

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Bibliotecas Bucaramanga
Universidad Santo Tomás

**ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE PLANTA FÍSICA DE LA UNIVERSIDAD
SANTO TOMAS DE BUCARAMANGA.**

DANIELA LEÓN LIZCANO

**GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS
UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA**

2016

**ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE PLANTA FÍSICA DE LA UNIVERSIDAD
SANTO TOMAS DE BUCARAMANGA.**

DANIELA LEÓN LIZCANO

Informe de práctica empresarial presentado como requisito para optar al
título de ingeniera industrial

Tutor empresa: NURY GIOVANNA RUIZ LOBO

Tutor universidad: DANILO GÓMEZ ARRIETA

**GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS
UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA**

2016

CONTENIDO

RESUMEN.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
1. JUSTIFICACIÓN.....	9
2. OBJETIVOS.....	10
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	10
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
3. MARCO REFERENCIAL.....	11
3.1. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS:.....	12
3.2. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	13
3.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD SANTO TOMAS DE BUCARAMANGA.....	15
4. PERFIL DE LA EMPRESA.....	16
4.1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	16
4.2. CAMPUS DE LA UNIVERSIDAD SANTO TOMAS SECCIONAL BUCARAMANGA.....	17
4.3. MISIÓN.....	17
4.4. VISIÓN.....	17
4.5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD.....	18
4.5.1. Política de calidad.....	18
4.5.2. Objetivos de calidad.....	18
4.5.3. Certificación del Sistema de Gestión de Calidad.....	18
5. ACTIVIDADES REALIZADAS.....	20
5.1. ACTIVIDADES DIARIAS.....	20
5.2. DIAGNÓSTICO INICIAL.....	20
5.3. ACTUALIZACIÓN EN LA MEDICIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD 21	
5.4. MODIFICACIONES EN PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACIÓN..	22
5.5. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.....	23
6. APORTES Y RECOMENDACIONES.....	24
7. LECCIONES APRENDIDAS.....	25
8. CONCLUSIONES.....	26
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	27

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Interacciones de un proceso	13
Tabla 2: Documentos de la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad.....	14
Tabla 3: Programas académicos que ofrece la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga	16
Tabla 4: Indicadores de Gestión del Departamento de Planta Física	21
Tabla 5: Aportes importantes	24
Tabla 6: Lecciones aprendidas	25
Tabla 7: Tabla de Cumplimiento	26

LISTA DE ANEXOS

Anexo A: Mapa de procesos Universidad Santo Tomás de Bucaramanga.....	29
Anexo B: Organigrama por secciones	30
Anexo C: Descripción del proceso de Gestión de Recursos Físicos.	31
Anexo D: Plataforma ISOLUCION	32
Anexo E: Ficha técnica y tabulación de la capacitación al personal	33

RESUMEN

La práctica empresarial como culmen de la carrera profesional se convierte en la demostración de las competencias procedimentales como complemento de las competencias cognitivas y actitudinales adquiridas.

El presente informe sintetiza las acciones realizadas en el Departamento de Planta Física de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga, que tuvo como objetivo optimizar y mantener el sistema de gestión de calidad de dicho departamento basado en las normas NTC 9001:2008 y GTC-ISO/TR 10013, mediante la medición de los indicadores de calidad, la mejora de la gestión documental y la socialización de dichos cambios y del sistema de gestión de calidad, al personal. Estos objetivos fueron alcanzados en su totalidad permitiendo la mejora continua del departamento gracias al compromiso adquirido por el personal del departamento.

Palabras clave: Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad, Indicadores de Calidad, Gestión Documental.

ABSTRACT

Business practice as the culmination of a career becomes the demonstration of procedural powers to complement the cognitive and attitudinal skills acquired.

This report summarizes the actions taken in the Department of Physical Plant University Santo Tomás in Bucaramanga, which aimed to optimize and maintain the system of quality management of the department based on the NTC 9001: 2008 and GTC-ISO / TR 10013, by measuring quality indicators, improved document management and socialization of these changes and system quality management personnel. These objectives were achieved in full allowing continuous improvement of the department thanks to the commitment made by the department staff.

Keywords: Improving Quality Management System, Quality Indicators, Document Management.

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada los procesos y procedimientos, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes; debido a la globalización y a las exigencias crecientes del mercado, la gestión de la calidad, se ha convertido en un pilar esencial de cualquier nueva estrategia empresarial. Es por eso, que la Universidad Santo Tomás ha reconocido la importancia de adoptar principios y políticas de calidad dentro de sus labores diarias.

El Departamento de Planta Física es un proceso de soporte que garantiza el buen funcionamiento de la infraestructura física para proporcionar ambientes seguros que faciliten los diferentes procesos; el mantenimiento y actualización del Sistema de gestión de Calidad de este departamento se hace necesario para alcanzar los más altos estándares de calidad, para el posicionamiento de la Universidad Santo Tomás.

La actualización se llevó a cabo mediante la identificación de las falencias y fallas de los procedimientos y adaptarlos a las exigencias reales del desarrollo de las actividades diarias, posteriormente modificar la estructura de la documentación asociada para hacerla más accesible y controlada; y finalmente, realizar la medición de los indicadores de gestión que evidencian el cumplimiento del alcance propuesto por el sistema. El mejoramiento se evidenció mediante aportes, como la transición de registros físicos a virtuales, el fortalecimiento de los canales de comunicación y la centralización de la información.

En la estructura de este informe se puede evidenciar de forma clara y ordenada la práctica empresarial llevada a cabo de agosto de 2015 a marzo de 2016, bajo la asesoría del ingeniero Danilo Gómez Arrieta; cumpliendo con el objetivo principal mediante el alcance de los siguientes objetivos: actualizar el Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Planta Física, principalmente en la caracterización del proceso y redefinición y medición de los indicadores de calidad, mejorar el control de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, tanto en la pertinencia de los formatos como su facilidad de manejo a través de medios digitales y socializar con el personal del departamento los cambios efectuados y mantener el Sistema de Gestión de Calidad mejorado para el departamento de Planta Física de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga. El logro y desarrollo de cada etapa de la práctica se puede evidenciar más específicamente en los informes periódicos presentados al Director del Departamento de Planta Física y al tutor de la Universidad.

1. JUSTIFICACIÓN

En el Departamento de Planta Física de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga se planifican y ejecutan actividades de mantenimiento de equipos y redes relacionados con la infraestructura física y el diseño y adecuación de áreas que satisfagan las necesidades de las demás dependencias y de la Comunidad Tomasina en general. El logro de los objetivos de esta dependencia garantiza el óptimo desarrollo de las actividades administrativas y de los procesos vinculados directamente con la docencia y la educación, por consiguiente, un Sistema de gestión de Calidad eficiente dentro de este proceso es imprescindible para el logro de la misión y visión institucional.

La optimización de procesos y la implementación, actualización y mejoramiento de un Sistema de Gestión de Calidad forman parte del amplio campo de acción de un Ingeniero Industrial, por lo que desarrollar una práctica empresarial en este ámbito afianzara sus conocimientos, habilidades y aptitudes para ser un profesional competente.

En la vinculación laboral se consolida y fortalece la formación académica obtenida por el estudiante, a la vez que lo sitúa y prepara para un entorno laboral altamente competitivo, como el de la industria colombiana.

Los aportes realizados desde la práctica profesional contribuyen a que las empresas, en este caso la Universidad Santo Tomás, desarrollen una mejora continua de todos sus procesos y en consecuencia se sostengan en los altos estándares de calidad que ha alcanzado.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Mantener y mejorar el Sistema de Gestión de calidad del Departamento de Planta Física de la Universidad Santo Tomas de Bucaramanga basado en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Actualizar el Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Planta Física, principalmente en la caracterización del proceso y redefinición y medición de los indicadores de calidad.

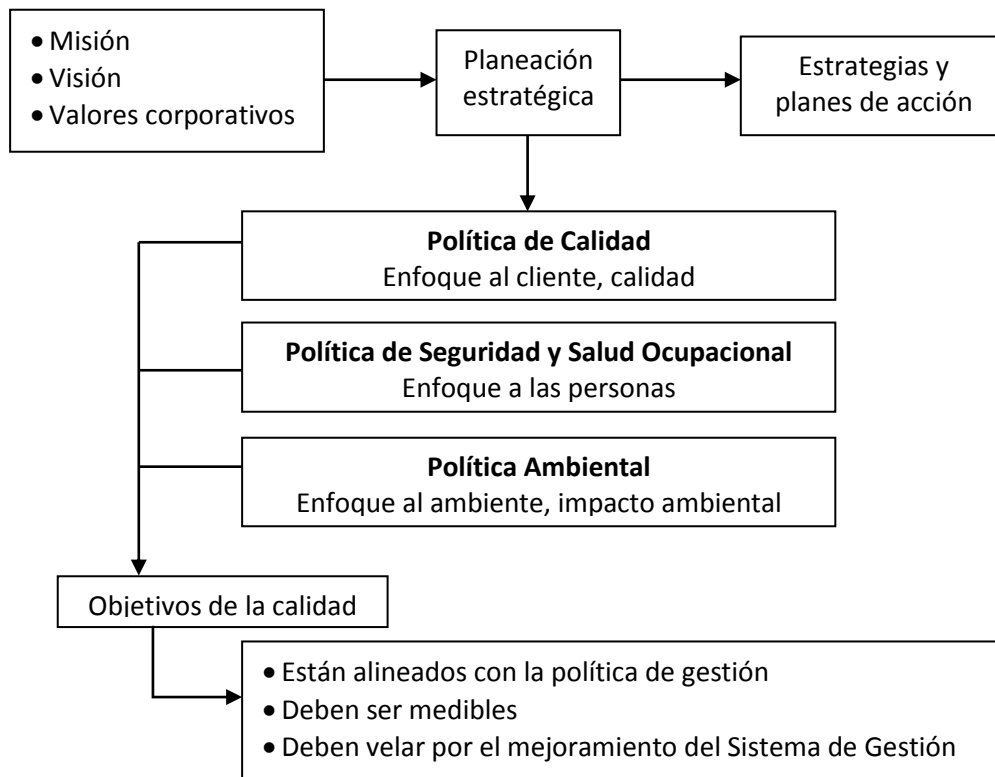
Mejorar el control de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, tanto en la pertinencia de los formatos como su facilidad de manejo a través de medios digitales.

Socializar con el personal del departamento los cambios efectuados y mantener el Sistema de Gestión de Calidad mejorado para el departamento de Planta Física de la Universidad Santo Tomas de Bucaramanga.

3. MARCO REFERENCIAL.

La **ISO 9000:2005** define Calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos¹ y Sistema de Gestión de Calidad, como la parte del sistema de gestión de la organización enfocado en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda². Como se observa en el Ilustración 1: Interacción de los Sistemas Integrados de Gestión, los objetivos de calidad son producto de la creación de las tres políticas de un sistema de gestión, la política de calidad, la política de seguridad y salud ocupacional y la política ambiental, cada una de ellas enfocadas a una parte interesada; ya sea el cliente, las personas o el ambiente.

Ilustración 1: Interacción de los Sistemas Integrados de Gestión



Fuente: Curso Control de Gestión Integral, Universidad Santo Tomás

Los ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección, con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño son³:

- Enfoque al cliente

¹ Norma Técnica Colombiana. ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Recuperado el 08 de febrero de 2016. Pág. 9

² Ibíd. Pág. 8

³ Ibíd. Pág. 2

- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque se sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Estos ocho principios constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de calidad de la familia de normas ISO 9000.

La *ISO 9001:2008* es la norma que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de calidad para satisfacer los requisitos del cliente⁴, está es la norma en la que se basó el desarrollo de esta práctica empresarial y es necesario tener pleno conocimiento sobre ella, y las definiciones básicas que abarca.

Como se parte de la base que el Departamento de Planta Física ya cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad implementado, guiado y basado en las políticas de calidad de la Universidad y Santo Tomás y un manual de Calidad creado desde la Dependencia Gestión de la Calidad, los conceptos que se deben aplicar son los más específicos de las normas aplicables, como la caracterización de procesos, el ciclo PHVA, objetivos de calidad y sus mediciones.

3.1. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS:

La descripción de los procesos del sistema de gestión de la calidad consiste en definir el por qué, quién, cómo, cuándo y con qué se lleva a cabo el proceso, e incluye la definición del propósito, la identificación de su dueño o responsable y la descripción de las interacciones del proceso.

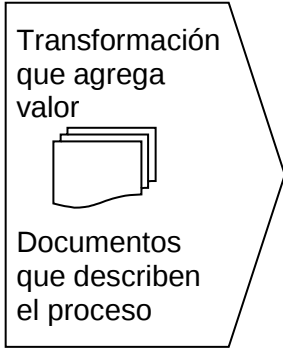
La definición del propósito es la base para precisar las mediciones o indicadores de desempeño del proceso, el dueño del proceso es la persona responsable de dar cuenta del logro de los objetivos y la gestión del proceso, entre dichas responsabilidades se incluyen las actividades del ciclo PHVA, finalmente, las interacciones del proceso son los medios con los que se

⁴ Norma Técnica Colombiana. ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Recuperado el 08 de febrero de 2016

relaciona y comunica un proceso interno con otro proceso interno, o con procesos o sistemas externos a la organización⁵.

En las interacciones del proceso también deben incluir en las entradas y salidas, los proveedores y clientes, respectivamente, como se observa en la Tabla 1 y, finalmente, se define la forma de hacer seguimiento al proceso mediante indicadores o mediciones de desempeño coherentes con el propósito definido inicialmente.

Tabla 1: Interacciones de un proceso

Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Cliente
Otros procesos internos	Información		Resultados del proceso	Usuarios del resultado del proceso.
Procesos externos	Documentos		Productos	
	Registros			
Otros sistemas internos o externos	Recursos			
	Materiales			

Fuente: ISO 9000 Y LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD. Guía para la planificación de la calidad con orientación en la gestión de procesos⁶

3.2. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para finalizar la planificación del proceso se debe definir como se llevan a cabo las actividades del proceso, y para ello se crean documentos que describen estas actividades. La guía técnica colombiana ISO/TR 10013: Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad, indica que la estructura de documentación utilizada en el sistema de gestión de calidad puede describirse en forma jerárquica⁷. En la Ilustración 2 se observa la jerarquía de la documentación asociada al Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Santo Tomás.

La extensión de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad puede estar en cualquier tipo de medio, como por ejemplo papel o medios electrónicos⁸, algunas ventajas de realizar documentación mediante medios

⁵ LÓPEZ CARRIZOSA, Francisco José. ISO 9000 Y LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD. Guía para la planificación de la calidad con orientación en la gestión de procesos. ICONTEC. Bogotá, 2012. Pág. 44

⁶ Ibíd. Pág. 30

⁷ Guía Técnica Colombiana. ISO/TR 10013. Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad. Pág. 3 Recuperado el 15 de febrero de 2016

⁸ Guía Técnica Colombiana. ISO/TR 10013. Op. cite p, 4

electrónicos son: el personal apropiado tiene acceso a la misma información actualizada en todo momento, el acceso y los cambios son fácilmente realizados y controlados, la distribución es inmediata y fácilmente controlada con la opción de imprimir copias de papel, existe acceso a los documentos desde ubicaciones remotas y el retiro de documentos obsoletos es fácil y eficaz.

Ilustración 2: Jerarquía de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Santo Tomas



Fuente: Manual de Calidad, Universidad Santo Tomas seccional Bucaramanga⁹

Los documentos que conforman la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad son los siguientes:

Tabla 2: Documentos de la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad

Documento	Código	Nombre
Política y objetivos de calidad	P-DI-01	-
Manual de Calidad	MN-GQ-04	-
Procedimientos documentados	PR- GQ- 01	Control de documentos
	PR- GQ -02	Control de registros
	PR- GQ -03	Tratamiento de no conformes
	PR- GQ -04	Acciones preventivas, acciones correctivas y de mejora
	PR- GQ -05	Auditorías internas de calidad
Documentos, incluidos los registros para asegurar la eficaz planeación, operación y control de los procesos	PR-GQ-01	Procedimiento Control de documentos.
Registros requeridos	PR-GQ-02	Control de registros

Fuente: Manual de Calidad. Universidad Santo Tomas Seccional Bucaramanga¹⁰

⁹ Manual de Calidad. Universidad Santo Tomas Seccional Bucaramanga⁹. Disponible en (<http://servercalidad/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=Magazin.asp&Sigla=MAC&IdModulo=2>) Recuperado el 12 de febrero de 2016

3.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD SANTO TOMAS DE BUCARAMANGA

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga se fundamenta en el siguiente concepto de calidad para el desarrollo y fortalecimiento de su accionar educativo: “La calidad se proyecta como formación integral de todas las dimensiones de la persona con miras a que sea más humana, más ética, más autónoma en su conocimiento más capaz de transformar la realidad según lo exigen: la docencia, la investigación, el compromiso social; el aprovechamiento de las nuevas tecnologías; el paradigma de sociedad plural y globalizada; los valores evangélicos y el humanismo Cristiano Tomista”¹¹

El mapa de procesos de la Universidad Santo Tomas seccional Bucaramanga se encuentra adjunto en el Anexo A, y define la Gestión de Recursos Físicos como un proceso de soporte.

¹⁰ Manual de Calidad. Universidad Santo Tomas Seccional Bucaramanga. Disponible en (<http://servercalidad/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=Magazin.asp&Sigla=MAC&IdModulo=2>) Recuperado el 12 de febrero de 2016

¹¹ UNIVERSIDAD SANTO TOMAS. Proyecto Educativo Institucional. Pág. 58. Recuperado el 05 de febrero de 2016. Disponible en: <http://www.ustabuca.edu.co/gpresenzia/comunidades/ustabmanga/ustabmanga/files/doc/vustabmanga20110718113509.pdf>.

4. PERFIL DE LA EMPRESA.

4.1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

La Universidad Santo Tomás es una institución de Educación Superior, privada y católica fundada, restaurada y dirigida por los Frailes de la Orden de Predicadores de la Provincia de San Luis Beltrán de Colombia, con carácter de fundación, sin ánimo de lucro, de utilidad común con personería jurídica y autonomía dentro de los límites señalados por la Constitución Política de la República de Colombia, las Leyes y el Concordato suscrito entre el Estado Colombiano y la Santa Sede.¹²

La Universidad Santo Tomás podrá adelantar programas de formación en ocupaciones, profesiones y disciplinas, programas de especialización, maestría, doctorado y posdoctorado en las modalidades y metodologías presencial, semipresencial, abierta y a distancia, y expedir los títulos correspondientes en conformidad con la Ley¹³. El organigrama por secciones de la Universidad Santo Tomas se encuentra en el Anexo B.

La Universidad Santo Tomas imparte los siguientes tipos de programas académicos.

Tabla 3: Programas académicos que ofrece la Universidad Santo Tomas Seccional Bucaramanga

PROGRAMAS ACADÉMICOS		Cantidad
Programas de pregrado		17
Programas de posgrado	Maestrías	8
	Especializaciones presenciales	21
	Especializaciones virtuales	1
Programas de educación continuada	Presenciales	35
	Virtuales	7
Programas de Educación Abierta y a Distancia.	Pregrado	14
	Posgrado	8

Fuente: Universidad Santo Tomas seccional Bucaramanga¹⁴

¹² UNIVERSIDAD SANTO TOMAS. Estatuto Orgánico. Resolución 5478 de 2 de julio de 2010, Artículo 2.

¹³ Ibíd. Artículo 12

¹⁴ UNIVERSIDAD SANTO TOMAS SECCIONAL BUCARAMANGA.

<http://www.ustabuca.edu.co/ustabmanga/programas-academicos> Recuperado el 26 de enero de 2016

4.2. CAMPUS DE LA UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SECCIONAL BUCARAMANGA

La seccional Bucaramanga de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga, cuenta con cuatro campus dentro del área metropolitana, su campus principal se encuentra en la Cra 18 N 9-27 barrio comuneros, este campus comprende los siguientes predios: Bloque A, B, C y D, predios de la manzana calle 10 y 11 entre carreras 18 y 19, parqueaderos y la casa de comexcentro, el campus de Floridablanca se encuentra ubicada entre la Cra. 27 No. 180 – 395, km 7 vía Piedecuesta, este predio comprende los edificios: Santander, Fray Angélico y Clínicas Odontológicas; el Campus de Piedecuesta, se encuentra ubicado en la zona rural del municipio de Piedecuesta, este predio cuenta con 10 hectáreas, de las cuales 7000 mts² están construidos, y finalmente; el Campus el Limonal, Tiene una extensión de 10 hectáreas que comprende terrenos y construcciones de una hacienda antigua en inmediaciones con el ICP, este predio cuenta con 10 hectáreas de las cuales 3.502 mts² se encuentran construidos.

4.3. MISIÓN

La Misión de la Universidad Santo Tomás, inspirada en el pensamiento humanista y cristiano de Santo Tomás de Aquino, consiste en promover la formación integral de las personas, en el campo de la Educación Superior, mediante acciones y procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social, para que respondan de manera ética, creativa y crítica a las exigencias de la vida humana y estén en condiciones de aportar soluciones a la problemática y necesidades de la sociedad y del país¹⁵.

4.4. VISIÓN

La visión, como proyección de la misión a mediano plazo, prospecta así la presencia y la imagen institucional de la Universidad Santo Tomás: interviene ante los organismos e instancias de decisión de alcance colectivo; se pronuncia e influye sobre los procesos que afectan la vida nacional o de las comunidades regionales, porque goza tanto de la acreditación de sus programas como de la acreditación institucional; es interlocutora de otras instituciones tanto educativas como empresariales del sector público y privado.

La comprensión humanista cristiana de la realidad colombiana y latinoamericana contemporánea, heredada de su larga tradición en el campo de la educación superior, en contexto de mundialización, inspira el quehacer de sus programas, con miras a asegurar la construcción del bien común y la realización de la justicia distributiva, y así reducir la exclusión social, económica, cultural y política. Vinculada a las distintas regiones del país, a través de sus

¹⁵ Estatuto Orgánico. Op. cite. Artículo 7

seccionales y de sus programas de Universidad Abierta y a Distancia, es factor de desarrollo y mejoramiento de los entornos y contextos donde opera. Incorpora el uso de nuevas tecnologías educativas como herramientas para la docencia y la investigación en todos los planes de estudio, y vincula a docentes y a estudiantes en proyectos compartidos para recuperar, adaptar y generar nuevos conocimientos en orden a la solución de los nuevos problemas de la sociedad y del país¹⁶

4.5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD

4.5.1. Política de calidad. La Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga se compromete con la Formación Integral de la persona humana, propiciando procesos de calidad académica, investigativa, de proyección social e internacionalización, fundamentos en el humanismo cristiano, el pensamiento educativo de Santo Tomás y en la normativa legal vigente. Destina los recursos necesarios para el logro de sus objetivos misionales en un clima de mejoramiento continuo del Sistema de Gestión que garantice la calidad del servicio formativo de los estudiantes¹⁷.

4.5.2. Objetivos de calidad. Son objetivos de calidad:

- Garantizar la calidad educativa a través de procesos de verificación y mejora permanentes
- Desarrollar las competencias del talento humano de la Universidad
- Mejorar la eficacia y la eficiencia de las funciones sustantivas institucionales
- Promover la pertinencia y el impacto académico en los contextos de inserción institucional
- Propiciar la satisfacción de los estudiantes en la prestación del servicio educativo
- Avanzar en los procesos que garanticen la acreditación institucional.

4.5.3. Certificación del Sistema de Gestión de Calidad. El sistema de gestión de la calidad de la Universidad Santo Tomás Bucaramanga, obtuvo certificación en norma ISO-NTC 9001:2008, otorgada por el ICONTEC el 11 de agosto de 2009.

4.6. DEPARTAMENTO DE PLANTA FÍSICA

El logro de los objetivos de las funciones sustantivas y misionales sólo es posible con un soporte infraestructural y tecnológico adecuado y pertinente que responda a las necesidades del crecimiento institucional. De acuerdo a los resultados del diagnóstico realizado, se reconoce que la planeación de los últimos años, ha atendido más a las necesidades urgentes del momento, y no

¹⁶ UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SECCIONAL BUCARAMANGA.

<http://www.ustabuca.edu.co/ustabmanga/mision-y-vision> Recuperado el 27 de enero de 2016

¹⁷ Manual de Calidad. Op cite. p, 9

ha respondido de manera oportuna y eficaz al crecimiento que demandan los procesos de la Universidad. A continuación se presentan los retos a cumplir¹⁸:

- Adecuar todas las construcciones actuales conforme a la norma de sismo-resistencia NSR 10 en los plazos otorgados por los entes gubernamentales.
- Adecuar la planta física a desarrollos sostenibles que sean amigables con el medio ambiente y que posean accesibilidad para personas con discapacidad y cumplan con la normativa vigente, especialmente la infraestructura de las clínicas de odontología y optometría.
- Construcción de un edificio “soñado” y “planeado” para la División de Ingeniería y Arquitectura con espacios acordes a las necesidades propias de estos programas.
- Construcción de un edificio de laboratorios para las ingenierías y destinar un espacio físico para albergar el archivo general de la Universidad, atendiendo las expectativas tecnológicas y de requerimientos técnicos.

La caracterización del proceso, de acuerdo al objetivo del proceso y la definición de sus actividades mediante el ciclo PHVA, se encuentra adjunto en el Anexo C

¹⁸ UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SECCIONAL BUCARAMANGA. Plan de Desarrollo Institucional. 2013-2016. Pág. 98. Recuperado el 24 de febrero de 2016

5. ACTIVIDADES REALIZADAS

El Departamento de Planta Física de la Universidad Santo Tomás, anterior a esta práctica, no contaba con un cargo definido para apoyar el Sistema de Gestión de Calidad, por lo que, al momento de iniciar la práctica, fue necesario hacer un análisis de cuáles eran las necesidades del Departamento y después definir cuáles serían las funciones que se desempeñarían durante la práctica empresarial; para tal fin se creó el cargo y se asignaron funciones como Auxiliar del Sistema de Gestión de Calidad.

5.1. ACTIVIDADES DIARIAS

Las responsabilidades y funciones asignadas fueron:

- Asignación y programación de actividades de mantenimiento y de solicitud de servicios generales.
- Llevar registro y control de las actividades desarrolladas por el personal de mantenimiento.
- Asesorar en el manejo de formatos a todos los empleados del departamento.
- Desarrollar todas las actividades designadas por el asesor de la práctica de la empresa.
- Cumplir con el reglamento interno de trabajo.
- Revisión o actualización de inventario correspondiente al personal de mantenimiento
- Informes y consolidados de actividades realizadas por el departamento.
- Recorrido por los cuatro campus presenciales de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga para la consolidación de la información

5.2. DIAGNÓSTICO INICIAL

Esta primera etapa consistió en realizar una visita de reconocimiento y chequeo en las sedes de la seccional Bucaramanga, los principales hallazgos son los siguientes:

- **Campus de Bucaramanga:** En este campus se le dio inicio a la gestión y control de las actividades del Departamento de Planta Física, aquí se cuenta con el histórico de formatos desde el año 2009.
- **Campus de Floridablanca:** Este campus es el que mayor trabajo representa pues es el de mayor extensión y concentración de personas, tanto administrativos como estudiantes. Las solicitudes de servicios generales se hacen mediante correo electrónico, llamadas telefónicas o radio portátil, no se le da uso al formato F-GR-05-01 y se hacen mantenimientos correctivos y preventivos pero no se registran.
- **Campus de Piedecuesta:** Las actividades de mantenimiento en esta sede van dirigidas en su mayoría al mantenimiento de las zonas verdes y prados

del campus. En cuanto al Sistema de gestión de calidad: no se utilizan los formatos de Solicitudes generales, hay muy pocos registros de mantenimientos realizados y el trabajo realizado en el campus no se incluye en la medición de los indicadores de calidad.

- **Campus El Limonal:** Las actividades de mantenimiento a equipos y redes son delegadas a los técnicos de otras sedes. En cuanto al Sistema de Gestión de Calidad, los encargados del mantenimiento en la sede el Limonal no llevan ningún tipo de registro o control sobre las actividades que se deben realizar, no hay solicitudes de servicios generales pues no hay presencia de otros departamentos.

5.3. ACTUALIZACIÓN EN LA MEDICIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD

La medición de indicadores, cambios, creaciones y eliminaciones de procedimientos, acciones correctivas, preventivas y de mejora, debe realizarse mediante la plataforma de calidad de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga: ISOLUCION, capacitarse en el manejo de esta plataforma fue la primera actividad realizada durante la práctica empresarial. En el Anexo D se resume el funcionamiento de dicha plataforma

Uno de los procesos más importantes durante el desarrollo de esta práctica fue la actualización de los indicadores, a continuación se menciona la frecuencia, fórmula y meta de cada uno de ellos

Tabla 4: Indicadores de Gestión del Departamento de Planta Física

Objetivo del proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia de análisis	Fórmula de cálculo	Meta
Mantener y garantizar el buen funcionamiento de la planta física, redes (hidráulicas, sanitarias, eléctricas) y equipos relacionados con la infraestructura física para proporcionar ambientes seguros que faciliten los diferentes procesos	Puestos en aulas de clase	Semestral	$(\text{Mts. Totales de aulas}) / (\text{No. Estudiantes pregrado})$	1,68 – 1,80
	Satisfacción del servicio	Trimestral	$[(\text{Muy buenas} \times 5) + (\text{Buenas} \times 4) + (\text{Regular} \times 3) + (\text{Malo} \times 2) + (\text{Muy malo} \times 1)] / \text{No. Total de evaluaciones}$	4
	Porcentaje de mantenimiento	Semestral	$\text{Mantenimiento preventivo} \times 100 / \text{Mantenimientos totales}$	60

Fuente: Autor

- **Satisfacción del servicio:** Durante el desarrollo de la práctica se realizó la medición del indicador tres veces. Este indicador se calcula promediando la calificación, la meta es obtener un cuatro (4), en los tres periodos calculados, los resultados han sido: 4,83 (2015-II), 4,93 (2015-III) y 4,9 (2015-IV).

- **Porcentaje de mantenimientos preventivos realizados:** Durante el desarrollo de esta práctica empresarial se realizó la medición del indicador tres

veces. La meta de este indicador es superar los mantenimientos correctivos, por lo que el porcentaje de mantenimientos preventivos debe ser mínimo de un 60%, en los periodos calculados, los resultados han sido 90,94 (2015-I) y 84,66 (2015-II)

Para los dos indicadores mencionados, se debió adjuntar una nota de Acciones de Mejora, ya que los resultados obtenidos son superiores a la meta establecida.

• **Puestos en Aulas de Clase:** A diferencia de los anteriores, este indicador debió ser reestructurado, pues su antigua fórmula no correspondía al resultado que se espera obtener: $\frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes de pregrado}}{\text{Total de aulas} \times 7}$ la meta de este indicador era 20, no guardaba relación con lo que se deseaba medir. Después de un análisis de la norma *NTC 4595, planeamiento y diseño de instalaciones y ambientes escolares*, se propuso una nueva forma de cálculo: $\frac{\text{Mts totales de aulas}}{\text{No.de estudiantes de pregrado}}$ lo que nos daba una relación de metros por estudiante, lo que según la norma debe ser entre 1,65 m a 1,80 m para ambientes escolares tipo A¹⁹.

La respuesta de parte del Departamento de Planeación y Desarrollo fue, realizar un análisis más profundo del tema, y posponerlo hasta definir la próxima unión de las dependencias a raíz de la Acreditación Institucional Multicampus.

5.4. MODIFICACIONES EN PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACIÓN

El Departamento de Planta Física cuenta con cuatro procedimientos en su documentación asociada: procedimiento de mantenimiento equipos y redes infraestructura física, procedimiento de diseño y adecuación de áreas, procedimiento de control de servicios públicos y procedimiento para solicitud de servicio general.

En los procedimientos de control de servicios públicos, y diseño y adecuación de áreas no se realizaron cambios, pues el flujograma de cada uno de ellos explica perfectamente el cómo se realizan las actividades realmente y no se requieren muchos formatos para la aplicación de estos procedimientos.

• **PR-GR-001: Procedimiento mantenimiento equipos y redes infraestructura física:** En este procedimiento se sustituyó el F-GR-01-002: Formato de control de mantenimientos, por una matriz de mantenimientos MT-GR-01-001, con el fin de empezar a llevar registros de manera digital. Esta matriz se encuentra en la nube del correo institucional, compartida y manejada por el personal que dirige el Departamento de Planta Física: Director Planta

¹⁹ Norma Técnica Colombiana. NTC 4595, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y diseño de instalaciones y ambientes escolares. Pág. 6. Recuperado el 28 de enero de 2016

Física, Profesional de apoyo planta física, Supervisor de campus, Secretaria Planta Física, Secretaria Campus polideportivo y Practicante Planta Física. Además, se incluyó un cronograma de mantenimientos en el sistema de gestión de calidad de la universidad (ISOLUCION), dentro de los anexos asociados a este procedimiento.

Al realizar cambios en formatos, se debió modificar el flujograma, alcance, precisiones y responsabilidades.

• **PR-GR-005: Procedimiento para solicitud de servicio general:** La recepción, control y manejo de solicitudes de servicio general se modificó a raíz de la creación de la Mesa de Ayuda, por lo que se modificó también flujograma, alcance, precisiones y responsabilidades

5.5. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

La capacitación del personal se realizó con el objetivo de socializar el Sistema de Gestión de Calidad actualizado y mejorado, y crear un conciencia de la importancia del manejo de este Sistema de Gestión en el alcance de los objetivos de la Universidad, del Departamento y de la labor diaria de cada una de las personas adscritas al Departamento, para lograr la satisfacción del cliente y la mejora continua de nuestros procesos.

Para ello, se realizó una exposición titulada “Inducción al Sistema de Gestiona de Calidad” donde se trataron los siguientes temas:

- Definición de un Sistema de Gestiona de Calidad
- Norma aplicable: NTC-ISO 9001:2008
- Principios de calidad y su importancia
- Criterios de certificación
- Estructura documental de un sistema de gestión de Calidad
- Mapa de procesos y la importancia de “Gestión de Recursos Físicos” en él.
- Objetivo y procesos de la Gestión de Recursos Físicos
- Resultados de la medición de los Indicadores de gestión del Departamento.
- Importancia de la aplicación de procesos y control de formatos

Las capacitaciones tuvieron una duración promedio de treinta minutos, la ficha técnica y tabulación de la calificación de la formación se encuentran adjuntas en el Anexo E

6. APORTES Y RECOMENDACIONES.

Los aportes importantes para apoyar el mejoramiento continuo del Departamento de Planta Física fueron:

Tabla 5: Aportes importantes

	Cambio realizado		Beneficios
	Antecedente	Actual	
Mesa de Ayuda	La solicitud de servicios generales se realizaba mediante el formato F-GR-05-01 en medio físico, mediante el cual también se realizaba la calificación del servicio para alimentar el indicador “Satisfacción del Servicio”	Se creó la Mesa de Ayuda (tics.ustabuca.edu.co/planta fisica) con la ayuda del Departamento de Tics. A esta Mesa de Ayuda se puede acceder desde cualquier equipo y registrar un ticket, exclusivamente con correo institucional	Las ventajas de sustituir formatos de medio físico por medios electrónicos son las siguientes ²⁰ : • El personal apropiado tiene acceso a la misma información actualizada. • El acceso y los cambios son fácilmente realizados y controlados
Matriz de mantenimientos	El control de mantenimientos se realizaba mediante el formato F-GR-01-02 en medio físico, los registros se encontraban solo en el Campus de Bucaramanga y había información desactualizada	Se sustituyó este formato, por una matriz de mantenimientos MT-GR-01-001, su registro se lleva desde la nube (OneDrive) del correo institucional, compartido a las cuentas administrativas del Departamento, se actualizó y organizó la información.	• La distribución es inmediata y fácilmente controlada con la opción de imprimir copias en papel • Existe acceso a los documentos desde ubicaciones remotas
Programación de Mantenimientos	Existía una programación general para todos los campus, desactualizado y con frecuencias incorrectas	Se actualizó el cronograma, desvinculando funciones que ya no correspondían al Departamento, se creó una programación de acuerdo a las necesidades de cada campus y se vinculó a la documentación asociada	Se evidencia la creación y aplicación de una planeación inicial de actividades

Fuente: Autor

Las recomendaciones que le deja el desarrollo de esta práctica empresarial al Departamento de Planta Física son las siguientes:

- Mantener los cambios implementados en el Sistema de Gestión de Calidad y fomentar la cultura de aplicar los procedimientos y formatos modificados.
- Fortalecer los canales de comunicación internos y centralizar la información y solicitudes con la intención de llevar a cabo la planeación de actividades.
- Definir objetivo y formula para el indicador “Puestos en Aulas de Clase”
- Actualizar el Sistema de Gestión de Calidad a la norma NTC-ISO 9001:2015 con el enfoque basado en riesgos.

²⁰ Norma Técnica Colombiana. ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Pág. 4. Recuperado el 20 de febrero de 2016

7. LECCIONES APRENDIDAS.

Tabla 6: Lecciones aprendidas

	Contextualización	Definición del problema	Solución/Propuesta	Aprobación
Establecimiento de los canales de comunicación	Lo solicitud de servicios generales se hacía de forma verbal y por cualquier miembro de la comunidad Tomasina, no se le daba uso a los formatos establecidos por el Departamento	No había planeación inicial de actividades de mantenimiento y no se respetaba la estructura jerárquica.	Culturizar a los demás departamentos del uso de las plataformas establecidas sin omitir la cadena de mando	Aprobación directa del Director del Departamento y compartida e implementada por los demás miembros del Departamento.
Control de inventarios	Dentro de las funciones iniciales definidas para el desarrollo de esta práctica empresarial se estableció la actualización de los inventarios asociados al Departamento de Planta física y al personal de mantenimiento. El proceso de actualización de inventarios se fue realizando desde los primeros meses de práctica, se sugirieron bajas por desuso y por mal estado de los artículos. El reporte de estas modificaciones fue aceptado por el Departamento de Adquisiciones y Suministros, pero después de un tiempo lo cambios no se evidenciaron en el sistema.	No está dentro de las funciones del Departamento de Planta Física la realización de inventario. Así se reporten cambios por realizar, debe ser el personal del Departamento de Adquisiciones y Suministros quien verifique personalmente cada inventario y realice los cambios propuestos	Se lleva un control interno de herramientas del personal de mantenimiento con el fin de evitar pérdidas y robos. Cada auxiliar de mantenimiento debe contar con herramienta propia	Dicha solución fue discutida y consolidada por el Director del Departamento de Planta Física al segundo semestre del año 2015: Arq. Romel Alberto Mogollón Páez.
Creación del procedimiento: Mantenimiento de espacios académicos y hoja de vida de aulas	El Departamento de Planeación y Desarrollo, a raíz del reporte constante de fallas en aulas de clase, laboratorios y salas de cómputo, solicitó al Departamento de Planta Física la creación de un procedimiento independiente para el mantenimiento de los espacios académicos. Para ello, se solicitó en primera instancia el reconocimiento de espacios a través de una hoja de vida de cada aula.	Al solicitar la aprobación de la inclusión de este procedimiento dentro de la documentación asociada al proceso de Gestión de Recursos Físicos, fue rechazada dentro de un Comité Financiero-Administrativo	Se decidió considerar el mantenimiento de espacios académicos como un lineamiento institucional, pues está directamente vinculado con la misión de la Universidad y su alcance es demasiado amplio para el objetivo de una sola dependencia.	La solución fue propuesta por el Vicerrector Administrativo Financiero e implementada por los directores de los departamentos de Planeación y Desarrollo y de Planta Física.

Fuente: Autor

8. CONCLUSIONES.

Luego de desarrolladas todas las fases de esta práctica empresarial, se puede concluir que se cumplieron con los objetivos previamente establecidos, teniendo en cuenta que todas las actividades estuvieron centradas en su cumplimiento y orientadas al logro propuesto.

Tabla 7: Tabla de Cumplimiento

OBJETIVO	CUMPLIMIENTO
Actualizar el Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Planta Física, principalmente en la caracterización del proceso y redefinición y medición de los indicadores de calidad.	Se realizaron correcciones y actualizaciones en la caracterización del proceso que correspondían a funciones que no son propias de Gestión de Recursos Físicos. Se alimentaron los tres indicadores, todos cumplen con las metas propuestas. Queda pendiente la aprobación de un cambio en uno de ellos.
Mejorar el control de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, tanto en la pertinencia de los formatos como su facilidad de manejo a través de medios digitales.	Se cambiaron los dos formatos más manejados por Gestión de Recursos Físicos, a medio digital. Se capacitó al personal administrativo sobre el manejo de ellos y se creó un instructivo para el manejo del Sistema de Gestión de Calidad, solo para Director y Profesional de Apoyo del Departamento.
Socializar con el personal del departamento los cambios efectuados y mantener el Sistema de Gestión de Calidad mejorado para el departamento de Planta Física de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga.	Se realizaron capacitaciones en los campus de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga, con el fin de dar una inducción al Sistema de Gestión de Calidad propio del Departamento. Durante el tiempo de práctica, se creó la cultura y costumbre de manejar las actividades como se describen en los procedimientos, lo que facilitó mucho la solución de problemas y la planeación inicial de actividades.

Fuente: Autor

La intervención en el campus el Limonal fue limitada, debido al poco flujo de personal en la finca, las actividades que se realizan son rutinarias y a cargo de los vivientes, en caso de requerir mantenimientos preventivos y correctivos, se envían auxiliares de los campus de Bucaramanga y Floridablanca.

Se evidencia compromiso por parte de todo el personal de la empresa hacia el sistema de gestión de la calidad e interés por aportar al mismo, a través de acciones de mejora y la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Para continuar con el proceso de Acreditación Institucional Multicampus, es un reto para cada una de las seccionales de la Universidad Santo Tomás, coordinar de manera global su Sistema de Gestión de Calidad, es decir, la Gestión de Recursos Físicos de la seccional Bucaramanga, deberá manejar las mismas funciones, documentación e indicadores, como se presenta en las demás seccionales de la Universidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Guía Técnica Colombiana. ISO/TR 10013. Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad. Pág. 3 Recuperado el 15 de febrero de 2016

----, Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad. Pág. 4 Recuperado el 15 de febrero de 2016

LÓPEZ CARRIZOSA, Francisco José. ISO 9000 Y LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD. Guía para la planificación de la calidad con orientación en la gestión de procesos. ICONTEC. Bogotá, 2012. Pág. 44

----, ISO 9000 Y LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD. Guía para la planificación de la calidad con orientación en la gestión de procesos. ICONTEC. Bogotá, 2012. Pág. 30

Manual de Calidad. Universidad Santo Tomas Seccional Bucaramanga. Disponible en (<http://servercalidad/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=Magazin.asp&Sigla=MAC&Id Modulo=2>) Recuperado el 12 de febrero de 2016

----, Universidad Santo Tomas Seccional Bucaramanga. Disponible en (<http://servercalidad/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=Magazin.asp&Sigla=MAC&Id Modulo=2>) Recuperado el 12 de febrero de 2016. p, 9

Norma Técnica Colombiana. ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Recuperado el 08 de febrero de 2016. Pág. 9

----, ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Recuperado el 08 de febrero de 2016. Pág. 2

----, ----, ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Recuperado el 08 de febrero de 2016. Pág. 8

Norma Técnica Colombiana. ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Recuperado el 08 de febrero de 2016

Norma Técnica Colombiana. NTC 4595, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y diseño de instalaciones y ambientes escolares. Pág. 6. Recuperado el 28 de enero de 2016

Norma Técnica Colombiana. ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Pág. 4. Recuperado el 20 de febrero de 2016

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS SECCIONAL BUCARAMANGA. Plan de Desarrollo Institucional. 2013-2016. Pág. 98. Recuperado el 24 de febrero de 2016

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS. Proyecto Educativo Institucional. Pág. 58. Recuperado el 05 de febrero de 2016. Disponible en: <http://www.ustabuca.edu.co/gpresenzia/comunidades/ustabmanga/ustabmanga/files/doc/vustabmanga20110718113509.pdf>.

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS. Estatuto Orgánico. Resolución 5478 de 2 de julio de 2010, Artículo 2.

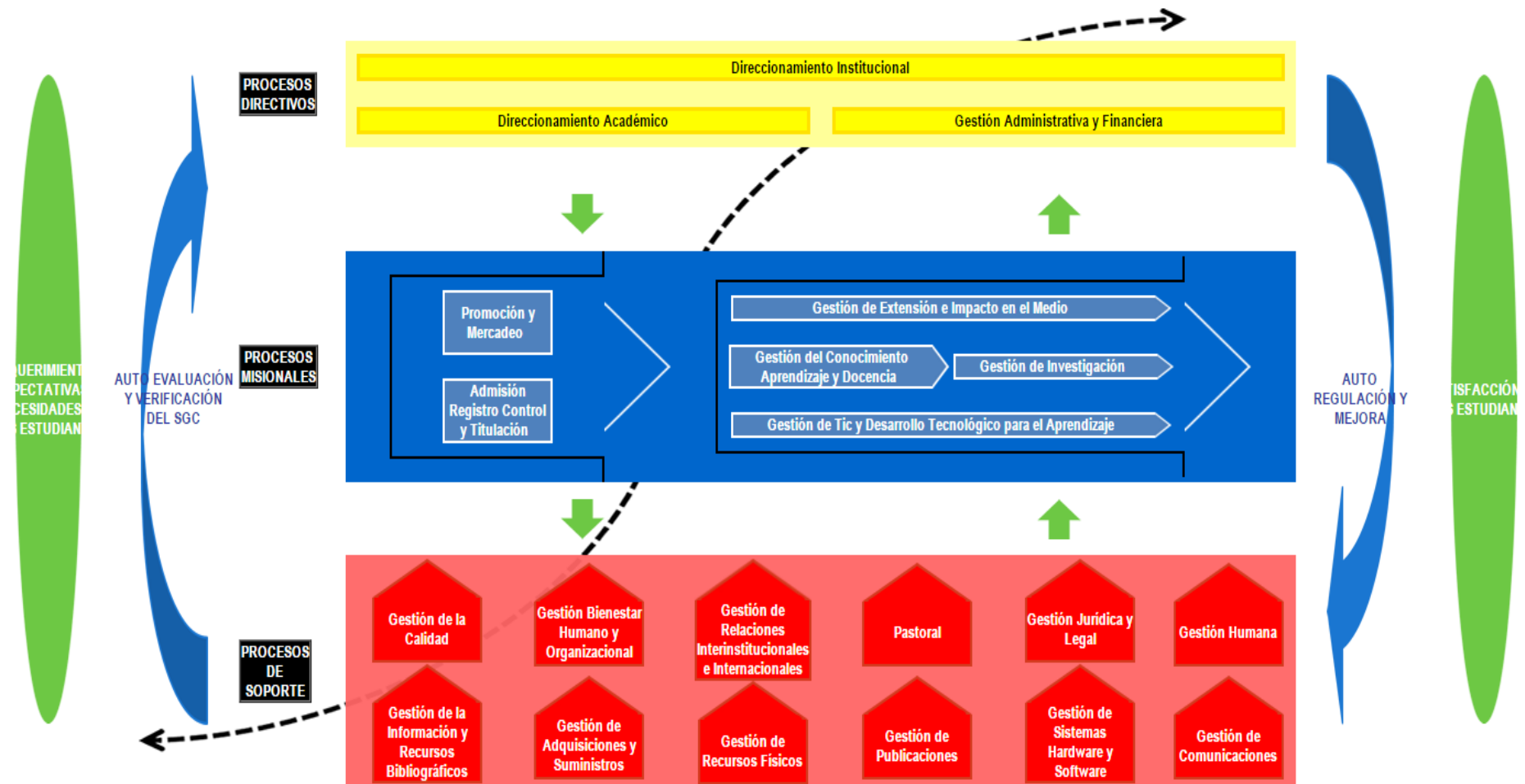
----, Estatuto Orgánico. Resolución 5478 de 2 de julio de 2010, Artículo 12.

----, ----, Estatuto Orgánico. Resolución 5478 de 2 de julio de 2010, Artículo 7

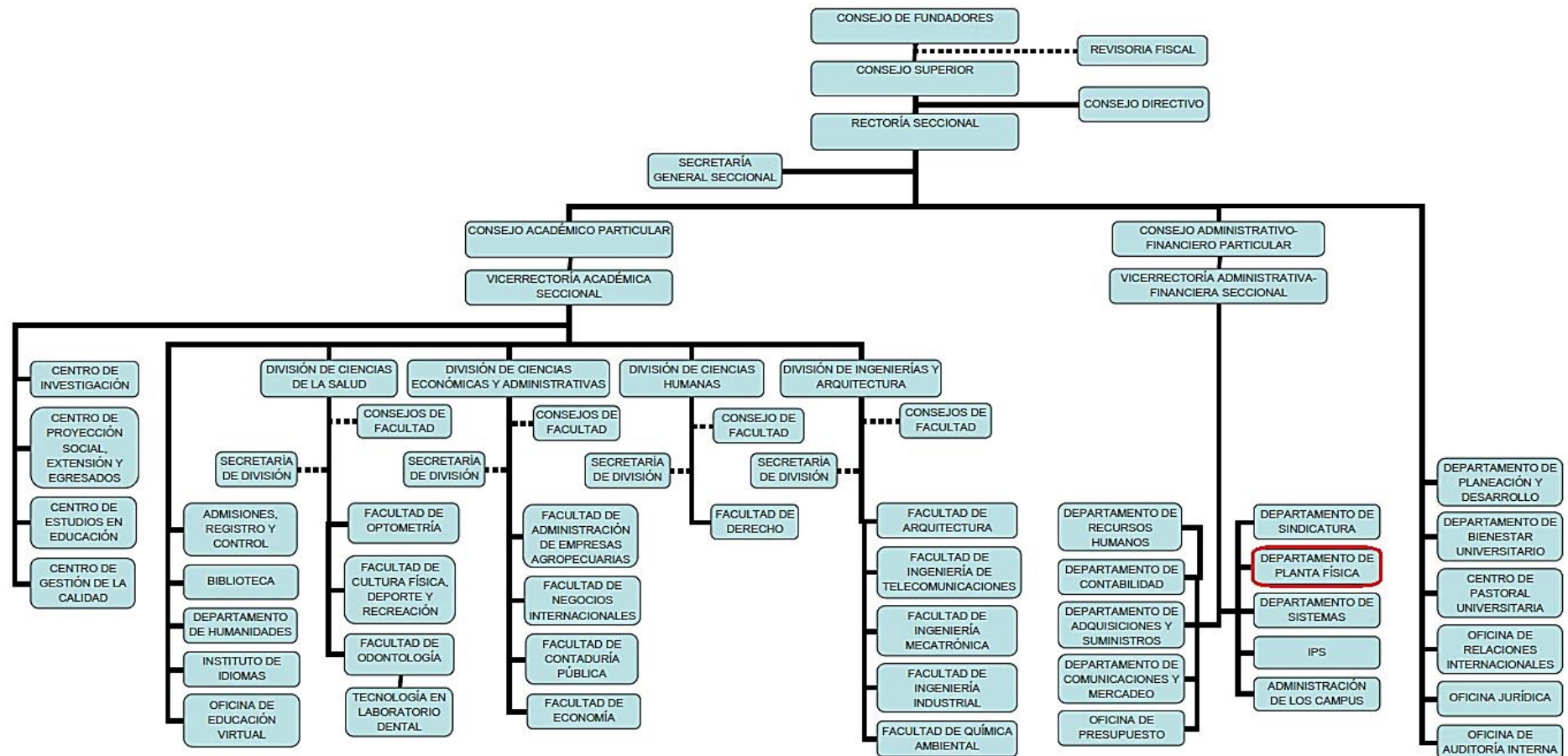
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SECCIONAL BUCARAMANGA. <http://www.ustabuca.edu.co/ustabmanga/programas-academicos> Recuperado el 26 de enero de 2016

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SECCIONAL BUCARAMANGA. <http://www.ustabuca.edu.co/ustabmanga/mision-y-vision> Recuperado el 27 de enero de 2016

Anexo A: Mapa de procesos Universidad Santo Tomás de Bucaramanga



Anexo B: Organigrama por secciones



Anexo C: Descripción del proceso de Gestión de Recursos Físicos.

Proceso:	Gestión de Recursos Físicos		Responsable:	Director General Planta Física		
Objetivo:	Mantener y garantizar el buen funcionamiento de la planta física, redes (hidráulicas, sanitarias, eléctricas) y equipos relacionados con la infraestructura física para proporcionar ambientes seguros que faciliten los diferentes procesos					
Quien suministra/ Referente		Requerimientos		Actividades	Resultados	Quien recibe/ beneficiario
Proveedor externo Direccionamiento Académico • Direccionamiento Institucional •Gestión. Administrativa y Financiera •Promoción y Mercadeo •Admisión Registro Control y Titulación •Gestión de extensión e Impacto en el Medio •Gestión del conocimiento aprendizaje y docencia •Gestión de Investigación •Gestión de Tics y desarrollo tecnológico para el aprendizaje •Gestión Humana •Gestión de la Calidad •Biblioteca •Gestión Bienestar humano y organizacional •Pastoral •Gestión de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales •Gestión Jurídica y Legal •Gestión de Adquisiciones y Suministros •Gestión de Sistemas HW y SW •Gestión de Comunicaciones •Gestión de Publicaciones		Actividades capacitaciones	P	1. Planeación de actividades	Actividades ejecutadas	Direccionamiento Académico
		Solicitud de mantenimiento correctivo y preventivo	H	2. Administrar los mantenimientos correctivos y preventivos	Mantenimientos ejecutados.	• Direccionamiento Institucional
		La necesidad de crear y acondicionar nuevos espacios		3. Diseño y adecuación de áreas que comprenden la infraestructura de la universidad	Equipos funcionando en óptimas condiciones	•Gestión. Administrativa y Financiera
		Solicitud de servicio		4. Control de servicios públicos	Adecuación de áreas a satisfacción del solicitante	•Promoción y Mercadeo
		Facturas de servicios públicos		5. Dar respuesta a las solicitudes de servicio general manifestada por cada una de las áreas de la Universidad	Servicios brindados	•Admisión Registro Control y Titulación
		Indicadores de medición de objetivos.			Control y uso racional de los servicios públicos	•Gestión de extensión e Impacto en el Medio
		Seguimiento a las acciones generadas	V	6. Medir y hacer seguimiento al proceso	La información de medición de objetivos	•Gestión del conocimiento aprendizaje y docencia
Informe de resultados de la auditoría				•Gestión de Investigación		
Buzón solicitudes de mejoramiento	A	7. Implementar acciones correctivas, preventivas y/o de mejora	Acciones preventivas y correctivas	•Gestión de Tics y desarrollo tecnológico para el aprendizaje		
						•Gestión Humana
						•Gestión de la Calidad
						•Biblioteca
						•Gestión Bienestar humano y organizacional
						•Pastoral
						•Gestión de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales
						•Gestión Jurídica y Legal
						•Gestión de Adquisiciones y Suministros
						•Gestión de Sistemas HW y SW
						•Gestión de Comunicaciones
						•Gestión de Publicaciones

Anexo D: Plataforma ISOLUCION



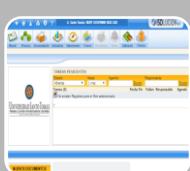
ACCESO A LA PLATAFORMA

- Se puede acceder solo desde equipos que tengan instalados el complemento en el navegador de internet



VISUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

- Al seleccionar un procedimiento, se puede observar su estructura, flujograma y versiones actualizadas



VISUALIZACIÓN POR MODULOS

- ISOLUCION funciona por modulos, que se observan en la parte superior de la plataforma. El primero de ellos es el Manual de Calidad



DOCUMENTACIÓN

- En el tercer modulo se solicitan los cambios, creaciones y eliminaciones de documentos, y se le hace seguimiento a las solicitudes



MAPA DE PROCESOS

- El segundo modulo es "Procesos" en el se visualiza el mapa de procesos con hipervinculos hacia la caracterización de cada uno de los procesos



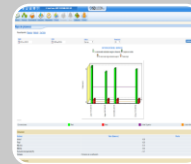
INDICADORES DE GESTIÓN

- En el cuarto modulo se visualizan todos los indicadores de gestion y se actualizan los indicadores del proceso.



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

- En la caracterización de cada proceso se observa las actividades de acuerdo al ciclo PHVA y el alcance del mismo.



- Al actualizar los indicadores, muestra la meta, limites inferior y superior, fórmula, notas y archivos adjuntos a los historicos calculados



DOCUMENTACIÓN ASOCIADA, INDICADORES DE GESTIÓN Y REQUISITOS APLICABLES

- En la parte inferior de la caracterización de cada proceso, se puede observar esto.

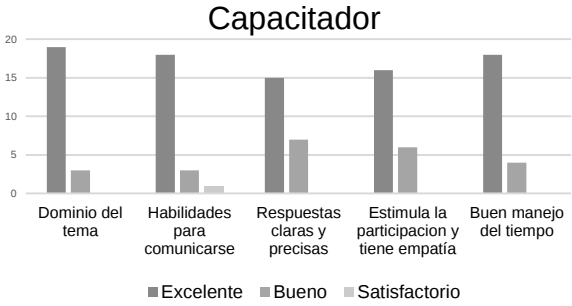
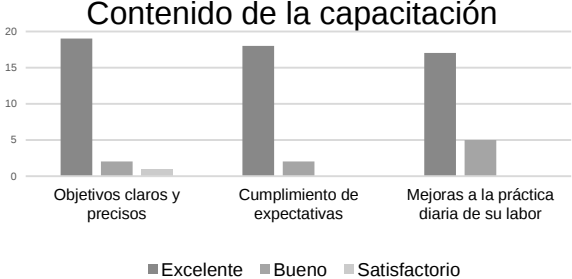
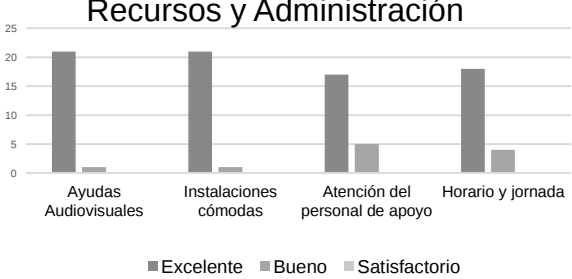


MEJORAMIENTO

- En el quinto modulo se deben agregar acciones preventivas, correctivas y de mejora, y realizar seguimiento a las mismas.

Anexo E: Ficha técnica y tabulación de la capacitación al personal

FICHA TÉCNICA DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL					
Objetivo:	Familiarizar y crear consciencia en el personal de la importancia que conlleva el Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Planta Física en el desarrollo de las actividades cotidianas del personal				
CAMPUS BUCARAMANGA		CAMPUS FLORIDABLANCA		CAMPUS PIEDECUESTA	
Fecha:	03/marzo	Fecha:	04/marzo	Fecha:	03/marzo
Lugar:	Aula 402 B	Lugar:	Auditorio Sierra	Lugar:	Oficina dpto de Planta Física
Hora:	3:20 pm	Hora:	5:10 pm	Hora:	9:30 am
Duración:	30 min	Duración:	30 min	Duración:	30 min
PERSONAL QUE RECIBIÓ CAPACITACIÓN					
Tipo	Cant.	Tipo	Cant.	Tipo	Cant.
Administrativos	1	Administrativos	3	Administrativos	1
Auxiliares de mantenimiento	4	Auxiliares de mantenimiento	9	Auxiliares de mantenimiento	4
EVIDENCIA FOTOGRÁFICA					
					

TABULACIÓN DE LA CALIFICACIÓN						
Elemento a evaluar		Excelente (5)	Bueno (4)	Satisfactorio (3)	Deficiente (2)	Muy deficiente (1)
Capacitador	Demuestra tener buen dominio del tema	19	3	0	0	0
	Tiene habilidades para comunicarse	18	3	1	0	0
	Da respuestas claras y precisas a las inquietudes	15	7	0	0	0
	Estimula la participación y tiene empatía con la audiencia	16	6	0	0	0
	Tiene buen manejo del tiempo	18	4	0	0	0
						
Contenido de la capacitación	Presenta objetivos claros y precisos	19	2	1	0	0
	Las actividades y temas tratados cumplieron sus expectativas	18	2	0	0	0
	Está orientado a mejorar la práctica diaria de su labor	17	5	0	0	0
						
Recursos y Administración	Adecuado material e implementación de recursos tecnológicos (Ayudas Audiovisuales)	21	1	0	0	0
	Instalaciones cómodas y con adecuada ventilación	21	1	0	0	0
	Atención del personal de apoyo	17	5	0	0	0
	Horario y jornada de la capacitación	18	4	0	0	0
						

CALIFICACIÓN INFORME FINAL

Información para completar por el tutor empresa (jefe inmediato)

Evaluación del desempeño por parte del jefe inmediato (Por favor califique de 0,0 a 5,0 siendo 5 la mayor calificación).

DESEMPEÑO	CALIFICACIÓN
	Tutor
Se cumplió el objetivo planteado para la práctica.	
Se desempeñó con responsabilidad y puntualidad.	
Utilizó con productividad los recursos asignados construyendo calidad, colaborando en las tareas programadas.	
COMPETENCIAS	CALIFICACIÓN
	Tutor
Participó de forma proactiva en el equipo de trabajo.	
Fue organizado y planificó sus actividades con responsabilidad.	
Demostró iniciativa para mejorar su trabajo, identificando áreas de oportunidad y proponiendo alternativas viables.	
FECHA: _____ PROMEDIO TOTAL:	
Aspectos po resaltar o por mejorar (tutor empresa):	
Aspectos por resaltar o por mejorar (tutor universidad):	
FECHA: _____	NOTA TUTOR
UNIVERSIDAD: _____	
NOTA PROMEDIO FINAL: _____	
IRMA	
Estudiante:	Tutor Empresa:
_____	_____
FECHA:	FECHA:
_____	_____
	Tutor de la Universidad:

	FECHA:
