



Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

## ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIG) DE LA OFICINA DE RECURSOS FISICOS Y APOYO LOGISTICO DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.

**JOSÉ MIGUEL PULIDO MORENO**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA  
INGENIERÍA INDUSTRIAL  
PAMPLONA  
2015**



Una universidad *incluyente* y *comprometida* con el desarrollo integral



## ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIG) DE LA OFICINA DE RECURSOS FISICOS Y APOYO LOGISTICO DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.

**JOSÉ MIGUEL PULIDO MORENO**

**PROYECTO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA  
OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL**

**ING. GUSTAVO BOHORQUEZ MANTILLA  
MCS. EN GERENCIA DE EMPRESAS**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA  
INGENIERÍA INDUSTRIAL  
PAMPLONA  
2015**

DQS is member of:



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK





## AGRADECIMIENTOS

A Dios primero que todo por la vida, salud, sabiduría y fortaleza para cumplir con mis labores y así poder seguir adelante.

A mi madre que es mi modelo de vida a seguir y a la que debo todo lo que soy, ya que sin ella no habría sido posible este sueño.

A mi familia por ser un apoyo incondicional en mi vida y con la que puedo contar día a día.

A mis profesores por su enseñanza, paciencia y conocimientos que sirvieron para formarme como un profesional integral.

A mis amigos y compañeros por su comprensión, compañía y apoyo en las experiencias compartidas.

A la UNIVERSIDAD DE PAMPLONA y al Sr. Juan Carlos Peláez Suescún Profesional Universitario de la Oficina de Recursos Físicos y Apoyo Logístico por permitirme desarrollar el presente proyecto y abrirme las puertas para la ejecución del mismo.

Finalmente, a todos aquellos que de una manera u otra me guiaron y acompañaron en la realización de este proyecto.





## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	10
1. RESUMEN .....	11
2. PROBLEMA .....	12
2.1. TITULO .....	12
2.2. LUGAR DE EJECUCIÓN .....	12
2.3. DURACIÓN .....	12
2.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	12
2.5. JUSTIFICACIÓN .....	13
2.6. PALABRAS CLAVES .....	14
3. OBJETIVOS .....	15
3.1. OBJETIVO GENERAL .....	15
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
4. MARCO REFERENCIAL .....	16
4.1. MARCO CONCEPTUAL .....	16
4.2. ESTADO DEL ARTE .....	22
4.3. MARCO LEGAL .....	27
5. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL .....	29
5.1. RESEÑA HISTÓRICA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA .....	29
5.2 MISIÓN .....	30
5.3 VISIÓN 2020 .....	31
5.4. POLITICA DE CALIDAD .....	31
5.5. OBJETIVOS DE CALIDAD .....	31
5.6. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - NTCGP 1000-2009 CICLO PHVA .....	32
5.7. ORGANIGRAMA GENERAL .....	33



6. GESTION DEL RECURSO FISICO Y APOYO LOGISTICO.....	34
6.1. Presentación de la Unidad .....	34
6.2. Misión.....	34
6.3. Visión .....	34
6.4. Objetivo del Proceso.....	34
6.5. Caracterización del Proceso .....	35
7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	42
7.1.1. Documental.....	42
7.1.2. Argumentativa .....	42
7.2. POBLACION Y MUESTRA .....	43
7.2.1. Población .....	43
7.2.2. Muestra .....	43
7.3. DESARROLLO DE LA METODOLOGIA.....	44
7.3.1. Etapas del Proceso Documental.....	44
7.3.2. Identificación de los Procedimientos.....	44
7.3.3. Diagnóstico de la Situación Actual del Proceso.....	45
7.3.4. Modificación de la Documentación.....	45
7.3.5. Presentación de los Resultados.....	45
8. RESULTADOS.....	46
8.1. FASE I: Identificación de los procedimientos.....	46
8.1.1. Mantenimiento Correctivo y Preventivo.....	46
8.1.1.1. Objetivo y Alcance .....	46
8.1.1.2. Responsable .....	46
8.1.1.3. Flujo grama .....	47
8.1.1.3.1. Mantenimiento Correctivo .....	47
8.1.1.3.2. Mantenimiento Preventivo.....	48





8.1.2. Apoyo Logístico en los Eventos Organizados en las Instalaciones de la Universidad de Pamplona. .... 49

8.1.2.1. Objetivo y Alcance ..... 49

8.1.2.2. Responsable ..... 50

8.1.2.3. Flujo grama ..... 50

8.1.3. Prestación del Servicio de Transporte ..... 51

8.1.3.1 Objetivo y Alcance ..... 51

8.1.3.2. Responsable ..... 52

8.1.3.3. Flujo grama ..... 52

8.1.3.3.1. Programación del Servicio de Transporte ..... 52

8.1.3.3.2. Solicitud de Servicio de Transporte..... 53

8.2. FASE II: Diagnóstico de la Situación Actual del Proceso. .... 54

8.3. FASE III: Modificación de la Documentación. .... 58

8.4. FASE IV: Presentación de los Resultados. .... 67

9. CONCLUSIONES ..... 68

10. RECOMENDACIONES ..... 69

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 70





## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Matriz DOFA Recurso Físico y Apoyo Logístico .....	54
<b>Tabla 2</b> Estrategias Matriz DOFA Recurso Físico y Apoyo Logístico .....	56





## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Caracterización del Proceso Versión 7 ..... 72

Anexo 2. Procedimiento. Mantenimiento Preventivo y Correctivo Versión 6.. 81

Anexo 3. Procedimiento. Apoyo Logístico en los Eventos Organizados en las Instalaciones de la Universidad de Pamplona..... 89

Anexo 4. Procedimiento. Prestación del Servicio de Transporte..... 93

Anexo 5. Instructivo. Mantenimiento de Equipos Tecnológicos ..... 99

Anexo 6. Instructivo. Mantenimiento de Infraestructura Física Versión 06... 104

Anexo 7. Instructivo. Autorización para la Salida o Ingreso de Elementos que Pertenecen o no a la Universidad de Pamplona Versión 03. .... 108

Anexo 8. Guía. Requisitos para la Prestación del Servicio de Transporte Versión 02..... 112

Anexo 9. Ficha. Ficha Técnica Maquinaria Versión 0. .... 116

Anexo 10. Ficha. Ficha Técnica de Vehículo Versión 0. .... 118

Anexo 11. Formato. Programación de mantenimiento Preventivo y Correctivo Versión 01 ..... 120

Anexo 12. Formato. Solicitud de Mantenimiento Versión 02..... 121

Anexo 13. Formato. Programación de Recorrido Semestral Versión 02. .... 122

Anexo 14. Formato. Carta para la Solicitud del Servicio de Transporte Versión 02..... 123

Anexo 15. Formato. Asignación de Actividades Versión 04..... 124

Anexo 16. Formato. Solicitud de Servicio de Apoyo Logístico en Eventos Versión 02..... 125

Anexo 17. Formato. Revisión de bienes para concepto técnico Versión 00. .... 126

Anexo 18. Formato. Concepto Técnico de Bienes para Garantía Versión 00. .... 127

Anexo 19. Formato. Constancia de servicio mantenimiento preventivo de equipos tecnológicos Versión 00..... 128

Anexo 20. Formato. Asignación de Maquinaria Versión 00. .... 129

Anexo 21. Formato. Hoja de Vida de Equipo de Computo Versión 00..... 130

Anexo 22. Formato. Seguimiento del Servicio de Mantenimiento Versión 00. .... 133





Anexo 23. Formato. Revisión de Vehículo para Concepto Técnico Versión 00. .... 134

Anexo 24. Formato. Constancia de Prestación del Servicio de Transporte Versión 00. .... 135

Anexo 25. Formato. Control de Vehículo y Servicio de Transporte Versión 00. .... 136

Anexo 26. Formato. Hoja de vida vehículo Versión 00. .... 137

Anexo 27. Formato. Relación del Personal Transportado Versión 00. .... 140

Anexo 28. Formato. Control de Salida o Ingreso de elementos que pertenecen o no a la Universidad de Pamplona Versión 03. .... 142

Anexo 29. Formato. Autorización para salida o ingreso de elementos que pertenecen o no a la Universidad de Pamplona Versión 02. .... 143

Anexo 30. Matriz de requisitos legales. .... 144

Anexo 31. Mapa de Riesgos. .... 146

Anexo 32. Acta de Reunión 66. Capacitación en el Proceso de Gestión del recurso Físico y Apoyo Logístico. .... 151

Anexo 33. Acta de Reunión 10. Socialización de la Documentación. .... 155

Anexo 34. Acta de Reunión 13. Revisión y Actualización de la Matriz de Requisitos legales. .... 159

Anexo 35. Acta de Reunión 14. Revisión y Actualización de la Documentación del proceso de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico. .... 161





## INTRODUCCIÓN

La necesidad de implementar un sistema integrado de gestión ha hecho que las organizaciones, tanto de orden público como privado, vayan en busca de la inclusión de directrices de calidad a fin de orientar la gestión, de tal forma que la oferta de productos o servicios se realice a partir de estrategias y retos de alta eficiencia, que hagan posible su posicionamiento dentro de los mercados más competitivos.

Para el logro de estos retos, actualmente las empresas de servicios públicos en Colombia y más específicamente las del sector educativo han adoptado certificación en normas ISO mejorando continuamente la eficacia y la eficiencia, permitiendo satisfacer la expectativa del cliente o público beneficiario de manera adecuada y transparente.

En este orden la **UNIVERSIDAD DE PAMPLONA** como Institución Pública de Educación Superior ha logrado la implementación en las normas técnicas: **NTC ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad** y **NTC GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública** tras cumplir con lo requerido en estas. Es de primordial importancia que la institución pueda mantener dicha certificación, ya que ello implica la mejora continua de su desempeño y capacidad.





## 1. RESUMEN

El proyecto introduce una idea para la realización de una actualización documental basado en las normas técnicas de calidad **ISO 9001-2008** y **NTCGP 1000-2009**, en uno de los procesos de apoyo de la Universidad de Pamplona, a fin de disminuir las causas que propicien falencias en la prestación del servicio. Para el desarrollo del presente trabajo se emplean técnicas y herramientas metodológicas como flujo gramas, matriz DOFA, cuadros comparativos y reuniones de grupo de mejoramiento.

El documento pretende reflejar adecuadamente la situación actual del proceso, diagnosticando deficiencias y fortalezas, investigando oportunidades para la mejora de la eficacia y confiabilidad en la prestación del servicio, control sobre los riesgos y satisfacción en la ejecución misma del proceso.





## 2. PROBLEMA

### 2.1. TITULO

ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIG) DE LA OFICINA DE RECURSOS FISICOS Y APOYO LOGISTICO DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.

### 2.2. LUGAR DE EJECUCIÓN

PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER.

### 2.3. DURACIÓN

3 MESES

### 2.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La **Universidad de Pamplona** como ente encargado de la prestación de servicios de educación superior y de alto prestigio a nivel de la región y en el ámbito nacional hace fundamental la vinculación de la mejora continua como aspecto irremplazable y obligatorio en búsqueda de elevar constantemente su imagen institucional, uno de los procesos que se desarrollan actualmente en la gestión del sistema integrado (SIG) es el de apoyo a la gestión del Recurso Físico, el cual se encarga de asegurar el estado de la infraestructura física, tecnológica y de parque automotor de la institución, así como la prestación del servicio de transporte y apoyo logístico.

Para permitir el progreso de las labores académicas y administrativas de esta entidad, es necesario requerir el buen funcionamiento de este proceso que



en conjunto con los demás propician el cumplimiento de los objetivos misionales de la organización.

Es pertinente afirmar que la ejecución del servicio no muestra falencias significativas, pero se torna indispensable una mejora del mismo en función de la prevención de: fallos, producto o servicio no conforme, incumplimiento de los requisitos de calidad, hallazgos, inconformidades y en procura del desarrollo de la transparencia.

## 2.5. JUSTIFICACIÓN

Actualmente resulta imprescindible para una empresa de orden público la implementación de un Sistema Integrado de Gestión (SIG), que es una plataforma que permite unificar sistemas, que anteriormente se realizaban de manera independiente, el fin de este es reducir costos, maximizar los resultados de cada uno de los procesos y alcanzar los objetivos de la organización. En el ámbito de la prestación de servicios de educación superior, la **Universidad de Pamplona** requiere tener documentados cada uno de estos al igual que sus registros, ya que esto permite la aplicación de indicadores de gestión de calidad para medir el desempeño en la prestación del servicio y satisfacción del cliente.

Con la actualización documental del proceso de Gestión del Recurso Físico se pretende la mejora continua en la eficiencia y eficacia de la ejecución de cada una de las actividades, garantizando agilidad en la capacidad de reacción frente a los cambios del entorno y expectativas del cliente, efectividad en la toma de decisiones, estandarización del proceso y mejora de la imagen institucional.

Por otra parte la optimización de este proceso tiene un impacto significativo en la utilización y control de los recursos (Físicos, Tecnológicos y Humanos) de una forma efectiva, reducción en los tiempos de respuesta y promoción de la transparencia en el progreso de cada una de las labores. Los resultados esperados en el presente trabajo ya han sido logrado por entidades de





servicio como la **Universidad Industrial de Santander (UIS)** y la **Universidad de Antioquia**, las cuales han hecho una implementación progresiva de cada una de estos, logrando que el proceso se desarrolle de una manera sistemática y confiable a través de plataformas de sistemas de información y módulos facilitadores de trámites que permiten al usuario acceder a los servicios de forma ágil y efectiva, genera ahorros en costos y tiempo, además de evitar exigencias injustificadas por la parte interesada.

## 2.6. PALABRAS CLAVES

Calidad, Mejora, Proceso, Caracterización, Procedimiento, Infraestructura.





### 3. OBJETIVOS

#### 3.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar la actualización documental correspondiente al proceso de apoyo de Gestión del Recurso Físico de la Universidad de Pamplona en procura del mejoramiento continuo y aseguramiento de la calidad.

#### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico detallado, que permita conocer el estado actual del proceso con respecto a lo documentado en el Sistema Integrado de Gestión (SIG).
- Desarrollar un programa de trabajo fundamentado en los requerimientos que exigen las normas **NTCGP-1000-2009** e **ISO 9001-2008**.
- Optimizar la estructura documental necesaria para la buena integración del proceso, como lo son, caracterización, procedimientos, instructivos, guías, formatos y demás correspondientes, que contribuyan a la estandarización de cada una de las actividades.



## 4. MARCO REFERENCIAL

### 4.1. MARCO CONCEPTUAL

Los siguientes términos y definiciones son aplicables para el propósito de la **NTC GP 1000:2009** y la **NTC ISO 9001:2008**

#### 4.1.1. Proceso

Se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados"

#### 4.1.2. Producto

Se define como "resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados"

#### 4.1.3. Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Expresión en el contenido de un documento formulando los criterios a cumplir a fin de declarar la conformidad con el documento, y para los que no se permite ninguna desviación.

#### 4.1.4. Satisfacción del cliente

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

#### 4.1.5. Sistema

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.



#### 4.1.6. Sistema de gestión

Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

#### 4.1.7. Sistema de gestión de la calidad

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

#### 4.1.8. Política de la calidad

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

#### 4.1.9. Objetivo de la calidad

Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad, generalmente se basan en la política de calidad de la organización.

#### 4.1.10. Gestión de la calidad

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

#### 4.1.11. Planificación de la calidad

Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

#### 4.1.12. Control de la calidad





Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

#### **4.1.13. Aseguramiento de la calidad**

Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

#### **4.1.14. Mejora de la calidad**

Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

#### **4.1.15. Mejora continua**

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

#### **4.1.16. Eficacia**

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

#### **4.1.17. Eficiencia**

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

#### **4.1.18. Organización**

Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

#### **4.1.19. Infraestructura**





Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

#### 4.1.20. Ambiente de trabajo

Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales (tales como la temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonomía y composición atmosférica).

#### 4.1.21. Cliente

Organización o persona que recibe un producto. El cliente puede ser interno o externo a la organización.

#### 4.1.22. Procedimiento

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no.

#### 4.1.23. Seguridad de funcionamiento

Conjunto de propiedades utilizadas para describir la disponibilidad y los factores que la influyen: confiabilidad, capacidad de mantenimiento y mantenimiento de apoyo.

#### 4.1.24. Trazabilidad

Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

Al considerar un producto, la trazabilidad puede estar relacionada con:

- El origen de los materiales y las partes.
- La historia del procesamiento.
- La distribución y localización del producto después de su entrega.



#### 4.1.25. Conformidad

Cumplimiento de un requisito.

#### 4.1.26. No Conformidad

Incumplimiento de un requisito.

#### 4.1.27. Defecto

Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado. La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos puestos en circulación. Consecuentemente, el término "defecto" debería utilizarse con extrema precaución.

#### 4.1.28. Acción preventiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

#### 4.1.29. Acción correctiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

#### 4.1.30. Información





Datos que poseen significado.

#### 4.1.31. Documento

Información y su medio de soporte.

El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

#### 4.1.32. Registro

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

#### 4.1.33. Validación

Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

#### 4.1.34. Revisión

Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

#### 4.1.35. Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000-2005



## 4.2. ESTADO DEL ARTE

En los últimos años, la implementación de un Sistema de Gestión en empresas de orden público y privado ha cobrado vital importancia, ya que resulta fundamental para estas satisfacer al máximo las necesidades de los clientes, exigencias de los mercados y la mejora de los procesos en busca de la estandarización de cada uno de ellos. En el presente proyecto se pretende recopilar aspectos establecidos en trabajos realizados con anterioridad a fin de lograr una mejora notable en la eficiencia y eficacia del proceso de Gestión del Recurso Físico y cada una de las actividades que se desarrollan en este.

### MANUAL DE CALIDAD DE SALUD FISICA (VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO)

ELIZABETH LOPEZ CASTRO  
JUAN CARLOS MARTINEZ MEJIA  
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
INGENIERIA DE ALIMENTOS  
PAMPLONA  
2007

Con este trabajo se reconoce la importancia que actualmente tiene para las organizaciones el capacitar a su talento humano en áreas relacionadas con la calidad, fundamentalmente en la familia de normas internacionales ISO 9000, la cual permite implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad aportando grandes beneficios a las organizaciones.

### PROPUESTA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD SEGÚN NORMA NTCGP1000:2004 PARA LA ALCALDIA DE TOLEDO NORTE DE SANTANDER





OSCAR JAIME VILLALBA GARCIA  
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
INGENIERIA INDUSTRIAL  
PAMPLONA  
2008

La documentación del SGC es la base fundamental para la implementación del sistema, ya que proporciona las evidencias de la forma de operar de la empresa y contribuye a la mejora de los procesos, logrando el cumplimiento de los requisitos del cliente, a la mejora de la calidad, y permite evaluar la eficacia y la idoneidad continua del sistema.

### **LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ISO 9001: 2008 COMO ESTRATEGIA PARA GENERAR VENTAJA COMPETITIVA EN EL SECTOR INDUSTRIAL DE IBAGUÉ**

MARIO MONTOYA GÓMEZ  
UNIVERSIDAD NACIONAL  
SEDE MANIZALES  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
IBAGUÉ  
2009

El estudio deja en evidencia que existe una correlación positiva entre la administración científica, la implementación de SGC y el crecimiento de las regiones, que va de la mano con mayores niveles de bienestar. De allí la importancia de que las empresas puedan implementar normas de gestión de la calidad y con un bajo costo de implementación para la empresa. El esfuerzo es mayor en una empresa pequeña por la falta de disponibilidad de recursos financieros y por la falta de prácticas culturales adecuadas en la organización.

### **ELABORACION DE LA DOCUMENTACION REQUERIDA EN LA APLICACIÓN DEL MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**





## **BASADO EN LA NTCGP 1000:2004 APLICABLE A UNA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EN SU LINEA DE ASEO**

YEDERY LYESEL ROJAS CARRILLO  
OSCAR JAIME VILLALBA GARCIA  
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
TECNOLOGÍA EN SANEAMIENTO AMBIENTAL  
PAMPLONA  
2009

La promoción de la calidad de cualquier entorno empresarial depende de la capacidad de colocar en práctica estrategias que permitan un mejoramiento continuo en cuanto a la prestación de un servicio o la oferta de un producto, y esta es la razón misma que lleva a pensar en la **NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA** como oportunidad para que una empresa local como lo es EMPOPAMPLONA S.A. ESP se fortalezca y extienda sus oportunidades de permanencia en el mercado global, el cual es cada vez más exigente.

## **MODELO DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO PARA PROYECTOS EN APPLUS NORCONTROL COLOMBIA LTDA.**

KATHERINE DEL PILAR DÍAZ DUARTE  
UNIVERSIDAD EAN  
FACULTAD DE INGENIERIA  
BOGOTA D.C.  
2010

Para este trabajo de grado se contó con el asesoramiento del tutor empresarial y tutor académicos quienes proporcionaron la información técnica y teórica para la realización del mismo.

El proyecto de grado se realizó dentro de la normatividad establecida y se cumplió con el planteamiento establecido en la etapa de gestión.



## **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR: ESTUDIO COMPARATIVO UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA –UNIVERSIDAD DEL VALLE.**

Director técnico  
PHD ALEXANDRA EUGENIA ARELLANO GUERRERO  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE PALMIRA, CONVENIO  
SEDE MANIZALES.  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN.  
MANIZALES  
2011.

Las principales conclusiones de este trabajo hacen referencia al avance que se destaca en las instituciones públicas de educación superior, objeto de estudio, con la implementación del sistema de gestión de calidad respectivo y el Modelo Estándar de Control Interno; al igual que el análisis del aporte generado, los cuales se encuentran enmarcados en el enfoque de procesos, la mejora de la gestión, el trabajo en equipo y la socialización realizada; aspectos que les ha permitido desarrollar procesos de cambio, concentrar sus objetivos en relación a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, compartir experiencias, retroalimentar las labores desempeñadas e integrar todas las áreas de la organización.

## **PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA EL PROCESO DE DESARROLLO FÍSICO EN EL ZOOLOGICO DE CALI**

CRHISTIAN CAMILO CAMPO GALLEGO  
NATALIA CASTILLO GUTIÉRREZ  
UNIVERSIDAD ICESI  
FACULTAD DE INGENIERIA  
DEPARTAMENTO DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
SANTIAGO DE CALI  
2012.

Se identificaron fallas en las entradas del proceso de desarrollo físico, definidas por las solicitudes que llegan al proceso de todas las áreas de la



fundación con información poco detallada, por lo cual se generaron formatos para realizar estas solicitudes, para de esta manera aumentar el nivel de satisfacción de los clientes internos del proceso y disminuir sus tiempos de trabajo





## 4.3. MARCO LEGAL

### Ley 872 de 2003

"Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios"

Esta ley reglamenta la creación de sistemas integrados de gestión de calidad como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.<sup>2</sup>

### Decreto 4485 de 2009

"Por medio la de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública"

Adoptase la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 Versión 2009, la cual establece las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 20 de la Ley 872 de 2003.<sup>3</sup>

### NTC ISO 9001:2008

Esta norma especifica los requisitos para adoptar un Sistema Integrado de Gestión de Calidad. Puede ser utilizada por partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

En el desarrollo de esta Norma Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e

<sup>2</sup> Ley 872 de 2003

<sup>3</sup> Decreto 4485 de 2009





ISO 9004<sup>4</sup>.

### **NTCGP 1000:2009**

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública tiene como objetivo primordial facilitar la interpretación e implementación de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como promover su implementación conjunta con el Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Desarrollo Administrativo<sup>5</sup>

### **NTC ISO 9000:2005**

Esta Norma Internacional describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, los cuales constituyen el objeto de la familia de Normas ISO 9000, y define los términos relacionados con los mismos.<sup>6</sup>

<sup>4</sup> Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001-2008

<sup>5</sup> [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve\\_publicaciones?no=591](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=591)

<sup>6</sup> Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000-2005





## 5. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

### 5.1. RESEÑA HISTÓRICA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA<sup>7</sup>

La Universidad de Pamplona nació en 1960, como institución privada, bajo el liderazgo de Presbítero José Faría Bermúdez. En 1970 fue convertida en Universidad Pública del orden departamental, mediante el decreto No 0553 del 5 de Agosto de 1970 y en 1971 el Ministerio de Educación Nacional la facultó para otorgar títulos profesionales según Decreto No. 1550 del 13 de Agosto

Durante los años sesenta y setenta, la Universidad creció en la línea de formación de licenciados y licenciadas, en la mayoría de las áreas que debían ser atendidas en el sistema educativo: Matemáticas, Química, Biología, Ciencias Sociales, Pedagogía, Administración Educativa, Idiomas Extranjeros, Español – Literatura y Educación Física.

En los años ochenta la Institución dio el salto hacia la formación profesional en otros campos del saber, etapa que inició a finales de esa década con el Programa de Tecnología de Alimentos.

Posteriormente en los años noventa fueron creados en los campos de las Ciencias Naturales y Tecnológicas, los Programas de Microbiología con énfasis en Alimentos, las Ingenierías de Alimentos y Electrónica y la Tecnología en Saneamiento Ambiental. En el campo de la Ciencias Socioeconómicas, el programa de Administración de Sistemas, inicialmente como tecnología y luego a nivel profesional.

Hoy, la Universidad ha ampliado significativamente su oferta educativa logrando atender nuevas demandas de formación profesional, generadas en la región o en la misma evolución de la ciencia, el arte, la técnica y las humanidades. Cumple esta tarea desde todos los niveles de la Educación

7

[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_1/recursos/universidad/31032009/resena\\_historica.jsp](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_1/recursos/universidad/31032009/resena_historica.jsp)



Superior: pregrado, posgrado y educación continuada, y en todas las modalidades educativas: presencial, a distancia y con apoyo virtual; lo cual, le ha permitido proyectarse tanto en su territorio como en varias regiones de Colombia y del Occidente de nuestro país vecino y hermano Venezuela.

Esta labor es desarrollada gracias a un equipo de profesionales altamente formados en las mejores universidades del país y del exterior, a nivel de especializaciones, maestrías y doctorados, y a una gestión administrativa eficiente. A su vez el proceso de crecimiento y cualificación de la Universidad ha estado acompañado por la construcción de una planta física moderna, con amplios y confortables espacios para la labor académica, organizados en un ambiente de convivencia con la naturaleza; lo mismo con la dotación de laboratorios y modernos sistemas de comunicación y de información, que hoy le dan ventajas comparativas en el cumplimiento de su Misión.

El Proyecto Institucional de la Universidad, su carta de navegación, expresa el espíritu abierto y democrático que la caracteriza, y su compromiso con el desarrollo regional y nacional; lo mismo, en sus estrategias se proyecta la dinámica organizacional, administrativa y operativa mediante la cual logra la eficiencia en el cumplimiento de sus propósitos académicos, sociales y productivos.

De acuerdo con la ley 30 de 1992, la Universidad de Pamplona se identifica como una entidad de régimen especial, con autonomía administrativa, académica, financiera, patrimonio independiente, personería jurídica y perteneciente al Ministerio de Educación Nacional.

## 5.2 MISIÓN<sup>8</sup>

La Universidad de Pamplona, en su carácter público y autónomo, suscribe y asume la formación integral e innovadora de sus estudiantes, derivada de la investigación como práctica central, articulada a la generación de conocimientos, en los campos de las ciencias, las tecnologías, las artes y las humanidades, con responsabilidad social y ambiental.

8

[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_1/recursos/universidad/31032009/vision\\_mision.jsp](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_1/recursos/universidad/31032009/vision_mision.jsp)





### 5.3 VISIÓN 2020<sup>9</sup>

Ser una Universidad de excelencia, con una cultura de la internacionalización, liderazgo académico, investigativo y tecnológico con impacto binacional, nacional e internacional, mediante una gestión transparente, eficiente y eficaz.

### 5.4. POLITICA DE CALIDAD<sup>10</sup>

La Universidad de Pamplona asume la formación integral e innovadora de sus Estudiantes, con una cultura de la internacionalización, liderazgo académico, investigativo, de interacción social y tecnológico, con responsabilidad social y ambiental, mediante una gestión transparente, eficiente, eficaz y efectiva, con un talento humano comprometido con el mejoramiento continuo de sus servicios para la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas, contribuyendo al logro de los fines esenciales del Estado.

### 5.5. OBJETIVOS DE CALIDAD<sup>11</sup>

1. Asegurar la excelencia e innovación en lo Académico y en la Gestión.
2. Lograr la excelencia en servicios y en las tecnologías de la información y las comunicaciones.
3. Garantizar la sustentabilidad y crecimiento institucional.

9

[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_1/recursos/universidad/31032009/vision\\_mision.jsp](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_1/recursos/universidad/31032009/vision_mision.jsp)

10

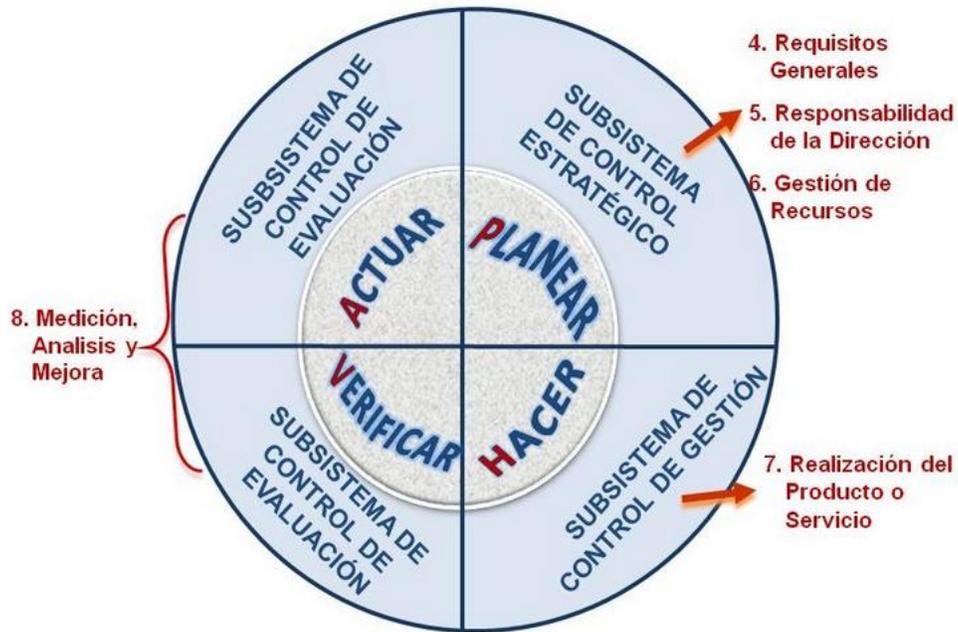
[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_13/recursos/01\\_general/23112009/politica\\_de\\_calidad.jsp](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/01_general/23112009/politica_de_calidad.jsp)

11

[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_13/recursos/01\\_general/10022012/objetivos\\_calidad.jsp](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/01_general/10022012/objetivos_calidad.jsp)



## 5.6. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - NTCGP 1000-2009 CICLO PHVA<sup>12</sup>



12

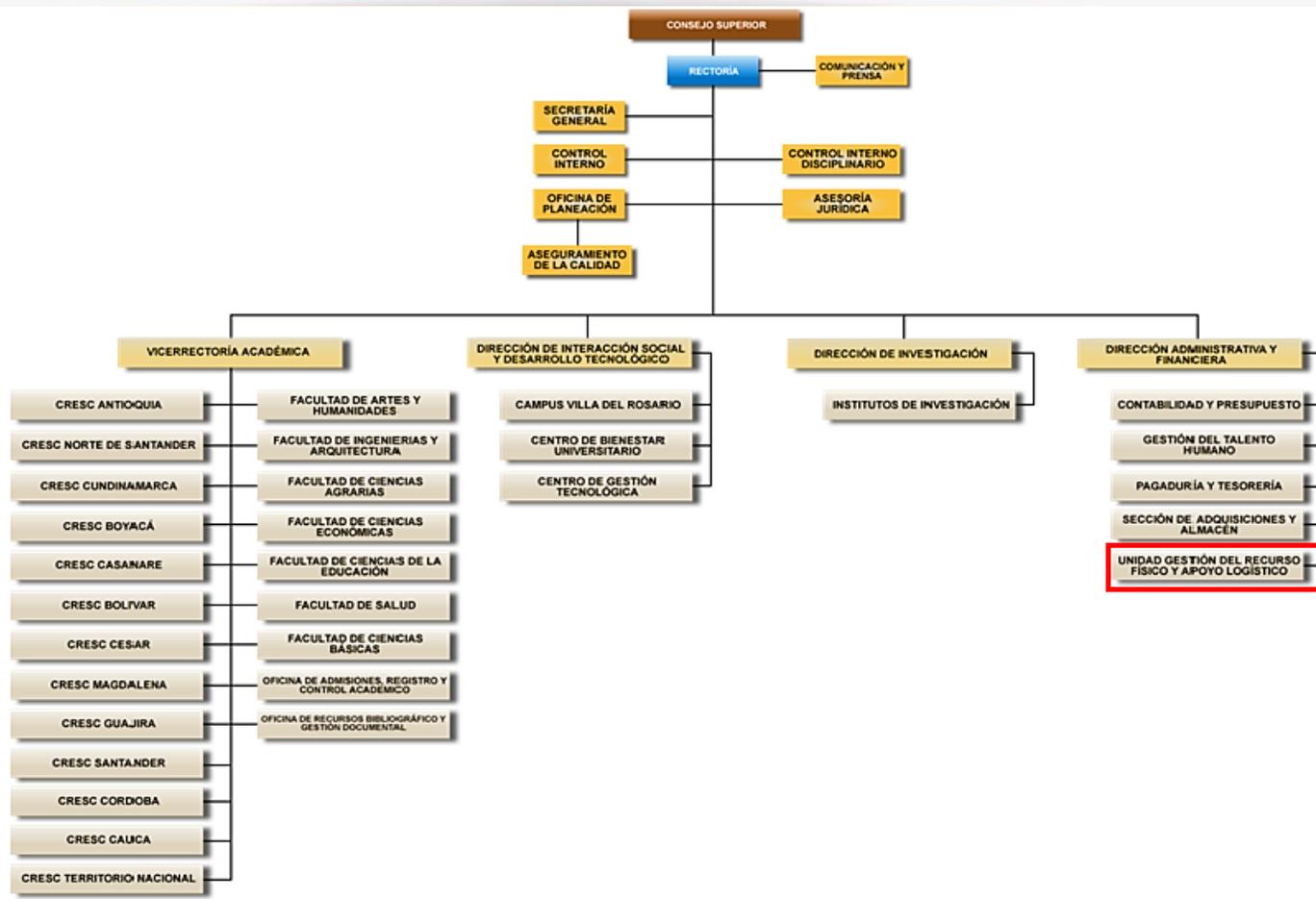
[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_13/recursos/01\\_general/23112009/estructura\\_sig.jsp](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/01_general/23112009/estructura_sig.jsp)



¡Estoy comprometido!

### 5.7. ORGANIGRAMA GENERAL <sup>13</sup>

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co



13

[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_49/recursos/01\\_general/31012012/pag\\_est\\_acreditacion.js](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_49/recursos/01_general/31012012/pag_est_acreditacion.js)

p





## 6. GESTION DEL RECURSO FISICO Y APOYO LOGISTICO

### 6.1. Presentación de la Unidad

La Oficina de Recursos Físicos de la Universidad de Pamplona, es una dependencia adscrita a la Dirección Administrativa, que tiene como base principios de ética, excelencia, lealtad, solidaridad, responsabilidad y liderazgo, prestando apoyo a la institución mediante la planificación, organización, control y evaluación del cumplimiento de las actividades programadas para garantizar los servicios de vigilancia, aseo, mantenimiento de infraestructura física, tecnológica, electricidad, refrigeración, telecomunicaciones y transporte a toda la comunidad universitaria.

### 6.2. Misión

Planificar, organizar, controlar y evaluar el cumplimiento de las actividades propias de la unidad, para garantizar los servicios a toda la comunidad universitaria, en aras de cumplir con la misión, visión y objetivos institucionales, acordes con los procesos de gestión contemplados en el Plan de Desarrollo, bajo los principios de eficacia, eficiencia y efectividad.

### 6.3. Visión

Constituirse en los próximos tres años en la unidad administrativa número uno en el cumplimiento de las actividades y funciones de su área, aplicando los principios de eficacia, eficiencia y efectividad, para contribuir en el cumplimiento de los objetivos misionales de la institución.

### 6.4. Objetivo del Proceso<sup>14</sup>.

Planear y ejecutar proyectos que garanticen el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica, y el apoyo logístico para el cumplimiento de los objetivos misionales.

14

[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_13/recursos/gestion\\_recurso\\_fisico\\_apoyolo/17112011/objetivos\\_procesos.jsp](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/gestion_recurso_fisico_apoyolo/17112011/objetivos_procesos.jsp)



## 6.5. Caracterización del Proceso<sup>15</sup>

	<b>Caracterización de Gestión de Infraestructura y Apoyo Logístico</b>	<b>Código</b>	HGI-06 v.06
		<b>Página</b>	35 de 166

OBJETIVO DEL PROCESO				RESPONSABLE		
Planear y ejecutar proyectos que garanticen el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica, y el apoyo logístico para el cumplimiento de los objetivos misionales.				<b>LIDER DEL PROCESO</b>		
<b>ALCANCE</b>	<b>Inicia</b>	Se inicia desde la Identificación y/o recepción de las necesidades del servicio				
	<b>Termina</b>	Medición, Análisis y Mejora				
INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS						
EMISOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR
Direccionamiento Estratégico  Estado	Plan de Desarrollo  Política de Calidad  Objetivos de Calidad  Directrices (Proyecto Institucional, Reglamentos, Estatutos, Acuerdos, Resoluciones), Requisitos, Normatividad	<b>P</b>	Elaboración Plan de Acción  Elaboración del Plan de Compras  Identificación de necesidades	Recurso Físico y Apoyo Logístico	Plan de Acción  Plan de Compras  Solicitud de Recursos	Direccionamiento Estratégico  Gestión del Talento Humano  Adquisición de bienes y servicios

15

[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_13/recursos/gestion\\_recurso\\_fisico\\_apoyolo/fichas/22112013/hgi\\_recursos\\_fiscos.pdf](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/gestion_recurso_fisico_apoyolo/fichas/22112013/hgi_recursos_fiscos.pdf)





Administración del SIG	Manual de Calidad FAC- 23 "Planificación, Control y Seguimiento al SIG"					
Todos los procesos	Solicitudes de mantenimiento, apoyo logístico y la interventoría		Diseño de plan de mantenimiento Diseño de plan de Apoyo Logístico		Plan de Mantenimiento Plan de Transporte Plan Apoyo Logístico	Todos los procesos
<b>EMISOR</b>	<b>ENTRADA</b>		<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>	<b>RECEPTOR</b>
Direccionamiento Estratégico	Plan de acción aprobado		Ejecución del Plan de Acción		Informes de avance del plan de acción Plan de acción ejecutado	Direccionamiento Estratégico
Todos los procesos Estudiantes Solicitantes	Solicitudes de mantenimiento y apoyo logístico.	<b>H</b>	Asignar al responsable de mantenimiento, transporte y apoyo logístico	Recurso Físico y Apoyo Logístico	Ejecución del mantenimiento	Todos los procesos Estudiantes Solicitantes



*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

Gestión del Talento Humano	Solicitud de necesidades de capacitación, inducción, entrenamiento, bienestar social		Identificación de necesidades		Solicitud de necesidades de capacitación, inducción, entrenamiento, bienestar social	Gestión del Talento Humano
Infraestructura y Logística	Necesidades de mantenimiento de equipos e infraestructura		Análisis de necesidades de Infraestructura y mantenimiento de equipos		Solicitud de requerimientos	Infraestructura y Logística
Gestión Documental	Directrices de la documentación		Aplicación de las directrices documentales Revisión, análisis de la gestión documental en el Proceso		Solicitud para inclusión o eliminación de documentos en las Tablas de Retención.	Gestión Documental
Administración del SIG	PAC-01, PAC-02, PAC-04, PAC-05, PAC-06, PAC-08, PAC-12, FAC-23		Ejecución de los documentos exigidos por la norma Ejecución del FAC-23 "Planificación, Control y Seguimiento al SIG" Medición de Indicadores Toma de acciones de mejora continua		Documentación Actualizada FAC-08 "Actas de Reunión" Informes acorde a las fechas establecidas en el FAC-23	Administración del SIG
<b>EMISOR</b>	<b>ENTRADA</b>		<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>	<b>RECEPTOR</b>

DQS is member of:



Una universidad *incluyente* y *comprometida* con el desarrollo integral



Administración del SIG	Plan de Auditorías Internas	V	Ejecución de Auditorias	Recurso Físico y Apoyo Logístico	Informes de Auditorias	Control Interno
Control Interno	Solicitud de Planes de mejoramiento producto de auditorias		Elaboración del plan de mejoramiento		Plan de mejoramiento elaborado	
<b>EMISOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>	<b>RECEPTOR</b>
Administración del SIG  Control Interno	Solicitud de Informes de avance	A	Ejecución de acciones correctivas y preventivas	Recurso Físico y Apoyo Logístico	Control y Seguimiento a la efectividad de las acciones correctivas y preventivas.	Administración del SIG  Control Interno
	Instrumento para identificación de riesgos (Mapa de riesgos del proceso)		Seguimiento y control a los riesgos Identificados y valorados		Riesgos actualizados y controlados	



CRITERIOS DE SEGUIMIENTOS Y CONTROL					
	QUE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	QUIEN LO CONTROLA	FRECUENCIA DEL CONTROL	REGISTRO DEL CONTROL
<b>Controles en las entradas</b>	Solicitud de Servicio de Mantenimiento	Mediante el seguimiento a cada solicitud	Director(a) de Recurso Físico y Apoyo Logístico  Coordinadores	Diario  Mensual	FGI-02 "Solicitud del Servicio de Mantenimiento"  FGI-42 "Solicitud del Servicio de Apoyo Logístico en Eventos"  FGI-14 "Registro de Solicitudes"
<b>Controles en las actividades</b>	Asignación del responsable de mantenimiento, transporte y apoyo logístico.  Establecimiento de invitaciones para contratar(obras civiles, servicio de vigilancia y aseo, mantenimiento especializados)	Mediante la asignación del trabajo.	Director(a) de Recurso Físico y Apoyo Logístico  Coordinadores	Diario  Mensual	FGI-47 "Asignación de Actividades"
<b>Controles a las salidas</b>	Ejecución del mantenimiento	Mediante la medición de la satisfacción por el servicio prestado	Director(a) de Recurso Físico y Apoyo Logístico	Diario  Mensual	FGI-47 "Asignacion de Actividades"



RECURSOS		
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO	TECNOLOGICOS
Jefe de la Sección Coordinador de Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica Coordinador de Mantenimiento y Apoyo Logístico Coordinador de Mantenimiento Deportivo Técnico de Sistemas Técnico de eléctrica Técnico de electrónica Técnico de microscopia Técnico de redes Técnico de almacén de deportes Tecnólogo de Obras Civiles Auxiliar de Servicios Generales Auxiliar Administrativo Conductor	Oficinas (Dotación básica, computadores – software de oficina-impresoras, conexiones eléctricas de comunicación y archivador, planoteca) Unidad de Mantenimiento Depósito de Materiales y Herramientas Estanterías para archivo Servicios de apoyo, teléfono y fax  Oficina de Dirección (1)	Hardware y Software  Video Beam  Red de comunicaciones ( teléfono, fax, internet, same time, etc )



Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

### REQUISITOS ASOCIADOS

REQUISITOS ASOCIADOS	
NORMAS TECNICAS DE CALIDAD	LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
<p><b>NTCGP 1000:2009 Gestión de la Calidad en el Sector Público</b></p>	<p>Ley 30 de 1992, Título Tercero. Capítulo VI. Del régimen de contratación y control fiscal.</p> <p>Acuerdo 103 de 2002 Estatuto General de Contratación de la Universidad de Pamplona.</p> <p>Constitución Política de Colombia de 1991. Capítulo 5. De la función administrativa. Art. 269</p> <p>Reglas oficiales 2000 – 2004 (federación internacional de baloncesto, futbol, voleibol, tenis, softbol, futbol de salón).</p>
<p><b>NTC ISO 9001:2005 Sistema de Gestión de la Calidad</b></p>	
<p>4.2.3 -4.2.4 -7.1 -7.2 -7.5 -8.2.1 - 8.2.3 -8.2.4 -8.3 -8.4 -8.5 – MECI</p>	

DQS is member of:



Una universidad **incluyente** y **comprometida** con el desarrollo integral



## 7. METODOLOGÍA

### 7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

#### 7.1.1. Documental

La Investigación documental constituye una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades (teóricas o no) usando para ello diferentes tipos de documentos.

A partir de la necesidad de organizar y archivar los hallazgos obtenidos durante el proceso investigativo, muchos autores la utilizan más, como un tipo de investigación completa, con criterios definidos; que se encarga de la recopilación de la producción documental.<sup>16</sup> Para la aplicación de esta metodología en el presente proyecto, se ha reunido toda la información pertinente al proceso del estudio, tal como procedimientos, instructivos, caracterización, guías, fichas, formatos, guías de talento humano, matriz de requisitos legales, mapa de riesgos, actas de reunión de comité de mejoramiento continuo, plan de mejoramiento e indicadores de prestación del servicio.

#### 7.1.2. Argumentativa

Este escrito trata de probar que algo es correcto o incorrecto, deseable o indeseable y que requiere solución. Discute consecuencias y soluciones alternas, y llega a una conclusión crítica después de evaluar los datos investigados. Una vez que el tema ha sido seleccionado, el siguiente paso básico es generar preguntas sobre el mismo que puedan guiar la recolección de información significativa al desarrollar la investigación. Existe también el requisito de que el investigador tome partido o determine una postura personal sobre un asunto controvertido, que tratará de apoyar, o probar, con su escrito.<sup>17</sup>

En lo concerniente al desarrollo del actual trabajo, se proponen soluciones modificando los documentos de acuerdo a la normatividad consignada por el

<sup>16</sup> <http://es.slideshare.net/FerGiza/investigacin-documental-16405056>

<sup>17</sup> <http://html.rincondelvago.com/tecnicas-de-la-investigacion-documental.html>



Sistema Integrado de Gestión (SIG) y las normas ISO que certifican la institución.

## 7.2. POBLACION Y MUESTRA

### 7.2.1. Población

La población objetivo para desarrollo del presente proyecto son todos los funcionarios de gestión de Recurso Físico y Apoyo Logístico, por esta razón, la población a estudiar son todas las personas que laboran en dicha oficina o que hacen parte de la misma.

### 7.2.2. Muestra

Son todas las personas que interactúan en el proceso de Gestión del Recurso Físico y que realizan tareas o actividades diarias en este, las cuales permiten que el proceso funcione o que se lleve a cabo lo planeado.



## 7.3. DESARROLLO DE LA METODOLOGIA

### 7.3.1. Etapas del Proceso Documental



### 7.3.2. Identificación de los Procedimientos.

Identificados los procedimientos, se procede a elaborar el medio de presentación con el fin de lograr un despliegue visual de todas las actividades y puntos de decisión. Primero que todo se identifica el objetivo, el alcance y el responsable de cada uno de estos y luego se hace uso de técnicas como flujo gramas para representar el movimiento de los mismos.



### 7.3.3. Diagnóstico de la Situación Actual del Proceso.

Para la realización del diagnóstico se debe tener en cuenta las necesidades determinadas en la etapa anterior. Se hará uso de la Matriz DOFA como medio de valoración del proceso y reuniones de grupo de mejoramiento con las que se pretende conocer a fondo cada una de las necesidades.

Una vez hecho el diagnóstico se debe decidir cuáles son los tipos de documentos que deben existir en la organización para garantizar el correcto desarrollo del proceso.

### 7.3.4. Modificación de la Documentación.

Se realiza basado en los requisitos consignados en las normas **NTC ISO 9001:2008** y **NTC GP 1000:2009** según lo exigido por el Sistema Integrado de Gestión (SIG) en el **PAC-01 “Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión”**, el cual define las actividades necesarias para la adecuada elaboración, revisión, aprobación, actualización y control de los documentos<sup>18</sup>. El fin de esta etapa es reflejar de manera pertinente la información de cada uno de los documentos, como lo son, caracterización, procedimientos, instructivos, guías, fichas, formatos, matriz de requisitos legales, mapa de riesgo y guía de talento humano.

### 7.3.5. Presentación de los Resultados.

Una vez modificados e implementados cada uno de los documentos, se socializa a los involucrados en el proceso quienes son los encargados de que cada una de las actividades se ejecute de una manera óptima. Esto podrá ser evidenciado en las actas de reunión de grupo de mejoramiento.

<sup>18</sup>

[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_13/recursos/sistema\\_integrado\\_gestio/n/procedimientos/10092014/pac\\_01\\_control\\_documents.pdf](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/sistema_integrado_gestio/n/procedimientos/10092014/pac_01_control_documents.pdf)



## 8. RESULTADOS

### 8.1. FASE I: Identificación de los procedimientos.

Para llevar a cabo el diagnóstico se realizó una indagación de las actividades descritas en cada uno de los procedimientos con los que cuenta la oficina, acompañado del Profesional Universitario de la Sección se conoció la vigencia, funcionamiento y desempeño de cada uno de estos.

#### 8.1.1. Mantenimiento Correctivo y Preventivo

##### 8.1.1.1. Objetivo y Alcance

Implementar los servicios de mantenimiento a equipos de cómputo, producción, laboratorio, redes eléctricas y telefónicas, instalaciones (carpintería, cerrajería, plomería, albañilería, pintura, muebles y enseres), infraestructura y zonas verdes (limpieza y jardinería).

El procedimiento involucra actividades que van desde la Planeación del Mantenimiento preventivo, hasta el archivo de los registros generados por este procedimiento en la Sección de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico.

##### 8.1.1.2. Responsable

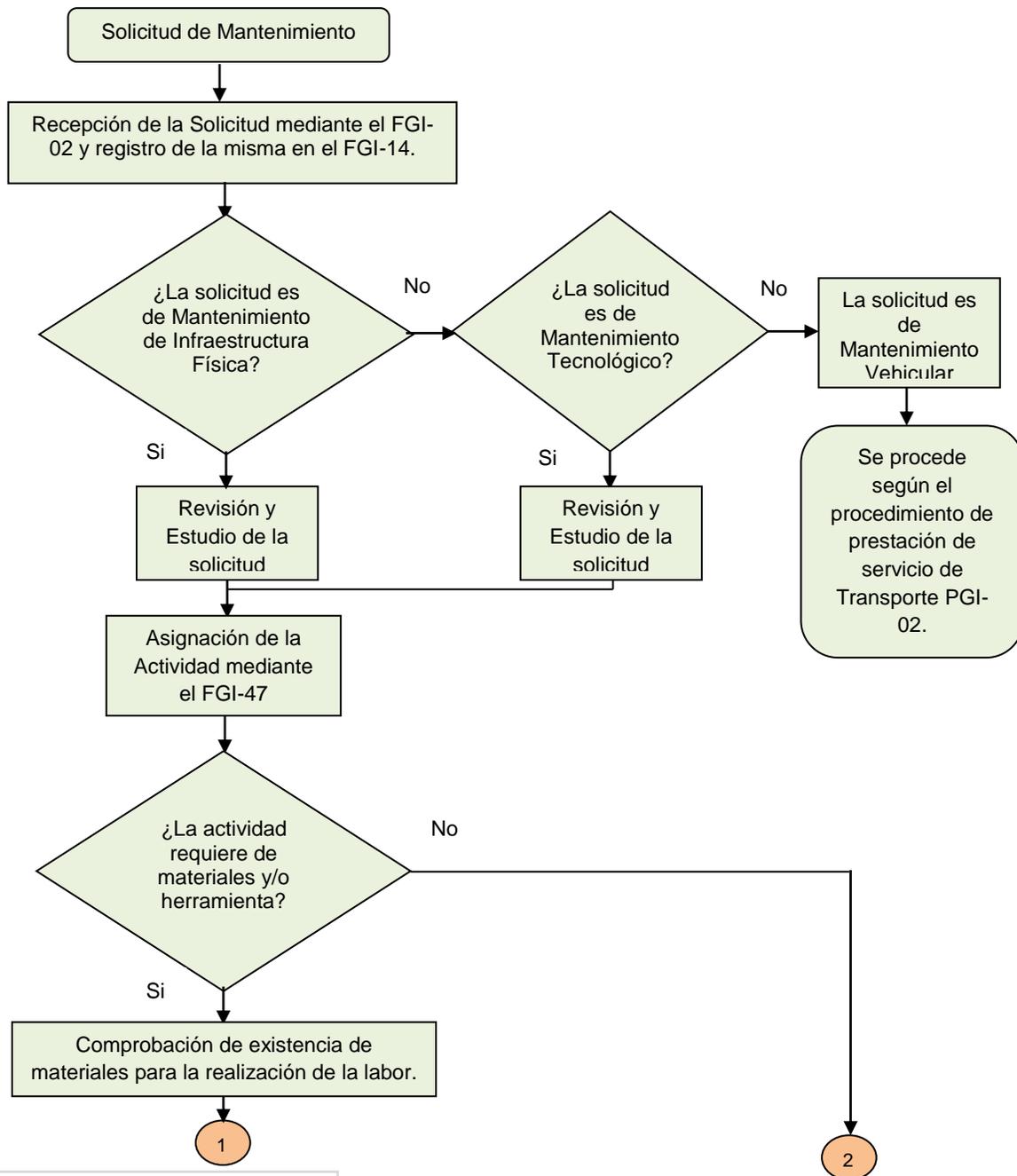
El Responsable de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del procedimiento para el Mantenimiento General en la Universidad de Pamplona es el Profesional Universitario de la Sección de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico.<sup>19</sup>

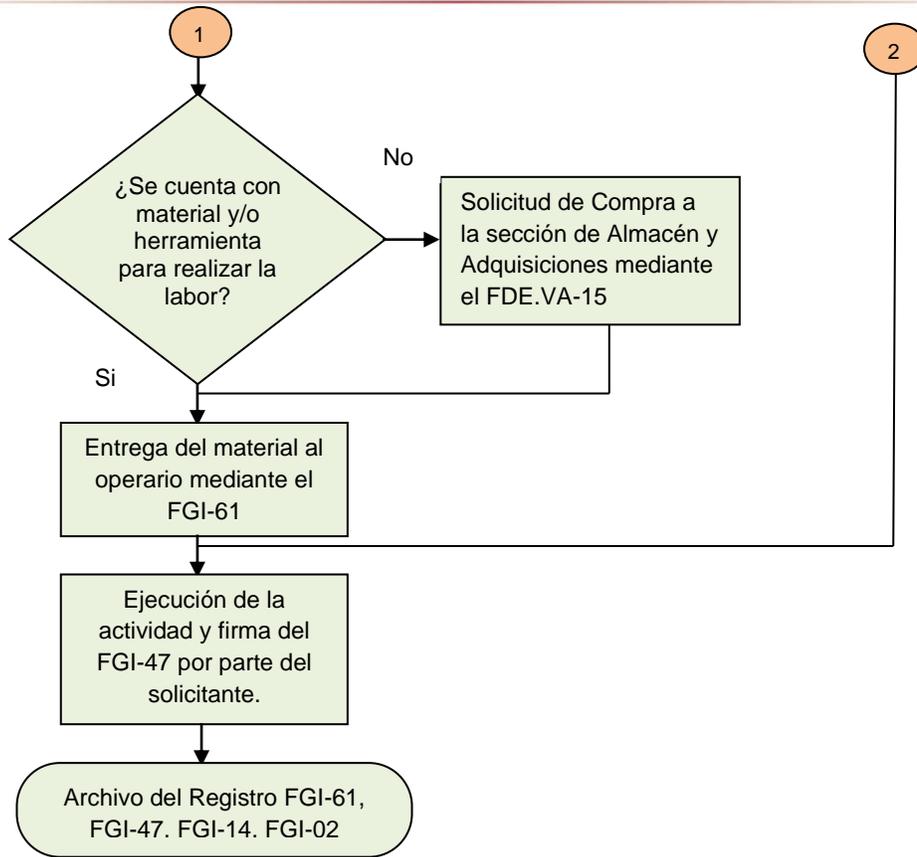
<sup>19</sup>

[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_13/recursos/gestion\\_recurso\\_fisico\\_a\\_poyolo/procedimientos/03122013/pgi\\_01\\_mantenimiento.pdf](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/gestion_recurso_fisico_a_poyolo/procedimientos/03122013/pgi_01_mantenimiento.pdf)

### 8.1.1.3. Flujo grama

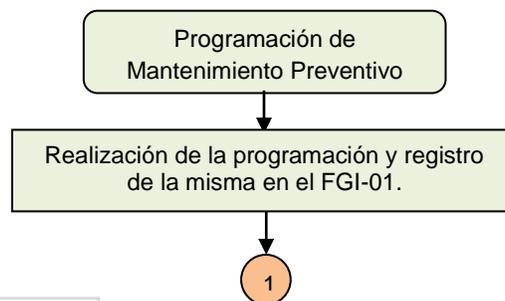
#### 8.1.1.3.1. Mantenimiento Correctivo





- \*FGI-02 “Solicitud de Servicio de Mantenimiento”
- \*FGI-47 “Asignación de Actividades”
- \*FGI-14 “Registro de Solicitudes”
- \*FGI-61 “Asignación de Materiales y Herramientas”
- \*PGI-02 “Prestación del Servicio de Transporte”
- \*FDE.VA-15 “Requerimiento de Bienes”

### 8.1.1.3.2. Mantenimiento Preventivo





*¡Estoy comprometido!*



\*FGI-01 “Programación de Mantenimiento General”

\*FGI-47 “Asignación de Actividades”

\*FDE.VA-15 “Requerimiento de Bienes”

\*FDE.VA-16 “Requerimiento de Servicios”

## 8.1.2. Apoyo Logístico en los Eventos Organizados en las Instalaciones de la Universidad de Pamplona.

### 8.1.2.1. Objetivo y Alcance

Establecer las actividades y los requisitos necesarios para apoyar la organización de eventos en las instalaciones de la Universidad de Pamplona.



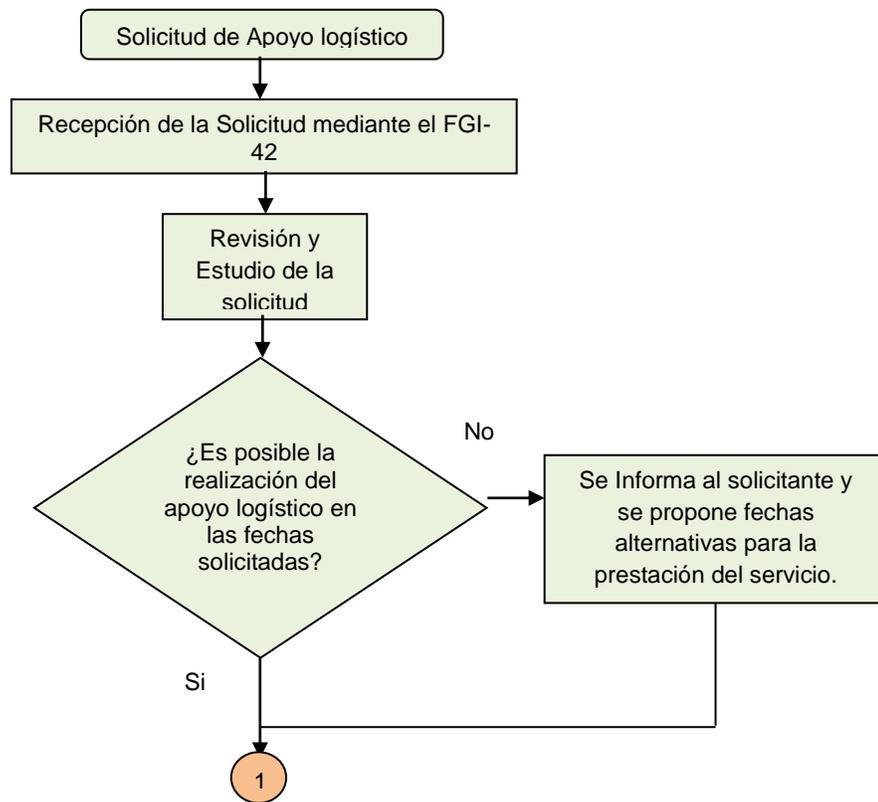
*¡Estoy comprometido!*

El Procedimiento aplica para todas las dependencias de la Institución, inicia con la solicitud del formato para el servicio de apoyo logístico en eventos organizados en las instalaciones de la universidad de Pamplona hasta el archivo del registro.

### 8.1.2.2. Responsable

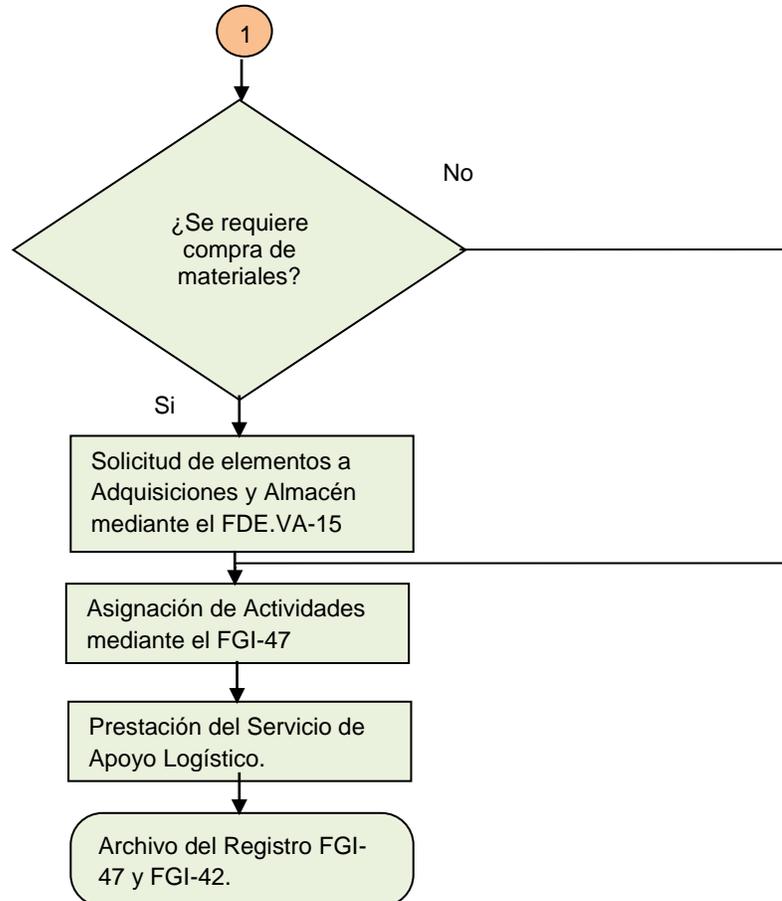
El Responsable de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del Apoyo Logístico en los Eventos Organizados en las Instalaciones de la Universidad de Pamplona es el Profesional Universitario Oficina de Recursos Físico y Apoyo Logístico y/o el Auxiliar Administrativo.<sup>20</sup>

### 8.1.2.3. Flujo grama



20

[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_13/recursos/gestion\\_recurso\\_fisico\\_a\\_poyolo/procedimientos/03122013/pgi\\_04\\_apoyo\\_logistico.pdf](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/gestion_recurso_fisico_a_poyolo/procedimientos/03122013/pgi_04_apoyo_logistico.pdf)



- \*FGI-47 “Asignación de Actividades”
- \*FDE.VA-15 “Requerimiento de Bienes”
- \*FGI-42 “Solicitud de Servicio de Apoyo Logístico en Eventos”

### 8.1.3. Prestación del Servicio de Transporte

#### 8.1.3.1 Objetivo y Alcance

Organizar el Servicio de Transporte a nivel urbano, Departamental o Nacional para las actividades académicas y actividades que requieran de este servicio con los vehículos de propiedad de la Universidad de Pamplona. Este procedimiento aplica



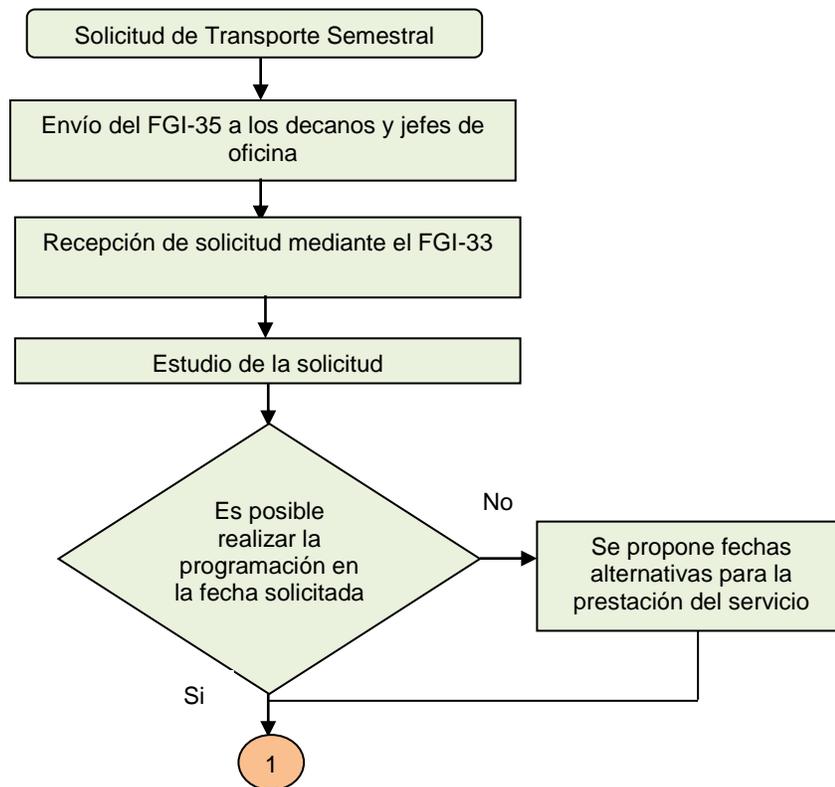
al servicio prestado por el personal del Transporte de la Institución en el a nivel del sector urbano, departamental o nacional; y a los solicitantes del mismo

### 8.1.3.2. Responsable

El Responsable de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del procedimiento para la prestación del servicio de transporte es el Profesional Universitario Oficina de Recursos Físico y Apoyo Logístico de la Universidad de Pamplona.<sup>21</sup>

### 8.1.3.3. Flujo grama

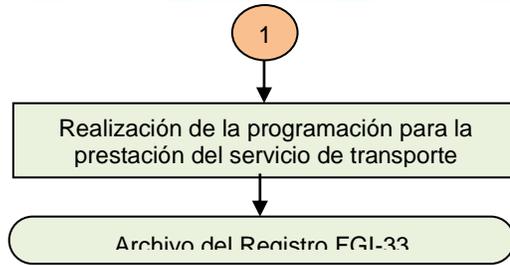
#### 8.1.3.3.1. Programación del Servicio de Transporte



21

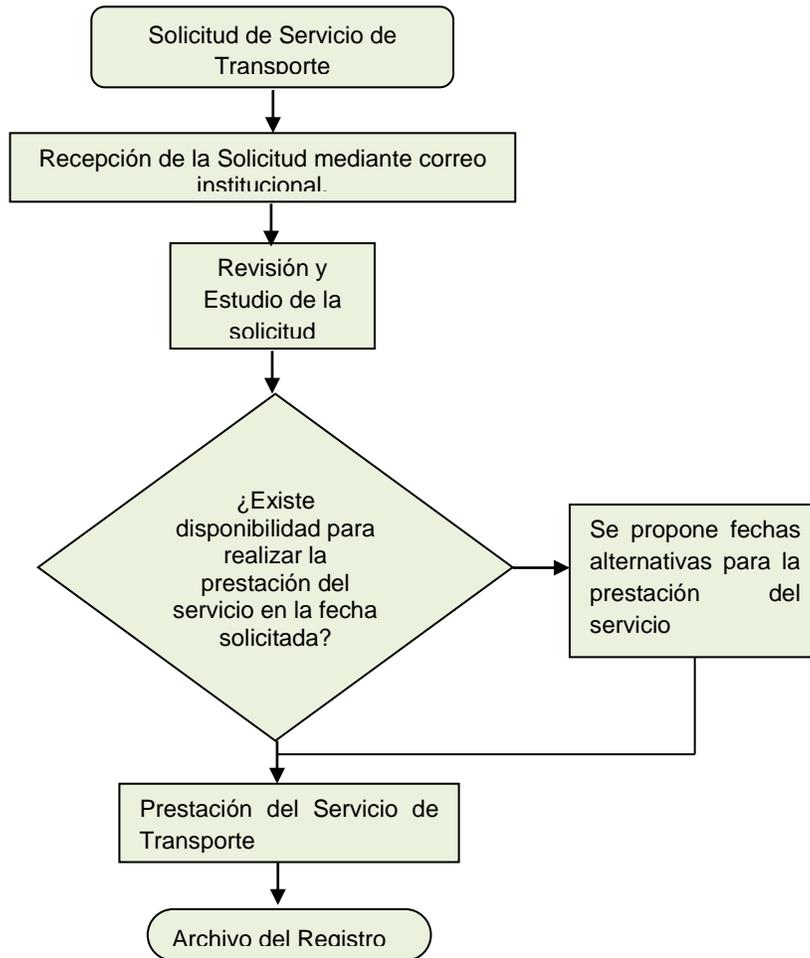
[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_13/recursos/gestion\\_recurso\\_fisico\\_a\\_poyolo/procedimientos/03122013/pgi\\_02\\_transporte.pdf](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/gestion_recurso_fisico_a_poyolo/procedimientos/03122013/pgi_02_transporte.pdf)





\*FGI-33 "Programación del Recorrido Semestral"

### 8.1.3.3.2. Solicitud de Servicio de Transporte





## 8.2. FASE II: Diagnóstico de la Situación Actual del Proceso.

Para la realización del diagnóstico se hizo uso de la matriz DOFA como herramienta metodológica, a fin de representar con claridad el estado actual y evaluar las oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas que se presentan en el proceso de apoyo de gestión del Recurso Físico:

**Tabla 1** Matriz DOFA Recurso Físico y Apoyo Logístico

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p><b>F1.</b> Alta capacidad técnica del recurso humano.</p> <p><b>F2.</b> Sentido de pertenencia y compromiso con el proceso, por parte de los funcionarios.</p> <p><b>F3.</b> Incitativa para enfrentar el cambio.</p> <p><b>F4.</b> Adecuado diligenciamiento y archivo de la documentación del proceso.</p> <p><b>F5.</b> Planeación contingencial para el correcto desarrollo de los servicios.</p>	<p><b>D1.</b> Falta de Asesoría interna necesaria para la solución de problemas.</p> <p><b>D3.</b> No se hace de un seguimiento adecuado al proceso.</p> <p><b>D4.</b> Falta de coherencia entre lo realizado y lo descrito en el Sistema Integrado de Gestión (Formatos, Procedimientos e Instructivos).</p> <p><b>D5.</b> No se hace uso de los indicadores de prestación del servicio para la toma de decisiones.</p> <p><b>D6.</b> No existe un control efectivo sobre Maquinaria y Herramientas.</p> <p><b>D7.</b> Demora en la ejecución y respuesta a solicitudes de mantenimiento.</p> <p><b>D8.</b> Confusión en la solicitud de los servicios por parte del interesado.</p> <p><b>D9.</b> La documentación pertinente al proceso de transporte no es considerada ni diligenciada de acuerdo a los parámetros descritos en el</p>



*¡Estoy comprometido!*

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p><b>O1.</b>La realización de las auditorias y el informe de la misma permiten la mejora y la corrección de fallas.</p> <p><b>O2.</b> Se busca que la información producida por indicadores sea conocida por todos los funcionarios.</p> <p><b>O3.</b> Fortalecer el análisis de los servicios y la retroalimentación del proceso.</p> <p><b>O4.</b> Intervención en la búsqueda de la optimización del servicio con el fin de aumentar la productividad para el cumplimiento de los objetivos misionales.</p> <p><b>O5.</b> Realizar la implementación de un Sistema de Información que en conjunto con los demás procesos de apoyo permitan el desarrollo sistemático de cada una de las actividades de la unidad.</p>	<p>procedimiento.</p> <p><b>A1.</b> Inconformidades y hallazgos producto de las auditorías externas.</p> <p><b>A2.</b> Pérdida y desperdicio de los recursos.</p> <p><b>A3.</b> Hurto de los materiales, herramientas y/o maquinaria.</p> <p><b>A4.</b> Demora en el proceso de adquisición de materiales y contratación de personal, para el desarrollo de las actividades.</p> <p><b>A5.</b> Intervención de personal no capacitado en la realización de actividades de mantenimiento.</p> <p><b>A6.</b> Carencia de un depósito que permita la custodia de los materiales del área de mantenimiento.</p> <p><b>A7.</b> Uso de Software no licenciado</p>

Después de la realización de la matriz se puede analizar que la unidad de Recurso Físico debe aprovechar todas sus fortalezas y oportunidades con el fin de fortalecerse en la prestación del servicio de mantenimiento, apoyo logístico y transporte, en el logro de clientes satisfechos y cumplimiento de los objetivos misionales de la institución; de acuerdo a esto se proponen las siguientes estrategias que se encuentran en la siguiente tabla:





*¡Estoy comprometido!*

**Tabla 2 Estrategias Matriz DOFA Recurso Físico y Apoyo Logístico**

ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<p><b>(F1*O2)</b> Permitir al personal saber en qué medida resulta eficaz o no la ejecución de las tareas y los aspectos a mejorar con respecto a estas.</p> <p><b>(F5*O3)</b> Posibilita una respuesta rápida y efectiva en caso de incidentes internos o externos a la institución.</p>	<p><b>(D5*O2)</b> Sacar el máximo provecho a los indicadores de gestión para la mejora de la prestación del servicio.</p> <p><b>(D9*O1)</b> Reflejar lo evidenciado en las auditorias en cada uno de los documentos concernientes al proceso.</p> <p><b>(D8*O5)</b> La implementación de un sistema de información permite guiar de manera correcta al interesado para fin de dar solución al problema.</p>
ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<p><b>(F1*A5)</b> Evitar que personas ajenas al proceso perjudiquen la ejecución del mismo, a través envío de circulares a los responsables de cada inventario.</p> <p><b>(F4*A1)</b> El adecuado diligenciamiento de la documentación permite mitigar hallazgos e inconformidades producto de las auditorías externas.</p>	<p><b>(D6*A3)</b> La falta de un control sobre las materiales puede propiciar el hurto de los mismos para esto es necesario hacer control a través de un formato pertinente.</p>

Con el uso de estas estrategias se puede contribuir a una mejora continua en la calidad del servicio y la imagen del proceso a nivel interno y externo de la institución. Además del uso de la matriz DOFA se empleó la reunión de grupo de mejoramiento (véase *Anexo 33*) en la que los funcionarios del proceso hicieron aportes para la mejora. Realizado el diagnostico se pudo determinar que los documentos necesarios para garantizar el correcto desarrollo del proceso son:

- HGI-06 “Caracterización del proceso”
- PGI-01 “Mantenimiento Preventivo y Correctivo”



*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

- PGI-04 “. Apoyo Logístico en los Eventos Organizados en las Instalaciones de la Universidad de Pamplona”
- PGI-02 “Prestación del Servicio de Transporte”
- IGI-04 “Mantenimiento de Equipos Tecnológicos”
- IGI-05 “Mantenimiento de Infraestructura Física”
- IGI-06 “Autorización para la Salida o Ingreso de Elementos que Pertenecen o no a la Universidad de Pamplona”
- GGI-06 “Requisitos para la Prestación del Servicio de Transporte”
- HGI-## “Ficha Técnica Maquinaria”
- HGI-## “Ficha Técnica de Vehículo”
- FGI-01 “Programación de mantenimiento Preventivo y Correctivo”
- FGI-02 “Solicitud de Mantenimiento”
- FGI-33 “Programación de Recorrido Semestral”
- FGI-35 “Carta para la Solicitud del Servicio de Transporte”
- FGI-47 “Asignación de Actividades”
- FGI-42 “Solicitud de Servicio de Apoyo Logístico en Eventos”
- FGI-## “Revisión de bienes para concepto técnico”
- FGI-## “Concepto Técnico de Bienes para Garantía”
- FGI-## “Constancia de servicio mantenimiento preventivo de equipos tecnológicos”
- FGI-## “Asignación de Maquinaria”
- FGI-## “Hoja de Vida de Equipo de Computo”
- FGI-## “Seguimiento del Servicio de Mantenimiento”
- FGI-## “Revisión de Vehículo para Concepto Técnico”
- FGI-## “Constancia de Prestación del Servicio de Transporte”
- FGI-## “Control de Vehículo y Servicio de Transporte”
- FGI-## “Hoja de Vida Vehículo”
- FGI-## “Relación del Personal Transportado”
- FGI-16 “Control de Salida o Ingreso de elementos que pertenecen o no a la Universidad de Pamplona”
- FGI-18 “Autorización para salida o ingreso de elementos que pertenecen o no a la Universidad de Pamplona”

Además de las guías de talento humano, mapa de riesgos y matriz de requisitos legales necesarias para la caracterización del proceso.





### 8.3. FASE III: Modificación de la Documentación.

La reforma se realizó basado en las normas **NTC ISO 9001:2008**, **NTC GP 1000:2009** y **PAC-01 “Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión”**. En función del correcto desarrollo de esta etapa, fue necesaria una capacitación en todo lo concerniente al proceso de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico sobre el SIG (véase *Anexo 32*)

#### A. HGI-06 “Caracterización del proceso” (véase *Anexo 1*)

- Se modifica el objetivo del proceso a fin de reflejar cada uno de los aspectos en los que es participe la unidad.
- Uno de los entes de control pasa de denominarse “Director” a “Profesional Universitario”.
- Los demás criterios de seguimiento y control se modifican de acuerdo a las necesidades de cada uno de los subprocesos y a lo descrito en los procedimientos e instructivos.
- Se reforman los recursos de talento humano de acuerdo a las guías de gestión.
- Es importante el cambio de los requisitos legales y de organización de acuerdo a lo evidenciado en la matriz.
- El documento pasa a versión 7.

#### B. PGI-01 “Mantenimiento Preventivo y Correctivo” (véase *Anexo 2*)

- La actividad 1 pasa de denominarse “Planeación del Mantenimiento Preventivo” a “Programación del Mantenimiento Preventivo” debido a que en esta fase también se define el tiempo de la realización de los trabajos.
- Se agrega: “El personal de mantenimiento asignado para la extensión de Villa del Rosario, IPS y CREAD Cúcuta realizará la respectiva programación de las actividades y la enviará al profesional universitario a través del correo institucional: [censervi@unipamplona.edu.co](mailto:censervi@unipamplona.edu.co)”.



*¡Estoy comprometido!*

- Se especifica: “Para el mantenimiento de equipos especializados de laboratorio este se solicitará directamente ante coordinación de laboratorios.”
- Para hacer control al servicio se crea la actividad: “Seguimiento del Servicio de Mantenimiento” en la que se especifica la forma como se hará control al mismo dependiendo del tipo de mantenimiento.
- El documento pasa a versión 06.

#### C. PGI-04 “. Apoyo Logístico en los Eventos Organizados en las Instalaciones de la Universidad de Pamplona” (véase *Anexo 3*)

- Se unifican las actividades 1 “Solicitud para el servicio de Apoyo Logístico en Eventos organizados en las instalaciones de la Universidad de Pamplona”, 2 “Diligenciamiento del formato para el servicio de Apoyo Logístico en Eventos organizados en las instalaciones de la Universidad de Pamplona”, 3 “Recepcion de las solicitudes” ya que las 3 representan en general una sola actividad, esta pasa a llamarse “Recepción de Solicitud para el Servicio de Apoyo Logístico y Reservas en Instalaciones de la Universidad De Pamplona” .
- El correo institucional al cual se solicita este servicio pasa de ser “censervi@unipamplona.edu.co” a “reservas@unipamplona.edu.co”.
- Se agrega: “Para la solicitud de aulas o salas en Casa Águeda la persona y/o dependencia interesada realiza la solicitud al correo institucional: casaaguada@unipamplona.edu.co”.
- A la actividad de “Respuesta y Asignación de la Solicitud de Apoyo Logístico” se agrega: “Si no existe disponibilidad el Auxiliar Administrativo comunica a través de correo electrónico a la persona o dependencia solicitante el motivo por el cual no se puede realizar el apoyo y se brindan alternativas de acuerdo al tipo de solicitud”.
- Dentro de las actividades se incluye la de: “Prestación del Servicio De Apoyo Logístico” especificando las necesidades de la misma.



*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

- Para hacer control al servicio se crea la actividad: “Seguimiento del Servicio de Apoyo Logístico” en la que se especifica la forma como se hará control al mismo.
- El documento pasa a versión 04.

#### D. PGI-02 “Prestación del Servicio de Transporte” (véase *Anexo 4*)

- El correo institucional al cual se solicita este servicio pasa de ser “transporte@unipamplona.edu.co” a “horestitran@unipamplona.edu.co”.
- Se modifica: “El Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico hace estudio y autoriza los recorridos” ya que por disposición de la alta dirección las autorizaciones ya no se harán a la vicerrectoría administrativa y financiera.
- Se modifica la actividad 2. “Asignación y Legalización del Servicio de Transporte” reflejando los formatos usados para el desarrollo de la misma.
- Se modifica la actividad 3. “Gastos por Recorrido” clasificando cada gasto en “Peajes”, “Combustible” e “Imprevistos” a fin de dar información detallada de la actividad.
- Se agrega la actividad “Prestación del Servicio” y “Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Vehículo” haciendo una descripción del modo en que se ejecuta la misma.
- El documento pasa a versión 04.

#### E. IGI-04 “Mantenimiento de Equipos Tecnológicos” (véase *Anexo 5*)

- La actividad 2.”Instalacion de Nuevos Equipos” pasa a llamarse “Mantenimiento o Instalación de Nuevos Equipos”.
- La actividad 3.”Prestacion del servicio de Mantenimiento” se clasifica en “Mantenimiento Preventivo” y “Mantenimiento Correctivo” ya que se programan y ejecutan de un modo distinto.



*¡Estoy comprometido!*

- En la actividad 3."Prestacion del servicio de Mantenimiento" se incluye: "El personal diligencia el FGI-## "Hoja de vida Equipo de Cómputo" por cada equipo existente en la sala o ubicación donde se realizó la labor" es necesario llevar un control de los elementos de cada equipo al igual que los mantenimientos que le son realizados.
- En la actividad 3."Prestacion del servicio de Mantenimiento" se incluye: "Después de efectuado el trabajo el personal hace firmar el FGI-## "Constancia de Mantenimiento Preventivo" por el encargado y como constancia del servicio prestado y recibido de conformidad" es necesario para realizar el control de las actividades.
- En la actividad 3."Prestacion del servicio de Mantenimiento" se incluye: "Si la actividad no puede ser realizada por la persona asignada o no tiene reparación, se debe realizar un concepto técnico y remitirlo a nombre del solicitante mediante el FGI-## "Revisión de Bienes para concepto técnico" para que éste a su vez proceda a realizar la solicitud de servicios externos a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera" esta situación es una de las más comunes en el desarrollo del proceso y se carecía de una actividad para la entrega de conceptos técnicos
- En la actividad 3."Prestacion del servicio de Mantenimiento" se incluye: "Nota: En caso de que el equipo aún cuente con una garantía de compra vigente el funcionario procede diligenciando el FGI-## "Concepto Técnico de Bienes para garantía" y remite el mismo a la oficina de Adquisiciones y Almacén quien se encargará de hacer efectiva la misma".
- El documento pasa a versión 05.

#### F. IGI-05 "Mantenimiento de Infraestructura Física" (véase Anexo 6)

- La actividad 3."Prestacion del servicio de Mantenimiento" se clasifica en "Mantenimiento Preventivo" y "Mantenimiento Correctivo" ya que se programan y ejecutan de un modo distinto.



*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

- Se agrega la actividad: “Mantenimiento de Infraestructura” y se describe el desarrollo de la misma.
- Se agrega la actividad: “Solicitud y Entrega de Materiales” y se describe el desarrollo de la misma.
- El documento pasa a versión 06.

G. IGI-06 “Autorización para la Salida o Ingreso de Elementos que Pertenecen o no a la Universidad de Pamplona” (véase *Anexo 7*)

- Este instructivo se retoma ya que por equivocación había sido eliminado del centro interactivo.
- No se modifica ningún aspecto representativo del documento ya que refleja la realidad del proceso.
- El documento pasa a versión 03.

H. GGI-06 “Requisitos para la Prestación del Servicio de Transporte” (véase *Anexo 8*)

- Este guía se retoma por decisión de la dirección del recurso físico y apoyo logístico.
- En la actividad 1.”Requisitos para la Prestación del Servicio” se incluye:”10. El funcionario debe reportar al Profesional Universitario y/o Auxiliar Administrativo de la Sección las novedades que se presenten en el recorrido diligenciando el FGI-## “Constancia de Prestación del Servicio de Transporte” esta modificación se justifica en el procedimiento “Prestación del Servicio de Transporte”.
- En la actividad 1.”Requisitos para la Acceder al Servicio” se incluye:”10. El responsable del desplazamiento debe firmar la conformidad del servicio en el FGI-## “Constancia de Prestación del Servicio de Transporte” al termino del recorrido” esta modificación se justifica en el procedimiento “Prestación del Servicio de Transporte”.
- En la actividad 1.”Requisitos para la Acceder al Servicio” se incluye:”11. Si se presentan novedades durante el recorrido estas se



reflejan en el FGI-## “Constancia de Prestación del Servicio de Transporte” para que el Auxiliar Administrativo las registre en el FGI-## “Control de Vehículo y Servicio de Transporte” esta modificación se justifica en el procedimiento “Prestación del Servicio de Transporte”.

- El documento pasa a versión 02.

I. HGI-## “Ficha Técnica Maquinaria” (véase *Anexo 9*)

Es necesario la creación de esta ficha ya que no existe un registro detallado y completo de la maquinaria existente ni el estado y características de la misma.

J. HGI-## “Ficha Técnica de Vehículo” (véase *Anexo 10*)

Formular esta ficha resulta indispensable ya que no existe un registro detallado y completo del parque automotor de la institución ni el estado y características del mismo.

K. FGI-01 “Programación de mantenimiento Preventivo y Correctivo” (véase *Anexo 11*)

Se agrega el campo de selección tipo de mantenimiento, localidad, ubicación y fecha de inicio y terminación por actividad a programar. El documento pasa a versión 01.

L. FGI-02 “Solicitud de Mantenimiento” (véase *Anexo 12*)

Es necesario eliminar el campo de firma y agregar selección de tipo de mantenimiento. El documento pasa a versión 01.

M. FGI-33 “Programación de Recorrido Semestral” (véase *Anexo 13*)



Se agrega el campo de autorización para conocer si el transporte es aprobado y el de visto bueno para la firma del encargado. El documento pasa a versión 02.

N. FGI-35 “Carta para la Solicitud del Servicio de Transporte” (véase *Anexo 14*)

Dentro de los servicios que presta la oficina se agrega el de un nuevo vehículo y se modifican las capacidades de algunos de estos con respecto a las características técnicas que poseen. El documento pasa a versión 02.

O. FGI-47 “Asignación de Actividades” (véase *Anexo 15*)

Es necesario agregar el campo teléfono y nota para especificar cantidad de equipos tecnológicos. El documento pasa a versión 04.

P. FGI-42 “Solicitud de Servicio de Apoyo Logístico en Eventos” (véase *Anexo 16*)

Se debe agregar el campo de teléfono, dependencia y eliminar cedula. El documento pasa a versión 02.

Q. FGI-## “Revisión de bienes para concepto técnico” (véase *Anexo 17*)

En caso de no poder ejecutarse uno o varios mantenimientos es indispensable remitir un concepto técnico del bien al interesado, a fin de saber la acción prudente a realizar.

R. FGI-## “Concepto Técnico de Bienes para Garantía” (véase *Anexo 18*)

Si el equipo que presenta la falla aun cuenta con una garantía de compra vigente es necesario dar un concepto para ser remitido a la Oficina de Almacén y Adquisiciones.



S. FGI-## “Constancia de servicio mantenimiento preventivo de equipos tecnológicos” (véase *Anexo 19*)

Este formato se crea ya que es imprescindible dar constancia de la realización del trabajo de mantenimiento preventivo a equipos tecnológicos.

T. FGI-## “Asignación de Maquinaria” (véase *Anexo 20*)

Se carece de un control detallado al momento de realizar el ingreso o salida de la maquinaria perteneciente a la unidad.

U. FGI-## “Hoja de Vida de Equipo de Computo” (véase *Anexo 21*)

Es indispensable llevar un control de los equipos de cómputo y accesorios al que le son realizados los mantenimientos.

V. FGI-## “Seguimiento del Servicio de Mantenimiento” (véase *Anexo 22*)

Existe la necesidad de hacer seguimiento al servicio de mantenimiento, a fin de conocer en qué medida es efectiva la realización de los trabajos y tomar medidas para la mejora.

W. FGI-## “Revisión de Vehículo para Concepto Técnico” (véase *Anexo 23*)

Es indispensable que la compañía encargada de realizar el mantenimiento a los vehículos remita un concepto técnico para reflejar en qué medida es necesario o no la realización del trabajo en pro de la transparencia del proceso.

X. FGI-## “Constancia de Prestación del Servicio de Transporte” (véase *Anexo 24*)



Con este documento se pretende tener un control detallado en cada uno de los aspectos y situaciones pertinentes a la prestación del servicio de transporte tal como combustible, ruta, fecha, hora y observaciones del mismo.

Y. FGI-## “Control de Vehículo y Servicio de Transporte” (véase *Anexo 25*)

Es importante tener un registro por vehículo de cada uno de los recorridos, combustible, rutas, observaciones y fechas en las que se ejecutaron, a fin de prever las fechas de los mantenimientos y el desgaste de los mismos.

Z. FGI-## “Hoja de Vida Vehículo” (véase *Anexo 26*)

Con este formato se pretende relacionar parte de las características técnicas del vehículo junto con todo lo vinculado a este, como documentos, seguro, revisiones y mantenimientos.

AA. FGI-## “Relación del Personal Transportado” (véase *Anexo 27*)

Es necesario conocer la cantidad, nombre e identificación de cada uno de los beneficiarios del servicio.

BB. FGI-16 “Control de Salida o Ingreso de elementos que pertenecen o no a la Universidad de Pamplona” (véase *Anexo 28*)

Se agrega el campo de placa de inventario y se modifica el campo firma por nombre de quien ingresa o retira.

CC. FGI-18 “Autorización para salida o ingreso de elementos que pertenecen o no a la Universidad de Pamplona” (véase *Anexo 29*)

Se agrega el campo de placa de inventario, se elimina los campos pertinentes a la entrada y salida del elemento, se suprime # días de permanencia y se modifica el campo cedula por número de identificación.



#### DD. Matriz de Requisitos Legales **Anexo 30**

Se agregan los requisitos concernientes al mantenimiento de infraestructura física y tecnológica, así como los necesarios para la prestación del servicio de transporte. La normatividad anterior se encuentre vigente por tanto no es necesario eliminarla o actualizarla (véase *Anexo 34*).

#### EE. Mapa de Riesgos (véase *Anexo 31*)

Se hizo inclusión de los riesgos anticorrupción dentro de los cuales se estipulan:

- Uso de Software no licenciado.
- Carencia de un depósito en el cual se pueda custodiar todos los materiales del área de mantenimiento.

### 8.4. FASE IV: Presentación de los Resultados.

Finalmente se hace entrega de lo documentado a la dirección del Sistema Integrado de Gestión (SIG) para validación y publicación en el sistema interactivo (véase *Anexo 35*). Una vez validado se hace implementación y socialización de los documentos mediante asesorías y capacitaciones a cada uno de los involucrados en el proceso.



## 9. CONCLUSIONES

- ❖ Con la actualización del proceso se logró una mejora notable en la eficiencia y eficacia para la prestación de los servicios de mantenimiento, transporte y apoyo logístico.
- ❖ Se hizo un control específico sobre las fallas que ocurrían de manera frecuente en el desarrollo de cada una de las actividades.
- ❖ La metodología establecida de identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas permitió conocer a profundidad la situación del proceso y la efectividad de ejecución del mismo.
- ❖ El tener implementado un sistema de gestión facilito el desarrollo del proyecto, ya que los errores detectados con anterioridad sirvieron de pauta para evitar incurrir en fallas de la misma naturaleza.
- ❖ La realización de este proyecto en miras de la certificación en la norma ISO 9001:2015 facilita la postulación de nuevos proyectos que vayan en busca de la mejora continua y la estandarización del proceso a través de la implementación de sistemas de información y módulos facilitadores de trámites.
- ❖ La implicación del personal en el desarrollo del presente proyecto permitió un incremento notable por el compromiso con el proceso y la búsqueda de la mejora continua.
- ❖ Definir de manera clara y pertinente el objetivo del proceso permite a cada uno de los funcionarios conocer hacia donde van encaminados sus esfuerzos



## 10. RECOMENDACIONES

- ❖ La Universidad de Pamplona debe implementar un Sistema de Información con un módulo facilitador de trámites que posibilite realizar cada una de las solicitudes de los servicios de mantenimiento, transporte y apoyo logístico.
- ❖ Realizar el seguimiento al servicio de acuerdo a la actividad estipulada para esto, al igual que el cierre de las acciones preventivas y correctivas, evidenciando el mejoramiento y continuidad del proceso.
- ❖ Los documentos pertinentes al proceso deben socializarse de forma clara, a fin de que cada uno de los empleados de manera que tengan pleno conocimiento en el funcionamiento de cada uno de estos.
- ❖ Es necesario fortalecer la comunicación entre las partes involucradas en el logro del objetivo del proceso.
- ❖ Ir en búsqueda de alianzas y convenios que permitan sacar el máximo provecho al desarrollo del proceso.



## 11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[1] Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2008). *Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos NTC-ISO 9001*. Bogotá D.C.

[2] Instituto Colombiano De Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2005). *Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario NTC-ISO 9000*. Bogotá D.C.

[3] Instituto Colombiano De Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2009). *Norma Técnica de Calidad En La Gestión PÚBLICA NTCGP 1000*. Bogotá D.C.

[4] Universidad de Pamplona. (2011). *Política de Calidad*. 2011, de Sistema Integrado de Gestión Sitio web:  
[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_13/recursos/01\\_general/23112009/politica\\_de\\_calidad.jsp](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/01_general/23112009/politica_de_calidad.jsp)

[5] Vinca, LLC. (2011). *Beneficios de la Norma ISO 9001*. 2011, de normas9000 Sitio web:  
<http://www.normas9000.com/beneficios-de-iso-9001.html>

[6] Vinca, LLC. (2011). *Importancia de la Gestión de Calidad*. 2011, de normas9000 Sitio web:  
<http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html>

[7] Universidad de Pamplona. (2015). *Reseña Histórica*. 2015 Sitio web:  
[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_1/recursos/universidad/31032009/resena\\_historica.jsp](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_1/recursos/universidad/31032009/resena_historica.jsp)

[8] Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2008). *El papel del estado y la calidad del Sector Público*. 2008, Tanzi, Vito Sitio web:  
<http://www.cepal.org/es/publicaciones/12207-el-papel-del-estado-y-la-calidad-del-sector-publico>

[9] SlideShare. (2013). *Investigación Documental*. 2013 Sitio web:  
<http://es.slideshare.net/FerGiza/investigacin-documental-16405056>



*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - [www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)

# ANEXOS





### Anexo 1. Caracterización del Proceso Versión 7

	<b>Caracterización de Gestión de Infraestructura y Apoyo Logístico</b>	<b>Código</b>	HGI-06 v.07
		<b>Página</b>	72 de 166

OBJETIVO DEL PROCESO				RESPONSABLE		
Asegurar el estado de la infraestructura física, tecnológica y de parque automotor garantizando las condiciones ambientales y de seguridad de los mismos, al igual que la prestación del servicio de apoyo logístico y transporte para permitir el correcto desarrollo de las labores académicas y administrativas de la Universidad.				<b>LIDER DEL PROCESO</b>		
<b>ALCANCE</b>	<b>Inicia</b>	Se inicia desde la Identificación y/o recepción de las necesidades del servicio				
	<b>Termina</b>	Medición, Análisis y Mejora				
INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS						
EMISOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR
Direccionamiento Estratégico  Estado	Plan de Desarrollo Política de Calidad Objetivos de Calidad Directrices (Proyecto Institucional, Reglamentos, Estatutos, Acuerdos, Resoluciones), Requisitos, Normatividad	<b>P</b>	Elaboración Plan de Acción  Elaboración del Plan de Compras  Identificación de necesidades	Recurso Físico y Apoyo Logístico	Plan de Acción  Plan de Compras  Solicitud de Recursos	Direccionamiento Estratégico  Gestión del Talento Humano  Adquisición de bienes y servicios



*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

Administración del SIG	Manual de Calidad FAC- 23 "Planificación, Control y Seguimiento al SIG"					
Todos los procesos	Solicitudes de mantenimiento, apoyo logístico, transporte y la interventoría		Diseño de plan de mantenimiento Diseño de plan de Transporte Diseño de plan de Apoyo Logístico		Plan de Mantenimiento Plan de Transporte Plan Apoyo Logístico	Todos los procesos
<b>EMISOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>	<b>RECEPTOR</b>
Direccionamiento Estratégico	Plan de acción aprobado	H	Ejecución del Plan de Acción	Recurso Físico y Apoyo Logístico	Informes de avance del plan de acción Plan de acción ejecutado	Direccionamiento Estratégico
Todos los procesos Estudiantes Solicitantes	Solicitudes de mantenimiento, apoyo logístico y transporte.		Asignar al responsable de mantenimiento, transporte y apoyo logístico		Ejecución del mantenimiento	Todos los procesos Estudiantes Solicitantes





*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

Gestión del Talento Humano	Solicitud de necesidades de capacitación, inducción, entrenamiento, bienestar social	Identificación de necesidades		Solicitud de necesidades de capacitación, inducción, entrenamiento, bienestar social	Gestión del Talento Humano
Infraestructura y Logística	Necesidades de mantenimiento de equipos e infraestructura	Análisis de necesidades de Infraestructura y mantenimiento de equipos tecnológicos		Solicitud de requerimientos	Infraestructura y Logística
Gestión Documental	Directrices de la documentación	Aplicación de las directrices documentales Revisión, análisis de la gestión documental en el Proceso		Solicitud para inclusión o eliminación de documentos en las Tablas de Retención.	Gestión Documental
Administración del SIG	PAC-01, PAC-02, PAC-04, PAC-05, PAC-06, PAC-08, PAC-12, FAC-23	Ejecución de los documentos exigidos por la norma Ejecución del FAC-23 "Planificación, Control y Seguimiento al SIG" Medición de Indicadores Toma de acciones de mejora continua		Documentación Actualizada FAC-08 "Actas de Reunión" Informes acorde a las fechas establecidas en el FAC-23	Administración del SIG
<b>EMISOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>	<b>RECEPTOR</b>

DQS is member of:



Una universidad *incluyente* y *comprometida* con el desarrollo integral



*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

Administración del SIG	Plan de Auditorías Internas	V	Ejecución de Auditorias	Recurso Físico y Apoyo Logístico	Informes de Auditorias	Control Interno
Control Interno	Solicitud de Planes de mejoramiento producto de auditorias		Elaboración del plan de mejoramiento		Plan de mejoramiento elaborado	
<b>EMISOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>	<b>RECEPTOR</b>
Administración del SIG  Control Interno	Solicitud de Informes de avance	A	Ejecución de acciones correctivas y preventivas	Recurso Físico y Apoyo Logístico	Control y Seguimiento a la efectividad de las acciones correctivas y preventivas.	Administración del SIG  Control Interno
	Instrumento para identificación de riesgos (Mapa de riesgos del proceso)		Seguimiento y control a los riesgos Identificados y valorados		Riesgos actualizados y controlados	





CRITERIOS DE SEGUIMIENTOS Y CONTROL					
	QUE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	QUIEN LO CONTROLA	FRECUENCIA DEL CONTROL	REGISTRO DEL CONTROL
<b>Controles en las entradas</b>	Solicitud de Servicio de Mantenimiento  Solicitud de Apoyo Logístico en los Eventos Organizados en las Instalaciones de la Universidad de Pamplona	Mediante el seguimiento a cada solicitud	Profesional del Recurso Físico y Apoyo Logístico y/o Auxiliar Administrativo	Diario  Mensual	FGI-02 "Solicitud del Servicio de Mantenimiento"  FGI-42 "Solicitud del Servicio de Apoyo Logístico en Eventos"  FGI-14 "Registro de Solicitudes"
<b>Controles en las actividades</b>	Asignación del responsable de mantenimiento, transporte y apoyo logístico.  Establecimiento de invitaciones para contratar(obras civiles, servicio de vigilancia y aseo, mantenimiento especializados)	Mediante la asignación del trabajo.	Profesional del Recurso Físico y Apoyo Logístico y/o Auxiliar Administrativo	Diario  Mensual	FGI-47 "Asignación de Actividades"  FGI-## "Constancia de Prestacion del Servicio de Transporte"  FGI-## "Constancia de Servicio Mantenimiento Preventivo de Equipos Tecnológicos"
<b>Controles a las salidas</b>	Ejecución del mantenimiento	Mediante la medición de la satisfacción por el servicio prestado  Seguimiento al servicio de mantenimiento.	Profesional del Recurso Físico y Apoyo Logístico y/o Auxiliar Administrativo	Diario  Mensual	FGI-47 "Asignacion de Actividades"  FGI-## "Seguimiento del Servicio de Mantenimiento"



Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

RECURSOS		
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO	TECNOLOGICOS
Profesional Universitario de la Sección Auxiliar de Apoyo Logístico Auxiliar de Servicio de Transporte Coordinador de Mantenimiento Deportivo Técnico en Sistemas Técnico electricista Técnico en electrónica Tecnólogo de Obras Civiles Auxiliar de Servicios Generales Auxiliar Administrativo Conductor	Oficinas (Dotación básica, computadores – software de oficina-impresoras, conexiones eléctricas de comunicación y archivador, planoteca) Unidad de Mantenimiento Depósito de Materiales y Herramientas Estanterías para archivo Servicios de apoyo, teléfono y fax  Oficina de Dirección (1)	Hardware y Software  Video Beam  Red de comunicaciones ( teléfono, fax, internet, same time, etc )

DQS is member of:





*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

### REQUISITOS ASOCIADOS

<b>NORMAS TECNICAS DE CALIDAD</b>		<b>LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN</b>
<b>NTCGP 1000:2009 Gestión de la Calidad en el Sector Público</b>	4.2.3 -4.2.4 -7.1 -7.2 -7.5 -8.2.1 - 8.2.3 -8.2.4 -8.3 -8.4 -8.5 – MECI	Ley 30 de 1992, Título Tercero. Capítulo VI. Del régimen de contratación y control fiscal.  Acuerdo 103 de 2002 Estatuto General de Contratación de la Universidad de Pamplona.  Constitución Política de Colombia de 1991. Capítulo 5. De la función administrativa. Art. 269

DQS is member of:



Una universidad **incluyente** y **comprometida** con el desarrollo integral



*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

<p><b>NTC ISO 9001:2005 Sistema de Gestión de la Calidad</b></p>		<p>Reglas oficiales 2000 – 2004 (federación internacional de baloncesto, futbol, voleibol, tenis, softbol, futbol de salón).</p> <p>Decreto 340 de 2012. Reglamento de Construcciones Sismo Resistentes NSR-10</p> <p>Resolución 1096 de 2000. Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico</p> <p>Resolución 90708 de 2012. Reglamento de Instalaciones Eléctricas</p> <p>Ley 603 de 2000. Reporte de Informes Anuales de Gestión del Cumplimiento de las Normas de propiedad Intelectual y Derechos de Autor.</p> <p>Ley 769 de 2002. Código Nacional de Tránsito Terrestre.</p> <p>Ley 105 de 1993. Título Primero. Capítulo II-Capítulo IV. Disposiciones Básicas sobre el Transporte</p> <p>Ley 336 de 1996. Título Segundo. Capítulo I Transporte Terrestre Automotor. Estatuto General de Transporte</p>
--	--	---

DQS is member of:



Una universidad *incluyente* y *comprometida* con el desarrollo integral



*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

## DOCUMENTOS ASOCIADOS

<b>DOCUMENTOS</b>	Ver FAC-01 "Listado Maestro de Documentos Internos"
<b>REGISTROS</b>	Ver FAC-03 "Listado Maestro de Formatos"
<b>INDICADORES</b>	Ver FAC-01 "Listado Maestro de Documentos Internos"
<b>RIESGOS</b>	Ver FCI-10 "Mapa de riesgos"
<b>OBJETIVOS DE CALIDAD ASOCIADOS</b>	Mejora de la Cultura Institucional Construcción de una Cultura de Planeación

DQS is member of:



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK



Una universidad *incluyente* y *comprometida* con el desarrollo integral



## Anexo 2. Procedimiento. Mantenimiento Preventivo y Correctivo Versión 6

	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo</b>	<b>Código</b>	PGI-01 v.06
		<b>Página</b>	81 de 7

### 1. Objetivo y Alcance

Implementar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo, producción, redes eléctricas y telefónicas, instalaciones (carpintería, cerrajería, plomería, albañilería, pintura, muebles y enseres), infraestructura y zonas verdes (limpieza y jardinería).

El procedimiento involucra actividades que van desde la Programación del Mantenimiento preventivo y correctivo, hasta el archivo de los registros generados por este procedimiento en la Sección de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico.

### 2. Responsable

El Responsable de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del procedimiento para el Mantenimiento General en la Universidad de Pamplona es el Profesional Universitario de la Sección de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico

### 3. Definiciones

#### 3.1. Dependencia

Sección de la Universidad de Pamplona determinada según la estructura organizacional.

#### 3.2. Elemento

Material o herramienta que se requiere para realizar un Proyecto de Mantenimiento.

#### 3.3. Equipo

Se denomina equipo a todo bien o máquina necesaria para desarrollar cualquier operación dentro de un proceso productivo y a la cual se le desea seguir un historial de mantenimiento y utilización.



Un equipo debe de ser montado en una ubicación técnica y puede poseer una lista de materiales asociada. Todo equipo requiere de mantenimiento.

### 3.4. Personal de Mantenimiento

Son los funcionarios de la Sección de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico del área de Mantenimiento ya sean del grupo tecnológico o de infraestructura física.

### 3.5. Mantenimiento

Actividades que desarrolla la Sección de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico, relacionadas con el cuidado y la conservación de maquinaria, equipo, instalaciones físicas, recurso físico, hardware, software, redes (eléctricas y telefónicas) con el fin de que estén en buenas condiciones; lo cual permitirá un mejor desenvolvimiento del usuario dando garantía en la seguridad laboral.

#### 3.5.1. Mantenimiento Preventivo

Planificar y programar las actividades de mantenimiento de los equipos e instalaciones antes que se presente una falla.

#### 3.5.2. Mantenimiento Correctivo

Este mantenimiento también es denominado "mantenimiento reactivo", tiene lugar luego que ocurre una falla o avería, es decir, solo actuará cuando se presenta un error en el sistema.

#### 3.5.3. Mantenimiento de Infraestructura Física

Es el mantenimiento que se realiza a todas las edificaciones que están construidas para el servicio de actividades académicas, laborales y de esparcimiento de la comunidad universitaria.

#### 3.5.4. Mantenimiento Deportivo

Es el mantenimiento que se realiza a todos los campos deportivos con los que cuenta la Universidad de Pamplona, para el servicio de actividades académicas y de esparcimiento.

### 3.6. Instalación

Edificio, obra civil o zona verde que comprende el área física de nuestra Universidad.



*¡Estoy comprometido!*

### 3.7. Programación

Se determinan los tiempos y fechas del mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos e infraestructura perteneciente a la Universidad de Pamplona, determinando los costos para su ejecución.

### 3.8. Prioridad

Existe prioridad en el servicio cuando éste se presenta fuera de la programación del mantenimiento pero es un caso de urgencia y que es necesario efectuarlo de inmediato.

Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9000:2005. Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.**

### 4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATOS
1	<b>PROGRAMACION DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>			
1.1	<p><b>Mantenimiento Tecnológico.</b> El personal de mantenimiento tecnológico se reúne al finalizar cada semestre académico para realizar la programación del mantenimiento general de la institución y lo registra en el <b>FGI-01“Programación de Mantenimiento Preventivo y Correctivo”</b>; esta programación se realiza teniendo en cuenta las especificaciones y condiciones de los equipos.</p> <p>Para la realización del mantenimiento preventivo se procede de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se Inicia la planeación del mantenimiento determinando los elementos necesarios de la solicitud tales como (material, mano de obra y/o herramienta).</li> <li>✓ Según cada caso se cuantifica el costo total.</li> <li>✓ Se realiza la solicitud de Materiales a la Sección de Adquisiciones y Almacén mediante el <b>FDE.VA-</b></li> </ul>	2 Horas al finalizar el semestre	Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico y el personal de mantenimiento Tecnológico.	<p><a href="#">FGI-01“Programación de Mantenimiento Preventivo y Correctivo”</a></p> <p><a href="#">FDE.VA-15“Estudio de Conveniencia y Oportunidad - Requerimientos de Bienes”.</a></p> <p><a href="#">FDE.VA-16“Estudio de Conveniencia y Oportunidad - Requerimientos de Servicios”.</a></p>



*¡Estoy comprometido!*

	<p><b>15“Estudio de Conveniencia y Oportunidad - Requerimientos de Bienes”. FDE.VA-16“Estudio de Conveniencia y Oportunidad - Requerimientos de Servicios”.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Según la cuantía se realiza la solicitud de disponibilidad presupuestal al Vicerrector Administrativo mediante el <b>FDE.VA-15“Estudio de Conveniencia y Oportunidad - Requerimientos de Bienes”. FDE.VA-16“Estudio de Conveniencia y Oportunidad - Requerimientos de Servicios”.</b></li> <li>✓ Si en la solicitud se requiere contratación de mano de obra y es aprobada se inicia el proceso de contratación con el <b>FDE.VA-16“Estudio de Conveniencia y Oportunidad - Requerimientos de Servicios”.</b></li> <li>✓ Para realizar el mantenimiento preventivo el personal procede de acuerdo a la previa programación registrada en el <b>FGI-01“Programación de Mantenimiento Preventivo y Correctivo”</b></li> </ul> <p><b>Nota:</b> El personal asignado para la extensión de Villa del Rosario, IPS y CREAD Cúcuta, realizará la respectiva programación de las actividades y la enviará al profesional universitario a través del correo institucional: <a href="mailto:censervi@unipamplona.edu.co">censervi@unipamplona.edu.co</a></p> <p>Para el mantenimiento de equipos especializados de laboratorio este se solicitará directamente ante coordinación de laboratorios.</p>			
1.2	<p><b>Mantenimiento de Infraestructura.</b> El personal de Mantenimiento de Infraestructura Física se reúne al finalizar cada semestre académico para realizar la programación del mantenimiento general de la institución y lo registra en el <b>FGI-01“Programación de Mantenimiento Preventivo y Correctivo”</b>; esta programación se realiza teniendo en cuenta las especificaciones y condiciones de instalaciones, maquinaria o recurso</p>	2 Horas al finalizar el semestre	Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico y el personal de mantenimiento de Infraestructura Física.	<p><a href="#">FGI-01“Programación de Mantenimiento Preventivo y Correctivo”</a></p> <p><a href="#">FDE.VA-15“Estudio de Conveniencia y Oportunidad-</a></p>



*¡Estoy comprometido!*

	<p>físico.</p> <p>Para la realización del mantenimiento preventivo se procede de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se Inicia la planeación del mantenimiento determinando los elementos necesarios de la solicitud tales como (material, mano de obra y/o herramienta).</li> <li>✓ Según cada caso se cuantifica el costo total</li> <li>✓ Se realiza la solicitud de Materiales a la Sección de Adquisiciones y Almacén mediante el <b>FDE.VA-15“Estudio de Conveniencia y Oportunidad - Requerimientos de Bienes”</b>. <b>FDE.VA-16“Estudio de Conveniencia y Oportunidad - Requerimientos de Servicios”</b>.</li> <li>✓ Según la cuantía se realiza la solicitud de disponibilidad presupuestal al Vicerrector Administrativo mediante el <b>FDE.VA-15“Estudio de Conveniencia y Oportunidad - Requerimientos de Bienes”</b>. <b>FDE.VA-16“Estudio de Conveniencia y Oportunidad - Requerimientos de Servicios”</b>.</li> <li>✓ Si en la solicitud se requiere contratación de mano de obra y es aprobada se inicia el proceso de contratación</li> <li>✓ Para realizar el mantenimiento preventivo el personal procede de acuerdo a la previa programación registrada en el <b>FGI-01“Programación de Mantenimiento Preventivo y Correctivo”</b></li> </ul> <p><b>Nota:</b> El personal asignado para la extensión de Villa del Rosario, IPS y CREAD Cúcuta, realizará la respectiva programación de las actividades y la enviará al profesional universitario a través del correo institucional: <a href="mailto:censervi@unipamplona.edu.co">censervi@unipamplona.edu.co</a></p>			<p><a href="#">Requerimientos de Bienes”</a>.</p> <p><a href="#">FDE.VA-16“Estudio de Conveniencia y Oportunidad - Requerimientos de Servicios”</a>.</p>
--	--	--	--	--



*¡Estoy comprometido!*

<b>2</b>	<b>RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b>			
<b>2.1</b>	<p>La persona interesada en recibir el servicio realiza la solicitud al correo institucional: <a href="mailto:censervi@unipamplona.edu.co">censervi@unipamplona.edu.co</a> o en medio físico diligenciando el <b>FGI-02 “Solicitud de Servicio de Mantenimiento”</b> en la oficina de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico. Esta solicitud es registrada en el <b>FGI-14 “Registro de Solicitudes”</b>.</p> <p><b>Nota:</b> Para el mantenimiento de equipos especializados de laboratorio este se solicitará directamente ante coordinación de laboratorios.</p>	Diariamente	Auxiliar administrativo.	<p><a href="#">FGI-02 “Solicitud de Servicio de Mantenimiento”</a></p> <p><a href="#">FGI-14 “Registro de Solicitudes”</a>.</p>
<b>3</b>	<b>ASIGNACIÓN DE LA SOLICITUD DE MANTENIMIENTO</b>			
<b>3.1</b>	<p>El auxiliar administrativo diligencia el <b>FGI-47 “Asignación de Actividades”</b> y lo asigna al personal idóneo para ser realizado, al igual que en el <b>FGI-02 “Solicitud de Servicio de Mantenimiento”</b> registra el nombre de la persona o grupo a quien es asignada la actividad.</p> <p>A partir del momento en que el funcionario recibe el <b>FGI-47 “Asignación de Actividades”</b>, tiene un plazo de <b>5 días hábiles</b> para la prestación del servicio en infraestructura física, equipos de cómputo y 15 días para mantenimiento de dispositivos electrónicos, dependiendo de la prioridad que represente la solicitud esta debe ser ejecutada de forma inmediata.</p>	Diariamente	Auxiliar Administrativo.	<p><a href="#">FGI-02 “Solicitud de Servicio de Mantenimiento”</a></p> <p><a href="#">FGI-47 “Asignación de Actividades”</a></p>
<b>4</b>	<b>SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO</b>			
<b>4.1</b>	<p><b>Mantenimiento Tecnológico.</b></p> <p>Después de ejecutada la asignación por parte del personal de mantenimiento tecnológico y firmada a satisfacción por el solicitante, el funcionario aclara al mismo que dentro de un término de <b>5 días hábiles</b> en caso de existir inconformidades con el trabajo podrá diligenciar el <b>FGI-## “Seguimiento del Servicio de Mantenimiento”</b>, manifestando la(s) inconformidad(es) con el trabajo realizado. De no ser diligenciado en el plazo estipulado se dará por hecho que fue satisfactoria la prestación del servicio.</p>	Diariamente	Auxiliar Administrativo.	<p><a href="#">FGI-## “Seguimiento del Servicio de Mantenimiento”</a></p>
<b>4.2</b>	<p><b>Mantenimiento de Infraestructura Física.</b></p>	Diariamente	Profesional Universitario de	<p><a href="#">FGI-## “Seguimiento del</a></p>



*¡Estoy comprometido!*

	<p>Después de ejecutada la asignación por parte del personal de mantenimiento de infraestructura física y firmada a satisfacción por el solicitante, el funcionario aclara al mismo que dentro de un término de <b>5 días hábiles</b> en caso que el servicio no haya sido efectivo podrá diligenciar el <b>FGI-## "Seguimiento del Servicio de Mantenimiento"</b>, manifestando la(s) inconformidad(es) con el trabajo realizado. De no ser diligenciado en el plazo estipulado se dará por hecho que fue satisfactoria la prestación del servicio.</p> <p>Según la necesidad el Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico verifica la ejecución del servicio por medio de visita al sitio donde se desarrolló el mantenimiento y hace registro fotográfico del mismo.</p>		Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico y Auxiliar Administrativo.	<a href="#">Servicio de Mantenimiento"</a>
<b>5</b>	<b>ARCHIVO DE LOS REGISTROS</b>			
5.1	<p>El Auxiliar Administrativo archiva el <b>FGI-01 "Programación de Mantenimiento Preventivo y Correctivo"</b>, <b>FGI-02 "Solicitud de Servicio de Mantenimiento"</b>, <b>FGI-## "Seguimiento del Servicio de Mantenimiento"</b>, y <b>FGI-47 "Asignación de Actividades"</b>, en la misma oficina para posteriores análisis estadísticos.</p>	Diariamente	Auxiliar Administrativo.	<p><a href="#">FGI-01 "Programación de Mantenimiento Preventivo y Correctivo"</a></p> <p><a href="#">FGI-02 "Solicitud de Servicio de Mantenimiento"</a></p> <p><a href="#">FGI-47 "Asignación de Actividades"</a></p> <p><a href="#">FGI-## "Seguimiento del Servicio de Mantenimiento"</a></p>

## 5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTC GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
---------	-----------------------	---------------------	---------------------



*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

00	Se incluyó una nueva actividad seguimiento del servicio	Noviembre 9 de 2005	Noviembre 11 de 2005
01	Se cambió varios conceptos y términos en el procedimiento	Octubre 27 de 2006	Noviembre 16 de 2006
02	Por directrices de la Administración del Sistema de Gestión de la Calidad	Octubre 17 de 2007	Octubre 25 de 2007
03	Por cambios en el procedimiento y en los roles	Abril 30 de 2008	Mayo 2 de 2008
04	Por directrices de la Administración del Sistema de Gestión de la Calidad	Octubre 21 de 2013	Octubre 24 de 2013

## 6. Historia de Modificaciones.

## 7. Anexos

“No Aplica”



**Anexo 3. Procedimiento. Apoyo Logístico en los Eventos Organizados en las Instalaciones de la Universidad de Pamplona.**

	<b>Apoyo Logístico en los Eventos Organizados en las Instalaciones de la Universidad de Pamplona</b>	<b>Código</b>	PGI-04 v.04
		<b>Página</b>	89 de 3

**1. Objetivo y Alcance**

Establecer las actividades y los requisitos necesarios para apoyar la organización de eventos en las instalaciones de la Universidad de Pamplona.

El Procedimiento aplica para todas las dependencias de la Institución, inicia con la Solicitud del formato para el servicio de apoyo logístico en eventos organizados en las instalaciones de la universidad de Pamplona hasta el archivo del registro.

**2. Responsable**

El Responsable de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del Apoyo Logístico en los Eventos Organizados en las Instalaciones de la Universidad de Pamplona es el Profesional Universitario Oficina de Recursos Físico y Apoyo Logístico de la Universidad de Pamplona y/o el Auxiliar Administrativo.

**3. Definiciones**

**3.1 Dependencia**

Sección de la Universidad de Pamplona determinada según la estructura organizacional.

**3.2 Evento**

Actividades académicas, culturales, deportivas que se realizan a diario en las instalaciones de la Universidad de Pamplona.

**3.3 Acondicionamiento**

Adaptar un lugar de acuerdo a los requerimientos, para llevar a cabo el desarrollo de un evento.

Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran





*¡Estoy comprometido!*

contempladas en la Norma NTC ISO 9000:2005. Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.

#### 4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATOS
1	<b>RECEPCIÓN DE SOLICITUD PARA EL SERVICIO DE APOYO LOGISTICO Y RESERVAS EN INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA</b>			
1.1	<p>La persona y/o dependencia interesada en recibir el servicio realiza la solicitud con ocho (8) días de anticipación al desarrollo del mismo al correo institucional: <a href="mailto:reservas@unipamplona.edu.co">reservas@unipamplona.edu.co</a> o en medio físico diligenciando el FGI-42 “Solicitud del Servicio de Apoyo Logístico en Eventos” en la oficina de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico. Esta solicitud es registrada en el FGI-14 “Registro de Solicitudes”.</p> <p>Si la solicitud es de reserva de escenarios exclusivamente esta se realizará con 24 horas de anticipación.</p> <p><b>Nota:</b> Para la solicitud de aulas o salas en Casa Águeda la persona y/o dependencia interesada realiza la solicitud al correo institucional: <a href="mailto:casaagueda@unipamplona.edu.co">casaagueda@unipamplona.edu.co</a>.</p> <p>Si el servicio es solicitado por particulares, sin convenio alguno con la universidad debe cancelar un valor que se encuentra estipulado mediante resolución N° 325 de 04 de marzo 2014.</p>	Diariamente	Auxiliar Administrativo	<p><b>FGI-42</b> “Solicitud del Servicio de Apoyo Logístico en Eventos”</p> <p><b>FGI-14</b> “Registro de Solicitudes”.</p>
2	<b>EVALUACIÓN DE SOLICITUD DE APOYO LOGISTICO</b>			
2.1	<p>El Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico y/o Auxiliar Administrativo, analiza la solicitud para verificar la disponibilidad de tiempo y de los recursos requeridos.</p> <p>Si para la realización del evento se requiere de la compra de cualquier otro elemento que no corresponda a los mencionados entre los aspectos logísticos, el interesado hace la gestión respectiva en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera de acuerdo al PDE.VA-09 “Adquisición de Bienes y Servicios”</p>	Diariamente	Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico y/o Auxiliar Administrativo.	<b>PDE.VA-09</b> “Adquisición de Bienes y Servicios”
3	<b>RESPUESTA Y ASIGNACIÓN DE LA SOLICITUD DE APOYO LOGISTICO</b>			



*¡Estoy comprometido!*

3.1	<p>El auxiliar administrativo da respuesta al usuario interesado a través de correo electrónico si la respuesta es la aceptación de la solicitud diligencia el <b>FGI-47 "Asignación de Actividades"</b> y asigna la actividad al personal idóneo para ser realizado.</p> <p>Si no existe disponibilidad el Auxiliar Administrativo comunica a través de correo electrónico a la persona o dependencia solicitante el motivo por el cual no se puede realizar el apoyo y se brindan alternativas de acuerdo al tipo de solicitud.</p>	Diariamente	Auxiliar Administrativo.	<a href="#">FGI-47 "Asignación de Actividades"</a>
4	<b>PRESTACION DEL SERVICIO DE APOYO LOGISTICO</b>			
4.1	<p>El personal asignado realiza la prestación del servicio y hace firmar el <b>FGI-47 "Asignación de Actividades"</b> por la persona solicitante, donde se evidencia la conformidad del servicio recibido.</p> <p>La prestación del servicio termina cuando el lugar donde se realizó el evento, es adecuado según su estado normal.</p>	Cada vez que sea solicitado el servicio.	Personal de Apoyo Logístico.	<a href="#">FGI-47 "Asignación de Actividades"</a>
5	<b>SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE APOYO LOGISTICO</b>			
5.1	De ser necesario el Profesional Universitario y/o Auxiliar de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico verifica la ejecución del servicio por medio de visita al sitio donde se desarrolló la actividad y hace registro fotográfico del mismo.	Cuando es prestado el servicio.	Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico y/o Auxiliar Administrativo.	
6	<b>ARCHIVO DEL REGISTRO</b>			
6.1	El Auxiliar Administrativo archiva el <b>FGI-47 "Asignación de Actividades"</b> junto con el <b>FGI-42 "Solicitud del Servicio de Apoyo Logístico en Eventos"</b> para posteriores análisis estadísticos.	Diariamente	Auxiliar Administrativo.	<a href="#">FGI-47 "Asignación de Actividades"</a>  <b>FGI-42 "Solicitud del Servicio de Apoyo Logístico en Eventos"</b>

## 5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTC GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.



## 6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Por directrices de la Administración del Sistema de Gestión de la Calidad	Octubre 17 de 2007	Octubre 25 de 2007
01	Modificación por roles	Abril 30 de 2008	Mayo 2 de 2008
02	Modificación del documento según lo descrito en el FAC-08 "Acta de Reunión" N° 007	Octubre 21 de 2013	Octubre 24 de 2013

## 7. Anexos

"No Aplica"



*Anexo 4. Procedimiento. Prestación del Servicio de Transporte.*

	<b>Prestación del Servicio de Transporte</b>	<b>Código</b>	PGI-02 v.04
		<b>Página</b>	93 de 166

**1. Objetivo y Alcance**

Organizar el Servicio de Transporte a nivel urbano, Departamental o Nacional para las actividades académico-administrativas o las que circunstancialmente requieran de este, con los vehículos de propiedad de la Universidad de Pamplona.

Este procedimiento aplica al servicio prestado por el personal del Transporte de la Institución a nivel del sector urbano, departamental o nacional; y a los solicitantes del mismo

**2. Responsables**

El Responsable de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del procedimiento para la prestación del servicio de transporte es el Profesional Universitario del Recurso Físico y Apoyo Logístico de la Universidad de Pamplona.

**3. Definiciones**

**3.1 Transporte**

Medio utilizado para trasladar personas o elementos de un lugar a otro.

**3.2 Vehículo**

Medio de locomoción que hace posible el transporte de personas o elementos.

**3.3 Autobús**

Vehículo de transporte público de gran capacidad.

**3.4 Origen**

Lugar o punto de procedencia del servicio de transporte.





*¡Estoy comprometido!*

### 3.5 Destino

Lugar o punto de llegada del servicio de transporte

### 3.6 Servicio Urbano

Servicio de transporte que se realiza dentro de la ciudad de Pamplona.

### 3.7 Servicio Departamental

Servicio de transporte que se realiza dentro del departamento Norte de Santander

### 3.8 Servicio Nacional

Servicio de transporte que se realiza dentro del territorio colombiano.

### 3.9 Extraordinario

Prestación del Servicio de Transporte fuera de la programación realizada al inicio del semestre

Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9000:2005. Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.**

## 4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATOS
1	<b>PROGRAMACION Y SOLICITUD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE SEMESTRAL O EXTRAORDINARIO</b>			
1.1	Al iniciar el semestre académico el Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico envía un correo electrónico a todos los Decanos (as) de las Facultades, y Jefes de Oficinas que requieran el servicio de transporte durante el semestre académico a través del <b>FGI-35 “Carta para la Solicitud del Servicio de Transporte”</b> y adjunto a este envía el <b>FGI-33 “Programación de Recorrido Semestral”</b> en el cual se programarán las necesidades.  Una vez diligenciado, los Decanos (as) de	Al inicio de cada semestre.	Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico y Auxiliar Administrativo.	<b>FGI-35 “Carta para la Solicitud del Servicio de Transporte”</b>  <b>FGI-33 “Programación de Recorrido Semestral”</b>



*¡Estoy comprometido!*

	<p>las Facultades y Jefes de Oficinas deben remitirlo al correo institucional: <b>horestitran@unipamplona.edu.co</b>, adjunto a este debe ir en Excel la lista de usuarios del servicio con nombre y código. (Las solicitudes serán tenidas en cuenta de acuerdo al orden de llegada).</p> <p>El Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico hace estudio y autoriza los recorridos.</p> <p>Posteriormente el Auxiliar Administrativo procede a realizar la programación general para la prestación del servicio con los vehículos de la universidad.</p> <p><b>Nota:</b> Si no existe disponibilidad se informa a la oficina o dependencia solicitante con anterioridad y se sugieren fechas alternativas para la ejecución del servicio.</p> <p>Para los recorridos extraordinarios, es decir, aquellos que no han sido fijados en la programación semestral, las solicitudes se envían al correo institucional: <b>horestitran@unipamplona.edu.co</b> donde se verifica la disponibilidad y se confirma al solicitante para constatar los datos de dicho transporte.</p>			
<b>2</b>	<b>ASIGNACIÓN Y LEGALIZACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE</b>			
<b>2.1</b>	<p>Teniendo en cuenta la programación o las solicitudes extraordinarias, el Auxiliar Administrativo realiza la asignación diligenciando el <b>FGI-## "Control de Vehículo y Servicio de Transporte"</b>, y el <b>FGI-## "Constancia de Prestación del Servicio de Transporte"</b>, este último se entrega al conductor antes de la realización del recorrido al igual que el <b>FGI-## "Relación del Personal Transportado"</b>, donde se hará registro del personal beneficiado del servicio.</p> <p>Para la prestación del servicio de transporte es necesario que el Conductor tenga previo conocimiento de los requisitos con que debe contar antes de iniciar su desplazamiento, los cuales están contenidos en la <b>GGI-02 "Requisitos para la Prestación del Servicio de Transporte"</b>, de la misma forma, debe tener presente que si es un transporte de tipo académico que involucre a docentes y alumnos el encargado del grupo (docente) debe abordar el transporte de ida y regreso.</p>	Diariamente	<p>Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico y Auxiliar Administrativo.</p>	<p><b>FGI-## "Control de Vehículo y Servicio de Transporte"</b></p> <p><b>FGI-## "Constancia de Prestación del Servicio de Transporte"</b></p> <p><b>FGI-## "Relación del Personal Transportado"</b></p>



*¡Estoy comprometido!*

<b>3</b>	<b>GASTOS POR RECORRIDO</b>			
<b>3.1</b>	<p><b>Peaje:</b> Si el desplazamiento es a la ciudad de Cúcuta o Villa del Rosario, el Auxiliar Administrativo hace entrega al Conductor de peajes pre pagados para la cancelación de los mismos.</p> <p>Si el destino del recorrido es otro, el Profesional Universitario de la Sección del Recurso Físico y Apoyo Logístico realiza un requerimiento a rectoría solicitando un avance para el pago de los peajes interdepartamentales.</p>	Cada vez que se requiera el servicio.	Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico y Auxiliar Administrativo.	
<b>3.2</b>	<p><b>Combustible:</b> Para destinos cercanos el Auxiliar administrativo hace entrega al funcionario de vales con la especificación de las cantidades requeridas de combustible (Gasolina Corriente o ACPM), una vez el Conductor cuenta con la factura se dirige a la estación de gasolina con la que se tiene contrato de estos servicios para hacer efectiva la recarga.</p> <p>Si se trata de un destino lejano, el Profesional Universitario de la Sección del Recurso Físico y Apoyo Logístico realiza un requerimiento a rectoría solicitando un avance para el pago de este.</p>	Cada vez que se requiera el servicio.	Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico y Auxiliar Administrativo.	
<b>3.3</b>	<p><b>Imprevistos:</b> Para cubrir estos el Profesional Universitario de la Sección del Recurso Físico y Apoyo Logístico realiza un requerimiento a rectoría solicitando un avance para el pago de los mismos.</p>	Cada vez que se requiera el servicio.	Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico.	
<b>4</b>	<b>PRESTACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE</b>			
<b>4.1</b>	<p>Al término de la prestación del servicio de transporte el conductor hace firmar el <b>FGI-## "Constancia de Prestación del Servicio de Transporte"</b>, de la persona solicitante y califica el mismo como constancia del servicio prestado.</p> <p>El Auxiliar registra los detalles del recorrido en el <b>FGI-## "Control de Vehículo y Servicio de Transporte"</b>.</p>	Diariamente	Personal de Transporte	<p><b>FGI-## "Constancia de Prestación del Servicio de Transporte"</b></p> <p><b>FGI-## "Control de Vehículo y Servicio de Transporte"</b>.</p>
<b>5</b>	<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL VEHICULO</b>			
<b>5.1</b>	<p><b>Mantenimiento Preventivo:</b> El Profesional Universitario programa las fechas de la ejecución del mismo de acuerdo a las necesidades de los vehículos, ya sea: cambio de aceite, alineación, balanceo, etc., en el <b>FGI-## "Hoja de Vida Vehículo"</b>.</p> <p>Para hacer efectivo el trabajo el Auxiliar Administrativo realiza la asignación</p>	Al inicio del semestre	Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico y Auxiliar Administrativo.	<p><b>FGI-## "Hoja de Vida Vehículo"</b></p> <p><b>FGI-47 "Asignación de Actividades"</b></p>



*¡Estoy comprometido!*

	mediante el <b>FGI-47 “Asignación de Actividades”</b> con el cual el taller de mantenimiento efectúa la tarea en las fechas programadas.			
5.2	<p><b>Mantenimiento Correctivo:</b> Para la realización de este, el funcionario al cual está asignado el vehículo reporta la falla y solicita el mantenimiento mediante el <b>FGI-02 “Solicitud de Servicio de Mantenimiento”</b> ya sea en medio físico o al correo institucional: <a href="mailto:censervi@unipamplona.edu.co">censervi@unipamplona.edu.co</a>, esta solicitud es registrada por el Auxiliar Administrativo en el <b>FGI-14 “Registro de Solicitudes”</b>.</p> <p>Posteriormente, el Auxiliar Administrativo solicita al taller automotriz con el cual se tiene contratado los servicios de mantenimiento del parque automotor, un concepto de la falla o motivo por el cual se solicita el mismo, diligenciando el <b>FGI-## “Revisión de Vehículo para Concepto Técnico”</b>.</p> <p>Una vez autorizado por el Profesional Universitario de la Sección, el Auxiliar Administrativo realiza la asignación mediante el <b>FGI-47 “Asignación de Actividades”</b> con el que el taller de mantenimiento efectúa la tarea.</p> <p>Realizado el trabajo el Auxiliar Administrativo lo registra en el <b>FGI-## “Hoja de Vida Vehículo”</b>.</p>	Diariamente	Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico, Auxiliar Administrativo y Personal de Transporte.	<p><b>FGI-## “Hoja de Vida Vehículo”</b></p> <p><b>FGI-47 “Asignación de Actividades”</b></p> <p><b>FGI-14 “Registro de Solicitudes”</b>.</p> <p><b>FGI-## “Revisión de Vehículo para Concepto Técnico”</b></p> <p><b>FGI-02 “Solicitud de Servicio de Mantenimiento”</b></p>
6	<b>ARCHIVO DEL REGISTRO</b>			
6.1	El Auxiliar Administrativo archiva el <b>FGI-47 “Asignación de Actividades”</b> , <b>FGI-02 “Solicitud de Servicio de Mantenimiento”</b> , <b>FGI-## “Revisión de Vehículo para Concepto Técnico”</b> , <b>FGI-## “Hoja de Vida Vehículo”</b> , <b>FGI-## “Control de Vehículo y Servicio de Transporte”</b> y el <b>FGI-## “Ficha Técnica de Vehículo”</b> , para posteriores análisis estadísticos.	Diariamente	Auxiliar Administrativo	<p><b>FGI-## “Hoja de Vida Vehículo”</b></p> <p><b>FGI-47 “Asignación de Actividades”</b></p> <p><b>FGI-## “Revisión de Vehículo para Concepto Técnico”</b></p> <p><b>FGI-02 “Solicitud de Servicio de Mantenimiento”</b></p> <p><b>FGI-## “Ficha Técnica de Vehículo”</b></p>



				<b>FGI-## "Control de Vehículo y Servicio de Transporte".</b>
--	--	--	--	---

## 5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

## 6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Por directrices de la Administración del Sistema de Gestión de la Calidad	Octubre 17 de 2007	Octubre 25 de 2007
01	Modificación por roles	Abril 30 de 2008	Mayo 2 de 2008
02	Modificación del documento según lo descrito en el FAC-08 "Acta de Reunión" N° 007	Octubre 21 de 2013	Octubre 24 de 2013

## 7. Anexos

"No Aplica"



## Anexo 5. Instructivo. Mantenimiento de Equipos Tecnológicos

	<b>Mantenimiento de Equipos Tecnológicos</b>	<b>Código</b>	IGI-04 v.05
		<b>Página</b>	99 de 4

### 1. Objetivo y Alcance

Establecer cada uno de los pasos a seguir para atender eficientemente las solicitudes de mantenimiento de equipos tecnológicos de la Universidad de Pamplona realizadas por la comunidad universitaria.

El presente instructivo comprende desde el momento en que la persona interesada realiza la solicitud del Servicio de Mantenimiento hasta el archivo de registro de solicitudes y asignaciones de actividades.

### 2. Responsable

El Responsable de verificar el correcto funcionamiento de los equipos tecnológicos es el Profesional Universitario de la Sección de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico.

### 3. Definiciones

#### 3.1 Mantenimiento

Es un servicio que agrupa una serie de actividades cuya ejecución permite alcanzar un mayor grado de confiabilidad en los equipos, máquinas, construcciones civiles, instalaciones, etc.

#### 3.2. Mantenimiento Correctivo

Es aquel que se corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos.

#### 3.3 Mantenimiento Preventivo

Es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. El objetivo del mantenimiento es evitar o mitigar las consecuencias de los fallos del equipo, logrando



prevenir las incidencias antes que estas ocurran.

### 3.4 Mantenimiento Predictivo

Mantenimiento basado fundamentalmente en detectar una falla antes que suceda, para dar tiempo a corregirla sin perjuicios al servicio, ni detención de la producción, etc. Estos controles pueden llevarse a cabo de forma periódica o continua, en función de tipos de equipo, sistema productivo, etc. Para ello, se usan instrumentos de diagnóstico, aparatos y pruebas no destructivas, comprobaciones de temperatura de equipos eléctricos, etc.

Las demás definiciones que aplican para el presente instructivo se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9000:2005. Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.**

## 4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATO
1	<b>SOLICITUD DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO</b>			
1.1	Se procede según lo descrito en el <a href="#">PGI-01 "Mantenimiento Preventivo y Correctivo"</a> , para programar aquí las necesidades.	Diariamente	Personal de Mantenimiento Tecnológico, Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico y Auxiliar Administrativo	
2	<b>MANTENIMIENTO O INSTALACIÓN DE NUEVOS EQUIPOS</b>			
2.1	Si la solicitud recibida es la instalación de un nuevo equipo o mantenimiento del mismo se diligencia el formato <b>FGI-02 "Solicitud de Servicio de Mantenimiento"</b> .  El Auxiliar Administrativo asigna el funcionario idóneo para dicha instalación o mantenimiento, y lo registra posteriormente en el <b>FGI-47 "Asignación de Actividades"</b> , luego entrega este al encargado de realizar el servicio.	Diariamente	Auxiliar Administrativo.	<a href="#">FGI-02 "Solicitud de Servicio de Mantenimiento"</a>  <a href="#">FGI-47 "Asignación de Actividades"</a>
3	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO</b>			
3.1	<b>Mantenimiento Preventivo.</b> El personal programado para realizar el mantenimiento se dirige a la dependencia estipulada y en las fechas descritas en el <b>FGI-01 "Programación de Mantenimiento Preventivo y Correctivo"</b> .	Antes de Empezar el Semestre Académico.	Personal de Mantenimiento Tecnológico	<a href="#">FGI-01 "Programación de Mantenimiento Preventivo y Correctivo"</a>



*¡Estoy comprometido!*

	<p>El personal diligencia el <b>FGI-## “Hoja de vida Equipo de Cómputo”</b> por cada equipo existente en la sala o ubicación donde se realizó la labor.</p> <p>Después de efectuado el trabajo el personal hace firmar el <b>FGI-## “Constancia de Mantenimiento Preventivo”</b> por el encargado y como constancia del servicio prestado y recibido de conformidad.</p>			<p><b><u>FGI-## “Constancia de Mantenimiento Preventivo”</u></b></p> <p><b>FGI-## “Hoja de vida de Equipo de Cómputo”</b></p>
3.2	<p><b>Mantenimiento Correctivo</b></p> <p>El personal asignado por el Auxiliar Administrativo se dirige a la dependencia que hace la solicitud para realizar una valoración del trabajo llevando consigo el formato <b>FGI-47 “Asignación de Actividades”</b>, los tipos de mantenimiento que se pueden presentar son de hardware-software, dispositivos electrónicos y telefonía.</p> <p>Si el mantenimiento no necesita de herramientas ni materiales especializados, el personal asignado realiza la actividad inmediatamente sin trasladar el equipo y diligencia el <b>FGI-## “Hoja de vida Equipo de Cómputo”</b> por cada equipo existente en la sala o ubicación donde se realizó la labor; la persona solicitante del servicio firma el <b>FGI-47 “Asignación de Actividades”</b> como constancia del servicio prestado y recibido de conformidad.</p> <p>Si el mantenimiento no se puede realizar en el sitio donde funciona el equipo, éste se debe trasladar a la oficina de mantenimiento tecnológico para su valoración, después se determina un tiempo de espera para reparar el equipo y se comunica al solicitante.</p> <p>Si la actividad requiere de herramienta y/o materiales se remite al paso 4. <b>“Solicitud y Entrega de Materiales”</b>, después de obtener los materiales necesarios, el personal asignado realiza la actividad y hace firmar el <b>FGI-47 “Asignación de Actividades”</b> como constancia del servicio prestado y recibido de conformidad y diligencia el <b>FGI-## “Hoja de vida Equipo de Cómputo”</b> por cada equipo existente en la sala o ubicación donde se realizó</p>	Diariamente	Personal de Mantenimiento Tecnológico y Auxiliar Administrativo.	<p><b><u>FGI-47 “Asignación de Actividades”</u></b></p> <p><b><u>FGI-## “Revisión de Bienes para concepto técnico”</u></b></p> <p><b>FGI-## “Hoja de vida de Equipo de Cómputo”</b></p> <p><b>FGI-## “Concepto Técnico de Bienes para garantía”</b></p>



*¡Estoy comprometido!*

	<p>la labor.</p> <p>Si la actividad no puede ser realizada por la persona asignada o no tiene reparación, se debe realizar un concepto técnico y remitirlo a nombre del solicitante mediante el <b>FGI-##</b> <b>“Revisión de Bienes para concepto técnico”</b> para que éste a su vez proceda a realizar la solicitud de servicios externos a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de que el equipo aún cuente con una garantía de compra vigente el funcionario procede diligenciando el <b>FGI-##</b> <b>“Concepto Técnico de Bienes para garantía”</b> y remite el mismo a la oficina de Adquisiciones y Almacén quien se encargará de hacer efectiva la misma.</p>			
<b>4</b>	<b>SOLICITUD Y ENTREGA DE MATERIALES</b>			
<b>4.1</b>	<p>Si la realización del servicio requiere de materiales y/o herramientas, la persona asignada se dirige al Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico, para que autorice la entrega de los mismos.</p> <p>El auxiliar administrativo hace entrega de estos y los registra en el formato <b>FGI-61 “Asignación de Materiales y Herramientas”</b>.</p> <p>Si no hay materiales el Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico solicita la compra de los mismos a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera según lo establecido en el <b>PDE.VA-09 “Adquisición de Bienes y Servicios”</b></p>	Diariamente	Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico y/o Auxiliar Administrativo	<a href="#">FGI-61 “Asignación de Materiales y Herramientas”</a>
<b>5</b>	<b>ARCHIVO DE REGISTRO</b>			
<b>5.1</b>	El auxiliar administrativo recibe el Actividades “junto con el <b>FGI-02 “Solicitud de Servicio de Mantenimiento”</b> y los archiva para posteriores análisis estadísticos.	Diariamente	Auxiliar Administrativo	<a href="#">FGI-47 “Asignación de Actividades”</a> <a href="#">FGI-02 “Solicitud de Servicio de Mantenimiento”</a>
<b>5.2</b>	El auxiliar administrativo archiva el <b>FGI-61 “Asignación de Materiales y Herramientas”</b> .	Cada Semestre	Auxiliar Administrativo	<a href="#">FGI-61 “Asignación de Materiales y Herramientas”</a> .

## 5. Documentos de Referencia



- NTC ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

## 6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza Del Cambio	Fecha Del Cambio	Fecha de Validación
00	Cambio de nomenclatura de las fichas FGI a HGI	Octubre 25 de 2005	Noviembre 10 de 2005
01	Actualización de documentos	Octubre 27 de 2006	Noviembre 16 de 2006
02	Por directrices de la Administración del Sistema de Gestión de la Calidad	Octubre 17 de 2007	Octubre 25 de 2007
03	Actualización de la documentación según lo descrito en el FAC-08 Acta de Reunión N° 007	Octubre 21 de 2013	Octubre 24 de 2013

## 7. Anexos

“No Aplica”



**Anexo 6. Instructivo. Mantenimiento de Infraestructura Física Versión 06.**

	<b>Mantenimiento de Infraestructura Física</b>	<b>Código</b>	IGI-05 v.06
		<b>Página</b>	104 de 4

**1. Objetivo y Alcance**

Definir los pasos a seguir para atender eficientemente las solicitudes de mantenimiento de infraestructura física de la Universidad de Pamplona realizadas por la comunidad universitaria.

El Instructivo comprende desde el momento en que la persona interesada realiza la solicitud del servicio de mantenimiento de infraestructura física, hasta las actividades del archivo de registro.

**2. Responsable**

El Responsable de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del Instructivo para el mantenimiento de la infraestructura física es el Profesional Universitario de la Sección de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico.

**3. Definiciones**

**3.1 Infraestructura Física**

Son todas las edificaciones que están construidas para el servicio de actividades académicas, laborales y de esparcimiento de la comunidad universitaria.

**3.2 Reparaciones Locativas Menores**

Son todos aquellos arreglos menores que requieren la infraestructura para su correcto funcionamiento, incluye servicios de cerrajería, vidriería, pintura, instalación de elementos de uso académico (tableros, carteleras, equipos), plomería, luminaria etc.

**3.3 Adecuaciones Internas**

Hace referencia a aquellas actividades de modificación de un espacio con el fin de generar un mejor uso del mismo, para ello se hace necesario trabajo de obra civil, o en





*¡Estoy comprometido!*

determinado caso de personal especializado en división de espacios.

### 3.4 Contratista

Persona con la que se pacta un trabajo a cambio de dinero u otra compensación.

Las demás definiciones que aplican para el presente instructivo se encuentran contempladas en la Norma **NTC ISO 9000:2005. Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.**

## 4. Contenido

Nº DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATOS
1	<b>SOLICITUD DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA</b>			
1.1	Se procede según lo descrito en el <a href="#">PGL-01 “Mantenimiento Preventivo y Correctivo”</a> , para programar aquí las necesidades.	Diariamente	Personal de Mantenimiento de Infraestructura Física, Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico y Auxiliar Administrativo	
2	<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA</b>			
2.1	Si la solicitud recibida es el mantenimiento de infraestructura se diligencia el formato <b>FGI-02 “Solicitud de Servicio de Mantenimiento”</b> .  El Auxiliar Administrativo asigna el funcionario idóneo para dicho mantenimiento, y lo registra posteriormente en el <b>FGI-47 “Asignación de Actividades”</b> , luego entrega este al encargado de realizar el servicio.	Diariamente	Auxiliar Administrativo.	<a href="#">FGI-02 “Solicitud de Servicio de Mantenimiento”</a>  <a href="#">FGI-47 “Asignación de Actividades”</a>
3	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO</b>			
3.1	<b>Mantenimiento Preventivo.</b> El personal programado para realizar el mantenimiento se dirige a la dependencia estipulada y en las fechas descritas en el <b>FGI-01 “Programación de Mantenimiento Preventivo y Correctivo”</b> y efectúa el mismo.	Antes de Empezar el Semestre Académico.	Personal de Mantenimiento de Infraestructura Física.	<a href="#">FGI-01 “Programación de Mantenimiento Preventivo y Correctivo”</a>
3.2	<b>Mantenimiento Correctivo</b> El personal asignado por el Auxiliar Administrativo se dirige a la dependencia que hace la solicitud para realizar una valoración del trabajo llevando consigo el	Diariamente	Personal de Mantenimiento de Infraestructura Física y Auxiliar Administrativo	<a href="#">FGI-47 “Asignación de Actividades”</a>



*¡Estoy comprometido!*

	<p>formato <b>FGI-47 “Asignación de Actividades”</b>, si el trabajo es de adecuaciones menores y no necesita de herramienta ni materiales el personal asignado realiza la actividad inmediatamente y la persona solicitante del servicio firma y califica el servicio prestado por el personal en el <b>FGI-47 “Asignación de Actividades”</b> como constancia del servicio prestado y el recibido de conformidad.</p> <p>Si la actividad requiere de maquinaria, herramienta y/o materiales se remite al paso <b>4. “Solicitud y Entrega de Materiales”</b>, después de obtener los materiales necesarios, el personal asignado realiza la actividad y hace firmar el <b>FGI-47 “Asignación de Actividades”</b> como constancia del servicio prestado y recibido de conformidad.</p> <p>Si la actividad no puede ser realizada por la persona asignada, ésta se remite a la oficina para que el Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico haga una valoración personal.</p>			
<b>4</b>	<b>SOLICITUD Y ENTREGA DE MATERIALES</b>			
<b>4.1</b>	<p>Si la realización del servicio requiere de maquinaria, materiales y/o herramienta, la persona asignada se dirige al Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico o Auxiliar Administrativo según sea el caso, para que autorice la entrega de los mismos.</p> <p>En caso de ser Materiales y/o herramientas el auxiliar administrativo hace entrega de estos y los registra en el formato <b>FGI-61 “Asignación de Materiales y Herramientas”</b>.</p> <p>Si es necesario el uso de maquinaria el auxiliar administrativo hace entrega de esta y lo registra en el formato <b>FGI-## “Asignación de Maquinaria”</b>.</p> <p>Si no hay materiales el <b>Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico</b> solicita la compra de los mismos a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera según lo establecido en el <b>PDE.VA-09 “Adquisición de Bienes y Servicios”</b></p>	Diariamente	Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico y Auxiliar Administrativo	<p><a href="#">FGI-61 “Asignación de Materiales y Herramientas”</a></p> <p><a href="#">PDE.VA-09 “Adquisición de Bienes y Servicios”</a></p> <p><a href="#">FGI-## “Asignación de Maquinaria”</a></p>



*¡Estoy comprometido!*

<b>5</b>	<b>ARCHIVO DE REGISTRO</b>			
<b>5.1</b>	El auxiliar administrativo recibe el <b>FGI-47 “Asignación de Actividades”</b> junto con el <b>FGI-02 “Solicitud de Servicio de Mantenimiento”</b> y los archiva para posteriores análisis estadísticos.	Diariamente	Auxiliar Administrativo	<a href="#">FGI-47 “Asignación de Actividades”</a> <a href="#">FGI-02 “Solicitud de Servicio de Mantenimiento”</a>
<b>5.2</b>	El auxiliar administrativo archiva el <b>FGI-61 “Asignación de Materiales y Herramientas”</b> .	Cada Semestre	Auxiliar Administrativo	<a href="#">FGI-61 “Asignación de Materiales y Herramientas”</a> .

## 5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

## 6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza Del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Cambio de nomenclatura de las fichas FGI a HGI	Octubre 25 de 2005	Noviembre 10 de 2005
01	Actualización de documentos	Octubre 27 de 2006	Noviembre 16 de 2006
02	Por directrices de la Administración del Sistema de Gestión de la Calidad	Octubre 17 de 2007	Octubre 25 de 2007
03	Actualización de roles	Abril 30 de 2008	Mayo 2 de 2008
04	Actualización de la documentación según lo descrito en el FAC-08 Acta de Reunión N° 007	Octubre 21 de 2013	Octubre 24 de 2013

## 7. Anexos.

“No Aplica”



**Anexo 7. Instructivo. Autorización para la Salida o Ingreso de Elementos que Pertenecen o no a la Universidad de Pamplona Versión 03.**

	<b>Autorización para la Salida o Ingreso de Elementos que Pertenecen o no a la Universidad de Pamplona</b>	<b>Código</b>	IGI-06 v.03
		<b>Página</b>	108 de 4

**1. Objetivo y Alcance**

Establecer la metodología y los controles administrativos necesarios para autorizar la salida o ingreso de elementos o bienes que pertenecen o no a la Universidad de Pamplona.

El Instructivo comprende desde el momento que la persona interesada diligencia el formato para la salida o ingreso de elementos que pertenecen o no a la Universidad de Pamplona, hasta la prestación del servicio en la cual el vigilante verifica los datos del artículo que sale o entra.

**2. Responsable**

El Responsable de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del procedimiento para la autorización de Salida e ingreso de Elementos que Pertenecen o no a la Institución, es el Profesional Universitario de la Sección de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico.

**3. Definiciones**

**3.10 Dependencia**

Sección de la Universidad de Pamplona determinada según la estructura organizacional.

**3.11 Bien**

Elemento que es propiedad de la Institución y que adquiere una persona en calidad de préstamo por un tiempo estipulado.

**3.12 Salida**

Momento en que un elemento es retirado de las instalaciones de la Universidad.

**3.13 Ingreso**





Momento de entrada de un elemento a las instalaciones de la Universidad.

### 3.14 Devolución

Entrega del elemento retirado de la Universidad

Las demás definiciones que aplican para el presente instructivo se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9000:2005. Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.**

### 4. Contenido

Nº DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATO
1	<b>SOLICITUD DEL FORMATO PARA LA SALIDA O INGRESO DE ELEMENTOS QUE PERTENECEN O NO A LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA</b>			
1.1	Para el retiro o ingreso de un elemento a las instalaciones de la Universidad de Pamplona, la dependencia y/o usuario interesado realiza la solicitud del <b>FGI-18 "Autorización para la Salida o Ingreso de Elementos que Pertenecen o no a la Universidad de Pamplona"</b> , en la recepción de la oficina de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico. Ya sea, si se va a ingresar o retirar por un lapso de tiempo corto o prolongado (un mes o más).	Diariamente	Interesado	<b>FGI-18 "Autorización para la Salida o Ingreso de Elementos que Pertenecen o no a la Universidad de Pamplona"</b> ,
2	<b>DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO FGI-18 "AUTORIZACIÓN PARA LA SALIDA O INGRESO DE ELEMENTOS QUE PERTENECEN O NO A LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA"</b>			
2.1	Para el diligenciamiento del formato se procede así:  1. El interesado diligencia el <b>FGI-18 "Autorización para la Salida o Ingreso de Elementos que Pertenecen o no a la Universidad de Pamplona"</b> , en la Oficina de Recurso Físico y Apoyo Logístico, incluyendo su firma.  2. Si el elemento sale o ingresa de las instalaciones de la Universidad diariamente se marca con una equis "X" la opción " <b>Diario</b> ", y se indica por cuanto tiempo.  3. Si el elemento sale o ingresa de las instalaciones de la Universidad	Diariamente	Funcionario y/o Clientes del Servicio	<b>FGI-18 "Autorización para la Salida o Ingreso de Elementos que Pertenecen o no a la Universidad de Pamplona"</b> ,



*¡Estoy comprometido!*

	<p>por un lapso de tiempo menor a dos meses se indica simplemente el tiempo de permanencia en la opción <b>"Temporal"</b>.</p> <p>4. Si el elemento sale por un lapso de tiempo prolongado (dos mes o más), se marca con una equis "X" la opción <b>"Permanente"</b>.</p>			
<b>3</b>	<b>RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD PARA LA SALIDA O INGRESO DE ELEMENTOS QUE PERTENECEN O NO A LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA</b>			
<b>3.1</b>	El auxiliar administrativo realiza el respectivo registro de la salida mediante el <b>FGI-16 "Control de Salida e Ingreso de Elementos que Pertenecen o no a la Universidad de Pamplona"</b> La persona que va a retirar o ingresar el bien se dirige hacia la portería de la salida, con el formato previamente autorizado.	Diariamente	Auxiliar Administrativo	<b>FGI-16 "Control de Salida e Ingreso de Elementos que Pertenecen o no a la Universidad de Pamplona"</b>
<b>4</b>	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA LA SALIDA O INGRESO DE ELEMENTOS QUE PERTENECEN O NO A LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA</b>			
<b>4.1</b>	<p>El vigilante de la portería de la salida recibe el <b>FGI-18 "Autorización para la Salida o Ingreso de Elementos que Pertenecen o no a la Universidad de Pamplona"</b> y verifica la descripción del elemento según lo diligenciado en el formato y el tiempo que permanecerá dentro o fuera de las instalaciones de la Universidad de Pamplona firmando el mismo.</p> <p>El directamente encargado que el elemento sea retirado o ingresado a la Universidad de Pamplona en las fechas determinadas es el responsable del inventario.</p> <p>Al momento de hacer el ingreso el vigilante verifica nuevamente que lo ingresado este acorde a lo descrito en el formato, si dado el caso este se percata de la ausencia o hurto de un bien que pertenece a la Universidad de Pamplona debe informar de inmediato a través de un oficio a las oficinas de Recursos Físico y Apoyo Logístico, Control Interno Disciplinario y al superior de la oficina objeto de la pérdida.</p>	Diariamente	Vigilante y Supervisor de Vigilantes	<p><b>FGI-18 "Autorización para la Salida o Ingreso de Elementos que Pertenecen o no a la Universidad de Pamplona"</b></p> <p><b>FGI-16 "Control de Salida e Ingreso de Elementos que Pertenecen o no a la Universidad de Pamplona";</b></p>



*¡Estoy comprometido!*

	<p>Cuando un miembro de la comunidad universitaria sea sorprendido por un vigilante hurtando elementos de la universidad el vigilante procederá a tomar la identificación del sospechoso, retener el elemento e informar del hecho a la oficina de control disciplinario.</p>			
--	---	--	--	--

## 5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTC GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

## 6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha del Cambio	Aprobación del Cambio
00	Aclaración sobre el procedimiento a seguir en caso de hurto	Diciembre 12 de 2006	Diciembre 20 de 2006
01	Por directrices de la Administración del Sistema de Gestión de la Calidad	Octubre 17 de 2007	Octubre 25 de 2007

## 7. Anexos. "No Aplica"



## Anexo 8. Guía. Requisitos para la Prestación del Servicio de Transporte Versión 02.

	<b>Requisitos para la Prestación del Servicio de Transporte</b>	<b>Código</b>	GGI-06 v.02
		<b>Página</b>	112 de 4

### 1. Objetivo y Alcance

Determinar los requisitos necesarios que se deben cumplir para la Prestación del Servicio de Transporte, esta guía aplica al personal de transporte de la Institución y a los usuarios de dicho servicio.

Comienza con los requisitos para prestar un buen servicio y termina con los requisitos para acceder al servicio de transporte

### 2. Responsable

El Responsable de dar a conocer los requisitos para la prestación del servicio al personal de transporte y a los solicitantes es el Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico de la Universidad de Pamplona.

### 3. Definiciones

#### 3.1 Requisitos

Son las condiciones básicas necesarias para brindar y recibir un buen Servicio de Transporte

#### 3.2. Transporte

Medio utilizado para trasladar personas o elementos de un lugar a otro

#### 3.3. Vehículo

Medio de locomoción que hace posible el transporte de personas o elementos.

Las demás definiciones que aplican para la presente guía se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9000:2005. Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.**



*¡Estoy comprometido!*

#### 4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATO
1	<b>REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>			
1.1	<p>Antes de realizar los desplazamientos el Profesional Universitario de la Sección de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico y/o Auxiliar Administrativo debe dar a conocer al Conductor los requisitos necesarios que el vehículo y el funcionario deben cumplir para prestar el servicio de una forma idónea a los solicitantes del mismo. A continuación se hace mención de dichos requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se debe Mantener el vehículo en perfectas condiciones.</li> <li>El Conductor debe realizar una revisión general del vehículo asignado de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificar el estado de las llantas.</li> <li>✓ Verificar el correcto funcionamiento de las luces y el sistema eléctrico.</li> <li>✓ Revisar la bocina o claxon.</li> <li>✓ Revisar el nivel y estado de aceite.</li> <li>✓ Revisar el estado de los frenos.</li> <li>✓ Verificar que el nivel de combustible sea el necesario para los desplazamientos.</li> <li>✓ Revisar que las sillas estén completas.</li> <li>✓ Verificar el botiquín.</li> <li>✓ Verificar la caja de herramientas.</li> <li>✓ Verificar el extintor</li> <li>✓ Verificar el equipo de carreteras</li> <li>✓ Verificar la vigencia de la póliza de Seguro obligatorio de accidentes de tránsito – SOAT</li> <li>✓ Verificar la vigencia de la revisión Técnico Mecánica y de Gases.</li> </ul> </li> <li>El funcionario debe poseer la respectiva licencia de conducción vigente y estar capacitado para prestar el servicio.</li> </ol>	Diariamente	Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico, Auxiliar Administrativo y Personal de Transporte.	<b>FGI-## “Constancia de Prestación del Servicio de Transporte”.</b>



*¡Estoy comprometido!*

	<p>4. Se debe tener en cuenta que el número de personas que se asignan para el desplazamiento sean las mismas que aborden el vehículo.</p> <p>5. El prestador del servicio debe comprobar que la persona solicitante o responsable aborde el vehículo.</p> <p>6. El conductor debe brindar un trato amable a los usuarios del servicio.</p> <p>7. Debe estar en el tiempo y lugar señalados por el Profesional Universitario y/o Auxiliar Administrativo.</p> <p>8. Debe realizar los recorridos que le sean indicados por el Profesional Universitario y/o Auxiliar Administrativo.</p> <p>9. El conductor no deberá desplazarse a una velocidad que pueda representar un riesgo a la integridad de los usuarios del servicio.</p> <p>10. El funcionario debe reportar al Profesional Universitario y/o Auxiliar Administrativo de la Sección las novedades que se presenten en el recorrido diligenciando el FGI-## "Constancia de Prestación del Servicio de Transporte".</p>			
2	<p><b>REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO DE TRANSPORTE</b></p>			
2.1	<p>Antes de realizar el desplazamiento el funcionario encargado de prestar el servicio debe dar a conocer al solicitante y/o responsable los requisitos que debe cumplir para recibir el mismo. A continuación se mencionan dichos requisitos:</p> <p>1. Tener la solicitud del servicio previamente autorizada por el Profesional Universitario o correo institucional que lo confirme.</p> <p>2. Si el transporte es por una actividad académica que involucre docentes y alumnos, el docente debe abordar junto con los estudiantes el vehículo de ida y regreso.</p> <p>3. Las personas que van a realizar el desplazamiento deben estar en el tiempo, fecha y lugar fijados previamente, el incumplimiento de estos perjudicaran al Conductor, retrasando los demás recorridos que tenga asignados</p> <p>4. Los usuarios del servicio de transporte deben entregar el vehículo en buenas condiciones, a continuación se nombran algunas condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No se debe arrojar basura de ningún tipo dentro del vehículo.</li> </ul>	Diariamente	Auxiliar Administrativo y Personal de Transporte.	<p><b>FGI-## "Constancia de Prestación del Servicio de Transporte"</b></p> <p><b>FGI-## "Control de Vehículo y Servicio de Transporte"</b></p>



*¡Estoy comprometido!*

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuidar los asientos (no ensuciarlos, rayarlos ni rasgarlos).</li> <li>✓ No fomentar el desorden dentro del vehículo.</li> </ul> <p>5. Es indispensable brindar un buen trato y acatar las indicaciones del prestador del servicio durante el desplazamiento.</p> <p>6. El número de personas que abordan el vehículo debe coincidir con el de la solicitud.</p> <p>7. Los usuarios no deben abordar el vehículo en estado de embriaguez.</p> <p>8. No se Permite el ingreso de bebidas alcohólicas ni sustancias psicoactivas en el vehículo.</p> <p>9. Se prohíbe fumar dentro del vehículo.</p> <p>10. El responsable del desplazamiento debe firmar la conformidad del servicio en el <b>FGI-## "Constancia de Prestación del Servicio de Transporte"</b> al termino del recorrido.</p> <p>11. Si se presentan novedades durante el recorrido estas se reflejan en el <b>FGI-## "Constancia de Prestación del Servicio de Transporte"</b> para que el Auxiliar Administrativo las registre en el <b>FGI-## "Control de Vehículo y Servicio de Transporte"</b>.</p>			
--	--	--	--	--

## 5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTC GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

## 6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha del Cambio	Aprobación del Cambio
00	Por directrices de la Administración del Sistema de Gestión de la Calidad	Octubre17de2007	Octubre25de2007

## 7. Anexos.

“No Aplica”



**Anexo 9. Ficha. Ficha Técnica Maquinaria Versión 0.**

	<b>Ficha Técnica Maquinaria</b>	<b>Código</b>	HGI-## v.00
		<b>Página</b>	116 de 2

<b>Nombre:</b>		<b>Fecha de Compra:</b>	DD	MM	AAAA	<b>Garantía:</b>	
<b>Fabricante:</b>		<b>Marca:</b>		<b>Modelo:</b>		<b>Serial:</b>	
<b>Características Generales</b>							
<b>Peso:</b>		<b>Ancho:</b>		<b>Alto:</b>		<b>Largo:</b>	
<b>Características Técnicas</b>							
<b>Motor:</b>		<b>Voltaje:</b>		<b>Potencia:</b>		<b>Velocidad:</b>	

<b>Estado:</b>	
----------------	--

**Repuestos Necesarios**

**Proveedor**


**Precauciones en su Utilización:**








*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

### Anexo 10. Ficha. Ficha Técnica de Vehículo Versión 0.

	<b>Ficha Técnica de Vehículo</b>	<b>Código</b>	HGI-## v.00
		<b>Página</b>	118 de 1

INFORMACION GENERAL					
Placa:		Línea:		Tipo:	
Marca:		Modelo:		Color:	
N° Chasis:		N° Motor:			
Blindaje:	Si	No		Nivel De Blindaje:	
N° Licencia de Transito:				Tipo de Servicio	

MOTOR			
Cant. Válvulas por cilindro:	Cantidad de Cilindros:	Turbo:	Orientación:

DIRECCIÓN - TRANSMISIÓN - SUSPENSIÓN				
Tipo de dirección:	Tipo de transmisión:	N° Velocidades:	Tipo de Rodamientos:	Suspensión delantera:
Suspensión Trasera:	N° Llantas:	Dimensión de Rines:	Material de Rines:	

FRENOS	
Tipo de Frenos Delanteros:	Tipo de Frenos Traseros:

CARROCERIA		
Número de Espejos:	Numero de Ventanas:	Capacidad de carga y/o pasajeros:

CAJA DE CAMBIOS			
Sincrónico		Automático	

OTROS			
Filtro de Agua:	Capacidad del Tanque de Gasolina (Gal):	Filtro de Gasolina:	Numero de Parabrisas:



*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

--	--	--	--

Proveedor \_\_\_\_\_

NIT \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Contrato \_\_\_\_\_

Matricula \_\_\_\_\_

Costo \_\_\_\_\_

Propietario \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Vo.Bo. Jefe Sección del Recurso Físico y Apoyo Logístico**  
**CC.:**





Anexo 11. Formato. Programación de mantenimiento Preventivo y Correctivo Versión 01

	<b>Programación de Mantenimiento Preventivo y Correctivo</b>	<b>Código</b>	FGI-01 v.01
		<b>Página</b>	1 de 1

Mantenimiento Tecnológico     Mantenimiento de Infraestructura Física

LOCALIDAD SEMESTRE AÑO

AAAA

Descripción de Actividades	Ubicación	Fecha de Inicio	Fecha Terminación	Responsable
		DD/MM	DD/MM	







**Anexo 14. Formato. Carta para la Solicitud del Servicio de Transporte Versión 02.**

	<b>Carta para la Solicitud del Servicio de Transporte</b>	<b>Código</b>	FGI-35 v.02
		<b>Página</b>	123 de 1

Pamplona, \_\_\_\_\_

Señor(a):  
 \_\_\_\_\_

Universidad de Pamplona  
 (Ciudad)

Asunto: Prestación del Servicio de Transporte para el \_\_ Semestre del año \_\_\_\_\_

Cordial saludo,

La Universidad de Pamplona, a través de la Sección de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico realizará la programación para la prestación del servicio de transporte del siguiente período comprendido según calendario académico entre (fecha) y (fecha), los servicios con que cuenta esta dependencia son los siguientes:

Vehículo	Capacidad
- Camioneta Toyota Hilux 4x2	4 personas
- Camioneta Toyota Hilux 4x4	4 personas
- Microbús Hyundai	11 personas
- Bus Internacional (OWG 620)	43 personas
- Bus Internacional (OWG 621)	43 personas
- Bus Hino	40 personas

En tal sentido, se extiende la prestación del servicio a fin de que presente su programación mediante el **FGI-33 "Programación de Recorrido Semestral"** al correo institucional [horestitran@unipamplona.edu.co](mailto:horestitran@unipamplona.edu.co) para la realización de lo anteriormente enunciado. La programación deberá ser presentada para el día (fecha).

Agradeciendo su atención y respuesta.

\_\_\_\_\_  
**JEFE DE LA SECCIÓN DE GESTIÓN DEL RECURSO  
 FÍSICO Y APOYO LOGÍSTICO**





Anexo 15. Formato. Asignación de Actividades Versión 04.

	<b>Asignación de Actividades</b>	<b>Código</b>	FGI-47 v.04
		<b>Página</b>	1 de 1

Asignación N°  Fecha de Asignación 

DD	MM	AAAA
----	----	------

<b>Nombre del Solicitante:</b>	<b>Horario:</b>
<b>Dependencia Solicitante:</b>	
<b>Responsable Asignado:</b>	Tel:
<b>Descripción de Solicitud:</b>	
<b>Trabajo Realizado:</b>	
En caso de equipos de tecnológicos especifique la cantidad.	
<b>Nota:</b> Todo mantenimiento de equipos de cómputo incluye eliminación de software no licenciado.	
<b>Se encontró software no licenciado</b>	<b>SI</b> <input type="checkbox"/> <b>NO</b> <input type="checkbox"/>

Como le pareció el Servicio: Excelente  Bueno  Regular  Malo

Recibido a Conformidad: \_\_\_\_\_ Fecha 

DD	MM	AAAA
----	----	------





*¡Estoy comprometido!*

Anexo 16. Formato. Solicitud de Servicio de Apoyo Logístico en Eventos Versión 02.

	<b>Solicitud del Servicio de Apoyo Logístico en Eventos</b>	<b>Código</b>	FGI-42 v.02
		<b>Página</b>	125 de 1

<b>Fecha</b>	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Solicitud N°</b>
<b>Nombre del Solicitante:</b>			<b>Teléfono o Extensión:</b>	
<b>Cargo:</b>			<b>Dependencia:</b>	
<b>Nombre del Evento:</b>				
<b>Fecha del Evento:</b>	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Hora:</b>
<b>Lugar donde se realizará el Evento:</b>				
<b>Devolución Materiales:</b>	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	
<b>Item</b>	<b>Descripción de Aspectos Logísticos Requeridos</b>			
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
_____ <b>Jefe Sección Recurso Físico y Apoyo Logístico</b>			_____ <b>Firma del Solicitante</b>	





Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

Anexo 17. Formato. Revisión de bienes para concepto técnico Versión 00.

		<b>Revisión de Bienes para Concepto Técnico</b>				<b>Código</b>	<b>FGI-##V.00</b>
						<b>Página</b>	<b>1 de 1</b>
<b>Fecha</b>		DD	MM	AAAA	<b>N° Asignación</b>		
<b>UBICACIÓN DEL BIEN</b>							
<b>Localidad</b>		<b>Espacio Físico</b>			<b>Recurso Físico</b>		
<b>Nro</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo de Bien</b>	<b>Marca</b>	<b>Modelo</b>	<b>Placa Almacén</b>	<b>Serial</b>	<b>Diagnostico</b>
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
<b>Responsable del Inventario</b>				<b>Elabora</b>			





*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

**Anexo 18. Formato. Concepto Técnico de Bienes para Garantía Versión 00.**

	<b>Concepto Técnico de Bienes para Garantía</b>	<b>Código</b>	FGI-## v.00
		<b>Página</b>	1 de 1

**Fecha**

DD

MM

AAAA

<b>N° Asignación</b>		<b>Fecha Asignación</b>	DD	MM	AAAA
<b>UBICACIÓN DEL BIEN</b>					
<b>Localidad:</b>	<b>Espacio Físico:</b>	<b>Recurso Físico:</b>			
<b>CARACTERISTICAS</b>					
<b>Artículo:</b>					
<b>Marca:</b>		<b>Modelo:</b>			
<b>Serial:</b>		<b>Placa Inventario</b>			
<b>DIAGNOSTICO</b>					

**Nombre de quien Elabora:** \_\_\_\_\_ **Cargo:** \_\_\_\_\_  
**Mantenimiento Tecnológico**  
**Oficina de Recursos Físico y Apoyo Logístico**





**Anexo 19. Formato. Constancia de servicio mantenimiento preventivo de equipos tecnológicos Versión 00.**

	<b>Constancia de Servicio Mantenimiento Preventivo de Equipos Tecnológicos</b>	<b>Código</b>	FGI-## v.00
		<b>Página</b>	1 de 1

**Fecha de Terminación**

DD	MM	AAAA
----	----	------

<b>Localidad:</b>	<b>Ubicación:</b>
<b>Responsable Asignado por Recursos Físicos:</b>	
<b>TRABAJO REALIZADO</b>	<b>Cantidad Equipos</b>
<b>Software</b>	
<b>Hardware</b>	
<b>Nota:</b> Todo Mantenimiento de equipos de cómputo incluye eliminación de software no licenciado.	

**Como le pareció el Servicio:**      Excelente       Bueno       Regular       Malo

**Recibido a Conformidad:** \_\_\_\_\_ **Fecha**

DD	MM	AAAA
----	----	------

<b>Observaciones:</b>
-----------------------





Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

**Anexo 20. Formato. Asignación de Maquinaria Versión 00.**

	<b>Asignación de Maquinaria</b>	<b>Código</b>	FGI-## v.00
		<b>Página</b>	129 de 1

<b>Nombre:</b>		<b>Marca:</b>		<b>Modelo:</b>		<b>Serial:</b>	
----------------	--	---------------	--	----------------	--	----------------	--

<b>SALIDA</b>						<b>ENTRADA</b>				
<b>Entregado a:</b> (Nombre)	<b>Entrega:</b> (Encargado Deposito)	<b>Hora</b>	<b>Fecha</b>	<b>Estado</b>	<b>Destino</b>	<b>Entrega:</b> (Nombre)	<b>Recibe:</b> (Encargado Deposito)	<b>Hora</b>	<b>Fecha</b>	<b>Estado</b>
			DD/MM/AA						DD/MM/AA	
			DD/MM/AA						DD/MM/AA	
			DD/MM/AA						DD/MM/AA	
			DD/MM/AA						DD/MM/AA	
			DD/MM/AA						DD/MM/AA	
			DD/MM/AA						DD/MM/AA	
			DD/MM/AA						DD/MM/AA	
			DD/MM/AA						DD/MM/AA	





*¡Estoy comprometido!*

**Anexo 21. Formato. Hoja de Vida de Equipo de Computo Versión 00.**

	<b>Hoja de Vida Equipo de Cómputo</b>	<b>Código</b>	FGI-## v.00
		<b>Página</b>	130 de 2

**1. CONFIGURACIÓN ACTUAL DEL HARDWARE:**

Placa inventario CPU				Tipo de Monitor		Marca Monitor		
Marca y Modelo CPU				Modelo Monitor				
Serial CPU				Serial Monitor				
Procesador		Velocidad		Placa Monitor				
Memoria RAM		Velocidad		Tipo de Teclado		Serial		
Disco Duro marca	Capacidad		Tecnología			Tipo de conector teclado (USB, PS/2)	Placa de inventario teclado	
			IDE	SCSI	SATA			
Tarjeta de Video Integrada		Tarjeta de Video Adicional		Multimedia (SI/NO)		Idioma		
Disco drive 3.5				Tipo de Mouse (óptico, esfera, inalámbrico)		Conector Mouse (USB, PS/2)		
LECTOR Y/O QUEMADOR DE DVD/CD				Marca Mouse		Serie		
Accesorios	Parlantes: _____ Marca Parlantes: _____ Serie Parlantes: _____			Marca Impresora		Tipo Impresora		
Puertos USB				Placa – Inventario impresora		Serial Impresora		
Marca Video Beam		Serie Video Beam		Marca Scanner		Serie Scanner		
Modelo Video Beam		Placa Inventario Video Beam		Modelo Scanner		Placa – Inventario Scanner		



*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

## 2. SOFTWARE INSTALADO :

## 3. TIPOS DE MANTENIMIENTO

Nro.	Descripción	Versión	Mantenimiento		
			Tipo de Mantenimiento (Preventivo / Correctivo)	Fecha	DD/MM/AAAA
1.					
2.					
3.			Observaciones		
4.					
5.					
6.					
7.			Mantenimiento		
8.					
9.					
10.			Observaciones		
11.					
12.					
13.					
14.					
15.			Mantenimiento		
16.					
17.					
18.			Observaciones		
19.					
20.					
21.					
22.					
23.			Mantenimiento		
24.					
25.					
26.			Observaciones		
27.					
28.					
29.					
30.					



*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

#### 4. UBICACION ACTUAL:

Responsable del Inventario	Localidad	Espacio Físico	Recurso Físico	Firma





*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

**Anexo 22. Formato. Seguimiento del Servicio de Mantenimiento Versión 00.**

	<b>Seguimiento del Servicio de Mantenimiento</b>	<b>Código</b>	FGI-## v.00
		<b>Página</b>	1 de 1

**Seguimiento N°**  **Fecha**

DD	MM	AAAA
----	----	------

<b>Nombre del Solicitante:</b>		<b>N° Asignación</b>		
<b>Dependencia Solicitante:</b>				
<b>Responsable Asignado por Recursos Físicos:</b>				
<b>Descripción del Trabajo Realizado:</b>	<b>Fecha de Realización:</b>	DD	MM	AA
<b>Inconformidad:</b>				
Valido después de 5 días hábiles de prestado el servicio.				





*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

**Anexo 23. Formato. Revisión de Vehículo para Concepto Técnico Versión 00.**

	<b>Revisión de Vehículo para Concepto Técnico</b>	<b>Código</b>	FGI-## v.00
		<b>Página</b>	1 de 1

<b>Fecha</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
--------------	-----------	-----------	-------------

<b>Vehículo:</b>		<b>Placa:</b>	
<b>Nombre del Taller Automotriz:</b>		<b>NIT:</b>	
<b>CONCEPTO TÉCNICO</b>			
<b>Descripción:</b>			

**Nombre de quien Elabora:** \_\_\_\_\_ **CC.:**

**Nombre del Conductor:** \_\_\_\_\_ **CC.:**

**Nombre de quien Autoriza (Oficina de Recursos Físicos):** \_\_\_\_\_  
**Cargo:** \_\_\_\_\_ **CC.:**





*¡Estoy comprometido!*

Anexo 24. Formato. Constancia de Prestación del Servicio de Transporte Versión 00.

	<b>Constancia de Prestación del Servicio de Transporte</b>	<b>Código</b>	FGI-## v.00
		<b>Página</b>	1 de 1

Constancia N°

<b>Nombre de quien presta el Servicio:</b>											
<b>Vehículo:</b>								<b>Placa:</b>			
<b>Ruta:</b>											
<b>Fecha de Salida:</b>		DD		MM		AAAA		<b>Hora de Salida:</b>			
<b>Fecha de Regreso:</b>		DD		MM		AAAA		<b>Hora de Regreso:</b>			
<b>Tiempo de Permanencia (Días):</b>								<b>Lugar de Permanencia:</b>			
<b>COMBUSTIBLE</b>		<b>Inicial:</b>				<b>Recargas:</b>					
		<b>Final:</b>									
<b>Descripción del viaje:</b>											
<b>Observaciones:</b>											

Como le pareció el Servicio:      Excelente       Bueno       Regular       Malo

Recibido a Conformidad: \_\_\_\_\_ Fecha 

DD	MM	AAAA
----	----	------





Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

Anexo 25. Formato. Control de Vehículo y Servicio de Transporte Versión 00.

	<b>Control de Vehículo y Servicio de Transporte</b>	<b>Código</b>	FGI-## v.00
		<b>Página</b>	136 de 1

<b>Vehículo:</b>		<b>Placa:</b>	
------------------	--	---------------	--

Fecha Salida	Km Inicial	Nombre de Quien Presta el Servicio	Nombre de quien Recibe el Servicio	Ruta	Objeto del Viaje	Combustible				Observaciones	Km Llegada	Fecha Regreso
						Inicial	Recarga	N° Vale	Final			





*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

Anexo 26. Formato. Hoja de vida vehículo Versión 00.

	<b>Hoja de Vida Vehículo</b>	<b>Código</b>	FGI-## v.00
		<b>Página</b>	137 de 2

INFORMACION GENERAL									
Placa:		Línea:		Tipo:					
Marca:		Modelo:		Color:					
N° Chasis:		N° Motor:		Cilindraje:					
Capacidad:		Blindaje:	Si	No		Nivel De Blindaje:			
N° Licencia de Transito:					Tipo de Servicio				

IMPUESTOS			
Año	N° Formulario	Valor Pagado	Fecha

DOCUMENTO	VENCIMIENTO										NOMBRE O CÓDIGO DE LA ASEGURADORA				
	AAAA	AAAA	AAAA	AAAA	AAAA	AAAA	AAAA	AAAA	AAAA	AAAA	AAAA	AAAA	AAAA	AAAA	AAAA
SOAT	D	M	D	M	D	M	D	M	D	M					
Seguro	D	M	D	M	D	M	D	M	D	M					
Revisión Técnico Mecánica y de Gases	D	M	D	M	D	M	D	M	D	M					

DOTACION DEL VEHICULO	
CAJA DE HERRAMIENTAS	
EQUIPO DE CARRETERA	







*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

--	--	--	--	--	--	--

MANTENIMIENTO CORRECTIVO						
Fecha	Km	Responsable ( Conductor )	N° Solicitud/ Asignación	Nombre Taller	Factura N°	Descripción del Trabajo Realizado
			S:			
			A:			
			S:			
			A:			
			S:			
			A:			
			S:			
			A:			
			S:			
			A:			
			S:			
			A:			
			S:			
			A:			
			S:			
			A:			

S: Solicitud    A: Asignación





Anexo 27. Formato. Relación del Personal Transportado Versión 00.

	<b>Relación del Personal Transportado</b>	<b>Código</b>	FGI-## v.00
		<b>Página</b>	140 de 1

<b>Vehículo:</b>		<b>Capacidad:</b>		<b>Placa:</b>		
<b>Nombre de Quien Presta el Servicio</b>		<b>Nombre de quien Recibe el Servicio</b>				
<b>Fecha Salida:</b>		<b>Hora Salida:</b>		<b>Ruta:</b>		
<b>Objeto del Viaje:</b>						
N°	Nombre Completo	N° Documento	Programa	Vinculación		
				Est	Doc	Adm
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						
23.						





*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

24.						
25.						
26.						
27.						
28.						
29.						
30.						
31.						
32.						
33.						
34.						
35.						
36.						
37.						
38.						
39.						
40.						
41.						
42.						
43.						
44.						
45.						
46.						
47.						
48.						
49.						
50.						

Est: Estudiante Doc: Docente Adm: Administrativo





**Anexo 28. Formato. Control de Salida o Ingreso de elementos que pertenecen o no a la Universidad de Pamplona**  
 Versión 03.

	<b>Control de Salida e ingreso de Elementos          que Pertenecen o no a la Universidad de Pamplona</b>	<b>Código</b>	FGI-16 v.03
		<b>Página</b>	1 de 1

Hoja N°:

No. Control	Sal.	Ing.	Fecha			Pert.		Elemento	Serial	Placa Inventario	Nombre de Quien Ingresas o Retira	Tie. Días
						Si	No					

Sal. : Salida

Ing.: Ingreso

Tie. : Tiempo

Pert.: Pertenece





**Anexo 30. Matriz de requisitos legales.**

	<b>Matriz de Requisitos Legales</b>	<b>Código</b>	FAJ-15 v.01
		<b>Página</b>	144 de 1

**PROCESO: GESTION DEL RECURSO FISICO Y APOYO LOGISTICO**

TIPO DE DOCUMENTO	FECHA DE PUBLICACION	QUIEN LO EMITE	ASUNTO	ASPECTO APLICABLE	PROCEDIMIENTO AL CUAL APLICA	UBICACION
Ley 30	28 de diciembre de 1992	Congreso de la Republica	Organización del Servicio Público de la Educación Superior	Título Tercero. Capítulo VI. Del régimen de contratación y control fiscal	Todo el proceso	Página Web
Acuerdo 103	24 de octubre de 2002	Universidad de Pamplona	Estatuto General de Contratación de la Universidad de Pamplona.	Todo el Documento	Todo el proceso	Rectoría
Constitución Política de Colombia	7 de julio de 1991	Asamblea Nacional Constituyente	Función Administrativa	Capítulo 5. De la función administrativa. Art. 269	Todo el proceso	Página Web
Norma NIDE.	Octubre de 2011	Consejo Superior de Deportes	Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Escenarios Deportivos	Todo el Documento	PGI-01 Mantenimiento Preventivo y Correctivo	Página Web
Decreto 340	13 de Febrero de 2012	Presidencia de la Republica.	Reglamento de Construcciones Sismo Resistentes NSR-10	Todo el Documento	PGI-01 Mantenimiento Preventivo y Correctivo	Página Web

DQS is member of:





Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

Resolución 1096	17 de Noviembre de 2000	Ministerio de Desarrollo Económico.	Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico	Todo el Documento	PGI-01 Mantenimiento Preventivo y Correctivo	Página Web
Resolución 90708	30 de Agosto de 2012	Ministro de Minas y Energía	Reglamento de Instalaciones Eléctricas	Todo el Documento	PGI-01 Mantenimiento Preventivo y Correctivo	Página Web
<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	<b>FECHA DE PUBLICACION</b>	<b>QUIEN LO EMITE</b>	<b>ASUNTO</b>	<b>ASPECTO APLICABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO AL CUAL APLICA</b>	<b>UBICACIÓN</b>
Ley 603	27 de Julio de 2000	Congreso de la Republica	Reporte de Informes Anuales de Gestión del Cumplimiento de las Normas de propiedad Intelectual y Derechos de Autor.	Todo el Documento	PGI-01 Mantenimiento Preventivo y Correctivo	Página Web
Ley 769	6 de Agosto de 2002	Congreso de la Republica	Código Nacional de Tránsito Terrestre	Todo el Documento	PGI-02 Prestación del Servicio de Transporte	Página Web
Ley 105	30 de Diciembre de 1993	Congreso de la Republica	Disposiciones Básicas sobre el Transporte	Título Primero. Capítulo II-Capítulo IV	PGI-02 Prestación del Servicio de Transporte	Página Web
Ley 336	20 de Diciembre de 1996	Congreso de la Republica	Estatuto General de Transporte	Título Segundo. Capítulo I Transporte Terrestre Automotor.	PGI-02 Prestación del Servicio de Transporte	Página Web

DQS is member of:



Una universidad *incluyente* y *comprometida* con el desarrollo integral



### Anexo 31. Mapa de Riesgos.

	<b>Mapa de Riesgos</b>	<b>Código</b>	FCI-10 v.07
		<b>Página</b>	146 de 3

<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL RECURSO FISICO Y APOYO LOGISTICO	<b>Fecha</b>		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Asegurar el estado de la infraestructura física, tecnológica y de parque automotor garantizando las condiciones ambientales y de seguridad de los mismos, al igual que la prestación del servicio de apoyo logístico y transporte para permitir el correcto desarrollo de las labores académicas y administrativas de la Universidad.	<b>09</b>	<b>10</b>	<b>2015</b>

Nº	Descripción del Riesgo	Consecuencias	Impacto	Probabilidad	Nivel del Riesgo (Impacto x Probabilidad)	Controles Existentes	Valoración del Riesgo I*P	Acciones para el Tratamiento de los Riesgos	Responsable	Cronograma
1	Demora en el proceso de adquisición de materiales, para desarrollar las actividades de mantenimiento.	Acumulación de trabajo, deterioro de los bienes inmuebles y muebles, insatisfacción por parte del cliente. No cumplimiento de los objetivos y metas propuestas. Altos costos en la compra de materiales y desgaste administrativo.	10	2	20	Optimizar los recursos asignados y los existentes.	BAJO	Solicitar los requerimientos a tiempo y estar en continua supervisión de los mismos.	Profesional universitario y grupo de mejoramiento	Semestral Cada vez que surja la necesidad de mantenimiento o de acuerdo a las prioridades.
	Demora en la	Acumulación de	10	2	20	Se está	BAJO	Solicitar a la	Profesional	Semestral





2	contratación del recurso humano para desarrollar las actividades de mantenimiento.	trabajo. Deterioro de los bienes inmuebles y muebles, insatisfacción por parte del cliente. No cumplimiento de los objetivos y metas propuestas, Realización de funciones adicionales al contrato del personal existente. Perdida de información tecnológica.				contratando servicios de mantenimiento de infraestructura con empresas privadas.		alta dirección las garantías para dar continuidad y permanencia al personal que labora en el proceso.	universitario y grupo de mejoramiento	
3	Carencia de recursos de seguridad industrial (protección indumentaria)	Exposición del recurso Humano, Perdida de Bienes sanciones por parte de entes de control ante incumplimiento de normas de seguridad industrial.	25	2	50	Optimizar los recursos asignados y de los existentes.  Se realiza requerimiento de los bienes necesarios para garantizar la seguridad industrial	Alto	Solicitar a la alta dirección los recursos para la adquisición de la indumentaria de seguridad industrial para los empleados.  Solicitar a Gestión del Talento Humano charlas sobre	Profesional universitario y grupo de mejoramiento	Permanente



						del personal.	temas de Seguridad Laboral.  Establecer compromisos con los funcionarios para garantizar el uso de la indumentaria de seguridad industrial., al momento de la entrega de la misma o durante la vinculación.  Verificar el uso de la indumentaria. De seguridad industrial durante las labores de los funcionarios del proceso que requieren el uso de las mismas.		
--	--	--	--	--	--	---------------	---	--	--





4	Intervención de personal no capacitado en la realización de actividades de mantenimiento	Inconformidad de los usuarios, retrasos académicos y administrativos. Desgastes administrativos costos adicionales pérdida de tiempo	10	2	20	Envío de circulares informativas de correo masivos pendientes a evitar mantenimientos por parte de personal no autorizado. Solicitud de continuidad y permanencia del personal del proceso.	Bajo	Envío de circulares informativas de correo. Solicitar a la alta dirección las garantías para dar continuidad y permanencia al personal (Ingenieros de Sistemas) que laboran en el proceso.	Profesional universitario y grupo de mejoramiento	Semestral
<b>RIESGOS ANTICORRUPCIÓN</b>										
1	Carencia de un depósito en el cual se pueda custodiar todos los materiales	Perdida de material	25	2	50	Resguardar los elementos en las diferentes áreas de	Alto	Solicitar a la alta dirección la asignación o construcción	Profesional universitario y grupo de mejoramiento	Semestral





	del área de mantenimiento.					almacena miento con vigilancia las 24 horas.		de un depósito.		
2	Uso de Software no licenciado	Sanciones a la institución por la dirección de derechos de autor. Pérdida de Información. No cumplimiento de actividades académicas y administrativas.	10	2	20	Envío de circulares informativas a través de correo masivo.	Bajo	Envío de circulares a través de correos. Durante las labores de mantenimiento o de equipos de cómputo hacer revisión del software para verificar la legalidad del mismo.	Profesional universitario y grupo de mejoramiento	Permanente De acuerdo a los requerimientos que surjan.

**LIDER DE PROCESO**





*¡Estoy comprometido!*

### Anexo 32. Acta de Reunión 66. Capacitación en el Proceso de Gestión del recurso Físico y Apoyo Logístico.

	Acta de Reunión	Código	FAC-08 v.01
		Página	1 de 3

#### ACTA No 066

GENERALIDADES		
Fecha: 30 de septiembre de 2015	Hora: 08:30 p.m.	Lugar: Sala de Juntas de la Facultad de Ciencias Económicas

ASUNTO
Asesoría al Proceso de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico

PARTICIPANTES	
Nombres	Rol
Nancy Mireya Galvis Parada	Auxiliar Administrativo – Recursos Físicos y Apoyo Logístico
José Miguel Pulido Moreno	Pasante - Recursos Físicos y Apoyo Logístico
Zuleima Bonivento Vargas	OPS SIG
Ingrid G. Wilches Bayona	OPS SIG

INVITADOS	
Nombres	Rol

AUSENTES	
Nombres	Rol

AGENDA
1. Capacitación al personal de apoyo del Proceso de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico sobre el SIG.
2. Varios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
La Señora Zuleima Bonivento da inicio a la reunión con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la agenda.
1. <b>Capacitación al personal de apoyo del Proceso de Recursos Físicos y Apoyo Logístico sobre el SIG.</b>
La Señora Zuleima Bonivento Vargas explica la estructura del mapa de procesos de la Universidad de Pamplona, informando que existen los siguientes tipos de Procesos: Direcciónamiento Estratégico, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control.
Igualmente con ayuda del Centro Interactivo muestra la organización de cada Proceso de la Universidad de Pamplona, explica y detalla con un ejemplo los siguientes





*¡Estoy comprometido!*

	<b>Acta de Reunión</b>	<b>Código</b>	FAC-08 v.01
		<b>Página</b>	2 de 3

aspectos:

- Proceso
- Subproceso
- Caracterización
- Procedimiento
- Formato
- Instructivo
- Manual
- Guía

Presenta y explica detenidamente el PAC-01 "Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión" para que lo tengan en cuenta en la elaboración de los documentos de esta dependencia.

Por otra parte comunica que el proceso debe mensualmente hacer reuniones del grupo de mejoramiento dejando evidencia en el FAC-08 "Acta de Reunión" como soporte, en este espacio deben tratar los siguientes temas:

**Documentación del Proceso:**

- Elaboración, actualización o eliminación

**Plan de mejoramiento:**

- Elaboración
- Control y seguimiento
- Cierre

**Mapa de Riesgos:** (Deben solicitar la capacitación al Proceso de Control Interno)

- Control y seguimiento

**Medición y Análisis de Indicadores:**

Indicadores institucionales obligatorios

- Quejas Reclamos y Sugerencias, se mide trimestralmente
- Satisfacción del Cliente, se mide semestralmente

Indicadores de Gestión

- Identificados por el proceso los cuales ayudan a medir la gestión y a tomar decisiones.



*¡Estoy comprometido!*

	Acta de Reunión	Código	FAC-08 v.01
		Página	3 de 3

Los informes generados de estas reuniones deben remitirse a la Administración del SIG en las fechas establecidas en el FAC-23 Planificación, Control y Seguimiento al SIG", cronograma que conocen y manejan todos los Procesos de la Universidad.

**2. Varios**

Queda como compromiso iniciar las actividades de actualización de la documentación, las dudas e inquietudes pueden ser consultadas a la Administración del SIG en el momento que lo requieran por cualquier medio.

**SUGERENCIA:** Se recomienda a los asistentes ir remitiendo progresivamente la documentación actualizada para que sea más fácil para el proceso.

Se da por terminada la reunión a las 09:45 a.m.

ACTIVIDADES PROPUESTAS - PENDIENTES
Realizar las actividades descritas en la presente acta.

APROBACIÓN DEL ACTA	
Asistentes	Firma
Nancy Mireya Galvis Parada	
José Miguel Pulido Moreno	
Zuleima Bonivento Vargas	
Ingrid G. Wilches Bayona	





*¡Estoy comprometido!*

### Anexo 33. Acta de Reunión 10. Socialización de la Documentación.

	<b>Acta de Reunión</b>	<b>Código</b>	FAC-08 v.01
		<b>Página</b>	1 de 3

#### ACTA No 10

GENERALIDADES		
<b>Fecha:</b> 08 / 10 / 2015	<b>Hora:</b> 2:30 pm a 5:00 pm	<b>Lugar:</b> Oficina de Recursos Físicos y Apoyo Logístico.

ASUNTO
1. Socialización de la documentación de Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica del proceso de recursos físicos y apoyo logístico para actualización.

PARTICIPANTES	
Nombres	Rol
Juan Carlos Peláez Suescún	Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico
Nancy Mireya Galvis Parada	Auxiliar Administrativo
Luis Gregorio Tapia Jiménez	Personal Mantenimiento Tecnológico
Edwin Enrique Arias Parra	Personal Mantenimiento Tecnológico
Pascual Huberto Álvarez	Personal Mantenimiento Tecnológico
José Miguel Pulido Moreno	Pasante

INVITADOS	
Nombres	Rol

AUSENTES	
Nombres	Rol

AGENDA
1. Socialización del HGI-06 "Caracterización del Proceso".
2. Socialización del Procedimiento PGI-01 "Mantenimiento Preventivo y Correctivo".
3. Socialización del Instructivo IGI-04 "Mantenimiento Tecnológico".
4. Socialización de los Formatos del respectivo Procedimiento e Instructivo.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
El Profesional Universitario Juan Carlos Peláez Suescún, da inicio a la reunión con el fin de llevar a cabo la socialización y modificación de los documentos del proceso.
1. Socialización del HGI-06 "Caracterización del Proceso".
Se acuerda el cambio del objetivo del proceso ya que no refleja la realidad de la oficina. Se recomienda agregar normatividad en especial la de uso de software no licenciado.
2. Socialización del Procedimiento PGI-01 "Mantenimiento Preventivo y Correctivo".



*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

El Profesional Universitario y el personal de mantenimiento tecnológico acuerdan que para la solicitud de trabajos a equipos especializados se hace directamente a la coordinación de laboratorios quien es el encargado de los mismos.

Para la extensión de Villa del Rosario, IPS y CREAD Cúcuta el coordinador realiza el cronograma de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo y lo envía al profesional universitario a través del correo institucional: censervi@unipamplona.edu.co.

Se acuerdan los tiempos para la prestación del servicio de mantenimiento en 5 días hábiles para equipos de cómputo y 15 días para mantenimiento de dispositivos electrónicos.

Se considera necesario el seguimiento al servicio mediante el uso de un formato y se determina un tiempo de 5 días hábiles en caso de existir inconformidades con el trabajo.

### 3. Socialización del Instructivo IGI-04 "Mantenimiento Tecnológico".

Para la prestación del servicio es necesario registrar los datos de los equipos tecnológicos en un formato de hoja de vida, al igual que uno donde se deje en evidencia la ejecución de las tareas de mantenimiento preventivo.

Existen ocasiones en las que el mantenimiento no puede ser efectuado o el bien posee garantía de compra, para esto es necesario que el personal de un concepto de la acción prudente, a través de un formato dirigido al interesado o a la Oficina de Adquisiciones y Almacén si se trata de una garantía.

### 4. Socialización de los Formatos del respectivo Procedimiento e Instructivo.

-FGI-01 Programación de Mantenimiento Preventivo y Correctivo

Es necesario clasificar el tipo de mantenimiento, definir el tiempo de ejecución y la localidad donde se desarrolló el mismo.

- FGI-02 Solicitud de Servicio de Mantenimiento:

Se recomienda clasificar el tipo de mantenimiento, eliminar el campo de firma y ampliar el campo para realizar la descripción de la solicitud.

-FGI-01 Asignación de Materiales y Herramientas:

Se establece que no es necesario modificarlo.

En común acuerdo se propone la creación de formatos para dar solución a las siguientes inquietudes:

- Concepto técnico de equipos a los cuales no se les puede realizar mantenimiento.
- Concepto técnico de equipos que cuentan con una garantía de compra vigente.
- Constancia de la ejecución de trabajos de tipo preventivo.
- Seguimiento a la prestación del servicio.
- Hoja de vida de los equipos de cómputo.

DQS is member of:



Una universidad *incluyente* y *comprometida* con el desarrollo integral

156



*¡Estoy comprometido!*

	<b>Acta de Reunión</b>	<b>Código</b>	FAC-08 v.01
		<b>Página</b>	3 de 3

<b>ACTIVIDADES PROPUESTAS – PENDIENTES</b>
1. Realizar las respectivas modificaciones y recomendaciones propuestas para la actualización de la documentación y el envío de la misma al SIG.

<b>APROBACIÓN DEL ACTA</b>	
<b>Asistentes</b>	<b>Firma</b>
Juan Carlos Peláez Suescún	
Nancy Mireya Galvis Parada	
Luis Gregorio Tapia Jiménez	
Edwin Enrique Arias Parra	
Pascual Huberto Álvarez	
José Miguel Pulido Moreno	



*¡Estoy comprometido!*

### Anexo 34. Acta de Reunión 13. Revisión y Actualización de la Matriz de Requisitos legales.

	<b>Acta de Reunión</b>	<b>Código</b>	FAC-08 v.01
		<b>Página</b>	1 de 2

#### ACTA No 13

GENERALIDADES		
<b>Fecha:</b> 12 / 11 / 2015	<b>Hora:</b> 8:40 am a 9:30 am	<b>Lugar:</b> Oficina de Recursos Fisicos y Apoyo Logístico.

ASUNTO
1. Revisión y actualización de Matriz de Requisitos Legales del proceso de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico.

PARTICIPANTES	
Nombres	Rol
Juan Carlos Peláez Suescún	Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico
Nancy Mireya Galvis Parada	Auxiliar Administrativo
José Miguel Pulido Moreno	Pasante

INVITADOS	
Nombres	Rol

AUSENTES	
Nombres	Rol

AGENDA
1. Revisión y actualización de Matriz de Requisitos Legales del proceso de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**  
El Profesional Universitario Juan Carlos Peláez Suescún, da inicio a la reunión con el fin de llevar a cabo la actualización del documento.

1. Revisión y Actualización de la Matriz de Requisitos Legales del proceso.

DOCUMENTOS A ACTUALIZAR	VERSIÓN A LA QUE PASA EL DOCUMENTO	JUSTIFICACION
Matriz de Requisitos Legales	-	Es necesario hacer revisión de la vigencia de la normatividad actual e inclusión de reglamentación que aplique a los



*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

	<b>Acta de Reunión</b>	<b>Código</b>	FAC-08 v.01
		<b>Página</b>	2 de 2

		procedimientos de Prestación del Servicio de Transporte y Mantenimiento Preventivo y Correctivo.
--	--	--

<b>ACTIVIDADES PROPUESTAS – PENDIENTES</b>	
1. Remitir Matriz de Requisitos, copia de acta y Memorando al proceso de Asesoría Jurídica para el estudio y la correspondiente validación.	

<b>APROBACIÓN DEL ACTA</b>	
<b>Asistentes</b>	<b>Firma</b>
Juan Carlos Peláez Suescún	
Nancy Mireya Galvis Parada	
José Miguel Pulido Moreno	





*¡Estoy comprometido!*

### Anexo 35. Acta de Reunión 14. Revisión y Actualización de la Documentación del proceso de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico.

	<b>Acta de Reunión</b>	<b>Código</b>	FAC-08 v.01
		<b>Página</b>	1 de 5

#### ACTA No 14

GENERALIDADES		
<b>Fecha:</b> 13 / 11 / 2015	<b>Hora:</b> 2:30 pm a 4:00 pm	<b>Lugar:</b> Oficina de Recursos Físicos y Apoyo Logístico.

ASUNTO
Revisión y actualización de la documentación del proceso de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico.

PARTICIPANTES	
Nombres	Rol
Juan Carlos Peláez Suescún	Profesional Universitario de Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico
Nancy Mireya Galvis Parada	Auxiliar Administrativo
José Miguel Pulido Moreno	Pasante

INVITADOS	
Nombres	Rol

AUSENTES	
Nombres	Rol

AGENDA
1. Revisión y actualización de la documentación del proceso.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
El Profesional Universitario Juan Carlos Peláez Suescún, da inicio a la reunión con el fin de llevar a cabo la actualización de los documentos del proceso.

1. Revisión y Actualización de la documentación del proceso.

DOCUMENTOS A ACTUALIZAR	VERSIÓN A LA QUE PASA EL DOCUMENTO	JUSTIFICACION
PGI-01 Mantenimiento Preventivo y Correctivo.	06	Actualización actividades del procedimiento
PGI-04 Apoyo Logístico en los Eventos Organizados en las Instalaciones de la Universidad de Pamplona.	04	Se modifican las actividades de acuerdo a las necesidades del proceso.
PGI-02 Prestación del Servicio	04	El profesional universitario



*¡Estoy comprometido!*

	<b>Acta de Reunión</b>	<b>Código</b>	FAC-08 v.01
		<b>Página</b>	2 de 5

de Transporte		de la sección realizará la autorización y programación de los recorridos y solicitudes de transporte. Según la resolución 1928 del 30 de Septiembre de 2015.
IGI-04 Mantenimiento de Equipo Tecnológico	05	Actualización actividades del procedimiento
IGI-05 Mantenimiento de Infraestructura Física	06	Actualización actividades del procedimiento
FGI-01 Programación de mantenimiento Preventivo y Correctivo.	01	Se agrega el campo de selección tipo de mantenimiento, localidad, ubicación y fecha de inicio y terminación por cada actividad.
FGI-02 Solicitud de Mantenimiento	02	Es necesario eliminar el campo de firma, agregar tipo de mantenimiento.
FGI-33 Programación de Recorrido Semestral	02	Se agrega el campo de autorización para conocer si el transporte y el de visto bueno para la firma del encargado.
FGI-35 Carta para la Solicitud del Servicio de Transporte	02	Dentro de los servicios que presta la oficina se agrega el de un nuevo vehículo.
FGI-47 Asignación de Actividades	04	Es necesario agregar el campo teléfono y nota donde se deben especificar cantidad de equipos tecnológicos.
FGI-42 Solicitud de Servicio de Apoyo Logístico en Eventos	02	Se debe agregar el campo de teléfono, dependencia y eliminar cedula.
HGI-06 Caracterización de Gestión de Infraestructura y Apoyo Logístico.	07	Es necesario modificar debido a los cambios realizados en los procedimientos, además el objetivo no reflejaba la realidad del proceso
Mapa de Riesgos	-----	Se hizo inclusión del riesgo anticorrupción y se trasladó a este el de uso de software no licenciado





*¡Estoy comprometido!*

	<b>Acta de Reunión</b>	<b>Código</b>	FAC-08 v.01
		<b>Página</b>	3 de 5

Matriz de Requisitos Legales	----	Es necesario hacer revisión de la vigencia de la normatividad actual e inclusión de reglamentación que aplique a los procedimientos de Prestación del Servicio de Transporte y Mantenimiento Preventivo y Correctivo.
------------------------------	------	---

DOCUMENTOS A CREAR	VERSIÓN A LA QUE PASA EL DOCUMENTO	JUSTIFICACION
HGI-## Ficha Técnica Maquinaria	00	No se llevaba una ficha técnica de la maquinaria existente.
FGI-## Revisión de bienes para concepto técnico	00	En caso de no poder realizarse un o varios mantenimientos se da un concepto técnico del bien
FGI-## Concepto Técnico de Bienes para Garantía	00	Si el equipo que presenta la falla aun cuenta con una garantía de compra vigente es necesario dar un concepto.
FGI-## Constancia de servicio mantenimiento preventivo de equipos tecnológicos.	00	Es imprescindible dar constancia de la realización del trabajo de mantenimiento preventivo.
FGI-## Asignación de Maquinaria	00	Se carece de un control detallado al momento de realizar el ingreso o salida de maquinaria de la oficina.
FGI-## Hoja de Vida de Equipo de Computo	00	Es indispensable llevar un control de los equipos de cómputo y accesorios al que le son realizados los mantenimientos.
FGI-## Seguimiento del Servicio de Mantenimiento	00	Existe la necesidad de hacer seguimiento al servicio de mantenimiento.





*¡Estoy comprometido!*

	<b>Acta de Reunión</b>	<b>Código</b>	FAC-08 v.01
		<b>Página</b>	4 de 5

FGI-## Revisión de Vehículo para Concepto Técnico	00	Se agrega debido a las recomendaciones hechas por la contraloría, consecuencia de los hallazgos de la auditoría.
FGI-## Constancia de Prestación del Servicio de Transporte.	00	Se agrega debido a las recomendaciones hechas por la contraloría, consecuencia de los hallazgos de la auditoría.
FGI-## Control de Vehículo y Servicio de Transporte.	00	Se agrega debido a las recomendaciones hechas por la contraloría, consecuencia de los hallazgos de la auditoría.
FGI-## Hoja de Vida Vehículo	00	Se agrega debido a las recomendaciones hechas por la contraloría, consecuencia de los hallazgos de la auditoría.
FGI-## Relación del Personal Transportado.	00	Se agrega debido a las recomendaciones hechas por la contraloría, consecuencia de los hallazgos de la auditoría.
FGI-## Ficha Técnica de Vehículo	00	Se agrega debido a las recomendaciones hechas por la contraloría, consecuencia de los hallazgos de la auditoría.

DOCUMENTOS A RETOMAR	VERSIÓN A LA QUE PASA EL DOCUMENTO	JUSTIFICACION
FGI-16 Control de Salida o Ingreso de elementos que pertenecen o no a la Universidad de Pamplona.	03	Estos documentos se retoman ya que el proceso se sigue en esta dependencia y se eliminaron equivocadamente. Además se modifican a fin reflejar la realidad del mismo.
FGI-18 Autorización para salida o ingreso de elementos que pertenecen o no a la Universidad de Pamplona	02	
IGI-06 Autorización para la Salida o Ingreso de Elementos que Pertenecen o no a la Universidad de Pamplona	03	

