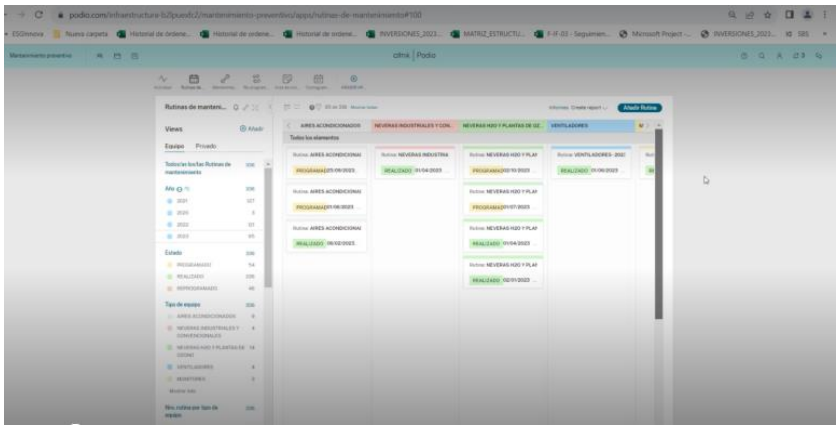
Proceso/ Subproceso o Actividad:	Infraestructura física		
Entrevistados:	Ignacio Consuegra – Director de infraestructura – Adriana Laguna – jefe de infraestructura sede Barranquilla - Camilo Bustamante Ochoa – Jefe de infraestructura sede Cúcuta - Jorge Conrado Solano - Coordinador para el desarrollo y preservación de la infraestructura física - Ana Catalina Latorre - Asistente administrativa		
Auditor (es):	Belkys Güell		
Fecha de Auditoría:	**02-08-2023**	**Fecha de elaboración de la lista:**	**31-07-2023**

Lista de verificación

Criterio (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	**Aspecto a verificar**	**Comentarios, Observaciones, Hallazgos** (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	**Hallazgo** (Ok, NC, Fort, etc)
ISO 9001:2015	4.1. comprensión de la organización y su contexto	**¿Desde el contexto de infraestructura física, ha detectado en la organización factores internos y externos que puedan afectan el desempeño?** **BARRANQUILLA:** Se han detectado factores internos los cuales están siendo contemplados en la matriz de riesgos y frente a esto se trabaja en la mitigación de estos. **CUCUTA:** de igual manera y en forma conjunta se ha ido actualizando la matriz.	OK
	I4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	**¿De qué metodología dispone el proceso para la detección y el análisis de expectativas y necesidades de las partes interesadas?** **BARRANQUILLA:** Se encuentran alineados con el plan estratégico y desarrollo institucional y los proyectos son contemplados en el plan de acción. Se examina uno de los proyectos en Excel el cual es un plan de espacios para parqueadero la cual consiste en la ampliación de estos con el fin de mejorar la movilidad en la universidad. **CUCUTA:** Dentro de los proyectos que se encuentran en ejecución esta la adecuación de una zona de parqueo. Por otro lado, se planteó un informe de viabilidad que permita conectar 2 bloques existentes entre una y otra sede de la institución.	OK

	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	**¿Qué actividades de seguimiento se han llevado a cabo para el control del proceso?** **CUCUTA:** Se han establecido reuniones con el equipo de trabajo donde se analizan los diferentes procesos, indicadores, solicitudes de las sedes y se evalúan los requisitos de cada una de estas.	OK
	5.1.2 Enfoque al cliente	**¿De qué manera se promueve el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión y del cliente?** **CUCUTA:** Al inicio de cada semestre se efectúa una reunión con los jefes de departamentos en el cual se manifiestan las necesidades y de manera simultánea se trabaja en cualquier novedad que se presente. Como es el caso particular del inició del programa de fisioterapia en la cual se requirió habilitar el programa y adecuar los espacios para este.	OK
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	**¿Dentro de la organización, se encuentran definidas las responsabilidades de cada uno de los actores que participan en el proceso?** **Barranquilla:** se cuenta con manuales de funciones donde están definidas cada una de las responsabilidades del personal que participa en el proceso, adicionalmente se manejan estrategias como es la inducción y capacitación de cargos. **Inducción y capacitación de cargos** Cuando un colaborador ingresa nuevo o adquiere otro cargo se realiza **el entrena**miento y se va consignando en un documento denominado formato de entrenamiento del cargo en el cual se evidencia el diligenciamiento realizado a de la jefe de infraestructura Adriana Laguna. UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR BARRANQUILLA Y CÚCUTA - COLOMBIA | VIGILADA MINEDUCACIÓN **ENTRENAMIENTO EN EL CARGO** F-GH-04 / Versión 6 Vigente desde 28-10-2021 / Página 1 de 2 **DATOS DEL COLABORADOR** **NOMBRES Y APELLIDOS:** ADRIANA PAOLA LAGUNA PACHECO **NOMBRE DEL CARGO:** JEFE DE INFRAESTRUCTURA **DEPENDENCIA:** Infraestructura **CARGO JEFE DE INMEDIATO:** DIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA **FECHA DE INICIO:** 27/04/23 Apreciado Colaborador: a partir de hoy usted inicia el entrenamiento en el cargo. Durante esta etapa de formación recibirá información y el conocimiento necesario para ejercer las funciones y lograr el objetivo del cargo. Es importante que asista a todas las citaciones y culmine el entrenamiento. Al finalizar el jefe Inmediato realiza la evaluación, según el resultado se determina la eficacia de la formación. **TEMA(S) A DESARROLLAR** / **NOMBRE DEL FORMADOR** / **DEPENDENCIA** / **FECHA DE REALIZACIÓN** / **DURACIÓN** El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo – SG-SST *Política y objetivos de SST *Responsabilidades en el SG-SST *Peligros, factores de riesgo potenciales y actuaciones preventivas *Prevención de enfermedades (cardiovasculares, visuales, de la voz (profesores), etc.) estilos de vida saludable y prevención en el consumo Heriberto Miranda / Arley Fuentes / Elvis Lubo Bienestar Laboral y SST 27/04/2023 1 hora **¿Qué hacer en caso de que falte algún miembro del equipo (licencia, incapacidad médica, etc.)?**	OK FORT

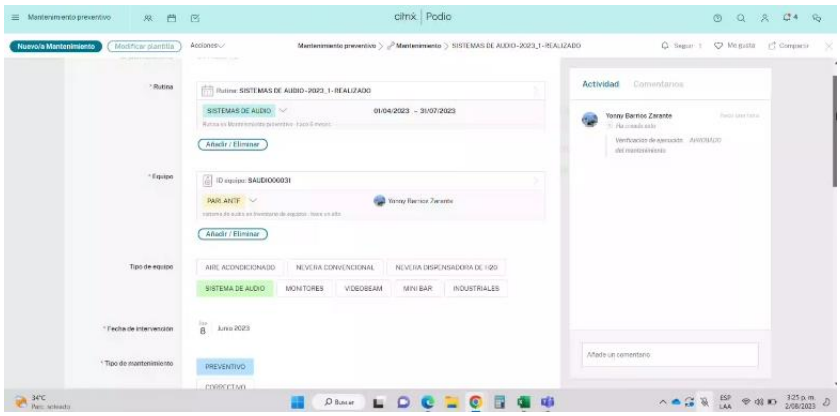
		R./ **Cúcuta:** Se trabaja de manera articulada, cada uno de los jefes y coordinadores son responsables de sus funciones y como estrategia se cuenta con unos archivos que están en el one drive en el cual se va registrado todos los compromisos que se están desarrollando. Cuando falta una persona somos multiplicadores de esfuerzo, como líder del proceso se va delegando y se suple con la supervisora de servicios generales y vamos destilando de esta manera las funciones a los diferentes operarios. Otra de las estrategias que manejamos es que tenemos unos lineamientos en el cual todos somos lideres de cada uno de los cargos. La función principal es cumplir con cada uno de los procedimientos y ante cualquier ausencia hay mas de un responsable que puede asumirlo. La transformación digital ha sido un factor que nos permite hacer una buena trazabilidad y minimizar el riesgo por la ausencia de una persona.	OK FORT
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	**¿Cuál es el riesgo de mayor impacto identificado en la matriz de riesgos, y qué acción o acciones se han planificado para abordarlo?** Dentro del proceso se tiene contemplado 6 riesgos, se revisan 2 identificados en la matriz y su valoración R4 y R5 con su respectiva valoración y controles, los cuales buscan disminuir la probabilidad de materialización del riesgo. 1. Riesgo proyecto de infraestructura Satisfacer expectativas 2. Insuficiencia de la capacidad instalada Riesgo 8: **Hechos vandálicos y delictivos:** Alternar Barranquilla en Cúcuta Este riesgo se aborda a través del monitoreo que se establece por las cámaras con que cuenta la institución. **Matriz de requisitos legales**	OK
	6.1.3 Determinación de los requisitos legales y otros requisitos	**Examinar un enlace de la matriz de requisitos legales** Se examina el enlace del Plan de ordenamiento territorial 25 febrero de 2014	OK

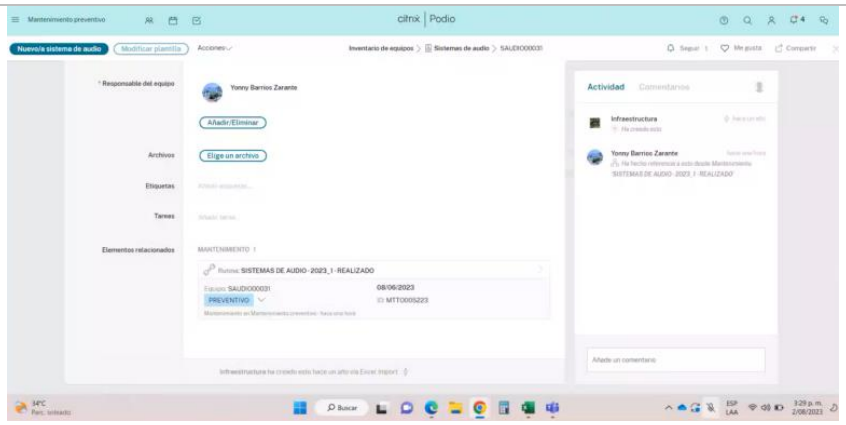
	6.3 Planificación de los cambios	**¿En el último año se han dado cambios?** Si se han dado cambios en procesos que están automatizados como es el caso del plan de mantenimiento preventivo en la universidad que se da a través de la herramienta podio.  **¿Los cambios realizados en el proceso son planificados?** A través de la acción de Mejora AM 032 la cual inicio en diciembre 2021 en la cual se registraron las diferentes actividades a ejecutar.	OK OK

		 Acción de Mejora AM [x] Acción para abordar riesgos AR [ ] Acción Correctiva AC [ ] Número: AM-032 Proceso: Infraestructura_física Subproceso: No aplica Alcance: Barranquilla Fecha: 17-dic.-2021 Oportunidad de mejora, Riesgo o No Conformidad detectada a través de: [x] Auditoría Externa del SG [ ] Auditoría Interna del SG [ ] Auto-evaluación [ ] Indicadores y Análisis de datos [ ] Cambio en el SG [ ] Queja, Reclamo o sugerencia [ ] Riesgo materializado [ ] Retroalimentación de parte interesada (Encuesta) [ ] Revisión de la Dirección [ ] Seguimiento a la Matriz de gestión del riesgo [ ] Seguimiento al Plan Estratégico de Desarrollo [ ] Seguimiento al Proceso [ ] Servicio no conforme [ ] Otro ¿Cuál? Sistema de Gestión [ ] Ambiental [ ] Basura Cero [ ] Calidad [ ] RSU [ ] SST [ ] Otro ¿cuál? APERTURA DE LA ACCIÓN Describa el hallazgo de manera precisa. Especifique la oportunidad de mejora, cambio en el SG, el Riesgo o la No Conformidad que ha detectado. Con el fin de mejorar la trazabilidad de los procesos, tener un mejor seguimiento de las actividades de mantenimiento preventivo y disminuir el consumo de papel en la Vicerrectoría, se plantea implementar una herramienta digital para realizar seguimiento y control del plan de mantenimiento preventivo (P-IF-02), teniendo en cuenta las resultados positivos obtenidos con la transformación digital del P-IF01 "procedimiento para la atención de solicitudes de mantenimiento". Documento que se incumple (AC) o se incumpliría (AR): No aplica (No aplica para AM) Reportado por: Ignacio Consuegra / Jefe de Infraestructura / VCR. Infraestructura Nombre / Cargo / Dependencia Remitido a: Ignacio Consuegra / Jefe de Infraestructura / VCR. Infraestructura Nombre / Cargo / Dependencia CORRECTIVO (No aplica para Acción para abordar riesgos, ni Acción de Mejora) No aplica 1 / 6 En la primera actividad se trabajó en la identificación de las diferentes herramientas la cual les permitió seleccionar a podio como la plataforma a utilizar se realizaron ajustes para poder cumplir con los requisitos que se querían con el proceso. Esta acción de mejora fue cerrada el 18 Julio 2023 con la última actividad que fue la actualización del procedimiento P-IF-02	
	7.1.3 Infraestructura	**¿Con que presupuesto se cuenta para los procesos de remodelación que tiene contemplado la institución en sus factores críticos?** El presupuesto es dado por el plan estratégico de desarrollo y el plan de acción y este es avalado por la sala general. Hay proyectos que son propios de la vicerrectoría y otros que son de las facultades o cada una de las dependencias. **Barranquilla:** se tiene contemplados varios proyectos de los cuales se resaltan algunos de los que ya están ejecución: - Mejoras locativas del nuevo inmueble de la carrera 53: es un proyecto de parqueadero para ampliar la cobertura en posgrado que tiene destinado un valor de 513.000.000 - Adecuaciones en los laboratorios de ciencias básicas, microbiología industrial, física ondas y movimiento y microbiología sensorial por valor de 59.000.000 - La casa del estudiante que ya está finalizando - Solo falta por culminar el museo José Consuegra Higgins - **para un total de 7.429.000.000**	OK

		Cúcuta: - El cambio de sistema de audios y aulas de clases - Ampliar escenarios deportivos y zonas de esparcimientos - Ampliación y dotación de cafetería - Ampliación de baterías sanitarias - En biblioteca sala de estudios y persona de talla baja y movilidad reducida - Aumentar la cantidad de sala de videoconferencia a 3 con un espacio que transforma a diferentes necesidades - Oficina de profesores **Para un total de 118.000.000**	OK
	7.1.5.1 Generalidades	**¿Se tiene estipulado algún presupuesto para el mantenimiento de equipos operativos?** Se cuenta con un presupuesto general que es manejado desde la vicerrectoría financiera de la institución y ante una contingencia se toma de ese presupuesto.	OK
	7.1.6 Conocimientos de la organización	**cómo aseguran el correcto funcionamiento de los cambios realizados** **Barranquilla:** Dentro de las acciones se contempla la verificación de la eficacia de los cambios realizados, también a través de las mejoras de los indicadores. **Cúcuta:** Desde el año 2021 iniciamos el proceso de virtualización y unas pruebas piloto que están contempladas en los indicadores.	OK
	7.3 Toma de conciencia	**¿A qué objetivo apunta su proceso?** Apoya al objetivo como un proceso de apoyo y contribuye al fortalecimiento institucional de la planta física. Desde la asistencia administrativa apoyamos a través desde el seguimiento y control de los procesos.	OK
	7.4 comunicación	**¿Cuáles protocolos de comunicación tenemos con los usuarios?** **Barranquilla:** para la solicitud de reportes de novedades FUSI: formulario único de solicitudes de infraestructura Emergencias se manejan a través de wasap y correo electrónico **Cúcuta:** Se manejan los mismos canales de comunicación Correo electrónico y el reporte de novedades a través del sistema virtual.	OK OK

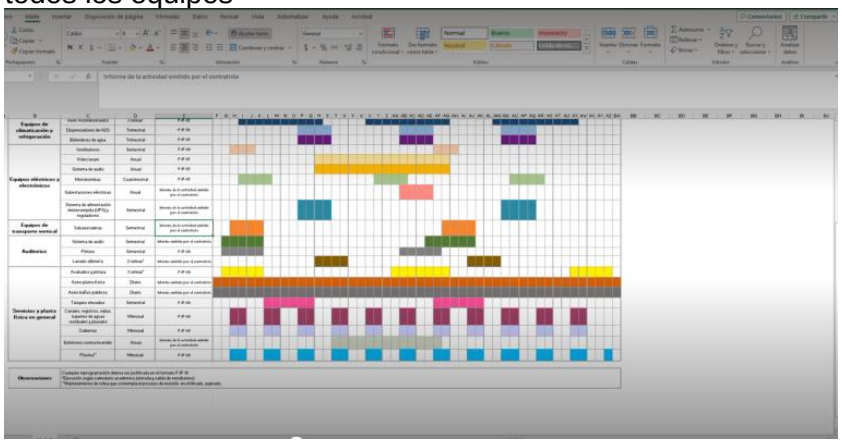
	7.5 información documentada	**Documentos y registros vigentes del proceso** Se verifica el proceso P IF 05 Procedimiento para la atención de solicitudes de proyectos de Infraestructura física El procedimiento busca es documentar y darle el paso a paso a los clientes sobre solicitudes que tengan que ver con remodelaciones y que no hayan sido tenidas en cuenta dentro del plan de acción Este procedimiento es cada vez menos utilizado porque todo se remite al plan de acción. Se inicia con la solicitud de remodelación y se finaliza con la entrega a satisfacción. La actividad 1: se hace la recepción de una solicitud a través del correo remodelacionescucuta@unisimonbolivar.edu.co 2 | existentes asignados a un área o servicio diferente, y que se ajustarán de acuerdo a las necesidades del solicitante. Puede contemplar espacios como oficinas, baños, salas de juntas, aulas de clases, salas de profesores, centros de cómputo, zonas de esparcimiento, auditorios, aulas magistrales, sub-estaciones eléctricas, área común, etc. | 65 días hábiles después de aprobado el F.P.I.F. (sujetos a disponibilidad del espacio y/o complejidad) **Tabla 1.** Tiempo de atención **5.4 Procedimiento** | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO | | 1. Recepción de la solicitud. | Recibe de la dependencia solicitante la necesidad de remodelación o adecuación de la Infraestructura física con el aval del Vicerrector correspondiente al correo remodelaciones@unisimonbolivar.edu.co en campus Barranquilla y remodelacionescucuta@unisimonbolivar.edu.co, en el campus Cúcuta. Si la solicitud corresponde a obras nuevas se remite al Coordinador de Nuevos Proyectos para su gestión. Revisa que la solicitud cumpla con los lineamientos del procedimiento, en caso contrario se rechaza la solicitud. | Coordinador para el Desarrollo y Preservación de la Infraestructura Física o Jefe de Infraestructura, Dibujante | Correo electrónico con la solicitud de remodelación o adecuación de la Infraestructura física. Aval de la solicitud (correo electrónico) Notificación del rechazo del F.P.I.F | Se solicita actualizar el dominio del correo @unisimon teniendo en cuenta las modificaciones realizadas por la institución. Este procedimiento se está planteando dentro de una acción de mejora. Para este año y el anterior no se cuenta con la utilización de este procedimiento y actualmente se encuentra en modificaciones a través de un circuito dentro del sistema de gestión de calidad. **P-IF-02 - Procedimiento para la Realización del Mantenimiento Preventivo a la Planta Física** El objetivo es mantener en buen estado y en funcionamiento de los equipos de infraestructura física de la institución Actualmente se encuentra en modificaciones a través de un circuito que esta en proceso de aprobación. Se tiene planteado un cronograma de mantenimiento preventivo año a año para cada uno de los equipos de planta de física en él	OK OBS OK

		se contempla todas las actividades y espacios para cada uno de los equipos. Se evidencia el del 2023 Se solicita evidenciar un mantenimiento realizado y el control que este se haya efectuado Se toma como el ejemplo el sistema de audio Y se revisa inicialmente la hoja de vida del parlante con código 31  El técnico debe hacer una descripción del mantenimiento si el estado del equipo es bueno de no ser así automáticamente se genera una solicitud para arreglos correctivos y reposa fotografía del equipo al que se realizó el mantenimiento, finalmente el supervisor evidencia lo realizado.	OK



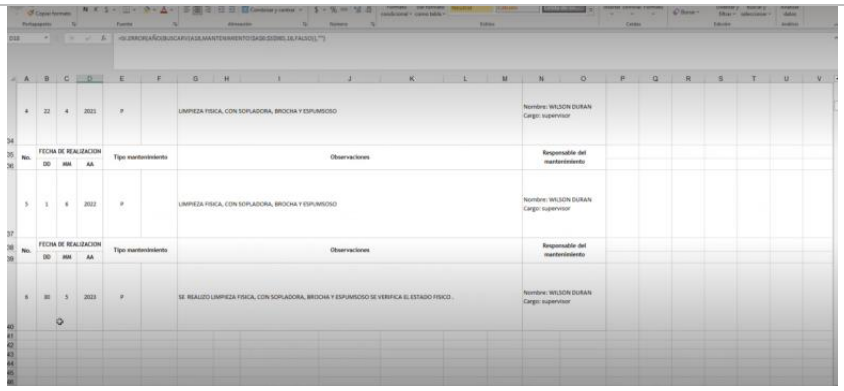
CUCUTA:
Se maneja de otra forma, pero también se apoya en el procedimiento y alineados con muchos de ellos

Se tiene planteado el cronograma donde estas relacionados todos los equipos



Se solicita evidenciar el sistema de audio el cual se realiza en los descansos de los estudiantes.
Se lleva el control y la hoja de vida de los equipos a través de un registro en Excel

Equipo del salón 201 con una frecuencia de mantenimiento semestral

		 La última rutina de mantenimiento es del 30 mayo 2023 y finalmente el supervisor evidencia lo realizado.	
Del	8.1 Planificación y control operacional	**Verificar la planificación de la prestación de los servicios** Luego que se recibe la solicitud de FUSI y se asigna a un coordinador este debe determinar si se hace con un proveedor interno o contratista. Luego se genera una tarea y le llega una alerta al técnico que incluyes las indicaciones a través de comentarios. Luego el técnico genera imágenes con la ejecución de la actividad una vez desarrollado el coordinador verifica que se haya realizado la tarea. El cuarto punto es una variable de control que automáticamente se genera una alerta que incluye cuantos días tienes disponible y luego pasa a un estado finalizado Finalmente se realiza una evaluación de servicio que determina si el fusi está cerrado y fue ejecutado de manera correcta.	OK
	8.2 Requisitos para los productos y servicios	¿Cómo verifican los requisitos definidos y el resultado de los criterios de aceptación de estos ante las condiciones de los servicios ofrecidos?	OK
	8.5 Producción y provisión del servicio	**¿Qué métodos se implementan para asegurar la conformidad de los servicios ofrecidos?** A través de la evaluación de servicio	OK
	8.6 Liberación de los productos y servicios	**¿Cómo se verifica que los servicios prestados son los solicitados por el cliente?** Se verifica a través de un análisis de causas	OK

	8.7 Control de las salidas no conforme	**¿Cuentan con servicios no conformes?** **Barranquilla:** Fusi 11630: solicita dar de baja a una mesa para donación 30 mayo 2023 Es una salida no conforme porque el cliente lo evalúa como no insatisfecho **Cúcuta:** A la fecha llevamos 449 solicitudes y 5 solicitudes que no cumplen por cierre tarde pero el usuario la evalúa con un % alto	OK OK
	9.1 .1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.3 Análisis y evaluación	**¿Cómo realizan el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?** Comparar indicadores del anexo 1 de la caracterización, revisar resultados y análisis de indicadores Se revisa I semestre del 2023 **CUCUTA:** Ind 1: No se ha recibido solicitudes de desarrollo de infraestructura física Ind 2: Plan de acción Ind 3: A cierre de 30 junio tenemos un cumplimiento del 98% Ind 4: Tienen un nivel de cumplimiento del 100% Ind 5: una satisfacción del 100% **BARRANQUILLA** Ind 1: No se ha recibido solicitudes de desarrollo de infraestructura física Ind 2: Plan de acción Ind 3: Se cuenta con una meta cumplimiento del 85% y 93% Ind 4: Se cuenta con una meta cumplimiento del 90% y el 100% Ind 5: Se cuenta con una meta cumplimiento del 99% y el 100%	OK OK OK
	10. Mejora	**¿Tienen en curso acciones de mejora o acciones correctivas que correspondan a infraestructura?** **Cúcuta:** 3 acciones correctivas del año 2021 las cuales 2 estan dentro del alcance y ya están cerradas **AC-484:** Objetivo alinear el procedimiento de seguridad con la con las particularidades de la sede Cúcuta el cual se efectuó el cierre el 30/11/2022 **AC-490:** Matriz de riesgos la cual se efectuó el cierre el 13/10/2022 Se verifica el cumplimiento de las actividades en la AC-484	OK

F-SI-05-GC | Versión 8 Vigente desde 28-04-2021

PLAN DE ACCIÓN / ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA MATERIALIZAR EL CAMBIO

N°	ACTIVIDADES (numeradas)	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	RECURSOS
1	Revisar el procedimiento P-IF-03 solicitud de servicios de seguridad, para identificar factores diferenciadores y documentación de propuesta con ajustes pertinentes a la sede Cúcuta.	Jefe de Infraestructura Camilo Bustamante Coordinador de SGI Leidy Valencia	21-may.-2021	Correo electrónico Software
2	Realizar solicitud a la Oficina de Calidad para incluir al personal específico de Infraestructura Cúcuta en la distribución de documentos institucionales.	Jefe de Infraestructura Camilo Bustamante	21-may.-2021	Correo electrónico
3	Realizar reunion con la sede Barranquilla para socializar las mejoras propuestas.	Jefe de Infraestructura Camilo Bustamante Coordinador de SGI Leidy Valencia	3-jun.-2021	Reunión por meet
4	Realizar ciclo de aprobación del procedimiento actualizado	Profesional de planeación y calidad	18-jun.-2021	Software (correos), reunión por Meet, suministro de evidencias
5	Realizar actividades de socialización con la Calidad Cúcuta para conocer procedimientos y formatos del proceso de Calidad, así como el instructivo para el cargue de la información a factoris.	Jefe de Infraestructura Camilo Bustamante Andres Rodriguez Profesional de Calidad	18-jun.-2021	Reunión por Meet, suministro de evidencias
6	Validación de la implementación del procedimiento documentado	Profesional de planeación y calidad	23-jul.-2021	Software (correos), reunión por Meet, suministro de evidencias

Plan de acción aprobado por: Camilo Bustamante - Jefe de Infraestructura — 21/05/2021
Líder de proceso, Director o Vicerrector Correspondiente — Fecha

Enviar este registro mediante e-mail a Gestión de Calidad con copia a la autoridad que aprueba el plan de acción para su

Barranquilla:
AM 032: Cambios del plan de mantenimiento preventivo
En curso, pero con actividades de cumplimiento finalizadas.

OK