

**DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL
PROCESO CONSULTORIO JURÍDICO DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, BASADO EN LA NORMA NTC-ISO
9001:2000**

TATIANA QUIJANO GALVIS

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2008**

**DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL
PROCESO CONSULTORIO JURÍDICO DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, BASADO EN LA NORMA NTC-ISO
9001:2000**

TATIANA QUIJANO GALVIS

**Proyecto de grado para optar el título de
INGENIERA INDUSTRIAL**

Director

JORGE ELIÉCER FIGUEROA VARGAS

Ingeniero Industrial

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

2008

Este logro lo dedico a mis padres, que me han dado su amor absoluto, me han enseñado a luchar por lo que quiero y han construido una familia maravillosa que ha sido motivación y soporte cada día de mi vida. A las personas que me han acompañado en este camino, permitiendo momentos maravillosos, de las cuales he aprendido tanto y así han contribuido parte de lo que ahora soy. Y principalmente lo dedico a Dios, porque lo ha hecho posible, porque ha trazado un gran trayecto para mí y cada instante ha estado a mi lado guiándome por él.

Tatiana

AGRADECIMIENTOS

Doctora Clara Inés Tapias Padilla, Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, por estar dispuesta y atenta a todo lo realizado, por el apoyo incondicional y la confianza ofrecida durante el desarrollo del proyecto. Un compromiso demostrado en la colaboración durante las diferentes etapas de la práctica.

Ingeniera Ángela Rocío Maldonado, por la orientación aportada, los conocimientos enseñados y la dedicación para apoyar el cumplimiento de los objetivos propuestos. Por la sinceridad y la confianza.

Ingeniero Jorge Figueroa, Director del Proyecto de Grado, por la acertada asesoría y la colaboración en el desarrollo del trabajo.

Anita, Doctora Ángela, Asesoras y todo el personal de Consultorio Jurídico, por la voluntad y la credibilidad en las acciones realizadas para llevar a cabo este proyecto. Por hacerme parte del equipo, por la amistad y el afecto brindado.

Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, por la excelente formación y motivación de los profesores, y especialmente Ingeniera Piedad Arenas, Directora de Escuela, que fue la conexión y permitió este proyecto.

Compañeros y principalmente Amigos, todos los que compartieron conmigo este proceso, que estuvieron ahí y aún continúan, aquellos que me acompañan y se alegran por mí.

A todos ustedes MUCHAS GRACIAS

TATIANA QUIJANO GALVIS

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN	14
1. ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO	20
1.1. TÍTULO DEL PROYECTO	20
1.2. OBJETIVOS	20
1.2.1. Objetivo General	20
1.2.2. Objetivos Específicos	20
1.3. ALCANCE	21
1.4. JUSTIFICACIÓN	22
1.5. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES.....	23
2. CONSULTORIO JURÍDICO	25
2.1. GENERALIDADES	25
2.1.1. Misión de la Universidad Industrial de Santander.....	25
2.1.2. Reseña Histórica.....	26
2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	28
2.3. ESTADO ACTUAL CONSULTORIO JURÍDICO.....	31
2.3.1. Naturaleza.....	31
2.3.2. Diagnóstico inicial.....	33
2.3.3. Generalidades de la operación	38
2.3.4. Obtención de la información	40
2.4. ESTRUCTURACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO	44
3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD UIS.....	49
3.1. GENERALIDADES	49
3.1.1. Procesos de Apoyo de la UIS.....	51
3.1.2. Política de Calidad	52

3.1.3.	Objetivos de Calidad.....	53
3.1.4.	Mapa de Procesos	53
3.2.	IDENTIFICACIÓN PROCESO CONSULTORIO JURÍDICO	54
3.3.	DIAGNÓSTICO DEL CONSULTORIO JURÍDICO.....	56
4.	PLANIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.....	58
4.1.	PLANIFICACIÓN DEL SGC EN EL CONSULTORIO JURÍDICO	58
4.1.1.	Plan de Trabajo	58
4.1.2.	Equipo de Trabajo.....	59
4.1.3.	Relación con los Procesos de Apoyo	62
4.2.	DOCUMENTACIÓN	65
4.2.1.	Elaboración de los documentos	66
4.2.2.	Codificación de los documentos	67
4.2.3.	Forma de los Documentos	71
4.2.4.	Aprobación de los Documentos	72
4.2.5.	Listados Maestros	77
5.	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	78
5.1.	SOCIALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	79
5.2.	INDICADORES DE GESTIÓN	80
5.3.	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN	86
5.4.	GRUPO PRIMARIO.....	88
5.5.	PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS	89
5.5.1.	Producto y/o servicio No Conforme	90
5.5.2.	Acciones Correctivas / Acciones Preventivas	92
6.	SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN.....	94
6.1.	PLANEACIÓN DE LAS CAPACITACIONES	95
6.2.	DESARROLLO DE LAS CAPACITACIONES.....	96
7.	EVALUACIÓN Y MEJORA.....	102
7.1.	AUDITORÍA INTERNA.....	102
7.2.	PROGRAMA DE MEJORAMIENTO	106
7.2.1.	Acciones Correctivas y Preventivas.....	107
7.2.2.	Acciones de Mejora.....	109

7.2.3.	Recomendaciones para Mejora del SGC	111
7.3.	INFORME DE DESEMPEÑO.....	112
7.4.	PLAN DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO DEL SGC.....	115
8.	APORTES ADICIONALES GENERADOS AL CONSULTORIO JURÍDICO	121
9.	CUMPLIMIENTO DEL PROYECTO	131
10.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	133
	BIBLIOGRAFÍA	138
	ANEXOS.....	140

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA 1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA UIS (NIVELES SUPERIORES) Y FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	29
FIGURA 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CONSULTORIO JURÍDICO..	30
FIGURA 3: IDENTIFICACIÓN DE CARPETAS INICIAL.....	44
FIGURA 4: MAPA DE PROCESOS – UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	54
FIGURA 5: PROCESO CONSULTORIO JURÍDICO	55
FIGURA 6: METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC	59
FIGURA 7: EQUIPO DE CALIDAD	60
FIGURA 8: METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ...	66
FIGURA 9: ENCABEZADO PARA DOCUMENTACIÓN DEL SGC UIS	71
FIGURA 10: RÓTULO DE CARPETA DEL ESTUDIANTE.....	125
FIGURA 11: RÓTULO DE CARPETA DE ÁREA.....	126
FIGURA 12: RÓTULO DE CARPETA DE PROCESO	126

LISTA DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1. TIPOS DE DOCUMENTOS DEL SGC UIS.....	68
TABLA 2. TIPOS DE PROCESOS DE APOYO DEL SGC	69
TABLA 3. CODIFICACIÓN PARA PROCESO DE EXTENSIÓN Y CONSULTORIO JURÍDICO	70
TABLA 4. REQUISITOS PARA CADA TIPO DE DOCUMENTO DEL SGC	72
TABLA 5. DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO CONSULTORIO JURÍDICO ENVIADA A REVISIÓN DE COORDINACIÓN DE CALIDAD	73
TABLA 6. DOCUMENTOS APROBADOS DEL PROCESO CONSULTORIO JURÍDICO	75
TABLA 7. INDICADORES DE CALIDAD SGC UIS.....	81
TABLA 8. PROPUESTA DE INDICADORES PARA EL CONSULTORIO JURÍDICO.....	82
TABLA 9. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN.....	85
TABLA 10. PLAN DE CAPACITACIÓN	96
TABLA 11. PLAN DE TRABAJO DETALLADO SGC UIS.....	103
TABLA 12. USUARIOS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO JURÍDICO	108
TABLA 13. ACTIVIDADES PARA MANTENIMIENTO DEL SGC EN EL CONSULTORIO JURÍDICO.....	119
TABLA 14. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO	131

LISTA DE ANEXOS

Pág.

ANEXO 1. MODELOS DE FORMATOS ORIGINALES DEL CONSULTORIO	
JURÍDICO	140
ANEXO 2. MATRIZ DE INTERRELACIÓN DE REQUISITOS PROCESO DE APOYO	
.....	141
ANEXO 3. MATRIZ DE REQUISITOS DEL PROCESO CONSULTORIO JURÍDICO	
.....	142
ANEXO 4. MATRIZ DE PERFIL INICIAL DEL PROCESO CONSULTORIO	
JURÍDICO	143
ANEXO 5. CRONOGRAMA DEL DESARROLLO DEL PROYECTO	146
ANEXO 6. MATRIZ DOCUMENTAL DEL CONSULTORIO JURÍDICO EN SGC UIS	
.....	147
ANEXO 7. RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC	
CONSULTORIO JURÍDICO.....	150
ANEXO 8. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS.....	152
ANEXO 9. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS	154
ANEXO 10. LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	155
ANEXO 11. MUESTRA DE DIAPOSITIVAS DE LA PRESENTACIÓN DE LOS	
DOCUMENTOS.....	156

ANEXO 12. LISTAS DE ASISTENCIA – PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS 28 DE JULIO 2008.....	158
ANEXO 13. MUESTRA DE LAS RESPUESTAS DE LOS ESTUDIANTES AL EJERCICIO PRÁCTICO – PRESENTACIÓN DOCUMENTOS	161
ANEXO 14. PLEGABLE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS 28 DE JULIO DE 2008.....	162
ANEXO 15. HOJA DE VIDA DE LOS INDICADORES FSE.14, PROCESO EXTENSIÓN – CONSULTORIO JURÍDICO.....	164
ANEXO 16. FORMATO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS.....	165
ANEXO 17. ASISTENCIA REUNIÓN REALIZADA EL 24 DE ABRIL DE 2008	166
ANEXO 18. ACTA DE REUNIÓN GRUPO PRIMARIO NO. 2	167
ANEXO 19. SOLICITUD PARA ANEXAR PRODUCTOS NO CONFORMES DEL CONSULTORIO JURÍDICO EN PROCEDIMIENTO PSE.03	170
ANEXO 20. FORMATO DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME PSE.09	172
ANEXO 21. FSE.07 ACCIÓN PREVENTIVA AP01 CONSULTORIO JURÍDICO...173	
ANEXO 22. CONVOCATORIA INDUCCIÓN ESTUDIANTES II SEMESTRE 2008	175
ANEXO 23. LISTADOS DE ASISTENCIA – PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS INDUCCIÓN ESTUDIANTES II SEMESTRE 2008	176
ANEXO 24. PLEGABLE INFORMACIÓN DEL SGC SEMANA 22 AL 25 DE SEPTIEMBRE DE 2008	180

ANEXO 25. INVITACIÓN A LA DIRECCIÓN DE LA UNIVERSIDAD PARA INICIAR EL DESARROLLO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC EN EL CONSULTORIO JURÍDICO	182
ANEXO 26. ACTA NO 5 DE COMITÉ DE CALIDAD UIS.....	183
ANEXO 27. PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍA A CONSULTORIO JURÍDICO POR SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	186
ANEXO 28. ACCIÓN DE MEJORA AM 1 CONSULTORIO JURÍDICO	187
ANEXO 29. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES – INFORME DE DESEMPEÑO FSE.10, CONSULTORIO JURÍDICO JUL/SEP 2008	188
ANEXO 30. COMENTARIOS DE USUARIOS – ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	191
ANEXO 31. ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS – INFORME DE DESEMPEÑO FSE.10, CONSULTORIO JURÍDICO JUL/SEP 2008.....	191
ANEXO 32. ESTADO DE ACCIONES DE MEJORA (AM) – INFORME DE DESEMPEÑO FSE.10, CONSULTORIO JURÍDICO JUL/SEP 2008	192
ANEXO 33. DESCRIPCIÓN DE AC, AP Y AM DEL TRIMESTRE REPORTADO – INFORME DE DESEMPEÑO FSE.10, CONSULTORIO JURÍDICO JUL/SEP 2008	193
ANEXO 34. RECOMENDACIONES PARA MEJORA DEL SISTEMA – INFORME DE DESEMPEÑO FSE.10, CONSULTORIO JURÍDICO JUL/SEP 2008	193
ANEXO 35. FORMATO DE REPORTE DE NOTAS FEX-CJ.19.....	194
ANEXO 36. MATRIZ DE PERFIL FINAL DEL PROCESO CONSULTORIO JURÍDICO FRENTE A LA NORMA ISO 9001	195

RESUMEN

TÍTULO

DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO CONSULTORIO JURÍDICO DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, BASADO EN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000*

AUTOR

QUIJANO GALVIS, Tatiana**

PALABRAS CLAVES

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, CONSULTORIO JURÍDICO, PROCESO, NORMA ISO 9001:2000, MEJORAMIENTO CONTINUO, IMPLEMENTACIÓN, SATISFACCIÓN DE USUARIOS, ASESORÍA JURÍDICA.

CONTENIDO

El presente documento contiene el desarrollo del proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander (UIS).

Visualizando la necesidad de contar con una herramienta de gestión que estructure el funcionamiento, regule la operación y direcciona en búsqueda del mejoramiento, el Consultorio Jurídico presenta la iniciativa de desarrollar este proyecto, de disponer los recursos y comprometerse con el SGC. De forma paralela, la UIS inicia la ampliación del alcance de su SGC para los procesos de apoyo queriendo incluir los procesos misionales, de docencia, investigación y extensión. Dado el interés demostrado por el Consultorio Jurídico, la Universidad define este proceso como parte de la extensión y se inicia la implementación del Sistema de acuerdo con los lineamientos de la Norma ISO 9001:2000, con la cual se certificaron los procesos de apoyo.

La metodología utilizada en el desarrollo del proyecto involucra varias etapas que inician por un diagnóstico de la situación actual y el estado del proceso frente a los requerimientos de la Norma ISO 9000. Los resultados de éste, permiten realizar la planificación de las siguientes etapas y actividades, y la documentación del proceso necesaria para dar cumplimiento a la Norma y al SGC de la Universidad definiendo los procedimientos, los formatos y un manual como documento que recopila toda la información del Sistema. La etapa de implementación es el punto principal del proyecto en la cual comienza la puesta en marcha del SGC y el reconocimiento del mismo por todo el personal de la unidad. Finalmente se realiza una evaluación por medio de una auditoría interna que produce unos resultados orientados a desarrollar acciones para el mejoramiento, correctivas, preventivas y de mejora.

El proceso que presta un servicio de asesoría jurídica con carácter social, experimentó importantes transformaciones enfocadas hacia la efectividad de las actividades, la satisfacción de los usuarios y el mejoramiento continuo, dando cumplimiento a los requisitos legales, del SGC y a los objetivos de la organización.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.
Director Ing. Jorge Eliécer Figueroa.

ABSTRACT

TITLE: DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION, EVALUATION AND IMPROVEMENT OF THE JURIDICAL BUREAU PROCESS, COVERED WITH IN THE UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, BASED ON THE NTC-ISO 9001:2000 STANDARD*.

AUTHOR

QUIJANO GALVIS, Tatiana**

KEY WORDS

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, QMS, JURIDICAL BUREAU, PROCESS, NTC-ISO 9001:2000 STANDARD, CONTINUOUS IMPROVEMENT, IMPLEMENTATION, CLIENT SATISFACTION, LEGAL COUNSEL.

CONTENT

The present document presents the development of the implementation of the Quality Management System (QMS) process in the Universidad Industrial de Santander (UIS) Juridical Bureau.

In view of the necessity for a management tool to structure the operation, regulate it and give direction to the process, in pursuit of the continuous improvement, the Juridical Bureau had the initiative of undertake this project, to afford it and to commit with the QMS. At the same time, the UIS began expanding the scope of its QMS for the supporting processes, wanting to include the missionary processes of educational, research and extension. Due to the given interest shown by the Juridical Bureau, the university defined this process as part of the extension processes and the implementation of the system started in accordance with the guidelines of ISO 9001:2000, with which the support processes were certified.

The methodology for the development of the project involved several steps starting with a diagnosis of the current situation and the status of the process compared with the requirements of the ISO 9000 standard. The results of the diagnosis, allowed the planning of the next steps, activities and the documentation of the process needed to comply with the ISO 9000 and the QMS of the University. The documentation defines the procedures, formats and includes a manual which is the document that collects all the information about the system. The implementation stage is the main point of the project which begins in the execution of the QMS and the recognition of it by all the staff of the unit. Finally an assessment is done by an internal audit which shows what has to be implemented for the improvement and corrective and preventive actions of the process.

The process of the Juridical Bureau provides a legal advice service with a social commitment. It underwent through significant transformations focused on the effectiveness of the activities, the client's satisfaction and the continuous improvement, thus complying with legal requirements of the QMS and the objectives of the organization.

* Degree Work

** Faculty of Physics and Mechanical Engineering. School of industrial and business studies.
Director Ing. Jorge Eliécer Figueroa.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones se encuentran inmersas en un entorno globalizado y competitivo el cual comprende un mercado que permanece informado, que cada día es más exigente y con gustos particulares, por lo tanto más segmentado. Esta situación impulsa a las empresas a mejorar su oferta, complementar los bienes con más servicios y viceversa, reconociendo el importante papel del cliente y/o usuario y su satisfacción.

Este afán por complacer el mercado y lograr un posicionamiento frente a la competencia, debe apoyarse en una búsqueda continua de mejoramiento a través de una estructura empresarial interna consolidada, esto puede llevarse a cabo utilizando como herramienta la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la organización. Este sistema permite contar con bases de funcionamiento, con procesos de evaluación, retroalimentación y mejora, de manera que sea un progreso constante, y así lograr el óptimo desarrollo de la operación. Es una herramienta para controlar y garantizar la calidad de los productos y servicios, con un enfoque de gestión empresarial que busca siempre la satisfacción del cliente.

A través del tiempo, organismos normalizadores han definido y actualizado conjuntos de normas y estándares para diseñar, implementar y certificar Sistemas de Gestión. Una de las principales organizaciones es la ISO (International

Organization for Standardization)* una federación mundial de organismos internacionales de normalización y por su parte, el organismo que representa a Colombia ante la misma es el ICONTEC**, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Entre los estándares elaborados, de gran acogida a nivel mundial para asistir en la implementación y operación de Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces***, es la familia de normas ISO 9000, cuya última versión divulgada internacionalmente es la ISO 9000:2000.

En este marco, el sector de la educación, a través de las diferentes instituciones académicas, enmarcado por una serie de exigencias y requerimientos de calidad, crea la necesidad de implementar Sistemas de Gestión que estructuren la operación de las organizaciones, fomenten el mejoramiento continuo y la satisfacción de los usuarios internos y externos.

La Universidad Industrial de Santander terminó un proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, con base en la Norma ISO 9001:2000, en los procesos de apoyo a las actividades misionales. Entonces, se convierte en una de las primeras instituciones de educación superior en obtener esta certificación en Colombia, cumpliendo un importante objetivo en el marco institucional.

* www.iso.org

** www.icontec.org.co

*** Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000 disponible en:
<http://intranet.idsn.gov.co/equipos/fundamentosiso9000.doc>

No obstante, la Universidad debe continuar el camino con aquellos procesos que no se encuentran aún involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad, son estos los procesos misionales de docencia, investigación y extensión. Así es como este trabajo es necesario para dar el siguiente paso dentro del proyecto de implementación de la Norma GP 1000.

Dentro del proceso de Extensión de la UIS, se encuentra el trabajo desarrollado en el Consultorio Jurídico, unidad de la Escuela de Derecho y Ciencia Política, que debe estar encaminado con los mismos objetivos de mejoramiento y búsqueda de la excelencia de la Universidad, que le permita cumplir a la comunidad (sus clientes externos) y a la institución para la práctica y formación de sus estudiantes (clientes internos).

El trabajo desarrollado en el Consultorio Jurídico y su Centro de Conciliación, incluye la definición y estandarización de sus procedimientos e implementación del Sistema de Gestión de Calidad con los lineamientos de la UIS, que marque el funcionamiento y oriente la unidad. De igual forma, pretende crear una cultura donde todos los involucrados en su labor estén enfocados a la calidad del servicio y al constante mejoramiento, buscando también ser el primer Consultorio Jurídico que funcione con un Sistema de Gestión de Calidad certificado en la región.

La metodología que se desarrolla es guiada a través de diferentes etapas, iniciando por un estudio completo para el reconocimiento de la información y del estado actual del proceso. La actividad del Consultorio Jurídico como parte de la

extensión de la UIS, de allí se identifica el proceso internamente y su interacción con otras unidades académico–administrativas de la Universidad, para poder conocerlo y diagnosticarlo frente a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000.

A continuación del diagnóstico se realizó una planificación de las actividades necesarias para el desarrollo del presente proyecto, programando las siguientes etapas y adicionalmente se llevó a cabo el trabajo de empalme con el SGC ya implementado en la UIS para los procesos de apoyo. Siguiendo los estándares y formatos preestablecidos se realizó la etapa de documentación del proceso necesaria para la operación y se adaptaron los requisitos de documentación exigidos por la Norma.

La siguiente etapa da inicio a la implementación, socializando lo realizado con el personal involucrado en el proceso, buscando con ello que puedan adaptarse y que conozcan los procedimientos estandarizados, y las nuevas herramientas administrativas en la operación.

Se solicita una evaluación, a través de una auditoría realizada por proceso Seguimiento Institucional UIS, con la cual se busca vincular el proceso Consultorio Jurídico en el manejo directo del SGC de la UIS. Finalmente, con los resultados de la auditoría se planteó un programa de mejoramiento para el proceso, y un plan de mantenimiento del Sistema de manera que apunte al cumplimiento de sus objetivos y se enfoque en la satisfacción de todos los usuarios.

1. ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO

1.1. TÍTULO DEL PROYECTO

Documentación, implementación, evaluación y mejoramiento del Proceso Consultorio Jurídico dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Industrial de Santander, basado en la norma NTC-ISO 9001:2000.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General.

Documentar, implementar, evaluar y mejorar el proceso Consultorio Jurídico dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Industrial de Santander con la intención de solicitar la Certificación emitida en SGC de acuerdo a la norma ISO 9001:2000.

1.2.2. Objetivos Específicos.

- Realizar un diagnóstico de la situación actual del Consultorio Jurídico de la UIS, para documentar la información existente, ajustándola de acuerdo a los requisitos y lineamientos de la Norma ISO 9001:2000.

- Sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal involucrado en el Consultorio Jurídico de la UIS frente a la importancia de implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad para el funcionamiento del proceso que desarrollan.
- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2000 en el proceso Consultorio Jurídico, de acuerdo a las directrices establecidas para el Sistema por la Universidad Industrial de Santander.
- Realizar una auditoría interna para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, identificar las no conformidades y establecer un Programa de Mejoramiento Continuo, para poder garantizar una cultura de calidad y el sostenimiento del Sistema.

1.3. ALCANCE

El presente proyecto comprende la documentación, implementación, evaluación y mejoramiento del proceso Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander dentro del Sistema de Gestión de la Calidad según las directrices de la norma ISO 9001:2000.

El proyecto contempla la ejecución de una auditoría interna realizada por Control Interno de la Universidad Industrial de Santander, dentro de su cronograma de

dos auditorías anuales. Igualmente la realización de un Programa de Mejoramiento para el Consultorio Jurídico, en el cual se incluirá el plan de acciones correctivas y preventivas para la continuidad y sostenimiento del Sistema, como herramienta para mantener la filosofía de mejoramiento continuo.

1.4. JUSTIFICACIÓN

El Consultorio Jurídico, con su Centro de Conciliación, como unidad que presta un servicio de extensión de una organización compleja como la Universidad Industrial de Santander, encuentra la necesidad de estructurar el proceso que desarrolla visualizando el gran impacto que tiene para la comunidad menos favorecida en representación de la Universidad y la importancia de prestar un servicio óptimo y eficaz para todos sus usuarios.

Igualmente, busca convertirse en centro de formación de los estudiantes de la Carrera de Derecho con estándares de calidad que puedan aportar valor a estos futuros profesionales e impulse la acreditación del programa de la Escuela de Derecho y Ciencia Política para mejorar el reconocimiento de la Universidad Industrial de Santander y de los Abogados egresados de esta institución.

Esta dependencia funciona como unidad de práctica e investigación de los estudiantes de últimos semestres de Derecho, razón por la cual se compone en mayor porcentaje de personal temporal que tiene rotación cada semestre académico. A pesar de esta situación el proceso debe garantizar continuidad y

operación ininterrumpida en las actuaciones y servicios prestados a los usuarios externos, con eficacia y calidad.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es un instrumento fundamental, como herramienta de gestión, para regular su funcionamiento y poder alcanzar la certificación como evidencia de un proceso que cumple requisitos de calidad y que defiende la cultura de mejoramiento continuo, actuando en concordancia con las políticas y objetivos de toda la Universidad.

1.5. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Enfoque basado en procesos:** Método de gestión que considera los procesos como un sistema, cruzando las barreras entre diferentes unidades funcionales aplicando gestión horizontal enfocada hacia las metas principales de la organización.

- **Indicador:** Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Norma:** Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado.
- **Proceso:** Conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en resultado.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **UIS:** Universidad Industrial de Santander.

2. CONSULTORIO JURÍDICO

2.1. GENERALIDADES

2.1.1. Misión de la Universidad Industrial de Santander*

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. 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.

* Disponible en: www.uis.edu.co

2.1.2. Reseña Histórica*

Con tres facultades de Ingeniería (Eléctrica, Mecánica y Química) la UIS aceptó sus primeros veinte estudiantes en 1948. Un año después, se abrieron dos programas de ingeniería más (Metalúrgica y Petróleos). Se abrió el Instituto de Investigaciones Científicas y la Facultad de Ingeniería Industrial en el año 1961, un año después ya el número de estudiantes había ascendido a 675 y estaba en ejecución el plan maestro de construcción de los edificios del campus universitario. Así, al comenzar la década de los años sesenta ya existían doce edificios ocupados por las diversas facultades de ingeniería, por el Instituto de Investigaciones y por la biblioteca.

En 1970 se creó el programa de Ingeniería de Sistemas y la Licenciatura en Idiomas, y tres años después las Licenciaturas en Matemáticas y Biología. La Facultad de Ciencias Humanas y Educación, que incluyó al departamento de Artes, completó la universalidad de las ciencias y de las profesiones que hicieron de la UIS una auténtica Universidad.

En 1981 se creó el Instituto de Asesorías y Servicios Especializados para fortalecer la función de extensión universitaria al igual que varios centros de asesoría, investigación en pulpa y papel, alimentos, entre otros.

* Adaptado de Reseña Histórica UIS, disponible en: www.uis.edu.co

Mediante el Acuerdo N° 059 del 7 de septiembre de 1994 fue creada la Carrera de Derecho en la Universidad Industrial de Santander, programa adscrito a la Escuela de Ciencias Socio–Políticas de la Facultad de Ciencias Humanas y luego a través del Acuerdo N°029 de Abril 25 de 2000, se aprobó la reforma de la Facultad de Ciencias Humanas y la Carrera de Derecho, pasa a ser Escuela de Derecho y Ciencia Política, desapareciendo así la Escuela de Ciencias Socio–Políticas.

En uso de sus atribuciones legales El Consejo Académico de la UIS por medio del Acuerdo N°127 del 27 de Julio de 1999 crea y estructura el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander.

A través del Acuerdo N°001 de Julio 1° de 2005 el Consejo de Escuela de Derecho y Ciencia Política aprueba el Reglamento Interno del Consultorio Jurídico donde se establecen las funciones asignadas y los trámites a seguir en la práctica desarrollada por los estudiantes buscando el adecuado funcionamiento y servicio prestado a los usuarios.

Entre sus funciones se encuentra fomentar y promover los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos para lo cual, gracias a las atribuciones legales dispuestas en los artículos 10 y 11 de la Ley 640 de 2001 y el artículo 92 de la Ley 446 de 1998*, es creado el Centro de Conciliación con su respectivo reglamento en febrero del año 2005, luego de revisión y aprobación del Consejo

* Programa Nacional de Conciliación, Ministerio del Interior y de Justicia. Disponible en: http://www.conciliacion.gov.co/paginas_detalle.aspx?idp=33

de Escuela de Derecho y Ciencia Política, del Director del Centro de Conciliación y remitiendo copia al Ministerio del Interior y de Justicia.

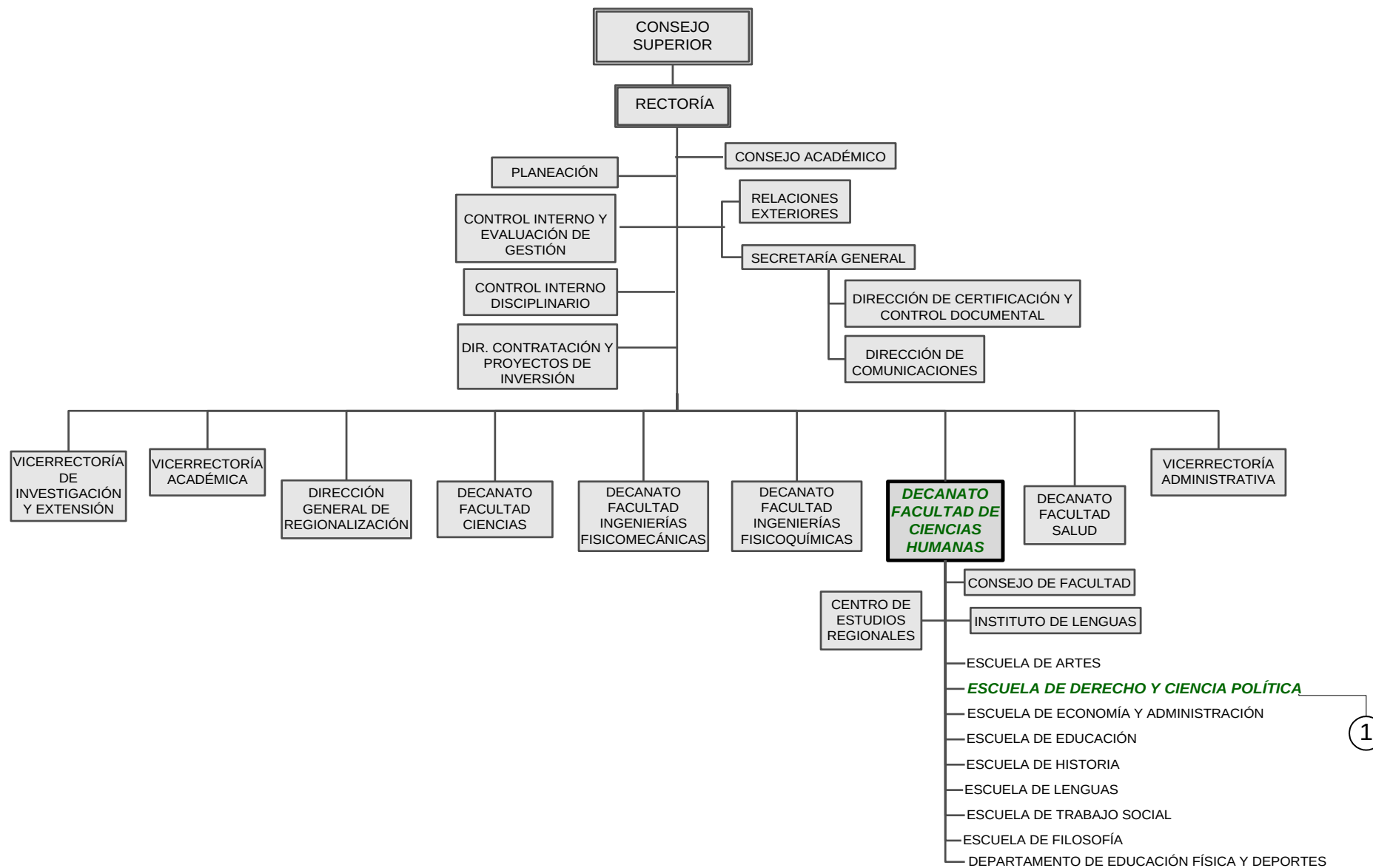
El Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación, se encuentran ubicados en la calle 35 #19 – 02 en la Sede UIS Bucarica, frente al Parque Santander, en el centro de Bucaramanga. Actualmente presta servicios de asesoría a personas de escasos recursos económicos, de estrato socioeconómico 1, 2, 3 ó población desplazada por la violencia que se encuentre en la región de Santander.

2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En la estructura organizacional de la UIS, figuran en el nivel superior (Figura 1) el Consejo Superior, a la cabeza, y el Rector, en el siguiente nivel se encuentran algunas unidades académicas y/o administrativas y más adelante aparecen identificadas las Direcciones de los Decanatos de cada una las Facultades de la Universidad, las cuales agrupan Escuelas de disciplinas afines. Entre ellas se encuentra la Facultad de Ciencias Humanas integrada, entre otras, por la Escuela de Derecho y Ciencia Política. Esta escuela cuenta con una unidad adscrita, que se desprende como dependencia tal como se muestra en la Figura 1* (número 1), y es el Consultorio Jurídico que se relaciona en la Figura 2.

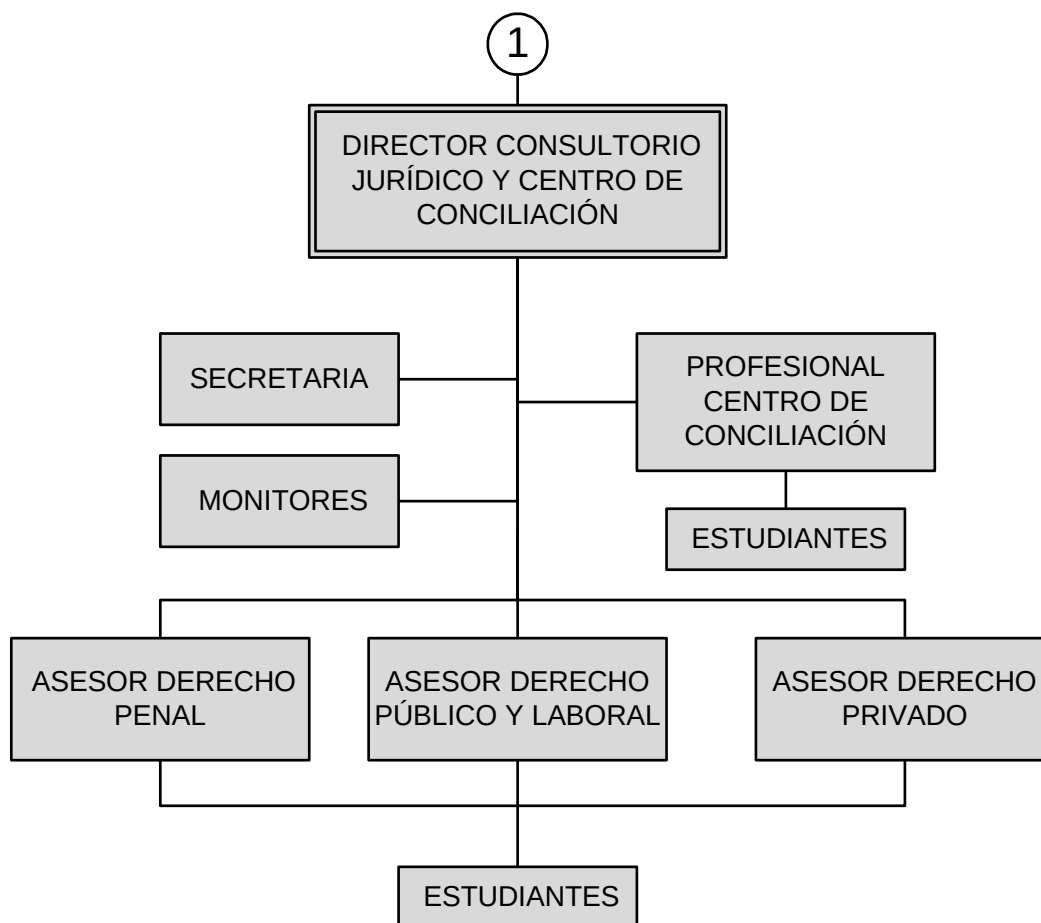
* Para facilitar la identificación de la unidad Consultorio Jurídico se adaptó la figura de la Estructura Organizacional de la UIS, para ilustrar solo niveles superiores y los componentes de la Facultad de Ciencias Humanas.

FIGURA 1: Estructura Organizacional de La UIS (Niveles Superiores) y Facultad de Ciencias Humanas



Fuente: UIS, Organigrama completo disponible en: https://www.uis.edu.co/porta1/nuestra_uis/organizacion/organizacion.html

FIGURA 2: Estructura Organizacional del Consultorio Jurídico*



Fuente: Autora

2.3. ESTADO ACTUAL CONSULTORIO JURÍDICO

2.3.1. Naturaleza

El Consultorio Jurídico permite la vinculación de los estudiantes de la Carrera de Derecho con el ejercicio profesional en las diferentes ramas, a través de la prestación de servicios sociales de asesoría jurídica y atención a personas de escasos recursos económicos de la región por medio de asesoría y acompañamiento legal en procesos jurídicos, en trámites extraprocesales y trámites de conciliación como mecanismo alternativo en la solución de conflictos.

Las principales funciones del Consultorio Jurídico se encuentran*:

- Proyectar la Universidad hacia la comunidad mediante la atención directa a usuarios y mediante la celebración de convenios con entidades públicas y privadas de la región.
- Servir de instrumento de docencia y de práctica a aproximadamente cien (100) estudiantes de los cuatro últimos semestres, en las áreas del derecho civil, laboral, penal, de familia y público.
- Prestar el servicio de asesoría jurídica a personas de escasos recursos económicos, mediante la asistencia legal en procesos ante Jueces penales,

* Disponible en Internet:

https://www.uis.edu.co/portal/servicios/Humanas/consultorio_juridico/index.html

civiles, laborales, de familia, el Ministerio del Trabajo, Inspecciones Municipales y Departamentales.

- Fomentar y promover los derechos humanos a nivel local y al interior de la comunidad universitaria, mediante la asesoría directa en la acción de tutela, la actuación en procesos judiciales y la asesoría de usuarios por intermedio de convenio con la Defensoría del Pueblo.
- Fomentar y promover los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, mediante la asesoría y firma de Contratos de Transición y el acompañamiento en Audiencias de Conciliación en los centros autorizados.
- Ser formadora de verdaderos profesionales del Derecho, mediante la práctica social en beneficio de las personas de escasos recursos económicos.
- Ser incentivo permanente del profesional en el campo social, morigerando el ímpetu del abogado litigante, por el profesional conciliador en procura de la solución de conflictos.

Cuenta con una unidad adscrita, el Centro de Conciliación cuya actividad se orienta a la proyección social, mediante su actividad como ente promotor y mediador de la conciliación como mecanismo alternativo en la solución de conflictos y contribuye en la formación de los estudiantes de Derecho de la UIS en

el conocimiento y la práctica de estos mecanismos. Se encuentra acreditado y vigilado por el Ministerio del Interior y de Justicia.

Estas unidades desarrollan sus actividades proyectando la Universidad a la comunidad a través de una práctica social.

2.3.2. Diagnóstico inicial

El Consultorio cuenta con una Planta Física remodelada y adecuada hace aproximadamente 3 años, que se encuentra bajo la administración de la Sede UIS Bucarica, con las condiciones necesarias para su funcionamiento.

Las actividades del Consultorio Jurídico son realizadas y apoyadas por personal permanente que está relacionado a la Universidad y por otro lado personal temporal, los estudiantes de Derecho, que realizan la práctica durante un año en los últimos semestres cursando las materias Consultorio Jurídico I y II. En el Acuerdo de creación del Consultorio Jurídico No. 127 de 1999 del Consejo Académico de la UIS y en el Reglamento del Centro de Conciliación, se encuentran definidos los cargos, perfiles y requisitos del personal académico y administrativo que labora en la unidad. Los cargos precisos son:

- Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.
- Un Asesor para cada una de las áreas de Derecho Penal, Privado, Laboral y Público.

- Secretaria Administrativa (Profesional) del Centro de Conciliación.
- Secretaria Consultorio Jurídico.
- Monitores (Estudiantes)
- Conciliadores (Estudiantes)
- Estudiantes

Con el ejercicio de los estudiantes como personal temporal aparecen algunas necesidades. Primero se requiere una adecuada inducción y capacitación al momento en que van a iniciar la práctica para que conozcan la operación y las actuaciones que cada uno debe llevar a cabo. Aparece una segunda necesidad y es definir las actividades y procedimientos que se desarrollan en el ejercicio del Consultorio para facilitar y agilizar la etapa de adaptación de los nuevos integrantes cada periodo.

Igualmente se vuelve fundamental el control y seguimiento de las actuaciones de los estudiantes y de las actividades de sustitución de procesos, para garantizar que al momento de terminar su práctica y delegar sus procesos o trámites jurídicos, las diligencias se encuentren actualizadas y completas, de manera que el nuevo estudiante pueda tomar responsabilidad y continuar como apoderado sin inconvenientes. Es importante asegurar la continuidad del servicio para los usuarios.

Los Reglamentos Internos del Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación, definen algunas directrices respecto a las actividades que se desarrollan,

calendarios, horarios de atención, presentación de informes y evaluación y códigos de ética. Adicionalmente tienen definidos conforme a lo exigido por la ley los actores de la organización, la estructura general, requisitos de los cargos, las funciones principales de cada uno y los usuarios y asuntos que son competencia legal para poder prestar el servicio.

El Centro de Conciliación, cuenta con una misión y una visión definida para el cumplimiento de la normatividad en su reglamento, que no corresponde exactamente a lo que dichos conceptos ameritan, en ellas solo refieren algunos de los objetivos de la organización. Estos términos precisan la razón de ser, los propósitos y el rumbo que dirigen la organización, por eso es conveniente reestructurar estas definiciones de manera global para el Consultorio Jurídico, como elementos base de la organización involucrando su Centro de Conciliación.

El Consultorio Jurídico no cuenta con procedimientos o actividades documentadas ni estandarizadas para su operación, tampoco la forma en la cual debe interactuar con los demás procesos o unidades académico-administrativas de la Universidad. En el Reglamento Interno, están relacionadas las acciones generales que deben llevar a cabo los estudiantes frente a trámites y atención al usuario, y se mencionan unos criterios para la evaluación de informes y documentos. Mantiene una relación directa e informal con la Escuela de Derecho y Ciencia Política.

Por otra parte, utilizan algunos formatos para registros, que no presentan un diseño estándar, no se encuentran claramente identificados, ni se ha establecido

la manera de almacenarlos en un archivo. Entre los formatos que se encuentran son:

1. Certificados para actuaciones de los estudiantes
2. Solicitud de Asesoría Jurídica para realizar la atención al usuario.
3. Informe de asesorías (para estudiantes)
4. Control de Procesos (para estudiantes)
5. Acuse de recibido de los documentos elaborados a usuarios
6. Informe de Convenios Institucionales (para estudiantes)
7. Evaluación de Convenios Institucionales (para estudiantes)
8. Formato de préstamo de carpetas
9. Formato de observaciones de Derecho Privado (para estudiantes)
10. Formato de Queja

En el ANEXO 1 se presentan cuatro formatos de éstos a manera de ejemplo.

Para el Trámite de Conciliación existen dos formatos especiales que se encuentran vigilados y controlados por el Ministerio del Interior y Justicia:

1. Solicitud de Audiencia de Conciliación (Centro de Conciliación)
2. Evaluación de Conciliación

El formato que certifica a los estudiantes del Consultorio Jurídico para poder actuar como abogados de los usuarios es controlado con un número consecutivo

por la secretaria y por la Directora que es la persona que debe firmar como responsable. Se mantiene una copia de éste archivada en la secretaría.

En otro orden de ideas, para el desarrollo y registro de las actuaciones, la presentación de los informes y el manejo del Archivo, cada estudiante debe emplear una carpeta por cada área (penal, privado, público y laboral) y una carpeta por cada proceso jurídico, sea que lo inicie o lo reciba por sustitución. Él es responsable de controlar, archivar y actualizar sus carpetas, las cuales deben permanecer en el Archivo de la Secretaría del Consultorio Jurídico hasta el momento del informe final y entrega. Después de ese momento la secretaria organiza y archiva.

El Consultorio cuenta con otro Archivo de mayor capacidad, ubicado en un mezanine en el área de atención al usuario, donde reposan las carpetas de los estudiantes que ejercieron desde el año de creación, en 1999, hasta el año 2005. En estas carpetas se encuentra la evidencia de las actuaciones jurídicas realizadas y a través de ellas se realiza la evaluación de la gestión de los estudiantes y se puede responder ante los usuarios. La organización y distribución de las carpetas en el archivo se realiza por periodo y luego por los apellidos de los estudiantes. Sin embargo, ni en las carpetas ni en el archivo cumplen con las normas para organización y conservación de documentos y archivo establecidas por la Universidad.

2.3.3. Generalidades de la operación

El Consultorio Jurídico para el desarrollo de sus actividades cuenta con un Sistema de Información, llamado CYSAC, creado para apoyar el Control y Seguimiento de las Actuaciones de Consultorio y administrado desde la Universidad por un Profesional de la División de Sistemas de Información.

Cuando el usuario ingresa al Consultorio buscando un servicio, se le verifica que cumpla con los documentos requeridos (cédula, carné SISBEN o recibo de servicio público estrato 1,2 ó 3) y se realiza una preconsulta para analizar la competencia legal en el asunto. Se registran en el Sistema los usuarios que van a ser atendidos, con información del área, asunto de la asesoría y datos personales. De esta manera se realiza el reparto, es decir, se le asigna la consulta a un estudiante de turno. Cada estudiante es responsable de registrar y actualizar en el Sistema las actuaciones o diligencias que va realizando en el desarrollo de su práctica. Los Asesores, Director y Secretaria pueden utilizar el CYSAC como un medio de control y seguimiento de la operación, de los estudiantes y del estado de los procesos.

Nuevamente considerando el cambio periódico de estudiantes, que existen trámites de larga duración y que deben transferirse a nuevos estudiantes, el Sistema brinda la posibilidad de revisar que la atención de los usuarios y los respectivos procesos judiciales no se interrumpan. A través del Sistema se registra también la sustitución y él almacena el historial de estudiantes asignados a cada asesoría y las actuaciones realizadas por cada uno. Permite comprobar el estado

actualizado de cada proceso que se va a sustituir para asegurar la continuidad del servicio.

Adicionalmente a la práctica desarrollada en el Consultorio Jurídico, los estudiantes deben desarrollar un convenio con entidades externas públicas, el cual les permite adquirir experiencias propias de su ejercicio como profesionales y administrativos en diferentes cargos públicos. Los estudiantes deben cumplir unas horas de práctica y deben cumplir con las actividades asignadas de acuerdo al Convenio establecido. El Director del Consultorio Jurídico es el encargado de controlar y evaluar la asistencia y la gestión desarrollada por los estudiantes en los respectivos convenios.

El Centro de Conciliación es una unidad adscrita y dependiente del Consultorio Jurídico, sin embargo se conciben generalmente como unidades independientes. De acuerdo a la UIS, a los acuerdos de creación y a la Escuela de Derecho y Ciencia Política, el Consultorio Jurídico involucra las actividades del Centro de Conciliación, ya que éstas son resultado de la atención y asesoría a los usuarios realizadas al iniciar el proceso. El Director es la misma persona, como se presenta en el organigrama (Figura 2), y los conciliadores son estudiantes capacitados que desarrollan su convenio en esta unidad y son elegidos de acuerdo a los requisitos establecidos en el Reglamento del Centro.

Dado que el Consultorio Jurídico se encuentra como dependencia de la Escuela de Derecho, no cuenta con presupuesto financiero propio y todos los recursos,

físicos, tecnológicos, de personal y/o servicios que requiere debe tramitarlos a través de una solicitud por medio de la Escuela a la Universidad. No existe una planeación de los recursos que se requieren para un determinado periodo; a medida que se presenta la necesidad realizan la solicitud.

2.3.4. Obtención de la información

Para iniciar el proyecto se realizó una reunión con la Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación en el cual ella expresa el deseo y la importancia del desarrollo del presente proyecto para la Unidad, para la Escuela de Derecho y Ciencia Política y para la misma UIS. Esta iniciativa de implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el Consultorio Jurídico nació luego de la realización de un ejercicio académico donde se elabora un Manual de Calidad. En consecuencia, la Directora del Consultorio Jurídico y el Director de la Escuela manifiestan su compromiso en este proceso de la implementación del SGC y ofrecen los recursos físicos necesarios y el apoyo de todo el personal de la organización.

La primera etapa fue realizar un diagnóstico al Consultorio Jurídico, ya que es necesario conocer la estructura, el ejercicio desarrollado por los estudiantes, las actividades que se llevan a cabo y los servicios brindados.

A través de la presencia permanente en la unidad y la observación directa se apoya la obtención de la información, para conocer y verificar la operación en el día a día, por todo el personal y participantes de las actividades. Se realiza un

acompañamiento en el Consultorio Jurídico tiempo completo con el horario de atención a los usuarios. Durante este tiempo se crean equipos y jornadas de trabajo con la Secretaria, la Profesional del Centro de Conciliación, las Asesoras y la Directora, como apoyo en el diagnóstico del proceso. Se refleja una gran colaboración por todo el personal, incluso por los estudiantes que estaban terminando su práctica, los cuales presentaron aversión al desarrollo del mismo. El diagnóstico permite identificar el proceso y al tiempo refleja las falencias e inconformidades presentes, que representan oportunidades de mejora en la operación.

Análogamente, es obligatoria una revisión de los documentos legales y la normatividad interna y externa que controla y fundamenta el ejercicio del Consultorio Jurídico. Debido a que las actuaciones tiene implicaciones judiciales, se encuentra vigilado por entidades externas como el Ministerio del Interior y de Justicia, el Consejo Superior de la Judicatura, la Dirección de Acceso a la Justicia y el mismo Ministerio de Educación, entre otras, las cuales contienen un marco legal para el Consultorio Jurídico que prima para regular la operación.

Así mismo, es necesario para prestar el servicio de asesoría una serie de documentos de consulta y apoyo, que también constituyen legislación colombiana con los cuales cuenta el Consultorio Jurídico en su biblioteca, a los cuales pueden acceder los estudiantes solicitándolos en la Secretaría. Documentos para las diferentes áreas como códigos de procedimiento civil, de comercio, de

tránsito y transporte, administrativo, de procedimiento penal, sustantivo del trabajo, civil, nacional de policía, entre otros.

Otra de las actividades realizadas para el diagnóstico, fue la participación en el periodo de inducción para los estudiantes que ingresaban en el primer semestre académico del año 2008, desde la convocatoria hasta el desarrollo de las sesiones de inducciones generales y específicas para cada una de las áreas. Se detectaron las primeras falencias en la comunicación para convocar a las sesiones de inducción, la cual se realizó en la cartelera de la Escuela de Derecho en la Universidad, pero en temporada de vacaciones y matrículas cuando los estudiantes ya no asisten a la Universidad. Se refleja en el porcentaje de inasistencia a esta etapa fundamental para garantizar el óptimo desarrollo del servicio prestado. Así mismo, utilizan una presentación para realizar las sesiones de inducción con información incompleta, sin un formato agradable a la vista y con gran variabilidad en las diferentes sesiones. No existe un control o revisión de las mismas.

La primera sesión de inducción en la cual se explican generalidades del Consultorio Jurídico, presentación del personal, los horarios de trabajo, el servicio que se presta a los usuarios. Se mencionan algunos deberes y requisitos que deben cumplir los estudiantes. También se realiza una presentación y explicación del Software de trabajo por la Ingeniera de Sistemas de la unidad de Sistemas de Información de la Universidad, que se encuentra a cargo de éste. Hay que resaltar la importancia de este primer encuentro con los estudiantes donde se presentan

las bases del ejercicio, sin embargo la asistencia de ellos se encuentra en un porcentaje alrededor del 50%, también en los últimos semestres según puede observarse en las listas de asistencia de las últimas inducciones.

Por otro lado, se realizó una reunión con las asesoras de las diferentes áreas y con la profesional del Centro de Conciliación, donde se les presentó el trabajo a desarrollar respecto al Sistema de Gestión de Calidad dentro de la Universidad. Desde ese momento se les explica la necesidad de unas continuas reuniones, del trabajo en equipo y del apoyo especialmente en los dos primeros meses, para obtención de la información, para verificar y contribuir a las modificaciones que deban realizarse.

Igualmente, se trabajó en conjunto con la secretaria, acompañando las diferentes tareas de labor administrativo y también en la capacitación a los estudiantes nuevos en el reparto, que es el primer momento de atención al usuario donde se distribuyen las asesorías entre los estudiantes de turno. Esta actividad de reparto es importante porque se convierte en el comienzo del proceso para los usuarios, requiere las indicaciones apropiadas tanto en la previa consulta y atención del usuario, como en el manejo del Sistema CYSAC. Al iniciar una asesoría se asigna un número consecutivo, el Radicado, con el cual se registra e identifica en el sistema. Sin embargo este radicado no lo vuelven a considerar en la operación.

Otra etapa importante del diagnóstico realizado es con todo lo relacionado al archivo. Existen tres lugares diferentes para el almacenamiento de las carpetas

que deben archivar: uno en el Centro de Conciliación, otro en la secretaría y un tercero en un piso o mezanine. Se realiza una inspección en los tres archivos para conocer la distribución, organización, manejo e identificación de las carpetas de archivo así como de la forma de consultar las mismas. Cada carpeta se encuentra identificada de una manera particular (de acuerdo al gusto del estudiante que la inicio y utilizó) y existen diferentes tipos de carpetas, generando un desorden visual y poca organización. A través del Sistema pueden realizar la identificación de un asunto por cédula del usuario o por número de Radicado de la asesoría, sin embargo en el archivo debe buscarse es por medio del nombre del estudiante que atendió el trámite y luego revisar todos los documentos de su carpeta.

FIGURA 3: Identificación de Carpetas Inicial



Fuente: Archivo Consultorio Jurídico UIS

2.4. ESTRUCTURACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO

El diagnóstico realizado permite una fase de estructuración de la unidad, de comenzar a ajustar y estandarizar algunas de las actividades. El primer paso es

definir los principales procedimientos que se llevan a cabo durante el proceso. Se buscan unas categorías para generalizar las diferentes funciones: se determina una parte operativa, una segunda de gestión administrativa y otra de labor únicamente académica.

Las actividades propias de la operación están relacionadas con la asesoría o atención de los usuarios, con los convenios desarrollados por los estudiantes en su formación y con el ejercicio del Centro de Conciliación.

En la dirección y administración del Consultorio Jurídico se considera todo lo relacionado con el proceso de archivo, las acciones para gestionar recursos con la Escuela de Derecho u otras unidades de la UIS, actividades para generar comunicaciones en general, el procedimiento para el manejo de llamados de atención al personal y también las acciones necesarias para disminuir el ausentismo y fortalecer la asistencia y el cumplimiento de los estudiantes.

Por último, se definen como actividades obligatorias para el cumplimiento de los requisitos académicos de la Unidad ante la Universidad, la inducción de los estudiantes y la presentación de informes y evaluación.

Con esta clasificación se estandarizan y documentan los procedimientos del Consultorio Jurídico y se formaliza el Manual de Procedimientos, documento que se realiza con participación de todo el personal de la dependencia y es revisado por la Directora del Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación. El manual

precisa la normatividad general que afecta el Consultorio Jurídico y las definiciones y/o abreviaturas de los conceptos que se manejan en los procedimientos. En el contenido del mismo documento se encuentran los siguientes procedimientos:

1. Procedimiento Asesoría Jurídica
2. Procedimiento Conciliación
3. Procedimiento Desarrollo de Convenios
4. Procedimiento Inducción
5. Procedimiento Presentación de Informes y Evaluación
6. Procedimiento de Archivo
7. Procedimiento de Solicitudes
8. Procedimiento Gestión de Comunicaciones
9. Procedimiento Solicitud de Permisos
10. Procedimiento Llamados de Atención

Cada uno de los procedimientos cuenta con la siguiente información: objetivo, alcance, normatividad específica, definiciones y/o abreviaturas, diagrama de flujo de las actividades con una breve descripción de la misma, el responsable y los documentos de referencia.

Al mismo tiempo, para complementar y verificar que se llevan a cabo las actividades de los procedimientos estipulados, se reestructuran algunos formatos de los que ya se trabajan, se generalizan unos que eran particulares, algunos se eliminan y por último se crean unos nuevos, especialmente unos de control para

Asesores y manejo de la Secretaria buscando los registros de actividades que se regulaban de manera informal. En la segunda parte del Manual de Procedimientos se relacionan los formatos definitivos para el desarrollo del proceso:

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Formato Certificado | 11. Formato Control de Asistencia a |
| 2. Formato Solicitud de Asesoría | Turno |
| 3. Formato Control Procesal Interno | 12. Formato Control Archivo de |
| 4. Formato Control Procesal Externo | Gestión Activo |
| 5. Formato Gestión del Estudiante | 13. Formato Sustituciones Proceso |
| 6. Formato Documentos Expedidos | 14. Formato Solicitudes de Permiso |
| 7. Formato Control de Convenios | 15. Formato Llamados de Atención |
| 8. Formato Evaluación de Convenios | 16. Formato Solicitudes |
| 9. Formato Solicitud de Audiencia de | 17. Formato Asistencia |
| Conciliación | 18. Formato Sugerencias |
| 10. Formato Evaluación de | 19. Formato Reporte de Notas |
| Conciliación | |

Se generan cambios y reestructuraciones en el procedimiento de archivo respecto a la manera como se realizaba. Entre los aspectos importantes es que se definen unos rótulos de identificación para los diferentes tipos de carpetas manipuladas en el Consultorio Jurídico, que igualmente funcionan como puntos de control en las etapas finales del proceso, justo antes del archivo, esto resulta una mejora para la organización, para el control y para la identificación de las carpetas. Para dar cumplimiento a la normatividad legal del Consultorio, la manera del archivo

seguirá realizándose por Carpetas de Estudiante, la forma de consulta será a través del código académico. Al interior de las Carpeta de Estudiante se encuentran las Carpetas de Área y de Procesos, para estas también se creó un rótulo de identificación donde se relacionan el radicado de la asesoría, que es la identificación única del servicio y figura en el Sistema con las asesorías asignadas, y datos del estudiante responsable.

Se realiza una socialización a los estudiantes de Consultorio Jurídico I en la cual se presentan los nuevos formatos y se explica la utilización de los mismos, así como los ajustes realizados en la identificación y manejo de las carpetas que toman vigencia a partir de ese momento.

Es importante también un cambio en la presentación de informes y de evaluación. Se crean unos nuevos formatos que deben trabajar las asesoras al momento del corte de notas, con los criterios de evaluación que se encuentran estipulados en el Reglamento Interno del Consultorio Jurídico. Las carpetas de cada estudiante deben cumplir el orden de presentación y los formatos requeridos en cada una. Las asesoras deben diligenciar los formatos de control y evaluación con los conceptos que ameriten, y deben aprobar con su firma la revisión. Se creó un formato de reporte de notas que se debe manipular durante todo el semestre, por lo tanto incluye para los tres cortes de evaluación los tres criterios de calificación establecidos. Este conglomerado facilita el registro y la obtención de notas finales en un archivo manejado por la secretaria que luego debe reportarse en el Módulo de Notas del sistema de la Universidad.

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD UIS

3.1. GENERALIDADES

La Universidad Industrial de Santander en el año 2007 con la inquietud de lograr mayor eficiencia, eficacia y efectividad en sus procesos administrativos y el avance de todas sus actividades decide iniciar el proceso de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, con un enfoque basado en procesos y que permita aplicar una metodología de planear, hacer, verificar y actuar en cada uno de ellos como búsqueda de la mejora continua. Comienza la estructuración, documentación e implementación del SGC de los procesos de apoyo a los procesos misionales, dando cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

Mas adelante, en mayo de 2008 alcanza la certificación* por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC para los procesos de Dirección Institucional, Planeación Institucional, Gestión de la Calidad Académica, Seguimiento Institucional, Admisiones y Registro Académico, Biblioteca, Bienestar Estudiantil, Comunicación Institucional, Contratación, Financiero, Gestión Cultural, Gestión de Investigación y Extensión, Gestión Documental, Jurídico, Recursos

* Cátedra Libre, edición N° 110 junio de 2008, disponible en:
https://www.uis.edu.co/portal/catedra_libre/junio2008/index.html

Tecnológicos, Recursos Físicos, Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones y Talento Humano.

Esta primera fase culmina con satisfacción y genera el interés de la Universidad por ampliar el alcance, de manera que el Sistema de Gestión de Calidad se aplique en toda la organización, y de continuar con una cultura dinámica de mejoramiento continuo. El punto inicial es involucrar los procesos que conforman las actividades misionales de docencia, investigación y extensión, lo cual incluso, es fundamental para continuar con la implementación de la Norma NTC GP 1000 y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) en cumplimiento a la legislación para las instituciones públicas colombianas*.

En esta nueva etapa se requiere una reestructuración y modificaciones desde la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad y en general en el alcance de los diferentes procedimientos, especialmente los transversales, para poder involucrar todos los procesos al Sistema de Gestión de Calidad.

El proceso del Consultorio Jurídico, como una actividad de extensión y/o docencia, no estaría incluida en el alcance inicial del SGC UIS, situación que se discute en una reunión realizada con la Coordinación de Calidad y la líder del

* Ley 872 de 2003, Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras del servicio, del Congreso de Colombia.

Proceso Seguimiento Institucional, confirmando la necesidad de ampliar el alcance del mismo para no excluir los procesos misionales.

3.1.1. Procesos de Apoyo de la UIS

La Universidad define sus procesos misionales, de acuerdo a las funciones estipuladas en sus estatutos, como: la docencia, la investigación y la extensión.

Los procesos de apoyo a la actividad misional se definieron y clasificaron en*:

- **Procesos Estratégicos:** 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.
- **Procesos de Evaluación:** Relacionados directamente con las actividades de control y evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con las actividades destinadas a evaluar la Calidad Académica de la Institución.

* Manual de Calidad, Procesos de apoyo Universidad Industrial de Santander, Dirección Institucional. Disponible en:
<https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/direccion%20institucional/MANUAL%20DE%20CALIDAD/MDI.01.pdf>

- Procesos de Apoyo: Relacionados con la ejecución de las políticas y estrategias académicas, financieras y administrativas, que tienen la finalidad de contribuir al logro de las Actividades Misionales de la Universidad.

3.1.2. Política de Calidad

El Señor Rector de la Universidad Industrial de Santander presenta el día 25 de agosto de 2008 las modificaciones realizadas y aprobadas por el Comité de Calidad al Sistema de Gestión de Calidad. Esta socialización formaliza los nuevos conceptos que guían el SCG de la Universidad, en el cual se eliminan las consideraciones de los procesos de apoyo, para generalizar a todos los procesos de la institución, incluyendo los misionales.

Política de Calidad*

“La Universidad Industrial de Santander, como ente público y autónomo, está comprometida con la eficacia, la eficiencia, la efectividad y el mejoramiento continuo de sus procesos, en consonancia con el Proyecto Institucional, para lograr la satisfacción de las necesidades de sus beneficiarios y fortalecer el desarrollo de la Educación Superior. 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”.

* Disponible en Internet: <https://www.uis.edu.co/portal/calidad/principios.html>

3.1.3. Objetivos de Calidad*

- Garantizar, en forma adecuada y pertinente, el apoyo al desarrollo de los procesos misionales de la UIS.
- Gestionar y administrar la capacidad disponible de la Universidad para maximizar los resultados de los procesos misionales.
- Consolidar una cultura de resolución de problemas presentes y potenciales en los **procesos de la Universidad**.
- Lograr en los beneficiarios una percepción altamente favorable de los productos y servicios **ofrecidos por la Universidad**.
- Consolidar en los servidores de la Universidad la apropiación y empoderamiento de sus actividades para alcanzar los objetivos misionales.
- Dar a los beneficiarios productos y servicios en los tiempos requeridos, acorde a sus necesidades.
- Proporcionar a los beneficiarios información veraz, clara y respetuosa, que facilite su interacción con la Institución

3.1.4. Mapa de Procesos**

El Mapa de Procesos de la Universidad también se ajusta al eliminar como proceso de apoyo Gestión de Investigación y Extensión y determinar que las actividades definidas en él, hacen parte principal de los procesos misionales de Investigación y Extensión que ahora se incluirán en el Sistema de Gestión de Calidad.

* Disponible en Internet: <https://www.uis.edu.co/portal/calidad/principios.html>

** Disponible en Internet: <https://www.uis.edu.co/portal/calidad/mapa.html>

FIGURA 4: Mapa de Procesos – Universidad Industrial de Santander



Fuente: Sistema de Gestión de Calidad, www.uis.edu.co

3.2. IDENTIFICACIÓN PROCESO CONSULTORIO JURÍDICO

En los Estatutos de la Universidad Industrial de Santander, el artículo 6° se definen las funciones de la Universidad, de docencia, investigación y extensión. El numeral c sobre la actividad de Extensión aclara:

*“Extensión, entendida ésta como la proyección de la Universidad hacia la comunidad, aportando la crítica, las ideas y las soluciones a sus problemas y contribuyendo con su actividad académica, cultural e investigativa al bienestar común”**

De acuerdo a esto, el Consultorio Jurídico desarrolla una operación enmarcada dentro de los procesos misionales de extensión de la UIS. El nombre para el proceso, Consultorio Jurídico, es explícito con el ejercicio de la unidad y fundamental para el reconocimiento ante los diferentes entes reguladores externos que definen una base legal de funcionamiento. Igualmente, este nombre evita confusiones a nivel interno con el proceso de Jurídica, definido en los proceso de apoyo de la Universidad.

EL proceso Consultorio Jurídico deberá aparecer entonces en un segundo nivel incluido en el proceso de extensión UIS (Figura 5).

FIGURA 5: Proceso Consultorio Jurídico



Fuente: Autora.

* Estatuto General de la Universidad Industrial de Santander, Acuerdo N°166 de 22 de diciembre de 1993

El Consultorio Jurídico actúa en dependencia de la Escuela de Derecho y Ciencia Política y por lo tanto de la Facultad de Ciencias Humanas, pero igualmente como proceso de extensión dentro del Sistema de Gestión de Calidad puede y debe entrar a interactuar con diferentes procesos de apoyo de una manera directa.

Es importante recordar que además de la extensión de la Universidad, este proceso es fundamental en la orientación y formación de los Abogados de la UIS, profesionales éticos con alta calidad académica, obedeciendo al proyecto educativo, a la misión institucional y al programa académico ofrecido por la Carrera de Derecho.

3.3. DIAGNÓSTICO DEL CONSULTORIO JURÍDICO

Definiendo Consultorio Jurídico como un proceso misional dentro de la extensión de la Universidad, es necesario determinar el perfil inicial respecto al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000. Para realizar esta actividad en los procesos de apoyo de la Universidad, la Coordinación de Calidad diseñó una matriz de interrelación de los requisitos que aplican a los proceso de apoyo de la UIS (ANEXO 2), este documento se toma como base y se aplica para el proceso Consultorio Jurídico (ANEXO 3).

Como resultado del análisis realizado al proceso se determina el perfil inicial del proceso frente a los requisitos de la Norma ISO 9001 versión 2000 (ANEXO 4).

Esta matriz, que fue realizada igualmente para los procesos de apoyo, contiene los numerales de la norma donde se resaltan con color aquellos que aplican para el Consultorio Jurídico y en seguida se realiza una calificación de acuerdo al cumplimiento de cada uno, de cero (0) a cinco (5), que equivale a un porcentaje de cumplimiento donde cero (0) es el 0% y cinco (5) es el 100%. En una columna adicional se realizan algunas observaciones para evidenciar la calificación dada.

Esta matriz se convierte en una base fundamental para la etapa de planeación.

4. PLANIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

4.1. PLANIFICACIÓN DEL SGC EN EL CONSULTORIO JURÍDICO

Durante la etapa de planificación se realiza un análisis de las directrices y la documentación del Sistema de Gestión de Calidad que ya está implementado y certificado en la Universidad. Inicialmente se plantea la inquietud a la unidad de Control Interno y Evaluación de Gestión y a miembros del Comité de Calidad de la Universidad, respecto a las modificaciones necesarias e igualmente el apoyo y colaboración, para poder involucrar el proceso Consultorio Jurídico en el SGC. Se concluye adelantar las etapas del proyecto tomando todas las directrices del Sistema de Gestión de Calidad que involucra solo los procesos de apoyo, mientras se realizan los cambios de manera formal.

4.1.1. Plan de Trabajo

Se estableció un programa de trabajo, fundamentado en la metodología PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) conformado por varias etapas que permitan una eficaz implementación del Sistema de Gestión de Calidad, como se muestra en la figura 6.

FIGURA 6: Metodología para la implementación del SGC



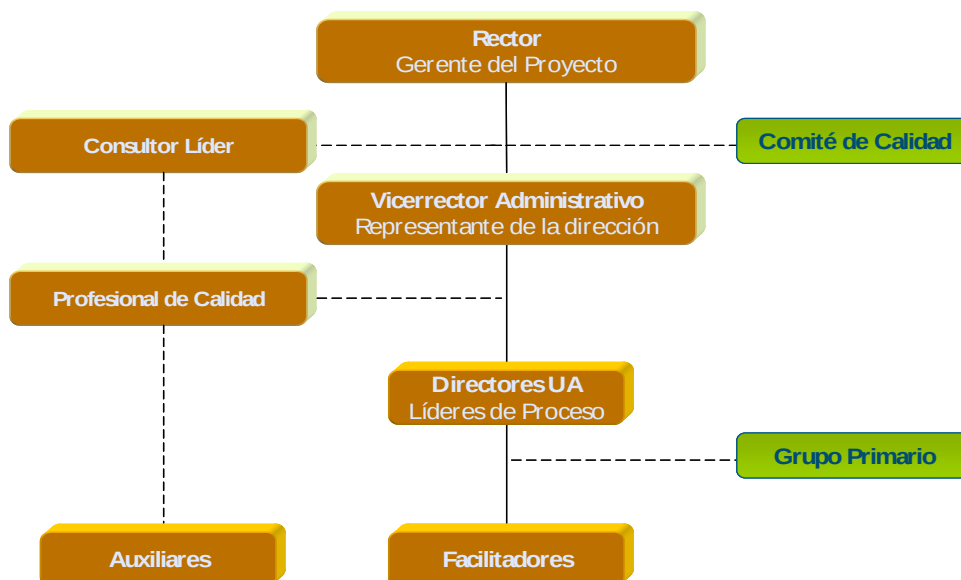
Fuente: Autora.

Se realiza un cronograma de trabajo de las diferentes etapas requeridas en la implementación del SGC, donde se incluye una fecha opcional para la realización de la primera auditoría interna de acuerdo a la unidad de Control Interno, el cual servirá como base para el desarrollo de cada paso en el proceso. El Cronograma realizado se presenta en el ANEXO 5.

4.1.2. Equipo de Trabajo

El esquema del equipo de trabajo definido para el Sistema de Gestión de Calidad por la Universidad presenta diferentes niveles, como se ilustra en la Figura 7.

FIGURA 7: Equipo de Calidad



Fuente: Manual de Calidad, Procesos de Apoyo de la Universidad Industrial de Santander, versión 01, 2007.

El Comité de Calidad es el órgano responsable de fomentar, promover y orientar todas las actividades de la institución que afecten la calidad de sus productos o servicios. Constituye la instancia en la que se atenderán y analizarán los intereses, necesidades, inquietudes, opiniones y sugerencias de cada proceso de apoyo de la Universidad*.

* Manual de Calidad, Procesos de Apoyo UIS, numeral 4.2.3 Responsables, versión 01, 2007

El Comité de Calidad se formalizó por Acuerdo 015 del Consejo Superior, el 12 de marzo del 2007. 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 Administrativa.
- Una representación de la Vicerrectoría Académica.
- Una representación de las unidades de la Vicerrectoría de Investigación y Extensión
- Una representación de las unidades Asesoras de Rectoría.

Acompañando este órgano se encuentran los Grupos Primarios que son los equipos de trabajo para cada proceso, conformados por el Líder de cada uno y sus colaboradores. Para el caso del Consultorio Jurídico el equipo de trabajo, Grupo Primario, para el Sistema de Gestión de Calidad es:

- Dra. Clara Inés Tapias P. –Directora del Consultorio Jurídico y Líder del proceso.
- Dra. Laura Cristina Jácome – Asesora área Privado
- Dra. Maye Plata Vera – Asesora área Penal
- Dra. Matilde Espitia Herrera – Asesora área Laboral y Público

* Sistema de Gestión de Calidad, disponible en: www.ui.edu.co

- Dra. Ángela Patricia Torres – Profesional Centro de Conciliación
- Tatiana Quijano Galvis– Practicante de Calidad y Facilitadora del proceso

Este Grupo Primario se deberá reunir con una periodicidad mensual (o de acuerdo a los requerimientos específicos) y según lo definido en el Manual de Calidad UIS, las funciones establecidas para el mismo son:

- Hacer seguimiento al desempeño del proceso (verificación de indicadores) y establecer acciones de mejora.
- Hacer seguimiento a la implementación de la documentación del proceso.
- Definir el plan de capacitación y sensibilización para la adecuada implementación del SGC.
- Implantar las acciones necesarias para construir la cultura de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

El Grupo Primario tienen la responsabilidad de promover el Sistema de Gestión de Calidad, cumplirlo y optimizarlo constantemente, concientes del impacto que genera en el mejoramiento del proceso y en facilitar la gestión, control y evaluación del mismo.

4.1.3. Relación con los Procesos de Apoyo

La relación del Consultorio Jurídico con los demás procesos establecidos en la UIS puede definirse de manera directa, aprovechando la implementación del Sistema

de Gestión de Calidad en la Universidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de las actividades y facilitar la gestión administrativa. Para iniciar, tomando como base la documentación registrada dentro del SGC de la Universidad se elabora una matriz, donde se constituyen las relaciones con los otros procesos a través de sus documentos, definiendo aquellos que aplican y si éstos se utilizan tal cual como existen, si se deben ajustar, o si serían nuevos para el proceso. Esta Matriz Documental se presenta en el ANEXO 6.

Continuando la gestión, se realiza una comunicación con algunos procesos buscando plantear un vínculo directo en el marco del SGC.

Una de las visitas efectuadas es a Gestión Documental. Resultado de la revisión y estructuración del archivo, se evidencia la necesidad de transferir parte del archivo del Consultorio Jurídico al Archivo Central de la Universidad, como consecuencia de la falta de espacio ante la acumulación de documentos cada periodo, de la importancia de los mismos por implicaciones jurídicas para la Universidad y porque debe darse cumplimiento a la ley respecto al tiempo de retención del archivo. En una reunión se concluye la necesidad de modificar algunos documentos del subproceso de Gestión Archivística, específicamente la Guía para la organización de archivos y transferencias documentales de tal forma que pueda definirse un solo documento general para toda la Universidad y que incluya algunos casos específicos especiales donde estarían las pautas para los documentos del Consultorio Jurídico.

Se solicita una primera visita de diagnóstico del personal de Gestión Documental a los Archivos del Consultorio en la sede UIS Bucarica, para establecer también las pautas de organización y foliación de carpetas, requeridas para reformar los documentos que se archivan, plasmados en la Guía GGD.03. Esta compleja labor, dada la cantidad de unidades documentales en el archivo, se programará en el trabajo del próximo semestre de manera que se pueda preparar el archivo antes de la transferencia al Archivo Central.

Al aparecer este requerimiento se realiza un contacto directo con el proceso de Bienestar Universitario para solicitar unos estudiantes que realicen auxiliatura administrativa a quienes se les pueda asignar el trámite de configuración del archivo existente hasta el momento, es decir las carpetas de los estudiantes del año 1999 hasta el año 2007. Las últimas carpetas, de los estudiantes del año en curso ya se encuentran ajustadas a las condiciones de organización de Gestión Documental.

Con el proceso de Servicios Informáticos de la Universidad, igualmente se mantiene una relación directa a través de la Profesional de dicha dependencia que se encuentra a cargo del manejo y actualización del Software o Sistema del Consultorio Jurídico, el CYSAC (Sistema de Control y Seguimiento a las Actuaciones del Consultorio Jurídico). Con ella se plantean durante varias sesiones algunas transformaciones para el CYSAC, necesarias en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, de manera que permita y facilite el cumplimiento de las funciones de control y seguimiento, de obtención

de la información y del manejo de los indicadores. Para esta actividad se solicita la dedicación y colaboración de la Profesional en este trabajo y se planean reuniones semanales para coordinar el trabajo en conjunto.

Adicionalmente, se realiza la planeación de unas reuniones de capacitación del personal para la socialización del trabajo y la implementación de todo lo referente al Sistema de Gestión de Calidad durante el desarrollo del proyecto. Para el caso de los estudiantes, personal temporal, solamente se consideran los que iniciaron en el primer semestre del 2008, que estarán en la etapa de transición y los que inician en el segundo semestre académico del 2008. Los estudiantes que terminen su ejercicio en el Consultorio Jurídico en el primer periodo académico solo tendrán indicaciones menores de algunos cambios requeridos al momento de la presentación de informes y evaluación final.

4.2. DOCUMENTACIÓN

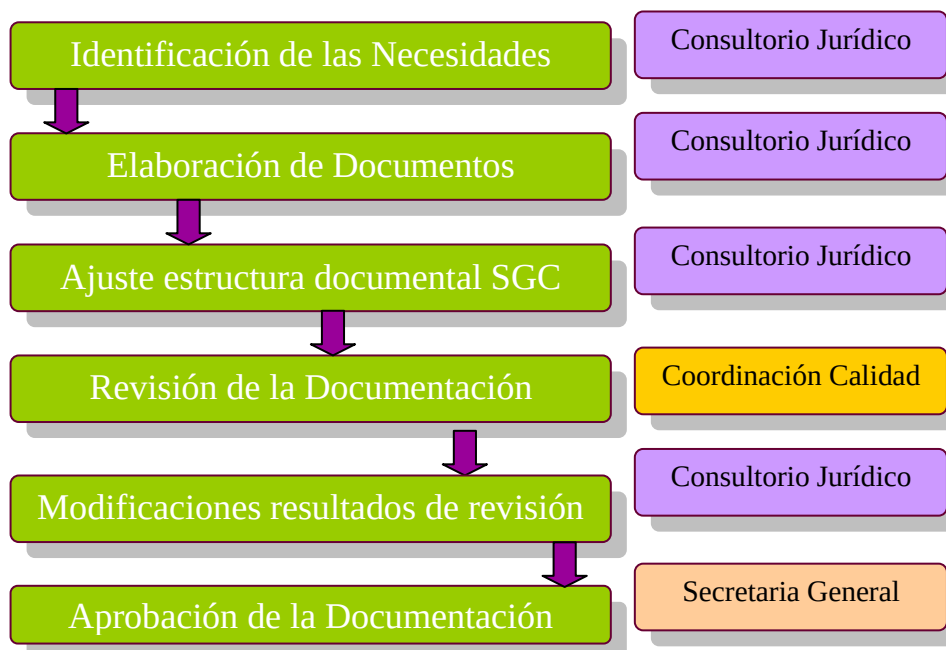
Incluido el Consultorio Jurídico en el Sistema de Gestión de la Universidad, debe definir y adaptar la documentación requerida para dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 y al SGC de la UIS.

4.2.1. Elaboración de los documentos

La metodología para la construcción de los documentos (Figura 8) comprende ciertas fases que se cumplieron para definir la documentación adecuada necesaria dentro del Sistema de Gestión de Calidad para el proceso.

Se identificaron las necesidades de documentación y se elaboraron los documentos en la etapa de estructuración ...vea numeral 2.4... . A continuación debían ajustarse a las condiciones del SGC siguiendo la Guía de Elaboración de Documentos del proceso Gestión Documental y cumplir el procedimiento establecido para el Control de Documentos.

FIGURA 8: Metodología de construcción de la documentación



Fuente: Autora

Dentro del proceso de Gestión Documental se creó un documento Guía de Elaboración de Documentos GGD.01 para definir los lineamientos en la elaboración y presentación de documentos asociados al SGC, aplica para todos los documentos internos que soporten los procesos a excepción de los reglamentos que son considerados documentos especiales. Esta guía establece los lineamientos para elaborar los documentos frente a la codificación, a la forma y al contenido de acuerdo al tipo de documento.

4.2.2. Codificación de los documentos

El primer punto es la codificación establecida para los documentos de cada Proceso. Se ha definido de la siguiente manera: **XYZ.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.

Los tipos de documentos establecidos en el SGC de la UIS son los presentados en la tabla 1.

TABLA 1. Tipos de Documentos del SGC UIS

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 GGD.01

*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 se realiza 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.

Los Tipos de Procesos definidos para el Sistema de Gestión de Calidad solo consideran los procesos de apoyo con los cuales iniciaron el proceso de implementación. La tabla de códigos para éstos es la número 2.

TABLA 2. Tipos de Procesos de Apoyo del SGC

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 GGD.01

Para el caso del Consultorio Jurídico, la codificación tiene una particularidad y es que dicho proceso hace parte de un proceso misional de extensión. La manera de codificar éstos procesos de las actividades misionales no estaba definida, sin embargo se propone a la Coordinación de Calidad, la siguiente manera:

XY-YY-AA.ZZ

Donde,

YY: Hace referencia al proceso misional general, de acuerdo a como figuran en el Mapa de Procesos (Docencia, investigación o extensión).

AA: Hace referencia al proceso o actividad específica que genera el documento.

Ahora, la propuesta planteada a la Coordinación de Calidad y en concordancia con la codificación manejada en el SGC, los procesos misionales quedarían codificados de la siguiente manera:

TABLA 3. Codificación para proceso de Extensión y Consultorio Jurídico

CÓDIGO	PROCESO
MISIONALES	
DO	DOCENCIA
IN	INVESTIGACIÓN
EX	EXTENSIÓN
EXTENSIÓN	
CJ	Consultorio Jurídico

Fuente: Autora

En consecuencia, un documento elaborado para el Consultorio Jurídico resulta con la siguiente codificación:

MEX-CJ.01 Manual de Procedimientos del Consultorio Jurídico

4.2.3. Forma de los Documentos

Respecto a los aspectos de forma, la Guía de Elaboración de Documentos es explícita con el tipo de fuente utilizado en todos los documentos del SGC, Humanst521 BT, los tamaños de letra, espacios y la presentación de los títulos. Se diseñó el encabezado para el inicio de las hojas de cada documento de acuerdo a los lineamientos de la siguiente manera:

FIGURA 9: Encabezado para documentación del SGC UIS

 	PROCESO EXTENSIÓN CONSULTORIO JURÍDICO	Código: MEX-CJ.01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión:
		Página X de X

Fuente: Autora

En este encabezado se especifica el proceso y subproceso si es necesario en la parte superior, el nombre del documento, el código correspondiente, la versión y el número de página. Adicionalmente en la primera hoja, a excepción de los formatos, el encabezado lleva un cuadro de Revisó, Aprobó y Fecha de aprobación, para el control de los documentos.

Los requisitos para el contenido de los documentos puede variar de acuerdo al tipo, en la Tabla 4 se presenta un resumen que señala lo que debe incluirse en cada uno.

TABLA 4. Requisitos para cada tipo de documento del SGC

	DOCUMENTOS						
	M	C	P	G	I	T	F
Encabezado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tabla de contenido	✓						
Objetivo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Alcance	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Definiciones y/o abreviaturas	✓		✓	✓	✓	✓	
Entradas, salidas, clientes y proveedores		✓					
Normatividad		✓	Opcional		Opcional	Opcional	
Consideraciones			Opcional				
Descripción	✓		✓	✓		✓	
Indicadores	Opcional						
Anexos	Opcional		Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	
Bibliografía	Opcional			Opcional	Opcional	✓	
Control de cambios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Fuente: Guía de Elaboración de Documentos, Gestión Documental, versión 01.

El control de cambios se debe presentar al final del documento y de la siguiente manera:

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	Junio 16 de 2008	Creación del documento

4.2.4. Aprobación de los Documentos

Así como lo exige la Norma ISO 9001, el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad cuenta con un Procedimiento obligatorio y transversal (para todos los

procesos) de Control de Documentos, el cual Consultorio Jurídico lleva a cabo en su etapa de documentación.

Los documentos son revisados y aprobados previamente por el personal del Consultorio Jurídico: Directora, Asesoras, Profesional Centro de Conciliación y Secretaria.

La siguiente actividad, corresponde a la revisión de un Profesional de la Coordinación de Calidad. Dentro de los documentos del Consultorio Jurídico, se realiza una Caracterización para el proceso, sin embargo la Coordinación de Calidad del SGC de la Universidad considera que lo más conveniente es definir una sola caracterización para Extensión que involucre todos los procesos que representa.

La Líder del Proceso envía todos los documentos por medio digital el día 2 de septiembre a la Profesional Paola Camargo Segura de la Coordinación de Calidad. La documentación enviada se encuentra relacionada en la Tabla 5 a continuación.

TABLA 5. Documentación del proceso Consultorio Jurídico enviada a revisión de Coordinación de Calidad

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO CONSULTORIO JURÍDICO	
MANUALES	MEX-CJ.01 Manual de Procedimientos
PROCE DIMIEN TOS	PEX-CJ.01 Procedimiento Asesoría Jurídica
	PEX-CJ.02 Procedimiento Conciliación
	PEX-CJ.03 Procedimiento Desarrollo de Convenios

	PEX-CJ.04 Procedimiento Inducción
	PEX-CJ.05 Procedimiento Presentación de Informes y Evaluación
	PEX-CJ.06 Procedimiento de Archivo
	PEX-CJ.07 Procedimiento de Solicitudes
	PEX-CJ.08 Procedimiento Gestión de Comunicaciones
	PEX-CJ.09 Procedimiento Solicitud de Permisos
	PEX-CJ.10 Procedimiento Llamados de Atención
FORMATOS PARA REGISTROS	FEX-CJ.01 Formato Certificado
	FEX-CJ.02 Formato Solicitud de Asesoría
	FEX-CJ.03 Formato Control Procesal Interno
	FEX-CJ.04 Formato Control Procesal Externo
	FEX-CJ.05 Formato Gestión del Estudiante
	FEX-CJ.06 Formato Documentos Expedidos
	FEX-CJ.07 Formato Control de Convenios
	FEX-CJ.08 Formato Evaluación de Convenios
	FEX-CJ.09 Formato Solicitud de Audiencia de Conciliación
	FEX-CJ.10 Formato Evaluación de Conciliación
	FEX-CJ.11 Formato Control de Asistencia a Turno
	FEX-CJ.12 Formato Control Archivo de Gestión Activo
	FEX-CJ.13 Formato Sustituciones de Proceso
	FEX-CJ.14 Formato Solicitudes de Permiso
	FEX-CJ.15 Formato Llamados de Atención
	FEX-CJ.16 Formato Solicitudes
	FEX-CJ.17 Formato Asistencia
	FEX-CJ.18 Formato Sugerencias
	FEX-CJ.19 Formato Reporte de Notas
	FEX-CJ.20 Formato Satisfacción de Usuarios*

*Para efectos de cumplimiento con el Sistema de Gestión de Calidad se crea un nuevo formato, una encuesta de Satisfacción de Usuarios fundamental para conocer la percepción de los usuarios frente al servicio recibido en el Consultorio Jurídico, la cual además permitirá la medición de diferentes indicadores de Calidad definidos en la Universidad.

A continuación de esta revisión de la Coordinación de Calidad se realiza una reunión en la cual se presentan las observaciones pertinentes a los documentos del Consultorio Jurídico. Por una parte, algunos documentos específicos no necesarios, los cuales deben alinearse a otros transversales existentes del SGC, como es el caso de los procedimientos de Gestión de Comunicaciones y de Archivo que deben adaptarse a los documentos de los procesos de Comunicación Institucional y de Gestión Documental. Sumado a esto, hay unas observaciones de forma y definiciones específicas, de manera general en los procedimientos.

Se modifican los documentos, se eliminan unos y se ajustan otros siguiendo las observaciones y algunas recomendaciones de la primera revisión, de acuerdo a las necesidades pertinentes de documentación del Consultorio Jurídico. Finalmente en equipo con la Dirección del Consultorio los documentos se definen, se presentan en la Tabla 6.

TABLA 6. Documentos aprobados del proceso Consultorio Jurídico

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO CONSULTORIO JURÍDICO	
MANUALES	MEX-CJ.01 Manual de Procedimientos
PROCEDIMIENTOS	PEX-CJ.01 Procedimiento Asesoría Jurídica
	PEX-CJ.02 Procedimiento Conciliación
	PEX-CJ.03 Procedimiento Desarrollo de Convenios para Práctica
	PEX-CJ.04 Procedimiento Inducción
	PEX-CJ.05 Procedimiento Presentación de Informes y Evaluación
	PEX-CJ.06 Procedimiento Permisos y Llamados de Atención

FORMATOS PARA REGISTROS	FEX-CJ.01 Formato Certificado
	FEX-CJ.02 Formato Solicitud de Asesoría Jurídica
	FEX-CJ.03 Formato Control Procesal Interno
	FEX-CJ.04 Formato Control Procesal Externo
	FEX-CJ.05 Formato Gestión del Estudiante
	FEX-CJ.06 Formato Documentos Expedidos
	FEX-CJ.07 Formato Control de Convenios
	FEX-CJ.08 Formato Evaluación de Convenios
	FEX-CJ.09 Formato Solicitud de Audiencia de Conciliación
	FEX-CJ.10 Formato Evaluación de Conciliación
	FEX-CJ.11 Formato Control de Asistencia a Turno
	FEX-CJ.12 Formato Control Archivo de Gestión Activo
	FEX-CJ.13 Formato Sustituciones de Proceso
	FEX-CJ.14 Formato Solicitudes de Permiso
	FEX-CJ.15 Formato Llamados de Atención
	FEX-CJ.16 Formato Solicitudes
	FEX-CJ.17 Formato Asistencia
	FEX-CJ.18 Formato Sugerencias
	FEX-CJ.19 Formato Reporte de Notas
	FEX-CJ.20 Formato Satisfacción de Usuarios*

Estos documentos se envían a Secretaría General siguiendo el Procedimiento de Control de Documentos para ser aprobados a través de Acto Administrativo. Por medio de la Resolución N° 1651 de 2008, el 25 de septiembre, del Rector de la Universidad Industrial de Santander, son aprobados los documentos del proceso Extensión Consultorio Jurídico para el Sistema de Gestión de Calidad (ANEXO 7).

4.2.5. Listados Maestros

Siguiendo los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad y de acuerdo al procedimiento de Control de Documentos y Control de Registros, se realizan los Listados Maestros correspondientes al Consultorio Jurídico.

Se registra en los formatos de Gestión Documental; FGD.01 Listado Maestro de Documentos Internos (ANEXO 8), todos los documentos del SGC, FGD.02 Listado Maestro de Documentos Externos (ANEXO 9) todos los documentos generados en entidades externas que regulan el Consultorio Jurídico y son necesarios para el proceso, y el FGD.03 Listado Maestro de Registros (ANEXO 10).

Estos Listados Maestros al igual que los documentos fueron enviados a la Coordinación de Calidad y finalmente a Secretaría General como lo señala el procedimiento, desde allí se envían a Sistemas de Información para la publicación en la página Web de la Universidad*.

* Disponible en Internet: <https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/calidad.html> , Proceso Extensión, Consultorio Jurídico.

5. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La etapa de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el Consultorio Jurídico es el momento en el cual comienza a ser evidente el desarrollo del proyecto ante todo el personal que integra el proceso. Inicia con la etapa de socialización de los nuevos documentos y el manejo de los formatos definidos en la estructuración, planificación y documentación que generan nuevas actividades.

Igualmente toma dinamismo el papel del Grupo Primario con la identificación de servicios o productos no conformes, acciones preventivas, correctivas y de mejora, la definición y medición de los indicadores de gestión y en general, en el cumplimiento de todas sus funciones de control y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

En ese momento se realizan cambios importantes que involucran el ejercicio de los estudiantes participantes en las actividades del Consultorio Jurídico, así como también se presentará un impacto en los usuarios, de mejora y evaluación del servicio recibido.

5.1. SOCIALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

La fase de Implementación del SGC inicia con la socialización de los nuevos documentos ante el personal del Consultorio Jurídico y a partir de éste momento la puesta en marcha de los mismos.

Durante el proceso de Estructuración ocurren unos cambios fundamentales en el manejo de los registros del proceso, ya que se eliminan algunos formatos, se generalizan otros, se ajustan e incluso se crean unos en busca de mejorar el control de las actividades y el cumplimiento de los requisitos. Estos documentos son necesarios para llevar a cabo las diferentes actividades del Consultorio tanto por los estudiantes, como por los Asesores, Director y Secretaria. Se requiere entonces planear y realizar una presentación de los documentos definidos y las especificaciones y consideraciones necesarias para su manejo.

Este momento de socializar los documentos coincide con la finalización del año de práctica de los estudiantes que ingresaron en el segundo semestre del año 2007 por lo tanto estos estudiantes se excluyeron de la reunión de socialización. Por otro lado, los estudiantes que cursaban apenas Consultorio Jurídico I, los cuales ingresaron el primer semestre académico del presente año si fueron citados, ya que era el grupo que tenía que vivir la transición del proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

La Presentación de los documentos se realizó el día 28 de julio de 2008 por la facilitadora del proceso y el apoyo de la Líder, donde comienza la Implementación de los formatos y procedimientos del SGC con la asistencia y participación de los Estudiantes de Consultorio Jurídico I, las Asesoras, la Profesional de Centro de Conciliación y la Secretaria. Se presenta como ANEXO 11 unas diapositivas que fueron parte de la presentación y el ANEXO 12 las listas de la asistencia.

La actividad de socialización concluye con un ejercicio práctico evaluativo donde los estudiantes responden por escrito dos preguntas de aspectos relacionados con la nueva documentación y deben relacionar algunos de los nuevos registros que deben implementarse. El análisis de las respuestas que generaron los estudiantes fue positivo, al observar afirmaciones correctas, lo cual refleja la comprensión de la información expuesta en la reunión por los asistentes. Como muestra se relacionan tres ejercicios de los estudiantes en el ANEXO 13.

A cada estudiante se le hizo entrega de un folleto o plegable resumen, de los documentos establecidos, la persona que lo debe manejar y consideraciones de organización y archivo (ANEXO 14).

5.2. INDICADORES DE GESTIÓN

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad, tomando como base las directrices de la Política de Calidad, la Universidad definió unos indicadores que controlen el cumplimiento de los Objetivos de Calidad a nivel general y al interior de cada uno

de los procesos, los cuales aparecen la Tabla 7. Adicionalmente cada proceso establece los indicadores de gestión que aporten valor y refleje resultados significativos en la toma de decisiones respecto a la operación desarrollada.

TABLA 7. Indicadores de Calidad SGC UIS

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO INDICADOR	OBJETIVO	MÉTODO DE CÁLCULO	UNIDAD
Eficacia del proceso	EFICACIA	Medir el cumplimiento de los indicadores del proceso	$\Sigma(\text{Eficacia de los indicadores del proceso} / \text{No total de indicadores del proceso}) * 100$ (PONDERACIÓN) Eficacia del indicador: Valor real/valor meta	%
Nivel de satisfacción de los beneficiarios	EFFECTIVIDAD	Evaluar el nivel de satisfacción de los beneficiarios	Promedio de la calificación real obtenida en la encuesta de satisfacción /calificación máxima posible *100 (Por población)	%
Oportunidad en el servicio	EFICACIA	Medir la oportunidad en la entrega o prestación de los servicios	Si es por indicador: Solicitudes de servicio entregadas oportunamente/No total de solicitudes*100 Si es por encuesta: Promedio de la calificación real de la oportunidad en la prestación del servicio en la encuesta de satisfacción/ calificación máxima posible *100 (Por población)	%
Asertividad en la comunicación	EFFECTIVIDAD	Medir el nivel de asertividad en la comunicación	Promedio de la calificación real en asertividad en la comunicación en la encuesta de satisfacción/ calificación máxima posible *100 (Por población)	%

Fuente: Coordinación de Calidad, UIS.

En el ejercicio de definir los Indicadores de Gestión del Consultorio Jurídico se realizó una tabla (Tabla 8) definiendo unos objetivos del proceso y unos indicadores a través de los cuales se podría dar medición y seguimiento de dichos objetivos.

TABLA 8. Propuesta de Indicadores para el Consultorio Jurídico

OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO
1. Incrementar la participación de los estudiantes en el procedimiento de inducción para el inicio y desarrollo de su práctica en el Consultorio Jurídico.	Participación en la Inducción.	Estudiantes que asisten a la inducción / Estudiantes matriculados en Consultorio Jurídico I
2. Fomentar la conciliación como medio alternativo de solución de conflictos en el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, dentro del marco legal de su competencia.	Porcentaje de Solicitud de Conciliaciones.	Nº de Solicitudes de Conciliación / Nº de Asesorías de situaciones conciliables
3. Acreditar la adecuada formación y preparación de los estudiantes de últimos semestres de la carrera de Derecho, con un excelente desempeño durante su práctica jurídica en el Consultorio Jurídico de la Universidad.	Estudiantes con desempeño sobresaliente	Estudiantes que aprobaron CJ II con mas del 80% / Estudiantes que terminaron CJ II
4. Garantizar la formación de estudiantes conciliadores durante su práctica de Consultorio Jurídico, que incentiven y promuevan la solución de conflictos y actúen como tal durante su práctica jurídica.	Porcentaje de Estudiantes Conciliadores	Estudiantes que aprueban curso de conciliación / Estudiantes matriculados
5. Sistematizar la operación de los estudiantes en el Consultorio Jurídico frente a la actualización permanente del software, de manera que facilite el conocimiento, seguimiento	Nivel de Actualización del sistema	Actualizaciones realizadas al sistema / Estudiantes matriculados

y control de las actuaciones realizadas por todos desde la Dirección.		
6. Incentivar una cultura de cordialidad y cumplimiento entre los estudiantes activos para responder a los asuntos del Consultorio Jurídico, mejorando la proyección de la Universidad ante la comunidad y como formación dentro de su vida profesional.	Regulación del comportamiento de estudiantes	Llamados de atención / Estudiantes matriculados
7. Conocer las situaciones más frecuentes de los usuarios en el Consultorio Jurídico para capacitar a los estudiantes de manera que puedan mejorar en el ejercicio y en los resultados para los usuarios.	Porcentaje de trámites presentados por Área	Número de trámites por cada área / Número de trámites totales del CJ
	Porcentaje de trámites presentados por Asunto	Cantidad de trámites presentados en cada asunto / Cantidad de trámites totales

Estos indicadores planteados estuvieron analizándose y revisando resultados en algunos casos en los cuales se contaban con datos históricos y se tomaron varias conclusiones al respecto.

- Algunos indicadores a pesar de ser importantes para el desarrollo del proceso no se pueden controlar, es decir no se podrían implementar acciones para mejorar sus resultados o garantizar su eficacia, por ejemplo en los indicadores que consideran a los estudiantes, ya que la decisión es personal de actuar correctamente o desempeñarse bien. Considerando

nuevamente que ellos están rotando anualmente es complejo reflejar una mejora en el proceso a través de ellos. Frente a esta situación se decide continuar el control de los estudiantes con incentivos y llamados de atención personales, pero eliminar un indicador que mida su desempeño o comportamiento dentro del proceso.

- Los indicadores del último objetivo de la Tabla 8, además de ser resultado externo, permiten visualizar principalmente datos estadísticos que pueden ser útiles en decisiones de gestión para capacitaciones y demás, pero no generan datos que puedan controlarse o mejorarse.
- Considerando el desgaste y compromiso que requiere el manejo de los indicadores, se revisaron algunos indicadores planteados para algunas situaciones que pueden generar inicialmente oportunidades de mejora buscando evitar la necesidad de medirlos, como el caso de las inasistencia a las inducciones. Pueden realizarse cambios frente a la convocatoria y la comunicación previa con los estudiantes durante los siguientes semestres esperando disminuir el ausentismo y mas adelante analizar la situación para replantear acciones contundentes frente a la obligatoriedad de la asistencia.
- Se decide mantener el indicador del Porcentaje de Solicitudes de Conciliación, evaluando el impacto que tiene en el proceso, en la descongestión de los servicios que se prestan y especialmente en la eficaz

y eficiente respuesta que se plantea a los usuarios para la solución de su situación. Sin embargo este indicador cuenta con una limitante y es la voluntad del usuario para acceder al servicio de Conciliación. Por esta razón, se revisan los datos históricos del porcentaje de Solicitudes de Conciliación que llegan al Centro de Conciliación respecto a los asuntos conciliables que ingresan al Consultorio Jurídico, por periodos trimestrales, en el año 2007 y 2008, para tomar un valor de una meta inicial inferior durante los primeros periodos y más adelante si iniciar actividades de fomento de la conciliación que mejoren los resultados del indicador y se pueda incrementar gradualmente esta meta. El valor que se debe lograr es un 40% de Solicitudes de Conciliación respecto a las consultas de Asuntos Conciliables que ingresan al Consultorio Jurídico, durante un trimestre del año.

TABLA 9. Datos Históricos del Indicador Porcentaje de Solicitudes de Conciliación.

PERIODO DE EVALUACIÓN	Ene– Mar/07	Abr– Jun/07	Jul– Sep/07	Oct– Dic/07	Ene– Mar/08	Abr– Jun/08
No. Solicitudes de Conciliación	93	155	85	114	101	116
No. De Asesorías Conciliables	130	142	160	138	153	204
VALOR DEL INDICADOR	72%	109%	53%	83%	66%	57%

Fuente: Información obtenida por el Sistema CYSAC

Los indicadores de calidad del Sistema de Gestión de Calidad están enfocados a la percepción del cliente y se medirán a través de una Encuesta de Satisfacción. La Hoja de Vida de los Indicadores, de acuerdo al formato de Seguimiento

Institucional FSE.14, resume los indicadores del Consultorio Jurídico (ANEXO 15), la cual fue aprobada por la Líder del Proceso y el Grupo Primario registrado en Acta N°2 de 17 de septiembre de 2008.

5.3. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

La Evaluación de la Satisfacción del Cliente es la forma a través de la cual finalmente se refleja la efectividad del proceso como resultado de toda la actividad desarrollada. Los indicadores de calidad del Sistema de Gestión de Calidad que permiten identificar la percepción que tiene el cliente del servicio o producto recibido son: el Nivel de Satisfacción de los Beneficiarios, la Oportunidad en el Servicio y la Asertividad en la Comunicación. Estos indicadores en un proceso de extensión como el Consultorio Jurídico donde se presta un servicio a la comunidad, con un volumen de alrededor 4.000 usuarios al año son fundamentales cuando se quiere ofrecer un servicio de calidad.

Para poder obtener la información de la percepción de los usuarios frente al servicio se diseña una encuesta de satisfacción. Algunas observaciones importantes se consideraron para realizar el formato de encuesta como el método de calificación de uno (1) a cinco (5), donde cinco (5) es el mejor resultado, tal como lo estipularon en la Coordinación de Calidad para la realización de las encuestas de satisfacción en los otros procesos del SGC. De la misma manera, se tuvo en cuenta el perfil de los usuarios, personas de pocos recursos económicos y

población vulnerable, generalmente con bajo grado de escolaridad, lo cual exige un vocabulario sencillo, preguntas directas y claras.

Inicialmente, para realizar un ejercicio piloto se encuestaron unos usuarios al azar finalizando el mes de julio e iniciando agosto del presente año. Se analizaron los resultados obtenidos, con calificaciones positivas del servicio, sin embargo se observó una dificultad en generalizar las preguntas para todos los servicios al encontrar algunas preguntas que no todos los usuarios podían responder.

Al mismo tiempo de realizar esta prueba, se presento a la Coordinación de Calidad el formato de la encuesta de Satisfacción de prueba, para revisión y generó algunas sugerencias para realizar ajustes pertinentes a la presentación de la encuesta.

Con las observaciones recibidas y el análisis de las encuestas realizadas a una muestra de usuarios, se modifica y define el formato de Satisfacción de Usuarios (ANEXO 16), se codifica y estructura como un formato dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios se solicita diligenciar en diferentes etapas de los servicios recibidos, con el fin de obtener resultados del desempeño general del Consultorio. A través de las preguntas que se realizan se miden los

indicadores de Oportunidad, Asertividad y Nivel de Satisfacción, los cuales se medirán con una frecuencia trimestral*.

Por otro lado se implementa el procedimiento de Quejas y Reclamos del proceso Seguimiento Institucional, pero transversal del Sistema de Gestión de Calidad. Para iniciar se realiza una solicitud de compra de un buzón de sugerencias a la Dirección de la Escuela de Derecho y Ciencia Política para instalar en la entrada del Consultorio Jurídico donde se encuentre a la vista de los usuarios y les permita realizar sus observaciones y/o reclamos. Se continuará el manejo del formato de sugerencias del Consultorio Jurídico FEX-CJ.18 para aquellas observaciones de los usuarios particulares del ejercicio que tiene una solución inmediata y adicionalmente se mantendrán formatos de Quejas y Reclamos FSE.06 para cumplir el procedimiento con Seguimiento Institucional.

5.4. GRUPO PRIMARIO

El Grupo Primario, que estará a cargo del Sistema de Gestión de Calidad al interior del Consultorio Jurídico fue definido en una primera reunión realizada el día 24 de abril del 2008 (ANEXO 17) con los asistentes a la misma.

Durante las etapas de diagnóstico, planificación y documentación su labor estaba enfocada al apoyo y asesoría del trabajo realizado por la facilitadora del proceso

* Hoja de Vida de los Indicadores, FSE.14, Consultorio Jurídico (ANEXO 15)

desde cada una de sus áreas. Cuando se inicia la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, el Grupo Primario toma dinamismo e inicia sus reuniones periódicas en las cuales debe tratar los temas referentes al Sistema de Gestión del Consultorio Jurídico y desarrollo de sus funciones correspondientes.

En cada reunión realizada queda un Acta en constancia de la fecha, lugar, hora, asistentes y los temas tratados. Desde el Grupo Primario se comienza la implementación de los Procedimientos Obligatorios de la Norma ISO 9001 en el proceso Extensión Consultorio Jurídico, conociendo los requisitos, actividades y responsabilidades dentro del funcionamiento del SGC. A manera de ejemplo se presenta el Acta de la Reunión de Grupo Primario No. 2 con fecha de 17 de septiembre de 2008, en el ANEXO 18.

5.5. PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS

Para dar cumplimiento a los lineamientos de la Norma ISO 9001:2000 se adaptaron los procedimientos mandatorios del Sistema de Gestión de Calidad. A pesar que inicialmente cuentan con un alcance definido a los Procesos de Apoyo, estos requieren ajustarse de manera que incluyan todos los procesos de la Universidad. Estos procedimientos transversales fueron realizados y aprobados para los procesos de Gestión Documental y de Seguimiento Institucional.

- PGD.01 Procedimiento Control de Documentos
- PGD.02 Procedimiento Control de Registros

- PSE.01 Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad
- PSE.02 Procedimiento Acciones Preventivas/Correctivas
- PSE.03 Procedimiento de Producto o Servicio no Conforme

Los procedimientos de Control de Documentos y Control de Registros se llevaron a cabo en la etapa de documentación para la aprobación de los documentos. Al tiempo que se cumplía cada una de las actividades estipuladas se trabajaba con la Líder del proceso de manera que se familiarizara con el procedimiento, así como se realizaron los Listados Maestros en conjunto.

Para tener conocimiento y acceso a los procedimientos se archivó una copia en la A-Z de Sistema de Gestión de Calidad y se capacitó a la Secretaria del Consultorio para acceder a los documentos aprobados vigentes del SGC a través de la Intranet, en la página WEB de la Universidad.

5.5.1. Producto y/o servicio No Conforme

El Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Industrial de Santander estableció el procedimiento transversal de Producto o Servicio No Conforme PSE.03, desde el proceso de Seguimiento Institucional. En el documento se define un Producto/Servicio No Conforme como un producto o servicio que no cumple con los requisitos del beneficiario y permite dar tratamiento inmediato, que puede

ser: Reproceso, reparación, reclasificación, concesión, desecho y permiso de desviación.

A partir de este concepto cada proceso de la Universidad define sus productos o servicios No Conformes de acuerdo a las actividades propias de cada uno. De este modo, el Consultorio Jurídico identifica y define en una reunión de Grupo Primario* lo que sería para el proceso un Producto o Servicio No Conforme:

- Incumplimiento en el desarrollo de un convenio con una entidad externa.
- Incumplimiento en una cita o reunión con un usuario.
- Entrega de un documento al usuario fuera del tiempo establecido.
- No acompañamiento en la realización de una Audiencia de Conciliación.
- Falta de la firma del usuario en la Solicitud de Asesoría Jurídica.

Estos servicios y productos no conformes fueron revisados por la Coordinación de Calidad donde los encontraron adecuados y a continuación se enviaron por la Líder del Proceso Consultorio Jurídico a la Líder del Proceso Seguimiento Institucional solicitando incluirlos en los anexos del Procedimiento PSE.03 como se encuentran los de los demás procesos (ANEXO 19).

La identificación de los Productos y Servicios No Conformes al interior del proceso es una de las importantes responsabilidades de los integrantes del Grupo

* Acta No.2, Reunión de Grupo Primario, Proceso Extensión – Consultorio Jurídico, 17 de septiembre (ANEXO 18).

Primario. Por esto se realizó durante la misma reunión en la cual se definieron estos productos y servicios, el ejercicio de analizar el procedimiento completo y el diligenciamiento del formato de Producto o Servicio No Conforme FSE.09 (ANEXO 20), con ejemplos de diferentes situaciones que pudieran presentarse buscando que todos conozcan las actividades y la manera de llevarlas a cabo. A cada integrante del Grupo Primario se le entregó copia del procedimiento PSE.03 y varios formatos FSE.09, de manera que puedan cumplir las actividades en el instante en el que identifiquen el producto o servicio no conforme, para que luego se notifiquen en la siguiente sesión de Grupo Primario.

5.5.2. Acciones Correctivas / Acciones Preventivas

El Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas también debe cumplirse en el Consultorio Jurídico. Se realiza una capacitación con el personal permanente del Consultorio Jurídico, aquellos que conforman el Grupo Primario, en la cual se explica en que consiste una acción correctiva y una acción preventiva, como pueden identificarse, las actividades que deben llevarse a cabo para dar cumplimiento al procedimiento PSE.02 y la presentación del formato de acciones correctivas/preventivas FSE.09 y la manera de diligenciarlo.

Durante la etapa de Implementación en constantes reuniones con la Dirección se detectó una Acción Preventiva, analizando la Evaluación de la Satisfacción del Usuario y visionando una no conformidad frente a la Oportunidad del Servicio. A través de las encuestas aplicadas y de la observación directa, se reflejaron algunas

molestias en algunos usuarios por el tiempo de espera al momento de ingresar al Consultorio Jurídico para solicitar un servicio de asesoría. Esta situación es consecuencia de una congestión que ocurre en días y horas particulares, en las cuales ingresa un mayor volumen de usuarios creando demoras en el Reparto, momento inicial de atención en el cual se realiza una preconsulta de la situación del usuario para evaluar la competencia, se registra en el Sistema y se le asigna un estudiante de turno.

Para solucionar esta situación y disminuir el tiempo de espera de los usuarios, prestando un servicio oportuno, se genera una acción preventiva para asignar una persona de apoyo en el Reparto. Es necesario solicitar un equipo de cómputo, adecuar el espacio físico con el punto de red necesario para el Sistema CYSAC y modificar el procedimiento de manera que siempre se asigne el estudiante auxiliar de apoyo cuando exista afluencia de usuarios. El registro de la Acción Preventiva en el formato FSE.07 con el análisis de causas y el plan de acción, se encuentra en el ANEXO 21.

6. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

Entre los aspectos fundamentales que deben considerarse al llevar a cabo un proyecto en una organización es el papel que desarrolla el talento humano que se ve implicado en el mismo. La naturaleza del hombre esta inclinada a mantener un estado de equilibrio y control, el cual puede alcanzar con la rutina en la que se desenvuelve día a día, por esta razón crea permanentemente una aversión al cambio, es decir una resistencia y un rechazo a variar sus actividades y su forma de trabajo.

Sumado a esto, en el Consultorio Jurídico participan personas con varios años de experiencia en las actividades que desarrollan, incluso desde la creación del Consultorio, con paradigmas y filosofías frente a los métodos de enseñanza, de formación y de control particulares de su área práctica. Por otro lado todos los integrantes del proceso son abogados o están en formación y tienen poco (o ningún) conocimiento respecto a Calidad, Sistemas de Gestión, metodologías de mejoramiento continuo.

Como lo señala la Gestión del Cambio, debe realizarse un proceso para garantizar que la implementación de las transformaciones sea de manera ordenada, controlada y sistemática, que no genere un fuerte impacto y consecuente resistencias en el proceso y por el contrario el proyecto se perciba suavemente y se lleve a cabo con éxito.

Inicialmente debe sensibilizarse para que las personas involucradas en el proceso tomen conciencia de porque es necesario realizar cambios a las actividades realizadas y a la organización en general. Conocer las ventajas y beneficios que se generan con el cambio, es la manera de motivación al personal para que desee y se interese en realizar el proyecto.

Luego, los participantes deben conocer la metodología a través de la cual se realizarán las diferentes transformaciones y aplicaciones y deben aprender los nuevos métodos de trabajo (actividades, registros, etc.) buscando optimizar los resultados y el éxito del proyecto. Finalmente se realiza un constante refuerzo para poder mantener el sistema, conservándolo dinámico y actualizado en los diferentes aspectos del proceso.

6.1. PLANEACIÓN DE LAS CAPACITACIONES

Se realiza un programa de capacitaciones necesarias para generar conocimiento y atender necesidades de formación, desarrollo de habilidades y cambios de actitud, durante el desarrollo del proyecto como se muestra en la Tabla 10.

TABLA 10. Plan de Capacitación

No.	Temas de Capacitación	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
1	Sensibilización del SGC		X						
2	Presentación del SGC			X					
3	Documentación del SGC				X				
4	Implementación del SGC					X			
5	Mantenimiento del SGC						X		
6	Mejoramiento Continuo							X	

Fuente: Autora

6.2. DESARROLLO DE LAS CAPACITACIONES

El plan de trabajo se llevó a cabo en las diferentes etapas con algunas modificaciones generadas por las circunstancias presentadas como cambios en el calendario académico, y cronograma de los estudiantes, y retrasos en la documentación y cambios requeridos del SGC en la Universidad para la inclusión del Consultorio Jurídico como proceso de extensión.

Capacitación No. 1 Sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad

- Fecha: Se realiza el 24 de abril de 2008

- Asistentes: Directora Consultorio Jurídico, Asesora Área Penal, Asesora Área Privado, Asesora Área Laboral y Público, Profesional Centro de Conciliación (ANEXO 17).
- Objeto: Sensibilizar al personal permanente del Consultorio Jurídico con la temática del proyecto que va a desarrollarse.
- Temas tratados: Fundamentos del Sistema de Gestión de Calidad – SGC en la Universidad Industrial de Santander – Modelo de Administración PHVA – Desarrollo del Proyecto – Metodología del Proyecto – Grupo Primario.
- Actividades desarrolladas: Se realizó a través de una presentación de un documento (diapositivas) por parte de la autora del proyecto, con el apoyo de la Ingeniera Tutora del Proyecto. Una reunión participativa y dinámica. Finalmente se aclararon las inquietudes y se manifestaron positivas conclusiones por parte de los asistentes.

Capacitación No. 2 y 3 Sistema de Gestión de Calidad y Presentación de Documentos.

- Fecha: Se realiza el 28 de julio de 2008 y en la inducción de los nuevos estudiantes el 15 de septiembre (ANEXO 22).
- Asistentes: Personal, con estudiantes que iniciaron Consultorio Jurídico I en marzo (ANEXO 12) y estudiantes que ingresaron en septiembre (ANEXO 23).
- Objeto: Orientar a los estudiantes sobre el SGC y beneficios al proceso. Presentar los documentos del Consultorio Jurídico, profundizando la explicación de los registros y la forma de manejo.

- Temas tratados: Que es un SGC – Beneficios Internos – Beneficios Externos – SGC en la UIS Documentos del SGC – Documentos Específicos (Manual de Procedimientos) – Procedimientos del Consultorio Jurídico – Formatos del Consultorio Jurídico.
- Actividades desarrolladas: Se realizó a través de una presentación de un documento (diapositivas) por parte de la autora del proyecto, se entregaron muestras de los nuevos formatos señalando los cambios en aquellos que ya existían. Se entregó un folleto – plegable resumen con la información más importante. Finalmente se realizó un ejercicio de evaluación frente a la temática trabajada. Una reunión participativa y dinámica.

Capacitación No. 4 Implementación y Presentación del SGC.

- Fecha: Semana del 22 al 25 de septiembre.
- Asistentes: Todo el personal del Consultorio Jurídico
- Objeto: Socializar ajustes del Sistema de Gestión de Calidad y la presencia del Consultorio Jurídico, definido como proceso de extensión de la Universidad.
- Temas tratados: Cambios del SGC, Política de calidad, Objetivos de calidad – inclusión del Consultorio Jurídico en SGC de la Universidad como proceso de Extensión – Indicadores de Calidad en el Consultorio Jurídico.
- Actividades desarrolladas: Se trabajaron los cuatro (4) días durante cada jornada (mañana y tarde) con los estudiantes que estaban en turno, grupos entre 10 y 15 personas, a manera de mesa redonda donde todos leían, participaban y opinaban con ejemplos prácticos para el entendimiento de

los conceptos aplicados a la actividad desarrollada en el Consultorio. La líder y la facilitadora del proceso a medida que coordinaban el ejercicio, escuchaban los aportes de los estudiantes en los cuales se reflejó la comprensión de los temas tratados. Se entregaron otros nuevos plegables con información del SGC (ANEXO 24).

Capacitación No. 5 Implementación y Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

- Fecha: Se realiza el 17 de septiembre de 2008.
- Asistentes: Directora Consultorio Jurídico, Asesora Área Penal, Asesora Área Privado, Asesora Área Laboral y Público, Profesional Centro de Conciliación.
- Objeto: Capacitar el equipo del Grupo Primario y personal permanente del Consultorio Jurídico en el manejo del SGC, indicadores de gestión e identificación de los productos y servicios no conformes y acciones correctivas y preventivas.
- Temas tratados: Producto / Servicio No Conforme – Indicadores de Gestión – Acciones Correctivas y Preventivas.
- Actividades desarrolladas: Por medio de un Grupo Primario se realizó la revisión de los conceptos, la definición de los Servicios y Productos No Conformes del proceso, revisión de los procedimientos y formatos del SGC. Se realizaron ejercicios de ejemplo, con situaciones que podrían presentarse en el Consultorio Jurídico, diligenciando los formatos y analizando las respectivas situaciones en las diferentes áreas de trabajo.

Capacitación No. 6 Mejoramiento Continuo del SGC

- Fecha: Semana del 20 al 24 de octubre.
- Asistentes: Directora Consultorio Jurídico, Auxiliar de Calidad.
- Objeto: Capacitar la persona que iniciará la auxiliatura para quedar encargada del SGC en el proceso, para mantenerlo y mejorarlo hasta la madurez y futura certificación.
- Temas tratados: Documentos Consultorio Jurídico – Producto/Servicio No Conforme – Indicadores de Gestión – Acciones Correctivas y Preventivas – Evaluación de Satisfacción del Cliente – Informe de desempeño.
- Actividades desarrolladas: Reuniones programadas durante la semana para hacer la revisión de documentos y capacitación general.

De manera complementaria, para la sensibilización del personal y para reflejar el Compromiso de la Dirección, iniciando el proyecto se solicitó a la Rectoría de la UIS anunciar la apertura oficial del desarrollo del proyecto del SGC (ANEXO 25), por medio de una intervención oficial en el periodo de Inducción de los estudiantes que iniciaron la práctica del Consultorio Jurídico en el primer semestre académico del año 2008, a quienes correspondería experimentar la etapa de implementación y transformaciones en la operación. La reunión de inducción se realizó el día 7 de abril de 2008 en la Sede UIS Bucarica y estuvo en Representación de la Dirección de la UIS el Señor Vicerrector Administrativo, donde se formalizó ante los estudiantes la implementación del SGC en el Consultorio.

Por otro lado, se publicó el material entregado por el Rector de la Universidad (afiches) a través del cual se presenta la nueva Política de Calidad en apoyo a la socialización de la misma, en las diferentes carteleras y puntos visibles del Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación para el conocimiento de todo el personal y los usuarios del proceso.

7. EVALUACIÓN Y MEJORA

7.1. AUDITORÍA INTERNA

Por medio del Acta No. 05 del Comité de Calidad reunido el día 20 de agosto de 2008 (ANEXO 26) se aprueban los ajustes realizados al Sistema de Gestión de Calidad, de Política y Objetivos de Calidad y se formaliza el cambio de la Norma de Referencia (de NTC ISO 9001:2000 a NTC GP 1000:2004). Al mismo tiempo se aprueba el Plan de Trabajo Detallado para los meses de agosto, septiembre y octubre (Tabla 11), el cual es presentado días después por el Rector de la Universidad*, con las actividades que se llevarán a cabo en los diferentes procesos de la Universidad para la ampliación del alcance del SGC, con las fechas de Auditorías Internas de Calidad y la Auditoría de Certificación para la Universidad en la NTC GP 1000. A partir de ese momento, el Consultorio Jurídico solicita a la Líder del Proceso Seguimiento Institucional y Directora de Control Interno y Evaluación de Gestión que sea incluido este proceso de extensión en las Auditorías Internas de Calidad que se realizarían en las últimas semanas de septiembre.

* Presentación realizada el día 25 de agosto de 2008 por el Rector de la Universidad Industrial de Santander, Jaime Alberto Camacho Pico.

De acuerdo al Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad PSE.01, le Corresponde al Director de Control Interno realizar la Programación de las Auditorías y la Planeación de las mismas (Plan de Auditorías Internas) junto con el Equipo Auditor.

TABLA 11. Plan de Trabajo Detallado SGC UIS

PROCESO	Agosto				Septiembre				Octubre				
	1s	2s	3s	4s	1s	2s	3s	4s	1s	2s	3s	4s	5s
Auditoría de Certificación													
Auditoría Dirección Institucional													
Revisión por la Dirección													
Auditoría Interna Procesos													
Entrega Informe de Desempeño de los Procesos													
Comité de Calidad													
Ajuste y aprobación de Documentos													
Implementación Mapa de Riesgos													

Fuente: Coordinación de Calidad UIS

El proceso de Extensión – Consultorio Jurídico se incluyó en el Plan de Auditorías y se programó para el día viernes 26 de septiembre de 2008, como se expresa en la comunicación que realiza Seguimiento Institucional a la Líder del Proceso (ANEXO 27).

En el interior del proceso se realiza una etapa de preparación, donde se realizan reuniones con los estudiantes y el personal para reafirmar conceptos, se alista informes del estado de los indicadores hasta el mismo día, se verifican y

actualizan los archivos con los documentos aprobados. Para la preparación de la Auditoría se envía, el día 24 de septiembre de 2008 al Auditor Líder los documentos del proceso Extensión – Consultorio Jurídico por medio electrónico.

La Auditoría inició a las 8:00 a.m. momento en el cual se cumple la reunión de apertura a cargo del Auditor Líder. Se realizó en la Sala de Juntas del Consultorio Jurídico, con la presencia de la Directora del Consultorio Jurídico, las tres (3) Asesoras, la Profesional del Centro de Conciliación y la Facilitadota de Calidad (autora del presente proyecto).

Se desarrolló la Auditoría en la jornada de la mañana, finalizando sobre las 12 del medio día, momento en el cual se realiza la reunión de cierre y se expresan algunos hallazgos de la auditoría. El día 7 de octubre de 2008 la Líder de Seguimiento Institucional envió por medio electrónico un borrador del Informe de Auditoría con los resultados de la evaluación realizada al proceso Extensión Consultorio Jurídico y días después es entregado en medio físico el documento original en el Consultorio Jurídico, con una (1) No Conformidad y los siguientes hallazgos:

Aspectos Positivos:

- La infraestructura existente tanto a nivel físico como de Software para la prestación del servicio.

- El impacto social generado por la Universidad con los servicios ofrecidos por el Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación porque se atiende a un número considerable de personas de estratos bajos.

Aspectos por Mejorar:

- Revisar la coherencia de los objetivos del proceso con las políticas del Proyecto Institucional, el Plan de Desarrollo 2008 – 2018 y las Políticas de Extensión de la Universidad.
- Fortalecer la aplicación y el reporte de los Productos No Conformes presentados en el proceso
- Precisar dentro de los documentos del Sistema como se realiza la identificación y trazabilidad del servicio prestado.
- Mantener la cultura de estandarización de las actividades o registros en el proceso con el fin de facilitar el control y la oportunidad en el servicio.
- Definir dentro de los documentos del Sistema las actividades de comunicación realizadas actualmente en el proceso para dar a conocer a la comunidad los servicios ofrecidos y el medio para acceder a estos.

- Controlar dentro del Sistema los documentos existentes (Presentaciones y Otros) para realizar la inducción a los estudiantes que se vinculan al Consultorio y al Centro de Conciliación con el fin de preservar y controlar las versiones de dicha información.

No Conformidades:

- No se evidencia un método para determinar la muestra donde se va evaluar la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos, de tal forma que se garantice que dicha muestra es representativa.

Este Informe de la Auditoría realizada se toma como base para realizar el programa de mejoramiento y seguimiento. La Evaluación del Desempeño a los miembros del equipo auditor es enviada por el proceso Seguimiento Institucional a los líderes de cada proceso auditado para ser diligenciada y entregada antes del día 24 de octubre de 2008.

7.2. PROGRAMA DE MEJORAMIENTO

El modelo de administración y gestión que se toma de referencia en la Norma ISO 9001 dentro de su enfoque basado en procesos, es la aplicación del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) en cada proceso. De esta manera después de la evaluación realizada a través de la auditoría, se presentan hallazgos que generan

acciones correctivas, acciones de mejora y acciones preventivas, como Plan de Mejoramiento para este periodo.

7.2.1. Acciones Correctivas y Preventivas

En los Hallazgos de la Auditoría se presentó una no conformidad por la falta de un método para determinar un tamaño de muestra representativo de la población a la cual se le realizará la encuesta de satisfacción a través de la cual se realizará la Evaluación de Satisfacción del cliente y medición de los indicadores de calidad.

La acción correctiva se planteó en seguida, para determinar el tamaño de muestra y alcanzar el volumen de encuestas necesarias que dieran validez a los indicadores del periodo de julio a septiembre (tercer trimestre del año) en el cual ya se habían obtenido resultados parciales y de esta forma completar el Informe de Encuesta de Satisfacción.

Para obtener el tamaño de la población se tomó como referencia la cantidad de usuarios atendidos en los tres (3) años anteriores, 2005, 2006 y 2007, y se toma el promedio. Se trabaja con un nivel de confianza de 95% y se considera un error aproximado de 8%. Como no se han realizado estudios anteriores de satisfacción de usuarios se considera una proporción teórica de satisfacción, igual a la de insatisfacción, de 50% para considerar el tamaño máximo de muestra*.

* Informe Encuesta de Satisfacción, proceso Extensión – Consultorio Jurídico, periodo julio

TABLA 12. Usuarios (consultas) atendidos en el Consultorio Jurídico

AÑO	2005	2006	2007	2008
USUARIOS (Consultas)	3368	4371	3323	3687,33

Fuente: Información de Sistema CYSAC

Z	1,96
p	0,5
q	0,5
N	3688
error	0,08

$$n = \frac{N * (p * q)}{(N - 1) \left(\frac{\text{error}}{Z} \right)^2 + pq}$$

El tamaño de muestra obtenido es de 145 encuestas anuales. Se toma este dato y se distribuye en los 4 trimestres del año, resultando **37** encuestas por trimestre.

A la fecha de realizar el cálculo del tamaño de muestra, 26 de septiembre de 2008, faltaban 4 usuarios por se encuestados para alcanzar el número determinado.

Al realizar la acción correctiva y presentarlo en el Informe de la Encuesta de Satisfacción, la acción correctiva se registra en el Informe de Desempeño del proceso en el periodo correspondiente y queda cerrada y cumplida.

Por otra parte, se recibió una observación en la Auditoría Interna de Calidad sobre la implementación de acciones correctivas a los resultados de cualquier auditoría o inspección de alguna entidad externa, cuando sea conveniente, como es el caso de las observaciones generadas en la visita realizada por el Ministerio del Interior y de Justicia al Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico en febrero del 2008. De estas observaciones frente al funcionamiento del Centro, algunas no estaba fundamentadas por lo cual se objetaron al Ministerio, sin obtener de regreso una respuesta. Sin embargo si existió una inconformidad de planta física, relacionada con el riesgo por no presentar instalaciones aptas para el ingreso de personas discapacitadas, como una rampa de acceso, a la cual si se planteó una acción correctiva.

La acción consiste en solicitar a la administración de la Sede UIS Bucarica, reformas en la estructura de la Planta Física para permitir el acceso a personas discapacitadas evitando que la comunidad pueda realizar una acción popular contra la Universidad por la Sede Bucarica.

7.2.2. Acciones de Mejora

Los Aspectos por mejorar identificados en la Auditoría de Calidad originan unas acciones de mejora para garantizar el cumplimiento de todos los requisitos y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad y el mejoramiento constante del Consultorio Jurídico.

La primera acción esta encaminada a actualizar el Folleto de Servicios (plegable con la información de los servicios) como medio para la comunicación con los usuarios, relativa a la información del servicio y los horarios de atención. Este folleto debe controlarse por la Dirección del Consultorio Jurídico, debe permanecer actualizado y debe relacionarse en el Manual de Procedimientos del Consultorio Jurídico donde se encuentran todos los documentos del SGC. Las actividades para llevarse a cabo son: modificación del folleto, ajuste del Manual de Procedimientos y la Solicitud de Actualización de Documentos del SGC de acuerdo al Procedimiento de Control de Documentos.

Una segunda Acción de Mejora, esta orientada al control de los documentos existentes para la realización de las jornadas de Inducción a los estudiantes que ingresan al Consultorio Jurídico. La actividades que se plantearon fueron para crear un solo documento, actualizado y controlado, con las presentaciones de todas las áreas, que se almacenará en el computador de la Secretaría y se relacionará en el procedimiento de Inducción como documento de referencia con el fin de preservar la información.

Otra Acción de Mejora que resulta de unas observaciones realizadas durante el desarrollo de la auditoría es la modificación del formato de sugerencias que existe en el proceso FEX-CJ.18, donde se incluya un espacio adicional para registrar en el mismo documento las acciones realizadas para dar solución a las sugerencias o comentarios de los usuarios (no quejas ni reclamos que deberán seguir el

procedimiento establecido por Seguimiento Institucional). Deberá ajustarse y solicitar actualización de documentos.

Por último, se definió una acción destinada a incluir en el Procedimiento de Asesoría Jurídica, unas consideraciones respecto a la protección de los bienes de los usuarios (documentos originales) en los casos particulares en los cuales se deben suministrar al Consultorio Jurídico y respecto a la verificación de las actividades realizadas con los mismos (por ejemplo cuando deben entregarse documentos originales entregados como anexos a una demanda).

Estas cuatro (4) Acciones de Mejora formuladas para el Consultorio Jurídico en el transcurso del periodo de julio a septiembre de 2008 se relacionaron y presentaron en el Informe de Desempeño del mismo trimestre. Se presenta en el ANEXO 28 una de las acciones registradas como ejemplo.

7.2.3. Recomendaciones para Mejora del SGC

En la etapa de evaluación pueden presentarse unas recomendaciones para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad al interior del proceso lo cual podría reflejar mejores resultados en el siguiente periodo de medición y seguimiento.

- Para obtener en la medición de los indicadores de calidad, un resultado más significativo y cercano a la percepción de la población total de usuarios de los servicios del Consultorio Jurídico se recomienda para el siguiente periodo

disminuir el porcentaje de error considerado al determinar el tamaño de la muestra de personas a las cuales se aplicará la encuesta de satisfacción.

- Continuar fomentando desde el Grupo Primario, la identificación y reporte de los productos y servicios No Conformes que se presentan en el proceso garantizando el cumplimiento de los requisitos de los productos o servicios ofrecidos, realizando los controles pertinentes y registrando las actividades para dar tratamiento a los mismos.
- Se recomienda continuar el cumplimiento de las reuniones de Grupo Primario, recordando las funciones y la responsabilidad en el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso.

7.3. INFORME DE DESEMPEÑO

El Informe de Desempeño de los Procesos es un formato creado por el proceso de Seguimiento Institucional, FSE.10, por medio del cual se consolida la información de todos los procesos trimestralmente y se presenta para Revisión por la Dirección semestralmente. El Consultorio Jurídico presentó durante la primera semana de octubre, el primer Informe de Desempeño del proceso para el trimestre de julio a septiembre del 2008.

En la primera parte de este Informe se presenta el comportamiento de los Indicadores de cada Proceso, el cual le permite a la unidad Control Interno y

Evaluación de Gestión realizar la revisión del cumplimiento de las metas y el análisis de los resultados en cada uno de los procesos. En el primer periodo medido y reportado, el tercer trimestre del año 2008, los indicadores del proceso extensión – Consultorio Jurídico cumplieron las metas planteadas y reflejaron unos resultados positivos (ANEXO 29).

El indicador del proceso Nivel de Solicitudes de Conciliación cumplió la meta establecida, sin embargo el resultado estuvo cercano a este valor. A partir de ahora se realizarán los esfuerzos y actividades necesarias para promover las conciliaciones y la descongestión de procesos jurídicos en el Consultorio desde las revisiones con las Asesoras y desde la Dirección, dinamizando más el Centro de Conciliación, buscando mejorar el nivel obtenido del indicador y alcanzando los objetivos de la unidad.

Los indicadores de calidad Oportunidad del Servicio, Asertividad en la Comunicación y Nivel de Satisfacción medidos por medio de la Encuesta de Satisfacción, alcanzaron la meta con valores superiores reflejando la percepción positiva del usuario atendido respecto a su satisfacción. Para complementar el análisis existen unos relevantes comentarios realizados a través de los registros de encuestas, en las cuales los usuarios expresan la satisfacción y el agradecimiento por el servicio recibido y felicitaciones a los estudiantes por el trabajo realizado (ANEXO 30). Sin embargo, considerando los resultados y la variabilidad de las respuestas en algunas preguntas de la encuesta se planteó una

acción preventiva para mejorar la Oportunidad del Servicio prestado en el momento del ingreso al Consultorio.

El último indicador del SGC es el de Eficiencia del proceso, el cual mide el cumplimiento de las metas de los indicadores. Para este periodo todas las metas fueron cumplidas por lo tanto el indicador es del 100% puntaje máximo que puede alcanzar.

El segundo punto del Informe del Desempeño está enfocado al seguimiento del Producto y/o Servicio No Conforme del trimestre reportado. En el Consultorio Jurídico no se detectaron productos no conformes, razón por la que esta parte del Informe no se presentó diligenciada.

A continuación se debe reportar el estado de Acciones Correctivas y Preventivas. Inicialmente las que existen en el trimestre reportado y en segunda instancia aquellas formuladas en periodos anteriores. Se enumeran de acuerdo al origen de la no conformidad (real o potencial), el No. de acciones abiertas, si no han cumplido la totalidad de las actividades o cerradas si se llevaron a cabo completamente. En el trimestre julio - septiembre del 2008, se plantearon una (1) Acción Preventiva y dos (2) Acciones Correctivas (ANEXO 31). Una de las acciones correctivas fue realizada y cerrada, la cual fue generada por una No Conformidad en la Auditoría Interna de Calidad y se corrigió para el momento de la Entrega del Informe de Encuestas de Satisfacción junto con el Informe de Desempeño. Se realizaron algunas observaciones pertinentes en cada acción. Respecto a informe

de los periodos anteriores no se diligenció nada, en el Informe ya que no se encontraba en marcha el SGC en el Consultorio Jurídico.

Por otro lado, en el siguiente numeral se deben enunciar las Acciones de Mejora planteadas, cuantas ya se cumplieron y cuales se encuentran sin cumplir, tanto del trimestre reportado como las que se encontraban abiertas en periodos anteriores del proceso (ANEXO 32).

Siguiendo con el Informe se registra un cuadro resumen que contiene una descripción de las Acciones Correctivas, las Acciones Preventivas y las Acciones de Mejora formuladas en el trimestre con la numeración consecutiva correspondiente en cada proceso (ANEXO 33).

Finalmente el formato FSE.10 cuenta con unos espacios para registrar las dificultades en el desarrollo del proceso, necesidades del proceso para cumplir las metas y recomendaciones para mejora del SGC. En el Informe, el Consultorio sólo registra una recomendación para mejorar del Sistema de Gestión de Calidad (ANEXO 34).

7.4. PLAN DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO DEL SGC.

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad ha tenido un gran impacto en el Consultorio Jurídico, con los cambios en el ejercicio desarrollado día a día y el mejoramiento de actividades de control, seguimiento y evaluación que reflejan

una estructura de funcionamiento con estándares de calidad asegurando la efectividad del proceso.

De la misma manera se ha construido una cultura de mejora continua, de planeación, de orientación hacia la satisfacción de los usuarios y a la búsqueda de la eficacia y eficiencia de las actividades. La aplicación del ciclo PHVA, planear, hacer, verificar y actuar realizada a través del Sistema de Gestión implementado crea una estructura que garantiza el cumplimiento de los requisitos de los servicios ofrecidos y la efectividad de la operación con usuarios satisfechos.

A pesar de todo, el Sistema de Gestión de Calidad en el Consultorio Jurídico como herramienta de gestión tiene una corta etapa de desarrollo y requiere un proceso de maduración, continuidad, mantenimiento y fortalecimiento de la mano con las directrices del SGC desde la Universidad.

Es importante que el Consultorio Jurídico cuente con una persona que se encuentre dedicada al mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad como apoyo a la Líder del Proceso y el Grupo Primario. Al terminar el desarrollo del presente proyecto la Facilitadora del proceso en el SGC se retira de la unidad lo cual hace necesario solicitar un auxiliar de apoyo, como practicante de Calidad responsable de coordinar las actividades que el SGC requiera. Se solicita a través de Bienestar Universitario UIS la auxiliatura administrativa y se realiza la convocatoria por medio de la oficina de Alianza Industrial de la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales de la Universidad de un estudiante con los

conocimientos en calidad necesarios para involucrarse en el trabajo del Consultorio. El proceso de selección se realiza analizando las hojas de vida, perfiles, disponibilidad de tiempo e interés demostrado en una entrevista realizada. Se programan jornadas de capacitación y empalme de la autora del proyecto con la persona seleccionada para continuar el trabajo.

Por otra parte, la Autora del presente proyecto desarrolla un Plan de Mantenimiento del SGC en el Consultorio Jurídico, como soporte a la Líder del Proceso y al Facilitador que continúe el trabajo, que señale las actividades fundamentales que deben desarrollarse continuamente.

1. **Revisión al Sistema de Gestión de Calidad:** Revisión realizada por la Dirección de la Universidad se realiza semestralmente por medio de los Informes de Desempeño entregados a Seguimiento Institucional. En primera instancia, al interior del proceso debe realizarse por la Líder y Directora del Consultorio Jurídico, junto con el practicante o facilitador de Calidad, la cual debe realizarse mensualmente.
2. **Programas de Formación:** Los programas de formación del personal dentro del Sistema de Gestión de Calidad en el Consultorio Jurídico deben destinarse por un lado al personal de apoyo: Secretaria, Asesores, Profesional de Centro de Conciliación, Director. Este personal que se encuentra enlazado con la Universidad esta directamente relacionado con el proceso Talento Humano de la Universidad. Por otro lado, los

estudiantes que permanecen en rotación debe formarse en el SGC al iniciar su práctica. Dentro del proceso de Inducción, al comienzo de cada semestre académico, dos (2) veces al año, se incluirá una sesión dedicada a conocimiento y capacitación del SGC. Se deberán asistir a las reuniones de información y demás programadas por Seguimiento Institucional, o algún otro proceso, para tratar asuntos transversales del SGC.

- 3. Evaluación de Satisfacción del Usuario:** La Evaluación de Satisfacción de los usuarios se realizará con el seguimiento de las encuestas de satisfacción y el seguimiento de las sugerencias, quejas y/o reclamos. Por una parte las encuestas semanalmente se recopilan, después de ser revisadas por la Directora, se procesan en el archivo Informe Encuesta de Satisfacción*, se analiza el comportamiento de los datos, la información suministrada por los usuarios y se archiva. Si es necesario se toman acciones preventivas y/o correctivas al observar los resultados. Cada trimestre se reportan resultados de los indicadores medidos en el Informe de Desempeño. Las sugerencias encontradas en el Buzón de Sugerencias tendrán una acción de solución inmediata y los formatos de quejas y/o reclamos registrados seguirán el procedimiento establecido. Dos veces por semana debe revisarse el contenido del Buzón de Sugerencias.

* Se encuentra en el computador de la Secretaría: Escritorio/ Sistema de Gestión de Calidad/ Indicadores.

4. **Auditoría Interna:** Las auditorías se realizarán por Seguimiento Institucional y se planearán en el Programa de Auditorías, dos (2) veces al año. Al proceso del Consultorio Jurídico le corresponde estar atento a la programación de la auditoría y prepararse para tener todo actualizado y en correcto funcionamiento del SGC.

5. **Comité de Calidad / Grupo Primario:** El Grupo Primario del Consultorio Jurídico debe tener reuniones quincenales mientras la etapa de maduración del SGC, aproximadamente un semestre en adelante, y luego realizarlas con una menor frecuencia, tal vez mensual. Se debe constar con un acta cada reunión, con los temas tratados y seguimiento de las actividades definidas en cada una.

6. **Informe de Desempeño:** El Informe de Desempeño se debe realizar en periodos de cada tres meses: de enero a marzo, de abril a junio, de julio a septiembre y de octubre a diciembre. La entrega se realiza en medio físico y digital al Líder del Proceso Seguimiento Institucional en la primera semana del mes siguiente al periodo terminado.

TABLA 13. Actividades para mantenimiento del SGC en el Consultorio Jurídico

ACTIVIDAD	FRECUENCIA
Revisión al SGC ▪ Líder del Consultorio Jurídico ▪ Dirección UIS	▪ Mensualmente ▪ Semestralmente

Programas de Formación ▪ Estudiantes (Inducción) ▪ Personal Apoyo Consultorio Jurídico	▪ Semestralmente (Semestre Académico)
Evaluación de Satisfacción Usuarios ▪ Encuestas de Satisfacción ▪ Sugerencias, quejas y reclamos	▪ Semanalmente ▪ Dos (2) veces por semana
Auditoría Interna ▪ Auditorías Internas de Calidad ▪ Auditorías Internas	▪ Dos (2) anuales
Grupo Primario ▪ Reuniones Grupo Primario	▪ Quincenalmente
Informe de Desempeño ▪ Entrega de Informe de Desempeño	▪ Trimestralmente

Fuente: Autora.

8. APORTES ADICIONALES GENERADOS AL CONSULTORIO JURÍDICO

Durante el trabajo desarrollado en el Consultorio Jurídico se fueron reflejando oportunidades de mejora en el proceso, las cuales generaron aportes importantes de la autora del presente proyecto con un impacto significativo parte del mejoramiento continuo proyectado.

- ◆ Se propone una definición de la Misión y la Visión del Consultorio Jurídico donde se involucra la operación del Centro de Conciliación (como unidad adscrita) que cumpla las características de dichos conceptos fundamentales para la identificación de la unidad y el reconocimiento por parte de los usuarios externos, internos y en general de toda la comunidad.

MISIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO

La misión del Consultorio Jurídico como dependencia adscrita a la carrera de derecho de la Universidad Industrial de Santander es servir de instrumento de docencia y práctica a los estudiantes de la carrera de derecho garantizando su formación como verdaderos profesionales, así como, la prestación del servicio social de asesoría jurídica y la promoción de mecanismos alternativos de solución de conflictos a personas de escasos recursos de la región, en las áreas del derecho Laboral y Público, Penal y Privado.

Cuenta con los recursos físicos y tecnológicos para la prestación del servicio, su recurso humano se encuentra bajo los lineamientos de la UIS, lo cual le permite

proyectarse a la comunidad y consolidarse como unidad de desarrollo, práctica e investigación.

VISIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO

El Consultorio Jurídico como dependencia adscrita a la carrera de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander será para el 2011 una unidad certificada y líder en la prestación de servicios de asesoría jurídica y en la promoción de mecanismos alternativos de solución de conflictos en la región, manteniendo a disposición de los usuarios, profesionales con experiencia y en proceso de formación con los más altos estándares de calidad de la educación superior que ofrece la UIS.

Contará con un sistema de información en constante revisión y actualización, así como con una infraestructura que garantice el normal y ágil funcionamiento de las actividades propias de los trámites, manteniendo siempre un excelente ambiente de trabajo que se refleje en el compromiso de todos con la dependencia.

◆ Actividades Críticas de Control

En el ejercicio desarrollado se encontró una deficiencia en las actividades de control. Los estudiantes en el Consultorio Jurídico realizan una práctica académica como requisito del pénsum en la Carrera de Derecho para graduarse, sin embargo el servicio que prestan es dirigido a una comunidad vulnerable con grandes necesidades y situaciones delicadas y complejas que requieren que ese servicio recibido sea eficaz y óptimo. El Consultorio Jurídico, representa la Universidad en

esta actividad social de extensión y debe garantizar que los estudiantes proporcionen los servicios efectivamente. Para poder asegurar el ejercicio de los estudiantes es necesario establecer unos puntos de control críticos en el transcurso de su práctica.

Cumpliendo las condiciones académicas del Reglamento, durante el semestre se deben realizar unas revisiones, que se realizaban de manera informal. Para aprovechar esta actividad y hacerla productiva dentro del proceso se implementaron varias actividades de mejora. Primero se diseñó y estandarizó un formato de evaluación del desempeño y la gestión del estudiante llamado Gestión del Estudiante, FEX-CJ.05 para cada una de las áreas del Derecho. En él, cada Asesor al momento de la revisión debe registrar las observaciones pertinentes frente a los diferentes criterios de evaluación (Informes presentados, diligencia demostrada en trámites y aplicación de conocimientos teóricos)* y además generar compromisos al estudiante respecto a su desempeño particular. Después de diligenciado firma el estudiante y el Asesor como evidencia de la revisión realizada. La Dirección verifica los registros y firma.

Estos registros debe administrarlos y archivarlos cada Asesor, de manera que pueda realizar el seguimiento en el siguiente periodo de evaluación hasta que finalmente, en el informe final se entrega a la Dirección y se archiva en la Carpeta de área del estudiante.

* Reglamento Interno Consultorio Jurídico UIS, capítulo VIII

Igualmente se adaptaron unos formatos de control para los Procesos Jurídico, Control Procesal Interno FEX-CJ.03 y Control Procesal Externo FEX-CJ.04, a través de los cuales los estudiantes relacionan las diligencias realizadas, en cada caso o proceso asignado, y los Asesores sus observaciones particulares de las actuaciones de ellos en cada situación.

De acuerdo a cada una de las revisiones y a lo registrado en los formatos el Asesor debe asignar una calificación que debe registrar en un nuevo formato Reporte de Notas FEX-CJ.19 (ANEXO 35), debe firmarlo y entregarlo a la Secretaria para revisión por el Director del Consultorio Jurídico y por último publicarlo para los estudiantes. Se creó un archivo para el manejo de las notas por parte de la Secretaria que facilita el reporte y la compilación para determinar la calificación definitiva del periodo (1-100) y la nota (aprobada o no aprobada).

◆ Transformación del Archivo

Para realizar los ajustes pertinentes respecto al archivo, debe generarse un cambio con la identificación y trazabilidad del servicio en el Consultorio Jurídico. Gracias a que se cuenta con un Sistema de Información puede registrarse cada usuario que ingresa con sus datos personales (nombre, cédula, dirección, teléfono, estudios, estrato socioeconómico) junto con el número radicado de la asesoría con la cual ingresa al proceso y el estudiante asignado. La trazabilidad del servicio debe realizarse por medio del radicado de la asesoría, el cual es un número único para cada servicio y debe estar atado al número de cédula del usuario que es con la cual él se identifica. Para permitir la trazabilidad del servicio

a través de este número radicado, fue necesario incluir esta información en todos los formatos relativos a la asesoría y en los procesos jurídicos derivados de ésta.

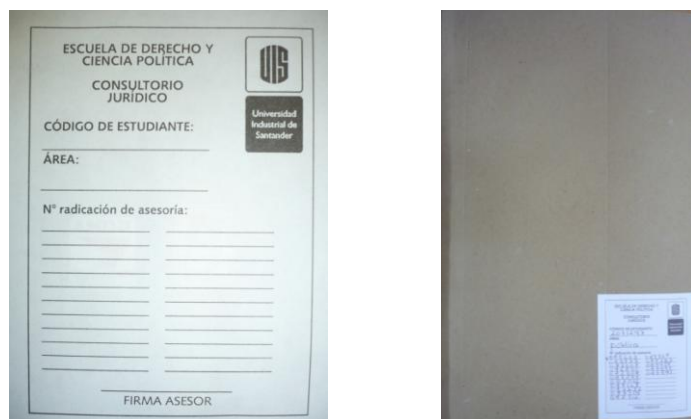
De la misma manera es fundamental reconocer esta información en el archivo lo cual propició que se diseñaran unos rótulos de identificación para todos los tipos de carpetas. La manera de archivar debe seguir las indicaciones legales y debe realizarse por Estudiante, identificando el Nombre y el Código del mismo (Figura 10); al interior se encuentran las Carpetas de Área, que relacionan en el rótulo los radicados de las asesorías del área correspondiente (Figura 11), y las Carpetas de Proceso, que relacionan el radicado de la asesoría por la cual inició y los códigos de los estudiantes que han estado a cargo del mismo y lo han recibido por sustituciones (Figura 12).

FIGURA 10: Rótulo de Carpeta del Estudiante



Fuente: Archivo Consultorio Jurídico

FIGURA 11: Rótulo de Carpeta de Área

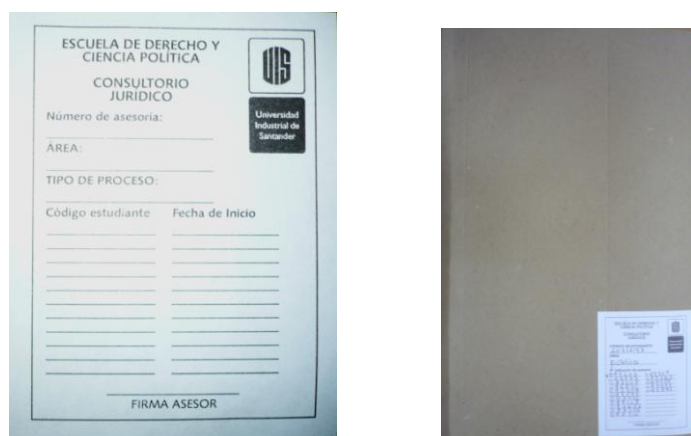


ESCUELA DE DERECHO Y
 CIENCIA POLITICA
 CONSULTORIO
 JURIDICO
 CÓDIGO DE ESTUDIANTE:
 ÁREA:
 Nº radicación de asesoría:
 FIRMA ASESOR

FECHA	ESTUDIANTE	ASESOR	FECHA	ESTUDIANTE	ASESOR

Fuente: Archivo Consultorio Jurídico

FIGURA 12: Rótulo de Carpeta de Proceso



ESCUELA DE DERECHO Y
 CIENCIA POLITICA
 CONSULTORIO
 JURIDICO
 Número de asesoría:
 ÁREA:
 TIPO DE PROCESO:
 Código estudiante Fecha de Inicio
 FIRMA ASESOR

FECHA	ESTUDIANTE	ASESOR	FECHA	ESTUDIANTE	ASESOR

Fuente: Archivo Consultorio Jurídico

Archivo del Consultorio Jurídico se incrementa cada semestre con las carpetas de los estudiantes que se terminan su práctica.

◆Organización Inducción

El proceso de Inducción es fundamental para el correcto desempeño de los estudiantes durante su práctica en el Consultorio Jurídico, razón por la cual debe buscarse el mayor impacto con el grupo que ingresa, garantizando un nivel de asistencia significativo a las deferentes sesiones (mas del 70%) y la comprensión de los temas tratados durante todas las capacitaciones.

Se estructura de manera organizada y metódica las actividades para realizar la jornada de inducción siguiendo el modelo de gestión PHVA (planear, hacer, verificar y actuar). La planificación se realiza partiendo del calendario académico que determine el Consejo Académico, coordinando las fechas de terminación de semestre, matriculas e inicio del siguiente periodo académico. Debe programarse la fecha de la semana de inducción, las jornadas de capacitación (hora, área y Asesor o Capacitador), lugares en los que se realiza cada sesión y la fecha para realizar la Convocatoria, mínimo quince días de anticipación. Esta convocatoria se debe realizar a través de la página Web de la Universidad y debe encontrarse publicada durante las fechas de realización de matrícula vía Web de los estudiantes (ANEXO 22). Se continuará realizando una publicación en las Carteleras de la Escuela de Derecho y Ciencia Política, sin embargo se considera este medio de comunicación inadecuado ya que los estudiantes se encuentran en vacaciones y no van a la Universidad.

Para llevar a cabo las inducciones se realizó un documento general, una presentación visual en el programa PowerPoint, que contiene la información de

todas las áreas de trabajo que se van a capacitar. Se realizan las respectivas jornadas por parte del Director de Escuela de Derecho y Ciencia Política, Director del Consultorio Jurídico, Asesores de cada área (penal, privado, laboral y público), Profesional del Centro de Conciliación, Profesional de Sistemas de Información, Practicante de Calidad y demás que participe. Se diligenciarán los formatos de asistencia en cada sesión por todos los estudiantes asistentes.

Finalizando cada sesión del periodo de inducciones debe realizarse una actividad práctica de evaluación y verificación de los conocimientos aprendidos, planeada y coordinada por la persona que realizó la inducción. De esta actividad deben quedar evidencias (registros, fotos, videos, etc.) que luego serán analizadas por el equipo de trabajo (Grupo Primario) y el Director del Consultorio Jurídico.

◆Planeación de Recursos y Presupuesto

El Consultorio Jurídico como unidad adscrita a la Escuela de Derecho y Ciencia Política no cuenta con un presupuesto asignado en la Universidad, sino que todas las compras y adquisiciones las solicita por medio de la Escuela. Como parte de la planeación de la gestión, se propone realizar un presupuesto general anual el cual deberá enviarse a la Escuela de Derecho y Ciencia Política, con el fin de evitar los inconvenientes y demoras presentados al momento de requerir insumos, servicios o productos de cualquier naturaleza necesarios para el sostenimiento del Consultorio y el Centro de Conciliación.

Por medio de una comunicación se debe presentar al Director de la Escuela el presupuesto realizado y aprobado por la Directora del Consultorio Jurídico, solicitando que ajuste e incluya en el presupuesto que la Escuela de Derecho envía a Financiera y de esta manera los recursos estén disponibles para los requerimientos que se presenten durante el año.

◆Organización áreas de trabajo

Dentro del proceso de estructuración y mejoramiento del Consultorio Jurídico es básico considerar el ambiente y las áreas de trabajo, que influyen significativamente en las personas que están involucradas en las actividades desarrolladas allí, al mismo tiempo que generan la primera impresión de los usuarios que ingresan a solicitar los servicios.

Buscando mejorar las condiciones de trabajo, seguridad, eficiencia, calidad e incluso la estética y presentación de la unidad se realiza un trabajo de identificación y organización de las áreas de trabajo.

A pesar de que no permanecen objetos personales en ninguna de las áreas de acceso a los usuarios ni las áreas de trabajo de los estudiantes, como en los módulos de atención si existen espacios comunes que requieren estar identificados, ordenados y organizados. Por ejemplo, se identificaron los módulos de las Asesoras, se reajustó y adecuó el Buzón de Correspondencia de los estudiantes, se organizaron las Carteleras del Consultorio Jurídico y la del Centro de Conciliación.

El trabajo de mayor impacto se realizó en la Secretaría del Consultorio Jurídico en la cual reposan los materiales, documentos, papelería y todos los instrumentos de trabajo necesarios en las diferentes actividades. El trabajo en este lugar necesitó inicialmente una clasificación de lo que se utiliza constantemente para reorganizarlo en una parte del archivador de más rápido acceso. Fue necesario crear rótulos para identificar todo el tipo de papelería y ordenarla creando control visual de las existencias de material. Se diseñaron unas etiquetas para marcar todas las carpetas y archivadores A-Z del Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación. Se creó un lugar de trabajo impecable, facilitando el trabajo y mejorando la eficiencia de las actividades administrativas.

Un lugar de trabajo ordenado, limpio y organizado favorece la imagen ante los clientes, la actitud positiva de los involucrados en el proceso, facilita actividades y en general mejora notablemente la calidad del proceso.

9. CUMPLIMIENTO DEL PROYECTO

El proyecto desarrollado en el Consultorio Jurídico de la UIS con modalidad de práctica empresarial se planteó con unos objetivos iniciales. El cumplimiento del mismo se puede evaluar a través del cumplimiento de cada uno de los objetivos como se muestra a continuación

TABLA 14. Cumplimiento de los objetivos del Proyecto

OBJETIVO GENERAL	CUMPLIMIENTO
Documentar, implementar, evaluar y mejorar el proceso Consultorio Jurídico dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Industrial de Santander con la intención de solicitar la Certificación emitida en SGC de acuerdo a la norma ISO 9001:2000	Se refleja el cumplimiento del Objetivo general a través de los Objetivos específicos del proyecto.
OBJETIVO ESPECÍFICO	CUMPLIMIENTO
Realizar un diagnóstico de la situación actual del Consultorio Jurídico de la UIS, para documentar la información existente, ajustándola de acuerdo a los requisitos y lineamientos de la Norma ISO 9001:2000.	La situación inicial del Consultorio Jurídico y la estructuración se presentan en el capítulo 2. El diagnóstico frente a los requerimientos de la Norma ISO 9001 en el numeral 3.4, y en el 4° capítulo se planifica y documenta el SGC para el proceso.
Sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal involucrado en el Consultorio Jurídico de la UIS frente a la importancia de implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad para el funcionamiento del proceso que desarrollan.	El Capítulo 6 argumenta y explica cada una de las actividades realizadas para dar cumplimiento a este objetivo durante el desarrollo del proyecto.

Implementar el Sistema de Gestión de Calidad bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2000 en el proceso Consultorio Jurídico, de acuerdo a las directrices establecidas para el Sistema por la Universidad Industrial de Santander.	En el Capítulo 5 se especifica en los diferentes numerales como se implementó el SGC en el Consultorio Jurídico de acuerdo a la Norma ISO 9001:2000 y de acuerdo a las directrices del SGC de la Universidad.
Realizar una auditoría interna para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, identificar las no conformidades y establecer un Programa de Mejoramiento Continuo, para poder garantizar una cultura de calidad y el sostenimiento del Sistema	En el Capítulo 7 de Evaluación y Mejora se registra la auditoría realizada, los hallazgos que resultaron de la misma y el Programa de Mejoramiento planteado, así mismo un Plan de Mantenimiento del SGC que lo complementa para asegurar el mejoramiento continuo.

Finalmente, se realiza nuevamente una evaluación del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 para el proceso Extensión Consultorio Jurídico, con una Matriz de Perfil Final (ANEXO 36) de manera que pueda reflejar con la comparación de la Matriz de Perfil Inicial (ANEXO 4) el éxito del proyecto presentado.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- El diagnóstico realizado a la unidad permitió la identificación del estado actual y se convirtió en base fundamental para el desarrollo del proyecto al permitir identificar los aspectos críticos y falencias presentes, que dieron pie a la estructuración y a la planeación de las etapas para constituir el Sistema de Gestión de Calidad.
- Contar con los procedimientos definidos y documentados, además de dar cumplimiento a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, facilita significativamente las etapas de inducción semestrales que se realizan en el Consultorio Jurídico y favorece la adaptación de los estudiantes que inician la práctica. Dada la naturaleza del Consultorio, constituido por personal en permanente rotación, es primordial que cada vez que ingresan los nuevos integrantes (que equivalen a la mitad del personal que presta el servicio) cuenten con una documentación que sirva de herramienta principal para el proceso de acople, logrando que sea de la manera mas efectiva.
- La implementación del Sistema de Gestión de Calidad cambió la filosofía del personal del Consultorio Jurídico, generando un compromiso con el ejercicio desarrollado como parte de la Extensión de la Universidad, adquiriendo

responsabilidad en la satisfacción de los usuarios desde la práctica social realizada y principalmente creando una cultura de mejoramiento continuo haciendo énfasis en etapas de evaluación y mejora en las diferentes actividades desarrolladas.

- Las herramientas establecidas para conocer la percepción de los usuarios frente al servicio recibido por el proceso han sido eficaces, permitiendo medir un nivel de satisfacción de acuerdo a los criterios del SGC por medio de indicadores que han obtenido resultados de una valoración positiva y se convierte además en un medio de comunicación de los usuarios donde reflejan su agradecimiento y conformidad con la unidad, así como observaciones y recomendaciones de aspectos que pueden mejorarse.
- A través de las capacitaciones realizadas al personal del Consultorio Jurídico se propició un cambio de pensamiento, eliminando paradigmas frente a la medición, al control, a las responsabilidades y estandarización de las actividades. En el transcurso del proyecto se contó con el apoyo de los integrantes permanentes del proceso, que adquirieron los conocimientos para la implementación del SGC y evidenciaron los beneficios adquiridos dentro del proceso y el mejoramiento del Consultorio Jurídico, quedando motivados con el mantenimiento del Sistema.
- La líder del proceso demostró un compromiso total con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y con el sostenimiento del mismo, fomentando

desde la Dirección del Consultorio Jurídico la cultura del mejoramiento continuo, cumpliendo con los lineamientos del Sistema y con una gestión basada en el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar).

- Para la Universidad Industrial de Santander la iniciativa de esta unidad para implementar el Sistema de Gestión de Calidad refleja el compromiso del Consultorio Jurídico con el cumplimiento de sus objetivos y su alineamiento con la gestión de la Universidad, fortaleciendo y apoyando el proyecto de ampliar el alcance del SGC incluyendo los procesos misionales, como la Extensión, lo cual es requerido para el cambio de la norma de referencia y la búsqueda de la certificación en NTC GP 1000:2004. Para la Escuela de Derecho y Ciencia Política también generó un gran impacto beneficioso el desarrollo del proyecto, al garantizar un óptimo ejercicio para sus estudiantes en su proceso de formación, creando una ventaja competitiva frente a las Escuelas de Derecho de otras instituciones académicas de la región y facilitando el proceso de Acreditación que se encuentra gestionando.
- La realización del proyecto en modalidad de práctica empresarial permite la aplicación de conocimientos, la práctica real y ventaja de experiencias en el desarrollo de actividades fundamentales dentro de la formación profesional como la toma de decisiones, la propuesta de ideas de mejora, el trabajo en equipo, conducción de personal y la presentación de resultados. Existió un gran aporte adicional por la actividad desarrollada en el proceso, prestación de servicios jurídicos de carácter social, tanto adquiriendo conocimientos

específicos como fortaleciendo valores de respeto a la vida y a la dignidad humana.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda el mantenimiento y continuidad del SGC para alcanzar la madurez, trabajando en conjunto con el auxiliar de calidad o persona encargada del Sistema, realizando los ajustes y mejoras necesarias constantemente y fortaleciendo la relación con la Coordinación de Calidad de la Universidad.
- Además de contar con una persona capacitada que se encargue del área de Calidad y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad, es necesario que continúen en formación la Directora del Consultorio Jurídico y el personal de apoyo (Grupo Primario) frente a los aspectos y requerimientos del SGC, para optimizar la realización de sus funciones.
- Realizar una capacitación completa y adecuada para los estudiantes que comienzan el Consultorio Jurídico, en el momento de la Inducción incluyendo la información del SGC de manera que estén comprometidos con el funcionamiento del Sistema en la unidad, durante todo el tiempo de su práctica.
- Aprovechar el Sistema de Información CYSAC con el cual cuentan como herramienta de gestión y operación, maximizando la utilización para control y seguimiento del servicio y realizando actualizaciones periódicas con los

requerimientos pertinentes. Igualmente, usarlo como herramienta para la obtención de indicadores y datos estadísticos que apoyen la administración y la toma de decisiones en busca del mejoramiento.

- Fomentar la obtención y actualización de información de los usuarios a través de los formatos, de Asesoría y Control Procesal, y del Sistema para mantener contacto con los usuarios evitando el abandono de los procesos iniciados con diligencias y con tiempo y esfuerzos invertidos.
- Maximizar la actividad del Centro de Conciliación, fomentando las Audiencias de Conciliación como estrategia de descongestionamiento de procesos y eficiencia del servicio, cumpliendo con las metas establecidas para el indicador que mide el nivel de Solicitudes de Audiencia, y adicionalmente asignando mas estudiantes conciliadores que apoyen el ejercicio y adquieran experiencia en estas actividades.
- En el cambio de Norma de Referencia de ISO 9001:2000 a la norma NTC GP 1000 es necesario realizar los ajustes del SGC, identificando nuevamente la interrelación con los procesos de apoyo y además con los procesos misionales de la Universidad, y además realizar el análisis de riesgos que pueden presentarse en el Consultorio Jurídico.
- Evaluar continuamente la necesidad de actualizar los documentos, modificar, crear o eliminar, de acuerdo a la utilización de los mismos en el ejercicio desarrollado.

BIBLIOGRAFÍA

- DECRETO 765 DE 1977. Bogotá, 1977. Disponible en Internet en:
http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-102686_archivo_pdf.pdf
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Compendio : Tesis y otros trabajos de grado. Bogotá : ICONTEC, 2004.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de Gestión de Calidad : Fundamentos y Vocabulario NTC ISO 9000. Bogotá. ICONTEC, 2000
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NOMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de Calidad : Requisitos NTC ISO 9001. Bogotá. ICONTEC, 2000.
- INTERNATIONAL ORGANIZATION OF STANDARDIZATION ISO/TC 176/SC 2/N 525R. Orientación acerca de los requisitos de documentación de la Norma ISO 9001:2000. Año 2001. Disponible en Internet en:
<http://www.icontec.org/BancoMedios/Imagenes/documentación.pdf>
- LEY 583 DE 2000. Bogotá, 2000. Disponible en Internet en:
<http://www.secretariasenado.gov.co/leyes/L0583000.HTM>

- LEY 872 DE 2003. Bogotá, 2004. Disponible en Internet en:
<http://www.secretariassenado.gov.co/leyes/L0872003.HTM>

- MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA. Requisitos para la creación de un centro de conciliación y/o arbitraje. Programa Nacional de Conciliación. Disponible en Internet en:
http://www.conciliacion.gov.co/paginas_detalle.aspx?idp=33

- MONTGOMERY, Douglas. “Control Estadístico de la Calidad, Tercera Edición, LIMUSA WILEY.

- UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Estatuto General de la Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga, 1994. Capítulo I De la naturaleza, domicilio, misión, objetivos, funciones, modalidades educativas, títulos, evaluación y acreditación.

- UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Organigrama, Información Académica, Escuelas y Departamentos, Programas académicos. Bucaramanga. Disponible en Internet:
https://www.uis.edu.co/portal/index_uis.html

ANEXO 2. Matriz de interrelación de requisitos Proceso de Apoyo

NTC ISO 9001 VERSION 2000			DI	PI	SE	CA	FI	TH	IE	AR	RF	RT	SI	GD	CI	JU	RI	CO	BI	BE	CU
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1 REQUISITOS GENERALES		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	4.2 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	4.2.1 GENERALIDADES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		4.2.2 MANUAL DE CALIDAD	X																		
		4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN		X																		
	5.2 ENFOQUE AL CLIENTE		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	5.3 POLÍTICA DE CALIDAD		X																		
	5.4 PLANIFICACIÓN	5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		5.4.2 PLANEACIÓN DEL SISTEMA	X																		
	5.5 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	X					X													
		5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	X																		
		5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA	X												X						
	5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	5.6.1 GENERALIDADES	X																		
		5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	X		X																
		5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN	X																		
6. GESTIÓN DE RECURSOS	6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	6.2 RECURSOS HUMANOS	6.2.1 GENERALIDADES						X													
		6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN						X													
	6.3 INFRAESTRUCTURA										X	X	X								
	6.4 AMBIENTE DE TRABAJO							X		X			X	X	X	X			X	X	X
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	7.2.1 DET. DE LOS REQ. RELACIONADOS CON EL PRODUCTO			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
		7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQ. RELACIONADOS CON EL PRODUCTO			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
		7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO									X		X		X						
		7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO									X		X		X						
		7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO									X		X		X						
		7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO									X		X		X						
		7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO									X		X		X						
		7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO									X		X		X						
		7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DES.									X		X		X						
	7.4 COMPRAS	7.4.1 PROCESO DE COMPRAS						X										X			
		7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		7.4.3 VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO COMPRADO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7.5.1 CRTL. PROD. Y/O PRESTACIÓN DEL SERV.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		7.5.2 VALIDACIÓN DE PROCESOS DE PROD. Y/O SERV.																		X	X
		7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE								X					X	X				X	
		7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN											X	X							X	
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1 GENERALIDADES		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		8.2.2 AUDITORIA INTERNA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
	8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X
	8.4 ANÁLISIS DE DATOS		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	8.5 MEJORA	8.5.1 MEJORA CONTINUA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

ANEXO 3. Matriz de requisitos del proceso Consultorio Jurídico

NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000			CJ
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1 REQUISITOS GENERALES		X
	4.2 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	4.2.1 GENERALIDADES	X
		4.2.2 MANUAL DE CALIDAD	
		4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	X
		4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS	X
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN		
	5.2 ENFOQUE AL CLIENTE		X
	5.3 POLÍTICA DE CALIDAD		
	5.4 PLANIFICACIÓN	5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD	X
		5.4.2 PLANEACIÓN DEL SISTEMA	
	5.5 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	
		5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
		5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA	
	5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	5.6.1 GENERALIDADES	
		5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	
		5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN	
6. GESTIÓN DE RECURSOS	6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS		X
	6.2 RECURSOS HUMANOS	6.2.1 GENERALIDADES	
		6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN	
	6.3 INFRAESTRUCTURA		
	6.4 AMBIENTE DE TRABAJO		X
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		X
	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	7.2.1 DET. DE LOS REQ. RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	X
		7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQ. RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	X
		7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	X
	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	
		7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	
		7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	
		7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	
		7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	
		7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	
		7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	
	7.4 COMPRAS	7.4.1 PROCESO DE COMPRAS	
		7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS	X
		7.4.3 VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO COMPRADO	X
	7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7.5.1 CRTL PROD. Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	X
		7.5.2 VALIDACIÓN DE PROCESOS DE PROD. Y/O SERV.	
		7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	X
		7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE	X
		7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO	X
	7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1 GENERALIDADES		X
	8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	X
		8.2.2 AUDITORIA INTERNA	X
		8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	X
		8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO	X
	8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		X
	8.4 ANÁLISIS DE DATOS		X
	8.5 MEJORA	8.5.1 MEJORA CONTINUA	X
		8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA	X
		8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA	X

ANEXO 4. Matriz de Perfil Inicial del Proceso Consultorio Jurídico

PERFIL INICIAL DEL SGC / NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000 / PROCESO CONSULTORIO JURÍDICO						
NUMERALES DE LA NORMA			CJ	0 - 5	%C	OBSERVACIONES
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1 REQUISITOS GENERALES		X	0	0%	No se encuentra definido el proceso dentro del SGC UIS ni la interacción con los procesos ya definidos.
	4.2 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	4.2.1 GENERALIDADES	X	1	20%	No se encuentra en el alcance de la Política ni en los objetivos de Calidad del SGC UIS. No tiene procedimientos documentados ni cumple la totalidad de registros exigidos en la Norma ISO 9001.
		4.2.2 MANUAL DE CALIDAD				
		4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	X	1	20%	No existe un procedimiento de Control de Documentos. No se evidencia el control, cambios o estado de revisión actual de los documentos. No están estandarizados ni identificados claramente.
		4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS	X	1	20%	Conservan los registros como evidencia de la operación. No existe un procedimiento de Control de Registros. No tienen definidos controles para almacenamiento, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN					
	5.2 ENFOQUE AL CLIENTE		X	1	20%	No se han definido los criterios de satisfacción de los usuarios ni el método para medirla.
	5.3 POLÍTICA DE CALIDAD					
	5.4 PLANIFICACIÓN	5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD	X	0	0%	No se han definido objetivos de calidad ni indicadores para el proceso. No se encuentra en el alcance de los objetivos definidos por la Dirección de la universidad para el SGC.
		5.4.2 PLANEACIÓN DEL SISTEMA				
	5.5 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD				
		5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN				
		5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA				
	5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	5.6.1 GENERALIDADES				
5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN						
5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN						
6. GESTIÓN DE RECURSOS	6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS		X	1	20%	El proceso debe gestionar los recursos necesarios para el SGC y la satisfacción de sus usuarios. No realiza planeación de sus recursos.
	6.2 RECURSOS HUMANOS	6.2.1 GENERALIDADES				
		6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN				
	6.3 INFRAESTRUCTURA					
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO		X	4	80%	Existe un ambiente de trabajo agradable, de compañerismo y cordialidad apto para implementar un SGC. A través de los reglamentos se disponene códigos de Ética que se respetan por el personal.	

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		X	1	20%	Se programa el calendario de actividades para el semestre académico con fechas de revisiones. No existen procedimientos definidos para los servicios prestados en el Consultorio.
	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	7.2.1 DET. DE LOS REQ. RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	X	1	20%	No están documentados los requisitos relacionados con el producto. Se cuenta con los Documentos Legales (códigos, leyes) que reglamentan algunos requisitos del servicio.
		7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQ. RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	X	1	20%	Se realizan revisiones, pero no existen registros estandarizados donde se evidencie la actividad.
		7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	X	1	20%	Existen mecanismos de comunicación con los usuarios (folletos de servicios) pero no se encuentran documentados ni controlados. No existe un mecanismo de retroalimentación de los usuarios frente al servicio recibido.
	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO				
		7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO				
		7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO				
		7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO				
		7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO				
		7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO				
		7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO				
	7.4 COMPRAS	7.4.1 PROCESO DE COMPRAS				
		7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS	X	2	40%	El proceso de compras se realiza por medio de la Escuela de Derecho, pero se envía la información de las compras a través de una comunicación de solicitud.
		7.4.3 VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO COMPRADO	X	1	20%	Se verifica el producto comprado pero no existen evidencias
	7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7.5.1 CRTL PROD. Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	X	1	20%	Cuentan con equipos y un sistema de información apropiado para la prestación del servicio, pero no existe una cultura de actualización constante que permita el seguimiento. No permanecen disponibles instrucciones de trabajo o características de los servicios ofrecidos.
		7.5.2 VALIDACIÓN DE PROCESOS DE PROD. Y/O SERV.				
		7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	X	1	20%	Si existe una identificación única del servicio, pero no se controla ni registra por medio esta.
		7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE	X	0	0%	No está documentado ni definido los requisitos establecidos en la Norma ISO respecto a la propiedad del cliente.
		7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO	X	0	0%	No existen requisitos de conservación y manipulación para la preservación de los documentos y/o registros del servicio.
	7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1 GENERALIDADES		X	0	0%	No se planifican ni realizan actividades de seguimiento, análisis y mejora.
	8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	X	0	0%	No existen métodos para conocer la percepción de los usuarios frente al cumplimiento de los requisitos y satisfacción.
		8.2.2 AUDITORIA INTERNA	X	1	20%	No se han realizado Auditorías Internas. El Ministerio del Interior y de Justicia realizó una visita de verificación de cumplimiento de requisitos al Centro de Conciliación, pero éstas no son periódicas.
		8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	X	1	20%	No existe seguimiento del proceso. Solo se realiza un informe de desempeño con datos estadísticos por periodo. No hay indicadores para medir el alcance de los resultados planificados.
		8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO	X	3	60%	Unos productos, resultados del servicio, pueden ser verificados antes de entregarse al usuario. Se almacena la copia aprobada por la persona correspondiente, del documento que se entrega.
	8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		X	0	0%	No tienen definidos los Productos o Servicios no conformes ni un procedimiento para darles tratamiento.
	8.4 ANÁLISIS DE DATOS		X	1	20%	Por medio del Sistema se recopilan unos datos del servicio pero no se realiza un análisis para llevar a cabo acciones preventivas.
	8.5 MEJORA	8.5.1 MEJORA CONTINUA	X	0	0%	No existen programas ni actividades de mejoramiento continuo.
		8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA	X	0	0%	No existen procedimientos para eliminar las causas de las no conformidades mediante acciones correctivas.
		8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA	X	0	0%	No existen procedimientos para eliminar las causas de las no conformidades potenciales mediante acciones preventivas
Porcentaje general del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 del Consultorio Jurídico				0.86	17%	

ANEXO 5. Cronograma del Desarrollo del Proyecto

DESARROLLO DEL PROYECTO																												
ACTIVIDADES	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	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																												
PLANIFICACIÓN																												
DOCUMENTACIÓN																												
IMPLEMENTACIÓN																												
CAPACITACIÓN																												
EVALUACIÓN																												
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO																												
REUNIONES CON DIRECTOR DE PROYECTO¹																												

Nota: Algunas actividades pueden variar en su duración de acuerdo al desarrollo y resultados de las mismas.

¹ La frecuencia y el horario se coordinó con el Director del Proyecto Propuesto, Ingeniero Jorge Figueroa. Pueden presentarse cambios.

ANEXO 6. Matriz Documental del Consultorio Jurídico en SGC UIS

CÓDIGO	PROCESOS	DOCUMENTOS				
		APLICAN	SE MANTIENEN	SE AJUSTAN	NUEVOS	NO APLICAN
	Dirección Institucional	SI				
MDI.01	Manual de Calidad			X		
GDI.01	Guía para la Revisión por la Dirección			X		
	Planeación Institucional	SI				
PPI.03	Procedimiento generación y validación de indicadores de desempeño			X		
	Seguimiento Institucional	SI				
PSE.01	Procedimiento de auditorías internas de calidad			X		
PSE.02	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas			X		
PSE.03	Procedimiento de Producto o Servicio no conforme			X		
PSE.04	Procedimiento de Quejas y Reclamos			X		
PSE.05	Procedimiento de Auditorías internas			X		
FSE.04	Formato Informe de Auditoría interna de calidad			X		
FSE.06	Formato Recepción de Quejas y Reclamos				X	
FSE.07	Formato de Acciones Correctivas/Preventivas				X	
FSE.08	Formato Evaluación de desempeño de auditor interno			X		
FSE.09	Formato Producto o Servicio no conforme				X	
FSE.10	Formato de Informe de Desempeño de los Procesos				X	
FSE.11	Formato Acciones de Mejora				X	
FSE.14	Formato Hoja de Vida de Indicadores				X	
GSE.01	Guía para el Manejo de Indicadores de Gestión			X		
	Gestión de la Calidad Académica	NO				X
	Admisiones y Registro académico	SI				
PAR.16	Procedimiento de Registro de Calificaciones normales en Prog.		X			
	Biblioteca	NO				X
	Bienestar Estudiantil	SI				
PBE.05	Procedimiento Gestión de Incapacidades		X			
FBE.06	Formato Certificado de Incapacidad		X			
FBE.36	Formato Certificado de Incapacidad Externa		X			
	Comunicación Institucional	NO				X
	Contratación	NO				X
	Financiero	NO				X
	Gestión Cultural	NO				X

	Gestión de Investigación y extensión	SI				
PIE.03	Procedimiento para el trámite de actividades de extensión			X		
FIE.28	Formato de Solicitud de trámite de actividades de extensión			X		
	Gestión Documental	SI				
CGD.02	Caracterización de subproceso de Producción y Control documentos			X		
GGD.01	Guía de Elaboración de documentos			X		
PGD.01	Procedimiento Control de Documentos			X		
PGD.02	Procedimiento Control de Registros			X		
PGD.07	Procedimiento Control de Registros Especiales			X		
CGD.03	Caracterización de subproceso gestión de correspondencia			X		
FGD.08	Formato envío de correspondencia		X			
FGD.24	Formato consulta de correspondencia despachada y recibida		X			
CGD.04	Caracterización de subproceso gestión archivística			X		
PGD.05	Procedimiento Transferencia de archivos			X		
FGD.15	Formato único de inventario documental				X	
GGD.03	Guía para organización de archivos y transferencias documentales			X		
	Juridico	NO				X
	Publicaciones	NO				X
	Recursos Fisicos	SI				
PRF.10	Procedimiento prestamo o alquiler de salones ByG		X			
FRF.27	Formato de solicitud de espacios físicos		X			
PRF.07	Procedimiento Mantenimiento y reparación ByG		X			
FRF.26	Formato de solicitud de mantenimiento, adecuación o remodelación		X			
	Recursos Tecnológicos	NO				X
	Relaciones Interinstitucionales	SI				
	Servicios Informáticos					
FSI.07	Formato de verificación periódica de diseño y desarrollo		X			
FSI.08	Formato de verificación de diseño y desarrollo		X			
FSI.10	Formato de solicitud de mantenimiento de software		X			
FSI.02	Formato de solicitud de soporte		X			
FSI.04	Formato para la solicitud de publicaciones en la pag web				X	
	Talento Humano	SI				
PTH.14	Procedimiento para la evaluación docente		X			
CTH.05	Caracterización de subproceso de salud ocupacional		X			
	(Salud ocupacional)		X			
	DOCENCIA	SI				
	INVESTIGACIÓN	SI				

	EXTENSIÓN	SI				
	Consultorio Jurídico					
PEX-CJ.01	Procedimiento Asesoría Jurídica				X	
PEX-CJ.02	Procedimiento Conciliación				X	
PEX-CJ.03	Procedimiento Desarrollo de Convenios				X	
PEX-CJ.04	Procedimiento Inducción				X	
PEX-CJ.05	Procedimiento Presentación de Informes y Evaluación				X	
PEX-CJ.06	Procedimiento de Archivo				X	
PEX-CJ.07	Procedimiento de Solicitudes				X	
PEX-CJ.08	Procedimiento Gestión de Comunicaciones				X	
PEX-CJ.09	Procedimiento Solicitud de Permisos				X	
PEX-CJ.10	Procedimiento Llamados de Atención				X	
FEX-CJ.01	Formato Certificado			X		
FEX-CJ.02	Formato Solicitud de Asesoría			X		
FEX-CJ.03	Formato Control Procesal Interno				X	
FEX-CJ.04	Formato Control Procesal Externo				X	
FEX-CJ.05	Formato Gestión del Estudiante				X	
FEX-CJ.06	Formato Documentos Expedidos			X		
FEX-CJ.07	Formato Control de Convenios			X		
FEX-CJ.08	Formato Evaluación de Convenios			X		
FEX-CJ.09	Formato Solicitud de Audiencia de Conciliación		X			
FEX-CJ.10	Formato Evaluación de Conciliación		X			
FEX-CJ.11	Formato Control de Asistencia a Turno				X	
FEX-CJ.12	Formato Control Archivo de Gestión Activo				X	
FEX-CJ.13	Formato Sustituciones de Proceso				X	
FEX-CJ.14	Formato Solicitudes de Permiso				X	
FEX-CJ.15	Formato Llamados de Atención				X	
FEX-CJ.16	Formato Solicitudes				X	
FEX-CJ.17	Formato Asistencia				X	
FEX-CJ.18	Formato Sugerencias				X	
FEX-CJ.19	Formato Reporte de Notas			X		
FEX-CJ.20	Formato Satisfacción de Usuarios				X	

ANEXO 7. Resolución de Aprobación de Documentos del SGC Consultorio Jurídico

República de Colombia
Rectoría




RESOLUCIÓN N° 1651 DE 2008
(Septiembre 25)

1

Por la cual se aprueban los documentos del proceso de Extensión Consultorio Jurídico para el Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.) de los procesos de la Universidad Industrial de Santander de acuerdo a la norma NTCGP 1000:2004.

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
En uso de sus atribuciones legales, y

CONSIDERANDO:

- Que la Universidad, dentro de la autonomía que le confiere la Constitución Política de Colombia y la Ley, puede adoptar sus correspondientes regímenes para el cumplimiento de su misión social y su función institucional;
- Que según el Artículo 30 del Estatuto General, es función del Rector de la Universidad, expedir los manuales de funciones y requisitos y los procedimientos administrativos.
- Que según Artículo 1° del Acuerdo Superior No. 015 de 2007, se crea el Comité de Calidad de la Universidad Industrial de Santander, como órgano responsable de fomentar, promover y orientar todas las actividades de la institución que afectan la calidad de sus productos o servicios. El Comité de Calidad constituye la instancia en la que se atenderán y analizarán los intereses, necesidades, inquietudes, opiniones y sugerencias de cada proceso de la Universidad.
- Que existe la necesidad de controlar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la norma NTC GP 1000.
- Que la Universidad Industrial de Santander reconoce en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Técnica de Calidad NTC GP 1000, una herramienta de gestión que apoya el mejoramiento sistémico de los procesos de la institución, orientándoles hacia el fortalecimiento y cumplimiento de los objetivos, la calidad institucional y el ejercicio de los poderes de autodeterminación propios de la autonomía universitaria;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° APROBACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE EXTENSIÓN CONSULTORIO JURÍDICO: Aprobar los procedimientos del proceso de Extensión Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, según documentos adjuntos, los cuales forman parte integral de la presente resolución y se relacionan a continuación:

- PEX-CJ.01 Procedimiento Asesoría Jurídica
- PEX-CJ.02 Procedimiento Conciliación
- PEX-CJ.03 Procedimiento Desarrollo de Convenios para Práctica
- PEX-CJ.04 Procedimiento Inducción
- PEX-CJ.05 Procedimiento Presentación de Informes y Evaluación
- PEX-CJ.06 Procedimiento Permisos y Llamados de Atención

ARTÍCULO 2° APROBACIÓN DE LOS MANUALES DEL PROCESO DE EXTENSIÓN CONSULTORIO JURÍDICO: Aprobar los manuales del Proceso de Extensión Consultorio Jurídico, según documentos adjuntos, los cuales forman parte integral de la presente resolución y se relacionan a continuación:

2

República de Colombia
Rectoría

Universidad
Industrial de
Santander



RESOLUCIÓN N° 1651 DE 2008
(Septiembre 25)

2

- MEX-CJ.01 Manual de Procedimientos

ARTÍCULO 3° APROBACIÓN DE LOS FORMATOS DEL PROCESO DE EXTENSIÓN CONSULTORIO JURÍDICO: Aprobar los formatos relacionados en los procedimientos del Proceso de Extensión Consultorio Jurídico, según documentos adjuntos, los cuales forman parte integral de la presente resolución y se relacionan a continuación:

- FEX-CJ.01 Formato Certificados
- FEX-CJ.02 Formato Solicitud de Asesoría Jurídica
- FEX-CJ.03 Formato Control Procesal Interno
- FEX-CJ.04 Formato Control Procesal Externo
- FEX-CJ.05 Formato Gestión del Estudiante
- FEX-CJ.06 Formato Documentos Expedidos
- FEX-CJ.07 Formato Control de Convenios
- FEX-CJ.08 Formato Evaluación de Convenios
- FEX-CJ.09 Formato Solicitud de Audiencia de Conciliación
- FEX-CJ.10 Formato Evaluación de Conciliación
- FEX-CJ.11 Formato Control de Asistencia a Turno
- FEX-CJ.12 Formato Control Archivo de Gestión Activo
- FEX-CJ.13 Formato Sustituciones de Proceso
- FEX-CJ.14 Formato Solicitudes de Permisos
- FEX-CJ.15 Formato Llamados de Atención
- FEX-CJ.16 Formato Solicitudes
- FEX-CJ.17 Formato Asistencia
- FEX-CJ.18 Formato Sugerencias
- FEX-CJ.19 Formato Reporte de Notas
- FEX-CJ.20 Formato Satisfacción de Usuarios

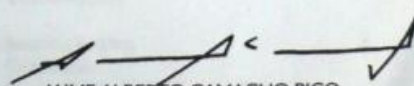
ARTÍCULO 4° ACTUALIZACIÓN PERIÓDICA: Autorizar a las instancias competentes referenciadas en el Procedimiento de Control de Documentos para realizar las actualizaciones pertinentes.

ARTÍCULO 5° PUBLICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS. Autorizar a la División de Servicios de Información para publicar los documentos, así como las actualizaciones realizadas conforme al artículo cuatro de la presente resolución en la Intranet de la Universidad, facilitando la consulta por parte de la comunidad universitaria.

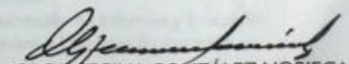
ARTÍCULO 6° VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

Expedido en Bucaramanga, a los veinticinco (25) días del mes de septiembre de 2008.


JAIME ALBERTO CAMACHO PICO

SECRETARIA GENERAL,


OLGA CECILIA GONZÁLEZ NORIEGA

ANEXO 8. Listado Maestro de Documentos Internos

 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS									
EXTENSIÓN - CONSULTORIO JURÍDICO									
IDENTIFICACIÓN					ACTUALIZACIÓN				
NOMBRE	CLASIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	CODIGO	VERSIÓN	FECHA DE SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN	REVISÓ		APROBÓ		FECHA DE APROBACIÓN
					NOMBRE	CARGO	NOMBRE	CARGO	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ESPECÍFICO	MEX-CJ.01	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA	ESPECÍFICO	PEX-CJ.01	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN.	ESPECÍFICO	PEX-CJ.02	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE CONVENIOS PARA PRÁCTICA	ESPECÍFICO	PEX-CJ.03	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN	ESPECÍFICO	PEX-CJ.04	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES Y EVALUACIÓN	ESPECÍFICO	PEX-CJ.05	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
PROCEDIMIENTO PERMISOS Y LLAMADOS DE ATENCIÓN	ESPECÍFICO	PEX-CJ.06	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
CERTIFICADO	ESPECÍFICO	FEX-CJ.01	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
SOLICITUD DE ASESORÍA	ESPECÍFICO	FEX-CJ.02	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
CONTROL PROCESAL INTERNO	ESPECÍFICO	FEX-CJ.03	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
CONTROL PROCESAL EXTERNO	ESPECÍFICO	FEX-CJ.04	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
GESTIÓN DEL ESTUDIANTE	ESPECÍFICO	FEX-CJ.05	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
DOCUMENTOS EXPEDIDOS	ESPECÍFICO	FEX-CJ.06	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008

CONTROL DE CONVENIOS	ESPECÍFICO	FEX-CJ.07	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
EVALUACIÓN DE CONVENIOS	ESPECÍFICO	FEX-CJ.08	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
SOLICITUD DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	ESPECÍFICO	FEX-CJ.09	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
EVALUACIÓN DE CONCILIACIÓN	ESPECÍFICO	FEX-CJ.10	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
CONTROL DE ASISTENCIA A TURNO	ESPECÍFICO	FEX-CJ.11	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
CONTROL DE ARCHIVO DE GESTIÓN ACTIVO	ESPECÍFICO	FEX-CJ.12	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
SUSTITUCIONES DE PROCESO	ESPECÍFICO	FEX-CJ.13	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
SOLICITUDES DE PERMISO	ESPECÍFICO	FEX-CJ.14	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
LLAMADOS DE ATENCIÓN	ESPECÍFICO	FEX-CJ.15	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
SOLICITUDES	ESPECÍFICO	FEX-CJ.16	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
ASISTENCIA	ESPECÍFICO	FEX-CJ.17	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
SUGERENCIAS	ESPECÍFICO	FEX-CJ.18	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
REPORTE DE NOTAS	ESPECÍFICO	FEX-CJ.19	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008
SATISFACCIÓN DE USUARIOS	ESPECÍFICO	FEX-CJ.20	1	septiembre 25 de 2008	Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Jaime Albert Camacho Pico	Rector	septiembre 25 de 2008

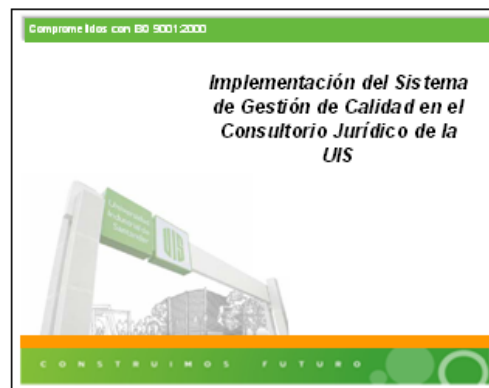
ANEXO 9. Listado Maestro de Documentos Externos

		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS							Código: FGD.02
									Versión: 01
PROCESO:		EXTENSIÓN - CONSULTORIO JURÍDICO							
NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	ASPECTOS DEL DOCUMENTO QUE APLICAN AL PROCESO	ENTIDAD QUE EMITIÓ EL DOCUMENTO	FECHA DE EXPEDICIÓN	RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN	DEPENDENCIAS O SECCIONES A LAS QUE APLICA	DOCUMENTOS INTERNOS A LOS QUE APLICA	LUGAR DE ALMACENAMIENTO
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA	CONSTITUCIÓN			ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE	1991	Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	No Aplica	Biblioteca de Secretaría del Consultorio Jurídico
DECRETO 196 DE 1971	DECRETO	Estatuto del Ejercicio de Abogacía, y presenta especificaciones de los Consultorios Jurídicos	Artículos 26 y 30	MINISTERIO DE JUSTICIA	1971	Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	No Aplica	http://192.168.37.45/Proyec-toCJ/Estudiante/FormInform.es.aspx
DECRETO 765 DE 1977	DECRETO	Por el cual se reglamentan los artículos 30, 31, y 32 del Decreto-Ley 196 de 1971, y se regula la prestación del servicio profesional para optar al título de abogado.	Todo el documento	MINISTERIO DE JUSTICIA	1977	Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	No Aplica	http://192.168.37.45/Proyec-toCJ/Estudiante/FormInform.es.aspx
LEY 583 DE 2000	LEY	Por el cual se modifican los artículos 30 y 39 del Decreto 196 de 1971	Artículo 1º	CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	2000	Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	No Aplica	http://192.168.37.45/Proyec-toCJ/Estudiante/FormInform.es.aspx
LEY 640 DE 2001	LEY	Por la cual se modifican normas relativas a la Conciliación y se dictan otras disposiciones	Todo el documento	CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	2001	Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Centro de Conciliación	Procedimiento de Conciliación	http://192.168.37.45/Proyec-toCJ/Estudiante/FormInform.es.aspx
DECRETO 1818 DE 1998	DECRETO	Por medio del cual se expide el Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos	Todo el documento	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	1998	Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Centro de Conciliación	Procedimiento de Conciliación	http://192.168.37.45/Proyec-toCJ/Estudiante/FormInform.es.aspx
LEY 23 DE 1991	LEY	Sobre los Centros de Conciliación de los Consultorios Jurídicos, su reglamento, archivo, operación, entre otros.	Capítulo VI	CONGRESO DE COLOMBIA	1991	Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Centro de Conciliación	Procedimiento de Conciliación	http://192.168.37.45/Proyec-toCJ/Estudiante/FormInform.es.aspx
RESOLUCIÓN N° 1343 DE 07 DE JULIO DE 2005	RESOLUCIÓN	Por la cual se autoriza el funcionamiento del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico del Facultad de Derecho de la Universidad Industrial de Santander	Todo el documento	MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA	2005	Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Centro de Conciliación	Procedimiento de Conciliación	Dirección del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación
Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004	Norma	Establece los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios	Ver matriz de interacción de requisitos MDI.01	Presidencia de la República	2004	Coordinación de Calidad	Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Archivo SGC 02

ANEXO 10. Listado Maestro de Registros

Universidad Industrial de Santander UIS		LISTADO MAESTRO DE REGISTROS						Código: FGD.03			
								Versión: 01			
PROCESO:		EXTENSIÓN - CONSULTORIO JURÍDICO									
NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO (si aplica)	RESPONSABLE DEL MANEJO DEL ARCHIVO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO		NIVEL DE ACCESO	TIEMPO DE RETENCIÓN EN ARCHIVO DE GESTIÓN	DISPOSICIÓN FINAL			
				Impreso	Digital			E	CT	M	SE
Certificado	FEX-CJ 01	Líder del Proceso	Carpeta de Estudiante - Archivo de Gestión	X		Restringido	5 años	X		X	
Solicitud de Asesoría Jurídica	FEX-CJ 02	Líder del Proceso	Carpeta de Estudiante - Archivo de Gestión	X		Restringido	5 años	X		X	
Control Procesal Interno	FEX-CJ 03	Líder del Proceso	Carpeta de Estudiante - Archivo de Gestión	X		Restringido	5 años	X		X	
Control Procesal Externo	FEX-CJ 04	Líder del Proceso	Carpeta de Estudiante - Archivo de Gestión	X		Restringido	5 años	X		X	
Gestión del Estudiante	FEX-CJ 05	Líder del Proceso	Carpeta de Estudiante - Archivo de Gestión	X		Restringido	5 años	X		X	
Documentos Expedidos	FEX-CJ 06	Líder del Proceso	Carpeta de Estudiante - Archivo de Gestión	X		Restringido	5 años	X		X	
Control de Convenio	FEX-CJ 07	Secretaria	Archivador (A-Z) de Control de Estudiante - Archivo de Gestión	X		Restringido	20 años	X			
Evaluación de convenios	FEX-CJ 08	Secretaria	Archivador (A-Z) de Control de Estudiante - Archivo de Gestión	X		Restringido	20 años	X			
Solicitud de Audiencia de Conciliación	FEX-CJ 09	Profesional Centro de Conciliación	Carpeta de Conciliación / Archivo de Gestión Centro de Conciliación	X		Restringido	Permanente		X		
Evaluación de Conciliación	FEX-CJ 10	Profesional Centro de Conciliación	Archivador (A-Z) Control y Seguimiento de Acuerdos / Archivo de Gestión Centro de Conciliación	X		Restringido	Permanente		X		
Control de Asistencia a Turno	FEX-CJ 11	Secretaria	Archivador (A-Z) de Control de Asistencia a Turno - Archivo de Gestión	X		Restringido	5 años	X			
Control de Archivo Activo	FEX-CJ 12	Secretaria	Carpeta de Control de Archivo Activo - Secretaría	X		Restringido	2 años	X			
Sustitución de Proceso	FEX-CJ 13	Secretaria	Carpeta de Sustituciones - Archivo de Gestión	X		Restringido	5 años	X			
Solicitud de permisos	FEX-CJ 14	Secretaria	Archivador (A-Z) de Control de Estudiantes - Archivo de Gestión Activo	X		Restringido	5 años	X			
Llamados de atención	FEX-CJ 15	Secretaria	Archivador (A-Z) de Control de Estudiantes - Archivo de Gestión	X		Restringido	5 años	X			
Solicitudes	FEX-CJ 16	Secretaria	Archivador (A-Z) de Solicitudes - Archivo de Gestión	X		Restringido	5 años	X			
Asistencia	FEX-CJ 17	Secretaria	Archivador (A-Z) de Asistencias - Archivo de Gestión	X		Restringido	5 años	X			
Sugerencias	FEX-CJ 18	Secretaria	Archivador (A-Z) de Sugerencias - Archivo de Gestión	X		Restringido	2 años	X			
Reporte de Notas	FEX-CJ 19	Líder del Proceso	Archivador (A-Z) de registro de notas - Archivo de Gestión	X		Restringido	Permanente		X		
Satisfacción de usuarios	FEX-CJ 20	Líder del Proceso	Encuestas de Satisfacción de Usuarios - Archivo de Gestión	X		Restringido	2 años	X			
Actas de reuniones de Grupo Primario de Calidad	N.A.	Secretaria	Carpeta de Actas - Archivo de Gestión	X		Restringido	2 años	X			

ANEXO 11. Muestra de Diapositivas de la Presentación de los Documentos



DOCUMENTOS ESPECÍFICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Alcance
3. Normatividad General
4. Definiciones / Abreviaturas
5. Contenido del Manual
- 5.1 Procedimientos del Consultorio Jurídico
- 5.2 Formatos del Consultorio Jurídico



Sistema de Gestión de Calidad

PROCEDIMIENTOS

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

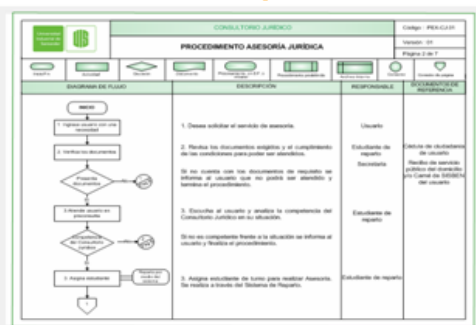
1. Asesoría Jurídica
2. Conciliación
3. Desarrollo de Convenios
4. Inducción
5. Presentación de Informes y Evaluación
6. Archivo
7. Solicitudes
8. Gestión de Comunicaciones
9. Solicitud de Permisos
10. Llamados de Atención

Sistema de Gestión de Calidad

Estructura de los procedimientos

CONSULTORIO JURÍDICO		Código: PER-CU-01
PROCEDIMIENTO ASESORIA JURIDICA		Versión: 01
Revisó: Dirección Consultorio Jurídico		Fecha de aprobación: 10 de julio de 2020
Página 1 de 7		
OBJETIVO	ALCANCE	
Establecer un estándar para garantizar la prestación del servicio social de asesoría jurídica en el Consultorio Jurídico, dentro del marco legal de su competencia a personas de escasos recursos económicos.	Este procedimiento aplica para los estudiantes y personal del Consultorio Jurídico que realice atención a los usuarios de estrato socio-económico 1,2 y 3 y demás que por competencia le sea determinada.	
NORMATIVIDAD		
• Normatividad General: Manual de Procedimientos: MEN-CU-01 • Reglamentación: SISEN, www.sisen.gov.co		
DEFINICIONES Y SIGLAS		
• Asesorías: Toda gestión realizada por el estudiante para el desarrollo de cualquier proceso o trámite asignado. • Estudiante de reporte: Estudiante de turno asignado para realizar el reporte. • Estudiante de turno: Estudiante activo que se encuentra en el horario de atención asignado. • Estudiante pasante: Estudiante que ingresa al Consultorio Jurídico a quien se le asigna un proceso activo. • Reporte: Es la atención del usuario en presencia y la verificación de la competencia del Consultorio Jurídico, corroborada la información y el desarrollo de actividades por el estudiante. • SISEN: Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales. • Sistema de reporte: Módulo del Sistema (CIVIC) del Consultorio Jurídico que permite al estudiante de reporte asignar los usuarios a los diferentes estudiantes de turno.		

Estructura de los procedimientos



Estructura de los procedimientos

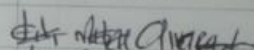
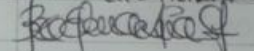
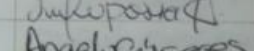
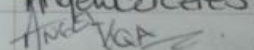
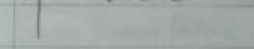
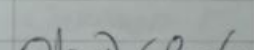
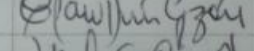
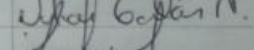
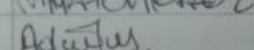
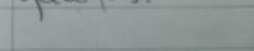
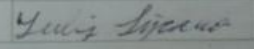
CONSULTORIO JURÍDICO		Código: PER-CU-01
PROCEDIMIENTO ASESORIA JURIDICA		Versión: 01
Página 2 de 7		
CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	10/07/20	Creación del Documento

FORMATOS

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 01 Certificado | 11 Control Asistencia a Turno |
| 02 Solicitud de Asesoría | 12 Control Archivo de Gestión Activo |
| 03 Control Procesal Interno | 13 Sustituciones de Proceso |
| 04 Control Procesal Externo | 14 Solicitud de Permisos |
| 05 Gestión del Estudiante | 15 Llamados de Atención |
| 06 Documentos Expedidos | 16 Solicitudes |
| 07 Control de Convenios | 17 Asistencia |
| 08 Evaluación de Convenio | 18 Sugerencias |
| 09 Solicitud de Audiencia de Conciliación | 19 Reporte de Notas |
| 10 Evaluación de Conciliación | 20 Satisfacción de usuarios |

Sistema de Gestión de Calidad

ANEXO 12. Listas de Asistencia – Presentación de Documentos 28 de Julio 2008

TEMA		FECHA		HORA	
Implementación formatos y procedimientos Sistema de Gestión de Calidad		28 de julio de 2008		3:00 - 6:00 pm	
CAPACITADOR		Tatiana Quijano Galvis			
NOMBRE	CARGO	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA	
Leidy Milena Alvarado					
Beatriz Elena Arias Lanziano					
Diana margarita Bautista Bautista					
Erika Juliana Beltrán mantilla					
Juliana Mayerly Bossa quintero					
Luz Angela Cáceres Sastoque					
Angélica Andrea Cacia Briceño		4:20 pm			
Iván Andrés Cediell carrillo					
Alejandra Centeno Ayala					
Claudia Durán garzón					
Julián Albeiro Galán navarro					
Lizzet Nathalye Grimaldo Sierra					
Mayra Lucía Gutiérrez Fajardo					
Adriana Rocio Hortua Suarez					
Oscar Dario Jaramillo Guevara					
Yulis Eduardo Lizcano Duran		4:20 pm			

PROCESO EXTENSIÓN SUBPROCESO CONSULTORIO JURÍDICO ASISTENCIA		FEX-CJ.17 Versión 01 Página 2 de 3		
TEMA	Implementación formatos y procedimientos Sistema de Gestión de Calidad		FECHA 28 de julio de 2008 HORA 3:00 - 6:00 pm	
CAPACITADOR	Tatiana Quijano Galvis			
NOMBRE	CARGO	TELEFONO	E-MAIL FIRMA	
Edgar Roberto	Mendoza Jaime		Co	
Leidy zulay	Moreno agudelo			Leidy Zulay Moreno
Manuel eduardo	Moreno garcia			EXUSA -> DUDICIENCIA - PEQUEÑAS COSAS -
Irene e.	Nariño hernández			Irene E. Nariño
Andrea del pilar	Ordóñez cañón			Andrea Del Pilar
Omllyn cristine	Orrego bueno			Omllyn Orrego
Anyi katherine	Patiño alvarez			Anyi K. Patiño Alvarez
Alba teresa	Peña caceres			ALBA TERESA PEÑA C.
Germán yesid	Peña rueda	4:12 pm.		Germán P.
Carlos alberto	Plata villareal			
Silvia juliana	Prieto ortiz			
Ronal alexander	Quintero lizarazo			Ronal Alexander Quintero
Julian mauricio	Quintero pino			Julian Quintero
Leidy slendy	Ramirez garcia			LEIDY SLENDY RAMIREZ.
Andrea yulieth	Reyes ortiz			Andrea Yulieth
John alexander	Rivera castro			John Alexander

	PROCESO EXTENSIÓN	FEX-CJ.17
	SUBPROCESO CONSULTORIO JURÍDICO	Versión 01
	ASISTENCIA	Página 3 de 3

TEMA	Implementación formatos y procedimientos Sistema de Gestión de Calidad			FECHA	28 de julio de 2008	HORA	3:00 – 6:00 pm
CAPACITADOR	Tatiana Quijano Galvis						
	NOMBRE	CARGO	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA		
	Cornelio andrés	Rodriguez hernandez			<i>C. Andri, Rodriguez</i>		
	Raúl alfonso	Rondón pinilla			RAUL RONDON		
	Elvia maria	Saucedo guerra					
	Oscar javier	Serrano moreno	4:00 pm		<i>Oscar Javier Serrano</i>		
	Karhol amalia	Serrano sánchez			<i>Karhol Amalia</i>		
	Cindy lorena	Tolosa lópez					
	Fleider leonardo	Valero pinzon					
	Ivón marcela	Vargas carreño			Ivón M. Vargas C.		
	Ruben dario	Vargas muñoz			<i>Ruben Dario</i>		
	Jose elias	Zorro manrique					
	Angela Patricia Torres Sanias			<i>Angela Patricia Torres</i>	<i>Jose Elias Zorro M.</i>		
	MAYORAL VERA	4:00 p-		<i>Mayoral Vera</i>			
	<i>Laura Antonia Jacome</i>			<i>Laura</i>			
	<i>Ana Helgum Morales</i>				<i>Ana</i>		

ANEXO 13. Muestra de las Respuestas de los Estudiantes al Ejercicio Práctico – Presentación Documentos

TERESA PEÑA CACERES,
COP. 2041120,
28 de Julio de 2008.

Que entiende por Sistema de Gestión de Calidad?

El Sistema de gestión de calidad ISO 9001 es un Compendio de requisitos que las entidades deben cumplir para obtener una certificación de que la labor que se desarrolla es de calidad. Lo otorga el ICONTEC.

En nuestro caso dicho Sistema busca que el Servicio prestado por la universidad a través de su consultorio jurídico y Centro de conciliación se ajuste a los parámetros de calidad tanto nacionales como internacionales es decir que garantice que los servicios que se prestan a la comunidad son los idóneos, que los procedimientos que se adoptan y ejecutan cuentan con total respaldo, para beneficio de la sociedad.

Nombre 3 formatos definidos para el Consultorio jurídico

- * formato para Solicitar permisos
- * formato de Solicitud de asesorías

Angelo Cáceres S. 2041114 Julio 28/08

que entiende por Sistema de Gestión de Calidad.

Nombre 3 formatos definidos para el C.J.

Desarrollo.

1. Sistema de gestión de calidad es aquel conjunto de actividades que se desarrollan en pro o beneficio de una entidad, en este caso el Consultorio jurídico. Contiene en este caso formatos tendientes a mejorar la calidad del mismo tanto no solo internamente o externamente, y esto se hace con el fin como el mismo nombre lo indica de poderse mostrar ante las demás entidades afines como una que se encuentra acreditada por normas de calidad en este caso la Norma ISO 9001:2000

2.

- Satisfacción de usuarios.
- Control de Asistencia a turno
- Solicitud de Asesorías.

ELIAS ZORRO MARIQUE 2041089

17 Es un conjunto de lineamientos y directrices destinados a la unificación, institucionalización y homogenización de trámites, actuaciones y Actos. llevados a cabo por todo el personal vinculado al consultorio jurídico en el desarrollo de sus funciones. Este fin es logrado con la implementación de herramientas como los formatos que permiten sistematizar toda la experiencia y Funciones del Consultorio Jurídico al tiempo que le permite a esta institución acreditarse o certificarse en el marco del ISO 9001

27 Formato control procesal interno

- E. Control asistencia a turno
- F. Gestión del Estudiante

ANEXO 14. Plegable Presentación de Documentos 28 de julio de 2008

- Rótulos de carpeta de área y de proceso se diligencian durante el desarrollo de la práctica. La firma del asesor es el punto de control en el último momento (Entrega final o cuando se finaliza el proceso).
- La firma del Director en la caperuza es el punto de control final antes de archivo (cuando el estudiante realiza la entrega final)

EN SECRETARÍA SE ENCUENTRA EL ARCHIVO DEFINIDO DE PAPELERÍA DIRIGIDA A ENTES EXTERNOS

RECUERDE ACTUALIZAR EL SISTEMA CONTINUAMENTE CON LAS ACTUACIONES O CUALQUIER GESTIÓN REALIZADA EN LOS ASUNTOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CONSULTORIO JURÍDICO

Procedimientos y Formatos







consultorio@uis.edu.co
www.uis.edu.co



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

CONSULTORIO JURÍDICO
 Sede UIS Bucarama
 Cra 19 N° 35-02 Tel: 6707889 Fax: 6707819
consultorio@uis.edu.co



FORMATOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS:

- 01 Asesoría Jurídica
- 02 Conciliación
- 03 Desarrollo de Convenios
- 04 Inducción
- 05 Presentación de Informes y Evaluación
- 06 Archivo
- 07 Solicitudes
- 08 Gestión de Comunicaciones
- 09 Solicitud de Permisos
- 10 Llamados de atención

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



FORMATOS PARA USO DEL ESTUDIANTE:

- Solicitud de Asesoría
- Documentos Expedidos
- Rótulos Carpeta de Área
- Rótulos Carpeta de Proceso

FORMATOS PARA USO DE ASESORAS:

- Control Procesal Interno
- Gestión del Estudiante
- Reporte de Notas

FORMATOS PARA USO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN:

- Solicitud de Audiencia de Conciliación
- Evaluación de Conciliación
- Rótulo Carpeta de Conciliación

FORMATOS DE LA DIRECCIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO:

- Certificado
- Control de Asistencia a turno
- Control Archivo de Gestión
- Sustituciones de Proceso
- Solicitudes de Permiso
- Llamados de atención
- Solicitudes
- Rótulo Caperuza

FORMATOS PARA ENTES EXTERNOS O USUARIOS:

- Control Procesal Externo
- Control de Convenios
- Evaluación de Convenios
- Sugerencias
- Satisfacción de usuarios
- Quejas y Reclamos (Formato de Seguimiento Institucional)

CARPETA DE ÁREA (1 por cada área):

- F. Gestión del Estudiante (1 por área)
- Asesorías realizadas
- F. Solicitud de Asesoría
- Trámites extraprocesales
- Documentos anexos requeridos
- F. Documentos expedidos

CARPETA DE PROCESO:

- F. Solicitud de Asesoría
- F. Control Procesal Interno
- F. Control Procesal Externo
- F. Certificado
- Documentos anexos requeridos

ANEXO 15. Hoja de Vida de los Indicadores FSE.14, Proceso Extensión – Consultorio Jurídico

HOJA DE VIDA DE INDICADORES										Código: FSE.14
										Versión: 02
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	META	MÉTODO DE CÁLCULO	UNIDAD	PONDERACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FUENTE DE DATOS	SENTIDO (Maximizar, minimizar o mantener)	RESPONSABLE DE MEDICIÓN
Eficacia del proceso	EFICACIA	Medir el cumplimiento de los indicadores del proceso	90%	(Eficacia de los indicadores del proceso (valor real / valor meta) / No total de indicadores del proceso) * 100 (PONDERACIÓN)	%		Trimestral	Informe de desempeño de los procesos FSE.10	Maximizar	Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.
Nivel de Satisfacción de los usuarios	EFFECTIVIDAD	Evaluar el nivel de satisfacción de los beneficiarios	80%	(Promedio de la calificación real obtenida en la encuesta de satisfacción / calificación máxima posible) * 100 (Por población)	%	30	Trimestral	Encuesta de Satisfacción de usuarios - Informe Encuesta de Satisfacción	Maximizar	Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.
Oportunidad en el servicio	EFICACIA	Medir la oportunidad en la entrega o prestación de los servicios	80%	(Promedio de la calificación real de la oportunidad en la prestación del servicio en la encuesta de satisfacción / calificación máxima posible) * 100 (Por población)	%	20	Trimestral	Encuesta de Satisfacción de usuarios - Informe Encuesta de Satisfacción	Maximizar	Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.
Aserividad en la comunicación	EFFECTIVIDAD	Medir el nivel de aserividad en la comunicación	80%	(Promedio de la calificación real en aserividad en la comunicación en la encuesta de satisfacción / calificación máxima posible) * 100 (Por población)	%	30	Trimestral	Encuesta de Satisfacción de usuarios - Informe Encuesta de Satisfacción	Maximizar	Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.
Nivel de Solicitudes de Conciliación.	EFFECTIVIDAD	Medir el nivel de solicitudes de conciliación en Centro de Conciliación respecto a los asuntos conciliables del Consultorio Jurídico	40%	Nº de Solicitudes de Conciliación / Nº de Asesorías de asuntos conciliables * 100	%	20	Trimestral	Sistema de Información CYSAC - Libro de Solicitudes de Conciliación	Maximizar	Profesional Centro de Conciliación
APROBADO POR: CLARA INÉS TAPIAS PADILLA					FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2008					

ANEXO 16. Formato de Satisfacción de Usuarios

	PROCESO EXTENSIÓN CONSULTORIO JURÍDICO	Código: FES-CJ.20
	SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Versión 02

En el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander estamos en constante mejoramiento. Su opinión es muy importante para nosotros.
Gracias por participar en nuestra encuesta de satisfacción de usuarios solo tardará unos minutos

FECHA:	ESTUDIANTE QUE LO ATENDIÓ:
---------------	-----------------------------------

Por favor responda las siguientes preguntas calificando de uno (1) a cinco (5), donde 1 es la calificación más baja y 5 es la mayor calificación (**Marque con una X**).

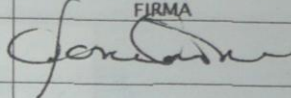
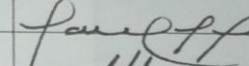
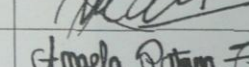
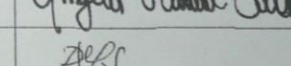
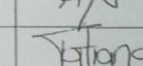
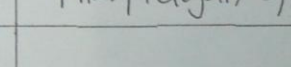
	1	2	3	4	5
1. Le dieron, en la recepción, la información completa de la documentación necesaria para recibir el servicio en el Consultorio Jurídico					
2. Recibió trato amable durante la consulta o asesoría					
3. Fueron claras las explicaciones y/o indicaciones que le dieron durante la consulta o asesoría					
4. Fue atendido de manera respetuosa por el personal del Consultorio Jurídico					
5. El tiempo de espera mientras lo atendieron por su ficha, fue en minutos alrededor de:	45	35	25	15	10
6. Tipo de consulta (Marque con una X):					
a) Primera Consulta - Asesoría jurídica _____	b) Trámite extrajudicial (tutela, derecho de petición, liquidación) _____	c) Audiencia de Conciliación (Centro de Conciliación) _____	d) Trámites de proceso jurídico _____		
ira. pregunta N° 10	Continuar en pregunta N° 7	Continuar en pregunta N° 8			
	1	2	3	4	5
7. El documento para el trámite solicitado fue recibido en la fecha estipulada					
8. La información de manera oportuna sobre citas o reuniones para el desarrollo de su proceso (en Consultorio Jurídico o en entidades externas)					
9. Lo han atendido de manera puntual en citas o reuniones programadas (en el Consultorio Jurídico o en entidades externas)					
10. Se encuentra a gusto con el servicio recibido					
11. ¿Solicitaría nuevamente servicios en el Consultorio Jurídico de la UIS?	SI		NO		
12. ¿Recomendaría a personas conocidas los servicios ofrecidos en el Consultorio Jurídico de la UIS?	SI		NO		

Observaciones, sugerencias, felicitaciones: _____

Nombre del Usuario: _____ Cedula del Usuario: _____

Revisó:	Procesó:	Archivó:
Fecha de Revisión:	Fecha:	Fecha:

ANEXO 17. Asistencia reunión realizada el 24 de Abril de 2008

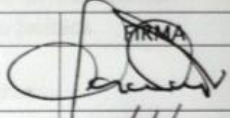
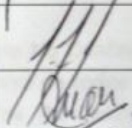
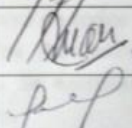
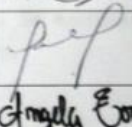
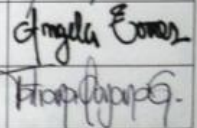
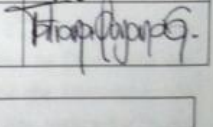
CONSULTORIO JURÍDICO - REGISTRO DE ASISTENCIA				
01	SENSIBILIZACIÓN - METODOLOGÍA		FECHA Y HORA	24/04/2008 5:00 PM
PROCESO	CONSULTORIO JURÍDICO			
NOMBRE	CARGO	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA
Clara Inés Tapias Padilla	Directora General	6707819 6707889 310-8541532	ctapias@uis.edu.co	
Laura Cristina Jacobo de Pinzo	Docente Consult. Juríd.	6707989 3138544130	L-Jacobe@hotmail.com	
MAY PLATA VERA	Docente Consultivo.	315333600 6426612.	maypla@latinmail.com	
Martín de I. Espitia Herrera	Docente Consultorio Jurídico	6830825 6421830 3158843904	mespitiah@gmail.com	
Angela Patricia Torres	Profesional Centro de Conciliación	6707951 300-8242991	hta-torres@hotmail.com	
Angel Maldonado	Asesor Calidad	3123970271	arocio@telecom.com.co	
Tatiana Quijano Galvis	Practicante	3156793832	taticaguijano@gmail.com	

ANEXO 18. Acta de Reunión Grupo Primario No. 2

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
 ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
 CONSULTORIO JURÍDICO

ACTA No. 02
 PROCESO EXTENSIÓN – SUBPROCESO CONSULTORIO JURÍDICO

Fecha	17 de septiembre de 2008	Lugar:	Sala de Juntas, Consultorio Jurídico
Proyecto /tema :	Grupo Primario		
Hora de inicio:	4:00 p.m	Hora de finalización:	6:00 p.m.

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Dra. Clara Inés Tapias Padilla	Directora Consultorio Jurídico	
Dra. Maye Plata Vera	Asesora Área Derecho Penal	
Dra. Matilde Espitia	Asesora Área D. Laboral y Público	
Dra. Laura Jácome	Asesora Área Derecho Privado	
Dra. Ángela Torres Barrios	Profesional Centro de Conciliación	
Tatiana Quijano Galvis	Facilitadora del SGC	

TEMAS TRATADOS

Página 1 de 3

CONSULTORIO JURÍDICO
 SEDE UIS BUCARICA
 Carrera 19 N° 35-02 TEL. 670 79 89 FAX. 670 78 19
 BUCARAMANGA, COLOMBIA
consultorio@uis.edu.co



TEMAS TRATADOS

1. Definición de Productos y/o Servicios No Conformes

Se analizaron y definieron los Productos y/o Servicios No Conformes del Proceso Extensión Consultorio Jurídico. Se presentan a continuación:

- Incumplimiento en el desarrollo de un convenio con una entidad externa
- Incumplimiento en una cita o reunión con un usuario
- Entrega de un documento al usuario fuera del tiempo establecido
- No acompañamiento en la realización de una Audiencia de Conciliación
- Falta de la firma del usuario en la Solicitud de Asesoría Jurídica

2. Revisión de Procedimiento de Producto o Servicio No Conforme

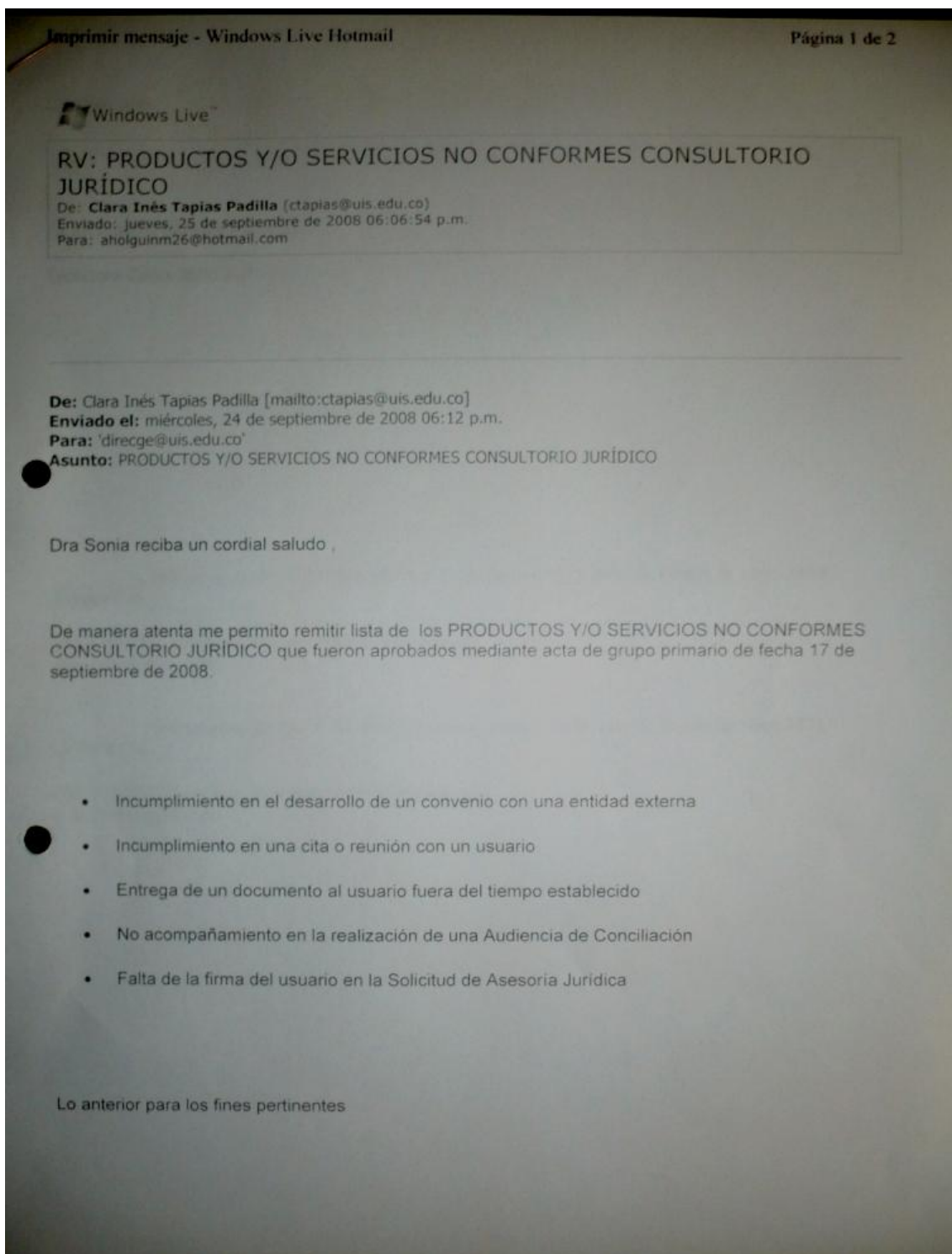
Se realizó la revisión del Procedimiento obligatorio de Producto o Servicio No Conforme del proceso de Seguimiento Institucional PSE.03, recordando el compromiso de todos los integrantes del Grupo Primario de Calidad en la identificación de los Productos o Servicios no Conformes y el desarrollo de las actividades pertinentes. Se entregaron formatos de Producto o Servicio No Conforme a cada uno de los presentes.

3. Presentación de los Indicadores de Calidad

La Facilitadora del Proceso socializó los indicadores del proceso, los cuatro indicadores de calidad y el indicador del proceso definido con la líder del proceso la Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación. Se socializó el formato de Encuestas de Satisfacción de Usuarios a través del cual se realiza la medición de los indicadores de Oportunidad en el Servicio, Asertividad en la Comunicación y Nivel de Satisfacción de los Usuarios.

La Directora del Consultorio Jurídico y Líder del Proceso aprobó la Hoja de Vida de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad para el proceso.

ANEXO 19. Solicitud para Anexar Productos No Conformes del Consultorio Jurídico en Procedimiento PSE.03



Cordialmente

CLARA INES TAPIAS PADILLA

Directora Consultorio Jurídico

Información de ESET NOD32 Antivirus, versión de la base de firmas de virus 3469
(20080924)

ESET NOD32 Antivirus ha comprobado este mensaje.
<http://www.eset.com>

Información de ESET NOD32 Antivirus, versión de la base de firmas de virus 3471
(20080925)

ESET NOD32 Antivirus ha comprobado este mensaje.
<http://www.eset.com>

ANEXO 20. Formato de Producto y/o Servicio No Conforme PSE.09

	PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Código: FSE.09
		Versión: 01

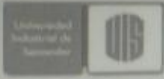
Cuadro 1. Diligenciar por el grupo primario y/o persona que identifica el producto o servicio no conforme (PNC).

FECHA	DD	MM	AA	SOLICITUD N°	
NOMBRE QUIEN REPORTA:					
DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME DETECTADO					

Cuadro 2. Diligenciar por el grupo primario y/o persona que identifica el producto o servicio no conforme. Marque con una X (equis) el tratamiento para corregir el producto o servicio no conforme.

<input style="width: 50px; height: 20px; margin-right: 10px;" type="checkbox"/> 1. Reproceso. <input style="width: 50px; height: 20px; margin-right: 10px;" type="checkbox"/> 2. Reparación. <input style="width: 50px; height: 20px; margin-right: 10px;" type="checkbox"/> 3. Concesión. <input style="width: 50px; height: 20px; margin-right: 10px;" type="checkbox"/> 4. Desecho. <input style="width: 50px; height: 20px; margin-right: 10px;" type="checkbox"/> 5. Permiso de Desviación. <input style="width: 50px; height: 20px; margin-right: 10px;" type="checkbox"/> 6. Reclasificación.	Observaciones
Después de corregido el Producto o Servicio No Conforme, fue verificado por:	
Nombre : _____	
Firma: _____	
1. Reproceso: Volverlo a hacer. 2. Reparación: Cambio de una parte del producto o servicio para que funcione. 3. Concesión: Acuerdo con el cliente para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto después de su realización. 4. Desecharlo. 5. Permiso de Desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización. 6. Reclasificación: Cambiar la tipología de un producto o servicio.	

ANEXO 21. FSE.07 Acción Preventiva AP01 Consultorio Jurídico

		ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS		Código: FSE.07	
				Versión: 01	
Cuadro 1. Diligenciar por el Líder del Proceso y/o Grupo Primario la no conformidad. Marque con una X (equis) el tipo de acción.					
N°	1	AC: Acción Correctiva		AP: Acción Preventiva	X
FECHA	DD 24 MM 09 AA 08	PROCESO AL QUE SE LE IDENTIFICA LA NC: Extensión - Consultorio Jurídico			
REGISTRADO POR:		Tatiana Gujano Galvis - Facilitadora de Calidad.			
ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD REAL / POTENCIAL (Se marca con una x el origen de la no conformidad)					
Indicadores de calidad	Evaluación de la satisfacción del beneficiario	X	Producto Conforme	No	Queja y Reclamo
Revisión por la dirección	Proveedores		Auditorías Internas de Calidad		Otros
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL / POTENCIAL					
Demora en la primera atención a los usuarios en el reparto cuando ingresan al Consultorio Jurídico (→ Oportunidad en el servicio)					
Cuadro 2. Diligenciar por el Líder del Proceso y/o Grupo Primario el cuadro de análisis de causas.					
ANÁLISIS DE CAUSAS					
VARIABLE	Aplica		1. ¿Por qué?	2. ¿Por qué?	3. ¿Por qué?
	Si	No			
1. Talento Humano: Fallas presentadas bajo la responsabilidad de talento humano. Ej: desconocimiento, desempeño, olvido.	X		La atención en el reparto requiere un análisis de competencia de C.A. y en algunas horas del día que realiza el estudiante genera demora.	Solo se cuenta con un estudiante en reparto y en algunas horas del día se presenta congestión.	
2. Materiales/Insumos: Fallas a nivel de cumplimiento de especificaciones que afectan la calidad del producto. Ej: Materia prima, información.		X			
3. Medición: Fallas en los mecanismos de control establecidos en el proceso. Ej: Indicadores del S.G.C.		X			
4. Metodología: Fallas que se presentan en la documentación que integra el sistema de gestión de la calidad en cuanto a su nivel de cumplimiento y conformidad con los requisitos de la organización, de la norma y legales.		X			

 		ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS		Código: FSE.07		
				Versión: 01		
5. Infraestructura/Equipos:						
Falla con respecto al desempeño de los equipos que se utilizan durante la realización del producto o la prestación del servicio. Ej: Cumplimiento del mantenimiento preventivo.	X		Solo existe un equipo para el desarrollo de la actividad en el reparto. (computador)			
6. Factores Externos:						
Hace referencia a todos los agentes generadores del medio que inciden directamente en la conformidad de los requisitos establecidos en el S.G.C. Ej: Hechos de la naturaleza, actos o ausencia de actos del gobierno, actos de desorden civil, leyes.		X				
El resultado de este análisis le permitirá establecer un Plan de Acción (Cuadro 3), que se constituye en una herramienta para el mejoramiento continuo en su Proceso.						
CUADRO 3. Diligenciar el Plan de acción respectivo de acuerdo con el análisis de causas (cuadro 2). La casilla verificación es diligenciada por el Líder del proceso; para el caso de acciones correctivas resultado de Auditorías Internas de Calidad, es diligenciada por el equipo auditor.						
PLAN DE ACCIÓN						
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	VERIFICACIÓN		FECHA VERIFICACIÓN
				Cumplió	No Cumplió	
1.	Asignar un equipo cómputo en el reparto adicional para las mismas actividades.	Clara Inés Tapias Padilla	30/09/08			
2.	Modificar el procedimiento de Asesoría Jurídica para asignar un auxiliar de reparto.	Tatiana Guevara Galvis	10/10/08			
3.	Solicitar actualización de los documentos.	Clara Inés Tapias Padilla	31/10/08			
4.						
5.						
6.						
RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN:		Clara Inés Tapias Padilla - Líder del Proceso				

ANEXO 22. Convocatoria Inducción Estudiantes II semestre 2008

Página 1 de 2

INDUCCION A CONSULTORIO JURIDICO

ESTUDIANTES DE NOVENO SEMESTRE DE DERECHO

INDUCCION A CONSULTORIO JURIDICO

LUNES 15 DE SEPTIEMBRE DE 2008 SALON HORMIGA- SEDE UIS BUCARICA

MAÑANA 8:00 a.m. - 12:00 a.m. SALON HORMIGA- SEDE UIS BUCARICA
 Inducción a Consultorio Jurídico: Dr. NICOLAS RODRIGUEZ OTERO. Presentación Sistema de Calidad para Consultorio Jurídico
 Ing. TATIANA QUIJANO. Instructivo Consultorio Jurídico Dra. CLARA INES TAPIAS PADILLA.

TARDE 2:00 p.m. - 4:00 p.m.
 Inducción Centro de Conciliación: Dra. ANGELA PATRICIA TORRES BARRIOS

MARTES 16 DE SEPTIEMBRE DE 2008 SALON HORMIGA- SEDE UIS BUCARICA
 9:00 a.m. - 12:00 a.m. Inducción Derecho Privado: Dra. LAURA CRISTINA JACOME
 4:00 p.m. - 6:00 p.m. Inducción Derecho Penal : Dra. MAYE PLATA VERA

MIERCOLES 17 DE SEPTIEMBRE DE 2008 SALON RIO DE ORO- SEDE UIS BUCARICA
 2:00 p.m. - 5:00 p.m. Inducción Derecho Laboral y Público: Dra. MATILDE ISABEL ESPITIA

JUEVES 18 DE SEPTIEMBRE DE 2008 SALON RIO DE ORO- SEDE UIS BUCARICA
 8:00 - 12:00 a.m. inducción manejo programa de reparto. Ing. MARIUTSI OSORIO
 3:00 - 5:00 p.m. Capacitación Derechos de Discapacitados. Dr. JOSE ANTONIO ARIZA

VIERNES 19 DE SEPTIEMBRE DE 2008 CARTELERA SECRETARIA CONSULTORIO JURIDICO

ASIGNACIÓN DE TURNOS CONSULTORIO JURIDICO

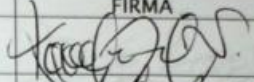
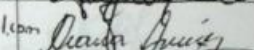
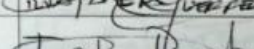
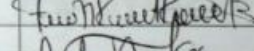
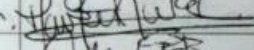
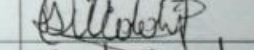
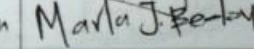
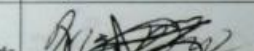
LA ASISTENCIA ES OBLIGATORIA PARA TODOS AQUELLOS QUE MATRICULEN CONSULTORIO JURIDICO I

https://www.uis.edu.co/portal/noticias/sep10_induccion_consultorio.html 15/09/2008

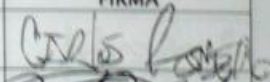
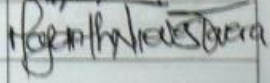
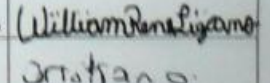
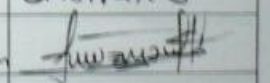
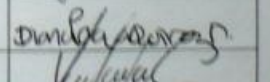
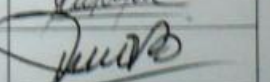
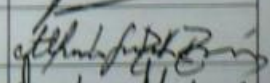
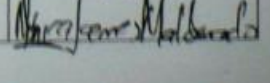
ANEXO 23. Listados de Asistencia – Presentación de Documentos Inducción Estudiantes II semestre 2008

PROCESO EXTENSIÓN SUBPROCESO CONSULTORIO JURÍDICO		Código: FEX-CJ.17	
ASISTENCIA		Versión 01	
		Página 1 de 1	
TEMA	INDUCCION A CONSULTORIO JURIDICO	FECHA	15-09-08
CAPACITADOR	DRA. CLARA INES TAPIAS PADILLA - ING. TATIANA QUIJANO	HORA	8-12
NOMBRE	CEDULA	TELEFONO	E-MAIL
Carolina Romero Grandas	1098.634.072	3173732158	carograndas_11@hotmail.com
Chudri Beivel/Criscia	1.094.241.805	3115759955	chudribeivel_3@hotmail.com
Alejandra P. Rodriguez M.	1098.657.795	3153305561	alejandrapam19@hotmail.com
Freyja Lorena Carrascal Pardo	1032.417.323	3153024003	frejis23@hotmail.com
Angélica Ma Núñez S.	1095.908.245	3163711856	anmanusa24@hotmail.com
Angélica Ma Maéin Gamba	1098.635.557	3102245405	angelicamaria_03@hotmail.com
Nini Johanna Morin F	1098.639.080	3156305140	violeta187@hotmail.com
Angela del pido Becerra	1101753.641	3167491909	angeladelpibes@hotmail.com
César Augusto Rojas	13721716 B/g	3166894662	Cesarrojasca@hotmail.com
Juan Carlos Murillo M.	1098.634.384	3168464141	Juandemarco87@hotmail.com
ADUL ANTONIO REYES GALVAN	771809837/cu		adul_reyesatamela@hotmail.com
Andrés F. Maestre L.	1065.578.810.1/ld	3002726860	amaestre17@hotmail.com
Ricardo Chavarroaya	13744357B/mc	3014323485	risapito@gmail.com

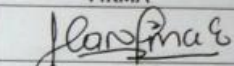
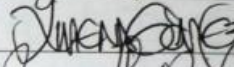
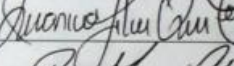
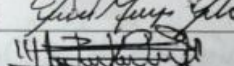
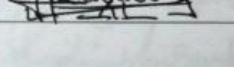
	PROCESO EXTENSIÓN	Código: FEX-CJ.17
	SUBPROCESO CONSULTORIO JURÍDICO	Versión 01
	ASISTENCIA	Página 1 de 1

TEMA	INDUCCION A CONSULTORIO JURIDICO		FECHA	15-09-08	HORA	8-12
CAPACITADOR	DRA. CLARA INES TAPIAS PADILLA - ING. TATIANA QUIJANO					
NOMBRE	CEDULA	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA		
Karolina Narango Velasco	1098638309 B/m	3012270572	karlager@gmail.com			
And J. Contreras Carvajal	633566538/pa	3156103641	pocahontas3464@hotmail.com			
Diana Carolina Jiménez V.	63541258 B/pa	3177984448	carolinajimenezabaxado@hotmail.com			
Silvia Pamela Guerrero	63'552.162 B/6	3177795570	matachu toos@gmail.com			
Fabian Rodriguez Rodriguez	7'186.390	3002842597	talor48@hotmail.com			
Maria Fernanda Nieto C.	1098630005	3118306259	Fer86_01@hotmail.com			
Alba Eddy Barrera Fuentes	37725.457	3173431565	albgeddy@hotmail.com			
Marla Jahel Bedoya	1.098.636.643	3013700872	marlita_87@hotmail.com			
Arjan David Rosales	1098621734	3168320976	avc4005@hotmail.com			
Johanna Andrea Dominguez	1098612320 B/pa	6450880	johannita_1702@hotmail.com			
Lidsey Astrid Diaz M	60.266308	3162219734	lidsayastriddiaz@hotmail			
Erwin Yovanni Cote Esteban	13.873.451	6352445	yovanni esteban@hotmail.			
Luis Ernesto Ceballos Diaz	1.898.616.621	3002123295	orgunecel@hotmail.com			

	PROCESO EXTENSIÓN	Código: FEX-CJ.17
	SUBPROCESO CONSULTORIO JURÍDICO	Versión 01
	ASISTENCIA	Página 1 de 1

TEMA	INDUCCION A CONSULTORIO JURIDICO			FECHA	15-09-08	HORA	8-12
CAPACITADOR	DRA. CLARA INES TAPIAS PADILLA - ING. TATIANA QUIJANO						
NOMBRE	CEDULA	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA			
Carlos Romero	91.158.871	315 80 34 077	ROMEOTAURUS02@Hot ...				
Rommel Duran	1.098.627.342	300-3733444	romaz11@hotmail.com				
Fernando Quiroga	1048.635.709	314 387 8067	fercho_quiroga@hotmail.com				
Miguel Fernando Andula	1'096.946.613	314-344-8270	legakos8609@hotmail.com				
Mayaríth Nieves	1.005.325.205	311-5859-148	mayis876@hotmail.com				
William Rene Lizcano	1.090.631.722	311 5859 148	William123-75@hotmail.com				
Cristian García	1.078.617.317		liton2014@hotmail.com				
Oscar Alejandro Gutiérrez C	1'098'633.947	317 309 6345	desocupado-1201@hotmail.com				
Diana Paola Quiroz Tillán	1'098.630.004	319 396 1878	diskray@hotmail.com				
Yurany Cardenas Ballesteros	1'098.619.460	317 247 7988	Yanny8687@hotmail.com				
Lilith Alsina Bustos	49'670.014	317-4315358	Lilithab@hotmail.com				
Alfredo La Botza Pomíez	1.098.630.540	311-470 1703	dalrr7@hotmail.com				
Mónica James Meléndez	1'098.631.430	316-2444063	moniteatro@gmail.com				

	PROCESO EXTENSIÓN	Código: FEX-CJ.17
	SUBPROCESO CONSULTORIO JURÍDICO	Versión 01
	ASISTENCIA	Página 1 de 1

TEMA	INDUCCION A CONSULTORIO JURIDICO		FECHA	15-09-08	HORA	8-12
CAPACITADOR	DRA. CLARA INES TAPIAS PADILLA - ING. TATIANA QUIJANO					
NOMBRE	CEDULA	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA		
Joly Cardina Estopinan	1098618553	3142612804	jolykrito@gmail.com			
Ximera Alexandra Gómez	63.556.964	315249600	ximeragomez07@hotmail.com			
Monica Liliana Quintro C	1098646618	3134959158	monika1387@hotmail.com			
Junior Manrique Julio	1050950394	3165686839	mlight00158@hotmail.com			
Herinson Gustavo Burgos	1098613118	3124499088	Herinson6@Hotmail.com			

ANEXO 24. Plegable Información del SGC Semana 22 al 25 de septiembre de 2008

OBJETO

El Consultorio Jurídico como dependencia adscrita a la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander debe servir como instrumento de docencia y práctica a los estudiantes de la carrera de derecho garantizando su formación como verdaderos profesionales, así como, prestar el servicio social de asesoría jurídica y la promoción de mecanismos alternativos de resolución de conflictos a personas de escasos recursos de la región, en las áreas del Derecho Laboral y Público, Penal y Privado.

Cuenta con los recursos físicos y tecnológicos para la prestación del servicio, su recurso humano se encuentra bajo los lineamientos de la UIS, lo cual le permite proyectarse a la comunidad y consolidarse como unidad de desarrollo, práctica e investigación.









CONSULTORIO JURÍDICO






CONSULTORIO JURÍDICO
PROCESO DE EXTENSIÓN

UIS




Calidad
entre todos

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
CONSULTORIO JURÍDICO
Sede UIS Bucarica
Cra 19 N° 35-02 Tel: 6707969 Fax: 6707819

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Universidad Industrial de Santander



consultorio@uis.edu.co
www.uis.edu.co

POLÍTICA DE CALIDAD

La Universidad Industrial de Santander, como ente público y autónomo, está comprometida con la eficacia, la eficiencia, la efectividad y el mejoramiento continuo de sus procesos, en consonancia con el Proyecto Institucional, para lograr la satisfacción de las necesidades de sus beneficiarios y fortalecer el desarrollo de la Educación Superior.

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

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Garantizar, en forma adecuada y pertinente, el apoyo al desarrollo de los procesos misionales de la UIS

- Gestionar y administrar la capacidad disponible de la Universidad para maximizar los resultados de los procesos misionales.
- Consolidar una cultura de resolución de problemas presentes y potenciales en los procesos de la Universidad.
- Lograr en los beneficiarios una percepción altamente favorable de los productos y servicios ofrecidos por la Universidad.
- Consolidar en los servidores de la Universidad la apropiación y empoderamiento de sus actividades para alcanzar los objetivos misionales.
- Dar a los beneficiarios productos y servicios en los tiempos requeridos, acorde a sus necesidades.
- Proporcionar a los beneficiarios información veraz, clara y respetuosa, que facilite su interacción con la Institución.

DOCUMENTOS CONSULTORIO JURÍDICO

- MEX-CJ.01 Manual de Procedimientos Generalidades del Consultorio Jurídico, del Sistema de Gestión de Calidad y Contiene:

PROCEDIMIENTOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO

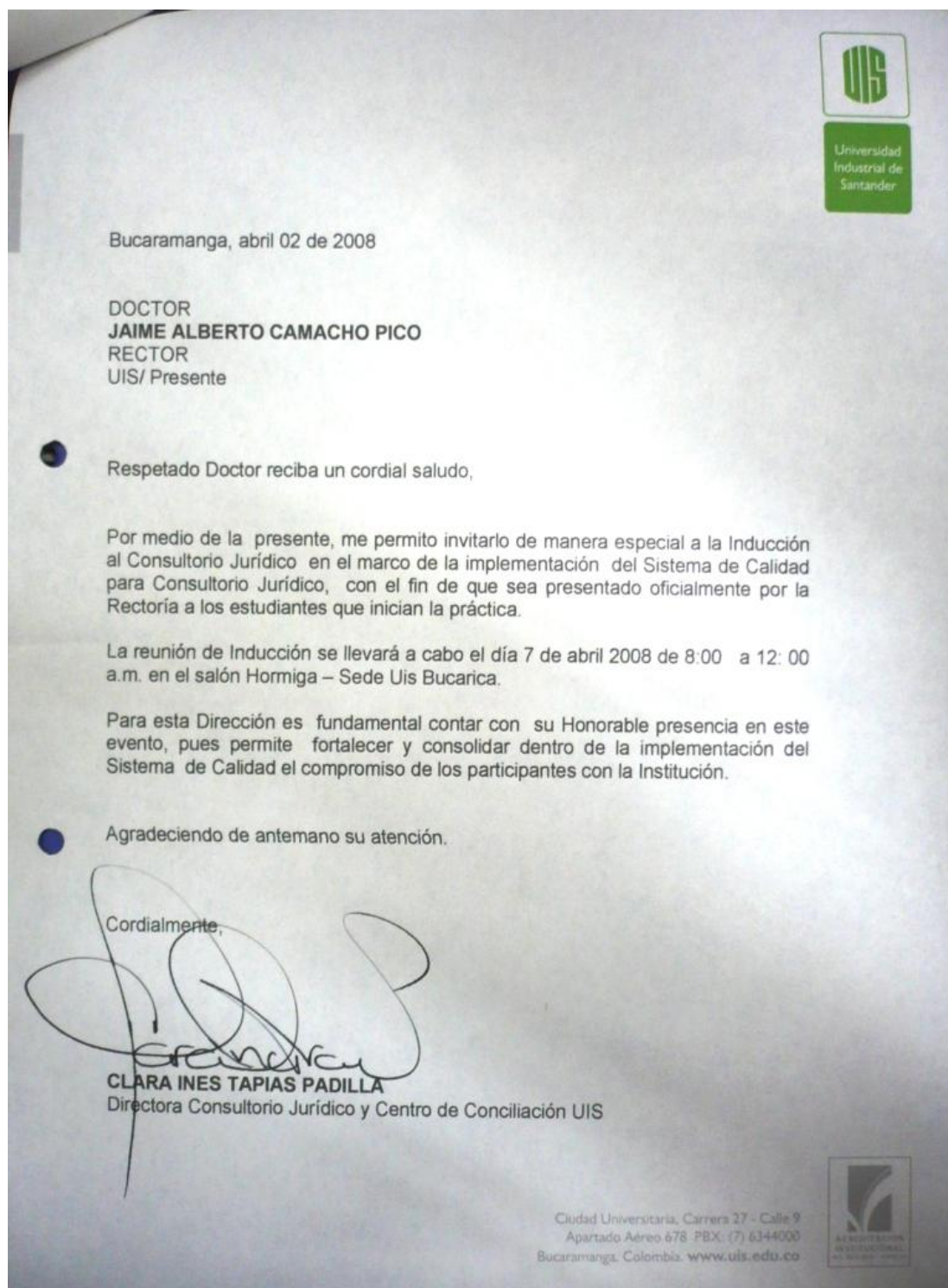
- PEX-CJ.01 Asesoría Jurídica
- PEX-CJ.02 Conciliación
- PEX-CJ.03 Desarrollo Convenios para práctica
- PEX-CJ.04 Inducción
- PEX-CJ.05 Presentación de Informes y Evaluación
- PEX-CJ.06 Permisos y Llamados de Atención

FORMATOS PARA REGISTROS DEL CONSULTORIO JURÍDICO (Presentados el 28 de julio de 2008)

Los documentos deben mantenerse en las carpetas de cada estudiante:

- **CARPETA DE ÁREA (1 por cada área):**
- **CARPETA DE PROCESO (1 por cada proceso - iniciado o sustituido)**

ANEXO 25. Invitación a la Dirección de la Universidad para iniciar el desarrollo de la implementación del SGC en el Consultorio Jurídico



ANEXO 26. Acta No 5 de Comité de Calidad UIS

COMITÉ DE CALIDAD

ACTA No. 05

Bucaramanga, 20 de Agosto de 2008

Lugar: Sala Alterna a Rectoría

Hora: 7:15 a.m.

Asistentes:

Dr. Álvaro Gómez Torrado
Ing. Sergio Isnardo Muñoz Villarreal
Dra. Mireya Astrid Jaime Arias

Vicerrector Académico
Vicerrector Administrativo
Representante de la Vicerrectoría de
Investigación y Extensión
Representante de las unidades de la Vicerrectoría
Académica
Representante de las unidades de la Vicerrectoría
Administrativa

Ing. Maritza Eleonor Jaimes

Ing. Oscar Roberto Gómez Molina

Invitados:

Ing. Sonia Cristina García Rincón

Directora de Control Interno y Evaluación de
Gestión

Ing. Piedad Rincón Stella

Ing. Jorge Eliécer Figueroa

Ing. Paola Camargo Segura

Profesional de Planeación
Consultor líder proyecto SGC
Coordinadora proyecto SGC

AGENDA

1. Informe de Desempeño de los Procesos
2. Cambios al SGG
3. Plan de trabajo
4. Programa de auditorías
5. Propositiones o varios

DESARROLLO

I. INFORME DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

La Ing. Sonia García hizo la presentación de los resultados del informe de desempeño presentado por los procesos, correspondiente al trimestre de Abril, Mayo y Junio. Al respecto, durante la presentación se realizaron las siguientes observaciones:

- Elaborar un informe consolidado de las acciones tomadas por los procesos a partir de los resultados de la auditoría de certificación, consignados en el informe de ICONTEC como aspectos por mejorar.
- Fomentar la cultura de reporte de producto no conforme en todos los procesos.
- Generar una acción correctiva desde el proceso de Seguimiento Institucional encaminada a mejorar la asertividad en la respuesta que se da a las quejas, reclamos y preguntas a través del Sistema de Información, por parte de los procesos. De igual forma, se recomienda fomentar la socialización de las quejas recibidas por cada proceso con todos los colaboradores.
- Reforzar los lineamientos sobre el tratamiento que se debe dar a las quejas y reclamos que no se reciben por el Sistema de Información sino de manera verbal o escrita. Así mismo, se sugiere revisar el procedimiento de quejas y reclamos con el fin de garantizar que esté incluida la consideración respecto a la necesidad de formular acciones correctivas cuando se tengan quejas y reclamos repetitivos o de impacto.
- Para la presentación del informe de desempeño correspondiente al periodo julio-septiembre, se debe incluir el estado de las acciones correctivas y preventivas (abiertas o cerradas).
- Modificar el formato del informe de desempeño, de tal modo que se permita reportar el estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora que correspondan a periodos anteriores a la vigencia de presentación del informe.
- Incluir dentro del plan de gestión la elaboración del Sistema de Información que permita reportar y realizar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas, de mejora y al producto no conforme, generados en los diferentes procesos del SGC.

2. CAMBIOS AL SGG

El Ing. Jorge Figueroa presentó los cambios identificados para el Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta la ampliación del alcance del mismo debido al cambio de la norma de referencia (se pasa de la norma NTC ISO 9001:2000 a NTC GP1000:2004). Anexo I. Documento cambios identificados y actividades a desarrollar.

En este sentido, el comité realizó una revisión de la Política y los Objetivos de Calidad que se encuentran vigentes y realizó el ajuste correspondiente de acuerdo al nuevo alcance del

SGC. De igual forma, se aprobó la modificación al mapa de procesos de la universidad en el cual se eliminó el proceso de Gestión de la Investigación y la Extensión, quedando incluidas las actividades del mismo dentro de los procesos misionales Investigación y Extensión. Anexo 2. Política de Calidad, Objetivos de calidad y Mapa de Procesos ajustados.

3. PLAN DE TRABAJO

El Ing. Jorge Figueroa realizó la presentación del Plan de Trabajo correspondiente a los meses de Agosto, Septiembre y Octubre, en el cual se identifican las actividades a desarrollar para la ampliación del alcance del SGC. Anexo 3. Plan de Trabajo.

4. PROGRAMA DE AUDITORÍAS II SEMESTRE DE 2008

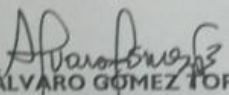
La Ing. Sonia García procedió a presentar el programa de auditorías para el segundo semestre del año 2008, teniendo en cuenta que la aprobación del mismo había quedado sujeta a los resultados de la primera auditoría interna y la auditoría de certificación. Al respecto, el Comité de Calidad define realizar la segunda auditoría interna del presente año a todos los procesos del SGC durante las dos últimas semanas del mes de septiembre. Anexo 4. Programa de auditorías II semestre de 2008.

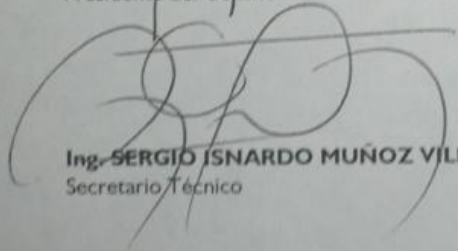
5. PROPOSICIONES O VARIOS

No hubo proposiciones o varios.

Siendo las 9:15 a.m. se dio por terminada la reunión.

En constancia firman,


Dr. ALVARO GÓMEZ TORRADO
 Presidente del Comité


Ing. SERGIO ISNARDO MUÑOZ VILLARREAL
 Secretario Técnico

ANEXO 27. Programación de Auditoría a Consultorio Jurídico por Seguimiento Institucional

1180

Bucaramanga, 18 de Septiembre de 2008

Doctora
CLARA INÉS TAPIAS
Directora Consultorio Jurídico
Universidad Industrial de Santander
Presente

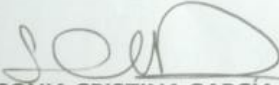
Estimada Doctora Clara Inés:

De acuerdo al Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad, y como elemento fundamental para el sostenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Institución, me permito informarle que durante la última semana de Septiembre del presente año, se realizará la Segunda Auditoría Interna a todos los procesos del Sistema.

De acuerdo al Plan de Auditoría aprobado por Seguimiento Institucional, el proceso que usted lidera será visitado el viernes 26 de septiembre de 8:00 a 11:00 de la mañana y a las 6:00 de la tarde se realizará el balance diario de la actividad junto con el equipo auditor, en la Sala de Juntas de Contratación, Edificio de Administración Dos Primer Piso. De igual forma, la Reunión de Apertura se realizará en las instalaciones del proceso antes de iniciar la auditoría.

Agradezco su colaboración y la de su equipo de apoyo para disponer toda la información requerida en el desarrollo de la auditoría.

Cordialmente,


SONIA CRISTINA GARCÍA RINCÓN
Directora Control Interno y Evaluación de Gestión
Líder Proceso Seguimiento Institucional

Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión
Ciudad Universitaria, Carrera 27 Calle 9 PBX (7) 6344000 Ext. 2112 Fax: 6348168
E-mail: directge@uis.edu.co Bucaramanga, Colombia. www.uis.edu.co



Universidad
Industrial de
Santander

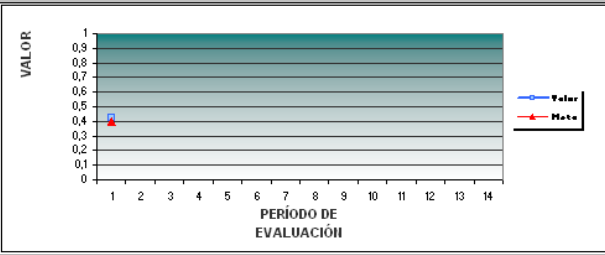


ANEXO 28. Acción de Mejora AM 1 Consultorio Jurídico

		ACCIONES DE MEJORA		Código: FSE.11	
				Versión: 01	
PROCESO	Extensión - Consultorio Jurídico			No	1
DESCRIPCIÓN	Actualizar el folleto de servicios y definir en el Manual de Procedimientos el manejo y control del mismo.				
JUSTIFICACIÓN	Aspecto por mejorar, resultado de la primera auditoria de calidad respecto a definir dentro de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad las actividades de comunicación con los usuarios de los servicios ofrecidos y el medio para acceder a éstos.				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE(S)	FECHA LÍMITE		SEGUIMIENTO	
		Inicio	Fin	Observaciones	Firma
Modificar Folleto de servicios	Facilitador de Calidad.	01/10/08	09/10/08		
Modificar manual de procedimientos MEX-CJ.01	Facilitador de Calidad.	04/10/08	10/10/08		
Solicitar actualización de documentos	Lider del proceso	10/10/08	16/10/08		

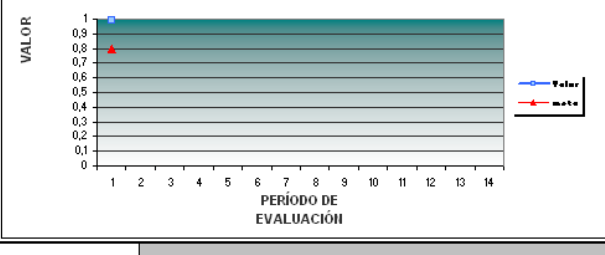
ANEXO 29. Comportamiento de Indicadores – Informe de Desempeño

FSE.10, Consultorio Jurídico Jul/Sep 2008

DESEMPEÑO DEL PROCESO									
1. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES									
NOMBRE DEL INDICADOR		Nivel de Solicitudes de Conciliación.		TIPO DE INDICADOR	EFFECTIVIDAD	OBJETIVO	Medir el nivel de solicitudes de conciliación en Centro de Conciliación respecto a los asuntos conciliables del Consultorio Jurídico		
Meta	40%	Método de Cálculo	Nº de Solicitudes de Conciliación / Nº de Asesorías de asuntos conciliables*100			Unidad	%	Ponderación	20%
Frecuencia de medición	Trimestral	Fuente de Datos	Sistema de Información CYSAC - Libro de Solicitudes de Conciliación			Responsable de medición	Profesional Centro de Conciliación	Periodo de seguimiento*	Julio - septiembre / 2008
RESULTADOS									
					OBSERVACIONES: Se alcanzó la meta del indicador, sin embargo el resultado estuvo muy cercano a este valor. A partir de este periodo, y a través de la medición del indicador, puede empezar a controlarse y a mejorarse este resultado para el cumplimiento de los objetivos.				
					ACCIÓN FORMULADA:				
					RESPONSABLE				
VALOR	0.42								
META**	0.4								
* El periodo de seguimiento hace referencia al tiempo del reporte del informe de desempeño (trimestre evaluado)									
** La meta cuando sea parcial debe ser registrada en el campo de observaciones									

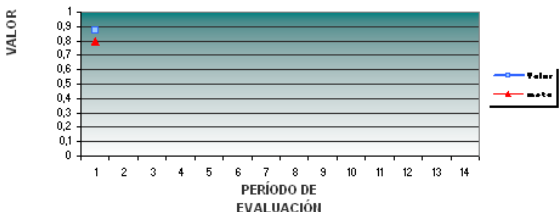
* El periodo de seguimiento hace referencia al tiempo del reporte del informe de desempeño (trimestre evaluado)

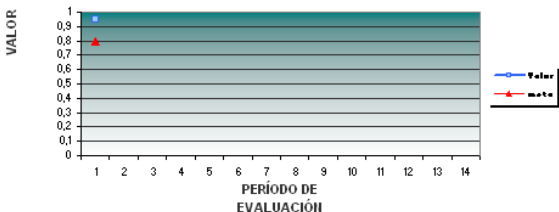
** La meta cuando sea parcial debe ser registrada en el campo de observaciones

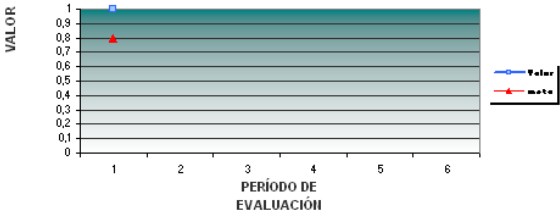
DESEMPEÑO DEL PROCESO								
1. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES								
NOMBRE DEL INDICADOR	Asertividad en la comunicación		TIPO DE INDICADOR	EFFECTIVIDAD	OBJETIVO	Medir el nivel de asertividad en la comunicación		
Meta	80%	Método de Cálculo	(Promedio de la calificación real en asertividad en la comunicación en la encuesta de satisfacción / calificación máxima posible) * 100		Unidad	%	Ponderación	30%
Frecuencia de medición	Trimestral	Fuente de Datos	Encuesta de Satisfacción de usuarios - Informe Encuesta de Satisfacción		Responsable de medición	Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.	Periodo de seguimiento*	Julio - septiembre / 2008
RESULTADOS								
				OBSERVACIONES:Se dio cumplimiento a la meta, la medición del indicador realizada a través de la Encuesta de Satisfacción, fue positiva.				
				ACCIÓN FORMULADA:				
				RESPONSABLE				
VALOR	0.99							
META**	0.8							
* El periodo de seguimiento hace referencia al tiempo del reporte del informe de desempeño (trimestre evaluado)								
** La meta cuando sea parcial debe ser registrada en el campo de observaciones								

* El periodo de seguimiento hace referencia al tiempo del reporte del informe de desempeño (trimestre evaluado)

** La meta cuando sea parcial debe ser registrada en el campo de observaciones

DESEMPEÑO DEL PROCESO									
1. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES									
NOMBRE DEL INDICADOR	Oportunidad en el servicio		TIPO DE INDICADOR	EFICACIA		OBJETIVO	Medir la oportunidad en la entrega o prestación de los servicios		
Meta	80%	Método de Cálculo	(Promedio de la calificación real de la oportunidad en la prestación del servicio en la encuesta de satisfacción / calificación máxima posible) * 100		Unidad	%	Ponderación	20%	
Frecuencia de medición	Trimestral	Fuente de Datos	Encuesta de Satisfacción de usuarios - Informe Encuesta de Satisfacción		Responsable de medición	Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.		Periodo de seguimiento*	Julio - septiembre / 2008
RESULTADOS									
					OBSERVACIONES: Se dio cumplimiento a la meta, la medición del indicador, realizada a través de la Encuesta de Satisfacción, fue positiva.				
					ACCIÓN FORMULADA:				
					RESPONSABLE				
VALOR	0.87								
META**	0.8								
* El período de seguimiento hace referencia al tiempo del reporte del informe de desempeño (trimestre evaluado)									
** La meta cuando sea parcial debe ser registrada en el campo de observaciones									

DESEMPEÑO DEL PROCESO											
1. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES											
NOMBRE DEL INDICADOR		Nivel de Satisfacción de los usuarios		TIPO DE INDICADOR		EFECTIVIDAD		OBJETIVO		Evaluar el nivel de satisfacción de los beneficiarios	
Meta		80%	Método de Cálculo	(Promedio de la calificación real obtenida en la encuesta de satisfacción / calificación máxima posible) * 100 (Por población)				Unidad	%	Ponderación	30%
Frecuencia de medición		Trimestral	Fuente de Datos	Encuesta de Satisfacción de usuarios - Informe Encuesta de Satisfacción				Responsable de medición	Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.	Período de seguimiento*	Julio - septiembre / 2008
RESULTADOS											
						OBSERVACIONES: Se dio cumplimiento a la meta, la medición del indicador, realizada a través de la Encuesta de Satisfacción, fue positiva.					
						ACCIÓN FORMULADA:					
						RESPONSABLE					
VALOR		0.95									
META**		0.8									
* El período de seguimiento hace referencia al tiempo del reporte del informe de desempeño (trimestre evaluado)											
** La meta cuando sea parcial debe ser registrada en el campo de observaciones											

DESEMPEÑO DEL PROCESO										
1. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES										
NOMBRE DEL INDICADOR	Eficacia del proceso			TIPO DE INDICADOR	EFICACIA	OBJETIVO	Medir el cumplimiento de los indicadores del proceso			
Meta	90%	Método de Cálculo	(Eficacia de los indicadores del proceso (valor real / valor meta) / No total de indicadores del proceso) *100 (PONDERACIÓN)			Unidad	%	Ponderación		
Frecuencia de medición	Trimestral	Fuente de Datos	Informe de desempeño de los procesos FSE.10			Responsable de medición	Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.		Periodo de seguimiento*	Julio - septiembre / 2008
RESULTADOS										
						OBSERVACIONES: Todos los indicadores medidos para este periodo de seguimiento en el proceso de Extensión-Consultorio Jurídico cumplieron con las metas establecidas, por lo tanto el indicador de eficacia del proceso tuvo un resultado óptimo.				
						ACCIÓN FORMULADA:				
						RESPONSABLE				
VALOR	1									
META**	0.8									
* El período de seguimiento hace referencia al tiempo del reporte del informe de desempeño (trimestre evaluado) ** La meta cuando sea parcial debe ser registrada en el campo de observaciones										

ANEXO 30. Comentarios de Usuarios – Encuestas de Satisfacción

10. Se encuentra a gusto con el servicio recibido ☒

11. ¿Solicitaría nuevamente servicios en el Consultorio Jurídico de la UIS? SI ☒ NO ☐

12. ¿Recomendaría a personas conocidas los servicios ofrecidos en el Consultorio Jurídico de la UIS? SI ☒ NO ☐

Observaciones, sugerencias, felicitaciones: *Estoy muy agradecido por los éxitos obtenidos y por las asesorías de los mejores estudiantes de Colombia a la UIS. Felicitaciones*

Nombre del Usuario: *Wifredo Gomez* Cedula del Usuario: *91420225* *5/10/08*

Revisó: *[Signature]* Procesó: *[Signature]* Archivó: *[Signature]*

Fecha de Revisión: *22/10/08* Fecha: *[Signature]* Fecha: *[Signature]*

12. ¿Solicitaría nuevamente servicios en el Consultorio Jurídico de la UIS? SI ☒ NO ☐

13. ¿Recomendaría a personas conocidas los servicios ofrecidos en el Consultorio Jurídico de la UIS? SI ☒ NO ☐

Observaciones, sugerencias, felicitaciones: *Un servicio maravilloso, por la calidez y la buena asesoría de quienes la atienden*

Nombre del Usuario: *Luis F. Santos* Cedula del Usuario: *28 095 368* *Chapala*

Revisó: *[Signature]* Procesó: *Tatiana Ojano* Archivó: *Tatiana Ojano*

Fecha de Revisión: *25-09-08* Fecha: *25/09/08* Fecha: *25/09/08*

Consultorio Jurídico de la UIS? SI ☒ NO ☐

Observaciones, sugerencias, felicitaciones: *tienen una atención al usuario excelente felicidades*

Nombre del Usuario: *Olivero Luis Leon* Cedula del Usuario: *37-794456*

Revisó: *[Signature]* Procesó: *Tatiana Ojano* Archivó: *Tatiana Ojano*

Fecha de Revisión: *9-09-08* Fecha: *9/09/08* Fecha: *9/09/08*

12. ¿Solicitaría nuevamente servicios en el Consultorio Jurídico de la UIS? SI ☒ NO ☐

13. ¿Recomendaría a personas conocidas los servicios ofrecidos en el Consultorio Jurídico de la UIS? SI ☒ NO ☐

Observaciones, sugerencias, felicitaciones: *Los felicito porque me atendieron muy bien, muy correctos amables, respetuosos y muy bien explicada toda la información*

Nombre del Usuario: *Esperanza Hernandez* Cedula del Usuario: *63286310*

Revisó: *[Signature]* Procesó: *Tatiana Ojano* Archivó: *Tatiana Ojano*

Fecha de Revisión: *9-09-08* Fecha: *9/09/08* Fecha: *9/09/08*

ANEXO 31. Estado de Acciones Correctivas y Preventivas – Informe de Desempeño FSE.10, Consultorio Jurídico Jul/Sep 2008

3. ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS (AC) Y ACCIONES PREVENTIVAS (AP)						
3.1 FORMULADAS EN EL TRIMESTRE REPORTADO						
Origen	Cantidad	N° Acciones Abiertas		N° Acciones Cerradas		Observaciones
		AC	AP	AC	AP	
Auditoría Interna	1			1		Se realizó la acción correctiva inmediatamente como resultado de la auditoría, respecto a la falta de evidencia de un método para determinar la muestra que garantice los resultados de las encuestas de satisfacción y consecuentemente de los indicadores como representativos de los usuarios del Consultorio Jurídico.
Producto No Conforme						
Revisión por la Dirección						
Indicadores de Calidad						
Evaluación de la Satisfacción del Beneficiario	1		1			Se genera una acción preventiva observando el comportamiento del indicador de Oportunidad en el servicio y la dispersión de los datos en las encuestas de satisfacción a pesar del cumplimiento de las metas para el periodo.
Mapa de riesgos (*)						
Proveedores						
Otros	1	1				Acción correctiva que se genera por el resultado de una visita realizada por el Ministerio del Interior y Justicia al Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico el 28 de enero de 2008, respecto a Riesgo para el Centro de Conciliación.
(*) Especificar en las observaciones si se reportaron en formato de AC/AP o formato de Mapas de Riesgos						

ANEXO 32. Estado de Acciones de Mejora (AM) – Informe de Desempeño FSE.10, Consultorio Jurídico Jul/Sep 2008

4. ESTADO DE ACCIONES DE MEJORA (AM)			
4.1 FORMULADAS EN EL TRIMESTRE REPORTADO			
Cantidad	Cumplidas	Sin cumplir	Observaciones
4		4	Se plantearon 4 acciones de mejora frente a las observaciones y resultados de la Auditoría de Calidad.

ANEXO 33. Descripción de AC, AP y AM del trimestre reportado – Informe de Desempeño FSE.10, Consultorio Jurídico Jul/Sep 2008

5. DESCRIPCIÓN DE AC, AP y AM GENERADAS EN EL TRIMESTRE REPORTADO	
Tipo y Número	Descripción (*)
AP01	Asignar otro estudiante en el reparto del Consultorio Jurídico, disponer un equipo de cómputo y documentarlo en el procedimiento Asesoría Jurídica PEX-CJ.01
AC02	Determinar estadísticamente el tamaño de muestra y reportarlo en el Informe de la Encuesta de Satisfacción
AC03	Solicitar modificaciones de infraestructura para permitir el ingreso de personas discapacitadas al Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación en la Sede UIS Bucarica
AM01	Definir dentro del Manual de Procedimientos del Proceso MEX-CJ.01 el manejo del folleto de servicios para comunicación con los usuarios
AM02	Consolidar y registrar dentro del Procedimiento de Inducción, un documento para la presentación del periodo de inducción.
AM03	Modificar y ajustar el formato de sugerencias para registrar las acciones que se llevan a cabo frente a los comentarios de los usuarios que tiene solución inmediata.
AM04	Registrar unas consideraciones pertinentes en el procedimiento de Asesoría Jurídica frente a las situaciones particulares en las cuales el Consultorio Jurídico tiene bienes (documentos originales) de los usuarios.
(*) Descripción resumida de la acción formulada	

ANEXO 34. Recomendaciones para Mejora del Sistema – Informe de Desempeño FSE.10, Consultorio Jurídico Jul/Sep 2008

6. DIFICULTADES EN EL DESARROLLO DEL PROCESO												
7. NECESIDADES DEL PROCESO/SUBPROCESO PARA CUMPLIR LAS METAS												
8. RECOMENDACIONES PARA MEJORA DEL SGC												
Para obtener, en la medición de los indicadores de calidad, un resultado mas significativo y cercano a la percepción de la población total usuaria de los servicios del Consultorio Jurídico se recomienda para el siguiente periodo disminuir el porcentaje de error al determinar el tamaño de la muestra a la cual se aplicará la Encuesta de Satisfacción.												

ANEXO 36. Matriz de Perfil Final del Proceso Consultorio Jurídico frente a la Norma ISO 9001

PERFIL INICIAL DEL SGC / NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000 / PROCESO CONSULTORIO JURÍDICO						
NUMERALES DE LA NORMA			CJ	0 - 5	%C	OBSERVACIONES
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1 REQUISITOS GENERALES		X	4,5	90%	Se define el proceso dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la UIS
	4.2 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	4.2.1 GENERALIDADES	X	5	100%	Cuenta con una política de calidad, objetivos de Calidad y procedimientos documentados y registros requeridos por la Norma
		4.2.2 MANUAL DE CALIDAD				
		4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	X	5	100%	A través del Procedimiento de Control de Documentos de Gestión Documental se controlan y aprueban los documentos.
		4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS	X	5	100%	Se estableció el Procedimiento de Control de Registros en el cual se identifican y se establece lugar de almacenamiento, tiempo de retención, disposición final.
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN					
	5.2 ENFOQUE AL CLIENTE		X	5	100%	Se definieron los criterios de Satisfacción del Cliente. Los requisitos del servicio se registran debidamente.
	5.3 POLÍTICA DE CALIDAD					
	5.4 PLANIFICACIÓN	5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD	X	5	100%	Se establecieron los objetivos de Calidad del SGC de la universidad, coherentes con la política de calidad. Se estableció un indicador de gestión del proceso con impacto significativo.
		5.4.2 PLANEACIÓN DEL SISTEMA				
	5.5 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD				
		5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN				
		5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA				
	5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	5.6.1 GENERALIDADES				
		5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN				
5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN						

6. GESTIÓN DE RECURSOS	6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS		X	3,5	70%	El proceso solicita y gestiona los recursos para el sostenimiento del SGC.
	6.2 RECURSOS HUMANOS	6.2.1 GENERALIDADES				
		6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN				
	6.3 INFRAESTRUCTURA					
	6.4 AMBIENTE DE TRABAJO		X	4,5	90%	Se mantiene un ambiente de trabajo adecuado para el SGC
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		X	4	80%	Cuenta con procedimientos definidos para los servicios prestados en el Consultorio y las actividades de verificación, seguimiento e inspección para el servicio.
	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	7.2.1 DET. DE LOS REQ. RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	X	3,5	70%	Tienen documentos con los requisitos relacionados con el producto. Se cuenta con los Documentos Legales (códigos, leyes) que reglamentan algunos requisitos del servicio.
		7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQ. RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	X	4	80%	Se realizan revisiones y existen registros donde se evidencie la actividad.
		7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	X	4,5	90%	Existen mecanismos de comunicación con los usuarios para presentación del servicio y mecanismos de retroalimentación de los usuarios frente al servicio recibido.
	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO				
		7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO				
		7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO				
		7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO				
		7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO				
		7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO				
		7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO				
	7.4 COMPRAS	7.4.1 PROCESO DE COMPRAS				
		7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS	X	2	40%	Se formalizó la solicitud de las compras y maneja registros de la información de las mismas.
		7.4.3 VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO COMPRADO	X	3	60%	Se verifica el producto comprado pero no existen evidencias
	7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7.5.1 CRTL PROD. Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	X	4	80%	Cuentan con equipos y un sistema de información apropiado para la prestación del servicio. Permanecen disponibles instrucciones de trabajo o características de los servicios ofrecidos.
		7.5.2 VALIDACIÓN DE PROCESOS DE PROD. Y/O SERV.				
		7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	X	4	80%	Existe una identificación única del servicio, conocen la trazabilidad y tienen los medio para controlarla.
		7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE	X	4	80%	Se definieron los requisitos para los casos especiales respecto a la propiedad del cliente.
		7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO	X	3,5	70%	Se apropió una Guía de Gestión Documental para la preservación de los archivos que evidencian los servicios.
	7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1 GENERALIDADES					
	8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	X	5	100%	Se establecieron instrumentos para obtener información respecto a la Satisfacción de los usuarios y como medirla.
		8.2.2 AUDITORIA INTERNA	X	4,5	90%	Se realizó una Auditoria Interna de Calidad para verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad
		8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	X	4,5	90%	Se realiza un Informe de Desempeño del proceso trimestralmente, que debe enviarse al proceso Seguimiento Institucional.
		8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO	X	4	80%	Unos productos, resultados del servicio, pueden ser verificados antes de entregarse al usuario. Se reforzó el seguimiento del servicio.
	8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		X	4,5	90%	Se definieron los Productos o Servicios no conformes y se estableció el procedimiento de Seguimiento Institucional de la universidad para darles tratamiento. Hay que fortalecer la identificación y registro de los mismos.
	8.4 ANÁLISIS DE DATOS		X	4	80%	Se recopila información a través de las Encuestas de satisfacción y se realiza el análisis para la mejora del proceso.
	8.5 MEJORA	8.5.1 MEJORA CONTINUA	X	4	80%	Se creó una cultura de mejora continua, para actuar frente a los resultados de auditorías, productos no conformes, resultados de la evaluación de satisfacción o de falencias del proceso en general.
		8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA	X	4,5	90%	Se adaptó el procedimiento de Acción Correctiva/Preventiva y se generaron acciones para la mejora
		8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA	X	4,5	90%	Se adaptó el procedimiento de Acción Correctiva/Preventiva y se generaron acciones para la mejora
Porcentaje general del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 del Consultorio Jurídico				4,05	81%	