscar Gualdrón González, Vicerrector de Investigación y Extensión
	10:00-11:30	Gestion Documental <i>Jaime</i>	JP	Dra. María del Carmen Salamanca Godoy, Directora de Certificación y Gestión Documental Dra. Olga Cecilia González Noriega, Secretaria General
	10:00 – 11:30	Jurídico <i>Gloria X</i>	DC	Dra. Edy Castro Neira, Asesora Jurídica
	11:30-01:00	Recursos Físicos <i>Jorge Vidari</i>	JP	Ing. Iván Augusto Rojas Camargo, Jefe División de Planta Física Ing. Luis Eugenio Prada Niño, Director Sede UIS Guatiguará y Bucarica
	11:30-01:00	Publicaciones <i>X</i>	DC	NO APLICA. Proceso Certificado
	02:00-03:30	Recursos Tecnológicos	DC	Ing. José Alejandro Amaya Palacio, Jefe División de Mantenimiento Tecnológico
	03:30-05:30	Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico	DC	Dr. Alberto Vergara Herrera, Director de Relaciones Exteriores
2007-12-07	08:00-09:30	Sistemas Informáticos y de Telecomunicaciones	DC	Ing. Enrique Torres López, Jefe División de Servicios de Información

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
	09:30-11:00	Talento Humano	DC	Ing. Juan David Pizano Ochoa, Jefe División de Recursos Humanos
	11:00 - 01:00	Preparación reunión de cierre	DC	
	02:00-02:30	Reunión de cierre		
Observaciones: En todas las entrevistas a través del ciclo de Planear, Hacer, Verificar y Actuar se evaluara. Acciones correctivas, acciones preventivas, mejora continua, control de documentos, control de registros, el análisis de datos, el despliegue de objetivos de calidad, y el seguimiento y la medición de procesos				

Anexo Ñ.

Informe Escrito de la Preauditoría

- Se auditaron igualmente los requisitos de la norma NTCGP 1000, como riesgos, indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad con la orientación hacia los procesos misionales.

4 INFORMACION RELACIONADA CON LOS SITIOS AUDITADOS:	
4.1 Número de sitios incluidos en el alcance de la auditoria	1
4.2 Número de sitios auditados diferentes a la sede principal	1
4.3 Número de personas* incluidas en el Sistema de Gestión	800

*Incluye los empleados, subcontratados, temporales, en todos los turnos, si aplica

5 CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTION		
5.1 Número de no conformidades detectadas en esta auditoria	Mayores	7
	Menores	6
5.2 Número de no conformidades solucionadas de esta auditoria	Mayores	0
	Menores	0
5.3 Número de no conformidades solucionadas que estaban pendientes de la auditoria anterior.	Menores	NA
5.4 Número total de no conformidades pendientes	Mayores	NA
	Menores	NA
Observaciones:		

6 ASPECTOS RELEVANTES	
<ul style="list-style-type: none"> • La estructura de calidad definida para la implementación lo cual va garantizar el mantenimiento del sistema de gestión, mientras el mismo toma su dinámica de mejoramiento. • Por los logros de la universidad en cuanto a Los premios y reconocimientos relacionados con tecnología de la información, como el premio colombiano en línea y finalista en el premio de Alta Gerencia. 	

Este informe se comunicará después de la auditoria únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización.

- Los planes de gestión. Porque formalmente recopila los compromisos en cuanto a la mejora (proyectos y programas) que se van a desarrollar a lo largo del año con los respectivos seguimientos y sus informes.
- La rueda de negocios tecnológica. Porque por primera vez en la región se desarrollo con el liderazgo y la organización de la primera rueda tecnológica.
- El liderazgo de los dueños de los procesos de Admisiones y registro académico y Gestión de la investigación. Por liderazgo en el proceso de implementación, lo cual les ha permitido en corto tiempo ir más allá de los requisitos de la norma ISO 9001/2000 con herramientas administrativas que les han facilitado la gestión y control del proceso. Sus experiencias pueden ser aprovechadas por otros dueños de proceso para lograr una consolidación de su gestión.
- La base documental. Por su manual de calidad, los procedimientos, sus guías, instructivos etc. Por el grado de detalle y el contenido al igual que por dar respuesta a los requisitos de la norma ISO9001/2000, lo anterior facilita el unificar y estandarizar sus actividades, la capacitación y su control.
- El "HACER" de los procesos. Por la experiencia del personal en sus labores cotidianas y en línea con lo establecido en los procedimientos del sistema de gestión de la calidad.
- El manual del investigador. Porque fue diseñado de una manera didáctica en un idioma amigable con el lector en una interacción de una charla informal pero contándole que hacer para cada una de las inquietudes, tramites y problemas que se le presentan.
- El diplomado para conocer la universidad. En donde sus funcionarios conocen con más detalle las actividades que se desarrollan en cada una de las dependencias, aspecto fundamental como inicio para la mejora de la comunicación.
- El proceso de servicios informáticos. Por la proyección de la documentación hacia la prestación de servicios externos y por el enfoque práctico del procedimiento de diseño de software.

Este informe se comunicará después de la auditoria únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización.

- El desarrollo propio y aplicación de software en los diferentes procesos con lo cual se agiliza las actividades, a tiempo que simplifica las labores del personal y mejora el servicio al cliente.
- La destinación de recursos de la universidad que superan el 2% del presupuesto total para bienestar universitario, lo cual supera lo establecido por ley, con lo cual se avala el compromiso de la institución con la formación integral del estudiante.
- La diversidad de servicios prestados por bienestar universitario, residencias, alimentación, salud, acompañamiento académico, programas educativos-preventivos, entre otros, así mismo el mejoramiento en infraestructura, representan para la universidad una fortaleza, soportada con los niveles altos de satisfacción de los usuarios.
- El número de programas acreditados de alta calidad y trámite de los restantes, la calificación de los estudiantes en los exámenes ECAES, el desempeño de los egresados y la imagen de la institución, evidencian la calidad del servicio ofrecido y el compromiso con cumplimiento de los objetivos establecidos.
- El empleo de la cartilla "Manual de actividades básicas del proceso financiero" simplifica y facilita la información de todo lo concerniente al cliente, disminuyendo tiempos de consulta y evitando confusiones.

7 ASPECTOS POR MEJORAR

- La actitud de servicio. Para que se estructure formalmente una campaña de sensibilización y concienciación a todo el personal que interactúa con la comunidad universitaria para mejorar sustancialmente el servicio al cliente.
- Las acciones preventivas. Para activar la identificación de las acciones preventivas y empezar a cumplir el indicador de generar la "Cultura Preventiva" en la universidad es importante tener en cuenta:
 - ✓ Fortalecer el concepto de prevención
 - ✓ Complementar la metodología definida con herramientas adicionales que les permitan identificar las acciones preventivas.
 - ✓ Generar el espacio (ej. comités primarios) para que el dueño de proceso identifique y haga seguimiento a sus acciones preventivas.

Este informe se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización.

- ✓ Seguimiento del comité de calidad de las acciones preventivas de los dueños de proceso.
- Los indicadores de gestión. Con miras a fortalecer el tablero de indicadores se sugiere tener en cuenta.
 - ✓ Minimizar la cantidad de indicadores, considerando con prioridad aquellos que orientan hacia el cumplimiento de los objetivos de calidad, los objetivos del proceso, la satisfacción del cliente interno del proceso.
 - ✓ Establecer metas más exigentes
 - ✓ Compromiso de los dueños de proceso para la entrega oportuna de los datos necesarios para conocer el comportamiento de los indicadores.
- La revisión por la dirección. Para complementar el informe de revisión por la dirección es importante incluir conclusiones acerca de la eficacia, adecuación y conveniencia del sistema de gestión.
- Las acciones correctivas. Para fortalecer la aplicación de la metodología definida es importante considerar:
 - ✓ Las acciones correctivas se pueden generar por: autogestión, la insatisfacción de un cliente o un proveedor interno.
 - ✓ No esperar que las acciones correctivas vengan sólo de las auditorias internas de calidad.
 - ✓ Establecer el espacio para que los líderes de los procesos con su equipo de colaboradores identifiquen y hagan seguimiento a las acciones correctivas
- El control de producto no conforme. Para activar la metodología definida, es importante tener en cuenta:
 - ✓ Conciliación para que se reporten los servicios no conformes.
 - ✓ Revisar nuevamente los diferentes tipos de productos no conforme en cada proceso.
 - ✓ Reentrenar al personal en el procedimiento definido
 - ✓ Replantear el enfoque dado al producto no conforme en los procesos de Planeación y jurídica
- La satisfacción de los usuarios beneficiarios de los servicios de los procesos. Para que se terminen en todos los procesos la evaluación de la percepción de la satisfacción de los clientes y se cumpla la frecuencia establecida.

Este informe se comunicará después de la auditoria únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización.

- EL desarrollo de proyectos. Para fortalecer la metodología definida se recomienda tener en cuenta:
 - ✓ Incluir un cronograma del diseño y desarrollo de cada proyecto
 - ✓ Formalizar en un cuadro la relación entre los requisitos de la norma ISO 9001/2000 del numeral 7.3 Diseño y Desarrollo (revisión, verificación, validación) con las actividades (viabilidad, elegibilidad, informes de visita, aprobación de presupuesto etc.) y registros que en la practica se aplican.

- El proceso de Relaciones Interstitucionales. Para fortalecer la gestión del proceso es necesario tener en cuenta:
 - ✓ El líder del proceso debe apropiarse del manejo de las herramientas de gestión (indicadores, encuestas, servicio no conforme acciones correctivas, acciones preventivas, la gestión de riesgos y el plan de gestión.
 - ✓ Seguimiento y actualización del "Plan de Gestión"
 - ✓ Actualización del "Reglamento de intercambio académico"
 - ✓ Consultar en la encuesta de satisfacción a quienes no fueron seleccionados y a la comunidad universitaria.
 - ✓ Definir formalmente estrategias y acciones para aumentar los convenios y participantes en los mismos
 - ✓ Aprovechar la tesis de grado que se adelanta con indicadores del impacto de los servicios de este proceso para fortalecer los indicadores de gestión.
 - ✓ Identificar y documentar servicio no conforme, acciones correctivas y preventivas.
 - ✓ Mejorar la actitud de servicio.

- La gestión de la contratación. Para fortalecer el cumplimiento de los requisitos es importante tener en cuenta:
 - ✓ Evaluar los proveedores de convocatoria y de licitaciones
 - ✓ Evaluar los proveedores de menos de 50 SMLV teniendo en cuenta criterios para no evaluarlos a todos sino a los que impacten la calidad de los servicios misionales.
 - ✓ Prioridad para la implementación del aplicativo "Contratación en línea" lo cual les permitirá: agilizar, controlar y evaluar de manera práctica aquellos proveedores de compras con menos de 50 SMLV lo cual simplificará la gestión administrativa docente y de los ordenadores del gasto.
 - ✓ Definir tipos o categorías de proveedores críticos y acuerdo con esto establecer el período de evaluación.

Este informe se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización.

- ✓ Establecer un resumen de los cambios de los prepliegos para consolidar o complementara los pliegos, para no estar sujeta a la memoria de los responsables.
- GP 1000. Para continuar con el proyecto de implementar los requisitos de la norma NTCGP 1000 es importante considerar con prioridad:
 - ✓ Incluir los procesos misionales educación, extensión e investigación.
 - ✓ Incluir al sistema de gestión las regionales, Socorro, Barrancabermeja entre otras.
 - ✓ Implementar indicadores de eficiencia y efectividad en los procesos
 - ✓ Implementar la gestión del riesgo en todos los procesos.
 - ✓ Complementar los controles en los procesos de acuerdo con los riesgos identificados en la gestión del riesgo.
 - ✓ Incluir en la revisión por la dirección la actualización del riesgo, para lo cual se podría definir un indicador del nivel de riesgo
 - ✓ Esquematizar la relación de la planeación estratégica de la UIS con el Plan Nacional de Desarrollo para conocer específicamente, cual es la contribución particular al mismo
 - ✓ Redefinir la política de calidad para orientarse hacia la comunidad estudiantil de la universidad.
 - ✓ El producto no conforme y la metrología debe orientarse hacia los procesos misionales.
 - ✓ Incluir al sistema las actividades relacionadas con asuntos disciplinarios
 - ✓ La articulación de los sistemas MECI, SISTEDA, ACREDITACIÓN, ISO GP1000. Sería importante tener en cuenta, esquematizar la articulación de los sistemas para identificar los elementos comunes y determinar como se complementan así mismo entrenar a los dueños de proceso para que se apropien de esta articulación.
- El mantenimiento preventivo de equipos eléctricos, electrónicos. Para estructurar el plan de mantenimiento preventivo es importante tener en cuenta:
 - ✓ Activar el modulo de mantenimiento preventivo del Sistema de mantenimiento tecnológico”
 - ✓ Prioridad para el mantenimiento para los equipos críticos relacionados con los procesos misionales.
 - ✓ Diseñar formato para la guía y registro del mantenimiento preventivo
- El control de equipos de inspección medición y ensayo. Para estructurar un plan de control metrologico se debe tener en cuenta:

Este informe se comunicará después de la auditoria únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización.

- ✓ Definir los criterios para identificar cuales van hacer los equipos críticos
- ✓ Hacer un inventario de todos los equipos de medición de la UIS
- ✓ Clasificar de acuerdo con la criticidad la calibración, la frecuencia de la calibración, la verificación y el mantenimiento.
- ✓ Definir si la calibración va ser interna o externa
- ✓ Determinar características metrologicas de cada equipo de medición crítico.
- ✓ Exigir en los procesos de compra (licitatorias, convocatorias etc.) de equipos de medición la entrega de un certificado de calibración y la contratación del servicio de calibración.
- ✓ Solicitar a los proveedores de los equipos de medición que les envíen copia de la calibración(para aquellos de reciente compra)
- ✓ Formalizar hojas de vida de los equipos de medición
- ✓ Mientras los laboratorios de la UIS no estén acreditados deben demostrar calibración de los equipos y trazabilidad de los patrones empleados.
- ✓ Recordar que la acreditación se hace por pruebas o ensayos, por lo cual aquellas pruebas que no se incluyan en el alcance de la acreditación deberán demostrar calibración.
- ✓ Adecuar con condiciones controladas el laboratorio (adquirir termohigrometro) para calibrar balanzas y termómetros, capacitar metrologo en pesas y masas, adquirir patrones calibrados, estructurar un programa de calibración y desarrollarlo.

• Talento Humano. Para consolidar este proceso es importante tener en cuenta:

- ✓ La estructuración de un plan de inducción al sistema de gestión de la calidad a los nuevos colaboradores que llegan al sistema.
- ✓ La conservación de registros de la inducción institucional
- ✓ Formalizar en los procedimientos (que les aplique) que las actividades del rector pueden ser delegadas formalmente a quien por su competencia el determine.
- ✓ Discriminar la asignación de puntajes en las tablas de evaluación de docentes en el proceso de selección
- ✓ Estandarizar el plan de mejoramiento que se elabora con la información de la evaluación de los docentes por parte de los estudiantes, autoevaluación y su jefe inmediato.
- ✓ Eliminar del procedimiento "Concurso Docente" la necesidad de elaborar un acta con la información de los resultados de los que pasan de los que no pasan y la justificación de porque no pasaron.

Este informe se comunicará después de la auditoria únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización.

✓ Aplicación sistemática de los formatos de eficacia de la capacitación.

- El fortalecimiento de los mecanismos de control de las etapas para la elaboración, actualización, revisión y aprobación de los documentos en el proceso de gestión documental, de tal manera que permita establecer los tiempos, estado y responsables de cada etapa.
- El análisis de conveniencia de los indicadores, de tal manera que se propenda por practicidad y utilidad, al tiempo que sean herramientas valiosas para el control y mejora del sistema de gestión de la calidad.
- El establecimiento de una instancia más corta para definir la viabilidad de aprobación o actualización de un programa académico por parte del consejo superior, de tal manera que evite pérdidas de tiempo y esfuerzo de las escuelas y facultades.
- La integración de las auditorías de gestión con las auditorías internas de calidad, las cuales se hallan íntimamente ligadas, lo cual permite su realización al mismo tiempo y un análisis más completo del desempeño de los procesos.
- La unificación de los indicadores del proceso financiero, para informes al consejo superior y para revisión por la dirección, de tal forma que se maneje un mismo lenguaje y facilite su interpretación.

8 CONFIABILIDAD DE LA AUDITORIA INTERNA

- Tienen establecido un ciclo completo de auditoría por año
- La última se realizó en dos etapas: 15 procesos con plan de agosto 28 de 2007 y 4 procesos con plan de fecha octubre 25 de 2007.
- El procedimiento de auditorías internas de calidad PSE-01 versión 01 del 19 de Noviembre de 2007.
- La auditoría fue realizada por cuatro auditores externos.
- Actualmente se hallan en formación y en entrenamiento 15 auditores internos.
- Se cubrió la totalidad de los procesos.
- La auditoría se considera confiable.

Este informe se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización.

Anexo O.

Carta de Solicitud de Auditoría Externa de Certificación



Bucaramanga, 21 de Febrero de 2008

Doctora
NIDIA RINCÓN
Asesora Comercial
ICONTEC Bucaramanga
Ciudad

Respetada Dra. Nidia:

Una vez adelantada la visita de Preauditoría Externa a la Universidad Industrial de Santander en su proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad para los Procesos de Apoyo a las actividades de docencia, investigación y extensión, durante el mes de Diciembre de 2007, me permito manifestarle que con base en el Informe recibido del equipo auditor, se ha adelantado la etapa de revisión y formulación de las respectivas acciones para mejorar el funcionamiento del Sistema. Por lo anterior, se ha considerado oportuno solicitar la visita de Certificación del ICONTEC en la Norma ISO 9001:2000, para la última semana del mes de Abril de 2008. Agradezco su orientación en las acciones que se deban adelantar para llevar a cabo esta Auditoría.

Así mismo, solicito su colaboración para analizar la viabilidad de incluir dentro del Equipo Auditor a los Ingenieros Darío Carreño, María Teresa Cortés y/o Carlos Rueda.

Quedo a la espera de sus comentarios.

Cordialmente,

SONIA CRISTINA GARCÍA RINCÓN
Directora de Control Interno y Evaluación de Gestión
Teléfono 6348168

Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión
Ciudad Universitaria, Carrera 27 Calle 9 PBX (7) 6344000 Ext. 2112 Fax: 6451136 Dir. 6348168
E-mail: direcge@uis.edu.co Bucaramanga, Colombia. www.uis.edu.co



Anexo P.

Carta de Respuesta del Ente Certificador a la Solicitud de Preauditoría



No. 584,00

Bucaramanga, 1 de Abril de 2008

Señor (a)
Jaime Alberto Camacho Pico
Rector
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

TEL : 6344000 ext 2425 FAX 6451136
E-MAIL : rectoria@uis.edu.co

Con un cordial saludo agradecemos el envío de la solicitud de certificación firmada y la confianza depositada en ICONTEC para la realización de la auditoría de Sistema de Gestión. Con base en lo anterior, le confirmamos que la auditoría será realizada así:

TIPO DE SERVICIO: Etapa 1 Código EA: 37
REQUISITOS: ISO 9001:2000

Alcance	Admisiones y registro académico, biblioteca, bienestar estudiantil, comunicación institucional, contratación, financiación cultural, gestión de investigación y extensión, gestión documental, jurídico, recursos físicos, recursos tecnológicos, relaciones interinstitucionales de intercambio académico, servicios informáticos y de telecomunicaciones, talento humano, seguimiento institucional, gestión de la calidad académica, planeación institucional y Dirección institucional
Localización:	Carrera 27 Calle 9 Ciudad Universitaria, Dirección de Control Interno, Bucaramanga, Santander

Equipo auditor, actividades y duración de la auditoría:

	Responsable		Fecha		h/auditor
Fecha auditoría en sitio e informe	Maria Teresa Cortes	Auditor Líder	18/04/2008	al 18/04/2008	8

TIEMPO TOTAL DEL SERVICIO: 8 Horas Auditor (Incluye planificación e informe)

El líder del equipo auditor posteriormente se comunicará(n) con Usted para concretar los detalles relacionados con la ejecución del trabajo. La solicitud de modificación de las fechas indicadas podría ocasionar un aplazamiento de dos (2) meses debido a los compromisos previos adquiridos con otras organizaciones.

Para los traslados le solicitamos ubicar, con tres días de anticipación, los tiquetes, a nombre de los profesionales asignados en el aeropuerto Palonegro de Bucaramanga informarnos al e-mail lmoncayo@icontec.org.co; la agencia donde pueden ser reclamados. Le agradecemos coordinar lo necesario para los traslados, alojamiento y alimentación de los profesionales.

En la Revisión Previa (Etapa 1), se analiza(n) el (los) Sistema(s) de Gestión y se valúa si su nivel de implementación permite realizar la Auditoría en sitio (Etapa 2) y se confirma el alcance previsto de la certificación. Esta visita se llevará a cabo en las instalaciones de la empresa por el auditor líder, por lo cual le agradecemos disponer de la información revelante para esta fecha.

Temas de la Revisión del estado de preparación:

1. Confirmación del alcance de la auditoría y, si aplica, las sedes que cubre la certificación
2. Identificación y aplicación de requisitos especificados y los reglamentarios aplicables.
3. Información sobre los procesos del Sistema de Gestión y su desempeño.
4. Adecuación de la documentación del Sistema a los criterios de auditoría, para ello se debe tener disponible la siguiente documentación y registros:
 - a. Manual del Sistema de Gestión o equivalente
 - b. Procedimientos del Sistema de Gestión requeridos por la norma de requisitos de sistema de gestión.
 - c. Información sobre la satisfacción del cliente o partes interesadas, quejas y reclamos (estadísticas) según aplique
 - d. Informes de Auditorías Internas
 - e. Registro de revisiones por la dirección del Sistema de Gestión
 - f. Identificación de requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance previsto de la certificación.
5. Revisar la disponibilidad de recursos para la Auditoría en Sitio (Etapa :)
6. Elaboración del informe de Revisión del Estado de Preparación.
7. Elaboración del plan de auditoría.

El(los) profesional(es) Maria Teresa Cortes 0 0 0
corresponde(n) a nuestra planta de personal por lo cual agradezco nos confirmen su aceptación para que realice(n) la actividad mencionada.

Permítanos manifestarle nuestra permanente disposición de colaboración y servicio.

Cordialmente

Leila Ivette Moncayo Robayo
Coordinación Servicios de Certificación
Copia: Profesional(es) asignado(s)
Copia: NRINCON (Asesora de Servicios Técnicos)

Anexo L.

Tabla del perfil final del SGC en el proceso de Recursos Físicos

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000		AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES
NUMERALES	AFIRMACIONES		0	30	70	100	
4.SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1 REQUISITOS GENERALES					X	El proceso de Recursos Físicos identificó los subprocesos que permiten su funcionalidad.
						X	El proceso determinó la secuencia e interacción entre los subprocesos
						X	Existen métodos de control que permiten hacer seguimiento a las actividades del proceso de Recursos Físicos
						X	Se recopila información de las actividades del proceso mediante el módulo de Planta Física. Existen recursos humanos, físicos y tecnológicos para el desarrollo de las actividades en el proceso.
					X		Se definieron indicadores que permiten evaluar la gestión del proceso de Recursos Físicos.
							X

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000				AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES	
NUMERALES		AFIRMACIONES			0	30	70	100		
4.SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.2 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	4.2.1 GENERALIDADES	Política y objetivos de calidad documentados	X				X	La Universidad Industrial tiene definida la Política y los Objetivos de Calidad	
			Manual de Calidad					X	La Universidad elaboró el Manual de Calidad.	
			Procedimientos documentados requeridos por norma.					X	La Universidad diseñó e implementó los 6 procedimientos mínimos exigidos por la NTC ISO 9001:200	
			Documentos necesarios para el funcionamiento de la organización					X	En el proceso de Recursos Físicos existen procedimientos documentados y un manual de calidad.	
			Registros requeridos por norma				X		El proceso de Recursos Físicos cumple con los registros exigidos por la NTC ISO 9001:2000	
		4.2.2 MANUAL DE CALIDAD	Alcance del S.G.C incluyendo las exclusiones.	X					X	Al crear el Manual de Calidad de la Univeridad se cumplen con estos numerales
			Procedimientos documentados						X	
			Descripción de la interacción entre los procesos del S.G.C						X	
		4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	Aprobación de documentos	X					X	Se definió un procedimiento documentado que incluye la aprobación de documentos.
			Revisión y actualización de documentos						X	Se definió un procedimiento documentado que incluye la revisión y la actualización de documentos
			Cambios en el estado de la versión actual de los documentos						X	Se definió un procedimiento documentado que incluye los pasos para realizar los cambios en la documentación y su revisión.
			Las versiones pertinentes de los documentos están disponibles.						X	Se definió un procedimiento documentado que incluye el control de las versiones de los documentos.

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000				AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES
NUMERALES		AFIRMACIONES			0	30	70	100	
4.SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.2 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	Documentos legibles e identificables	X				X	Se definió el procedimiento documentado que incluye el tema de legibilidad e identificación de documentos.
			Identificación y control de documentos externos					X	Se definió el procedimiento documentado que incluye la identificación y control de documentos externos
			Prevención sobre el uso de documentos obsoletos					X	Se definió el procedimiento que incluye las actividades que permiten prevenir el uso de documentos obsoletos
		4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS		X				X	Se definió un procedimiento documentado para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000				AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES
NUMERALES		AFIRMACIONES			0	30	70	100	
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.2 ENFOQUE AL CLIENTE		Determinación y cumplimiento de los requisitos del cliente				X		El proceso de Recursos Físicos identificó los requisitos del cliente en la prestación de los servicios, y estableció mecanismos que llevan al cumplimiento de la totalidad de estos requisitos.
	5.3 POLÍTICA DE CALIDAD		Asegurar que la política de calidad es adecuada al propósito Incluye compromiso por cumplir los requisitos y por la mejora Proporciona un marco de referencia para establecer y Es comunicada y entendida dentro de la organización Es revisada para su continua adecuación	X				X	La universidad no ha establecido la Política de Calidad. En consecuencia cumple con este numeral

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000				AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES	
NUMERALES		AFIRMACIONES								0
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.4 PLANIFICACIÓN	5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD	Establecimiento de objetivos medibles y coherentes con la política de calidad.	X				X	Se establecieron los objetivos de la Calidad a nivel institucional.	
		5.4.2 PLANEACIÓN DEL SISTEMA	Planificación para el cumplimiento de requisitos y de objetivos de calidad					X	Se realizó la planeación del Sistema de Gestión de Calidad	
			Mantener la integridad del SGC cuando ocurran cambios					X		
	5.5 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	5.5.1 RESPONSABILIDAD Y REPRESENTANTE DE	Responsabilidad y autoridad definida y comunicada	X				X	Se han designado los responsables, las autoridades y los procesos de comunicación dentro del Sistema de Gestión de la Calidad	
		5.5.2 REPRESENTANTE DE DIRECCIÓN	Designar el representante de la dirección					X		
		5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA	Procesos de comunicación eficaces				X			
	5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	5.6.1 GENERALIDADES	5.6.1 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	Planificación de la revisión del S.G.C	X				X	Se definieron los lineamientos para realizar la Revisión por la Dirección
			5.6.2 RESULTADOS DE LA REVISIÓN	Información para la revisión					X	
			5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN	Resultados de la Revisión					X	

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000				AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES
NUMERALES		AFIRMACIONES							
6. GESTIÓN DE RECURSOS	6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS	Determinar y proporcionar recursos para la implementación del SGC		X				X	La Dirección de la Universidad ha establecido un presupuesto para implementar el sistema de Gestión de la Calidad en busca de la certificación.
		Determinar y proporcionar recursos para la satisfacción de los clientes					X		Se determinaron y proporcionaron recursos para las satisfacción de los clientes
	6.2 RECURSOS HUMANOS	6.2.1 GENERALIDADES	Competencia del personal		X				X

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000				AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES
NUMERALES		AFIRMACIONES		0	30	70	100		
6. GESTIÓN DE RECURSOS	6.2 RECURSOS HUMANOS	6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN	Determinar la competencia necesaria para el personal	X				X	La Universidad ha identificado la competencia necesaria para el personal para que de esta manera no se afecte la calidad de las actividades que se realizan
			Proporcionar formación					X	La Universidad, por medio de la División de Recursos Humanos y de planes de capacitación, proporciona formación al personal de la Universidad, incluido el personal del proceso de Recursos Físicos
			Evaluación de las acciones tomadas				X		En el proceso de Recursos Físicos realiza la evaluación de la formación proporcionada al personal.
			Concienciación del personal					X	Se realizaron jornadas de sensibilización al personal del proceso de Recurso Físico que mostraron la importancia de sus actividades para el logro de los objetivos de calidad
			Registros de la educación, formación, habilidades y experiencia					X	La División de Recursos Humanos tiene los registros de educación y formación del personal del proceso de Recursos Físicos
	6.3 INFRAESTRUCTURA	Debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura				X		El proceso de Recursos Físicos cuenta con la adecuada infraestructura para desarrollar su labor en la atención de los servicios solicitados	
	6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	Determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para cumplir con los requisitos				X		Existe un ambiente aceptable en el proceso de Recursos Físicos que permite cumplir con los requisitos inherentes a la prestación de los servicios	

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000				AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES	
NUMERALES		AFIRMACIONES			0	30	70	100		
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		Determinar los requisitos y objetivos de calidad del producto.				X		El proceso de Recursos Físicos determinó los requisitos de calidad de los servicios prestados	
			Establecer procesos y documentos y proporcionar recursos para el producto					X	En el proceso de Recursos Físicos se proporcionan los recursos necesarios para su funcionamiento y se cuenta con procedimientos documentados para la ejecución de tareas, pero estos están totalmente desactualizados y no reflejan la realidad de la operación del proceso.	
			Establecer la verificación, validación y seguimiento e inspección para el producto						X	En la mayoría de los servicios prestados en el proceso de Recursos Físicos se hace seguimiento
			Registros de los procesos de realización y del producto terminado q cumple requisitos						X	Existen registros de las actividades que se realizan en el proceso. Se definieron registros del cumplimiento de los requisitos de acuerdo al Sistema de Gestión de la Calidad.
	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE		7.2.1 DET. DE LOS REQ. RELACIONADOS CON EL PRODUCTO		Requisitos del cliente				X	El proceso de Recursos Físicos ha identificado a lo largo de la experiencia, algunos de los requisitos necesarios del producto y los establecidos por el cliente
					Requisitos no establecidos pero necesarios para su funcionamiento					
			Requisitos legales y reglamentarios					X		El proceso de Recursos Físicos tiene plenamente identificados los requisitos legales y reglamentarios
			7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQ. RELACIONADOS CON EL PRODUCTO		Revisión de los requisitos relacionados con el producto					X

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000				AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES	
NUMERALES		AFIRMACIONES			0	30	70	100		
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	Información sobre el producto				X		El proceso de Recursos Físicos tiene mecanismos de comunicación con el cliente donde se mantiene información sobre las solicitudes de servicio.	
			Contratos, atención y modificaciones				X		Los beneficiarios del proceso de Recursos físicos tienen a disposición medios de comunicación (memorandos, entrevista personal, teléfono, entre otros) para realizar las consultas, solicitudes y modificaciones.	
			Retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas				X		Se creó un mecanismo eficaz para el tratamiento de quejas, percepciones y sugerencias por parte de los beneficiarios.	
	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Determinar las etapas del diseño y desarrollo					X	Los diseños realizados en el proceso de Recursos Físicos se realizan cumpliendo etapa por etapa la metodología y los requisitos descritos en este numeral	
			Determinar la revisión, verificación y validación de las etapas del diseño					X		
			Responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo					X		
		7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	Requisitos funcionales y de desempeño							X
			Requisitos legales y reglamentarios aplicables							X
			Información proveniente de diseños previos similares.							X
			Cualquier otro requisito necesario							X
		7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Cumplir los requisitos de los elementos de entrada							X
			Proporcionar información para la compra, producción y prestación del servicio							X
			Contener los criterios de aceptación del producto							X
			Especificar las características esenciales del producto, para el uso seguro y correcto							X

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000				AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES
NUMERALES		AFIRMACIONES			0	30	70	100	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Evaluar los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias				X	Los diseños realizados en el proceso de Recursos Físicos se realizan cumpliendo etapa por etapa la metodología y requisitos descritos en este numeral	
		7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y	Verificar lo planeado				X		
		7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y	Validar el diseño y desarrollo			X			
		7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO.	Los cambios deben identificarse y mantener registro				X		
	7.4 COMPRAS	7.4.1 PROCESO DE COMPRAS	Asegurar que el producto adquirido cumpla con los requisitos de compra.	X			X	Las compras y los servicios que prestan los contratistas son revisados por el personal competente del proceso de Recursos Físicos, para asegurar que cumplen con los requisitos.	
			Evaluar y seleccionar proveedores en función de la capacidad de cumplir requisitos				X	No existe una metodología que permita evaluar y clasificar proveedores.	
		7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS	Definir requisitos para la aprobación del producto			X		El proceso de Recursos Físicos define los requisitos para los productos y servicios que va a adquirir.	
			Definir requisitos para la calificación del personal.			X		Se definieron requisitos para la calificación y para el Sistema de Gestión de la Calidad que competen con contratistas	
			Requisitos del sistema de gestión de la calidad				X		
		7.4.3 VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO COMPRADO	Inspeccionar para asegurar que el producto comprado cumpla con los requisitos establecidos			X		Se realizan inspecciones para asegurar que los productos comprados cumplan con los requisitos inicialmente identificados.	

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000				AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES
NUMERALES		AFIRMACIONES			0	30	70	100	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7.5.1 CRTL. PROD. Y/O PRESTACIÓN DEL SERV.	Disponibilidad de información que describas las características del producto					X	Existe información disponible donde se describe claramente las características de las actividades del proceso de Recursos Físicos.
			Disponibilidad de instrucciones de trabajo					X	Las instrucciones de trabajo a los operarios las imparte el líder del proceso y los supervisores de los grupos de trabajo.
			El uso del equipo apropiado				X		El proceso de Recursos Físicos cuenta con los equipos y herramientas necesarias para un buen desempeño de las actividades que se realizan.
			Implementación del seguimiento y medición					X	El sistema de información de Planta Física además de ser un mecanismo de contacto con el cliente, también permite el seguimiento a las solicitudes de servicio.
			Implementación de actividades de liberación, entrega y posterior a la entrega					X	En las solicitudes atendidas de mantenimiento y montaje de obra se verifica el cumplimiento de los requisitos y luego se hace la entrega al beneficiario.
	7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	La organización debe identificar el producto por medios adecuados a través de la realización del producto				X		El sistema de información de Planta Física también permite llevar trazabilidad de los servicios prestados.	
	7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE	Identificar, verificar y proteger la propiedad del cliente				X		Se tiene identificado los bienes propiedad de los clientes	

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000			AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES	
NUMERALES	AFIRMACIONES								0
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1 GENERALIDADES		Demostrar la conformidad del producto	X				X	Debido a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se crearon mecanismos para la conformidad del producto y la mejora continua.
			Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de calidad					X	
			Mejorar continuamente la eficacia del S.G.C					X	
	8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Seguimiento de la percepción del cliente					X	El proceso de Recursos Físicos creó mecanismos que permiten hacer seguimiento a la percepción de sus beneficiarios
		8.2.2 AUDITORIA INTERNA	Procedimiento documentado	X				X	Se definió el procedimiento documentado de las auditorías y se realizaron auditorías internas.
			Plan de auditorías					X	
	8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	Métodos aplicables para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad cuando sea necesario					X	Se definieron métodos de seguimiento y medición del proceso y de los subprocesos	
	8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		Identificación del producto no conforme	X		X			El proceso de Recursos Físicos está en proceso de aprendizaje de la identificación del producto no conforme y su tratamiento.
			Autorización del uso de liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente o por el cliente				X		
	8.4 ANÁLISIS DE DATOS		Satisfacción del cliente					X	El proceso de Recursos Físicos recopila y analiza datos que permiten medir el desempeño del proceso.
			Conformidad con los requisitos del producto				X		
			Características y tendencias de los procesos y productos					X	
proveedores						X			

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000				AI	ND,NI	D,NI	ND,I	D,I	OBSERVACIONES
NUMERALES		AFIRMACIONES			0	30	70	100	
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.5 MEJORA	8.5.1 MEJORA CONTINUA	Mejorar continuamente la calidad					X	Se definió una metodología que establece la mejora continua en el proceso de Recursos Físicos
		8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA	Revisar las no conformidades incluyendo las quejas de los clientes					X	El proceso de Recursos Físicos lleva a cabo las correcciones de las no conformidades presentadas en las solicitudes de servicio atendidas. Se definió un procedimiento documentado del tratamiento que se le da a las no conformidades. Además se realiza la evaluación exhaustiva de las causas, permitiendo levantar un plan de acción que permita eliminarlas.
			Determinar las causas de las no conformidades					X	
			Adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir	X			X		
			Registrar los resultados de las acciones tomadas					X	
			Revisar la efectividad de las acciones tomadas					X	
		8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA	Determinar las no conformidades potenciales y sus causas				X		El proceso de Recursos Físicos determina y controla las no conformidades potenciales y las causas que las provocan. En consecuencia, el proceso determina acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales.
			Determinar e implementar las acciones necesarias	X				X	
			Registrar los resultados de las acciones tomadas				X		
			Revisar las acciones preventivas tomadas				X		

