

**ESTUDIO PARA MEJORAMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN DE
LA SEGURIDAD INSTITUCIONAL CORRESPONDIENTE A LA
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA**

**ANDRES FELIPE CARVAJAL MORALES
JUAN SEBASTIAN DIEZ RIOS**

**DIRECTOR
ORLANDO CAÑAS MORENO
Magister en Administración Financiera y Económica**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE
PEREIRA FACULTAD DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL PEREIRA
2015**

**ESTUDIO PARA MEJORAMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN DE
LA SEGURIDAD INSTITUCIONAL CORRESPONDIENTE A LA
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA**

**ANDRES FELIPE CARVAJAL MORALES
JUAN SEBASTIAN DIEZ RIOS**

**Trabajo de grado
para optar al título
de Ingeniero
Industrial**

**DIRECTOR
ORLANDO CAÑAS MORENO
Magister en Administración Financiera y Económica**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE
PEREIRA FACULTAD DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL PEREIRA
2015**

DEDICATORIA

*“A Dios por guiarme cada día y permitirme alcanzar mis metas.
A mis padres por su amor, trabajo y sacrificio en estos años,
a ellos que me dieron la vida y me enseñaron el valor de ella,
porque son el ejemplo y el pilar fundamental de mi existir.”*

Andrés Felipe Carvajal Morales

*A Dios, a mis padres y a aquellas personas que fueron pilares
En este proceso formativo.*

Juan Sebastián Diez Ríos

AGRADECIMIENTOS

Expresamos agradecimientos a:

A la Universidad Tecnológica de Pereira, por la oportunidad y participación en este gran proyecto.

Orlando Cañas Moreno, director de trabajo de grado, por su colaboración en el desarrollo del proyecto, por brindarnos su conocimiento.

Elkin Arbey Echavarría Álvarez, Coordinador de la Seguridad de la Empresa privada, por brindarnos su apoyo, conocimiento y tiempo.

Al Ingeniero William Ospina Garcés y su equipo, por su disposición, guía y apoyo para el desarrollo del trabajo de grado.

TABLA DE CONTNEIDO

INTRODUCCIÓN	18
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	21
1.1 ANTECEDENTES DE LA IDEA.....	21
1.2 SITUACIÓN PROBLEMA	23
1.3 PROBLEMAS IDENTIFICADOS.....	24
1.4 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN DEFINIDO.....	25
1.5 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	25
1.6 HIPÓTESIS O SUPUESTOS.....	26
1.7 HIPÓTESIS DEFINIDA	26
1.8 OBJETIVOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	26
1.8.1 OBJETIVO GENERAL.....	27
1.8.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	27
1.9 JUSTIFICACIÓN.....	27
1.10 BENEFICIOS A OBTENER.....	28
1.11 LIMITACIONES PREVISIBLES	30
2. MARCO REFRENCIAL	31
2.1 MARCO TEÓRICO	32
2.1.1 Productividad, competitividad e innovación organizacional.....	32
2.1.1 Administración por resultados, por procesos y por competencias.....	35
2.1.2 Proceso de Organización	39
2.1.3 Aseguramiento de la calidad	54
2.2 MARCO CONCEPTUAL	60
2.2.1 La administración de la seguridad institucional	61
2.2.2 Seguimiento y medición de la gestión	63
2.2.3 Características de la medición	64
2.2.4 Los indicadores	64

2.2.5	Construcción de indicadores de procesos.....	66
2.3	MARCO NORMATIVO.....	69
2.3.1	Normatividad Nacional	69
2.4	MARCO FILOSÓFICO.....	70
2.5	MARCO SITUACIONAL.....	71
2.5.1	Reseña histórica.....	71
2.5.2	Direccionamiento estratégico vigente.....	77
2.5.3	Estructura organizacional vigente.....	82
3.	EL DISEÑO METODOLÓGICO	85
3.1	POBLACION O UNIVERSO	85
3.2	MUESTRA.....	86
3.3	TIPO DE INVESTIGACIÓN Y DE ESTUDIO	86
3.4	DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO.....	86
3.5	VARIABLES E INDICADORES DEL ESTUDIO	87
3.6	METODOLOGÍA A EMPLEAR EN EL ESTUDIO.....	87
3.7	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .	92
3.8	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	93
3.9	PRODUCTOS A GENERAR.....	93
3.10	CRONOGRAMA DEL ESTUDIO.....	95
3.11	PRESUPUESTO.....	100
4.	MEJORAMIENTO DEL PROCESO ASIGNADO.....	101
4.1	DESCRIPCIÓN INICIAL DEL PROCESO.....	101
4.2	DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL ESTUDIO ...	109
4.3	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.....	111
	USUARIOS O DESTINATARIOS	113
4.4	REDISEÑO PROPUESTA PARA EL PROCESO	113
4.4.1	Descripción de actividades de los nuevos procedimientos propuestos	
	115	
4.4.2	Flujogramas actualizados.....	126
4.4.3	Matriz de desagregación de actividades	145

4.5	DIAGNÓSTICO OBTENIDO SOBRE COMPORTAMIENTO DEL PROCESO	198
4.6	PROPUESTA GENERAL DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO SEGÚN DIAGNÓSTICO OBTENIDO.....	232
4.6.1.	Acciones de tipo genérico a desarrollar.....	232
4.6.2.	Acciones propuestas de tipo específico	233
5.	INDICADORES DE GESTIÓN PROPUESTOS PARA EL PROCESO.....	240
5.1	METODOLOGÍA EMPLEDA	240
5.2	INDICADORES PROPUESTOS	241
5.3	RECOMENDACIONES FINALES PARA IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES	244
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	245
6.1	CONCLUSIONES	245
6.2	RECOMENDACIONES.....	247
	BIBLIOGRAFIA	248

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Gestión de Vulnerabilidades y Seguridad Institucional	102
Tabla 2. Implementación Sistemas de Comunicación, Alarmas y CCTV	103
Tabla 3. Administración Servicio de Monitoreo por CCTV	103
Tabla 4. Rondas de Vigilancia en Edificaciones y Áreas comunes.....	104
Tabla 5. Controles de Acceso de Personal y Vehículos.....	105
Tabla 6. Autorizaciones de Ingreso a dependencias.....	106
Tabla 7. Administración de Alarmas	106
Tabla 8. Autorizaciones de salidas de Equipos	107
Tabla 9. Programación de Vigilantes.....	108
Tabla 10. Cambio y entrega de turnos de Vigilancia	109
Tabla 11. Procedimiento: Gestión para la expedición y actualización de reglamentaciones	115
Tabla 12. Procedimiento: Estudios de vulnerabilidad y análisis de riesgos	116
Tabla 13. Procedimiento: Administración de comunicaciones en seguridad	117
Tabla 14. Procedimiento: Administración del circuito cerrado de televisión (CCTV)	118
Tabla 15. Procedimiento: Administración de la seguridad mediante el sistema de alarmas	119
Tabla 16. Procedimiento: Administración del personal de seguridad	120
Tabla 17. Procedimiento: Seguridad física de edificaciones y áreas comunes	121
Tabla 18. Procedimiento: Seguridad visitantes especiales y/o eventos.....	122
Tabla 19. Procedimiento: Ingreso, permanencia y salida de usuarios, vehículos y bienes	123
Tabla 20. Procedimiento: Inspecciones preliminares sobre hurtos de bienes institucionales	124

Tabla 21. Procedimiento: Gestión con entes externos sobre seguridad	125
Tabla 22. Matriz de análisis: Gestión para la expedición y actualizaciones reglamentaciones	146
Tabla23.Matriz de análisis:Estudios de vulnerabilidad y análisis de riesgos	151
Tabla 24. Matriz de análisis: Administración de comunicaciones en seguridad	153
Tabla 25. Matriz de análisis: Administración del CCTV.....	157
Tabla 26. Matriz de análisis: Administración de la seguridad mediante el sistema de alarmas.	160
Tabla 27. Matriz de análisis: Administración del personal de seguridad	164
Tabla 28. Matriz de análisis: Seguridad física de edificaciones y áreas comunes	172
Tabla 29. Matriz de análisis: Seguridad visitantes especiales y/o eventos	177
Tabla 30. Matriz de análisis: Ingreso, permanencia y salida de usuarios, vehículos y bienes	183
Tabla 31. Matriz de análisis: Inspecciones preliminares sobre hurtos de bienes institucionales.....	188
Tabla 32. Matriz de análisis: Gestión con entes externos sobre seguridad.....	193
Tabla 33. Seguimiento y Evaluación de indicadores.....	244

LISTA DE GRAFICOS

1.Flujograma 1. Gestión para la expedición y actualización de reglamentaciones.....	127
2.Flujograma 2.Estudios de Vulnerabilidad y Análisis de riesgos	128
3.Flujograma 3. Administración de comunicaciones en seguridad	129
4.Flujograma 4. Administración del CCTV.....	130
5.Flujograma 5. Administración de la seguridad mediante el sistema de alarmas.....	132
6.Flujograma 6. Administración del personal de seguridad.	134
7.Flujograma 7. Seguridad física de edificaciones y áreas comunes.	137
8.Flujograma 8. Seguridad para visitantes especiales y/o eventos	139
9.Flujograma 9. Ingreso, permanencia y salida de usuarios, vehículos y bienes.....	140
10.Flujograma 10. Inspecciones preliminares sobre hurtos de bienes institucionales.....	142

LISTA DE CUADROS

1. Plan de Desarrollo Institucional	40
2. Metodología para Análisis y Mejora de Procesos.....	87
3. Variables e indicadores	91
4. Fortalecimiento del recurso humano	94
5. Difusión del conocimiento.....	94
6. Cronograma del Estudio.....	96
7. Presupuesto	100

LISTA DE ANEXOS (VER CARPETA ADJUNTA)

Anexo A. Flujogramas Iniciales del proceso de la Administración de la Seguridad Institucional.

Anexo B. Flujogramas actualizados del proceso de la Administración de la Seguridad Institucional.

Anexo C. Matrices de Análisis de cada del proceso de la Administración de la Seguridad Institucional.

GLOSARIO

ACTIVIDAD QUE NO GENERA VALOR: se refiere a aquellas actividades innecesarias, que se realizan por costumbre o mandato y que de ser suprimidas no alteran la obtención del resultado deseado.

COMPETENCIAS NECESARIAS: referidas a la capacitación y cualificación que requiere la persona que desarrolla la actividad; tiene que ver con el perfil del cargo, funciones, requisitos, responsabilidades y competencias de quién lo desempeña.

CUELLOS DE BOTELLA: sitio o punto donde se puede represar un procedimiento, debido a aspectos tales como una firma, autorización previa, revisión, suministro de información requerida.

DUPLICIDADES: cuando una misma actividad se realiza en sitios diferentes simultánea o secuencialmente, sin existir una lógica o razón de peso que lo justifique.

FLUJOGRAMA: esquema visual que representa una serie de actividades secuenciales de un proceso, que permiten identificar relaciones entre estas, si hay pasos innecesarios o que se debe añadir para realizar modificaciones en los procedimientos.

INSTRUCTIVO: texto que agrupa una serie de instrucciones que se deben llevar a cabo para desarrollar una labor en condiciones óptima, tanto para quien la ejecuta como para quien disfruta del servicio.

INSUMO: todo elemento y/o implemento útil para la realización de las diferentes actividades que conforman el servicio.

MÉTODO DE TRABAJO: se refiere concretamente a la forma en que trabaja el funcionario que desempeña la actividad y que es observable a simple vista; falta de secuencia, desorden en el puesto de trabajo, intermitencia en la ejecución del trabajo, desperdicio de materiales, poco cumplimiento de resultados.

PERSONAL DE PLANTA: personal que la Universidad tiene vinculado directamente.

PERSONAL SUBCONTRATADO: personal que dispone la empresa contratista para la labor en la Institución.

QUEJA: malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna o eficazmente.

RECLAMO: es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio. Registros y/o documentos adjuntos: descripción detallada de todos los documentos que acompañan la ejecución de la actividad: informes, formatos, comunicaciones, copias a varios destinatarios.

REPROCESOS: consiste en tener que repetir actividades o todo un procedimiento, porque sus resultados no se ajustan a los requerimientos, lo que refleja una mala calidad del producto final.

RIESGOS: situaciones que se pueden presentar en la ejecución de las actividades del procedimiento y que pueden alterar negativamente el resultado a obtener: mal registro de información, datos incompletos, pérdida de fluido eléctrico, herramientas obsoletas, bajos recursos, infraestructura inadecuada, reglamentación incompleta, no claridad en los niveles de responsabilidad.

TRABAJO MANUAL REPETITIVO DE VOLUMEN: consiste por lo general, en actividades que requieren registrar manualmente información y que se presenta con relativa frecuencia, lo que a su vez se puede convertir en un cuello de botella.

RESUMEN

El presente trabajo está orientado a la propuesta de mejoramiento de procesos, resultados e indicadores que miden un proceso, es importante porque permite identificar oportunidades de mejora en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera en el proceso “Administración de la Seguridad Institucional”.

El objetivo de esta investigación es una propuesta de mejora del proceso “Administración de la Seguridad Institucional” de la Universidad Tecnológica de Pereira, se fundamenta en el estudio integral del mejoramiento de procesos administrativos que partió de la descripción del trabajo realizado en la dependencia Gestión de Servicios Institucionales y posterior a ello un análisis del funcionamiento actual del servicio de la Seguridad Institucional en algunos factores que influyen en el rendimiento del proceso, como la optimización del tiempo, gestión de los recursos, prestación del servicio, riesgos. Con el objetivo de tener un servicio de óptima calidad, que pueda ser brindado en la Universidad Tecnológica de Pereira.

Con la propuesta de mejoramiento le permitirá a la Institución mejorar en dicho proceso para que la comunidad Universitaria pueda estar en condiciones e instalaciones seguras.

ABSTRACT

This work is aimed at improving the proposed processes, outcomes and indicators that measure a process, it is important because it allows us to identify opportunities for improvement in the Administrative and Financial Vice Presidency in the process "Administración de la Seguridad Institucional".

The objective of this research is a proposal to improve the process "Administración de la Seguridad Institucional" of the Technological University of Pereira, is based on a comprehensive study of the improvement of administrative processes that began with the description of the work done in the management unit Institutional and after it analyzes the current functioning of the Institutional Security service in some factors that influence the performance of the process, as time optimization, resource management, service delivery, risk services. In order to have a high quality service that can be provided at the Technological University of Pereira.

.
With the proposed improvements will allow the institution improve the process for the University community to be able and secure facilities.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio se lleva a cabo, ya que hasta la fecha, no existen estudios técnicos orientados al mejoramiento del proceso, con la óptica de ingeniería del trabajo. Tiene como objetivo general, elaborar y presentar una propuesta de mejoramiento del proceso de Administración de la Seguridad Institucional adscrito a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera de la Universidad Tecnológica de Pereira, con base en un estudio técnico de ingeniería del trabajo, presentado como Trabajo de Grado para optar al título de Ingeniero Industrial de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Para el desarrollo del trabajo y buscando una metodología apropiada, se decidió acoger al mejoramiento del proceso de Administración de la Seguridad Institucional, como instrumento de orientación para el cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación.

Objetivos específicos

- Modelar el proceso integral con base en los procedimientos que lo conforman e identificar puntos requeridos para análisis.
- Elaborar y validar el diagnóstico del proceso, soportado en la respectiva Matriz de Análisis, definida en la metodología propuesta para realizar el estudio técnico.
- Elaborar y validar la propuesta de mejoramiento del proceso, con base en los resultados obtenidos en el diagnóstico.
- Proponer indicadores básicos de medición, acompañados de fuentes y registros de información.

El tipo de investigación utilizado en el trabajo, es el desarrollo Experimental (busca la transferencia de conocimiento específico existente, a una institución donde no se ha aplicado hasta el momento). A través de un estudio de tipo descriptivo, explicativo y analítico.

Se realizaron diferentes instrumentos en la recolección de la información, como entrevistas abiertas y enfocadas en profundidad, encuestas aplicadas a la comunidad universitaria, Talleres realizados con el equipo conformado por funcionarios de la Dependencia Líder, Director Trabajo de Grado y estudiantes, Grupos focales a nivel directivo y coordinador, que complementen o validen la información obtenida con el instrumento. Además se utilizó información secundaria de talleres específicos llevados a cabo durante el desarrollo del Estudio e informes presentados por la Universidad en aspectos pertinentes.

Los resultados de este estudio serán útiles en la dependencia del proceso de la Administración de la Seguridad Institucional fortaleciendo la Vicerrectoría Administrativa y Financiera de la Universidad, y de gran utilidad como herramienta administrativa, estratégica y dinámica, que con la ayuda de los procedimientos (con sus respectivas actividades), se puedan realizar las tareas pertinentemente en la labor.

El presente documento se encuentra estructurado a través de 6 capítulos, así:

- **Capítulo 1.** Se encuentra el problema de la investigación con su soporte, donde se enuncian, los antecedentes de la idea, situación problema, problemas identificados, problema de investigación definido, pregunta de investigación, hipótesis o supuestos, hipótesis definida, objetivos del trabajo de investigación, justificación, beneficios a obtener, limitaciones previsibles.

- **Capítulo 2.** Se registran el marco teórico, marco conceptual, marco normativo, marco filosófico, marco situacional o institucional.
- **Capítulo 3.** Idéntica, el universo o población, muestra, tipo de investigación y de estudio, delimitación del estudio, variables e indicadores, metodología a emplear en el estudio, técnicas e instrumentos de recolección de información, procesamiento y análisis de la información, productos a obtener.
- **Capítulo 4.** En este capítulo, el lector encontrará el conglomerado de las acciones efectuadas para la realización del estudio de mejoramiento de Proceso de Administración de la Seguridad Institucional. La fase inicial, consistió en la elaboración de flujogramas basados en el proceso entregado, posteriormente se realizó el análisis del proceso, con sus respectivos procedimientos definidos, donde se buscaba identificar los cuellos de botella, las posibles inconsistencias y/o fallas. Acto seguido se estudió la posibilidad de agregar, descartar o continuar con procedimientos ya señalados; con el paso anterior claro y establecido, se modificaron y mejoraron los flujogramas realizados en la fase inicial y se conformaron las matrices, acción que pretendió ser una base sólida para realizar un diagnóstico que permitió definir unos indicadores de los procedimientos del Proceso de Administración de la Seguridad Institucional; la obtención de dichos indicadores fue punto de partida para la ejecución de la fase final que consistió en elaborar una propuesta de mejoramiento del Proceso de Administración de la Seguridad Institucional donde se encuentran contenidas todas las conclusiones que arrojó el estudio y las posibles soluciones a fallas o cuellos de botella obtenidos.
- **Capítulo 5.** Realizan unos indicadores para medir el proceso.
- **Capítulo 6.** Conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento del proceso.

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El presente Capítulo se encuentra conformado por los siguientes elementos:

- 1.1 Antecedentes de la idea
- 1.2 Situación problema
- 1.3 Problemas identificados
- 1.4 Problema de investigación definido
- 1.5 Pregunta de investigación
- 1.6 Hipótesis o supuestos
- 1.7 Hipótesis definida
- 1.8 Objetivos del trabajo de investigación
- 1.9 Justificación
- 1.10 Beneficios a obtener
- 1.11 Limitaciones previsibles

A continuación se desarrollan cada uno de ellos:

1.1 ANTECEDENTES DE LA IDEA

Actualmente la Universidad Tecnológica de Pereira viene trabajando en mejores prácticas tendientes a elevar niveles de competitividad, productividad, innovación y flexibilización como apoyo administrativo para el cumplimiento de sus funciones esenciales de docencia, investigación y extensión.

Desde el mes de marzo del año 2009 se viene adelantando por etapas, un estudio integral, orientado a obtener entre otros, una reforma de su estructura organizacional actual, con base en los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo Institucional, vigente hasta el año 2019, Plan dentro del cual se encuentra enmarcado el presente estudio.

Partiendo de las reflexiones teóricas de carácter informativo, consignadas en el Marco Teórico, se definió la metodología a emplear para elaborar la propuesta de reestructura orientada a procesos y resultados, que permitió la descripción del trabajo desarrollado en cada una de las dependencias, efectuar los análisis correspondientes al funcionamiento actual de la Institución en términos administrativos así como sobre el direccionamiento estratégico vigente, con el fin de obtener finalmente el modelo de estructura organizacional propuesto y aprobado en el mes de julio del presente año por el Honorable Consejo Superior (Acuerdo 14).

A partir de este momento la Institución entró en la etapa denominada **mejoramiento de procesos**, que consiste en analizar técnicamente - bajo la óptica de la ingeniería del trabajo - todos y cada uno de los procesos que soportan las dependencias de primer y segundo nivel establecidas en la estructura, con el fin de mejorarlos en términos de efectividad institucional y obtención de resultados satisfactorios para los destinatarios o usuarios, de cada uno de ellos.

Con este propósito la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, líder del proyecto a nivel institucional invitó formalmente a la Facultad de Ingeniería Industrial y por su intermedio al Grupo de Investigación Desarrollo Humano y Organizacional y a la Escuela de Tecnología Industrial de la Facultad de Tecnología, para vincularse en esta etapa, mediante la realización de trabajos de grado como experiencia piloto para modernizar su funcionamiento y quehacer habitual.

Como fruto de esta invitación se llevó a cabo la convocatoria para estudiantes interesados en participar de la experiencia, resultado de la cual se contó con la participación de veintiocho (28) estudiantes, quienes después de un proceso de capacitación en el tema y requerimientos específicos, fueron formalmente vinculados, asignando a cada subgrupo (conformado por dos estudiantes y el respectivo Director propuesto) un tema específico relacionado, con los catorce procesos predefinidos por la Universidad como prueba piloto.

De esta manera nace el presente Estudio, relacionado con el tema mejoramiento del proceso Administración de la Seguridad Institucional adscrito a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera de la Universidad Tecnológica de Pereira.

1.2 SITUACIÓN PROBLEMA

Con relación al funcionamiento y desarrollo actual del proceso asignado, se identificaron las siguientes situaciones iniciales, con base en el trabajo de campo realizado:

La universidad Tecnológica de Pereira con más de 50 años de existencia, siendo una institución pública, posicionada como una de las mejores universidades tanto a nivel Regional como Nacional, reconocida no sólo en el País, sí no internacionalmente con sus alianzas con otras universidades de otros países, va constantemente en crecimiento de la mano de sus directivos, administradores y estudiantes, dejando su nombre en alto y con un gran número de grupos de investigaciones.

La universidad actualmente tiene una estructura organizacional modificada a partir del 5 de junio de 2014, conformada por la Rectoría, El concejo Superior, El Concejo Académico, Sus 9 Dependencias que son el pilar fundamental de la existencia de su funcionamiento y 4 vicerrectorías, las cuales están compuestas por procesos y procedimientos.

Las razones que originan el presente estudio, surgen de la necesidad de establecer claramente los lineamientos que rigen la Seguridad institucional, la cual se encuentra bajo responsabilidad de la Vicerrectoría Administrativa y su delegación en el área de Gestión de Servicios Institucionales.

El problema actualmente existe en la poca reglamentación existente en cuanto a seguridad de la Institución y la falta de disciplina en el cumplimiento de la escasa normatividad aplicable.

Se conjetura que sus causas son diversas siendo la más importante a la fecha del presente estudio la ausencia de controles de acceso lo que ocasiona situaciones de inseguridad al no poderse establecer con certeza que personas se encuentran al interior del campus.

Otra situación que puede generar el problema identificado es la ausencia de un Jefe de Seguridad de la Universidad dado que actualmente la seguridad es delegada como una función más del Jefe del Área de Gestión de Servicios institucionales – actualmente denominado Jefe de la División de Servicios – quien en medio de sus ocupaciones debe gestionar todo lo relacionado con la seguridad de la institución lo que ocasiona que no pueda dedicarse de tiempo completo a tan importante labor como es la Seguridad de la Universidad.

En nuestro trabajo de grado proponemos un mejoramiento del proceso de la Administración de la Seguridad institucional para establecer si existen relaciones entre el problema y las causas planteadas, tratando de contrarrestar las influencias de este.

1.3 PROBLEMAS IDENTIFICADOS

En relación con las situaciones identificadas en el paso anterior, se pueden establecer como posibles problemas causa de este panorama, los siguientes:

- El crecimiento no planificado de la Institución debido a la dinámica cambiante del entorno y la cantidad creciente de estudiantes, que implica asumir retos y compromisos, adicionales a los existentes.
- El enfoque empleado para el trabajo organizacional, soportado hasta la fecha en dependencias y cargos, no en procesos y resultados, lo que conlleva a pensar más en los medios que en los fines.
- El afán del día a día por atender lo urgente e inmediato, dejando en segundo término el análisis de lo importante.
- La ausencia hasta la fecha, de estudios técnicos orientados al mejoramiento de procesos, con la óptica de ingeniería del trabajo.
- La carencia de un sistema integral de medición de gestión soportado en indicadores, que permita trabajar en función de un mejoramiento continuo.
- La cultura organizacional imperante en usuarios y destinatarios, soportada en el inmediatismo y la ausencia de planeación para solicitar servicios o acceder a procedimientos establecidos.
- La necesidad de fortalecer competencias específicas en servidores públicos de la Institución.

1.4 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN DEFINIDO

La ausencia hasta la fecha, de estudios técnicos orientados al mejoramiento del proceso, con la óptica de ingeniería del trabajo.

1.5 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál debe ser la propuesta de mejoramiento para el proceso de Administración de la Seguridad Institucional adscrito a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera en términos de efectividad organizacional e incremento del nivel de satisfacción del usuario?

1.6 HIPÓTESIS O SUPUESTOS

Para el mejoramiento del proceso Administración de la Seguridad Institucional adscrito a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, se requiere:

- Llevar a cabo un estudio técnico con la óptica de ingeniería del trabajo.
- Establecer un sistema integral de medición de gestión soportado en indicadores.
- Medir periódicamente los niveles de satisfacción del usuario y establecer planes acordes de mejoramiento.

1.7 HIPÓTESIS DEFINIDA

Para el mejoramiento del proceso Administración de la Seguridad Institucional adscrito a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, se requiere llevar a cabo un estudio técnico con la óptica de ingeniería del trabajo.

1.8 OBJETIVOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En concordancia con el problema de investigación y la hipótesis definida, son objetivos del presente Estudio:

1.8.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar una propuesta de mejoramiento del Administración de la Seguridad Institucional adscrito a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera de la Universidad Tecnológica de Pereira, con base en un estudio técnico de ingeniería del trabajo.

1.8.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Modelar el proceso integral con base en los procedimientos que lo conforman e identificar puntos requeridos para análisis.
2. Elaborar y validar el diagnóstico del proceso, soportado en la respectiva Matriz de Análisis, definida en la metodología propuesta para realizar el estudio técnico.
3. Elaborar y validar la propuesta de mejoramiento del proceso, con base en los resultados obtenidos en el diagnóstico.
4. Proponer indicadores básicos de medición, acompañados de fuentes y registros de información.

1.9 JUSTIFICACIÓN

Para la Universidad Tecnológica de Pereira el estudio reviste especial importancia, máxime en estos momentos en que acaba de ser aprobada la nueva estructura organizacional con enfoque a procesos, la cual requiere poner de inmediato en funcionamiento el nuevo esquema de trabajo, soportado en criterios de calidad del servicio, resultados satisfactorios para los usuarios o destinatarios, efectividad de

procesos y fortalecimiento del sistema de mejoramiento continuo, liderado por Gestión de la Calidad.

Con los resultados finales esperados de cada propuesta de mejoramiento de procesos y su respectiva implementación, se obtendrán cuatro subproductos derivados, que de forma complementaria, permitirán a la Institución mantener su dinámica de crecimiento y atención a los retos asumidos actualmente. Ellos son:

- a. La actualización permanente de la estructura organizacional, que por principio tiene carácter flexible, permitiéndole autoajustarse a nuevas necesidades de crecimiento o funcionamiento, según análisis de procesos y procedimientos que los conforman.
- b. El poder medir cargas de trabajo, según las actividades resultantes de los procesos y procedimientos mejorados, y con ello identificar los cargos requeridos realmente en todas y cada una de las dependencias establecidas en la estructura, así como los correspondientes perfiles.
- c. La identificación de necesidades de diseño e implementación de aplicativos que permitan la automatización de actividades en procedimientos donde se maneje alto volumen de información, de manera repetitiva.
- d. El establecer un sistema integral de medición de gestión, soportado en indicadores, que posibilite hacer seguimiento a su comportamiento y efectividad, tomando las medidas correctivas pertinentes.

1.10 BENEFICIOS A OBTENER

Con los resultados del Estudio, se pueden obtener los siguientes beneficios:

➤ **Científicos:**

Aumento de la literatura especializada relacionada con el tema, generación de producción intelectual relacionada y fortalecimiento de comunidad científica. (Ensayos, artículos en revistas indexadas, trabajos de investigación).

➤ **Tecnológicos:**

Diseño y puesta en marcha de modelos de ingeniería para mejoramiento de procesos, lo que a su vez contribuye al fortalecimiento de la práctica de la innovación, a nivel institucional.

Desarrollo de aplicativos especializados relacionados con la automatización de procesos, procedimientos o actividades laborales.

➤ **Económicos:**

Reducción de costos, al desarrollarse mejores prácticas laborales, al interior de la Universidad.

Mejor utilización de recursos asignados a las diferentes dependencias.

➤ **Administrativos:**

Fortalecimiento de los criterios de unidad de dirección.

Mejoramiento integral del proceso administrativo en cada una de las dependencias en sus etapas de planeación, organización, dirección y control.

Mayor y mejor articulación de dependencias y los cargos que las conforman, manteniendo los procesos, como ejes unificadores de actividades.

➤ **Sociales:**

Posicionamiento de la imagen corporativa institucional y por ende de mayor reconocimiento social, por la calidad y efectividad de los servicios prestados.

Contribución positiva al fortalecimiento del capital social.

➤ **Humanos:**

Mejoramiento de las relaciones interpersonales y los procesos comunicacionales.

Mejoramiento de los niveles de motivación, sentido de identidad y pertenecía por parte de los diferentes colaboradores, al asumir mejores prácticas laborales.

Promoción del crecimiento personal y profesional, así como de la generación de proyectos innovadores que redunden en beneficio colectivo.

1.11 LIMITACIONES PREVISIBLES

En el desarrollo del presente estudio Como limitaciones, se han encontraron diferentes dificultades, ya que en la Dependencia de Gestión de Servicios Institucionales y su área de Administración de la Seguridad Institucional, que es, en la cual se está llevando a cabo esta investigación, el trabajo que se realiza está enfocado por funciones pero con la actual estructura orgánica, ha cambiado y por ende razón como limitación encontrada tenemos que:

- La información en principio para el desarrollo de los flujogramas en los procedimientos, con sus respectivas actividades se encontraban descentralizadas del tema a estudiar y no tenía un orden lógico de sus actividades.

Otra limitación que existe, está enfocada en cuanto a la disponibilidad de tiempo, por parte del personal de la dependencia, pero como respuesta a esta limitación, para seguir desarrollando esta investigación, se ha hecho un cronograma con reuniones semanales para poder avanzar para el mejoramiento del proceso.

2. MARCO REFERENCIAL

El presente Capítulo se encuentra conformado por los siguientes elementos, que soportan teóricamente el Estudio:

2.1 Marco teórico

- 2.2 Marco conceptual
- 2.3 Marco normativo
- 2.4 Marco filosófico
- 2.5 Marco situational o institucional

A continuación se desarrollan cada uno de ellos:

2.1 MARCO TEÓRICO

En el estudio sobre mejoramiento de procesos institucionales de la Universidad Tecnológica de Pereira, es importante enmarcar elementos teóricos de carácter administrativo que lo soportan, teniendo en cuenta que la Institución como organización prestadora de servicios educativos, responde también a aspectos administrativos relacionados directamente con la efectividad de su quehacer.

Los primeros elementos teóricos a relacionar, tienen que ver con los términos: productividad, competitividad e innovación.

2.1.1 Productividad, competitividad e innovación organizacional

Actualmente el mundo de las organizaciones en general, gira alrededor de tres conceptos fundamentales: productividad, competitividad e innovación. Por tanto es importante presentar un lineamiento teórico lógico que explique cómo llegan estos términos a hacer parte del devenir organizacional, explicando cada concepto y su origen o evolución en el tiempo.

“El concepto de **PRODUCTIVIDAD** se relaciona con la aplicación de lógica al trabajo y su desarrollo sistemático se debe al ingeniero Frederick W. Taylor (1856-1915), que lo propuso como una nueva ciencia en Principles of scientific management (1911)”. , - como afirmó Peter Drucker ¹

La palabra misma aparece tardíamente con la revolución industrial, el término nació para referirse inicialmente a la fertilidad de la tierra, más no a la productividad industrial. Aunque la dinámica de potencializar el trabajo con la menor cantidad de insumos posibles, es una herramienta que se usaba desde mucho antes, su término y estudio formal llegó años después.

También Adam Smith reflexionó al respecto: “Sostiene que la productividad aumenta a medida que se incrementa la división del trabajo. Considerada como la capacidad de producir una cierta cantidad de bienes con un conjunto de recursos dados, será mayor si el trabajo se divide entre especialistas que cumplan funciones definidas”.²

Si bien la **productividad**, se sitúa en el contexto interno de una organización, existen otros factores que son determinantes de ser contemplados para el éxito o fracaso de su dinámica organizacional, uno de ellos es **LA COMPETITIVIDAD** que entre otros, señala lineamientos para destacarse en un mercado objetivo.

Se entiende **por competitividad** la capacidad de una **organización** pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno

¹ Productividad Organizacional [En Línea] Wikipedia la Enciclopedia Libre (Citado 4 de Agosto del 2011) Disponible en Internet <http://www.gerencie.com/administracion-cientifica.html>

² LAZA SEBASTIAN, Adam Smith Padre de la Economía Política. Blog Zona Económica [En Línea] (Citado 20 de Noviembre 2011) Disponible en Internet <http://www.zonaeconomica.com/adamsmith>

socioeconómico. El término ha sido citado y analizado por importantes teóricos de la administración.

“**Porter** discute el valor de explotar las ventajas competitivas de la empresa; mientras que **G. Pinchot** trató de explicar por qué las grandes empresas participan tan poco en las innovaciones fundamentales, aunque dedican tantos recursos a las tareas de investigación y desarrollo”.³

A su vez, Peter Waterman diseñó un modelo que puso a pensar en su momento a más de un líder organizacional, sobre diferentes formas para ser competitivo, presentando cada organización como un sistema integral.

“En su libro **En busca de la excelencia** estableció la denominada estructura de las 7 Ss. (por sus iniciales en inglés) para organizaciones efectivas, lo cual ha inducido a muchos líderes y estrategias a evaluar y analizar su propia organización, formulando preguntas orientadas a descubrir los elementos esenciales que los han llevado a la excelencia empresarial”.⁴

Por su parte, **LA INNOVACIÓN** va de la mano del desarrollo; el término se aplica en diferentes áreas pero se concentra en el tema organizacional. Es conocido que en la literatura administrativa quién más ha trabajado este concepto y su dimensionamiento, es el economista Schumpeter que enmarca la innovación en cinco aspectos:

1. “Introducción en el mercado de un nuevo bien o servicio, con el cual los consumidores no están aún familiarizados.
2. Introducción de un nuevo método de producción o metodología organizativa.
3. Creación de una nueva fuente de suministro de materia prima o productos semi elaborados.

³ WATERMAN, Peter. En búsqueda de la excelencia. Warner Books ,1988

⁴ WATERMAN, Peter. En búsqueda de la excelencia. Warner Books ,1988

4. Apertura de un nuevo mercado en un país.
5. Implantación de una nueva estructura en un mercado”.

Sin embargo existe un punto de convergencia con respecto al tema: “Si los nuevos productos, procesos o servicios no son aceptados por el mercado, no existe innovación y la innovación es el elemento clave de la competitividad”.⁵

Resumiendo los conceptos anteriores se tiene entonces que, “**ser productivo** es hacer más con menos; **ser competitivo** es saber marcar la diferencia en el mercado y **ser innovador** es estar a la vanguardia según las necesidades de la Organización, pero de la mano de la competitividad.

A nivel organizacional, la articulación de estos tres enfoques cubre los diferentes frentes para el éxito seguro, incluyendo el componente externo o entorno y el interno, referenciado especialmente al aspecto productivo”.⁶

2.1.1 Administración por resultados, por procesos y por competencias

Complementando la información anterior es necesario resaltar también que la “Administración como ciencia social que se ocupa de planear, organizar, direccionar y controlar recursos - tales como los humanos, financieros e instrumentales – tiene como uno de sus objetivos, acceder al máximo beneficio posible, llámese económico o social. En este escenario han participado pensadores, teóricos y expertos dedicados a visualizar, pensar y repensar las necesidades de las sociedades y cómo solventarlas. Muchos han brindado

⁵ WATERMAN, Peter. En búsqueda de la excelencia. Warner Books ,1988

⁶ RENDÓN LEMUS, Andrés Fernando y ZULETA GÁLVEZ Eliana Marcela, Caracterización de la población Jubilada de la Universidad Tecnológica de Pereira, Trabajo de Grado Magister en Administración del Desarrollo Humano Y Organizacional. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería Industrial. Programa Maestría del Desarrollo Humano Y Organizacional.2014 P 11

generosamente su afán diario al proyecto de vivir mejor y otros buscan el conocimiento relacionado, su perfección y su práctica”⁷.

En este contexto, se hace necesario resaltar la importancia que reviste la administración del talento humano, concebida como principio rector para mejorar las contribuciones productivas de las personas a una organización desde un punto de vista estratégico, económico, ético y social.

En términos generales, estas prácticas están relacionadas con la planeación, ordenación, desarrollo, coordinación y control de la actuación de los miembros de una organización, enfocados al incremento y conservación de sus esfuerzos, experiencias, salud, conocimientos, habilidades, etc., en beneficio, de la propia organización y de la sociedad en general.

Los siguientes modelos conceptuales reflejan diferentes formas de administrar dichos esfuerzos, en búsqueda de la productividad, competitividad e innovación organizacional:

2.1.1.1 Administración del recurso por resultados

Modelo de dirección que descentraliza las decisiones y fija objetivos para las diferentes áreas de una organización, indicando responsabilidades para cada una de ellas en términos de resultados esperados sobre un plan de objetivos, generalmente de carácter anual.

Los colaboradores deben conocer y comprender lo que se espera de ellos y en consecuencia lo que se les evaluará, en función de la consecución de las metas definidas. Busca estimularlos a ser más productivos y establecer su remuneración acorde a los resultados obtenidos. Adicionalmente, el enfoque propone que en caso de pérdidas, deberían ser trasladadas a los mismos.

⁷ Administración por resultados [En línea] Wikipedia la Enciclopedia libre,(Citado el 5 de Septiembre 2011)
Disponible en Internet <http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n>

Esta práctica contiene **VENTAJAS** como la periodicidad en la revisión y evaluación de los progresos obtenidos en términos de objetivos ya alcanzados y de aquellos por alcanzar, permitiendo hacer algunas previsiones. Enfatiza constantemente lo que debe hacerse en la organización para alcanzar sus objetivos. Exige a los líderes pensar más en obtener resultados, que en planear actividades o trabajos.

Sus limitaciones consisten en que se involucra más al líder que al colaborador. Frecuentemente el modelo, es mucho más un control por objetivos que una administración por objetivos. Puede presentarse una excesiva rotación de personal debido al no cumplimiento de los mismos.⁸

2.1.1.2 Administración del recurso por procesos

"Quien quiere hacer algo encuentra un medio, quien no quiere hacer nada encuentra una excusa." Proverbio árabe.

“La **gestión por procesos** es la forma de administrar una organización enfocándose en el desarrollo de procesos, entendiendo éstos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor agregado sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que satisfaga los requerimientos planteados”.⁹

⁸ RENDÓN LEMUS, Andrés Fernando y ZULETA GÁLVEZ Eliana Marcela, Caracterización de la población Jubilada de la Universidad Tecnológica de Pereira, Trabajo de Grado Magister en Administración del Desarrollo Humano Y Organizacional. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería Industrial. Programa Maestría del Desarrollo Humano Y Organizacional.2014 P12

⁹ El proceso estratégico. Conceptos, contextos y casos. Edición breve. Henry Mintzberg, James Quinn, John Voyer. Prentice Hall 1997

El término PROCESO lleva implícita la orientación del esfuerzo de todos los colaboradores de la misma y el término gestión da por supuesta la búsqueda de objetivos de mejora.

La gestión por procesos se centra en los distintos aspectos que componen cada uno de ellos: objetivos del proceso, quién o quiénes son los responsables, para quién se gestiona - es decir destinatarios o usuarios internos o externos del proceso - y cómo deben ser sus resultados.

Entre sus **VENTAJAS** se encuentra la toma de conciencia de las organizaciones sobre la ineficiencia que representan los nichos de poder y su inercia ante los cambios, potenciando así el concepto de proceso. Igualmente es importante resaltar el hecho que todos los procesos deben tener un responsable designado que asegure su cumplimiento y eficacia continuados.

Los procesos deben permear y por ende comprometer verticalmente y horizontalmente a diferentes colaboradores de la organización. La actualización constante de la documentación asociada, se convierte en herramienta válida para su formación y capacitación.

Como **LIMITACIÓN** puede contemplarse la dificultad para determinar la eficiencia de una organización y sus colaboradores, articulada a la eficiencia de sus procesos.

2.1.1.3 Administración del recurso por competencias

Modelo que se enfoca en una sistemática apreciación del desempeño de las personas, puntualizando comportamientos claves que involucran conocimientos, habilidades y actitudes específicas y únicas, las cuales son alineadas con la orientación estratégica y la cultura de cada organización y se convierten en el

punto de partida y de llegada, de todos los procesos de administración del talento humano.

Su utilización genera como ventaja el impulsar la innovación para el liderazgo como factor de productividad. Simultáneamente los colaboradores adquieren claridad sobre su perfil y el del cargo que desempeñan o aspiran a ocupar. La organización se ve precisada a innovar sus sistemas de selección, remuneración, capacitación, entrenamiento, evaluación del desempeño entre otros.

Presenta como limitantes la dificultad para la concertación entre los diferentes actores asociados a la producción y consecuentemente, la generación de relaciones y clima laboral complicados, que dificultan la introducción de una gestión por competencia laboral.¹⁰

2.1.2 Proceso de Organización

La información contenida en los siguientes numerales (2.1.3 y 2.1.4.) fue redactada por el ingeniero William Ospina Garcés actualmente jubilado de la Universidad Tecnológica de Pereira, profesor titular de la Facultad de Ingeniería Industrial, quién orientó entre otras, las cátedras de Administración General y Administración de Personal.

Los textos corresponden al informe final presentado en el Estudio Reforma de la Estructura Orgánica de la Universidad Tecnológica de Pereira (Julio de 2014) y al libro en construcción “Gerencia Estratégica” del mismo autor, quien actualmente es el Coordinador General de los catorce trabajos de grado, del cual forma parte el presente Estudio.

¹⁰ RENDÓN LEMUS, Andrés Fernando y ZULETA GÁLVEZ Eliana Marcela, Caracterización de la población Jubilada de la Universidad Tecnológica de Pereira, Trabajo de Grado Magister en Administración del Desarrollo Humano Y Organizacional. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería Industrial. Programa Maestría del Desarrollo Humano Y Organizacional.2014 P15

Se incluyen, con el objetivo de alinear y armonizar la teoría general que soporta los catorce estudios.

“Actualmente la Universidad Tecnológica de Pereira contempla en el Plan de Desarrollo Institucional vigente, el objetivo Desarrollo Institucional, el cual se soporta en cuatro componentes, a saber:

- Desarrollo físico sostenible
- Desarrollo informático y de comunicaciones
- Desarrollo humano y organizacional
- Desarrollo financiero

1. Plan de Desarrollo Institucional



A su vez, el componente Desarrollo humano y organizacional está conformado por cuatro proyectos de carácter específico:

- Cultura y clima organizacional
- Procesos de gestión humana
- Gestión de procesos

- Estructura organizacional, proyecto que soporta el presente Estudio

2.1.2.1 Determinación de una estructura

Los cuatro determinantes principales de una estructura organizacional son: La estrategia o planes para alcanzar los objetivos institucionales, la tecnología utilizada para llevar a cabo la estrategia, las personas empleadas en todos los niveles y sus funciones, y el tamaño total de la organización.

La misión, visión y los objetivos institucionales contribuyen a su diseño; influyen igualmente la naturaleza de la tecnología o los métodos por los cuales se ofrecen servicios y productos, las competencias de los colaboradores y la necesidad de trabajar en equipo para fines específicos, los usuarios, proveedores y otros actores del ambiente exterior, son variables a tener en cuenta para establecer unidades organizacionales y distribuir las tareas requeridas.

Los principales elementos a tener en cuenta en la determinación de una estructura, tienen que ver con:

➤ La coordinación

Permite integrar los objetivos y actividades de las diversas unidades con el fin de alcanzar las metas organizacionales. Sin ella se perdería de vista su papel y se empezarían a buscar intereses especializados, a menudo con perjuicio de las metas colectivas. Su necesidad depende de la naturaleza y de los requisitos de comunicación de las tareas y del grado de independencia de las diversas unidades que las ejecutan.

Si las actividades de trabajo se dividen y departamentalizan, es necesario que se coordinen, con el fin de alcanzar las metas institucionales, deben comunicarse a cada unidad, traducidas en objetivos adecuados y mantener a cada dependencia informada acerca de las actividades de las demás, de tal manera que todas funcionen en armonía.

➤ **Jerarquías Administrativas**

Para trabajar eficientemente se necesita disponer de una estructura de autoridad claramente definida. La cadena jerárquica ha sido el método tradicional de resolver conflictos ya que establece las relaciones y dependencias entre sus miembros, lo que supuestamente facilita el flujo de información y el trabajo entre unidades.

➤ **Reglas y procedimientos**

Son decisiones que se hacen para manejar asuntos de rutina antes de que se presenten. Pueden ser herramientas eficientes para coordinación y control.

Los hechos extraordinarios y las situaciones que se salen de lo común, necesitan decisiones que no son rutina.

De acuerdo con todo lo anterior, las organizaciones centran su interés en utilizar e integrar los recursos que se requieren para llevar a cabo los objetivos. Las estructuras organizacionales varían entonces, según la tecnología usada, las respuestas dadas a las demandas de los usuarios, los cambios en el entorno y en el mercado atendido entre otros factores.

Al diseñar una estructura, se deben tener en cuenta aspectos tales como:

- Determinación del número ideal de niveles.
- Tamaños óptimos para las diversas unidades organizacionales internas.
- Cualidades requeridas de administradores en los diferentes niveles.

2.1.2.2 Diseño de Organizaciones

Las organizaciones existen para obtener resultados, son en sí mismas entidades cuya existencia obedece a propósitos definidos, que determinan las actividades que se acometan, pero lo que hagan efectivamente y la forma en que lo hagan están influenciados por varias fuerzas internas y externas, entre las que se cuentan su naturaleza, el medio y el tipo, su razón de ser, historia, cultura, valores, estilo de dirección, clientes y/o usuarios.

Sin embargo la única constante de la época actual es EL CAMBIO impuesto por el entorno, los medios comerciales, económicos, políticos, legales y sociales, que deben ser tenidos en cuenta para su formación, desarrollo y el mejor aprovechamiento del talento humano y de los diferentes recursos de que se dispone.

Actualmente las tecnologías de la información, especialmente cuando incluyen el trabajo en red con el uso extensivo de computadoras personales que operan a partir de una base de datos común, tiene un importante impacto en la efectividad organizacional.

Las organizaciones del futuro tendrán una estructura en la cual el flujo de información servirá como principio de diseño central, al hacer posibles formas operacionales que simplifiquen la entrega de productos y servicios a los usuarios, al asegurar la colaboración efectiva entre las personas para compartir conocimientos.

➤ Primeros enfoques del diseño organizacional

Los primeros tratadistas administrativos buscando encontrar la mejor manera o enfoque universal para diseñar organizaciones, formularon una serie de principios cuya aplicación diera por resultado una estructura eficiente y efectiva en todas las situaciones.

Esta forma de pensar implicaba que las mismas no se verían afectadas por el medio ambiente ni por sus estrategias internas y deberían tener éxito, independientemente de las condiciones externas y de los objetivos internos.

Hoy se ha abandonado esa idea adoptando enfoques situacionales. Se sostiene que entre la organización y su ambiente existe una fuerte interrelación e interdependencia y que distintas situaciones requieren distintas estructuras. Ante todo deben identificarse claramente las variables que afectan a la entidad para poder diseñarla apropiadamente.

Entre las concepciones más conocidas al respecto, se encuentran:

- **Teoría clásica**

Max Weber, Frederick Taylor y Henri Fayol forjadores de esta teoría, creían que las organizaciones más eficientes y efectivas debían tener una estructura jerárquica basada en una autoridad legal y formal (Burocracia). Sus miembros se guían por el sentido del deber para con ellas y por una serie de reglas y reglamentos racionales.

Tales estructuras se caracterizan por la especialización de tareas, nombramientos por méritos, oferta de oportunidades de carrera para sus miembros, rutinización de actividades, clima organizacional racional - impersonal, formulación de reglas para toma de decisiones, clara cadena jerárquica, promoción de empleados con base en capacidad y experiencia y una clara especificación de autoridad y responsabilidad.

- **Teoría neoclásica**

Busca mejorar el modelo burocrático haciéndolo menos formal y permitiendo más participación de los "subalternos" en la toma de decisiones. Propone diseños

organizacionales que llenen mejor las necesidades humanas y aumenten la satisfacción del personal.

Es partidaria de dar a los "subalternos" mayor independencia y poder decisorio creando un clima organizacional más informal. Recomienda la utilización de estructuras tipo matricial que permita la creación de equipos de proyectos.

Quienes van a ser afectados por una decisión o un problema toman parte en procesos decisorios y para facilitar la comunicación y la coordinación, algunas personas de cada grupo o equipo pertenecen también a otros, sirviendo como medios de enlace.

➤ **Los modelos iniciales de organización**

Con base en las teorías anteriores, han sido ampliamente utilizados para diseñar estructuras organizacionales, los siguientes modelos:

- **Departamentalización por funciones**

La agrupación de actividades de acuerdo con las funciones que se llevan a cabo, es una práctica muy generalizada. La creación de ciertos bienes o servicios, dentro de una economía de mercado exige atender una serie de actividades relacionadas con sus ventas, finanzas, producción. Es por tanto muy lógica y conocida la ya clásica división en departamento de producción, departamento de venta, departamento de finanzas.

A menudo existen departamentos con denominaciones diferentes, por no contarse con una terminología universalmente aceptada. Esta denominación es la más utilizada y se encuentra presente en casi todas las entidades públicas o privadas en algún nivel de su estructura.

- **Departamentalización por territorio**

Basada en áreas geográficas, es una forma común empleada por organizaciones dispersas físicamente. El principio se basa en que todas las actividades de un área determinada o territorio deben agruparse y asignarse a un administrador.

Es atractiva para entidades de gran escala u otras, cuyas actividades están dispersas geográficamente, como es el caso de organizaciones financieras o comerciales.

Es adecuada cuando su propósito es fomentar la participación local en la toma de decisiones y sacar ventajas de ciertas economías de las operaciones regionales.

- **Departamentos de servicios**

Se consideran con frecuencia como grupos operativos, más que como un tipo propio de departamentalización. Son en esencia una agrupación de actividades que deben llevarse a cabo en otros departamentos pero que se asignan a un área especializada con fines de eficiencia o control, o ambos: personal, compras, informes estadísticos, procesamiento electrónico de datos.

Buscan hacer más eficiente un trabajo, mediante especialistas que realicen estas tareas y tienden a ser empleados para proporcionar asesoría experta.

- **Nuevas opciones para el diseño de organizaciones**

Como nuevas alternativas a las estructuras funcionales y divisionales utilizadas ampliamente por la mayoría de las grandes organizaciones del mundo hasta hace poco, hoy en día aumenta el interés por las estructuras sencillas, matriciales, de redes, de grupos de trabajo y de comités.

Antes de presentarlas con carácter ilustrativo, es importante recordar los fundamentos de las dos primeras:

- **Estructura funcional**

Se focaliza en la orientación funcional, convirtiéndola en la forma dominante para toda la organización. En ella se agrupan especialidades ocupacionales similares que se relacionan entre sí.

Su fortaleza radica en las ventajas que trae la especialización.

Agrupar especialidades similares, origina economías de escala, al eliminar la duplicación de personal y recursos y hacer que los colaboradores se sientan cómodos y satisfechos al darles la oportunidad de hablar el mismo idioma con sus colegas de oficio.

Su mayor debilidad es la pérdida de vista de los intereses generales de la organización y la consecución de sus objetivos institucionales, dado que ninguna función en especial es responsable de los resultados globales finales.

Los miembros se concentran en las actividades individuales, se aíslan y tienen un conocimiento limitado de lo que las personas hacen en otros cargos. Esta diversidad de intereses y perspectivas entre funciones, puede resultar en un conflicto continuo entre ellas, en la medida en que cada una trata de realzar su importancia.

- **Estructura divisional**

Puesta en práctica por primera vez en los años 20, se diseñó para alentar unidades auto-contenidas, donde cada una de ellas es autónoma, con un administrador responsable de su desempeño, con completa autoridad para tomar decisiones estratégicas y operativas.

Cada una de las divisiones es un grupo separado, dirigido por un coordinador general, el cual es responsable de los resultados asignados. Como en la mayoría de las estructuras divisionales, una matriz central proporciona servicios de apoyo a las divisiones, lo que incluye por lo general los financieros y legales.

Una dependencia central actúa como supervisora externa para coordinar y controlar las diversas divisiones, dado que ellas son autónomas dentro de determinados parámetros, que están dentro de las directrices globales señaladas.

Este modelo crea una serie de pequeñas compañías autónomas. Dentro de cada una de ellas se encuentra a su vez, otra forma de organización que casi siempre es de enfoque funcional.

Se encuentra orientada hacia resultados, presta especial atención a la planeación estratégica y al largo plazo, pero auspicia la duplicación de actividades y de recursos.

- **Estructuras por procesos.**

Orientadas en su concepción a identificar los grandes procesos de la organización: Institucionales o estratégicos, misionales, de apoyo, control y evaluación.

Permite diseñar estructuras planas, articuladas, dinámicas y flexibles, orientándolas hacia la obtención de resultados. En ellas se fortalece el trabajo en equipo, soportándose en procedimientos, actividades, funciones por procesos y competencias deseables, para los colaboradores de la Institución.

El organizar una entidad por procesos, requiere considerar diversas etapas:

- a) Identificar la totalidad del trabajo que se debe realizar para alcanzar los propósitos misionales y los objetivos institucionales. Toda organización se crea para determinados fines, pero para que se puedan lograr, es preciso que se determinen inicialmente las tareas requeridas.

- b) Dividir la carga total de trabajo en actividades a ser desarrolladas lógicamente y efectivamente por una unidad organizacional.
- c) Agrupar estas actividades en forma pertinente y hacer las correspondientes mediciones de carga de trabajo resultantes, lo que a su vez permite identificar la naturaleza y número de cargos requeridos. Lo anterior permite relacionar directamente a las personas cuyas tareas están relacionadas entre sí.
- d) Implementar el modelo de estructura resultante y generar un sistema de mejoramiento continuo que permita realimentarla, evaluarla y ajustarla permanentemente, según necesidades identificadas.

Cuando las organizaciones crecen y las situaciones cambian, la estructura debe evaluarse para asegurar que corresponde a la realización de tareas efectivas que respondan a las necesidades actuales.

Muchos factores contribuyen a determinar este tipo de estructura organizativa: la tecnología que utiliza, el ambiente en que opera, los valores de sus miembros. No existe una forma óptima para diseñar estructuras por procesos. La más deseable es cuestión individual que varía de una institución a otra y aún dentro de la misma, según las necesidades presentadas con el correr del tiempo y las situaciones evidenciadas.

Requieren de un proceso de planeación que da por resultado el inventario de tareas que se deben cumplir, la división del trabajo según estas tareas, de modo que cada persona sea responsable de ejecutar un conjunto limitado de actividades, más bien que de todo el conjunto.

Las unidades organizacionales resultantes las agrupa, de modo que estén lógicamente relacionadas entre sí y se desarrollen coordinadamente, lo que genera una estructura formal que se puede representar en un organigrama.

- **Estructuras sencillas o planas**

Reducen al mínimo la complejidad estructural y es la que mejor caracteriza a la mayor parte de organizaciones pequeñas. No son en sí mismas estructuras elaboradas, se caracterizan por una baja complejidad, poca formalidad y su autoridad se centraliza en una sola persona.

Son organizaciones planas que por lo general, tienen solo dos o tres niveles verticales, un cuerpo periférico de colaboradores y un directivo en quien se centraliza la autoridad para la toma de decisiones.

Son rápidas, flexibles, autoajustables y las responsabilidades quedan claras.

En ellas debe preverse el criterio de la centralización y la descentralización de autoridad.

Una alta centralización se puede traducir en una sobrecarga de información en la cima, la toma de decisiones si una sola persona es la única responsable de hacerlo, se vuelve más lenta y con el tiempo puede llegar a paralizar la Institución.

- **Estructura matricial**

Combina las ventajas de la especialización funcional con el enfoque y responsabilidad que proporciona la departamentalización por producto, creando una doble cadena de mando.

Superpuestos a los departamentos funcionales están una serie de administradores que son responsables de productos, proyectos o programas específicos dentro de la organización.

Los términos: producto, proyecto o programa se usan en forma intercambiable, puesto que una estructura matricial puede utilizar cualquiera de los tres.

En la matriz del modelo tradicional, la línea horizontal superior muestra funciones conocidas: planeación, compras, sistemas, personal, financiera, contabilidad, y en la vertical se encuentran los diversos proyectos que la entidad desarrolla.

Cada proyecto lo dirige un líder que vincula temporalmente colaboradores de áreas funcionales, hasta que culmina su ejecución.

Las personas identificadas en la matriz, tienen a su vez dos líderes: el responsable del área funcional y el del proyecto.

- **Estructura de red**

Gana popularidad día a día, permite a la administración una gran flexibilidad para responder a la competencia que significan nuevas tecnologías, modas o la producción extranjera de bajo costo.

En ella una pequeña organización central, se apoya en otras organizaciones para llevar a cabo funciones esenciales - u otras que son cruciales - basándose en contratos.

Es una opción viable para pequeñas y grandes organizaciones, creando una red de relaciones. Se conectan con entidades independientes, agentes públicos o privados u otros grupos parecidos para llevar a cabo sobre una base contractual, las tareas que necesitan.

En la estructura en red la mayor parte de las funciones se contratan fuera de la Organización (tercerización) proporcionando un alto grado de flexibilidad, que permite concentrarse en lo misional.

- **Estructuras circulares o equipos de trabajo**

Se fundamentan en el trabajo en equipo, la responsabilidad compartida, el liderazgo facilitador, el dinamismo y movilidad, la carencia de jerarquías rígidas y formales, aunque obedecen a principios de división y especialización del trabajo, comunicaciones e información efectiva y sistemas centralizados de coordinación y control.

- **Grupos de trabajo**

Son **estructuras temporales** creadas para llevar a cabo actividades específicas, bien definidas y complejas que requieren involucrar personal de varias unidades organizacionales. Son asimilables en pequeña escala a las matrices temporales.

Sus miembros pertenecen a ellos hasta que se alcanzan sus metas, entonces se deshacen y las personas regresan a su base para conformar posteriormente nuevos grupos.

- **Estructura de comité**

Pueden **tener una naturaleza permanente o temporal**, combinan una variedad de experiencias y antecedentes individuales para tratar problemas, proyectos o iniciativas y son transversales a las unidades funcionales.

Los comités permanentes facilitan la unidad en asuntos especializados, se adscriben a una unidad funcional, se reúnen a intervalos definidos o requeridos analizan problemas, formulan recomendaciones para decisiones finales, coordinan actividades o supervisan el desarrollo de proyectos.

Constituye una alternativa para reunir aportes, conocimientos, insumos o experiencias de diversos grupos humanos.

Los comités temporales vienen a identificarse con los grupos de trabajo.

➤ **Modelo de estructura organizacional adoptado**

La estructura orgánica de la Universidad Tecnológica de Pereira, se rediseñó y aprobó con el modelo **estructura orientada a procesos**, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Obedece a un modelo administrativo que posibilita a la Institución autoajustarse a sí misma, volviéndola más flexible, dinámica y permeable a los cambios permanentes que se generen a su interior, de acuerdo con las funciones misionales y necesidades derivadas.
- Sigue los lineamientos técnicos propuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública para los rediseños organizacionales (cuyo resumen ejecutivo se acompaña en el Anexo I), en alineación con los objetivos institucionales establecidos y aprobados en el Plan de Desarrollo vigente.
- Guarda armonía y coherencia en su diseño, con el Sistema Institucional de Gestión de la Calidad.
- **Facilita la articulación e integración funcional** de la docencia, investigación, innovación, extensión, bienestar, responsabilidad social y administración, con un enfoque sistémico y holístico.
- Se soporta en dos modelos administrativos: direccionamiento estratégico y enfoque en procesos (no en dependencias y cargos), **ambos orientados a resultados organizacionales**, lo que la hace especialmente flexible, para adecuarse a sí misma, según las necesidades institucionales.
- Permitió un diseño de estructura plana con carácter flexible, cuyo núcleo es la academia, - representada en las facultades- que obedece a procesos interdependientes e interconectados (visualización circular) y a la filosofía del trabajo en equipos.
- Admite la coexistencia con programas, proyectos y actividades puntuales, que se establezcan, de acuerdo con necesidades prioritarias y específicas detectadas por la Institución.
- Posibilita colaboradores académicos o administrativos con movilidad, que pueden desempeñarse en diferentes procesos - según posibilidades o necesidades identificadas.

2.1.3 Aseguramiento de la calidad

Consiste básicamente en generar una estructura funcional flexible, efectiva, normalizada y ajustada a parámetros exigidos por las Normas ISO, que permitan acceder a sistemas de certificación de calidad.

Una organización por procesos necesariamente debe tener claramente identificados, documentados, analizados y mejorados los siguientes elementos:

- Procesos
- Procedimientos
- Cargos, perfiles y funciones
- Competencias y responsabilidades de los diferentes colaboradores
- Necesidades y asignación de recursos de dotación
- Sistema de normalización y aseguramiento, que permite dar estabilidad a las acciones y hechos de carácter rutinario.

➤ Procesos

A continuación se presentan algunas definiciones clásicas:

- “Conjunto de procedimientos (subprocesos) que tienen un punto de inicio y un punto final, generalmente para producir un servicio a un cliente interno o externo.”
- “Conjunto de actividades generales que toman un insumo, le agregan valor generando un resultado (producto o servicio) que entregan a un cliente.”
- “Conjunto ordenado de métodos, procedimientos, tareas y actividades, relacionados entre sí y que contribuyen a determinar las diferentes funciones.”
- “Red de procedimientos relacionados entre sí y desarrollados de acuerdo con un sistema integrado para lograr resultados.”

- “Serie de fases de un fenómeno, etapas que deben seguirse para el logro de un objetivo.”

➤ **Procedimientos**

- Verdadera guía de acción que detalla la forma bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse. Conforma una secuencia cronológica de acciones requeridas.
- Sucesión cronológica y secuencial de operaciones, concatenadas entre sí, que constituyen una unidad orientadora para la realización de actividades y tareas específicas, dentro de un ámbito ordenado de aplicación.
- Se caracteriza por tener un principio y un fin, una secuencia y la activa participación del talento humano. No se puede concebir sin un objetivo determinado.

Particularización de un proceso. Sigue su misma estructura y secuencia, pero se refiere al detalle, no a la generalidad.

➤ **Definición de un proceso**

Generalmente se define, teniendo en cuenta los siguientes pasos:

- Entradas o insumos de donde parte. Responde a la pregunta ¿qué lo origina?
- Transformación o etapas que se llevan a cabo para obtener el resultado deseado (generalmente se registran todas y cada una de las actividades requeridas)
- Salidas o resultados esperados.
- Los propietarios del proceso. A cargo de quiénes se encuentra su liderazgo y direccionamiento.
- Los clientes o usuarios del proceso, tanto internos como externos.

- Las especificaciones que rodean al proceso, tanto en sus entradas o insumos como en sus salidas o productos.

➤ **Descripción de un proceso**

Normalmente se hace con base en los procedimientos que lo conforman, el correspondiente número de orden (sean paralelos o secuenciales), el área responsable, las personas responsables de liderarlo, el tiempo promedio esperado de duración y los correspondientes diagramas de flujo que permiten visualizarlo.

➤ **Identificación de un proceso**

Técnicamente un proceso al igual que un procedimiento se identifica, con base en los siguientes elementos:

- Nombre claro, conciso y adecuado
- Área responsable de liderarlo
- Objetivo general que persigue
- Resultados concretos esperados al finalizar
- Formatos, impresos y documentación utilizada en sus diferentes actividades
- Valor agregado para la Organización
- Riesgos posibles de presentarse en su ejecución
- Controles ejercidos.

Esta parte en su presentación es fundamental ya que proporciona elementos claves para el análisis y mejoramiento posterior.

➤ **Análisis de actividades**

Finalmente las actividades representan la columna vertebral en el que hacer del día a día, en las rutinas establecidas y en el cumplimiento a requisitos de eficiencia y eficacia. Un registro detallado y posterior análisis de actividades permite entre otros:

- Los responsables directos de ejecutarlas o llevarlas a cabo
- Los recursos necesarios o requeridos para desarrollarlas
- El costo, lo que da origen a los utilizados sistemas ABC de costeo
- El tiempo de duración, que permite identificar cuellos de botella, duplicidades, acciones innecesarios, mejoramiento mediante aplicaciones tecnológicas
- Fundamentalmente el valor que agregan al procedimiento y al proceso, su naturaleza, importancia y razón de ser.

➤ **Los mapas de procesos**

En primer lugar se establece cuáles son los procesos distintivos de una Organización y luego se clasifican, lo que puede hacerse por lo general, en tres grandes grupos:

- **Los procesos gerenciales.** Aquellos relacionados con la gestión y dirigidos al logro de sus objetivos. Por ejemplo:
 - El direccionamiento estratégico
 - La toma de decisiones
 - La asignación de recursos (presupuestación)
 - La inversión de capital

- El control de gestión

- **Los procesos misionales.** Razón de ser de la Organización y los cuales deben constituir el centro de atención.

- **Los procesos operativos.** Aquellos que soportan y facilitan el logro de los resultados y objetivos de la Organización, a saber:
 - El proceso logístico, interno y externo
 - El proceso de producción del bien o servicio
 - Los procesos operativos
 - El proceso de comercialización
 - La gestión de infraestructura física

Sobre cada uno de estos procesos deben diseñarse indicadores, definir índices y establecer parámetros de desempeño.

Sin embargo su clasificación interna depende de las características propias de cada empresa en particular, atendiendo sus propias necesidades y especificidades.

➤ **Análisis y mejoramiento de procesos**

Documentados los procesos, se cuenta con la información necesaria y suficiente para EL ANÁLISIS en el sentido de eliminar, modificar, flexibilizar, acortar o volverlos más eficientes tomando como referencia aspectos tales como tiempos empleados, pasos y secuencias, firmas y visados, papelería que se maneja, número de controles, tecnología utilizada, costos, redistribución de funciones.

Para ello se recomiendan los siguientes pasos:

- Revisar resultados, objetivos y metas a alcanzar (reducir tiempos, mejorar actividades, reducir esperas, mejorar rendimientos, rebajar costos, etc.
- Identificar puntos de control requeridos.
- Establecer un sistema de medición adecuado que identifique y establezca las medidas necesarias, revisando los diferentes elementos y requisitos.

Lo anterior implica contar con sistemas de medición y puntos de control de procesos basados en aspectos tales como:

- Análisis de datos obtenidos frente a mediciones empleadas.
- Comparación entre desempeños reales y los requisitos establecidos.
- Análisis adicional de elementos seleccionados.
- Identificación de aspectos cruciales o problema. Para ello son fundamentales los estudios de métodos de trabajo que involucran personas, máquinas, equipos, herramientas, materiales, materias primas o insumos, espacios físicos, condiciones ambientales, tiempo y recursos económicos.
- Vinculación de estos elementos al sistema formal de medición.
- Nuevas conclusiones obtenidas a partir de estos análisis.
- Diseño de recomendaciones para el mejoramiento y puesta en práctica de las mismas.
- Nuevas mediciones según referentes establecidos y nuevos análisis sobre resultados, repitiendo el ciclo de manera permanente.

Mejorados los PROCESOS y comprobando las bondades y efectividad de los cambios efectuados se procede a actualizar los Manuales correspondientes y a

NORMALIZARLOS institucionalmente. Ello significa en la práctica dar estabilidad a las acciones definidas en aras de una mejor funcionalidad de la Organización.”

2.2 MARCO CONCEPTUAL

La Universidad inicia labores el 4 de marzo de 1961 bajo la dirección de su fundador y primer Rector Doctor Jorge Roa Martínez.

La actividad académica en la Universidad inicia con la facultad de Ingeniería Eléctrica y un año después nacen las Facultades de Ingeniería Industrial e Ingeniería Mecánica.

Con el transcurrir de los años y el posicionamiento de esta misma van surgiendo las diferentes Facultades. Actualmente está estructurada así:

- Consejo superior, Consejo Académico y Rectoría.

- Facultad de Bellas Artes y Humanidades, Facultad de Ciencias Ambientales, Facultad de Ciencias Básicas, Facultad de Ciencias de la Educación, Facultad de Ciencias de la Salud, Facultad de Ingeniería Industrial, Facultad de Ingeniería Mecánica, Facultad de Ingenierías, Facultad de Tecnología.

- Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Responsabilidad Social y Bienestar universitario, Vicerrectoría Investigaciones, Innovación y Extensión.

La Universidad Tecnológica de Pereira ha obtenido un constante crecimiento y evolución, en su estructura funcional cuenta con más de 580 procesos, los cuales están divididos en la diferentes dependencias, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera es la que se tiene como dependencia fundamental en este estudio, ya

que el proceso de Administración de la Seguridad Institucional hace parte de esta Vicerrectoría.

2.2.1 La administración de la seguridad institucional

Es la encargada de velar por bienestar de toda la comunidad, las instalaciones y bienes de la universidad estén protegidos y seguros, como subprocesos derivados que fortalecen este proceso, están seguridad electrónica, seguridad física, la gestión con la vulnerabilidad, control de acceso vehicular y peatonal.

2.2.1.1 Seguridad electrónica

“Este concepto engloba a todos los productos y servicios que, basados en algún dispositivo electrónico, permiten implementar controles y avisos automáticos como complemento fundamental de cualquier plan general de seguridad”.¹¹

Circuito Cerrado de Televisión CCTV

“Un circuito cerrado de televisión es un medio de protección activa que permite realizar, a distancia y en tiempo real, el control general de áreas e instalaciones, que lo convierten en un medio eficaz de vigilancia exterior, perimetral, interior y puntual”.¹²

2.2.1.2 Central de monitoreo

Es un conjunto de equipos especiales de alta tecnología, que está compuesto por un sistema de alarmas y un CCTV con cámaras fijas y cámaras que giran 360°, distribuidos en las instalaciones del campus universitario, el cual tiene

¹¹ Empresa Argentina de Redes y Sistemas. [Artículo de Internet]. <http://www.ears.com.ar/productos-y-servicios/seguridad-electronica/>. [Consultado: 03 de Agosto de 2014]

¹² Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada. [Artículo de Internet]. www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=56219&download=Y. [Consultado: 03 de Agosto de 2014]

comunicación constante con el personal encargado y con otras centrales de monitoreo y autoridades.

2.2.1.3 Seguridad física

Es la encargada de velar por el buen uso y la seguridad en áreas comunes, y edificaciones de la Universidad. “Describe las medidas que previenen o detienen a intrusos antes de acceder a una instalación, recurso o información almacenada en Medios físicos, los cuales pueden ser tan simples como una puerta con seguro, o tan elaborados como múltiples capas de seguridad de guardias armados”.¹³

2.2.1.4 Gestión de la vulnerabilidad

La gestión de vulnerabilidades es un elemento esencial de cualquier programa de seguridad, siendo este un proceso sistemático y medible que permite identificar, priorizar y dar tratamiento de forma activa a las vulnerabilidades que afecten el normal desarrollo de las actividades institucionales.

2.2.1.5 Control de acceso

Estos sistemas le permiten monitorear el flujo de personas, activos y vehículos en un ámbito determinado o en distintas locaciones de una misma empresa.

- Tecnologías de Control para edificio
- Sistemas por tarjeta de proximidad y de lectura

¹³ Escuela de Administración, Finanzas e Instituto Tecnológico. [Artículo de Internet]. <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-ontable/Documents/boletines/auditoria-control/b7.pdf> . [Consultado: 03 de Agosto de 2014]

2.2.2 Seguimiento y medición de la gestión

El establecimiento de una estructura orgánica con enfoque basado en procesos, permite obtener productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios y de los públicos de interés; son el medio para dar cumplimiento a la estrategia institucional, lo cual fortalece una cultura de orientación a resultados.

La alineación de la estrategia corporativa con los procesos y colaboradores de la institución, apoyada en el monitoreo, análisis y mejora, facilita su cumplimiento. El plan estratégico debe ser traducido en objetivos concretos e indicadores que reflejen su aplicación en todos los procesos.

Todo proceso requiere de seguimiento e indicadores que determinen el grado de avance y cumplimiento de objetivos, y de acciones que encausen el logro de los mismos cuando se presenten diferencias o desviaciones.

2.2.2.1 Seguimiento

Consiste en el análisis y recopilación sistemáticos de información relacionada con el proceso para mejorar su eficacia y efectividad. Se basa en metas establecidas y actividades planificadas. Ayuda a que se siga una línea de trabajo, permite conocer cuando algo no está funcionando y proporciona la base para la evaluación.

2.2.2.2 Medición

Es ante todo un proceso dinámico, permanente, individual o de conjunto, mediante el cual, a partir de la información que se obtiene de diversas fuentes, se emite un juicio de valor sobre el rendimiento o desempeño de un área, proceso, actividad, meta o cualquiera que sea el objeto de estudio.

Es el complemento fundamental de la planeación, consistente en la verificación y seguimiento de la gestión, dando dinamismo al proceso planificador y facilitando la

realimentación, la toma de decisiones y la reorientación de las acciones para garantizar el logro de los resultados previstos.

La medición es importante porque sin ella no se puede planificar, diseñar, evaluar, prevenir, corregir, mantener e innovar un sistema de gestión, ni los productos o servicios que ofrece.

2.2.3 Características de la medición

Se destacan las siguientes:

- ✓ **Objetividad:** el resultado no está influenciado por el criterio de quien mide.
- ✓ **Pertinencia:** la realidad que representa se considera importante y es valorada para la toma de decisiones.
- ✓ **Precisión:** la magnitud del hecho que analizado o corroborado es reflejada fielmente.
- ✓ **Oportunidad:** es realizada inmediatamente después de obtener los registros del suceso ocurrido.
- ✓ **Confiabilidad:** la información recopilada refleja con veracidad la situación real.
- ✓ **Economía:** el tiempo y el costo invertidos en obtener la información se relaciona adecuadamente con el beneficio esperado.

2.2.4 Los indicadores

Los datos se convierten en información cuando aportan significado, relevancia y comprensión sobre un fenómeno en particular, en un tiempo y lugar específico. La

información es, entonces, conocimiento basado en datos a los que mediante un procesamiento se les ha dado significado, propósito y utilidad.

Una de las formas más simples y útiles para convertir datos en información es la construcción de indicadores, dado su poder de comunicación. Son puntos de referencia que permiten observar y medir el avance en el logro de una meta esperada.

Son una representación *cuantitativa o cualitativa*, verificable objetivamente, que refleja la situación de un aspecto de la realidad y el estado de cumplimiento de un objetivo, actividad o producto deseado.

➤ **Jerarquía de los indicadores**

De acuerdo con la información que aportan y su nivel de detalle, la estructura de los indicadores permite establecer jerarquía entre ellos, así:

- ✓ ***Indicadores de primer nivel o de nivel superior***, agrupan los indicadores claves, que ofrecen a quienes toman decisiones, una visión global del comportamiento de las políticas y programas de la Institución.

- ✓ ***Indicadores de segundo nivel llamados también secundarios***, ofrecen información complementaria a los de primer nivel. Corresponden a este grupo los indicadores de proceso; sirven para mostrar el resultado de los mismos.

- ✓ ***Indicadores de tercer nivel u operativos***, se construyen sobre las actividades operativas de la Institución. Son del dominio de funcionarios y mandos medios de las organizaciones.

➤ **Tipos de indicadores**

En el presente trabajo se consideraran indicadores de calidad (de segundo nivel), que permitan medir eficiencia, eficacia y efectividad del proceso analizado.

Indicadores de eficacia: controlan el logro de resultados planeados (de planes, programas, proyectos, procesos), así como la satisfacción de necesidades o expectativas de los usuarios de productos o servicios,

Indicadores de eficiencia: permiten controlar la utilización de los recursos e insumos del proceso.

Indicadores de efectividad: involucran la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo, con costos razonables. Mide el impacto de los productos o servicios entregados a los usuarios.

2.2.5 Construcción de indicadores de procesos

A continuación se relacionan las etapas o pasos a seguir para su construcción, para las fases de medición y de análisis.

➤ Fase de medición

Comprende las siguientes etapas:

- a. Analizar el objetivo del proceso.
- b. Identificar variables a medir.
- c. Identificar fuentes de datos, que permitan obtener la información requerida.
- d. Definir fórmula de cálculo del indicador.
- e. Establecer metas propuestas y rangos que permitan ubicar su comportamiento.
- f. Definir la periodicidad de recopilación de los datos sobre la variable seleccionada.
- g. Establecer la forma de registrar los datos requeridos.
- h. Definir responsables de la medición.
- i. Hacer revisar y aprobar los indicadores propuestos, por las instancias correspondientes.
- j. Diseñar y aprobar la ficha técnica del indicador (ver modelo que se acompaña al final de este aparte).
- k. Iniciar el proceso de medición, documentando ficha técnica aprobada.

➤ Fase de análisis

Se desarrolla en las siguientes acciones:

- a. Escoger herramienta estadística de calidad a utilizar en los análisis requeridos.
- b. Definir responsables del análisis y evaluación de los resultados de la medición.
- c. Alimentar datos y consignar resultados del indicador en la ficha técnica correspondiente.
- d. Evaluar y analizar resultados obtenidos.
- e. Elaborar informe de gestión y presentar a las instancias pertinentes.
- f. Tomar decisiones de mejora a las que haya lugar.
- g. Divulgar resultados en los casos requeridos.

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES					
PROCESO ASOCIADO		Especifica el proceso al que corresponde el indicador			
FECHA DE CREACIÓN DEL INDICADOR		DIA	MES	AÑO	
NOMBRE DEL INDICADOR:		Es la denominación que se le dará al indicador, es la forma como se reconoce.			
RESPONSABLE:	Es la persona encargada (cargo) de recolectar la información y mantener el indicador actualizado				
FORMULA DE CÁLCULO					
Fórmula a través de la cual se realiza su cálculo					
DEFINICIÓN					
Es la explicación del indicador. Es la expresión matemática que cuantifica el estado de la característica o hecho que queremos controlar. Debe ser expresada de la manera más específica posible. Debe contemplar sólo la característica o hecho (efecto) que observaremos o mediremos.					
OBJETIVO DEL INDICADOR					
Es indicar cual es la finalidad del indicador. Debe expresar el para qué queremos gerenciar el indicador. Expresa el lineamiento político, la mejora que se busca y el sentido de esa mejora (maximizar, minimizar, eliminar). Nos permitirá tener claridad sobre lo que significa tener un estándar					
TIPO DE INDICADOR: Seleccionar qué tipo de indicador es					
EFICIENCIA <input type="checkbox"/>	EFICACIA <input type="checkbox"/>	EFECTIVIDAD <input type="checkbox"/>			
TENDENCIA	Ascendente _____	Descendente _____	Constante _____		
FACTOR CRITICO DE ÉXITO	Elemento del proceso que es necesario mantener bajo control para garantizar el logro el objetivo del proceso				
REFERENCIA	NIVEL DE REFERENCIA				
Contra la cual contrastar el valor del indicador	MÍNIMO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	MÁXIMO
FRECUENCIA					
RECOLECCIÓN:	Periodicidad con la cual se va a recolectar	ANÁLISIS:	Periodicidad con la cual se va a analizar		
SEGUIMIENTO Y REPRESENTACIÓN					
Resultados					
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN					

2.3 MARCO NORMATIVO

El marco normativo de este proyecto necesita especificar normatividad nacional y normatividad institucional.

2.3.1 Normatividad Nacional

El Congreso de la República de Colombia mediante la expedición de la Ley 61 de agosto 12 de 1993, otorgó facultades extraordinarias al presidente de la República para reglamentar todos lo concerniente a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (SVSP). Con la Ley 62 de agosto 12 de 1993, se creó la SuperVigilancia, como entidad encargada de la vigilancia, control y sanción de los SVSP en Colombia.

En ejercicio de esta facultad, el presidente de la República expidió el Decreto 356 de 1994, conocido como el Estatuto de Vigilancia y Seguridad, el cual rige todas las actividades relacionadas con este servicio.

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 356 de 1994 y Decreto 2974 de 1997, artículo 4°, los SVSP deberán desarrollar sus funciones teniendo en cuenta, entre otros, los siguientes principios:

- Acatar la Constitución, la ley y la ética profesional.
- Respetar los derechos fundamentales y libertades de la comunidad absteniéndose de asumir conductas reservadas a la Fuerza Pública.
- Actuar de manera que se fortalezca la confianza pública en los servicios que prestan.
- Adoptar medidas de prevención y control apropiados y suficientes, orientados a evitar que sus servicios puedan ser utilizados como instrumento para la realización de actos ilegales, en cualquier forma o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a prestar servicios a delincuentes o a personas directa o indirectamente involucradas con el tráfico de estupefacientes o actividades terroristas.

- Mantener en forma permanente alto niveles de eficiencia técnica y profesional para atender sus obligaciones.
- Contribuir a la prevención del delito, reduciendo las oportunidades para la actividad criminal y desalentando la acción de los criminales, en colaboración de las autoridades de la República.
- Observar, en ejercicio de sus funciones, el cumplimiento de las normas legales y procedimientos establecidos por el Gobierno nacional, así como las órdenes e instrucciones impartidas por la SuperVigilancia.
- Prestar apoyo cuando lo soliciten las autoridades, a fin de atender casos de calamidad pública.
- Prestar el servicio con personal idóneo y entrenado y con los medios adecuados según las características del servicio, para prevenir y contrarrestar la acción de la delincuencia.
- Abstenerse de desarrollar actividades diferentes a las establecidas en su objeto social.

2.4 MARCO FILOSÓFICO

La Universidad Tecnológica de Pereira, es una institución estatal, muy bien capacitada para el desarrollo académico y tecnológico, posicionada tanto regional como nacional, siendo una de las más importantes del país.

Es una Universidad que está en busca de un mejoramiento continuo para así seguir obteniendo un crecimiento significativo para el desarrollo de una región que está evolucionando y creciendo constantemente. Por ende razón, se está haciendo esta investigación para encontrar mejoras en el proceso de Administración de la Seguridad Institucional de la Vicerrectoría de Administración y Financiera.

Está investigación es de gran impacto para la Universidad, ya que como objeto

principal está buscando las mejoras en uno de sus procesos, para así seguir posicionando su nombre y manteniendo su calidad como institución, siendo un recinto seguro para toda la comunidad universitaria, con unas instalaciones adecuadas y un óptimo personal.

2.5 MARCO SITUACIONAL

A continuación se consigna información relevante sobre la entidad objeto de estudio, la Universidad Tecnológica de Pereira, en lo relacionado con los siguientes aspectos:

- Reseña histórica
- Direccionamiento estratégico vigente: Misión, visión, políticas directivas, principios organizacionales y objetivos del Plan de Desarrollo vigente
- Estructura organizacional genérica y estructura organizacional interna de la Dependencia objeto a ser intervenida mediante el mejoramiento del proceso correspondiente.

2.5.1 Reseña histórica

“Por medio de la Ley 41 de 1958, se crea la Universidad Tecnológica de Pereira como máxima expresión cultural y patrimonio de la región y como una entidad de carácter oficial seccional.

Posteriormente, se decreta como un establecimiento de carácter académico del orden nacional, con personería jurídica, AUTONOMIA administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Educación Nacional.

La Universidad inicia labores el 4 de marzo de 1961 bajo la dirección de su fundador y primer Rector Doctor Jorge Roa Martínez. Gracias al impulso inicial y al esfuerzo de todos sus estamentos la Institución empieza a desarrollar programas

académicos que la hacen merecedora de un gran prestigio a nivel regional y nacional.

Con la Facultad de Ingeniería Eléctrica comienza la actividad académica en la Universidad y al año siguiente se crean las Facultades de Ingeniería Mecánica e Industrial. En 1965 se funda el Instituto Pedagógico Musical de Bellas Artes como dependencia de extensión cultural. Mediante la Ley 61 de 1963 se crea el Instituto Politécnico Universitario, cuyas labores empiezan en 1966 con las Escuelas Auxiliares de Ingeniería: Eléctrica, Mecánica e Industrial, en la actualidad Facultad de Tecnologías, con los programas de Tecnología Eléctrica, Mecánica e Industrial, en 1968 inician las Escuelas de Dibujo Técnico y Laboratorio Químico. (Esta última convertida hoy en Escuela de Tecnología Química).

En 1967 se funda la Facultad de Ciencias de la Educación, con el objeto de profesionalizar y capacitar el personal docente de los otros niveles del sector educativo, con los programas de Licenciatura en Ciencias Sociales, Español y Comunicación Audiovisual y Matemáticas y Física En 1977 se crea la Facultad de Medicina, para atender las necesidades de la región en materia de salud.

En 1981 se convierte el Instituto Pedagógico Musical de Bellas Artes en la Facultad de Bellas Artes y Humanidades, como una respuesta a las aspiraciones culturales y artísticas de la comunidad, ofreciendo las Licenciaturas en Artes Plásticas y Música.

En 1984 como resultado de la aplicación del Decreto Ley 80 de 1980, se aprueba una nueva estructura orgánica para la Universidad que da origen a la Facultad de Ciencias Básicas y a la Facultad de Tecnologías. Esta última denominada anteriormente Instituto Politécnico Universitario.

En 1983 adscrito a la Facultad de Ingeniería Mecánica se crea el Programa de Maestría en Sistemas Automáticos de Producción con el objetivo general de formar profesionales con capacidad para desempeñarse en el campo de los sistemas automáticos de producción, y para participar activamente y con criterio

científico desde dicho campo en el desarrollo de la industria y de la comunidad en general.

En 1984 se creó la Escuela de Postgrado en la Facultad de Ingeniería Industrial con los programas de Maestría en Administración Económica y Financiera e Investigación de Operaciones y Estadísticas con el objetivo de ofrecer al profesional una formación sólida en áreas administrativas, económicas y financieras que le faciliten la toma de decisiones en la gestión empresarial y la explotación de nuevas oportunidades.

En 1988 se crea el pregrado en Filosofía adscrito a la Facultad de Bellas Artes y Humanidades con el objetivo de formar un cuadro de profesionales que fomenten el pensamiento en los distintos procesos culturales. Teniendo una concepción antropocéntrica de lo que es la cultura.

En 1989 se crea el programa de Ciencias del Deporte y la Recreación adscrito a la Facultad de Medicina, con el objetivo de formar profesionales en el Deporte y la Recreación capaces de adecuar actividades deportivas y recreativas a las distintas etapas del desarrollo humano, liderar programas y proyectos de atención personal y grupal en el campo del deporte y la recreación en el medio.

En 1991 en la Facultad de Ciencias Básicas se crea el Programa de Ingeniería en Sistemas y Computación con el objetivo general de formar profesionales con sólidos conocimientos y habilidades investigativas en las diversas áreas de desarrollo en Sistemas y Ciencias de la Computación, con capacidad administrativa para la gestión tecnológica.

En 1991 se crea la Facultad de Ciencias Ambientales con el pregrado en Administración del Medio Ambiente que busca formar profesionales que estén en capacidad de administrar técnica y científicamente el medio ambiente, la oferta potencial de recursos a nivel biofísico en diferente escala, generando nuevos criterios que promuevan el ascenso en la calidad de vida dentro de un proceso de desarrollo racional y sostenible.

En 1993 en la Facultad de Ingeniería Industrial se crea el Programa de Especialización en Administración del Desarrollo Humano con el objetivo de formar profesionales líderes en los procesos de desarrollo humano a nivel empresarial e institucional, capacitados integralmente para la administración de personal en cualquier tipo de organización.

En 1994 adscritos a la Facultad de Ingeniería Eléctrica se crean los siguientes programas: Magister en Ingeniería Eléctrica, con el objetivo de formar profesionales con capacidad de gestión, conscientes de la importancia que la energía representa para el desarrollo de los distintos sectores económicos (industria, agrícola, comercial, oficial, etc.) e impulsor de alternativas tecnológicas que propendan por la conservación y el uso de ésta y la Especialización en Electrónica de Potencia con los objetivos de formar profesionales con capacidad de diseño o modificación de convertidores de potencia que tienen dispositivos de estado sólido y de aplicar técnicas de control en la operación de los mismos.

En este mismo año en la Facultad de Ciencias de la Educación se crea el pregrado Licenciatura en Etnoeducación y Desarrollo Comunitario con el siguiente objetivo: Formar un profesional de la educación que oriente, investigue y realice docencia en comunidades marginales urbanas y rurales.

La Facultad de Ciencias de la Educación en el año de 1995 hace apertura de: Programa de Especialización en Historia Contemporánea de Colombia y Desarrollos Regionales, con el objetivo general de: Formar historiadores-investigadores en los campos de la historia nacional e investigadores docentes en el ámbito de la historia de Colombia con énfasis en los problemas pertinentes a la enseñanza de la Historia Contemporánea de Colombia. Reapertura de Licenciatura en Áreas Técnicas, cuyo objetivo es: Desarrollar en el estudiante experiencias educativas que lo capaciten como facilitador y orientador del aprendizaje de las áreas técnicas.

Igualmente en el año de 1995 la Facultad de Medicina crea el programa de Especialización Gerencia en Sistemas de Salud con los objetivos de formar profesionales en el diseño, desarrollo y gerencia de los sistemas de salud, incluyendo todos sus niveles, componentes e instituciones.

En 2005 el Ministerio de Educación Nacional concede registro calificado al Programa de Maestría en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional, adscrito a la Facultad de Ingeniería Industrial, el que a su vez transformó el Programa de Especialización Administración del Desarrollo Humano.

En sus últimos 10 años La Universidad ha venido impulsando programas de formación avanzada o de Postgrado, en unos casos con recursos humanos, técnicos y físicos propios y en otros, mediante convenios con otras Instituciones de Educación Superior, tales como: Proyectos de Desarrollo en convenio con la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) Especialización en Gerencia de Tecnología en convenio con la Escuela de Administración de Negocios (E.A.N) Especialización en Gerencia y Gestión Cultural en convenio con la Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. Especialización en Salud Ocupacional en convenio con la Universidad de Antioquía. Especialización en Redes y Servicios Telemáticos en convenio con la Universidad del Cauca. Especialización en Literatura en convenio con la Universidad de Caldas.

La Universidad en Convenio con CORPOICA, Instituto Valenciano de Investigaciones Agrarias (IVIA) y la Universidad Politécnica de Valencia (España) ofrece la Especialización en Citricultura.

Igualmente en convenios interuniversitarios se ofrece el Programa de Maestría en Comunicación Educativa en convenio con la Universidad de Nariño, este postgrado se ha desarrollado igualmente con la Universidad del Quindío, en la ciudad de Armenia A través de la historia la Universidad Tecnológica de Pereira ha

logrado un notorio desarrollo, su zona de influencia es cada vez mayor respecto al ingreso de estudiantes de todas las regiones del país y de países vecinos”.¹⁴

La Universidad Tecnológica de Pereira, es una institución pública de educación superior ubicada en el Complejo Educativo La Julita de la ciudad de Pereira, y que ofrece sus servicios a un aproximado de 16 mil estudiantes.

Cuenta además con una acreditación de alta calidad a la totalidad de los pregrados por parte del Consejo Nacional de Acreditación y se encuentra realizando procesos para ésta acreditación a los pregrados que la institución ofrece. Igualmente, la UTP se encuentra certificada bajo las normas de Calidad ISO 9001:2008 y la norma NTC GP 1000:2004, por parte del organismo certificador Bureau Veritas Certification, confirmado así su compromiso con la calidad y con el mejoramiento continuo.

Igualmente la Institución se encuentra laborando en su Plan de Desarrollo (PDI) 2009 – 2019 “La Universidad que tienes en mente”, que se destaca porque se realizó en conjunto con la sociedad, el PDI se propone avanzar hacia una universidad con mayor relación con el entorno, redimensionando los objetivos clásicos de docencia, investigación, extensión, administración y bienestar, buscando así trascender a siete nuevos objetivos que son desarrollo institucional; cobertura con calidad en la oferta educativa; bienestar institucional; investigación, innovación y extensión; internacionalización de la Universidad; impacto regional; y alianzas estratégicas.¹⁵

¹⁴ Universidad Tecnológica de Pereira. Reseña Histórica. 2009. [Artículo de Internet]. <http://www.utp.edu.co/institucional/resena-historica.html>. [Consultado: 07 de Julio de 2014]

¹⁵ GARZÓN CASTAÑO Paola Andrea y PALACIO HERRERA Eliana Marcela, Propuesta de modelo administrativo para el diseño de cargos bajo la metodología por procesos en la Universidad Tecnológica de Pereira, Trabajo de Grado Magister en Administración del Desarrollo Humano Y Organizacional. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería Industrial. Programa Maestría del Desarrollo Humano Y Organizacional.2014 P 47

2.5.2 Direccionamiento estratégico vigente

El direccionamiento estratégico está conformado por los siguientes elementos:

2.5.2.1 Misión

Es una universidad estatal vinculada a la sociedad y economía del conocimiento en todos sus campos, creando y participando en redes y otras formas de interacción.

Es un polo de desarrollo que crea, transforma, transfiere, contextualiza, aplica, gestiona, innova e intercambia el conocimiento en todas sus formas y expresiones, teniendo como prioridad el desarrollo sustentable en la región del eje cafetero.

Es una comunidad de enseñanza, aprendizaje y práctica, que interactúa buscando el bien común, en un ambiente de participación, diálogo, con responsabilidad social y desarrollo humano, caracterizada por el pluralismo y el respeto a la diferencia, inmersa en procesos permanentes de planeación, evaluación y control.

Es una organización que aprende y desarrolla procesos en todos los campos del saber, contribuyendo al mejoramiento de la sociedad, para formar ciudadanos competentes, con ética y sentido crítico, líderes en la transformación social y económica.

Las funciones misionales le permiten ofrecer servicios derivados de su actividad académica a los sectores público o privado en todos sus órdenes, mediante convenios o contratos para servicios técnicos, científicos, artísticos, de consultoría o de cualquier tipo afín a sus objetivos misionales.

2.5.2.2 Visión

Universidad de alta calidad, líder al 2019 en la región y en el país, por su competitividad integral en la docencia, investigación, innovación, extensión y

gestión para el desarrollo humano con responsabilidad e impacto social, inmerso en la comunidad internacional.

2.5.2.3 Propósitos

- Participar y promover diferentes procesos de desarrollo social para contribuir al mejoramiento de la sociedad.
- Incrementar la presencia de la Universidad en el contexto regional, nacional e internacional.
- Trascender el modelo de universidad profesionalizante por el de universidad del saber donde la docencia, la investigación y la extensión propenda por el desarrollo integral del hombre y de la sociedad.
- Trabajar por el mejoramiento permanente de la calidad académica.
- Fomentar la cultura de la tradición escrita.
- Fomentar la interdisciplinariedad.
- Fomentar el bienestar universitario y propiciar el desarrollo humano de todos los integrantes.
- Fomentar la participación de la comunidad universitaria.
- Recuperar, fortalecer y conservar los valores culturales que propenden por el desarrollo de la sociedad.

2.5.2.4 Políticas implícitas

- La Universidad mantendrá una comunicación permanente al interior de la misma y con el medio regional, nacional e internacional.

- La gestión universitaria en todas sus expresiones estará enmarcada en un proceso de planeación permanente. Las inversiones estarán determinadas por el Plan de Desarrollo Institucional. Todas las actividades realizadas serán objeto de evaluación y sus resultados serán aprovechados para mejorar permanentemente los procesos.
- La gestión académico-administrativa de la Universidad se soportará en criterios de descentralización y desconcentración.
- La actividad académica estará orientada a la articulación de la docencia con la investigación y la extensión y se encaminará a la consolidación de las comunidades científicas y del trabajo interdisciplinario, a promover las manifestaciones intelectuales y apoyar su divulgación.
- Las necesidades derivadas de los proyectos de investigación aprobados, se atenderán asignando anualmente recursos financieros acordes.
- La Universidad realizará permanentemente programas de bienestar y responsabilidad social para toda la comunidad.
- La oferta de programas académicos debe ser consecuencia de una necesidad social identificada.
- La igualdad de oportunidades y la selección de los mejores aspirantes -tanto como estudiante o empleado- serán criterios básicos para ingresar a la Universidad.

2.5.2.5 Valores institucionales

- **Implícitos en la misión:** Participación, diálogo, pluralismo, tolerancia, respeto a la diferencia.

- **Implícitos en la bandera:** Inteligencia, sabiduría, pureza, transparencia, lealtad, fuerza, tenacidad, armonía, voluntad, amor.

2.5.2.6 Objetivos institucionales

Establecidos, aprobados y vigentes en el actual Plan de Desarrollo Institucional.

- **Cobertura con calidad**

Proporción de personas de una población potencial, que accede a programas de calidad en pregrado y postgrado en la Universidad Tecnológica de Pereira, de acuerdo con la capacidad instalada, posibilidades y proyecciones de crecimiento.

Currículos universales, flexibles y pertinentes que contengan propuestas innovadoras en materia pedagógica e investigativa, articulados con la educación básica y media.

Formación integral, ética y humana que permita asumir las responsabilidades sociales demandadas por el presente siglo.

- **Investigaciones, innovación y extensión**

Investigación: proceso sistemático y crítico de creación del conocimiento.

Innovación: transformación, creación o gestión de conocimiento que agrega valor a un proceso, producto o teoría para solucionar problemas.

Extensión: interacción de la Universidad con la sociedad en los diferentes campos del saber para validar, construir o transferir conocimiento que genere desarrollo social, cultural e institucional.

➤ **Bienestar institucional**

Formación integral fortalecida en la comunidad universitaria y orientada hacia el desarrollo humano, desde las dimensiones psicológica, biológica, social, espiritual, ambiental y ética.

Comunidad universitaria democrática, incluyente, equitativa y comprometida con su desarrollo social e intercultural.

Comunidad universitaria adaptada, integrada, con sentido de pertenencia y preparada para la permanencia y el egreso, mediante el acompañamiento institucional recibido en las diferentes etapas de la vida universitaria.

➤ **Impacto regional**

Administración del servicio educativo que genera productos, obtiene logros y facilita la aparición de efectos en los niveles micro, regional o macro y en los ámbitos social, productivo-tecnológico, de las políticas públicas y el conocimiento. Hace referencia a los cambios registrados en el tiempo y en las estructuras internas y externas de la Universidad Tecnológica de Pereira, por la interacción entre quienes intervienen en los procesos de formación, investigación, desarrollo, gestión de la innovación y proyección social.

➤ **Internacionalización de la universidad**

Articulación en un ambiente multicultural y globalizado, con excelencia académica, debido a un proceso integral de transformación y fortalecimiento en las funciones de investigación, docencia, extensión y proyección social.

➤ **Alianzas estratégicas**

Entendimiento en el tiempo que se produce entre dos o más actores sociales diferentes y complementarios, del orden nacional o internacional, con aportes particulares concretos.

Establecimiento de intercambios en el marco misional, en el cual se asumen participativamente nuevos compromisos que propenden por el desarrollo de los participantes, enmarcados dentro del respeto y la ética.

➤ **Desarrollo institucional**

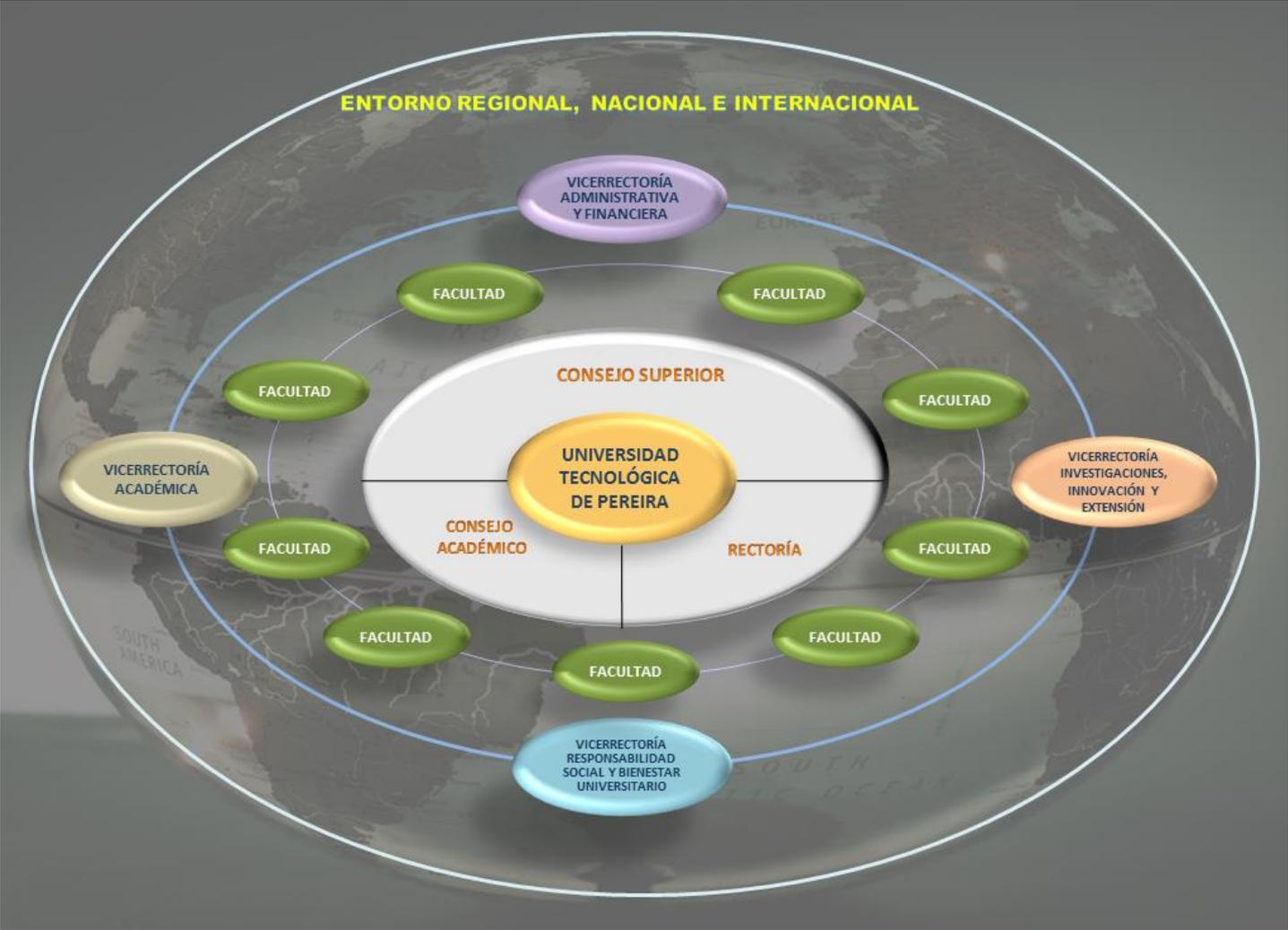
Desarrollo institucional fortalecido en la gestión humana, financiera, física, informática y de servicios.

Capacidad institucional para dar respuesta a las estrategias de desarrollo de la Universidad.”¹⁶

2.5.3 Estructura organizacional vigente

A continuación se consignan los gráficos correspondientes a la estructura organizacional con enfoque a procesos de la Universidad Tecnológica de Pereira, aprobada mediante Acuerdo 014 del Junio 5 de 2014 del Honorable Consejo Superior, denominada estructura base o estructura madre y la estructura organizacional interna de la Dependencia **Vicerrectoría Administrativa y Financiera**, a ser intervenida con el Estudio de Mejoramiento de Procesos, en donde se visualiza claramente la ubicación del proceso **Administración de la seguridad institucional**, objeto de mejoramiento.

¹⁶ OSPINA GARCES William y DOMÍNGUEZ SALAZAR Manuel Fernando, Documento informe final Reforma integral estructura organizacional Universidad Tecnológica de Pereira. Julio 2014. Página 33.





3. EL DISEÑO METODOLÓGICO

El presente Capítulo está compuesto por los siguientes elementos:

- 3.1 Universo o población
- 3.2 Muestra
- 3.3 Tipo de investigación y de estudio
- 3.4 Delimitación del estudio
- 3.5 Variables e indicadores
- 3.6 Metodología que se empleó en el Estudio
- 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de información
- 3.8 Procesamiento y análisis de la información.
- 3.9 Productos obtenidos
- 3.10 Cronograma
- 3.11 Presupuesto

A continuación se desarrollan cada uno de ellos.

3.1 POBLACION O UNIVERSO

Universidad Tecnológica de Pereira. Procesos que soportan las dependencias y unidades organizacionales de la nueva estructura orgánica (Acuerdo 05 de 2014, Consejo Superior).

3.2 MUESTRA

El Estudio se llevará a cabo en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera de la Universidad Tecnológica de Pereira.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN Y DE ESTUDIO

TIPO DE INVESTIGACIÓN: desarrollo experimental (busca la transferencia de conocimiento específico existente, a una institución donde no se ha aplicado hasta el momento).

TIPO DE ESTUDIO: descriptivo, explicativo y analítico.

- **Descriptivo:** permite describir y comprender en un primer momento la realidad abordada.
- **Explicativo:** la caracterización realizada permite comprender situaciones existentes y causas que la originan.
- **Analítico:** Utiliza herramientas de la ingeniería del trabajo para descomponerlo en sus partes y comprender sus relaciones como un todo.

3.4 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

El Estudio se delimita alrededor de los siguientes aspectos:

- **Espacial:** Universidad Tecnológica de Pereira. Vicerrector Administrativa y Financiera.
- **Demográfica:** Usuarios y destinatarios del procesos. Funcionarios responsables de su ejecución.

- **Temática:** Caracterización y mejoramiento del proceso Administración de la Seguridad Institucional.
- **Temporal:** diez (10) meses calendario, a partir del momento en que se hizo el diseño del estudio macro y se dispuso la infraestructura logística para su ejecución.

3.5 VARIABLES E INDICADORES DEL ESTUDIO

Variable: información CLAVE a ser recolectada y procesada.

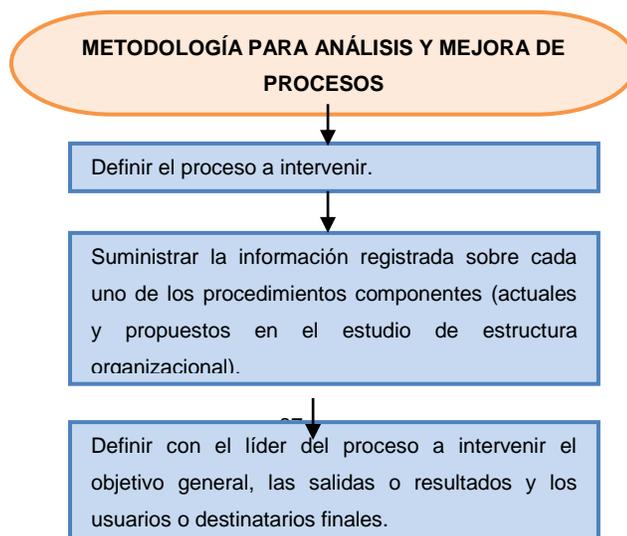
Indicador: Forma en que se PUNTUALIZA la variable, para obtener la información deseada, a través de los instrumentos o técnicas de recolección a utilizar.

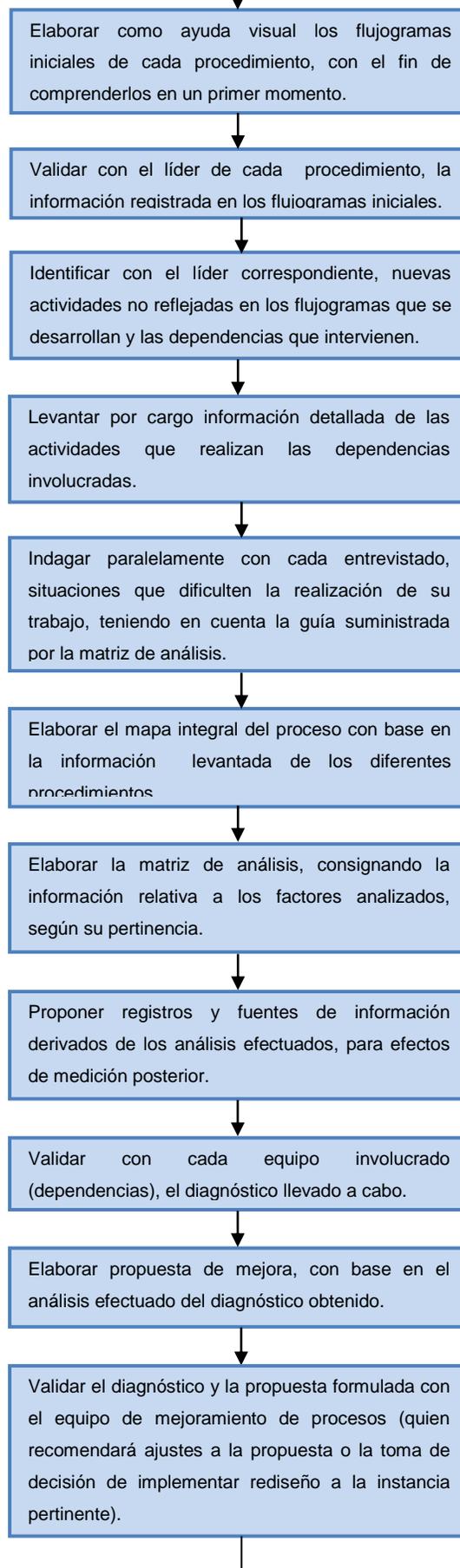
La información correspondiente se visualiza en Cuadro 2 que se consigna en la página siguiente.

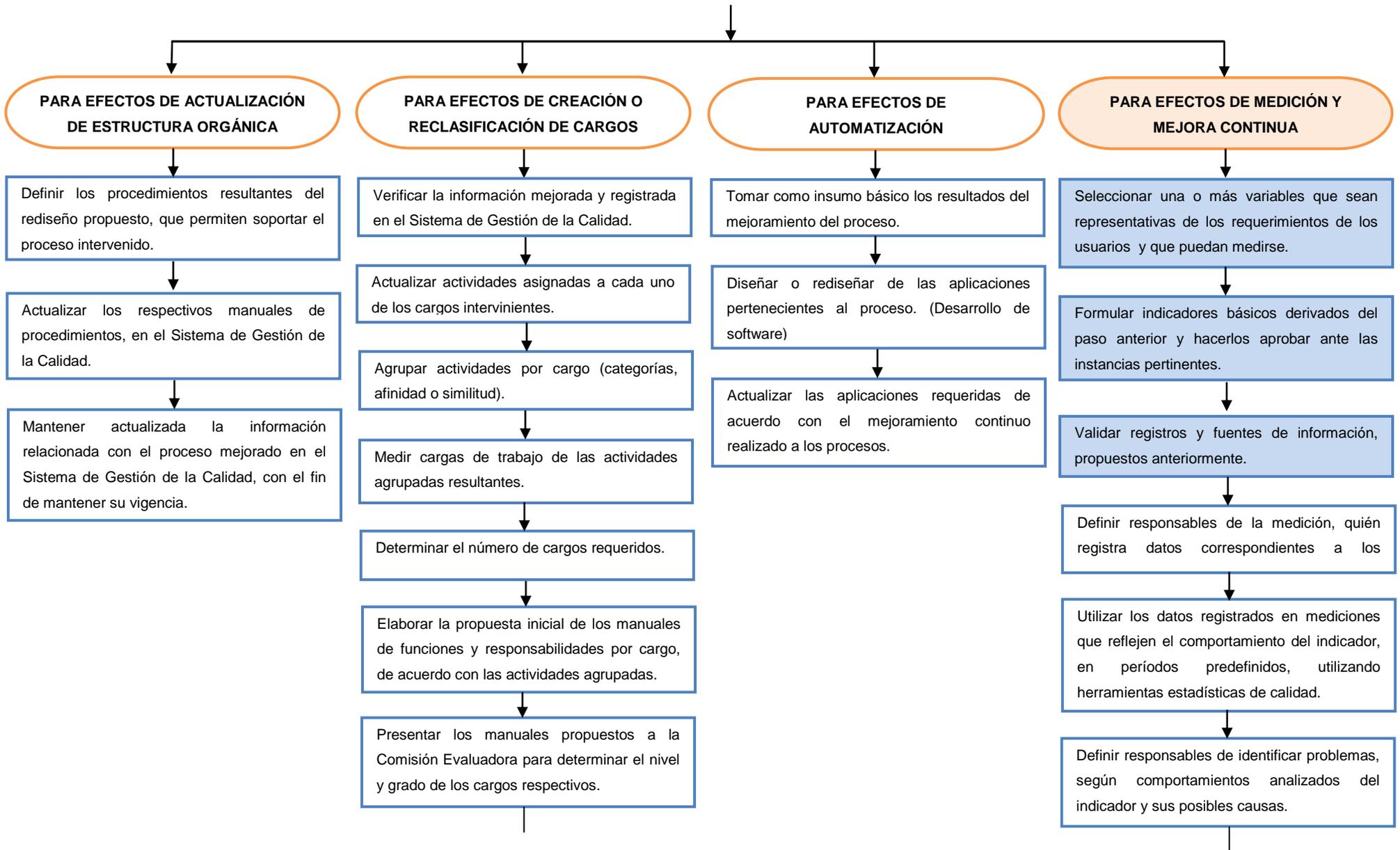
3.6 METODOLOGÍA A EMPLEAR EN EL ESTUDIO

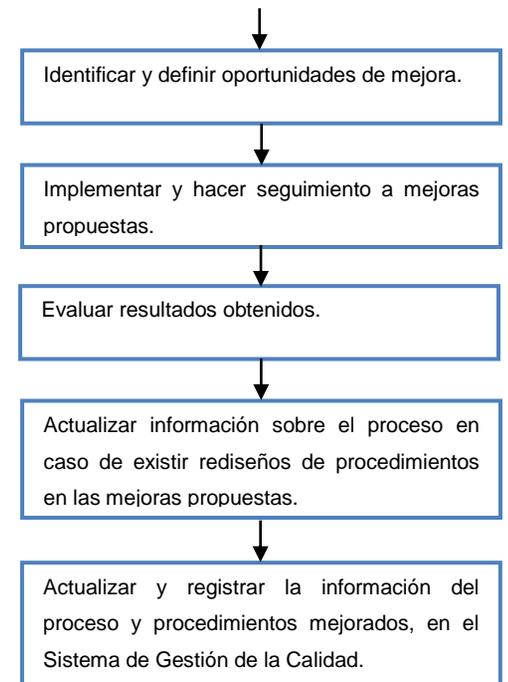
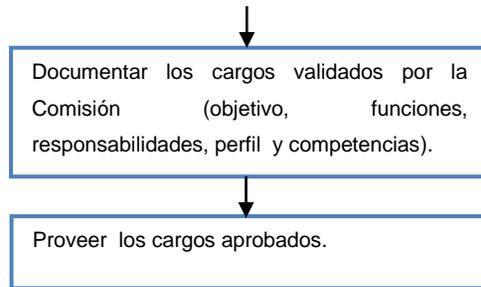
El Estudio se llevará a cabo mediante la utilización de la siguiente metodología diseñada y aprobada previamente por la Institución – Vicerrectoría Administrativa y Financiera - la cual es propia de la ingeniería del trabajo, en lo relacionado con la temática análisis ocupacional.

2. Metodología para Análisis y Mejora de Procesos









3. Variables e indicadores

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	INDICADORES
5. Modelar el proceso integral con base en los procedimientos que lo conforman e identificar puntos requeridos para análisis.	MODELADO DEL PROCESO	Caracterización del proceso, que permite identificar claramente sus componentes y relaciones, objetivos, resultados y usuarios o destinatarios	Direccionamiento Procedimientos Actividades Flujograma
6. Elaborar y validar el diagnóstico del proceso, soportado en la respectiva Matriz de Análisis, definida en la metodología propuesta para realizar el estudio técnico.	DIAGNÓSTICO DEL PROCESO	Resultados del estudio técnico, que permite - con base en los indicadores establecidos - identificar problemas o limitaciones para su ejecución y las causas correspondientes.	COSTO: Actividad que no genera valor Competencias necesarias TIEMPO: Cuellos de botella Duplicidades
7. Elaborar y validar la propuesta de mejoramiento del proceso, con base en los resultados obtenidos en el diagnóstico.	MEJORAMIENTO DEL PROCESO	Propuesta formulada que permite eliminar o controlar las causas identificadas en el objetivo anterior, para volver más efectivo el proceso	Trabajo manual repetitivo de volumen CALIDAD: Riesgos Reprocesos Registros y/o documentos adjuntos Método de trabajo
8. Proponer indicadores básicos de medición, acompañados de fuentes y registros de información.	MEDICIÓN DEL PROCESO	Propuesta básica de medición, formulada para hacer seguimiento al proceso en su ejecución y permitir el mejoramiento continuo.	Indicadores propuestos. Fuentes Registros

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La información requerida será recolectada a través de los siguientes medios:

SECUNDARIA:

- Información base registrada en el documento “Informe final estructura organizacional Universidad Tecnológica de Pereira. Julio 2014”, en lo relacionado con procesos, procedimientos y actividades iniciales que la soporta.
- Actas de reuniones y talleres específicos llevados a cabo durante el desarrollo del Estudio.
- Informes presentados por la Universidad en aspectos pertinentes.

PRIMARIA:

- Realización de entrevistas dirigidas a funcionarios, usuarios y destinatarios del proceso, a saber: Entrevista al Jefe de Gestión Servicios Institucionales, entrevista al Coordinador interno de seguridad de la empresa de vigilancia privada con la cual se tiene contrato, entrevistas a la comunidad universitaria.
- Aplicación de instrumento o formatos para recolectar información puntual requerida.
- Talleres realizados con el equipo conformado por funcionarios de la Dependencia Líder, Director Trabajo de Grado y estudiantes. (acá relacionar el número y fecha de talleres realizados hasta el momento)
- Grupos focales a nivel directivo y coordinador, que complementen o validen la información obtenida con el instrumento.

3.8 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información se clasificará, procesará y analizará a través de las siguientes acciones:

- Elaborar flujogramas de procedimientos registrados inicialmente.
- Analizar y modificar, de acuerdo con los análisis realizados en los talleres realizados.
- Registrar y clasificar en Matriz de Análisis (cuyo diseño fue suministrado previamente) la información de detalle obtenida en el trabajo de campo.
- Analizar y procesar información resultante, empleando las herramientas pertinentes.
- Validar diagnóstico y propuesta de mejoramiento formulada con base en la información recolectada.
- Organizar y presentar información validada en explicaciones, descripciones, o ayudas técnicas, que permitan su mejor visualización y comprensión.
- Elaborar el informe final que contemple modelamiento final del proceso, diagnóstico obtenido, mejoramiento propuesto, medición base recomendada, conclusiones y recomendaciones del Estudio.

3.9 PRODUCTOS A GENERAR

Coherentemente con los objetivos específicos y la metodología planteada, los resultados o productos del estudio, se clasifican en tres categorías:

Productos relacionados con nuevo conocimiento y desarrollo tecnológico:

4. Generación de nuevo conocimiento

Producto(s) esperado(s)	Breve descripción del producto
Modelo técnico validado para análisis y mejoramiento de procesos	Con base en los resultados finales obtenidos, se tendrá una validación práctica de la utilidad de la metodología empleada.

Contribución al fortalecimiento de la comunidad científica:

4. Fortalecimiento del recurso humano

Producto esperado	Breve descripción del producto
Trabajo de grado de pregrado aprobado	Requisito académico para obtener título profesional correspondiente.

Difusión y apropiación social del conocimiento:

5. Difusión del conocimiento

Producto esperado	Breve descripción del producto
Artículo publicado en revista de divulgación institucional	Publicación Artículo Revista UTP

3.10 CRONOGRAMA DEL ESTUDIO

El Estudio se desarrollará en el siguiente período, de acuerdo con las actividades que se describen a continuación:

6. Cronograma del Estudio

CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES																													
	MY	JUNIO				JULIO					AGT				SEPT				OCT				NOV			DIC			
	SEMANA																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
A. PLANEACIÓN DEL MACROPROYECTO (14 TRABAJOS DE GRADO)																													
1. Definir y asignar el proceso a intervenir.																													
2. Suministrar a directores trabajos de grado y estudiantes la información disponible sobre cada uno de los procedimientos que los conforman (actuales y propuestos en el estudio de estructura organizacional).																													
B. RECOLECCION INFORMACIÓN INICIAL POR PROCESO (14 PROCESOS)																													
3. Definir con el líder del proceso a intervenir el objetivo general, las salidas o resultados y los usuarios o destinatarios finales.																													

3.11 PRESUPUESTO

El presupuesto del Estudio se estima en la siguiente forma:

7. Presupuesto

RUBROS	COSTO
Recursos humanos (investigadores, principales)	\$1`800 000
Personal de apoyo (recolectores de información)	\$144 000
Refrigerios para talleres	\$300 000
Salidas de campo (transporte, viáticos)	\$500 000
Materiales y suministros (fotocopias, planos, mapas, insumos...)	\$100 000
Elaboración documento informe final	\$700 000
Computador	\$1`300 000
Gastos varios (imprevistos 10%)	\$100 000
Total	\$ 4.944.000

4. MEJORAMIENTO DEL PROCESO ASIGNADO

En el presente capítulo se consignan los resultados obtenidos en el estudio realizado para el mejoramiento del proceso ***Administración de la Seguridad Institucional*** perteneciente a la ***Vicerrectoría Administrativa y Financiera***, para el cual se analizaron sus procedimientos y correspondientes actividades, lo que permitió obtener el siguiente diagnóstico y las propuestas de mejoras, las cuales – de ser puestas en práctica - contribuirán a un óptimo desarrollo del proceso mencionado.

4.1 DESCRIPCIÓN INICIAL DEL PROCESO

DEPENDENCIA A LA QUE ESTA ADSCRITO: Vicerrectoría Administrativa y Financiera

UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gestión Servicios Institucionales

NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD INSTITUCIONAL

PROCEDIMIENTOS QUE LO CONFORMABAN, AL INICIAR EL ESTUDIO:

1. Gestión de vulnerabilidades y seguridad institucionales.
2. Implementación sistemas de comunicación, alarmas y CCTV.
3. Administración servicio de monitoreo por circuito cerrado de televisión (CCTV).
4. Rondas de vigilancia en edificaciones y áreas comunes.
5. Controles de acceso de personal y vehículos.
6. Autorizaciones de ingreso a dependencias.

7. Administración de alarmas.
8. Autorizaciones de salidas de equipos.
9. Programación de vigilantes.
10. Cambio y entrega de turnos de vigilancia.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES INICIALES, IDENTIFICADAS PARA CADA UNO DE LOS PROCEDIMIENTOS ANTERIORES:

PROCEDIMIENTO 1: GESTIÓN DE VULNERABILIDADES Y SEGURIDAD INSTITUCIONAL.

Tabla 1. Gestión de Vulnerabilidades y Seguridad Institucional
Autores: Equipo mejoramiento de procesos Universidad Tecnológica de Pereira

No	ACTIVIDAD
1	Identificar y valorar las diferentes vulnerabilidades existentes en la institución.
2	Priorizar las vulnerabilidades según valoración realizada.
3	Realizar estudio de seguridad institucional según vulnerabilidades identificadas.
4	Determinar las acciones requeridas para minimizar vulnerabilidades y los recursos demandados.
5	Establecer contactos y alianzas con las entidades y dependencias pertinentes, relacionadas con las vulnerabilidades identificadas.
6	Recibir y valorar recomendaciones técnicas, emitidas por las entidades externas.
7	Gestionar la obtención o asignación de los recursos demandados.
8	Tramitar la expedición de la normatividad soporte requerida.
9	Socializar institucionalmente las disposiciones emitidas.

10	Poner en ejecución y verificar el cumplimiento de las diferentes acciones establecidas.
11	Evaluar resultados obtenidos y proponer los correctivos necesarios.

PROCEDIMIENTO 2: IMPLEMENTACIÓN SISTEMAS DE COMUNICACIÓN, ALARMAS Y CCTV.

Tabla 2. Implementación Sistemas de Comunicación, Alarmas y CCTV
Autores: Equipo mejoramiento de procesos Universidad Tecnológica de Pereira

No	ACTIVIDAD
1	Identificar necesidades específicas de seguridad electrónica e intercomunicaciones en las diferentes áreas del campus, de acuerdo con estudios de seguridad realizados.
2	Analizar las necesidades y definir los requerimientos técnicos a implementar.
3	Determinar y gestionar los recursos económicos necesarios.
4	Gestionar la contratación de los sistemas requeridos. (ver procedimiento)
5	Gestionar la capacitación de los funcionarios responsables del manejo.
6	Implementar los sistemas adquiridos y hacer seguimiento a su efectividad, en conjunto con Sistemas.
7	Tomar las acciones correctivas en los casos requeridos.

PROCEDIMIENTO 3: ADMINISTRACIÓN SERVICIO DE MONITOREO POR CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV).

Tabla 3. Administración Servicio de Monitoreo por CCTV
Autores: Equipo mejoramiento de procesos Universidad Tecnológica de Pereira

No	ACTIVIDAD
1	Solicitar informar oportuno sobre el estado y funcionamiento de los equipos que

	hacen parte del CCTV, al personal subcontratado para el desarrollo de la labor.
2	Coordinar la entrega de instrucciones de cómo realizar la inspección permanentemente con ayuda de las cámaras, las áreas del campus universitario que cuentan con este recurso a personal subcontratado.
3	Requerir copia de seguridad de grabaciones cuando sea necesario.
4	Dar instrucciones a personal subcontratado para realizar contacto vía radio al vigilante más cercano al área afectada, en caso de notar alguna irregularidad.
5	Verificar personalmente la irregularidad detectada, e informar a Monitoreo sobre la situación. (vigilante)
6	Dar instrucciones a la empresa contratista sobre procedimientos para contactar las instancias pertinentes (cadena de emergencia o funcionarios específicos) en los casos que se requiera.
7	Registrar eventos en la correspondiente minuta e informar los casos que se requieran a las instancias pertinentes.
8	Elaborar y entregar informe escrito a las instancias pertinentes, en los casos requeridos.
9	Revisar informes y tomar decisiones de seguridad, en caso de ser necesario.
10	Presentar informas las a instancias pertinentes.

PROCEDIMIENTO 4: RONDAS DE VIGILANCIA EN EDIFICACIONES Y ÁREAS COMUNES.

Tabla 4. Rondas de Vigilancia en Edificaciones y Áreas comunes
Autores: Equipo mejoramiento de procesos Universidad Tecnológica de Pereira

No	ACTIVIDAD
1	Programar vigilantes en las diferentes áreas de la universidad.
2	Entregar a central de monitoreo las autorizaciones de ingreso de personal al campus

	universitario en horas no laborales.
3	Realizar labor de vigilancia mediante recorrido periódico en los edificios y áreas comunes a su cargo, verificando el cumplimiento de las condiciones de seguridad.
4	Supervisar y hacer seguimiento a la labor ejecutada.
5	Solicitar a monitoreo acompañamiento a través de las cámaras, en caso de detectar alguna irregularidad relacionada con la seguridad.
6	Registrar eventos y novedades locativas en los respectivos formatos.
7	Revisar informes y tomar decisiones necesarias.

PROCEDIMIENTO 5: CONTROLES DE ACCESO DE PERSONAL Y VEHÍCULOS.

Tabla 5. Controles de Acceso de Personal y Vehículos

Autores: Equipo mejoramiento de procesos Universidad Tecnológica de Pereira

No	ACTIVIDAD
1	Programar personal de vigilancia para los accesos habilitados en días y horas no laborales.
2	Verificar mediante la respectiva identificación que las personas o vehículos que ingresan, pertenecen a la comunidad universitaria.
3	Confirmar autorización de ingreso si la persona o vehículo no se encuentran debidamente identificados.
4	Solicitar a Monitoreo acompañamiento a través de las cámaras del CCTV en caso de detectar alguna irregularidad.
5	Registrar eventos en la correspondiente minuta e informar los casos que se requieran a las instancias pertinentes.
6	Elaborar y entregar informes escritos a la instancia pertinente.
7	Revisar informes y dar recomendaciones de seguridad, si son necesarias.

PROCEDIMIENTO 6: AUTORIZACIONES DE INGRESO A DEPENDENCIAS.

Tabla 6. Autorizaciones de Ingreso a dependencias

Autores: Equipo mejoramiento de procesos Universidad Tecnológica de Pereira

No	ACTIVIDAD
AUTORIZACIONES DE INGRESO A DEPENDENCIAS	
1	Recibir solicitud para ingreso de personal a las dependencias, en horarios no laborales.
2	Verificar la viabilidad de la solicitud y autorizarla o negarla.
3	Entregar al personal de vigilancia la autorización de ingreso.
4	Verificar identificación de personas autorizadas y facilitar el ingreso al sitio autorizado.
5	Registrar hora de entrada y salida del autorizado.
6	Asegurar la zona luego de retirada de las personas autorizadas

PROCEDIMIENTO 7: ADMINISTRACIÓN DE ALARMAS.

Tabla 7. Administración de Alarmas

Autores: Equipo mejoramiento de procesos Universidad Tecnológica de Pereira

No	ACTIVIDAD
1	Verificar periódicamente el correcto funcionamiento de las alarmas.
2	Gestionar el mantenimiento y corrección de fallas en el sistema.
3	Recibir programaciones de horarios y autorizaciones de ingreso para aulas, laboratorios y recintos provistos con sistemas de alarma.
4	Montar los sistemas de alarma, revisando previamente que en los recintos provistos de sistema electrónico no se encuentre personal.

5	Excluir zona o desmontar los sistemas de alarma antes de iniciar labores, de acuerdo con la programación de cada espacio académico o administrativo.
6	Dar instrucciones a personal subcontratado para solicitar al vigilante responsable del área, la correspondiente verificación, en caso de activación de las alarmas.
7	Recibir reporte de central de monitoreo por activación de alarmas.
8	Realizar la correspondiente verificación y comunicarla a la central de monitoreo.
9	Dar instrucciones para la retroalimentación a central remoto la novedad informada por el vigilante a través de funcionario de empresa contratista.
10	Registrar eventos en la correspondiente minuta e informar los casos que se requieran a las instancias pertinentes.
11	Dar instrucciones a la empresa contratista sobre procedimientos para contactar las instancias pertinentes (cadena de emergencia o funcionarios específicos) EN LOS CASOS QUE SE REQUIERA.
12	Elaborar y presentar informes a las instancias pertinentes.
13	Revisar informes y tomar decisiones de seguridad, si son necesarias.

PROCEDIMIENTO 8: AUTORIZACIONES DE SALIDAS DE EQUIPOS.

Tabla 8. Autorizaciones de salidas de Equipos

Autores: Equipo mejoramiento de procesos Universidad Tecnológica de Pereira

No	ACTIVIDAD
1	Recibir formato de salida de equipos, debidamente diligenciado.
2	Verificar información contenida en los formatos.
3	Firmar formato salida del equipo, como constancia ante la empresa de seguros.
4	Entregar copia de autorización al interesado.

5	Verificar autorización de salida de equipos que le sean reportados y registrarla en la minuta respectiva.
6	Elaborar y presentar informe de novedades a la instancia pertinente.
7	Revisar informes y tomar decisiones de seguridad, si son necesarias.
8	Reportar a la compañía aseguradora en caso de siniestralidad.

PROCEDIMIENTO 9: PROGRAMACIÓN DE VIGILANTES.

Tabla 9. Programación de Vigilantes

Autores: Equipo mejoramiento de procesos Universidad Tecnológica de Pereira

No	ACTIVIDAD
1	Definir turnos, horarios, áreas y recurso humano de vigilancia.
2	Elaborar la programación del personal de seguridad para las diferentes áreas del campus.
3	Entregar a vigilantes la planilla de programación.
4	Elaborar programación de vacaciones individuales del personal.
5	Coordinar con el outsourcing la atención requerida según necesidades del servicio.
6	Verificar y hacer seguimiento al cumplimiento de la programación.
7	Realizar ajustes a la programación, en caso de novedades en la prestación del servicio.
8	Certificar horas extras y recargos causados, para los pagos correspondientes.

PROCEDIMIENTO 10: CAMBIO Y ENTREGA DE TURNOS DE VIGILANCIA.

Tabla 10. Cambio y entrega de turnos de Vigilancia

Autores: Equipo mejoramiento de procesos Universidad Tecnológica de Pereira

No	ACTIVIDAD
1	Recibir turno de vigilancia.
2	Hacer inventario de elementos necesarios en turnos de vigilancia.
3	Recibir elementos revisando el estado en que se encuentran (equipos de comunicación, llaves, linternas, entre otros)
4	Diligenciar y firmar planilla de control de vigilancia y registrar ingreso y salida de turnos en el sistema biométrico (lectura huella dactilar)
5	Ubicar área de trabajo, según programación, y desplazarse a ella.
6	Realizar rondas de vigilancia en zona designada.
7	Hacer reportes periódicos vía radio a central de monitoreo según frecuencias establecidas.
8	Realizar reportes de novedades en caso de algún evento.
9	Entregar turno de vigilancia.
10	Registrar, analizar y hacer seguimiento a novedades de vigilancia.

4.2 DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL ESTUDIO

El proyecto inicia mediante la selección de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Industrial para el Estudio de Mejoramiento de procesos de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA**, de los cuales se escogieron 13 procesos de las dependencias:

DEPENDENCIA	PROCESO
VICERRECTORÍA INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN	Gestión de la innovación y el emprendimiento.
	Coordinación institucional de las prácticas universitarias.
	Gestión de la oferta institucional de servicios y productos.
	Coordinación institucional de los organismos evaluadores de la conformidad.
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Administración del Almacén General e Inventarios.
	Administración de la Seguridad institucional.
	Administración del mantenimiento institucional.
	Administración del servicio de aseo.
	Administración de servicios complementarios.
VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Promoción social.
	Gestión de la comunicación organizacional.
JURÍDICA	Gestión de la Contratación.
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	Gestión Académica para la Docencia

De la Dependencia de la **Vicerrectoría Administrativa y Financiera** de la Unidad Organizacional: **Gestión de Servicios Institucionales**, el proceso que nos fue asignado para el Estudio de Mejoramiento de Procesos fue **Administración de la Seguridad institucional**.

Se inició con sesiones semanales para todos los compañeros que hicieron parte de este Proyecto, para capacitar en los programas como Visio de Microsoft, indicadores, y en el estudio de los procesos, procedimientos, actividades y tareas, entre otras cosas. Para así poder tener las habilidades y capacidades claras, fundamentadas y bien estructuradas para dar comienzo y trabajar en los equipos dispuestos para cada proceso.

El proceso inicialmente constaba de trece procedimientos, al hacer un análisis de estos, surgió la necesidad de modificar los procedimientos con sus respectivas actividades.

ACTIVIDADES OMITIDAS: el procedimiento debe tener una secuencia lógica para que se desarrolle correctamente, y para esto, se realiza un número determinado de pasos que componen las denominadas actividades. En las primeras reuniones se incluyó un número considerable de actividades y más adelante se obviaron porque estaban implícitas en la secuencia de los procedimientos, ya que eran de tipo operativo.

4.3 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

A continuación se presenta el resultado del ejercicio llevado a cabo con los funcionarios responsables del proceso, el cual permitió caracterizarlo en lo relacionado con el objetivo (razón de ser), resultados (logros a obtener) y usuarios o destinatarios, que se consignan a continuación:

OBJETIVO:

Establecer e implementar medidas y actividades de seguridad, tendientes a salvaguardar los bienes institucionales, así como la integridad de la comunidad universitaria.

RESULTADOS:

I. RESULTADOS GENERALES A OBTENER:

- a) Comunidad universitaria e instalaciones protegidas y seguras.
- b) Cultura consolidada sobre el compromiso y la contribución de la comunidad universitaria al servicio institucional de seguridad, generando entornos y ambientes protegidos.

II. RESULTADOS ESPECÍFICOS:

- a) Reglamentaciones institucionales sobre seguridad expedidas, actualizadas y socializadas en la comunidad universitaria.
- b) Vulnerabilidad y riesgos existentes en seguridad estudiados, analizados, priorizados y con propuestas concretas de mitigación ejecutadas y realimentadas.
- c) Sistema de comunicaciones en seguridad para la Institución (comprende circuito cerrado de televisión y sistema de alarmas) definido, contratado, normalizado (instructivos), implementado y realimentado permanentemente.
- d) Personal interno y externo adscrito al servicio de seguridad, administrado con deberes y derechos claramente establecidos.
- e) Seguridad física de las edificaciones y áreas comunes, garantizada.
- f) Seguridad requerida por visitantes especiales y/o eventos específicos atendida efectivamente.

- g) Ingreso, permanencia y salida de usuarios, vehículos y bienes controlados según regulaciones establecidas institucionalmente
- h) Inspecciones preliminares sobre hurtos de bienes institucionales, llevadas a cabo oportunamente.
- i) Gestión con entes externos sobre seguridad desarrollada o tramitada, de acuerdo con las situaciones específicas presentadas y las disposiciones vigentes.

USUARIOS O DESTINATARIOS

- ✓ Comunidad universitaria y visitantes.

4.4 REDISEÑO PROPUESTA PARA EL PROCESO

Con base en el trabajo de campo y los análisis efectuados se presenta a continuación el rediseño propuesto para el proceso, con los procedimientos que lo conforman:

PROCESO: ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD INSTITUCIONAL



4.4.1 Descripción de actividades de los nuevos procedimientos propuestos

A continuación se registran todas y cada una de las actividades propuestas para los procedimientos rediseñados, de conformidad con los análisis llevados a cabo:

PROCEDIMIENTO 1: GESTIÓN PARA LA EXPEDICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTACIONES.

Tabla 11. Procedimiento: Gestión para la expedición y actualización de reglamentaciones

Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

No	ACTIVIDAD
1	Identificar los reglamentos existentes sobre la seguridad en el campus.
2	Clasificar reglamentaciones según su objeto.
3	Analizar la pertinencia de los aspectos reglamentados.
4	Identificar reglamentaciones que no se cumplen por parte de la comunidad Universitaria y sus posibles causas.
5	Identificar nuevas necesidades o aspectos que se deben reglamentar.
6	Elaborar propuesta de acto administrativo según las necesidades identificadas.
7	Socializar la propuesta de acto ante las instancias requeridas.
8	Realizar ajustes a la propuesta de acto según la realimentación recibida.
9	Tramitar la expedición de reglamentaciones requeridas y la derogación de las pertinentes o desactualizadas.
10	Conocer los actos administrativos aprobados sobre nuevas reglamentaciones.
11	Hacer seguimiento al cumplimiento de la normatividad y a las diferentes situaciones relacionadas, que se presenten.

12	Presentar informe a las instancias pertinentes sobre los actores internos que no cumplen reglamentaciones expedidas.
----	--

PROCEDIMIENTO 2. ESTUDIOS DE VULNERABILIDAD Y ANÁLISIS DE RIESGOS.

Tabla 12. Procedimiento: Estudios de vulnerabilidad y análisis de riesgos
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

No	ACTIVIDAD
1	Mantener actualizado el inventario de los espacios físicos internos y externos de la Institución y de sus especificidades.
2	Hacer recorridos periódicos a los espacios inventariados.
3	Identificar las diferentes vulnerabilidades existentes.
4	Analizar las vulnerabilidades identificadas y los riesgos derivados.
5	Valorar los riesgos detectados en las diferentes vulnerabilidades.
6	Priorizar los riesgos según valoración realizada.
7	Proponer acciones requeridas para reducir las vulnerabilidades y/o minimizar los riesgos.
8	Solicitar gestiones requeridas con entidades externas y/o dependencias internas pertinentes, relacionadas con el manejo de las vulnerabilidades identificadas.
9	Implementar las medidas de seguridad adoptadas, que se derivan del análisis de vulnerabilidades.
10	Verificar el cumplimiento de las reglamentaciones específicas adoptadas y presentar los informes pertinentes.
11	Evaluar los resultados obtenidos, proponer los correctivos necesarios, elaborar y presentar informe ante las instancias pertinentes.

PROCEDIMIENTO 3: ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES EN SEGURIDAD.

Tabla 13. Procedimiento: Administración de comunicaciones en seguridad
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

No	ACTIVIDAD
1	Analizar las necesidades de comunicación de acuerdo con las características de la planta física y extensión del campus universitario.
2	Identificar los medios de comunicación y requerimientos técnicos a implementar.
3	Solicitar la contratación de la empresa de vigilancia que a su vez debe suministrar los equipos del sistema de comunicación requerido.
4	Administrar los equipos del sistema de comunicación implementados por la contratación realizada.
5	Verificar la realización de las pruebas en el campus universitario que permitan comprobar la funcionalidad de los medios de comunicación a utilizar.
6	Solicitar el crear y aplicar el lenguaje que se debe adoptar en la operación de los medios de comunicación.
7	Verificar que se realice la capacitación al personal de vigilancia correspondiente.
8	Verificar la implementación de los sistemas adquiridos y hacer seguimiento a su efectividad.
9	Verificar la toma de acciones correctivas en los casos necesarios.

PROCEDIMIENTO 4: ADMINISTRACIÓN DEL CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV).

Tabla 14. Procedimiento: Administración del circuito cerrado de televisión (CCTV)
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

No	ACTIVIDAD
1	Solicitar a la empresa a contratar, el realizar análisis técnicos sobre el estado y funcionamiento de los equipos que hacen parte del CCTV de la Universidad, para el desarrollo de la labor.
2	Recibir información sobre necesidades de seguridad electrónica en las diferentes áreas del campus, de acuerdo con los estudios de seguridad realizados.
3	Solicitar la adquisición, instalación y configuración de los equipos de seguridad electrónica complementarios requeridos.
4	Recibir instalados, los equipos de seguridad electrónica complementarios adquiridos.
5	Elaborar en conjunto y socializar con el personal correspondiente, el instructivo sobre cómo realizar la inspección con ayuda de cámaras en las áreas del campus universitario.
6	Recibir informe de novedades sobre el funcionamiento del CCTV, y solicitar las acciones correspondientes.
7	Recibir informe preliminar sobre novedades presentadas acompañado de copia de video, en los casos requeridos.
8	Recibir informe escrito final con destino a las autoridades pertinentes, en los casos requeridos.
9	Presentar informe final a las instancias pertinentes.

PROCEDIMIENTO 5: ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD MEDIANTE EL SISTEMA DE ALARMAS.

Tabla 15. Procedimiento: Administración de la seguridad mediante el sistema de alarmas Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

No	ACTIVIDAD
1	Evaluar el sistema de alarmas, de acuerdo con los estudios de seguridad realizados.
2	Solicitar a la empresa contratista la actualización del inventario de alarmas que conforman el sistema para identificar nuevas necesidades.
3	Recibir informe y solicitar la adquisición e instalación de alarmas requeridas.
4	Recibir instalados y configurados los sistemas de alarmas adquiridos.
5	Verificar seguimiento por parte de la empresa contratista al correcto funcionamiento del sistema de alarmas.
6	Enviar solicitud de mantenimiento y corrección de fallas en el sistema de alarmas, o de ser necesario, el cambio de equipos e informar a la instancia pertinente.
7	Recibir instalados y en correcto funcionamiento los sistemas de alarmas, después del mantenimiento realizado.
8	Conocer las aprobaciones de ingreso para recintos provistos con sistemas de alarmas, en horarios especiales.
9	Recibir y analizar novedades reportadas por las Centrales de Alarmas.
10	Reportar novedades especiales a las instancias pertinentes.
11	Aplicar correctivos de acuerdo con las instrucciones recibidas, en los casos requeridos.

PROCEDIMIENTO 6: ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL DE SEGURIDAD.

Tabla 16. Procedimiento: Administración del personal de seguridad
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Díez Ríos.

No	ACTIVIDAD
1	Identificar cantidad, tipo y tamaño de espacios físicos que deben ser atendidos con el servicio de seguridad.
2	Solicitar a las instancias pertinentes la identificación de riesgos existentes, de acuerdo con las características de cada área.
3	Analizar recomendaciones presentadas en el estudio de riesgos.
4	Definir necesidades de personal para seguridad, de acuerdo con la normatividad vigente y las características de las diferentes áreas del campus.
5	Solicitar la contratación del servicio de seguridad, teniendo en cuenta los resultados del análisis efectuado.
6	Solicitar consecución de elementos de protección para el personal.
7	Elaborar inventario de elementos necesarios para la prestación del servicio de seguridad.
8	Clasificar el personal adscrito al servicio de seguridad, según los perfiles identificados.
9	Distribuir y asignar el personal de seguridad en las diferentes áreas, según las necesidades identificadas.
10	Elaborar y entregar al personal de seguridad la programación de turnos para las áreas asignadas.
11	Ubicar el personal en el área asignada, realizar la inducción, entregar los instructivos correspondientes, implementos requeridos y elementos de protección.
12	Realizar capacitación requerida sobre manejo y uso de los elementos e insumos suministrados.

13	Supervisar y hacer seguimiento al desarrollo de las funciones asignadas.
14	Realizar ajustes a la programación, en caso de novedades en la prestación del servicio.
15	Verificar y solicitar autorización de pagos correspondientes a horas extras y recargos, debidamente certificados.
16	Dirimir y resolver las situaciones conflicto presentadas entre el personal.
17	Tomar las medidas correctivas pertinentes.
18	Tramitar novedades y solicitudes adicionales presentadas, en los casos requeridos. (Apoyo logístico, mantenimiento, insumos y elementos).
19	Evaluar el servicio y tomar acciones correctivas.
20	Elaborar, consolidar y presentar informes solicitados a las instancias requeridas.

PROCEDIMIENTO 7: SEGURIDAD FÍSICA DE EDIFICACIONES Y ÁREAS COMUNES. (Aulas, laboratorios, talleres, oficinas, cubículos, auditorios, unidades sanitarias, cafetines, Parqueaderos, plazoletas, vías internas, linderos, parques, escenarios deportivos, Jardín Botánico, uso del campus).

Tabla 17. Procedimiento: Seguridad física de edificaciones y áreas comunes
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

No	ACTIVIDAD
1	Identificar necesidades de personal de vigilancia en las diferentes áreas comunes de la Universidad, de acuerdo con los resultados del estudio de seguridad.
2	Asignar personal de seguridad a las diferentes áreas requeridas.
3	Verificar que la labor de vigilancia se realice por parte del personal asignado,

	cumpliendo las reglamentaciones vigentes y los instructivos suministrados.
4	Recibir informe de vigilantes sobre novedades especiales relacionadas con la prestación del servicio y presentar a las instancias pertinentes.
5	Aplicar medidas correctivas, según instrucciones recibidas.
6	Recibir informe y solicitar novedades detectadas por la administración del CCTV, respecto a edificaciones y áreas comunes
7	Verificar novedades presentadas en las edificaciones y áreas comunes y presentar reporte, en los casos requeridos.
8	Recibir y analizar reporte de verificación de novedades y tomar las acciones correspondientes.
9	Hacer seguimiento a las acciones implementadas y tomar los correctivos necesarios.
10	Elaborar y presentar informes requeridos, a las instancias pertinentes.

PROCEDIMIENTO 8: SEGURIDAD VISITANTES ESPECIALES Y/O EVENTOS.

(Visitantes, autoridades institucionales, eventos, orden público)

Tabla 18. Procedimiento: Seguridad visitantes especiales y/o eventos
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Díez Ríos.

No	ACTIVIDAD
1	Recibir información sobre la agenda de visitantes especiales y/o eventos institucionales que requieran disponer de un esquema de seguridad e identificar los requerimientos específicos.
2	Informar al personal de seguridad la programación de eventos institucionales o donde se hagan presentes personalidades, con el fin de contribuir a su seguridad al interior del campus.
3	Facilitar el ingreso y permanencia en el campus universitario de los esquemas

	de seguridad que realicen acompañamiento a estas personas.
4	Reforzar la seguridad en las áreas donde se realicen este tipo de eventos.
5	Hacer seguimiento al desarrollo de la actividad y tomar acciones requeridas en caso de presentarse algún tipo de eventualidad.
6	Mantener comunicación directa con la Central de Monitoreo en caso que se requiera activar los planes de emergencia.
7	Activar los planes de emergencia, en caso de que se requiera.

PROCEDIMIENTO 9: INGRESO, PERMANENCIA Y SALIDA DE USUARIOS, VEHÍCULOS Y BIENES.

Tabla 19. Procedimiento: Ingreso, permanencia y salida de usuarios, vehículos y bienes
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

No	ACTIVIDAD
1	Mantener actualizada la caracterización de los diferentes tipos de porterías establecidas para el acceso a la Institución.
2	Mantener actualizada la caracterización de los diferentes usuarios internos y externos, así como los tipos de vehículos, que requieran ingresar al campus universitario.
3	Recibir información oficial sobre el dispositivo electrónico o alternativa, con que los usuarios internos y externos o vehículos podrán acceder y/o permanecer en las instalaciones.
4	Hacer cumplir las políticas, reglamentaciones específicas e instructivos establecidos por la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario para el ingreso y permanencia de usuarios a escenarios deportivos de la Universidad.
5	Verificar el cumplimiento de los instructivos establecidos para la salida de bienes.

6	Recibir informes de novedades relacionados con el ingreso, permanencia y salida de usuarios, vehículos o de bienes institucionales.
7	Analizar informes recibidos, tomar las decisiones pertinentes o informar a la instancia requerida, en los casos necesarios.
8	Evaluar y realimentar la funcionalidad del sistema, establecer los correctivos a que haya lugar o proponer las acciones de mejora.
9	Elaborar y presentar informe solicitado a las instancias correspondientes.

PROCEDIMIENTO 10: INSPECCIONES PRELIMINARES SOBRE HURTOS DE BIENES INSTITUCIONALES.

Tabla 20. Procedimiento: Inspecciones preliminares sobre hurtos de bienes institucionales
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

No	ACTIVIDAD
1	Recibir información sobre el hurto del bien institucional.
2	Elaborar y presentar informe preliminar de los hechos.
3	Informar a las instancias pertinentes (Central de Monitoreo o Coordinación) sobre el evento presentado.
4	Preparar la logística requerida para la inspección correspondiente.
5	Identificar previamente a los actores involucrados.
6	Entrevistar a las personas afectadas.
7	Inspeccionar y recolectar información en el lugar de los hechos (registro fotográfico y toma de evidencias).
8	Solicitar al afectado la elaboración de informe y la instauración de denuncia, ante las autoridades pertinentes.
9	Recibir por parte del afectado el informe requerido, de acuerdo con los hechos presentados, acompañado de copia de la denuncia instaurada.

10	Elaborar informe definitivo -integrando los informes anteriores- con las conclusiones y recomendaciones correspondientes.
11	Enviar informe definitivo al área de Gestión de Servicios Institucionales dentro de los términos establecidos.
12	Atender requerimientos pertinentes de las autoridades, relacionados con los hechos.
13	Corroborar información consignada en el informe definitivo.
14	Determinar el grado de responsabilidad preliminar del afectado en la ocurrencia de los hechos.
15	Informar a Gestión de Servicios Institucionales sobre el grado de responsabilidad preliminar del funcionario.
16	Reportar el evento a la Compañía Aseguradora, para los efectos pertinentes.
17	Informar a la Administración del Almacén General e Inventarios, para la baja del elemento.

PROCEDIMIENTO 11: GESTIÓN CON ENTES EXTERNOS SOBRE SEGURIDAD

Tabla 21. Procedimiento: Gestión con entes externos sobre seguridad
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

No	ACTIVIDAD
REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR ENTES EXTERNOS	
1	Recibir requerimientos de las autoridades competentes relacionados con el tema de seguridad.
2	Analizar requerimientos y direccionar ante la instancia pertinente, si no es competencia del Área.
3	Re direccionar ante la instancia pertinente, en los casos requeridos.

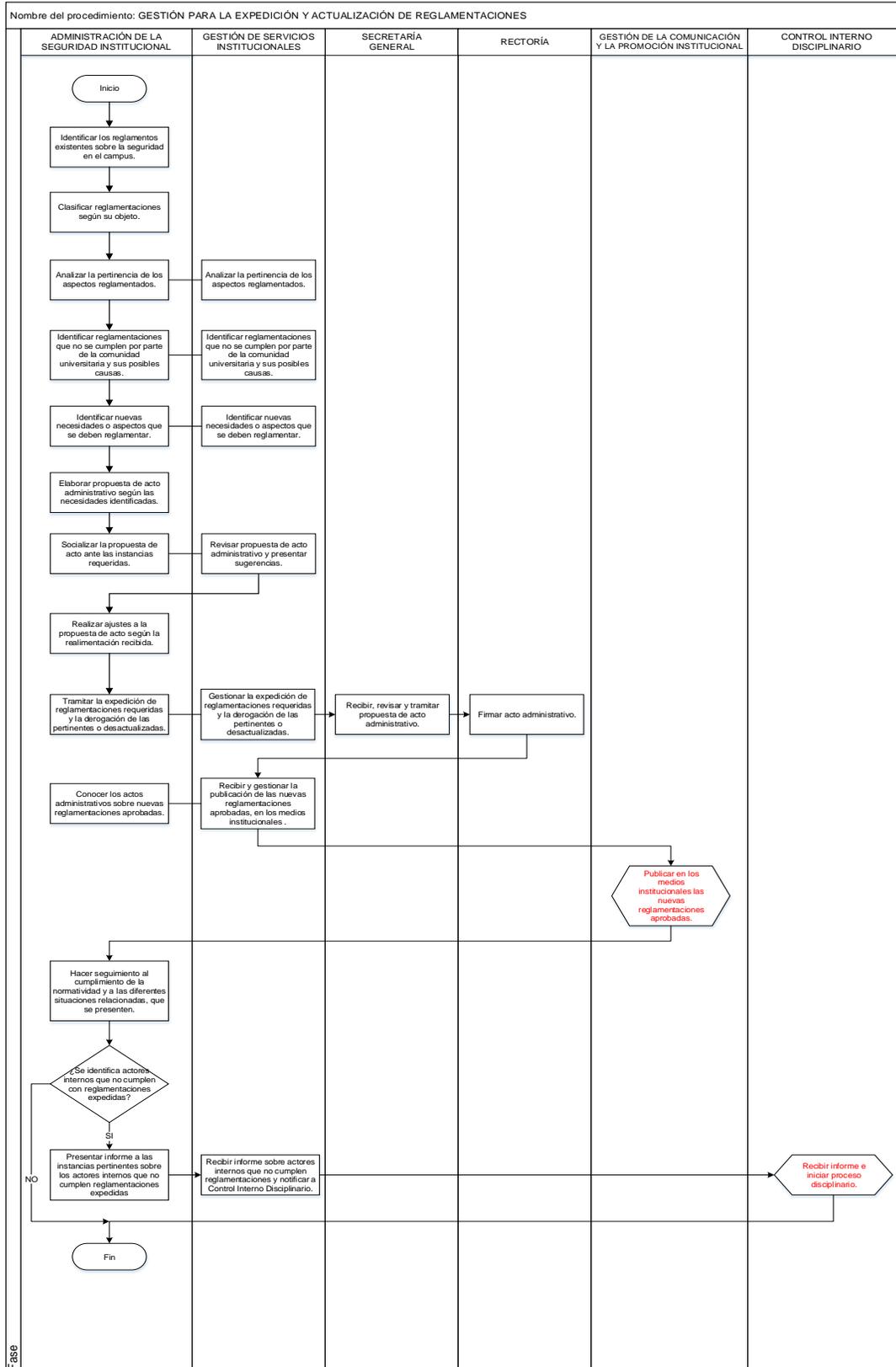
4	Acopiar la información requerida y elaborar el informe correspondiente.
5	Tramitar el envío de respuesta oficial, gestionando las firmas a que haya lugar.
6	Gestionar las acciones pertinentes e informar a la autoridad solicitante.
TRAMITES ANTE INSTANCIAS EXTERNAS	
7	Identificar y analizar situaciones presentadas en el campus universitario y sus alrededores, relacionadas con la competencia de entes externos.
8	Informar sobre los hechos presentados y tramitar la toma de la decisión correspondiente y acudir a la autoridad respectiva, informando sobre los hechos presentados.
9	Recibir a los funcionarios representantes de las entidades convocadas y ubicarlos en el lugar de los hechos.
10	Facilitar con las acciones requeridas, el desarrollo de la actividad a realizar.
11	Acompañar el cierre de la actividad, recibir recomendaciones y elaborar el informe respectivo.

4.4.2 Flujogramas actualizados

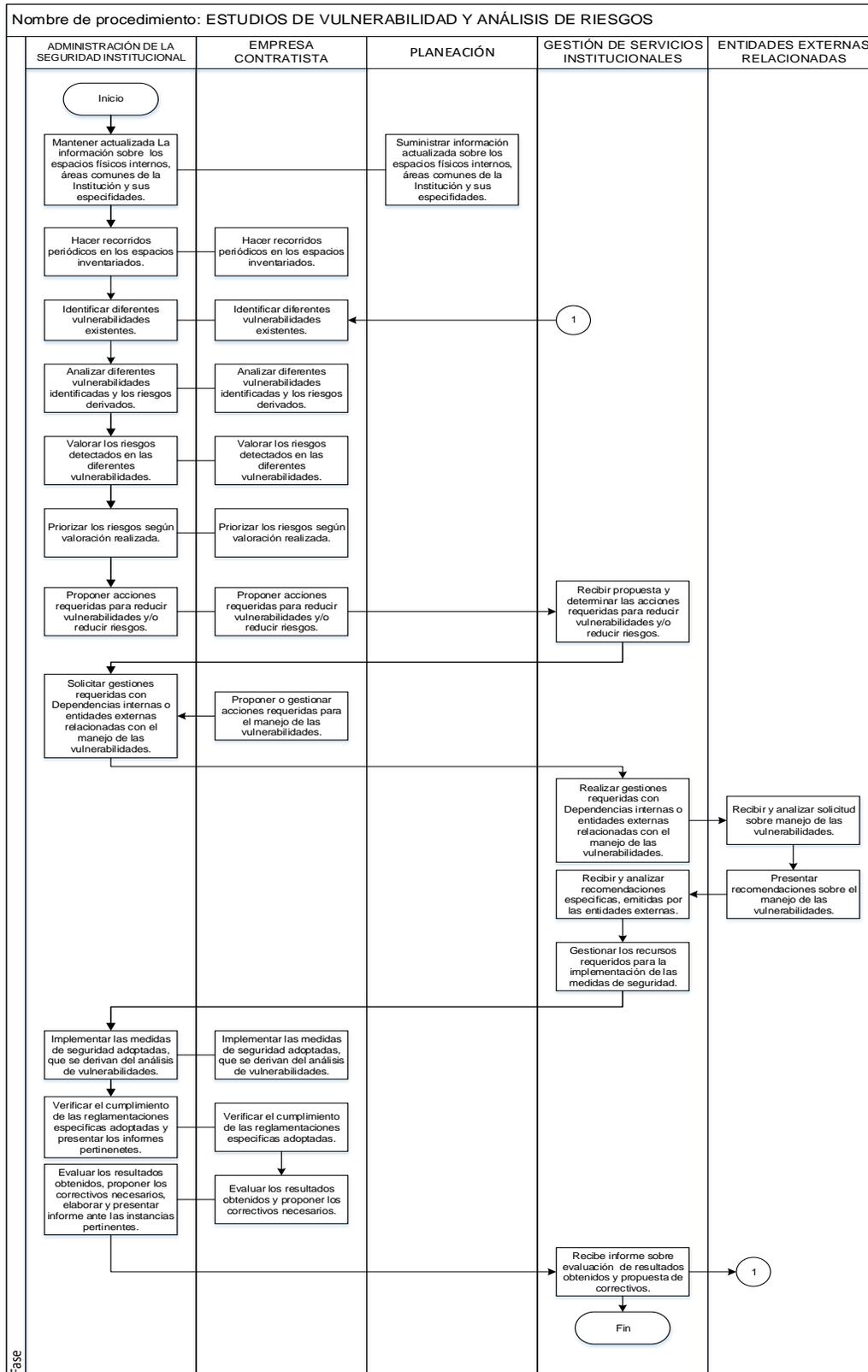
A continuación se presentan los flujogramas finales elaborados para cada uno de los procedimientos rediseñados, en que se visualiza tanto la secuencia que debe seguir como la articulación existente con las diferentes dependencias o unidades organizacionales que intervienen.

1. Flujograma 1. Gestión para la expedición y actualización de reglamentaciones

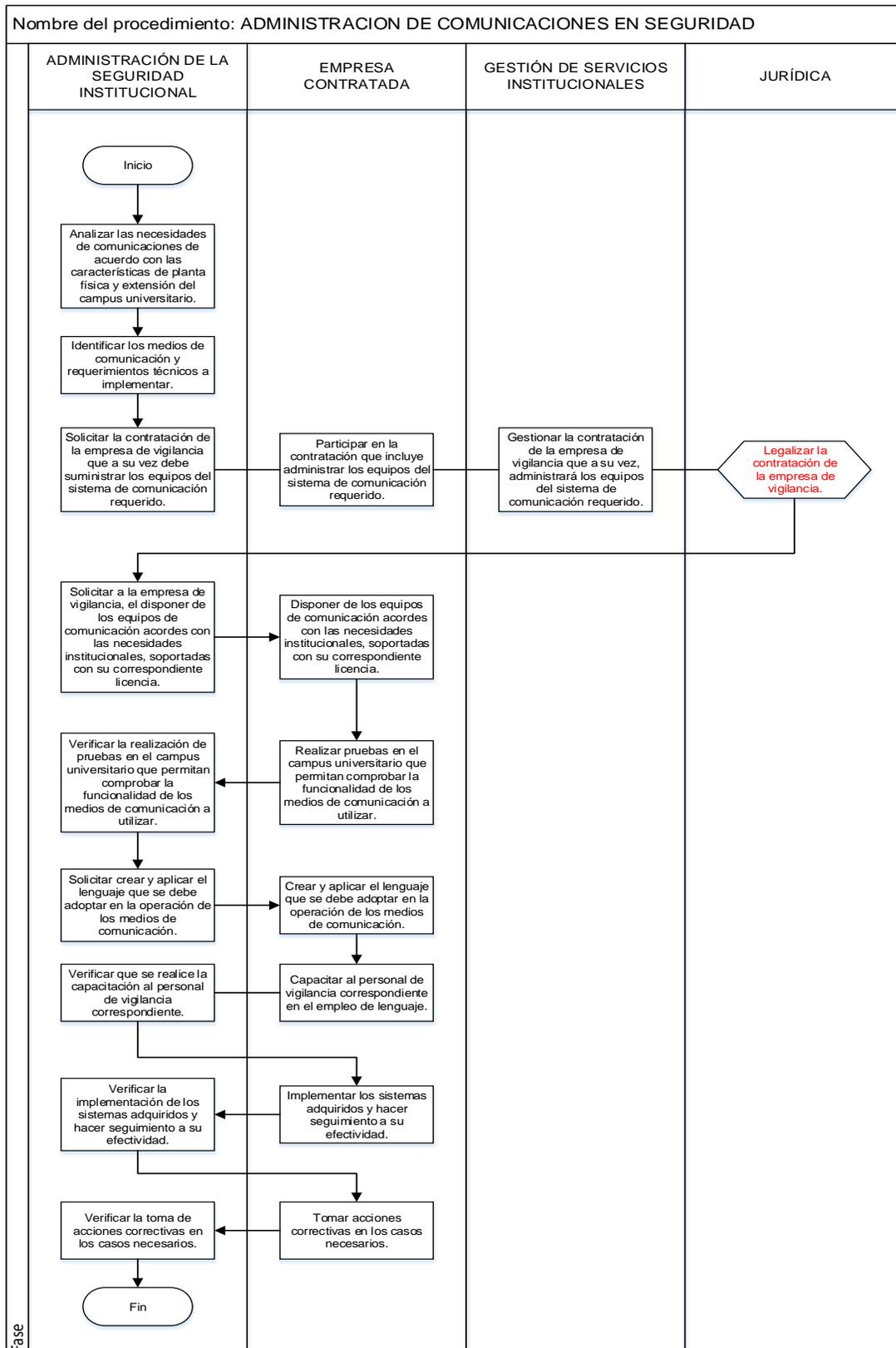
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.



2. Flujograma 2. Estudios de Vulnerabilidad y Análisis de riesgos
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.



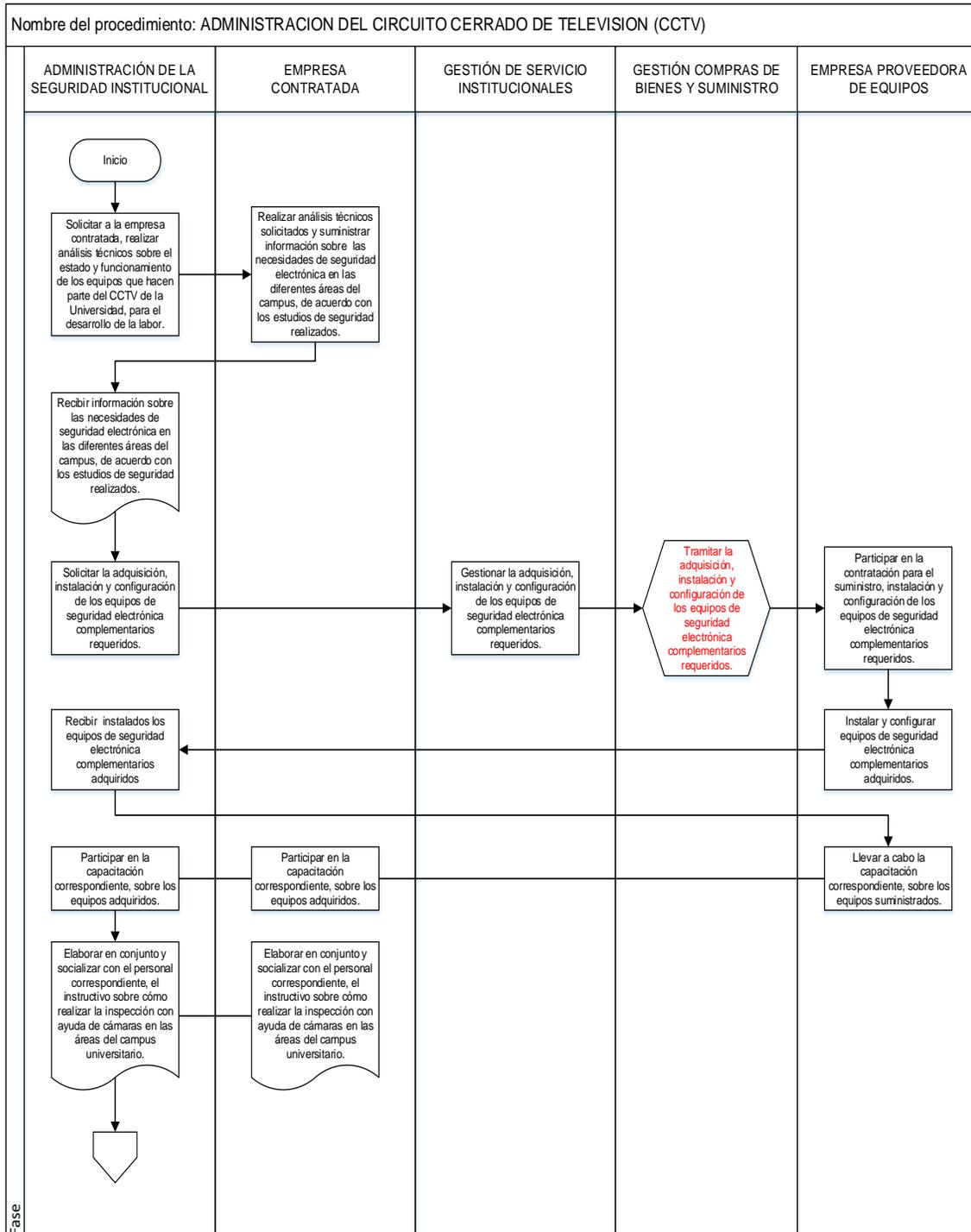
3. Flujograma 3. Administración de comunicaciones en seguridad
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.



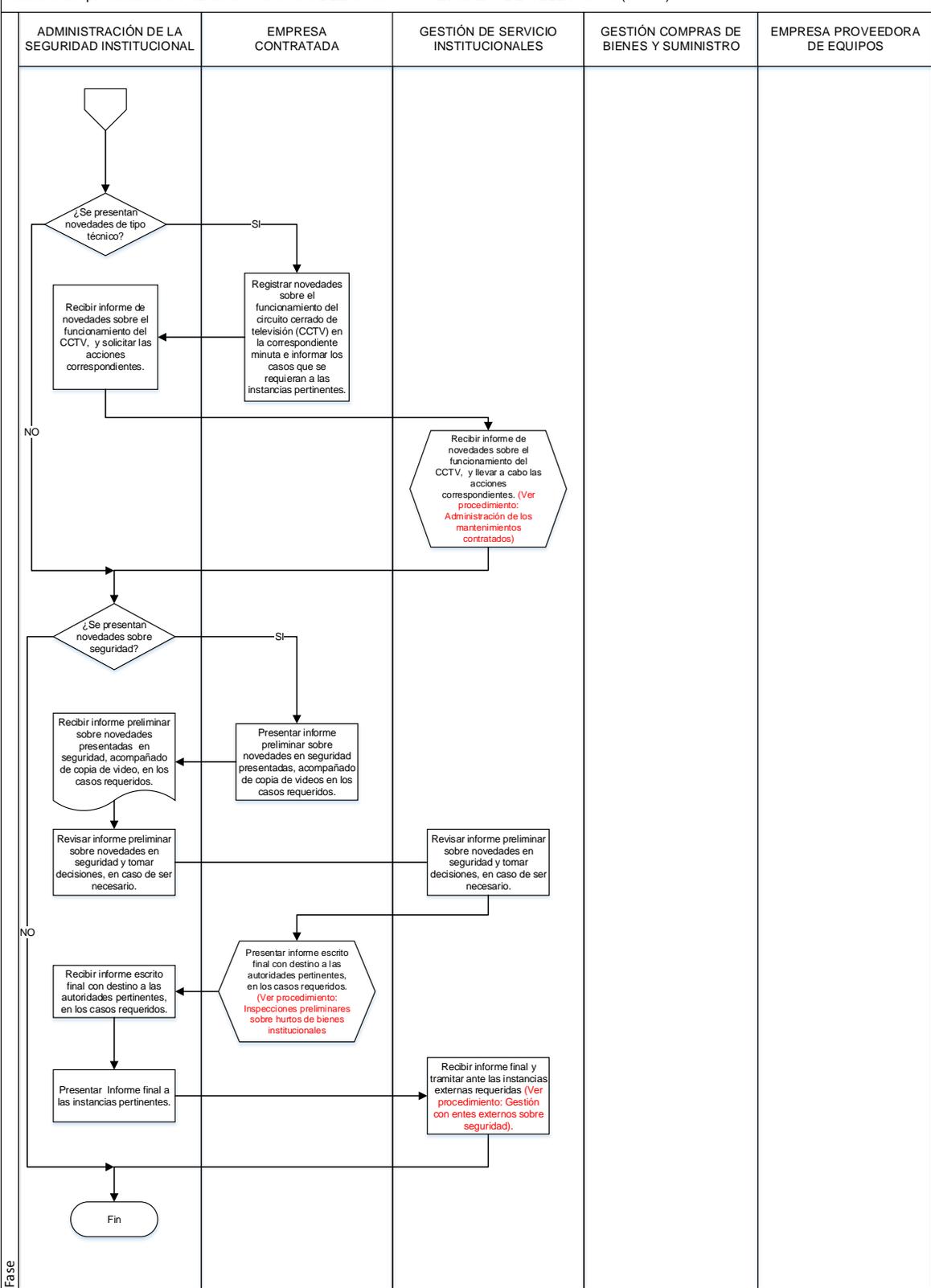
Fase

4. Flujograma 4. Administración del CCTV

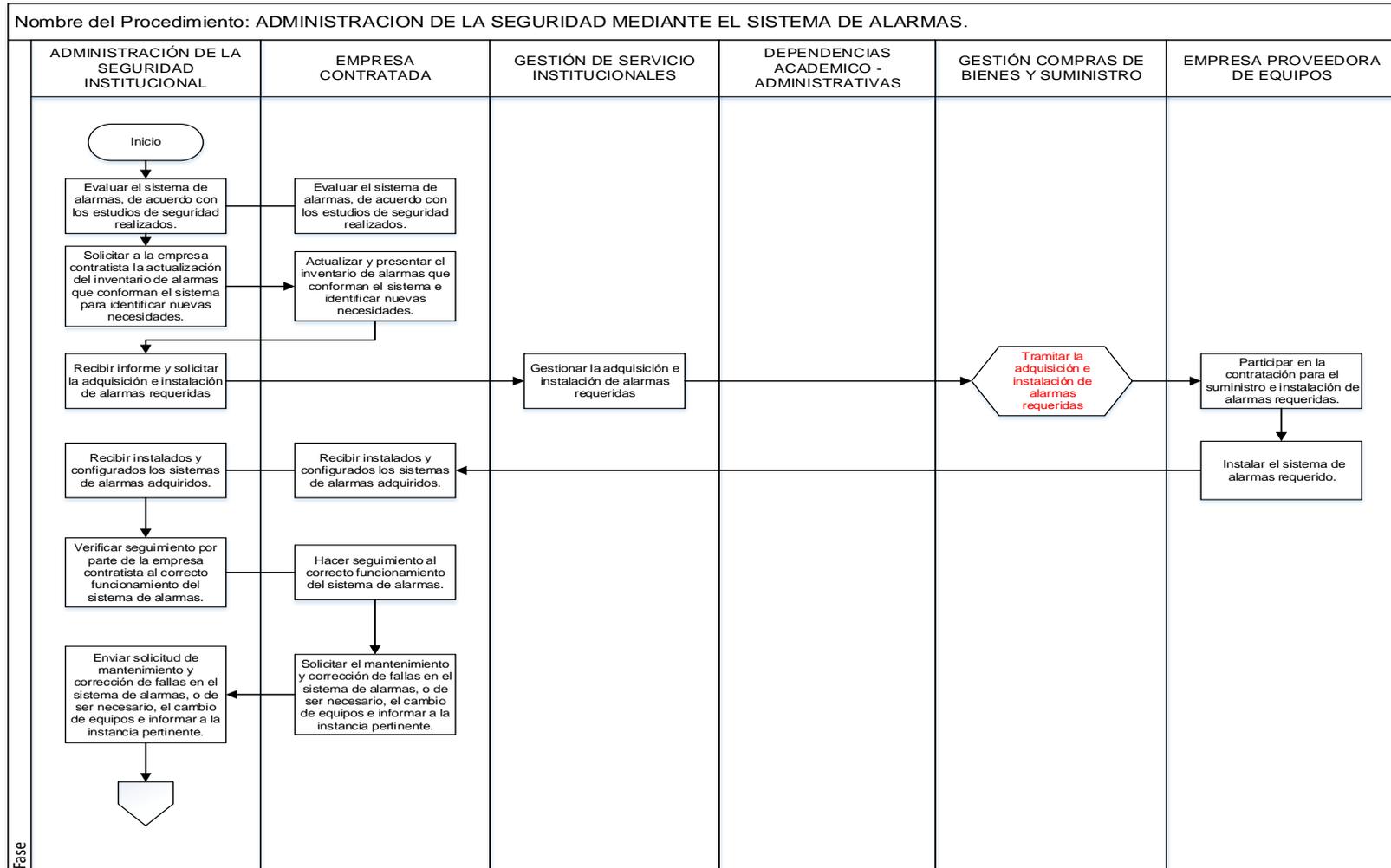
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.



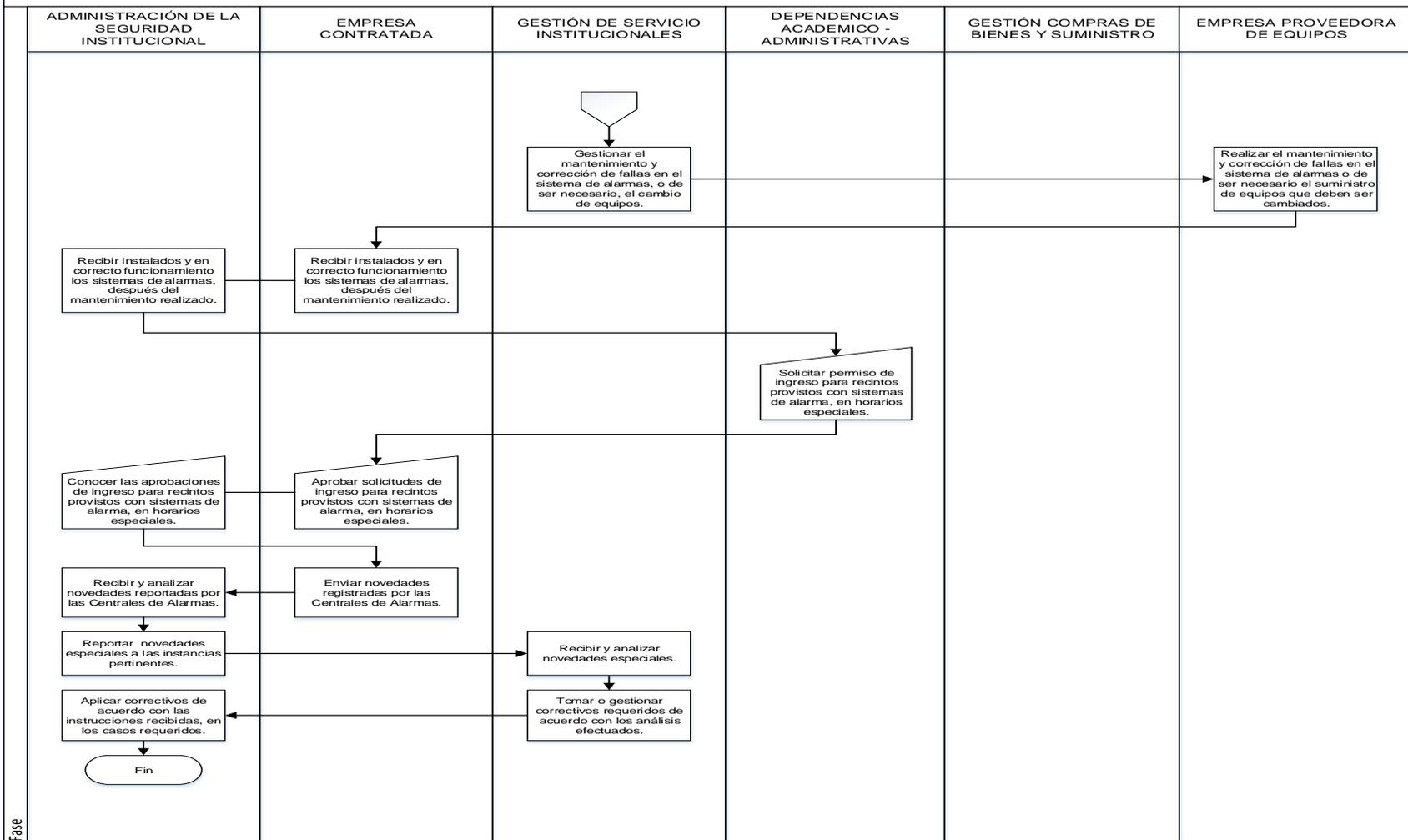
Nombre del procedimiento: ADMINISTRACION DEL CIRCUITO CERRADO DE TELEVISION (CCTV)



5. Flujograma 5. Administración de la seguridad mediante el sistema de alarmas
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

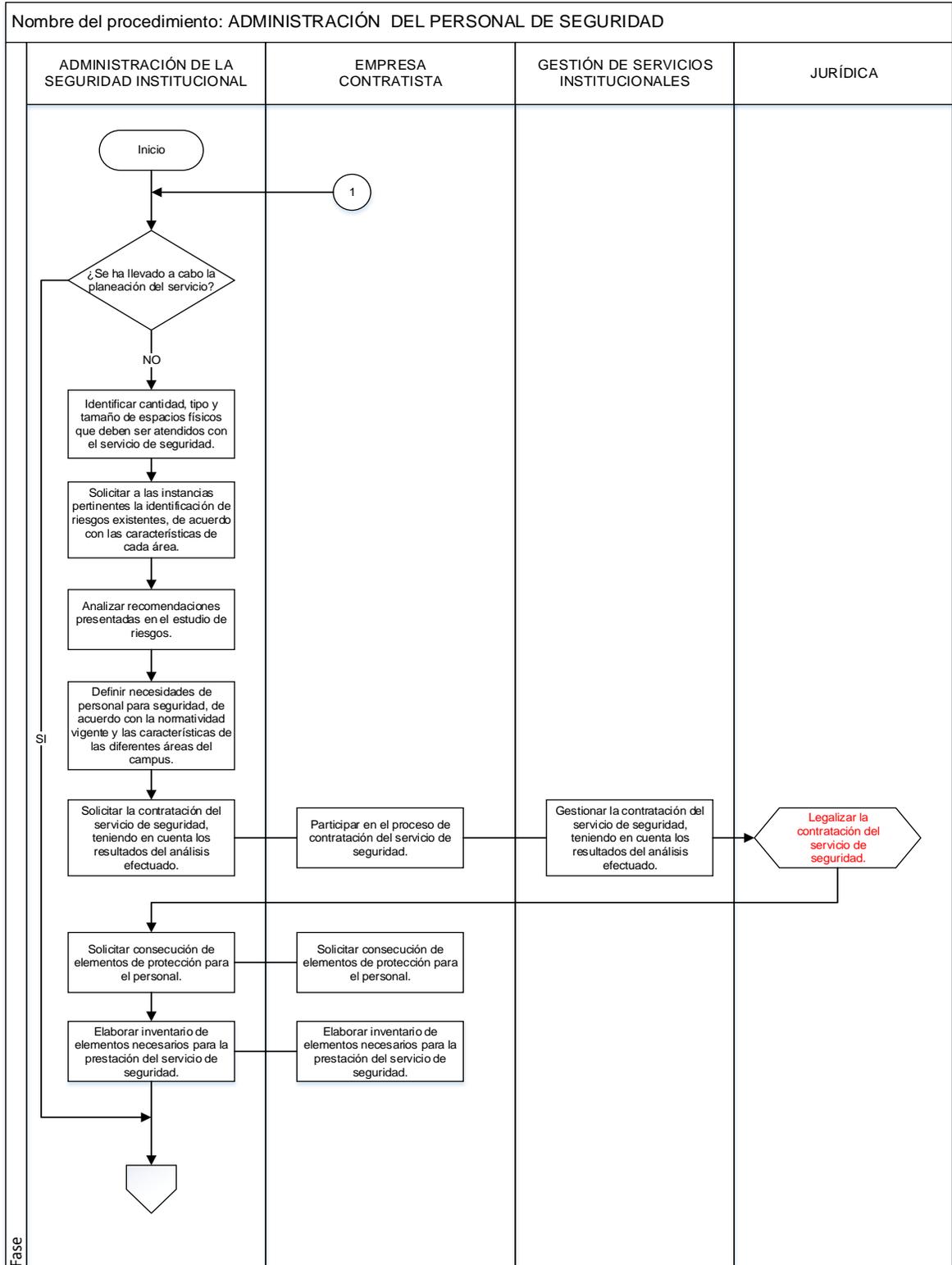


Nombre del Procedimiento: ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD MEDIANTE EL SISTEMA DE ALARMAS.

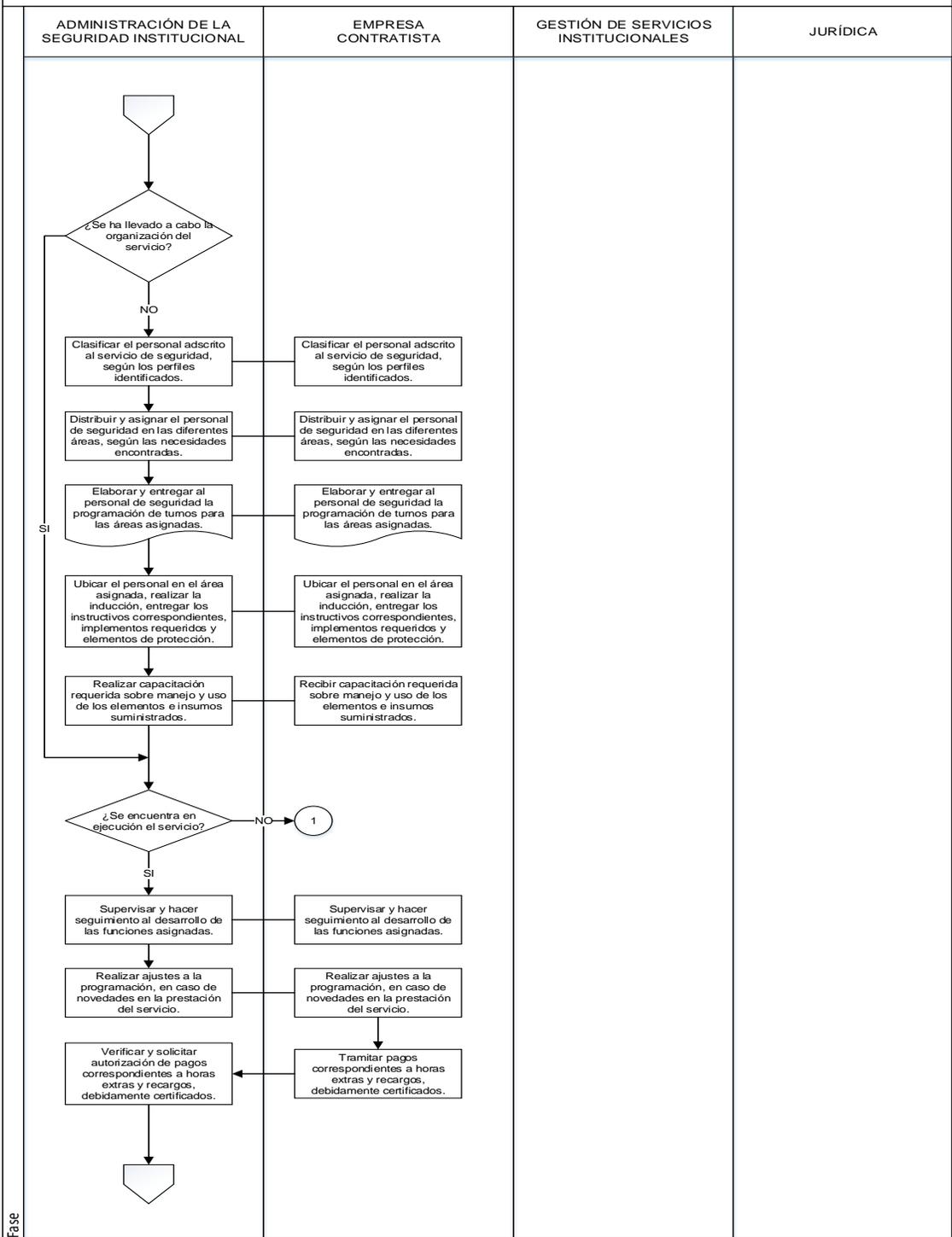


Fase

6. Flujograma 6. Administración del personal de seguridad
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

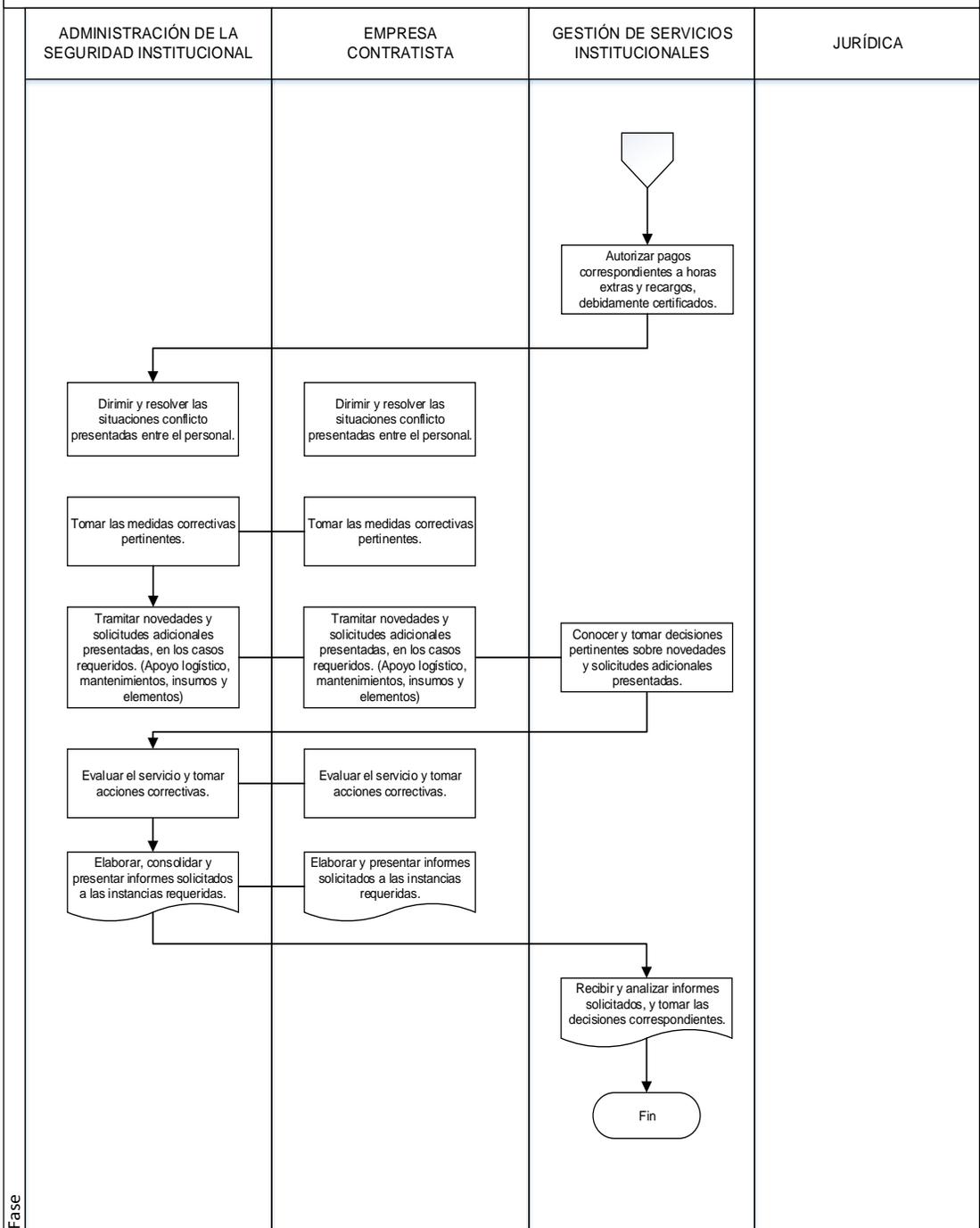


Nombre del procedimiento: ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL DE SEGURIDAD



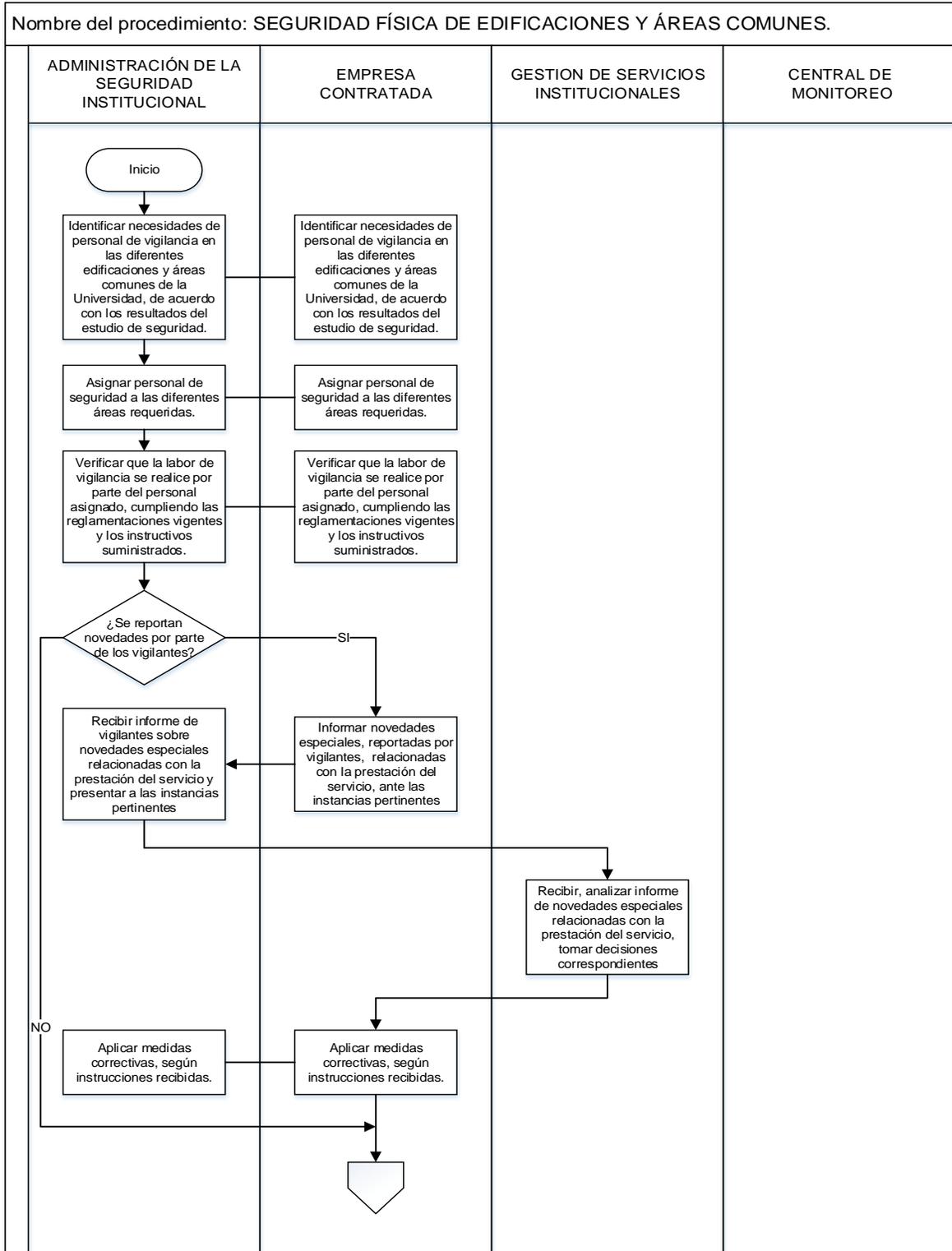
Fase

Nombre del procedimiento: ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL DE SEGURIDAD

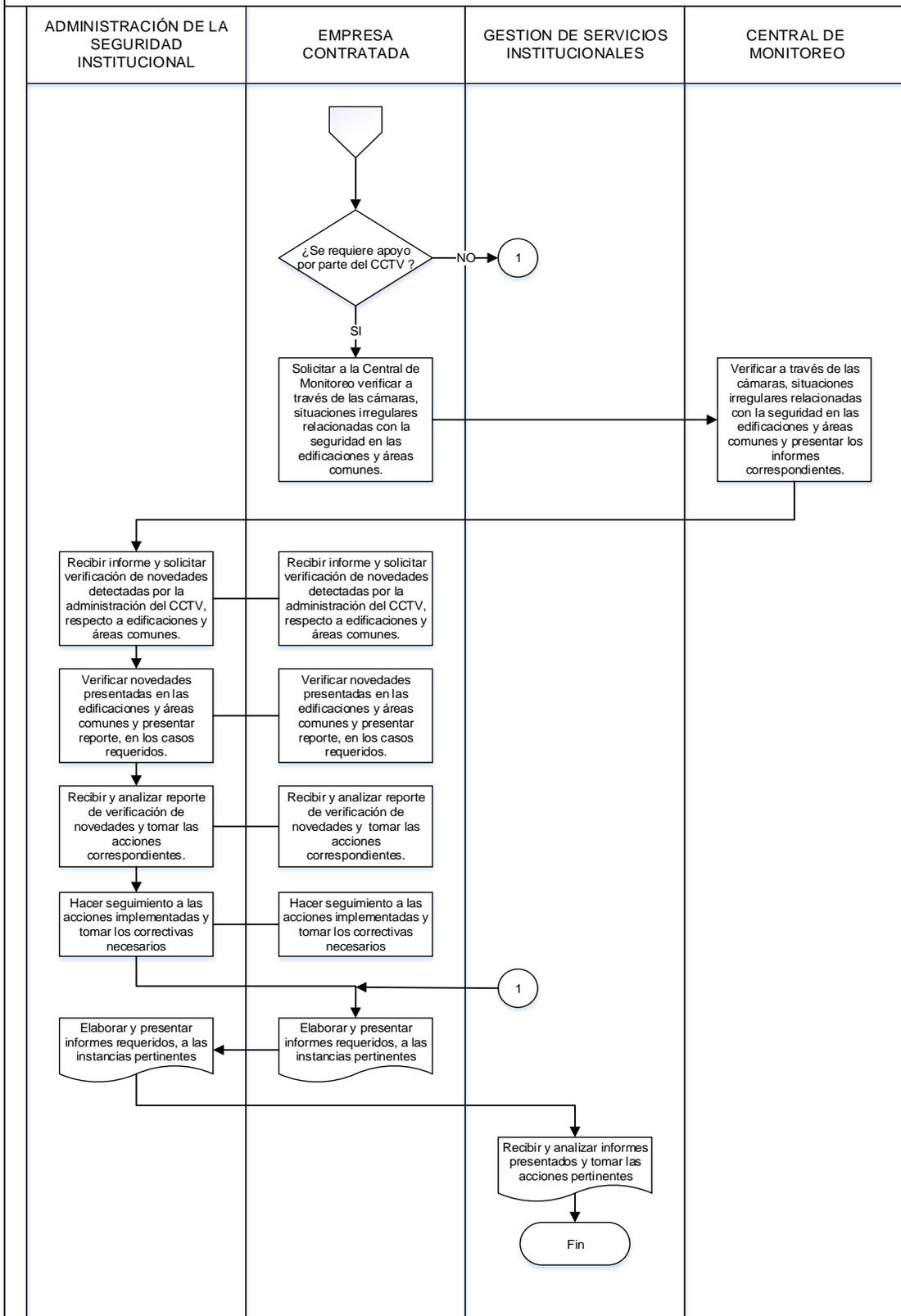


Fase

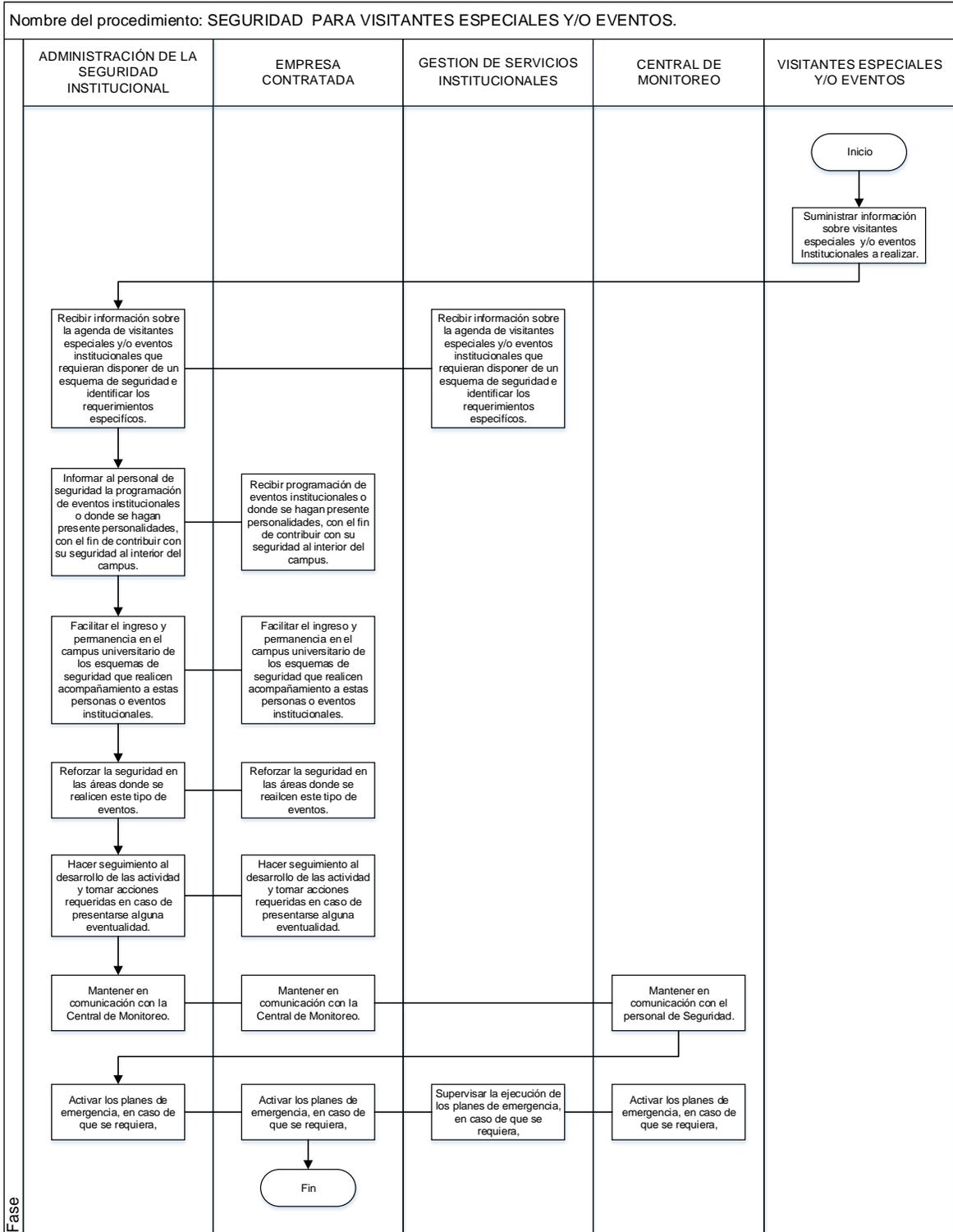
7. Flujograma 7. Seguridad física de edificaciones y áreas comunes
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.



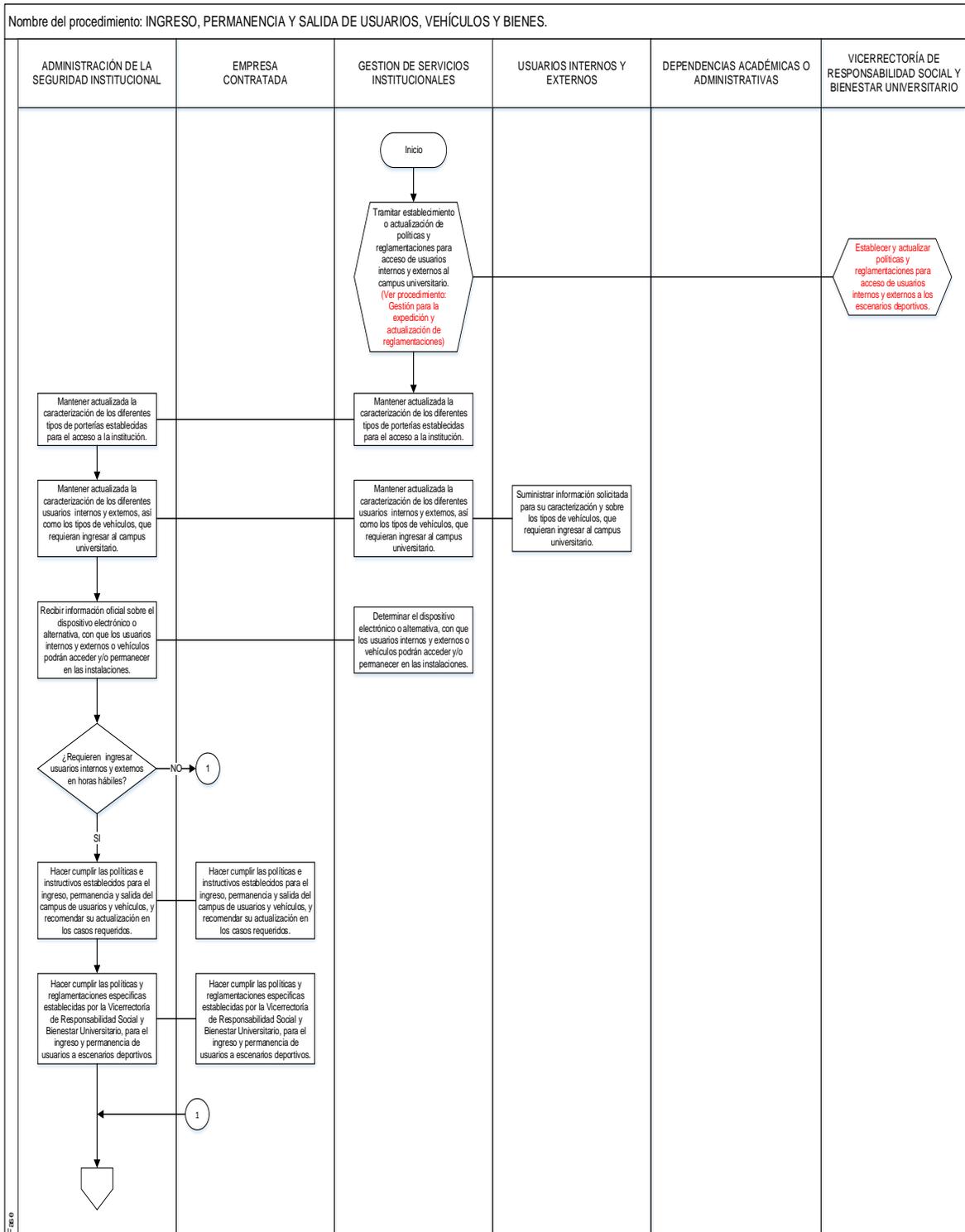
Nombre del procedimiento: SEGURIDAD FÍSICA DE EDIFICACIONES Y ÁREAS COMUNES.



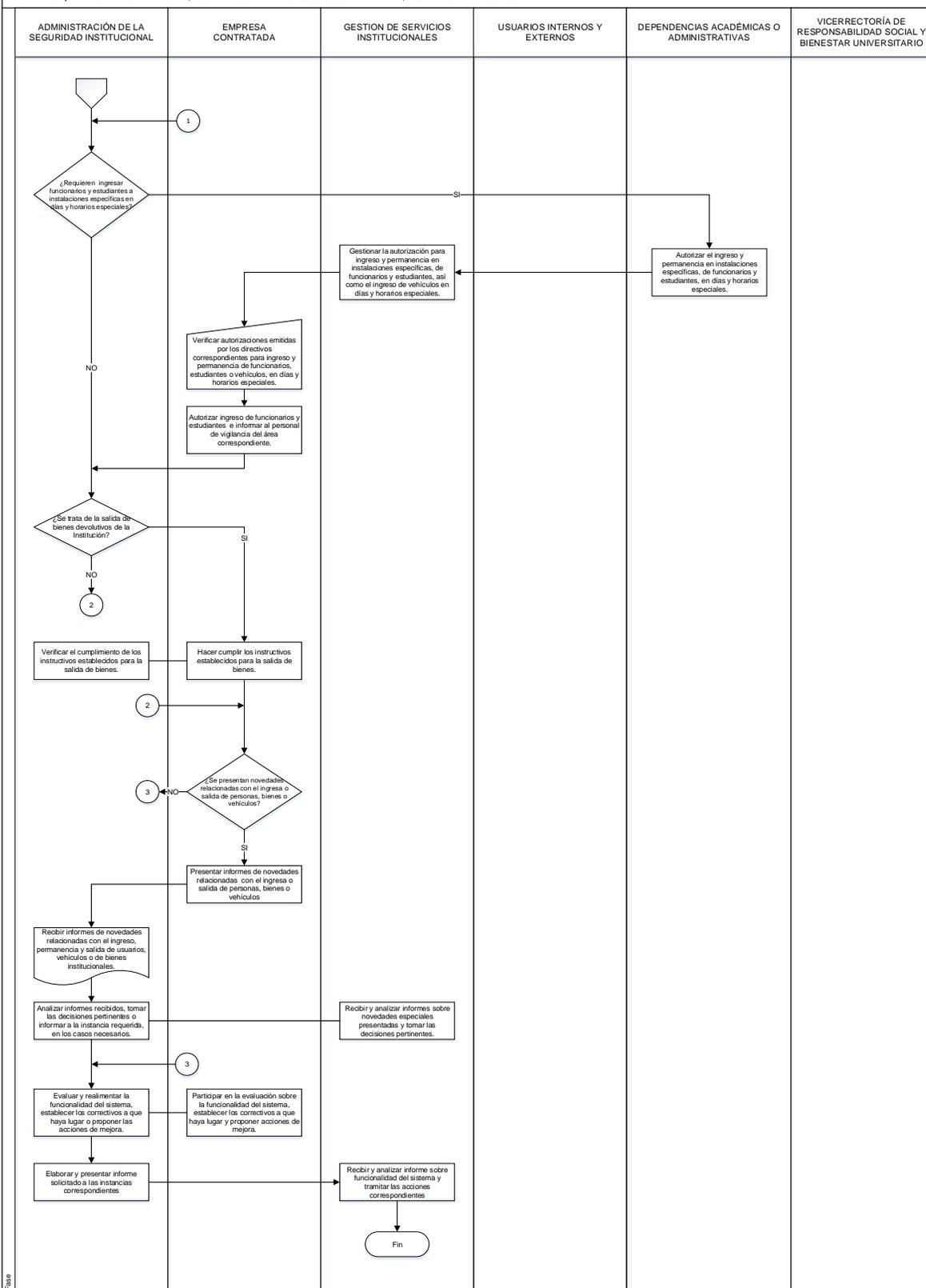
8. Flujograma 8. Seguridad para visitantes especiales y/o eventos
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Díez Ríos.



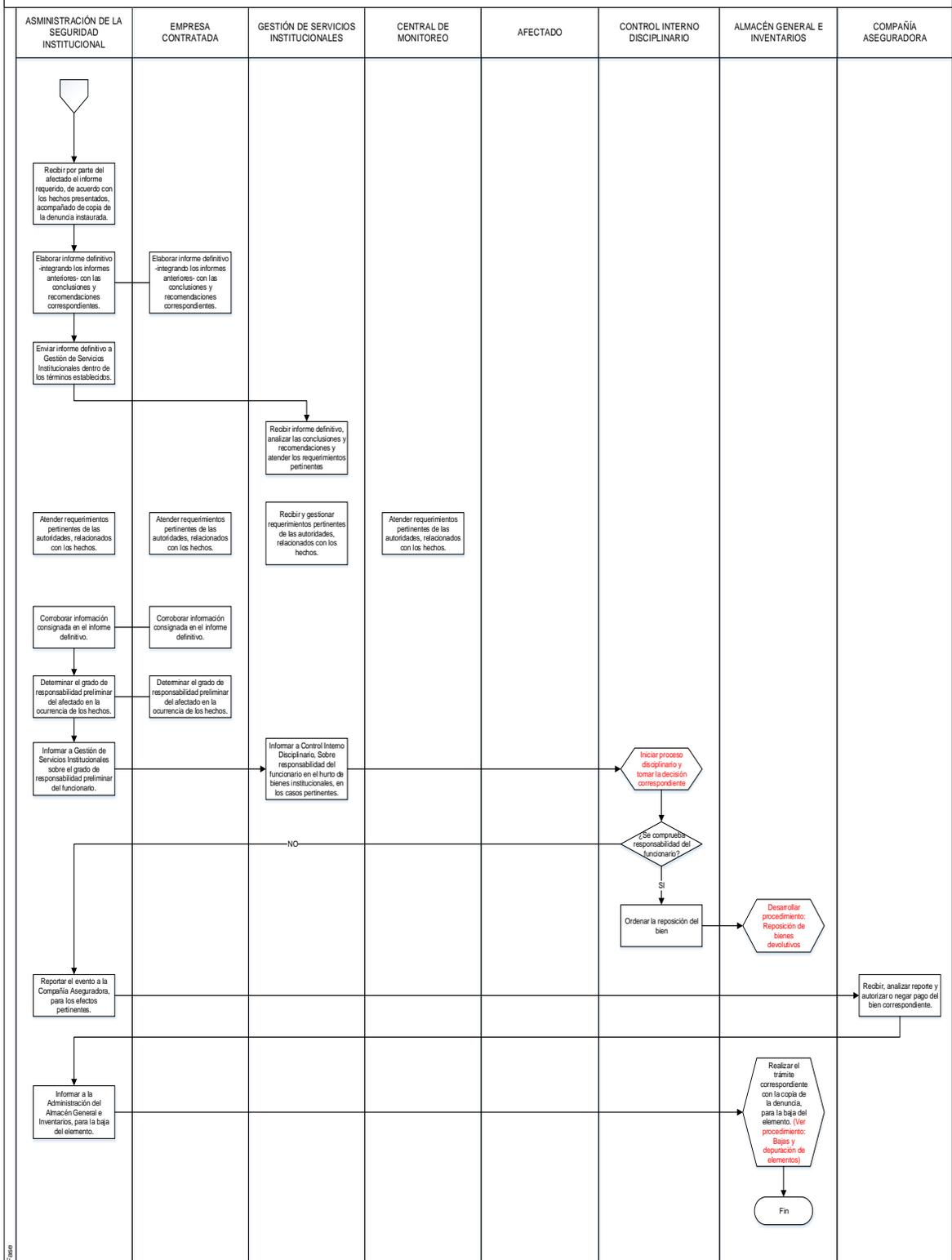
9. Flujograma 9. Ingreso, permanencia y salida de usuarios, vehículos y bienes
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.



Nombre del procedimiento: INGRESO, PERMANENCIA Y SALIDA DE USUARIOS, VEHICULOS Y BIENES.

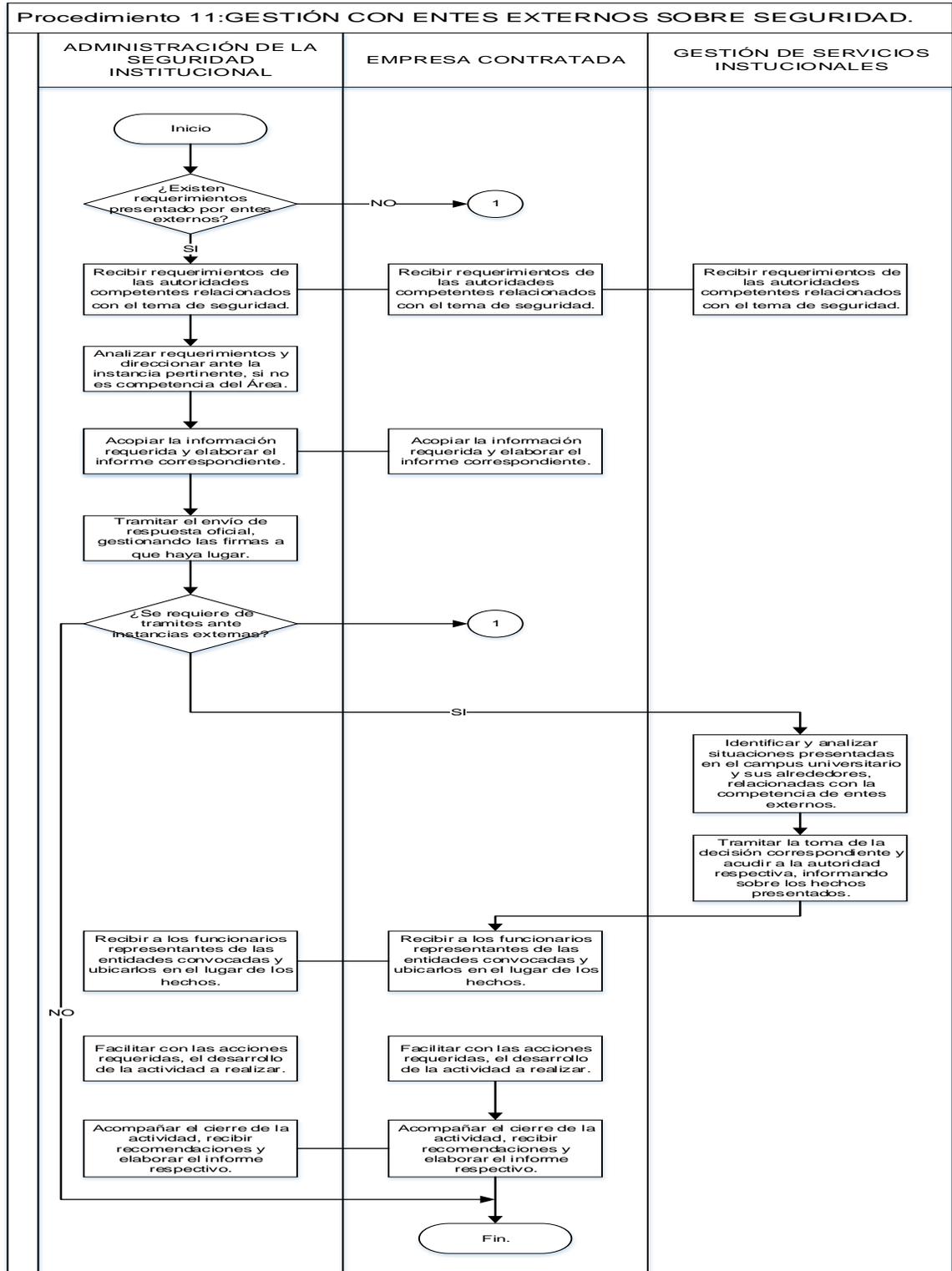


Nombre del procedimiento: INSPECCIONES PRELIMINARES SOBRE HURTOS DE BIENES INSTITUCIONALES.



11. Flujograma 11. Gestión con entes externos sobre seguridad

Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.



4.4.3 Matriz de desagregación de actividades

A partir del rediseño de procedimientos, se presentan a continuación las tablas denominadas matrices de análisis, en que se desagregan las actividades gruesas en las subactividades que la componen, con el fin de visualizar los cargos (nivel y denominación) que las deben desarrollar, según su nivel de complejidad.

Esto permitirá en una etapa posterior medir las cargas de trabajo e identificar el nivel y número de cargos requeridos para desarrollar efectivamente el proceso, previa automatización de las actividades rutinarias que implican alto volumen de trabajo de tipo manual y repetitivo.

Tabla 22. Matriz de análisis: Gestión para la expedición y actualizaciones reglamentaciones
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 1: GESTIÓN PARA LA EXPEDICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTACIONES			
No	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Identificar los reglamentos existentes sobre la seguridad en el campus.		Líder del proceso - Ejecutivo grado X (Auxiliar Administrativo)
2	Clasificar reglamentaciones según su objeto.		Líder del proceso - Ejecutivo grado X
3	Analizar la pertinencia de los aspectos reglamentados.		Líder del proceso - Ejecutivo grado X Coordinador empresa contratada
4	Identificar reglamentaciones que no se cumplen por parte de la comunidad universitaria y sus posibles causas.		Líder del proceso - Ejecutivo grado X Coordinador empresa contratada

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 1: GESTIÓN PARA LA EXPEDICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTACIONES			
No	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
5	Identificar nuevas necesidades o aspectos que se deben reglamentar.		Líder del proceso - Ejecutivo grado X Coordinador empresa contratada
6	Elaborar propuesta de acto administrativo según las necesidades identificadas.		Líder del proceso - Ejecutivo grado X
7	Socializar la propuesta de acto ante las instancias requeridas.	Identificar el público objetivo	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
		Convocar y presentar propuesta de acto administrativo	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
		Registrar las observaciones o sugerencias correspondientes	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
8	Realizar ajustes a la propuesta de acto según la realimentación		Líder del proceso - Ejecutivo grado X

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 1: GESTIÓN PARA LA EXPEDICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTACIONES			
No	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	recibida.		
9	Tramitar la expedición de reglamentaciones requeridas y la derogación de las pertinentes o desactualizadas.	Enviar al Director de la unidad organizacional, acto administrativo ajustado para los trámites correspondientes	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
		Gestionar ante Secretaría General, la expedición de reglamentaciones requeridas y la derogación de las pertinentes o desactualizadas.	Director Unidad Organizacional Gestión de Servicios Institucionales
		Revisar y tramitar propuesta de acto administrativo.	Secretaría General
10	Conocer los actos administrativos aprobados sobre	Recibir copia del acto administrativo correspondiente	Director Unidad Organizacional Gestión de Servicios Institucionales

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 1: GESTIÓN PARA LA EXPEDICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTACIONES			
No	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	nuevas reglamentaciones.	Socializar ante el personal de seguridad interno y externo la normatividad aprobada	Líder del proceso - Ejecutivo grado X Coordinador empresa contratada
		Gestionar la publicación de las nuevas reglamentaciones aprobadas, en los medios institucionales.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
		Divulgar las nuevas reglamentaciones aprobadas, en los medios institucionales.	Gestión de la Comunicación y la Promoción Institucional
11	Hacer seguimiento al cumplimiento de la normatividad y a las diferentes situaciones relacionadas, que se presenten.	Identificar situaciones específicas relacionadas con el incumplimiento a la normatividad y presentar los informes correspondientes	Personal interno y externo de vigilancia
		Recibir y analizar informes sobre situaciones específicas	Líder del proceso - Ejecutivo grado X Coordinador empresa

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 1: GESTIÓN PARA LA EXPEDICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTACIONES			
No	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
			contratada
		Determinar la complejidad del hecho presentado y el grado de responsabilidad del actor correspondiente	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
12	Presentar informe a las instancias pertinentes sobre los actores internos que no cumplen reglamentaciones expedidas	Elaborar y enviar informe a las instancias pertinentes sobre los actores internos que no cumplen reglamentaciones expedidas	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
		Recibir informe sobre actores internos y notificar a Control Interno Disciplinario, en los casos requeridos	Director Unidad Organizacional Gestión de Servicios Institucionales
		Recibir informe e iniciar proceso disciplinario.	Control Interno Disciplinario

Tabla 23. Matriz de análisis: Estudios de vulnerabilidad y análisis de riesgos
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 2: ESTUDIOS DE VULNERABILIDAD Y ANÁLISIS DE RIESGOS			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Mantener actualizada la información sobre los espacios físicos internos, áreas comunes de la Institución y sus especificidades.	Mantener actualizada la información sobre los espacios físicos internos y sus especificidades en materia de seguridad.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
		Mantener actualizada la información sobre áreas comunes de la Institución y sus especificidades en materia de seguridad.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
2	Hacer recorridos periódicos en los espacios inventariados.		Coordinador de seguridad
3	Identificar diferentes vulnerabilidades existentes.		Coordinador de seguridad
4	Analizar diferentes vulnerabilidades identificadas y los riesgos derivados.	Analizar diferentes vulnerabilidades identificadas.	Coordinador de seguridad
		Analizar los diferentes	Coordinador de

		riesgos derivados.	seguridad
5	Valorar los riesgos detectados en las diferentes vulnerabilidades.		Coordinador de seguridad
6	Priorizar los riesgos según valoración realizada.		Coordinador de seguridad
7	Proponer acciones requeridas para reducir vulnerabilidades y/o reducir riesgos.	Proponer acciones requeridas para reducir vulnerabilidades.	Coordinador de seguridad
		Proponer acciones requeridas para reducir riesgos.	Coordinador de seguridad
8	Solicitar gestiones requeridas con Dependencias internas o entidades externas relacionadas con el manejo de las vulnerabilidades.	Solicitar gestiones requeridas con Dependencias internas relacionadas con el manejo de las vulnerabilidades.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
		Solicitar gestiones requeridas con entidades externas relacionadas con el manejo de las vulnerabilidades.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
9	Implementar las medidas de seguridad adoptadas, que se derivan del		Líder del proceso - Ejecutivo grado X Coordinador de

	análisis de vulnerabilidades.		seguridad
10	Verificar el cumplimiento de las reglamentaciones específicas adoptadas y presentar los informes pertinentes.		Personal de seguridad interno y externo
11	Evaluar los resultados obtenidos, proponer los correctivos necesarios, elaborar y presentar informe ante las instancias pertinentes.	Evaluar los resultados obtenidos.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
		Proponer los correctivos necesarios.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
		Elaborar y presentar informe para las instancias pertinentes.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad

Tabla 24. Matriz de análisis: Administración de comunicaciones en seguridad
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 3: ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES EN SEGURIDAD			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 3: ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES EN SEGURIDAD			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Analizar las necesidades de comunicaciones de acuerdo con las características de planta física y extensión del campus universitario.	Analizar las necesidades de comunicaciones de acuerdo con las características de planta física.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
		Analizar las necesidades de comunicaciones de acuerdo con las características de extensión del campus universitario.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
2	Identificar los medios de comunicación y requerimientos técnicos a implementar.	Identificar los medios de comunicación a implementar.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
		Identificar los requerimientos técnicos a implementar.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
3	Solicitar la contratación de la empresa de vigilancia que a su vez debe suministrar los equipos del sistema de	Solicitar la contratación de la empresa de vigilancia.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
		Legalizar la contratación de la empresa de vigilancia, por medio de licitación pública.	Jurídica

MATRIZ DE ANÁLISIS**PROCEDIMIENTO 3: ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES EN SEGURIDAD**

No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	comunicación requerido.	Solicitar a la empresa de vigilancia, el disponer de los equipos de comunicación acordes con las necesidades institucionales, soportadas con su correspondiente licencia.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
4	Administrar los equipos del sistema de comunicación implementados por la contratación realizada.		Coordinador de seguridad
5	Verificar la realización de pruebas en el campus universitario que permitan comprobar la funcionalidad de los medios de comunicación a utilizar.		Coordinador de seguridad
6	Solicitar crear y aplicar el lenguaje que se debe adoptar en la operación de los medios de	Solicitar la creación del lenguaje que se debe adoptar en la operación de los medios de comunicación.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X

MATRIZ DE ANÁLISIS

PROCEDIMIENTO 3: ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES EN SEGURIDAD

No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	comunicación.	Crear el lenguaje que se debe adoptar en la operación de los medios de comunicación.	Coordinador de seguridad
		Aplicar el lenguaje que se debe adoptar en la operación de los medios de comunicación.	Vigilante de seguridad
7	Verificar que se realice la capacitación al personal de vigilancia correspondiente.	Realizar la capacitación al personal de vigilancia correspondiente.	Coordinador de seguridad
		Verificar la realización de la capacitación al personal de vigilancia correspondiente.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
8	Verificar la implementación de los sistemas de comunicación para seguridad y hacer seguimiento a su efectividad.	Verificar la implementación de los sistemas de comunicación para seguridad.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
		Hacer seguimiento a su efectividad.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
9	Verificar la toma de acciones correctivas en		Líder del proceso - Ejecutivo grado X

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 3: ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES EN SEGURIDAD			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	los casos necesarios.		

Tabla 25. Matriz de análisis: Administración del CCTV
 Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 4: ADMINISTRACIÓN DEL CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV).			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Solicitar a la empresa a contratar, realizar análisis técnicos sobre el estado y funcionamiento de los equipos que hacen parte del CCTV de la Universidad, para el desarrollo de la labor.	Realizar el inventario de los equipos que hacen parte del CCTV de la Universidad, para el desarrollo de la labor.	Almacén de inventarios
		Solicitar a la empresa a contratar, realizar análisis técnicos sobre el estado y funcionamiento de los equipos que hacen parte del CCTV de la Universidad, para el desarrollo de la labor.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 4: ADMINISTRACIÓN DEL CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV).			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
		Realizar análisis técnicos sobre el estado y funcionamiento de los equipos que hacen parte del CCTV de la Universidad, para el desarrollo de la labor.	Coordinador de seguridad
2	Recibir información sobre necesidades de seguridad electrónica en las diferentes áreas del campus, de acuerdo con los estudios de seguridad realizados.	Recibir estudios de seguridad realizados.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
		Analizar las necesidades complementarias de seguridad electrónica en las diferentes áreas del campus.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
3	Solicitar la adquisición, instalación y configuración de los equipos de seguridad electrónica complementarios requeridos.	Solicitar a empresa contratada la adquisición de equipos de seguridad electrónica.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
		Instalar los equipos de seguridad electrónica complementarios requeridos.	Coordinador de seguridad

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 4: ADMINISTRACIÓN DEL CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV).			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
		Configurar los equipos de seguridad electrónica complementarios requeridos.	Coordinador de seguridad
4	Recibir instalados, los equipos de seguridad electrónica complementarios adquiridos.		Líder del proceso - Ejecutivo grado X
5	Elaborar en conjunto y socializar con el personal correspondiente, el instructivo sobre cómo realizar la inspección con ayuda de cámaras en las áreas del campus universitario.	Elaborar en conjunto el instructivo sobre cómo realizar la inspección con ayuda de cámaras en las áreas del campus universitario.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
		Socializar con el personal correspondiente, el instructivo.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
6	Recibir informe de novedades sobre el funcionamiento del CCTV, y solicitar las acciones	Recibir informe de novedades sobre el funcionamiento del CCTV.	Coordinador de seguridad
		Solicitar las acciones	Coordinador de

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 4: ADMINISTRACIÓN DEL CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV).			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	correspondientes.	correspondientes.	seguridad
7	Recibir informe preliminar sobre novedades presentadas en seguridad, acompañado de copia de video, en los casos requeridos.	Recibir informe preliminar sobre novedades presentadas en seguridad.	Coordinador de seguridad
		Realizar copia de video de seguridad en los casos requeridos.	Vigilante de seguridad.
8	Recibir informe escrito final con destino a las autoridades pertinentes, en los casos requeridos.		Líder del proceso - Ejecutivo grado X
9	Presentar informe final a las instancias pertinentes.		Líder del proceso - Ejecutivo grado X

Tabla 26. Matriz de análisis: Administración de la seguridad mediante el sistema de alarmas
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 5: ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD MEDIANTE EL SISTEMA DE ALARMAS			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Evaluar el sistema de alarmas, de acuerdo con los estudios de seguridad realizados.	Recibir estudios de seguridad realizados.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
		Evaluar el sistema de alarmas, de acuerdo con los estudios de seguridad realizados.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
2	Solicitar a la empresa contratista la actualización del inventario de alarmas que conforman el sistema para identificar nuevas necesidades.	Revisar el inventario de alarmas existente.	Coordinador de seguridad
		Identificar las necesidades de alarmas.	Coordinador de seguridad
3	Recibir informe y solicitar la adquisición e instalación de alarmas requeridas.	Recibir y analizar informe.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
		Solicitar la adquisición e instalación de alarmas requeridas.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
4	Recibir instalados y configurados los sistemas de alarmas adquiridos.		Líder del proceso - Ejecutivo grado X

5	Verificar seguimiento por parte de la empresa contratista al correcto funcionamiento del sistema de alarmas.		Coordinador de seguridad
6	Enviar solicitud de mantenimiento y corrección de fallas en el sistema de alarmas, o de ser necesario, el cambio de equipos e informar a la instancia pertinente.	Solicitar el mantenimiento y corrección de fallas en el sistema de alarmas, o de ser necesario, el cambio de equipos e informar a la instancia pertinente.	Coordinador de seguridad
		Solicitar mantenimiento y corrección de fallas en el sistema de alarmas.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
		Realizar mantenimiento y corrección de fallas en el sistema de alarmas, o de ser necesario, el cambio de equipos.	Empresa contratada.
		Informar a la instancia pertinente sobre el mantenimiento realizado y/o novedades presentadas en el sistema de alarmas.	Líder del proceso - Ejecutivo grado X
7	Recibir instalados y en correcto funcionamiento los sistemas de alarmas, después del		Líder del proceso - Ejecutivo grado X

	mantenimiento realizado.		
8	Conocer las aprobaciones de ingreso para recintos provistos con sistemas de alarmas, en horarios especiales.		Coordinador de seguridad Vigilante de seguridad
9	Recibir y analizar novedades reportadas por las Centrales de Alarmas.	Presentar novedades relacionadas con el sistema de alarmas.	Central de Alarmas
		Recibir y analizar novedades reportadas por las Centrales de Alarmas.	Coordinador de seguridad
10	Reportar novedades especiales a las instancias pertinentes.		Coordinador de seguridad
11	Aplicar correctivos de acuerdo con las instrucciones recibidas, en los casos requeridos.		Coordinador de seguridad

Tabla 27. Matriz de análisis: Administración del personal de seguridad

Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 6: ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL DE SEGURIDAD.			
No.	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificar cantidad, tipo y tamaño de espacios físicos que deben ser atendidos con el servicio de seguridad.		Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
2	Solicitar a las instancias pertinentes la identificación de riesgos existentes, de acuerdo con las características de cada área.	Tramitar ante Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) la identificación de riesgos existentes, de acuerdo con las características de cada área.	Director de la unidad organizacional
		Elaborar el estudio riesgos existentes, de acuerdo con las características de cada área y presentar el informe con las recomendaciones pertinentes.	Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)

		Enviar estudio de acuerdo con las características de cada área y presentar el informe con las recomendaciones pertinentes.	Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)
3	Analizar recomendaciones presentadas en el estudio de riesgos.		Director de la unidad organizacional Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
4	Definir necesidades de personal para seguridad, de acuerdo con la normatividad vigente y las características de las diferentes áreas del campus.	Analizar la normatividad vigente para la contratación de este tipo de personal.	Director de la unidad organizacional
		Identificar las características de las diferentes áreas del campus en materia de seguridad.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
		Definir necesidades de personal requerido para seguridad.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
5	Solicitar la contratación del servicio de	Analizar los resultados del estudio previo	Líder del proceso- Ejecutivo grado X

	seguridad, teniendo en cuenta los resultados del análisis efectuado.	efectuado en materia de seguridad institucional.	Coordinador de seguridad
		Gestionar la contratación del servicio de seguridad.	Director de la unidad organizacional
		Legalizar la contratación del servicio de seguridad.	Jurídica
6	Solicitar consecución de elementos de protección para el personal.	Identificar necesidades de elementos de protección para el personal de acuerdo con las actividades a realizar.	Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)
		Autorizar la consecución de elementos de protección para el personal.	Director de la unidad organizacional
		Gestionar la compra de elementos de protección para el personal.	Gestión de bienes y suministros
7	Elaborar inventario de elementos necesarios para la prestación del servicio de seguridad.		Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
8	Clasificar el personal adscrito al servicio de seguridad, según los perfiles identificados.		Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad

9	Distribuir y asignar el personal de seguridad en las diferentes áreas, según las necesidades identificadas.		Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
10	Elaborar y entregar al personal de seguridad la programación de turnos para las áreas asignadas.		Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
11	Ubicar el personal en el área asignada, realizar la inducción, entregar los instructivos correspondientes, implementos requeridos y elementos de protección.	Ubicar el personal en el área asignada.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
		Realizar la inducción a que haya lugar.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
		Entregar y explicar los instructivos correspondientes.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
		Entregar implementos requeridos.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad

		Entregar elementos de protección personal resaltando la importancia de su uso.	Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)
12	Realizar capacitación requerida sobre manejo y uso de los elementos e insumos suministrados.	Preparar la capacitación a llevar a cabo según público objetivo y elementos de insumos a suministrar.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X
		Convocar a los públicos objetivo de interés.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
		Realizar la capacitación prevista según la programación efectuada.	Capacitadores
		Evaluar y realimentar la actividad para futuros eventos.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
13	Supervisar y hacer seguimiento al desarrollo de las funciones asignadas.		Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
14	Realizar ajustes a la programación, en caso de novedades en la prestación del servicio.	Identificar novedades presentadas en la prestación del servicio y sus correspondientes	Coordinador de seguridad

		causas.	
		Realizar ajustes a la programación, en aquellos casos que se justifiquen.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
15	Verificar y solicitar autorización de pagos correspondientes a horas extras y recargos, debidamente certificados.	Identificar la necesidad de prestar efectivamente horas extras y recargos.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
		Verificar las causas correspondientes y certificar horas extras y recargos.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
		Solicitar autorización de pagos correspondientes a horas extras y recargos, debidamente certificados.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X
16	Dirimir y resolver las situaciones conflicto presentadas entre el personal.	Identificar la situación conflicto presentada.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
		Identificar los actores intervinientes.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de

			seguridad
		Conocer las causas y razones de cada actor.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
		Dirimir y resolver las situaciones conflicto.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
17	Tomar las medidas correctivas pertinentes.		Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
18	Tramitar novedades y solicitudes adicionales presentadas, en los casos requeridos. (Apoyo logístico, mantenimiento, insumos y elementos).	Conocer solicitudes adicionales presentadas sobre apoyos logísticos.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
		Recibir solicitudes específicas sobre temas de mantenimiento de instalaciones y equipos.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
		Recibir solicitudes adicionales presentadas, sobre insumos y elementos.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad

		Elaborar y presentar informe sobre solicitudes adicionales y tramitar a las instancias correspondientes.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
19	Evaluar el servicio y tomar acciones correctivas.	Identificar aspectos objeto de evaluación.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
		Definir la metodología correspondiente.	Profesional universitario- Psicólogo
		Diseñar y validar los instrumentos requeridos.	Profesional universitario- Psicólogo
		Aplicar instrumentos y tabular resultados.	Profesional universitario- Psicólogo
20	Elaborar, consolidar y presentar informes solicitados a las instancias requeridas.	Elaborar los informes específicos solicitados por las instancias requeridas.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
		Consolida informes elaborados para ser presentado ante otras instancias que lo requieran.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad
		Presentar informes consolidados y solicitados a la instancia requerida.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de seguridad

		Recibir y analizar informes solicitados.	Director de la unidad organizacional
		Gestionar las acciones a la que haya lugar.	Director de la unidad organizacional

Tabla 28. Matriz de análisis: Seguridad física de edificaciones y áreas comunes
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 7: SEGURIDAD FÍSICA DE EDIFICACIONES Y ÁREAS COMUNES.			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Identificar necesidades de personal de vigilancia en las diferentes edificaciones y áreas comunes de la Universidad, de acuerdo con los resultados del estudio de seguridad.	Desarrollar el estudio de seguridad como punto de partida.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Identificar necesidades de vigilancia en las diferentes edificaciones y áreas comunes de la Universidad.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Identificar necesidades de personal para la vigilancia en las diferentes edificaciones y áreas comunes de la Universidad.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 7: SEGURIDAD FÍSICA DE EDIFICACIONES Y ÁREAS COMUNES.			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
		Gestionar la contratación del personal requerido.	Director de la unidad organizacional
		Legalizar la contratación del personal requerido.	Jurídica
2	Asignar personal de seguridad a las diferentes áreas requeridas.	Identificar perfiles y competencias del personal de vigilancia interno y contratado.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Asignar personal de seguridad a las áreas requeridas de acuerdo con el análisis de perfiles realizado.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
3	Verificar que la labor de vigilancia se realice por parte del personal asignado, cumpliendo las reglamentaciones vigentes y los instructivos suministrados.	Hacer seguimiento a que la labor de vigilancia se realice cumpliendo con las reglamentaciones vigentes.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Hacer seguimiento a que la labor de vigilancia se realice dando	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 7: SEGURIDAD FÍSICA DE EDIFICACIONES Y ÁREAS COMUNES.			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
		cumplimiento a los instructivos suministrados.	Seguridad
		Identificar novedades presentadas en los casos anteriores e informar a la instancia correspondiente.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Recibir informes sobre novedades y gestionar las acciones requeridas.	Director de la unidad organizacional
4	Recibir informe de vigilantes sobre novedades especiales relacionadas con la prestación del servicio y presentar a las instancias pertinentes.	Identificar novedades especiales relacionadas con la prestación del servicio.	Vigilante de Seguridad
		Presentar informe de novedades especiales relacionadas con la prestación del servicio a las instancias pertinentes.	Vigilante de Seguridad
		Recibir, analizar informe sobre novedades presentadas y realizar las	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 7: SEGURIDAD FÍSICA DE EDIFICACIONES Y ÁREAS COMUNES.			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
		gestiones requeridas ante otras instancias.	Seguridad
5	Aplicar medidas correctivas, según instrucciones recibidas.	Decidir sobre medidas correctivas a emplear.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Suministrar las respectivas instrucciones al personal encargado de cumplirlas.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Aplicar las medidas correctivas.	Vigilante de Seguridad
6	Recibir informe y solicitar novedades detectadas por la administración del CCTV, respecto a edificaciones y áreas comunes.	Recibir informe preliminar sobre novedades registradas en las edificaciones y áreas comunes.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Solicitar novedades detectadas por la administración del CCTV como informe complementario.	Coordinador de Seguridad

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 7: SEGURIDAD FÍSICA DE EDIFICACIONES Y ÁREAS COMUNES.			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
7	Verificar novedades presentadas en las edificaciones y áreas comunes y presentar reporte, en los casos requeridos.	Verificar novedades presentadas en las edificaciones y áreas comunes.	Coordinador de Seguridad
		Elaborar y enviar reporte en los casos requeridos.	Coordinador de Seguridad
8	Recibir y analizar reporte de verificación de novedades y tomar las acciones correspondientes.	Recibir y analizar reporte de verificación de novedades.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X
		Decidir sobre las acciones a implementar.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Comunicar acciones establecidas al personal de vigilancia.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
9	Hacer seguimiento a las acciones implementadas y tomar los correctivos necesarios.		Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 7: SEGURIDAD FÍSICA DE EDIFICACIONES Y ÁREAS COMUNES.			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
10	Elaborar y presentar informes requeridos, a las instancias pertinentes.	Elaborar informes requeridos, a las instancias pertinentes.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Presentar informes a las instancias pertinentes.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Recibir y analizar informe y llevar a cabo.	Director de la unidad organizacional

Tabla 29. Matriz de análisis: Seguridad visitantes especiales y/o eventos
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 8: SEGURIDAD VISITANTES ESPECIAL Y O EVENTOS.			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Identificar necesidades de personal de vigilancia en las diferentes edificaciones y áreas comunes de la	Desarrollar el estudio de seguridad como punto de partida.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad

MATRIZ DE ANÁLISIS

PROCEDIMIENTO 8: SEGURIDAD VISITANTES ESPECIAL Y O EVENTOS.

No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	Universidad, de acuerdo con los resultados del estudio de seguridad.	Identificar necesidades de vigilancia en las diferentes edificaciones y áreas comunes de la Universidad.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Identificar necesidades de personal para la vigilancia en las diferentes edificaciones y áreas comunes de la Universidad.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Gestionar la contratación del personal requerido.	Director de la unidad organizacional
		Legalizar la contratación del personal requerido.	Jurídica
2	Asignar personal de seguridad a las diferentes áreas requeridas.	Identificar perfiles y competencias del personal de vigilancia interno y contratado.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad

MATRIZ DE ANÁLISIS**PROCEDIMIENTO 8: SEGURIDAD VISITANTES ESPECIAL Y O EVENTOS.**

No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
		Asignar personal de seguridad a las áreas requeridas de acuerdo con el análisis de perfiles realizado.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
3	Verificar que la labor de vigilancia se realice por parte del personal asignado, cumpliendo las reglamentaciones vigentes y los instructivos suministrados.	Hacer seguimiento a que la labor de vigilancia se realice cumpliendo con las reglamentaciones vigentes.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Hacer seguimiento a que la labor de vigilancia se realice dando cumplimiento a los instructivos suministrados.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Identificar novedades presentadas en los casos anteriores e informar a la instancia correspondiente.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Recibir informes sobre novedades y gestionar las acciones requeridas.	Director de la unidad organizacional

MATRIZ DE ANÁLISIS**PROCEDIMIENTO 8: SEGURIDAD VISITANTES ESPECIAL Y O EVENTOS.**

No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
4	Recibir informe de vigilantes sobre novedades especiales relacionadas con la prestación del servicio y presentar a las instancias pertinentes.	Identificar novedades especiales relacionadas con la prestación del servicio.	Vigilante de Seguridad
		Presentar informe de novedades especiales relacionadas con la prestación del servicio a las instancias pertinentes.	Vigilante de Seguridad
		Recibir, analizar informe sobre novedades presentadas y realizar las gestiones requeridas ante otras instancias.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
5	Aplicar medidas correctivas, según instrucciones recibidas.	Decidir sobre medidas correctivas a emplear.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Suministrar las respectivas instrucciones al personal encargado de cumplirlas.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Aplicar las medidas correctivas.	Vigilante de Seguridad

MATRIZ DE ANÁLISIS

PROCEDIMIENTO 8: SEGURIDAD VISITANTES ESPECIAL Y O EVENTOS.

No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
6	Recibir informe y solicitar novedades detectadas por la administración del CCTV, respecto a edificaciones y áreas comunes.	Recibir informe preliminar sobre novedades registradas en las edificaciones y áreas comunes.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Solicitar novedades detectadas por la administración del CCTV como informe complementario.	Coordinador de Seguridad
7	Verificar novedades presentadas en las edificaciones y áreas comunes y presentar reporte, en los casos requeridos.	Verificar novedades presentadas en las edificaciones y áreas comunes.	Coordinador de Seguridad
		Elaborar y enviar reporte en los casos requeridos.	Coordinador de Seguridad
8	Recibir y analizar reporte de verificación de novedades y tomar las acciones correspondientes.	Recibir y analizar reporte de verificación de novedades.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X
		Decidir sobre las acciones a implementar.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 8: SEGURIDAD VISITANTES ESPECIAL Y O EVENTOS.			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
		Comunicar acciones establecidas al personal de vigilancia.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
9	Hacer seguimiento a las acciones implementadas y tomar los correctivos necesarios.		Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
10	Elaborar y presentar informes requeridos, a las instancias pertinentes.	Elaborar informes requeridos, a las instancias pertinentes.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Presentar informes a las instancias pertinentes.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Recibir y analizar informe y llevar a cabo.	Director de la unidad organizacional

Tabla 30. Matriz de análisis: Ingreso, permanencia y salida de usuarios, vehículos y bienes
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 9: INGRESO, PERMANENCIA Y SALIDA DE USUARIOS, VEHÍCULOS Y BIENES.			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Mantener actualizada la caracterización de los diferentes tipos de porterías establecidas para el acceso a la Institución.		Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
2	Mantener actualizada la caracterización de los diferentes usuarios internos y externos, así como los tipos de vehículos, que requieran ingresar al campus universitario.	Mantener actualizada la caracterización de los diferentes usuarios internos que requieran ingresar al campus universitario.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X
		Mantener actualizada la caracterización de los diferentes usuarios externos que requieran ingresar al campus universitario.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X
		Mantener actualizada la caracterización de los diferentes tipos de vehículos, que requieran	Líder del proceso- Ejecutivo grado X

<p style="text-align: center;">MATRIZ DE ANÁLISIS</p> <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO 9: INGRESO, PERMANENCIA Y SALIDA DE USUARIOS, VEHÍCULOS Y BIENES.</p>			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
		ingresar al campus universitario.	
3	<p>Recibir información oficial sobre el dispositivo electrónico o alternativa, con que los usuarios internos y externos o vehículos podrán acceder y/o permanecer en las instalaciones.</p>	Realizar estudio sobre el dispositivo electrónico o alternativa, con que los usuarios internos y externos o vehículos podrán acceder y/o permanecer en las instalaciones.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X
		Elaborar y presentar informe sobre el estudio realizado.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X
		Establecer el dispositivo electrónico o alternativa para el acceso y/o permanecer en las instalaciones.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X
		Comunicar oficialmente el dispositivo electrónico o alternativa para el acceso y/o permanecer en las	Gestión de la Comunicación y Promoción Social

MATRIZ DE ANÁLISIS PROCEDIMIENTO 9: INGRESO, PERMANENCIA Y SALIDA DE USUARIOS, VEHÍCULOS Y BIENES.			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
		instalaciones.	
4	Hacer cumplir las políticas, reglamentaciones específicas e instructivos establecidos por la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario para el ingreso y permanencia de usuarios a escenarios deportivos de la Universidad.	Establecer políticas, reglamentaciones específicas e instructivas para el ingreso y permanencia de usuarios a escenarios deportivos de la Universidad.	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario
		Comunicar a las instancias pertinentes las políticas, reglamentaciones específicas e instructivos establecidos.	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario
		Hacer cumplir las políticas, reglamentaciones específicas e instructivos establecidos.	Vigilante de Seguridad
5	Verificar el cumplimiento de los instructivos establecidos		Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 9: INGRESO, PERMANENCIA Y SALIDA DE USUARIOS, VEHÍCULOS Y BIENES.			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	para la salida de bienes.		Seguridad
6	Recibir informes de novedades relacionados con el ingreso, permanencia y salida de usuarios, vehículos o de bienes institucionales.	Elaborar y presentar informes de novedades relacionados con el ingreso, permanencia y salida de usuarios.	Vigilante de Seguridad
		Elaborar y presentar informes de novedades relacionados con el ingreso, permanencia y salida de bienes institucionales.	Vigilante de Seguridad
		Elaborar y presentar informes de novedades relacionados con el ingreso, permanencia y salida de vehículos.	Vigilante de Seguridad
7	Analizar informes recibidos, tomar las decisiones pertinentes o informar a la instancia requerida, en los	Analizar informes recibidos.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 9: INGRESO, PERMANENCIA Y SALIDA DE USUARIOS, VEHÍCULOS Y BIENES.			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	casos necesarios.	Tomar las decisiones pertinentes.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Informar a la instancia requerida, en los casos necesarios.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
8	Evaluar y realimentar la funcionalidad del sistema, establecer los correctivos a que haya lugar o proponer las acciones de mejora.	Evaluar y realimentar la funcionalidad del sistema.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Establecer los correctivos a que haya lugar.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Proponer las acciones de mejora del sistema.	Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 9: INGRESO, PERMANENCIA Y SALIDA DE USUARIOS, VEHÍCULOS Y BIENES.			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
9	Elaborar y presentar informe solicitado a las instancias correspondientes.		Líder del proceso- Ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad

Tabla 31. Matriz de análisis: Inspecciones preliminares sobre hurtos de bienes institucionales
Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 10: INSPECCIONES PRELIMINARES SOBRE HURTOS DE BIENES INSTITUCIONALES.			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Recibir información sobre el hurto del bien institucional.		Líder el proceso - Ejecutivo grado X Coordinado de Seguridad
2	Elaborar y presentar informe preliminar de los hechos.		Líder el proceso - Ejecutivo grado X Coordinado de Seguridad
3	Informar a Central de		Vigilante de

MATRIZ DE ANÁLISIS**PROCEDIMIENTO 10: INSPECCIONES PRELIMINARES SOBRE HURTOS DE BIENES INSTITUCIONALES.**

No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	Monitoreo sobre el evento presentado.		Seguridad
4	Preparar la logística requerida para la inspección correspondiente.		Líder el proceso - Ejecutivo grado X Coordinado de Seguridad
5	Identificar previamente a los actores involucrados.		Líder el proceso - Ejecutivo grado X Coordinado de Seguridad
6	Entrevistar a las personas afectadas.		Líder el proceso - Ejecutivo grado X Coordinado de Seguridad
7	Inspeccionar y recolectar información en el lugar de los hechos (registro fotográfico y toma de evidencias).	Inspeccionar el lugar de los hechos (registro fotográfico y toma de evidencias)	Líder el proceso - Ejecutivo grado X Coordinado de Seguridad
		Recolectar información en el lugar de los hechos.	Líder el proceso - Ejecutivo grado X Coordinado de Seguridad

MATRIZ DE ANÁLISIS

PROCEDIMIENTO 10: INSPECCIONES PRELIMINARES SOBRE HURTOS DE BIENES INSTITUCIONALES.

No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
8	Solicitar al afectado la elaboración de informe y la instauración de denuncia, ante las autoridades pertinentes.	Solicitar al afectado la elaboración de informe en que narre los hechos presentados e instaure denuncia ante las autoridades pertinentes.	Director de la unidad organizacional
		Elaborar informe solicitado, instaurar denuncia, ante las autoridades pertinentes y presentar documentos al Director de la unidad organizacional.	Afectado
9	Recibir por parte del afectado el informe requerido, de acuerdo con los hechos presentados, acompañado de copia de la denuncia instaurada.		Director de la unidad organizacional

MATRIZ DE ANÁLISIS**PROCEDIMIENTO 10: INSPECCIONES PRELIMINARES SOBRE HURTOS DE BIENES INSTITUCIONALES.**

No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
10	Elaborar informe definitivo -integrando los informes anteriores- con las conclusiones y recomendaciones correspondientes.		Líder el proceso - Ejecutivo grado X Coordinado de Seguridad
11	Enviar informe definitivo al área de Gestión de Servicios Institucionales dentro de los términos establecidos.		Líder el proceso - Ejecutivo grado X Coordinado de Seguridad
12	Atender requerimientos pertinentes de las autoridades, relacionados con los hechos.	Recibir de las autoridades requerimientos, relacionados con los hechos.	Director de la unidad organizacional
		Analizar y atender los requerimientos pertinentes.	Líder el proceso - Ejecutivo grado X Coordinado de Seguridad
13	Corroborar información consignada en el informe definitivo.		Líder el proceso - Ejecutivo grado X Coordinado de

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 10: INSPECCIONES PRELIMINARES SOBRE HURTOS DE BIENES INSTITUCIONALES.			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
			Seguridad
14	Determinar el grado de responsabilidad preliminar del afectado en la ocurrencia de los hechos.		Líder el proceso - Ejecutivo grado X Coordinado de Seguridad
15	Informar a Gestión de Servicios Institucionales sobre el grado de responsabilidad preliminar del funcionario.	Recibir y analizar informe sobre el grado de responsabilidad preliminar del funcionario.	Director de la unidad organizacional
		Informar a Control Interno Disciplinario, Sobre responsabilidad del funcionario en el hurto de bienes institucionales, en los casos pertinentes.	Director de la unidad organizacional
16	Reportar el evento a la Compañía Aseguradora, para los efectos pertinentes.		Director de la unidad organizacional

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 10: INSPECCIONES PRELIMINARES SOBRE HURTOS DE BIENES INSTITUCIONALES.			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
17	Informar a la Administración del Almacén General e Inventarios, para la baja del elemento.		Director de la unidad organizacional

Tabla 32. Matriz de análisis: Gestión con entes externos sobre seguridad
 Autores: Andrés Felipe Carvajal Morales y Juan Sebastián Diez Ríos.

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 11: GESTIÓN CON ENTES EXTERNOS SOBRE SEGURIDAD			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
TRAMITES DE SEGURIDAD REQUERIDOS POR AUTORIDADES EXTERNAS			
1	Recibir requerimientos de las autoridades competentes relacionados con el tema de seguridad.		Director de la unidad organizacional Líder del proceso - ejecutivo grado X

<p style="text-align: center;">MATRIZ DE ANÁLISIS</p> <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO 11: GESTIÓN CON ENTES EXTERNOS SOBRE SEGURIDAD</p>			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
2	Analizar requerimientos presentados por autoridades pertinentes.		Líder del proceso - ejecutivo grado X
3	Re direccionar ante la instancia pertinente, en los casos requeridos.		Líder del proceso - ejecutivo grado X
4	Acopiar la información requerida para elaborar informe solicitado.	Acopiar la información requerida.	Líder del proceso - ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Elaborar informe solicitado.	Líder del proceso - ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
5	Tramitar el envío de informe solicitado, gestionando las firmas a que haya lugar.	Tramitar el envío de informe solicitado.	Líder del proceso - ejecutivo grado X
		Gestionar las firmas a que haya lugar para el envío de informe solicitado.	Director de la unidad organizacional
6	Gestionar las acciones pertinentes e informar a	Gestionar las acciones pertinentes.	Líder del proceso - ejecutivo grado X Coordinador de

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 11: GESTIÓN CON ENTES EXTERNOS SOBRE SEGURIDAD			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	la autoridad solicitante.		Seguridad
		Informar a la autoridad solicitante.	Líder del proceso - ejecutivo grado X
TRAMITES DE SEGURIDAD ANTE INSTANCIAS EXTERNAS			
7	Identificar y analizar situaciones presentadas en el campus universitario y sus alrededores, relacionadas con la competencia de entes externos.	Identificar las situaciones presentadas en el campus universitario y sus alrededores, relacionadas con la competencia de entes externos.	Líder del proceso - ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Analizar situaciones presentadas.	Líder del proceso - ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
8	Informar sobre los hechos presentados y	Informar sobre los hechos presentados.	Líder del proceso - ejecutivo grado X

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 11: GESTIÓN CON ENTES EXTERNOS SOBRE SEGURIDAD			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	tramitar la toma de decisión correspondiente, para acudir a la autoridad respectiva.	Gestionar o tomar la decisión correspondiente para acudir a la autoridad respectiva, informando sobre los hechos presentados.	Director de la unidad organizacional
		Tomar la decisión correspondiente en situaciones especiales, para acudir a la autoridad respectiva, informando sobre los hechos presentados.	Alta Dirección
9	Recibir a los funcionarios representantes de las entidades relacionadas y ubicarlos en el lugar de los hechos.	Recibir a los funcionarios representantes de las entidades relacionadas.	Líder del proceso - ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
		Ubicar a los funcionarios en el lugar de los hechos.	Líder del proceso - ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad

MATRIZ DE ANÁLISIS			
PROCEDIMIENTO 11: GESTIÓN CON ENTES EXTERNOS SOBRE SEGURIDAD			
No.	ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	RESPONSABLE
10	Facilitar con las acciones requeridas el desarrollo de la actividad a realizar.		Líder del proceso - ejecutivo grado X Coordinador de Seguridad
11	Acompañar el cierre de la actividad, recibir recomendaciones y elaborar informe respectivo.	Acompañar el cierre de la actividad.	Líder del proceso - ejecutivo grado X Director de la unidad organizacional
		Recibir recomendaciones.	Líder del proceso - ejecutivo grado X Director de la unidad organizacional
		Elaborar informe respectivo.	Líder del proceso - ejecutivo grado X Director de la unidad organizacional

4.5 DIAGNÓSTICO OBTENIDO SOBRE COMPORTAMIENTO DEL PROCESO

En este numeral se consigna el diagnóstico elaborado sobre el comportamiento actual del proceso, para cada uno de los anteriores procedimientos, teniendo en cuenta la siguiente lógica:

- ✓ Situaciones de tipo general global que permean todo el procedimiento.
- ✓ Situaciones de tipo específico relacionadas con los cuatro factores de análisis definidos, como son: flujos de información, tiempo, calidad y costos.

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD INSTITUCIONAL PROCEDIMIENTO 1: GESTIÓN PARA LA EXPEDICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTACIONES

SITUACIONES DE TIPO GENERAL IDENTIFICADAS:

- ✓ Se evidencia el incumplimiento de las reglamentaciones existentes, caso específico el acuerdo del Consejo Superior el cual prohíbe las ventas estacionarias al interior del campus universitario y la falta de reglamentar actividades que son realizadas al interior del campus y de las cuales no se encuentra normatividad al respecto.
- ✓ Los informes presentados por el personal de seguridad con relación a las novedades presentadas con respecto a la reglamentación existente, debe tenerse en cuenta como herramienta importante al momento de identificar las necesidades que se requieren en el tema de reglamentación al interior del campus universitario.
- ✓ Incumplimiento del reglamento estudiantil artículo 118 numeral 8 donde “ se prohíben el comercio, el suministro y consumo de drogas enervantes, estupefacientes o alcohol en predios o instalaciones de la Universidad”

SITUACIONES DE TIPO ESPECÍFICO QUE SE PRESENTAN, DE ACUERDO CON FACTORES ANALIZADOS:

FLUJOS DE INFORMACIÓN

MANEJO DE DOCUMENTOS FÍSICOS

- ✓ Acuerdos o resoluciones sobre seguridad.
- ✓ Reportes de novedades presentados por el personal de vigilancia dirigidos al Líder del proceso y al Coordinado de la Empresa contratada.
- ✓ Propuesta de acto administrativo que contiene las nuevas necesidades y aspectos que se deben reglamentar.

MANEJO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

- ✓ Acuerdos o resoluciones sobre seguridad decreto ley 353 de 1993 por el cual se crea el estatuto de vigilancia y seguridad privada; el decreto 2355 de 1994 por el cual se regula la fabricación DECRETO 2535 DE 1993 (diciembre 17), por el cual se expiden normas sobre armas, municiones y explosivos.
- ✓ Acuerdos o resoluciones.
- ✓ Informe dirigido al Líder del proceso y al Coordinado de la Empresa contratada, sobre hallazgos respecto a la pertinencia de los aspectos reglamentados.
- ✓ Informe dirigido al Líder del proceso y al Coordinado de la Empresa contratada, elaborado sobre reglamentaciones que no se cumplen y sus causas.
- ✓ Informe elaborado sobre necesidades o aspectos que se deben reglamentar dirigido al Líder del proceso y al Coordinado de la Empresa contratada.
- ✓ Propuesta de acto administrativo que contiene las nuevas necesidades y aspectos que se deben reglamentar.
- ✓ Propuesta de acto administrativo realimentada con las observaciones correspondientes.
- ✓ Propuesta de acto administrativo ajustado con las observaciones correspondientes.
- ✓ Correo electrónico dirigido al Líder del proceso acompañado de informe sobre situaciones específicas y grados de responsabilidad.

- ✓ Correo electrónico dirigido al Líder del proceso anunciando la reunión acompañado de Propuesta de acto administrativo.
- ✓ Correo electrónico solicitando la divulgación de las nuevas reglamentaciones aprobadas, en los medios institucionales, dirigido a Gestión de la Comunicación y la Promoción Institucional.
- ✓ Correo electrónico de solicitud dirigido a Director Unidad Organizacional Gestión de Servicios Institucionales acompañado propuesta de acto administrativo.
- ✓ Memorando de solicitud enviado por el Director Unidad Organizacional y Gestión de Servicios Institucionales acompañado propuesta de acto administrativo dirigido a Secretaria General.
- ✓ Memorando respuesta enviado por Secretaria General acompañado de acto administrativo aprobado.
- ✓ Memorando solicitud enviado por Líder del proceso - Ejecutivo grado X con copia del acto administrativo aprobado dirigido a Gestión de la Comunicación y la Promoción Institucional.
- ✓ Memorando respuesta con copia del acto administrativo aprobado.
- ✓ Memorando solicitud acompañado de informe sobre actores internos que no cumplen con reglamentaciones dirigido a Control Interno Disciplinario.
- ✓ Notificación sobre resultados del proceso.

NORMATIVIDAD RELACIONADA CON EL PROCEDIMIENTO

- ✓ Estatuto general acuerdo Consejo Superior No.14 de 1999, artículo 5.
- ✓ Normatividad sobre procesos disciplinarios.

CUELLOS DE BOTELLA

- ✓ Demora en la entrega de los reglamentos existentes sobre seguridad en el campus por parte de Secretaría General y en Gestión de Documentos, por su volumen interno de trabajo.

- ✓ Alto volumen de trabajo en la Secretaria General al momento de la revisión y el trámite de la propuesta del acto administrativo.
- ✓ Alto volumen de trabajo en la unidad organizacional. Gestión de la Comunicación y la Promoción Institucional al momento de la divulgación de las nuevas reglamentaciones aprobadas.
- ✓ Altos volúmenes de trabajo en Control Interno Disciplinario al momento de la revisión de los informes y comenzar con los procesos disciplinarios en los casos pertinentes.

TRABAJO REPETITIVO DE VOLUMEN

- ✓ Registros manuales por parte de los vigilantes para reportes de novedades
- ✓ Recibo y clasificación de novedades.
- ✓ Análisis y clasificación de informes de novedades presentados por los vigilantes

RIESGOS

- ✓ Suministro de información incompleta sobre reglamentaciones existentes por parte de la Secretaria General.
- ✓ Análisis incompletos del Líder del Proceso y el Coordinado de la Empresa Contratada por falta de conocimiento en el tema
- ✓ Omitir información relevante sobre situaciones de seguridad que ameriten ser reglamentadas
- ✓ La inasistencia del personal convocado.
- ✓ No comprender claramente el sentido de lo reglamentado por parte del personal de seguridad.
- ✓ No conocimiento en la comunidad universitaria de las reglamentaciones por falta de divulgación oportuna del acto administrativo.
- ✓ Mal registro o información incompleta.

COMPETENCIAS NECESARIAS

- ✓ Conocimiento sobre el proceso Administración de Seguridad Institucional

- ✓ Conocimientos sobre reglamentaciones vigentes en seguridad"
- ✓ Conocimientos básicos sobre técnicas jurídicas para elaboración de propuestas de actos administrativos"
- ✓ Habilidades comunicacionales.

PROCEDIMIENTO 2: ESTUDIOS DE VULNERABILIDAD Y ANÁLISIS DE RIESGOS

SITUACIONES DE TIPO GENERAL IDENTIFICADAS:

- ✓ Se evidencia áreas y actividades realizadas en la universidad que generan riesgos y vulneran la seguridad de los integrantes de la comunidad conocido como el aeropuerto, donde se realizan actividades que dificultan por diferentes factores ejercer un control por parte de las directivas de la universidad.
- ✓ La creación de movimientos estudiantiles generan un alto riesgo a la integridad de las personas al interior de la universidad y a las instalaciones teniendo en cuenta que en la realización de protestas por parte de los estudiantes utilizan objetos que pueden comprometer en un momento determinado la integridad física de los integrantes de la comunidad universitaria y causar daños a las edificaciones y bienes que prestan un servicio a la comunidad.
- ✓ Al interior de la universidad actualmente se viene presentado un fenómeno que está generando un alto riesgo de accidente o lesión a los integrantes de la comunidad universitaria como lo es la presencia sin ningún tipo de control de perros callejeros al interior del campus.

SITUACIONES DE TIPO ESPECÍFICO QUE SE PRESENTAN, DE ACUERDO CON FACTORES ANALIZADOS:

FLUJOS DE INFORMACIÓN

MANEJO DE DOCUMENTOS FÍSICOS

Planos de las edificaciones y especificaciones técnicas los cuales contienen la información sobre los espacios físicos internos y sus especificadas en materia de seguridad.

- ✓ Planos de las áreas comunes y especificaciones técnicas los cuales contienen la información sobre áreas comunes de la Institución y sus especificidades en materia de seguridad.
- ✓ Anotaciones elaboradas por el Coordinador de Seguridad sobre observaciones y hallazgos al momento de realizar los recorridos periódicos en los espacios previamente inventariados.
- ✓ Informes de novedades presentadas por parte del Personal de Vigilancia con relación a las reglamentaciones específicas adoptadas.
- ✓ Instructivo a personal de vigilancia sobre medidas a seguir en el control de riesgos.

MANEJO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

- ✓ Planos de las edificaciones y especificaciones técnicas los cuales contienen la información sobre los espacios físicos internos y sus especificadas en materia de seguridad.
- ✓ Planos de las áreas comunes y especificaciones técnicas los cuales contienen la información sobre áreas comunes de la Institución y sus especificidades en materia de seguridad.
- ✓ Informe sobre observaciones y hallazgos encontradas en el análisis de las diferentes vulnerabilidades, dirigido al Coordinador de Seguridad.
- ✓ Informe sobre valoración de riesgos y vulnerabilidades dirigido al Coordinador de Seguridad.

- ✓ Informe sobre riesgos priorizados según vulnerabilidad para proponer acciones requeridas dirigido al Coordinado de Seguridad.
- ✓ Informe con evaluación de resultados obtenidos de las medidas implementadas en materia de seguridad como resultado del análisis de las vulnerabilidades, dirigido al Líder del proceso - Ejecutivo grado X y Coordinador de seguridad.
- ✓ Informe complementado de la evaluación de resultados obtenidos de las medidas implementadas, con correctivos propuestos, dirigido a Líder del proceso - Ejecutivo grado X y al Coordinador de seguridad.
- ✓ Información actualizada sobre edificaciones encontrada en los Planos de las edificaciones y especificaciones técnicas dirigido a Líder del proceso - Ejecutivo grado X.
- ✓ Información actualizada sobre áreas comunes encontrada en los Planos de las áreas comunes y especificaciones técnicas.
- ✓ Informe sobre observaciones y hallazgos encontrados en la identificación de vulnerabilidades existentes dirigido al Coordinador de Seguridad.
- ✓ Informe sobre vulnerabilidades identificadas en el momento de su análisis, dirigido al Coordinador de Seguridad.
- ✓ Informe sobre análisis efectuado de los diferentes riesgos derivados, dirigido al Coordinador de Seguridad.
- ✓ Informe sobre valoración de riesgos y vulnerabilidades detectados, dirigido al Coordinador de Seguridad.
- ✓ Informe sobre riesgos priorizados según vulnerabilidad en la valoración realizada, dirigido al Coordinador de Seguridad.
- ✓ Recomendaciones para reducir riesgos y vulnerabilidades.
- ✓ Recomendaciones por parte del Líder del Proceso Ejecutivo Grado X para reducir riesgos y vulnerabilidades dirigido al Director de la Unidad Organizacional.
- ✓ Análisis de riesgos y vulnerabilidades.
- ✓ Memorando solicitud elaborado por el Líder del Proceso Ejecutivo Grado X para reducir riesgos y vulnerabilidades
- ✓ Oficio elaborado por el Líder del Proceso Ejecutivo Grado X solicitando a entidades externas medidas para reducir riesgos y vulnerabilidades

- ✓ Informe con evaluación de resultados obtenidos de las medidas implementadas dirigido al Líder del Proceso Ejecutivo Grado X y al Coordinador de Seguridad
- ✓ Informe complementado con correctivos propuestos al momento de analizar los resultados obtenidos en la evaluación de las medidas adoptadas, dirigido a Líder del Proceso Ejecutivo Grado X y al Coordinador de Seguridad.
- ✓ Informe completo, elaborado con los resultados de los pasos anteriores dirigido al Director de la Unidad Organizacional.

NORMATIVIDAD RELACIONADA CON EL PROCEDIMIENTO

- ✓ No existe ninguna normatividad que se relacione con el procedimiento de estudios de vulnerabilidad y análisis de riesgos.

CUELLOS DE BOTELLA

- ✓ Alto volumen de trabajo del Líder del Proceso – Ejecutivo Grado X- y el Coordinado de Seguridad para atender solicitudes.

TRABAJO REPETITIVO DE VOLUMEN

- ✓ Elaboración de informes de novedades en seguridad por parte del Personal de Vigilancia tanto interno como Externo.

RIESGOS

- ✓ Omisión de información al momento de la actualización sobre los espacios físicos internos y sus especificidades en materia de seguridad.
- ✓ Omisión de información al momento de la actualización áreas comunes de la Institución y sus especificidades en materia de seguridad.
- ✓ Omisión de información cuando se identifican las vulnerabilidades existentes.
- ✓ Omisión de información relevante en el análisis de las vulnerabilidades identificadas.
- ✓ Presentación de novedad por no atención oportuna al riesgo de las dependencias internas luego de la solicitud para el manejo de las vulnerabilidades.

- ✓ No comprender claramente el sentido de las disposiciones adoptadas por parte del personal de seguridad.
- ✓ No conocimiento en la comunidad universitaria de las reglamentaciones por falta de divulgación oportuna del acto administrativo.
- ✓ Mal registro o información incompleta por parte del Personal de Vigilancia al momento de elaborar un reporte de novedades.

COMPETENCIAS NECESARIAS

- ✓ Conocimiento del campus físico universitario.
- ✓ Conocimiento sobre riesgos y vulnerabilidades en seguridad.
- ✓ Aptitudes comunicacionales.

PROCEDIMIENTO 3: ADMINISTRACION DE COMUNICACIONES EN SEGURIDAD

SITUACIONES DE TIPO GENERAL IDENTIFICADAS:

- ✓ Según el artículo 20 del Decreto 1979 de 2011 “Los servicios de vigilancia y seguridad privada que utilicen medios de comunicación deben cumplir las disposiciones del Ministerio de Comunicaciones, en lo relativo a asignación de frecuencias y licencias para operar”
- ✓ En la administración de comunicaciones se debe tener en cuenta las características de la planta física como: ubicación y extensión del campo para de tal manera identificar por parte del personal técnico las condiciones tecnológicas requeridas que permitan una comunicación óptima.
- ✓ En la utilización de los medios de comunicación es fundamental que exista un lenguaje apropiado, que se diferencie del lenguaje normal, con el objeto de garantizar el destino del mensaje y la seguridad en las comunicaciones por parte del Grupo de seguridad.
- ✓ La administración de comunicaciones debe agrupar a los diferentes actores que en un momento determinado son fundamentales en el desarrollo sostenible del

campus universitario ya sea internos: la Brigada de Emergencias, personal de mantenimiento eléctrico y externos: Las Autoridades y Los cuerpos de socorro del estado.

SITUACIONES DE TIPO ESPECÍFICO QUE SE PRESENTAN, DE ACUERDO CON FACTORES ANALIZADOS:

FLUJOS DE INFORMACIÓN

MANEJO DE DOCUMENTOS FÍSICOS

- ✓ Planos de edificaciones, especificaciones técnicas de edificaciones para el análisis de las necesidades de comunicaciones de acuerdo con las características de planta física.
- ✓ Planos del campus universitario para el análisis de las necesidades de comunicaciones de acuerdo con la extensión del campus universitario.
- ✓ Contrato legalizado con la Universidad para la administración de los sistemas de comunicación implementados.
- ✓ Documento con lenguaje que se debe adoptar en la operación de los medios de comunicación implementados dirigido al Personal de Seguridad.
- ✓ Registros de novedades sobre problemas presentados en comunicación relacionados con seguridad haciendo seguimiento a la efectividad de los sistemas de comunicación implementados dirigidos al Coordinador de Seguridad.
- ✓ Registros de información sobre necesidades de comunicaciones en edificaciones.
- ✓ Registros de información sobre necesidades de comunicaciones en el campus universitario.

MANEJO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

- ✓ Registros de información sobre necesidades de comunicaciones en edificaciones y campus universitario dirigido a Líder del proceso - Ejecutivo grado X y al Coordinador de seguridad.
- ✓ Registros de información sobre el sistema comunicación en seguridad implementada diligenciada por el Líder del proceso - Ejecutivo grado X.

- ✓ Registro sobre las pruebas realizadas en el campus universitario hecho por el Coordinador de Seguridad.
- ✓ Comunicación electrónica a Coordinador de seguridad solicitando acciones correctivas elaborado por el Líder del proceso - Ejecutivo grado.
- ✓ Documento elaborado por el Líder del proceso - Ejecutivo grado X con la relación de medios de comunicación para seguridad implementados por la empresa de vigilancia contratada.
- ✓ Información sobre los medios de comunicación a implementar diligenciados por Líder del proceso - Ejecutivo grado X y el Coordinador de seguridad.
- ✓ Información sobre los requerimientos técnicos a implementar diligenciado por el Líder del proceso - Ejecutivo grado X y el Coordinador de seguridad.
- ✓ Memorando elaborado por el Líder del proceso - Ejecutivo grado X dirigido a Jurídica solicitando contratación de la empresa de vigilancia y sistema de comunicación.
- ✓ Oficio elaborado por el Líder del proceso - Ejecutivo grado a la empresa vigilancia de solicitando el disponer de los equipos de comunicación acordes con las necesidades institucionales, soportadas con su correspondiente licencia.
- ✓ Correo electrónico solicitando la creación del lenguaje que se debe adoptar en la operación de los medios de comunicación elaborado por el líder del proceso y dirigido al Coordinador de Seguridad.
- ✓ Documento elaborado por el Coordinador de Seguridad con lenguaje que se debe adoptar en la operación de los medios de comunicación y dirigido al Personal de Vigilancia.
- ✓ Bitácora sobre capacitación a realizar: Programación y contenido, elaborado por el Coordinador de Seguridad.
- ✓ Acta sobre la capacitación realizada elaborada por el Coordinador de Seguridad y dirigida al Líder del proceso - Ejecutivo grado X.

NORMATIVIDAD RELACIONADA CON EL PROCEDIMIENTO

- ✓ Contrato legalizado con la Universidad.

RIESGOS

- ✓ Omisión de información relevante por parte del Líder del proceso - Ejecutivo grado X y el Coordinador de seguridad sobre necesidades de comunicaciones de acuerdo con las características de planta física.
- ✓ Omisión de información relevante por parte del Líder del proceso - Ejecutivo grado X y el Coordinador de seguridad sobre necesidades de comunicaciones de comunicaciones de acuerdo con las características de extensión del campus universitario.
- ✓ Omisión de información relevante por parte del Líder del proceso - Ejecutivo grado X y el Coordinador de seguridad sobre requerimientos técnicos que se deben implementar.
- ✓ Manejo indebido de la información por parte de los operadores de los equipos de comunicación en seguridad.
- ✓ Inadecuado manejo del lenguaje técnico requerido por parte del Personal de Vigilancia.
- ✓ Pérdida del documento por parte del Personal de Vigilancia sobre lenguaje suministrado.
- ✓ Inconsistencias de información entre lo anunciado y lo realmente existente en la Verificación y la implementación de los sistemas de comunicación para seguridad.

COMPETENCIAS NECESARIAS

- ✓ Conocimientos técnicos en comunicaciones sobre seguridad.
- ✓ Conocimientos técnicos requeridos para el manejo de los equipos de comunicación y empleo del correspondiente lenguaje.
- ✓ Aptitudes y habilidades comunicacionales.

PROCEDIMIENTO 4: ADMINISTRACION DEL CIRCUITO CERRADO DE TELEVISION (CCTV)

SITUACIONES DE TIPO GENERAL IDENTIFICADAS:

- ✓ El análisis detallado de los estudios de seguridad realizados en la Universidad Tecnológica son fundamentales para determinar las necesidades requeridas en el CCTV (circuito cerrado de televisión).
- ✓ La funcionalidad del CCTV (circuito cerrado de televisión) la determinan los instructivos diseñados para la instalación y programación de los equipos que componen el CCTV el cual lo provee la empresa contratista que realiza la instalación del sistema y el instructivo de operación del CCTV por parte de los operadores de la central de monitoreo y el cual debe ser diseñado por el responsable de la seguridad en la universidad tecnológica. Este documento determina las actividades que debe realizar el operador del sistema con relación al tratamiento de la información obtenida por las cámaras de seguridad y las novedades presentadas.
- ✓ El CCTV (circuito cerrado de televisión) crea una dependencia entre la seguridad de la universidad Tecnológica y las Autoridades gubernamentales como la Policía Nacional, Sijin y Fiscalía, debido a las solicitudes hechas por estos estamentos en los casos que consideren pertinentes, en el desarrollo de una investigación en relación a novedades presentadas en los diferentes sitios donde se encuentren ubicadas cámaras de seguridad de la universidad.

SITUACIONES DE TIPO ESPECÍFICO QUE SE PRESENTAN, DE ACUERDO CON FACTORES ANALIZADOS:

FLUJOS DE INFORMACIÓN

MANEJO DE DOCUMENTOS FÍSICOS

- ✓ Manual de instrucciones dirigido al Coordinador de Seguridad para la instalación de los equipos de seguridad adquiridos.
- ✓ Informe de novedades elaborado por el Personal de Vigilancia sobre el funcionamiento del CCTV, dirigido al Coordinador de seguridad.
- ✓ Informe preliminar diligenciado por el Personal de Vigilancia sobre novedades presentadas en seguridad, dirigido al Coordinador de Seguridad.

- ✓ Instructivo elaborado por Líder del proceso - Ejecutivo grado X y Coordinador de seguridad, sobre cómo realizar la inspección con ayuda de cámaras en las áreas del campus universitario de los equipos configurados del CCTV.
- ✓ Instrucciones elaboradas por el Coordinador de Seguridad sobre acciones correctivas a realizar correspondientes a las novedades sobre el funcionamiento del CCTV, dirigido al Personal de vigilancia.

MANEJO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

- ✓ Inventario de los equipos que hacen parte del CCTV de la Universidad, para el desarrollo de la labor entregado por el Almacén de Inventarios.
- ✓ Informe realizado previamente sobre estudio de seguridad realizado dirigido al Líder del proceso - Ejecutivo grado X.
- ✓ Registro de información elaborado por Líder del proceso - Ejecutivo grado X y el Coordinador de seguridad sobre necesidades complementarias de seguridad electrónica en las diferentes áreas del campus para solicitar a la Empresa Contratada la adquisición de los equipos de seguridad electrónica.
- ✓ Instructivo proporcionados por el Coordinador de seguridad al Personal de Vigilancia, para el manejo de los equipos configurados del CCTV.
- ✓ Registros sobre novedades presentadas en el funcionamiento del CCTV elaborada por el Coordinador de Seguridad.
- ✓ Informe escrito final elaborador por el Líder del proceso - Ejecutivo grado X, con destino a las autoridades pertinentes, en los casos requeridos.
- ✓ Oficio elaborado por Líder del proceso - Ejecutivo grado X dirigido a la empresa Contratada solicitando la adquisición de equipos de seguridad electrónica de acuerdo con los términos pactados.
- ✓ Instructivo para el manejo de los equipos configurados del CCTV.
- ✓ Oficio informativo sobre equipos del CCTV instalados y configurados en la Universidad.
- ✓ Instructivo proporcionado por el Coordinado de Seguridad sobre cómo realizar la inspección con ayuda de cámaras en las áreas del campus universitario de los equipos configurados del CCTV.

- ✓ Acta elaborada por el Líder del proceso - Ejecutivo grado X y el Coordinador de seguridad sobre socialización con el personal correspondiente, el instructivo.
- ✓ Instrucciones sobre acciones correctivas a realizar elaborada por el Coordinador de Seguridad, dirigido al Personal de Vigilancia.
- ✓ Observaciones sobre informe preliminar de novedades en seguridad elaborado por el Coordinador de Seguridad.

NORMATIVIDAD RELACIONADA CON EL PROCEDIMIENTO

- ✓ Contrato legalizado con la Empresa Contratada para el mantenimiento de los equipos electrónicos que corresponden al Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).
- ✓ Contrato legalizado con la Empresa Contratada para la adquisición de equipos de seguridad electrónica para el CCTV.

TRABAJO REPETITIVO DE VOLUMEN

- ✓ Registro de novedades por parte del personal de vigilancia realizado manualmente y con manejo de altos volúmenes de papelería.

RIESGOS

- ✓ Omisión de información relevante por parte del Líder del proceso - Ejecutivo grado X y el Coordinador de seguridad al momento de la realización de el instructivo sobre cómo realizar la inspección con ayuda de cámaras en las áreas del campus universitario de los equipos configurados del CCTV.
- ✓ Omisión de información relevante por parte del Personal de Vigilancia al momento del registro de novedades presentadas por el funcionamiento del CCTV.
- ✓ Riesgos técnicos propios del CCTV.

COMPETENCIAS NECESARIAS

- ✓ Conocimientos técnicos específicos sobre equipos de CCTV.
- ✓ Aptitudes y habilidades comunicacionales.

PROCEDIMIENTO 5: ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD MEDIANTE EL SISTEMA DE ALARMAS

SITUACIONES DE TIPO GENERAL IDENTIFICADAS:

- ✓ La seguridad electrónica por ser dependiente de otros factores como los equipos que componen el sistema, las redes de conexión y transmisión de datos, pueden fallar en cualquier momento, vulnerando y generando riesgo a la seguridad de las instalaciones, esto depende en muchos casos del funcionamiento de los equipos que componen el sistema de alarma.
- ✓ Se destaca la importancia de la realización de los Estudios de seguridad como herramienta para identificar las necesidades de instalación del sistema de alarma en las diferentes instalaciones de la universidad.

SITUACIONES DE TIPO ESPECÍFICO QUE SE PRESENTAN, DE ACUERDO CON FACTORES ANALIZADOS:

FLUJOS DE INFORMACIÓN

MANEJO DE DOCUMENTOS FÍSICOS

- ✓ Estudios de seguridad realizados previamente.
- ✓ Salida de almacén y manuales con características técnicas de las alarmas adquiridas elaborado por el Líder del proceso - Ejecutivo grado X.
- ✓ Reportes de mantenimiento sobre el funcionamiento de alarmas elaborados por el Coordinador de seguridad.
- ✓ Reporte técnico sobre alarmas reinstaladas con sus respectivas especificaciones elaborado por el Líder del proceso - Ejecutivo grado X
- ✓ Reporte técnico sobre alarmas instaladas con sus respectivas especificaciones elaborado por el Líder del proceso - Ejecutivo grado X de los sistemas de alarmas adquiridos.

MANEJO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

- ✓ Estudios de seguridad realizados previamente.

- ✓ Informe sobre Inventario actualizado de alarmas existentes elaborado por el Coordinador de Seguridad.
- ✓ Informe sobre necesidades detectadas de nuevas alarmas elaborado por el Líder del proceso - Ejecutivo grado X, dirigido a las instancias pertinentes.
- ✓ Correo electrónico de la Empresa Contratista al Líder del Proceso informando sobre el mantenimiento realizado y/o novedades presentadas en el sistema de alarmas.
- ✓ Correos electrónicos informando a Coordinador de Seguridad las aprobaciones de ingreso para recintos provistos con sistemas de alarmas, en horarios especiales.
- ✓ Correos electrónicos de Central de Alarmas informando novedades presentadas frente al sistema de alarmas.
- ✓ Registro de información sobre novedades presentadas frente al sistema de alarmas elaborado por el Coordinador de Seguridad.
- ✓ Instrucciones suministradas, -derivadas de las novedades presentadas- para el manejo de novedades frente al sistema de alarmas.
- ✓ Resultados de evaluación realizada al sistema de alarmas elaborado por el Líder del proceso - Ejecutivo grado X.
- ✓ Informe elaborado por el Coordinador de Seguridad sobre necesidades detectadas de nuevas alarmas dirigido al Líder del proceso - Ejecutivo grado X.
- ✓ Correo electrónico elaborado por el Líder del proceso - Ejecutivo grado X solicitando la adquisición e instalación de alarmas requeridas dirigido a las instancias pertinentes.
- ✓ Correo electrónico del Coordinador de Seguridad solicitando el mantenimiento y corrección de fallas en el sistema de alarmas, o de ser necesario, el cambio de equipos a la Empresa Contratada.
- ✓ Oficio del Líder del proceso a la Empresa Contratista Solicitando mantenimiento y corrección de fallas en el sistema de alarmas o de ser necesario, el cambio de equipos.
- ✓ Correos electrónicos de Central de Alarmas informando novedades presentadas frente al sistema de alarmas enviado al Coordinador de Seguridad.

- ✓ Correos electrónicos del Líder del Proceso a la instancia pertinente informando novedades presentadas frente al sistema de alarmas.

RIESGOS

- ✓ Omisión de información relevante en el inventario de alarmas
- ✓ Caída del sistema de red de alarmas.
- ✓ No información oportuna por parte del Operado de la Red a la Central de Monitoreo en algún reposte de novedad.
- ✓ El no cumplimiento de las condiciones físicas requeridas para el normal funcionamiento de las alarmas.
- ✓ Fallas en los componentes del sistema de alarmas.
- ✓ Mantenimientos inadecuados o instalaciones defectuosas.
- ✓ Omisión de información relevante al momento del análisis de las novedades reportadas.

COMPETENCIAS NECESARIAS

- ✓ Conocimiento sobre alarmas en seguridad.

PROCEDIMIENTO 6: ADMINISTRACION DEL PERSONAL DE SEGURIDAD

SITUACIONES DE TIPO GENERAL IDENTIFICADAS:

- ✓ Omisión de información importante al momento de la programación de personal en las áreas asignadas, con las diferentes necesidades de implementos para la prestación del servicio de seguridad.
- ✓ La Universidad cuenta con personal de planta, en cuyo manual de funciones se encuentran catalogados en el nivel de auxiliares administrativos con funciones de vigilancia, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada establece que: "Por lo delicado de su naturaleza, la actividad de la Vigilancia en la medida que involucra la protección de vidas y bienes, exige que éstos servicios solamente puedan prestarse al amparo de una Licencia o Credencial que les otorgue el

Estado Colombiano a través de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. (art. 2º del Decreto 356 de 1994).”

✓ La administración del personal de seguridad de planta está a cargo del jefe del área de Gestión de Servicios Institucionales; persona con demasiada carga de trabajo que impide realizar una supervisión minuciosa en cada puesto de trabajo como se está prestando en servicio en cada una de las áreas asignadas a dicho personal, razón por la cual se pueden presentar deficiencias en la prestación del servicio.

✓ Falta de instructivos claros para el personal de vigilancia de planta para el normal desarrollo de sus actividades en seguridad.

✓ Los vigilantes de planta no reconocen la figura de coordinador de seguridad de la empresa de vigilancia privada, lo cual vulnera la seguridad de la Universidad.

✓ Ya que la universidad no cuenta con la licencias para tener personal de vigilancia de planta, no se renovaron los salvo conductos para la tenencia de armas de fuego, razón por la cual fue necesario hacer devolución de las mismas al Ministerio de Defensa.

✓ Debido a la cantidad de actividades que se deben llevar a cabo en la administración de personal se hace necesario que se cree el cargo de Director de la seguridad.

✓ La Seguridad institucional en la Universidad Tecnológica se presta en la actualidad con personal de seguridad de la empresa privada y personal de seguridad con contrato directo por la universidad, situación que genera riesgos de seguridad a la institución debido a que el direccionamiento de la seguridad no se encuentran centralizadas en un solo responsable de seguridad, en la actualidad prevalece la seguridad privada por encima de la seguridad con funcionarios públicos.

SITUACIONES DE TIPO ESPECÍFICO QUE SE PRESENTAN, DE ACUERDO CON FACTORES ANALIZADOS:

FLUJOS DE INFORMACIÓN

MANEJO DE DOCUMENTOS FÍSICOS

- ✓ Solicitud elaborada por el Director de la Unidad Organizacional dirigido al Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), para la identificación de riesgos existentes, de acuerdo con las características de cada área.
- ✓ Informe del estudio de riesgos existentes, de acuerdo con las características de cada área y las recomendaciones pertinentes dirigido al Director de la unidad organizacional, Líder del proceso y al Coordinador de seguridad.
- ✓ Normatividad vigente para la contratación de este tipo de personal dirigido al Director de la unidad organizacional.
- ✓ Manual de Funciones - según las necesidades identificadas - elaborado por Líder del proceso y el Coordinador de seguridad.
- ✓ Programación de turnos para las áreas asignadas por parte del Líder del proceso y el Coordinador de seguridad.
- ✓ Instructivos dirigidos al Personal de Seguridad sobre cómo realizar su labor, previamente socializados, elaborados por Líder del proceso y el Coordinador de seguridad.
- ✓ Acta relacionando la entrega de los elementos de protección personal, elaborada por el Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).
- ✓ Actas de reunión con la empresa de seguridad donde se hace seguimiento al desarrollo de las funciones asignadas.
- ✓ Informes específicos solicitados por las instancias requeridas, elaborados por el Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad.

MANEJO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

- ✓ Informe elaborado por Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad, con las necesidades identificadas, teniendo en cuenta cantidad, tipo y tamaño de espacios físicos que deben ser atendidos con el servicio de seguridad.

- ✓ Análisis realizado por Director de la Unidad Organizacional, el Líder del proceso- y el Coordinador de seguridad, de recomendaciones presentadas en el estudio de riesgos.
- ✓ Aprobación del Líder del proceso y el Coordinador de seguridad sobre estudio previo efectuado en materia de seguridad institucional.
- ✓ Convocatoria a Audiencia Pública con las empresas de vigilancia que estén participando en el proceso de licitación
- ✓ Autorización de compra elaborada por el Director de la Unidad Organizacional para la adquisición de elementos de protección requeridos para el personal.
- ✓ Inventario elaborado por el Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad, de elementos necesarios para la prestación del servicio de seguridad.
- ✓ Acta de entrega con la relación de los implementos requeridos elaborada por Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad
- ✓ Programación realizada por Líder del proceso sobre las capacitaciones a llevar a cabo según público objetivo y elementos de insumos a suministrar.
- ✓ Informe elaborado por Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad, sobre solicitudes adicionales de seguridad a las instancias correspondientes.
- ✓ Informes periódicos donde se describe el seguimiento a la prestación del servicio y las acciones correctivas, elaborado por Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad.

COMUNICACIONES DE TIPO ELECTRÓNICO

- ✓ Correo Electrónico dirigido a las instancias pertinentes, enviado por Líder del proceso y el Coordinador de seguridad, convocando a los públicos objetivo de interés para la licitación para el servicio de seguridad.
- ✓ Correo Electrónico enviado por el Coordinador de Seguridad informando las novedades presentadas en la prestación del servicio y sus correspondientes causas.
- ✓ Correo electrónico enviado por Líder del proceso y el Coordinador de seguridad a la empresa de seguridad, solicitando la instalación de servicios adicionales en los casos requeridos

- ✓ Correo electrónico elaborado por Líder del proceso y el Coordinador de seguridad, dirigido a las instancias pertinentes, solicitando análisis de eventos especiales e identificación de la necesidad de prestar horas extras.
- ✓ Correo electrónico donde se describen las causas y razones de cada actor relacionadas con el conflicto del personal elaborado por Líder del proceso y el Coordinador de seguridad.
- ✓ Correo electrónico con las solicitudes adicionales presentadas sobre apoyos logísticos elaborado por Líder del proceso y el Coordinador de seguridad.
- ✓ Correo electrónico con las solicitudes adicionales presentadas, sobre insumos y elementos
- ✓ Correo electrónico informando las solicitudes específicas sobre temas de mantenimiento de instalaciones y equipos, elaborado por Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad.
- ✓ Correo electrónico solicitando las acciones a las que haya lugar al momento del análisis de los informes, dirigido a las instancias requeridas, enviada por Director de la Unidad Organizacional.

NORMATIVIDAD RELACIONADA CON EL PROCEDIMIENTO

- ✓ Área responsable del proceso de Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).
- ✓ Decreto 356 de 1994 de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

RIESGOS

- ✓ No identificación oportuna de sitios que requieren seguridad.
- ✓ Accidentes laborales por omisión de procedimientos.
- ✓ Presentar información falsa, por parte de las empresas de seguridad participantes. ¿en qué?
- ✓ Incumplimiento de pliegos, al momento en que se esté ejecutando el contrato de prestación del servicio de Seguridad por parte de la empresa.
- ✓ Adquisición de elementos de mala calidad, que no brinden las condiciones adecuadas de seguridad.

- ✓ Omisión de información relevante por parte del Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad, al momento de realizar el inventario de elementos necesarios para la prestación del servicio de seguridad
- ✓ Omisión y falta de verificación de información relevante, consignada en las hojas de vida del personal a contratar.
- ✓ Pérdida de elementos de protección, por parte del personal de seguridad.
- ✓ Ausencia de seguridad en el área asignada, por falta de información oportuna o no programación de personal de seguridad en el área mencionada.
- ✓ La falla de un equipo de dotación del personal de seguridad puede llegar a generar novedades en seguridad.
- ✓ Retraso por parte del Personal de Seguridad, en la ejecución de tareas asignadas.

COMPETENCIAS NECESARIAS

- ✓ Competencia en análisis de Riesgos.

PROCEDIMIENTO 7: SEGURIDAD FÍSICA DE EDIFICACIONES Y ÁREAS COMUNES.

SITUACIONES DE TIPO GENERAL IDENTIFICADAS:

- ✓ Se identifica la falta de reglamentaciones y políticas para ejercer control sobre la ocupación de algunas áreas por personas con actividades no autorizadas por las directivas de la universidad.
- ✓ Los estudios de seguridad realizados, por el responsable de la seguridad permiten identificar las necesidades de personal de vigilancia en alguna áreas, teniendo en cuenta que por la extensión de estas, se hace difícil que pueda ser controlada por un solo guarda de seguridad, razón por la cual se genera el riesgo de hurtos al interior del campus universitario.

**SITUACIONES DE TIPO ESPECÍFICO QUE SE PRESENTAN, DE ACUERDO
CON FACTORES ANALIZADOS:**

FLUJOS DE INFORMACIÓN

MANEJO DE DOCUMENTOS FÍSICOS

- ✓ Planos de las edificaciones y especificaciones técnicas.
- ✓ Reglamentaciones vigentes en materia de seguridad.
- ✓ Instructivos de cómo realizar la labor de vigilancia.
- ✓ Registros de novedades presentadas por el Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad relacionados con el proceso de seguridad.
- ✓ Informe realizado por el vigilante de Seguridad sobre novedades especiales relacionadas con la prestación de servicio dirigido a las instancias pertinentes.
- ✓ Informe elaborado por el Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad sobre novedades especiales relacionadas con la prestación de servicio dirigido a las instancias pertinentes
- ✓ Oficio enviado por el Director de la unidad organizacional dirigido entre otras instancias gestionando las medidas necesarias sobre las novedades especiales presentadas.
- ✓ Instrucciones impartidas por el Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad al Vigilante de Seguridad para la aplicación de medidas correctivas en materia de seguridad de las instalaciones.
- ✓ Informe preliminar elaborado por el Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad sobre las novedades en edificaciones y áreas comunes.
- ✓ Oficio solicitando por el Coordinador de Seguridad sobre los registros de novedades en áreas y edificación dirigida a la Administración del CCTV en los casos requeridos.
- ✓ Informe complementario realizado por el Coordinador de Seguridad sobre novedades presentadas en edificaciones y/o áreas comunes.
- ✓ Oficio presentado por el Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad informando las acciones a implementar dirigido al personal de vigilancia.
- ✓ Informe elaborado por el Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad dirigido a las instancias pertinentes, en los casos requeridos.

MANEJO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

- ✓ Estudios de seguridad.
- ✓ Planos de las edificaciones y especificaciones técnicas.
- ✓ Correo electrónico enviado por el Director de la unidad organizacional informando a la Contratación del Personal sobre la necesidad de más vigilantes en las diferentes áreas identificadas.
- ✓ Correo electrónico dirigido al Líder del Proceso, informando sobre el análisis de competencias necesarias del personal de seguridad.
- ✓ Correo electrónico informando al Director de la unidad organizacional sobre el análisis de competencias necesarias del personal de seguridad.
- ✓ Correo electrónico elaborado por el Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad informando a las instancias pertinentes sobre las novedades presentadas, en los casos requeridos.

RIESGOS

- ✓ Omisión de Información sobre el estudio de seguridad.
- ✓ Omisión de sitios con necesidad de vigilancia para contrarrestar los riesgos de seguridad de acuerdo al estudio donde se identifican las vulnerabilidades.
- ✓ La incorrecta asignación del personal con competencias diferentes a las necesarias de acuerdo al sitio donde existe la vulnerabilidad.
- ✓ Omisión de instrucciones por parte del Líder de proceso y el Coordinador de seguridad para la aplicación de las medidas correctivas.
- ✓ Análisis mal efectuado por parte del Líder del proceso de los reportes presentados en edificaciones y/o áreas comunes de la Universidad.

COMPETENCIAS NECESARIAS

- ✓ Conocimiento sobre la labor de vigilancia por parte del Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad.
- ✓ Conocimiento sobre riesgos y vulnerabilidades en seguridad por parte de los vigilantes de Seguridad.

- ✓ Conocimiento de las diferentes áreas y/o edificaciones con necesidades de seguridad por parte del Director de la unidad organizacional.
- ✓ Conocimiento sobre reglamentaciones vigentes en materia de seguridad.
- ✓ Competencias de los vigilantes de seguridad identificadas por la Empresa contratada.

PROCEDIMIENTO 8: SEGURIDAD VISITANTES ESPECIAL Y O EVENTOS.

SITUACIONES DE TIPO GENERAL IDENTIFICADAS:

- ✓ Ausencia del Director de seguridad ya que es la persona sobre la que debe caer la responsabilidad de coordinar directamente con las Autoridades a que haya lugar ya sea de orden público, jurídicas o políticas y posterior coordinación con el personal de seguridad.
- ✓ Se debe involucrar el personal de seguridad con la unidad encargada de las emergencias, donde se efectúen reuniones periódicas entre los responsable de ambas dependencias, con la finalidad de que al momento de una emergencia el personal de seguridad tenga plena claridad de las actividades que debe realizar con respecto la situación presentad y así evitar improvisaciones.
- ✓ En la realización de eventos al interior de la universidad, cuando se está en la etapa previa de organización, no se está teniendo en cuenta el concepto de seguridad, situación que vulnera y genera riesgos en seguridad a las personas participantes en el evento y/o posibles daños a los bienes e instalaciones de la Universidad Tecnológica.

SITUACIONES DE TIPO ESPECÍFICO QUE SE PRESENTAN, DE ACUERDO CON FACTORES ANALIZADOS:

FLUJOS DE INFORMACIÓN

MANEJO DE DOCUMENTOS FÍSICOS

- ✓ Información escrita enviada por el Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad al personal de vigilancia sobre esquema de seguridad que requiere visitantes especiales y/o eventos institucionales.
- ✓ Instrucciones escritas impartidas por el Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad enviadas al personal de seguridad sobre posible presencia de la fuerza pública en los casos requeridos.
- ✓ Planes de emergencia vigentes en la Universidad recibidas por el Vigilante de Seguridad

MANEJO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

- ✓ Correo electrónico informando al Director de la unidad organizacional sobre visitante especial o evento a realizar.
- ✓ Registro de información elaborado por el Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad sobre esquema de seguridad que requiere visitantes especiales y/o eventos institucionales.
- ✓ Correo electrónico enviado por el Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad informando y solicitando a la Empresa Contratista sobre visitante especial o evento a realizar, y sobre el personal requerido.

RIESGOS

- ✓ Pérdida del documento o no comprensión del texto por parte del Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad.
- ✓ Distorsión de información del vigilante de seguridad sobre la marcha.
- ✓ No identificación oportuna de vulnerabilidades existentes.
- ✓ Omisión de información relevante en la toma de medidas requeridas en instrucciones suministradas al personal de seguridad.

- ✓ Surgimiento de imprevistos durante el desarrollo del evento (como movimientos estudiantiles o similares); Presencia de fenómenos naturales.
- ✓ El no cumplimiento del Líder del proceso y el Coordinador de Seguridad a instrucciones impartidas en los planes de emergencia de los participantes en el evento.

COMPETENCIAS NECESARIAS

- ✓ Conocimiento sobre riesgos y vulnerabilidades en seguridad.
- ✓ Conocimiento sobre reglamentaciones vigentes en materia de seguridad.
- ✓ Conocimiento sobre la labor de vigilancia.
- ✓ Competencias identificadas de los vigilantes de seguridad por la empresa contratada para la seguridad de visitantes especial y/o eventos.

PROCEDIMIENTO 9: SEGURIDAD FÍSICA DE EDIFICACIONES Y ÁREAS COMUNES.

SITUACIONES DE TIPO GENERAL IDENTIFICADAS:

- ✓ Es un procedimiento que hasta la fecha no se ha implementado en el campus universitario, Pero se debe crear el manual de control de acceso y permanencia al interior de la Universidad Tecnológica de Pereira. Este documento será la herramienta que le permitirá al personal de seguridad ejercer control sobre esta actividad.

SITUACIONES DE TIPO ESPECÍFICO QUE SE PRESENTAN, DE ACUERDO CON FACTORES ANALIZADOS:

FLUJOS DE INFORMACIÓN

MANEJO DE DOCUMENTOS FÍSICOS

- ✓ Documento enviado al Líder del proceso y el coordinador de seguridad con actualización de las caracterizaciones de los diferentes tipos de porterías establecidas para el acceso a la Institución.
- ✓ Documento elaborado por el Líder del proceso, con el estudio realizado sobre el dispositivo electrónico o alternativa, con que los usuarios internos y externos o vehículos podrán acceder y/o permanecer en las instalaciones.
- ✓ Documento sobre las políticas, reglamentaciones específicas e instructivos establecidos que se le envía al vigilante de seguridad.
- ✓ Informes elaborados por los vigilantes de turno, sobre las novedades relacionadas con el ingreso, permanencia y salida de usuarios, de bienes institucionales, y de vehículos.

MANEJO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

- ✓ Correo electrónico elaborado por el Líder del proceso con la actualización de la caracterización de los diferentes usuarios internos y externos, y diferentes tipos de vehículos que requieran ingresar al campus universitario.
- ✓ Correo electrónico elaborado por el Líder del proceso con el estudio sobre el dispositivo electrónico o alternativa, con que los usuarios internos y externos o vehículos podrán acceder y/o permanecer en las instalaciones.
- ✓ Correo electrónico enviado por el Líder del proceso a la Empresa contratada, con solicitud para establecer el dispositivo electrónico o alternativa para el accesos y/ o permanecer en las instalaciones.
- ✓ Correo electrónico con el informé elaborado por el Líder del proceso y el coordinador de seguridad con la verificación del cumplimiento de los instructivos establecidos para la salida de bienes.
- ✓ Correo electrónico con el análisis de los informes de novedades relacionados con el ingreso, permanencia y salida de usuarios, bienes institucionales, de vehículos.
- ✓ Correo electrónico elaborado por el Líder del proceso y el coordinador de seguridad con las decisiones pertinentes, sobre el análisis efectuado enviado a las instancias requeridas.

RIESGOS

- ✓ Omisión y por parte del coordinador y líder del proceso no identificaron adecuadamente la información de cada portería. Omisión de sitios con necesidad de vigilancia.
- ✓ Omisión de información por parte del Líder del proceso y el coordinador de seguridad sobre los diferentes usuarios internos y externos que requieran ingresar al campus universitario.
- ✓ Omisión y/o mala comprensión de la información sobre las políticas, reglamentaciones específicas e instructivos establecidos enviados al personal de vigilancia.
- ✓ Omisión de los informes de novedades relacionados con el ingreso, permanencia y salida de usuarios, bienes institucionales, de vehículos.

COMPETENCIAS NECESARIAS

- ✓ Conocimientos del campus universitario, cada una de las porterías y conocimientos básicos en seguridad para mantener actualizada la caracterización de los diferentes tipos de porterías establecidas para el acceso a la Institución.
- ✓ Conocimientos de la comunidad universitaria y conocimientos básicos en seguridad para identificar los usuarios internos y externos.
- ✓ Conocimiento sobre alternativas electrónicas y del campus Universitario, para identificar los medios electrónicos, su uso y aplicación de cada uno de ellos, para que el sistema trabaje con la calidad adecuada y necesaria.
- ✓ Conocimiento sobre las políticas, reglamentaciones específicas e instructivos establecidos enviados al personal de vigilancia.

PROCEDIMIENTO 10: INSPECCIONES PRELIMINARES SOBRE HURTOS DE BIENES INSTITUCIONALES.

SITUACIONES DE TIPO GENERAL IDENTIFICADAS:

- ✓ La investigación final cuando se presenta un hurto a un bien institucional en la actualidad es realizada por el jefe de la división de Gestión de servicios institucionales, debido a la ausencia del Director de seguridad.
- ✓ Se debe generar una conciencia de auto cuidado en los integrantes de la comunidad universitaria, sobre quienes reposa la responsabilidad de custodiar bienes de la universidad, en repetidas ocasiones el personal de seguridad a detectado situaciones como: oficinas abiertas sin funcionarios al interior; ventanas y puertas mal cerradas en horas donde el funcionario ya no está en la universidad; puertas y ventanas de vehículos abiertas. Situaciones que facilitan el actuar de la delincuencia.

SITUACIONES DE TIPO ESPECÍFICO QUE SE PRESENTAN, DE ACUERDO CON FACTORES ANALIZADOS:

FLUJOS DE INFORMACIÓN

MANEJO DE DOCUMENTOS FÍSICOS

- ✓ Informe preliminar de los hechos enviados al Líder del proceso y Coordinador de seguridad.
- ✓ Informe por parte del afectado donde narra los hechos ocurridos y copia de la denuncia ante las Autoridades competentes enviado al Director de la unidad organizacional.
- ✓ Informe definitivo elaborado por el Líder del proceso y Coordinador de seguridad integrando los informes anteriores con las conclusiones y recomendaciones correspondientes.
- ✓ Solicitud enviada por el Director de la unidad organizacional a las autoridades sobre requerimientos, relacionados con los hechos presentados
- ✓ Formato diligenciado reportando el evento a la Compañía Aseguradora, para los efectos pertinentes.
- ✓ Respuesta de las Autoridades enviadas al Líder del proceso y Coordinador de seguridad donde se atiende los requerimientos pertinentes.

- ✓ Informe del Coordinador de Seguridad presentado al Director de la unidad organizacional con el análisis, recomendaciones y conclusiones en relación a la novedad presentada.
- ✓ Informe enviado por el Director de la unidad organizacional a Control Interno Disciplinario, Sobre responsabilidad del funcionario en el hurto de bienes institucionales, en los casos pertinentes.
- ✓ Formato diligenciado por el Director de la unidad organizacional reportando el evento a la Compañía Aseguradora, para los efectos pertinentes.

MANEJO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

- ✓ Correo electrónico enviado al Líder del proceso donde se informa el hurto del bien institucional.
- ✓ Correo electrónico enviado por el Líder del proceso al Coordinador de Seguridad solicitando la inspección correspondiente sobre el hurto del bien institucional.
- ✓ Informe realizado por el coordinador de seguridad que se le envía al Líder del proceso y al coordinador de seguridad con la descripción de los hechos ocurridos, actores involucrados y evidencia recopilada.
- ✓ Correo electrónico elaborado por el Director de la unidad organizacional enviado al afectado, solicitando instaurar denuncia ante las Autoridades y redactar informe narrando los hechos ocurridos.
- ✓ Formato diligenciado por el Director de la unidad organizacional Informando a la Administración del Almacén General e Inventarios, para la baja del elemento.

RIESGOS

- ✓ Omisión de información por parte de los vigilantes de seguridad en la novedad del hurto de bien institucional.
- ✓ Manejo inadecuado de la información y manipulación indebida de evidencia encontrada por parte del personal de seguridad.

✓ Inconsistencias en los informes elaborados en la investigación e inspección del coordinador de seguridad con relación a los hechos narrados por las personas involucradas en la novedad.

COMPETENCIAS NECESARIAS

- ✓ Conocimiento sobre la labor de vigilancia.
- ✓ Conocimiento sobre riesgos y vulnerabilidades en seguridad.
- ✓ Conocimiento sobre reglamentaciones vigentes en materia de seguridad.
- ✓ Conocimiento de las diferentes áreas y/o edificaciones donde fue el hurto del bien institucional, identificando las necesidades de seguridad y las competencias del personal de seguridad asignado a esta área afectada.

PROCEDIMIENTO 11: GESTIÓN CON ENTES EXTERNOS SOBRE SEGURIDAD.

SITUACIONES DE TIPO GENERAL IDENTIFICADAS:

- ✓ Se debe crear un canal de comunicación directa entre el Director de Seguridad (esta figura no existe actualmente en la Universidad) y la máxima Autoridad de las entidades gubernamentales como: la Policía Nacional, Sijin, Fiscalía, entre otras autoridades. Con la finalidad de coordinar apoyos oportunos al momento en que se esté presentando una situación de carácter especial.
- ✓ Se debe crear una estrategia en coordinación con las Autoridades de Policía que generen más presencia de la policía en las vías externas o áreas aledañas a la universidad, ya que estos son sitios potenciales para el actuar de personas o grupos al margen de la Ley.

SITUACIONES DE TIPO ESPECÍFICO QUE SE PRESENTAN, DE ACUERDO CON FACTORES ANALIZADOS:

FLUJOS DE INFORMACIÓN

MANEJO DE DOCUMENTOS FÍSICOS

✓ Instrucciones escritas elaboradas por el Líder del proceso y el coordinador de seguridad informadas al personal de seguridad sobre posible presencia de los entes externos en los casos requeridos.

MANEJO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

- ✓ Requerimientos de las autoridades competentes relacionadas con el tema de seguridad.
- ✓ Requerimientos de las autoridades competentes relacionados con el tema de seguridad copiados y analizados.
- ✓ Documento con la información copiada y solicitada.
- ✓ Identificar las novedades presentadas en el campus Universitario y sus alrededores, relacionadas con la competencia de entes externos.
- ✓ Informe con las novedades presentadas en el campus Universitario y sus alrededores, relacionadas con la competencia de entes externos.
- ✓ Informe analizado con las novedades presentadas en el campus Universitario y sus alrededores, relacionadas con la competencia de entes externos.

COMUNICACIONES DE TIPO ELECTRÓNICO

- ✓ Correo electrónico elaborado por el Líder del proceso y el coordinador de seguridad enviado al Director de la Unidad Organizacional con los requerimientos de las autoridades en el tema de seguridad informando a las autoridades externas.
- ✓ Correo electrónico elaborado por el Líder del proceso y enviado a la autoridad solicitante con documento con la información copiada y solicitada.

RIESGOS

- ✓ Retraso en el trámite de informe.

- ✓ Omisión de información relevante en instrucciones suministradas por el Líder del proceso y el coordinador de seguridad; No identificación oportuna de vulnerabilidades existentes para recibir a los funcionarios representantes de las entidades relacionadas.
- ✓ Pérdida por parte del Líder del proceso el documento entregado o no comprensión del texto por parte del destinatario

COMPETENCIAS NECESARIAS

- ✓ Conocimiento sobre la labor de vigilancia.
- ✓ Conocimiento sobre riesgos y vulnerabilidades en seguridad.
- ✓ Conocimientos básicos sobre el proceso de Seguridad.
- ✓ Conocimientos y comunicación con los entes y autoridades externas.

4.6 PROPUESTA GENERAL DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO SEGÚN DIAGNÓSTICO OBTENIDO

Con base en el diagnóstico obtenido se elaboró la siguiente propuesta de mejoramiento que establece las acciones a desarrollar, las cuales se clasifican en dos categorías: generales y específicas, que se presentan a continuación:

4.6.1. Acciones de tipo genérico a desarrollar

- ✓ Realizar un análisis de las reglamentaciones existentes, determinando la pertinencia de estas y su aplicabilidad o cumplimiento por parte de los integrantes de la comunidad universitaria, adicional a esto se debe identificar qué actividades se realizan en la universidad y si estas se encuentran reglamentadas, esto con el objeto de brindar al personal de seguridad herramientas institucionales que le permitan ejercer control sobre las actividades llevadas a cabo en las diferentes áreas e instalaciones que componen el campus.
- ✓ Solicitar ante las instancias pertinentes la implementación del Director de Seguridad, quien será la persona encargada de direccionar el proceso de

Seguridad, en la actualidad este proceso es manejado por el jefe de la dependencia de Gestión de servicios institucionales con el apoyo del coordinador de seguridad de la empresa privada que presta el servicio en la Universidad.

✓ La Administración de comunicaciones es uno de los procedimientos más sensibles e importantes en el manejo de la seguridad al interior y exterior de la Universidad ya que se debe generar una cultura optima de comunicación que involucre todos los factores que hacen parte de la seguridad, por lo tanto es fundamental la instalación de los equipos requeridos atendiendo por parte de las directivas de la universidad las recomendaciones de carácter técnico, con el objeto de brindar una comunicación oportuna y eficaz en pro de optimizar la seguridad de los integrantes de la comunidad universitaria.

✓ Creación de un aplicativo en el cual el personal de vigilancia pueda registrar todas las novedades presentadas en seguridad, de forma efectiva y clasificándolas según su gravedad, disminuyendo así, los altos volúmenes de trabajo del Líder del Proceso y el Coordinador de Seguridad, haciendo más fácil su análisis.

✓ Creación de una opción en el aplicativo de registro de novedades de seguridad, el cual permita que todas las dependencias que realicen eventos en la Universidad puedan ingresar y registrarlas para que el área de seguridad tenga la información de manera inmediata.

4.6.2. Acciones propuestas de tipo específico

A continuación se presentan las acciones específicas propuestas para cada procedimiento rediseñado.

PROCEDIMIENTO 1: GESTIÓN PARA LA EXPEDICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTACIONES

ACCIONES PROPUESTAS DE TIPO ESPECÍFICO

✓ Realizar una verificación con el área Jurídica donde se obtenga como resultado un dato real de cuáles son las reglamentaciones existentes en seguridad y de qué tipo.

- ✓ Identificar qué actividades, desde la percepción de seguridad y con la revisión previa de la alta dirección de la universidad que se deben reglamentar por los riesgos que pueden llegar a generar su ejecución.
- ✓ Es necesario establecer acuerdos o nuevas reglamentaciones que permitan al personal de vigilancia adquirir mayor autoridad para dar respuesta a asuntos inmediatos en materia de seguridad y para velar por el buen cumplimiento de toda la reglamentación de la Universidad.

PROCEDIMIENTO 2: ESTUDIOS DE VULNERABILIDAD Y ANÁLISIS DE RIESGOS

ACCIONES PROPUESTAS DE TIPO ESPECÍFICO

- ✓ Contratar un Director de seguridad, quien deberá permanecer en las instalaciones de la Universidad y contar con disponibilidad de tiempo completo, para así dar respuesta oportuna a cualquier novedad que se presente en materia de seguridad, de igual forma será el responsable de diseñar los estudios de seguridad requeridos por medio del estudio de vulnerabilidades y análisis de riesgos.
- ✓ Diseñar un canal de comunicación directa entre el director de seguridad y la alta directiva, la cual le permita adoptar medidas oportunas a la solución de problemas presentadas en seguridad.

PROCEDIMIENTO 3: ADMINISTRACION DE COMUNICACIONES EN SEGURIDAD

ACCIONES PROPUESTAS DE TIPO ESPECÍFICO

- ✓ Capacitar al Personal de Vigilancia sobre la manipulación de los equipos de comunicación para evitar malos registros o informaciones no precisas al momento de presentarse alguna novedad en materia de seguridad.

- ✓ Realizar un estudio detallado sobre las necesidades técnicas de comunicación de la Universidad para la correcta identificación de las necesidades equipos o herramientas de comunicación de la Universidad.
- ✓ Realización de un estudio detallado sobre las necesidades que tiene la Universidad en materia de comunicación, realizada por personal con conocimientos idóneos en equipos de comunicación.
- ✓ Gestión y adquisición de todos los equipos necesarios.
- ✓ Capacitación del Personal de Vigilancia, sobre el correcto manejo y funcionamiento de los equipos obtenidos y del lenguaje técnico que se debe implementar para la comunicación y que debe ser aprendido por cada una de las personas que conforman el Personal de Vigilancia.

PROCEDIMIENTO 4: ADMINISTRACION DEL CIRCUITO CERRADO DE TELEVISION (CCTV)

ACCIONES PROPUESTAS DE TIPO ESPECÍFICO

- ✓ Creación de un cargo para el manejo de los riesgos propios del CCTV, con conocimientos en todas las especificaciones técnicas de este sistema y de su mantenimiento.
- ✓ Crear un manual de instrucciones dirigido al personal encargado del manejo del Circuito Cerrado de Televisión para el manejo de las inspecciones de novedades de seguridad por medio del CCTV.

PROCEDIMIENTO 5: ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD MEDIANTE EL SISTEMA DE ALARMAS

ACCIONES PROPUESTAS DE TIPO ESPECÍFICO

- ✓ Estudio del inventario de alarmas existentes en la Universidad identificando nuevas necesidades de equipos o mantenimientos.

- ✓ Programar una verificación periódica - realizada por la Empresa Contratada - para la verificación del correcto funcionamiento del sistema de alarmas y la prevención de fallas en el sistema.
- ✓ Capacitación del Personal de Vigilancia sobre el manejo de las novedades en seguridad, detectadas por el sistema de alarmas.

PROCEDIMIENTO 6: ADMINISTRACION DEL PERSONAL DE SEGURIDAD

ACCIONES PROPUESTAS DE TIPO ESPECÍFICO

- ✓ El desarrollo de una buena labor se hace por medio de herramientas o tecnificación del servicio, se debe gestionar la adquisición de elementos idóneos para la prestación del servicio de seguridad y se hará un seguimiento al correcto funcionamiento de estos de forma periódica.
- ✓ Establecer una programación de trabajo que sea justa para el Personal de Vigilancia y la Universidad, asignando a cada vigilante según necesidades del área y revisando las respectivas hojas de vidas del personal de seguridad, buscando que cuente con las habilidades necesarias para cada área, con responsabilidades del área claramente definidas, manteniendo unas óptimas condiciones de trabajo.

PROCEDIMIENTO 7: SEGURIDAD FÍSICA DE EDIFICACIONES Y ÁREAS COMUNES

ACCIONES PROPUESTAS DE TIPO ESPECÍFICO

- ✓ Estudio del inventario de edificaciones y áreas comunes de la Universidad identificando nuevas vulnerabilidades y necesidades en las edificaciones y áreas comunes, con el fin de ubicar el personal capacitado y con las competencias necesarias – a realizar por la Empresa Contratada - para la verificación de que se esté prestando un servicio acorde a las instrucciones, políticas y reglamentaciones impartidas por la Universidad, cumpliendo con el trabajo y el bienestar de toda la

comunidad Universitaria y así mismo velando por la seguridad en las edificaciones y áreas comunes.

✓ Realizar el análisis cada vez que se encuentre una vulnerabilidad y además actualizar este inventario como mínimo cada semestre, de acuerdo con el inventario hecho de las edificaciones y áreas comunes de la Universidad, con el apoyo del estudio de seguridad.

✓ Evaluar las competencias organizacionales, específicas y técnicas del personal de seguridad para encontrar las falencias y así poder identificar las necesidades de capacitación en estas competencias para que puedan seguir mejorando y prestando un servicio con mayor calidad.

PROCEDIMIENTO 8: SEGURIDAD VISITANTES ESPECIAL Y O EVENTOS.

ACCIONES PROPUESTAS DE TIPO ESPECÍFICO

✓ Solicitar la adquisición y/o implementación de un aplicativo mediante el cual las personas que necesiten hacer presencia y/o un evento institucional pueden acceder a este y enviar una solicitud para que la Universidad tenga una programación anticipada de visitas especiales y eventos, mediante las agendas enviadas para poder ingresar a las Instalaciones de la Universidad y se les puede prestar y/o apoyar en el tema de Seguridad para así no tener inconvenientes dentro del campus universitario.

✓ Creación de un formato para que los usuarios que hacen parte de la Universidad puedan solicitar la realización de eventos Institucionales para así poder tener registrados todos estos eventos con anticipación, analizando las vulnerabilidades, y así la Empresa Contratada pueda identificar el personal necesario para hacer presencia y reforzar la Seguridad, brindando mayor bienestar a los presentes en estos eventos.

✓ Analizar y evaluar las competencias del personal de vigilancia para ver sus capacidades en estos casos específicos y así llegar a la conclusión de la necesidad de capacitaciones en las competencias que están fallando para mayor profesionalismo por parte de los Vigilantes y la Empresa contratada.

PROCEDIMIENTO 9: INGRESO, PERMANENCIA Y SALIDA DE USUARIOS, VEHÍCULOS Y BIENES.

ACCIONES PROPUESTAS DE TIPO ESPECÍFICO

- ✓ En la actualidad no existen políticas para el ingreso, permanencia y salida del campus, lo cual generan la mayor vulnerabilidad en la seguridad de la Universidad.
- ✓ Se cuenta con una propuesta que está en estudio por parte de la Secretaría General quien realizará los ajustes necesarios para su implementación.

PROCEDIMIENTO 10: INSPECCIONES PRELIMINARES SOBRE HURTOS DE BIENES INSTITUCIONALES.

ACCIONES PROPUESTAS DE TIPO ESPECÍFICO

- ✓ Creación de un formato para la inspección de un hurto de bien institucional, mediante el cual el Personal de Vigilancia pueda registrar todos los aspectos relevantes de la investigación a llevarse a cabo para así poder tener mayor información verídica sobre estos hechos y de igual forma poder hacerse un seguimiento de estos hurtos para encontrar los mayores puntos vulnerables para estos hechos.
- ✓ Identificar dentro del Campus Universitario las Instalaciones donde no se cuenta con CCTV para que así se puede vigilar las zonas de mayor vulnerabilidad para que este servicio pueda tener mayor peso en la investigación de un hurto de bien Institucional dentro del Campus Universitario.

PROCEDIMIENTO 11: GESTIÓN CON ENTES EXTERNOS SOBRE SEGURIDAD.

ACCIONES PROPUESTAS DE TIPO ESPECÍFICO

- ✓ Realización de un estudio de comunicación entre entes externos y la Universidad para así poder tener un proceso de mayor calidad, y encontrar las necesidades de comunicación en tiempo real para que los entes externos hagan presencia.
- ✓ Crear un aplicativo dirigido a los entes externos para el personal de vigilancia en el que puedan tener mayor contacto e información y contar con mayor participación.
- ✓ Generar una información más reciente, en tiempo real de la seguridad institucional con los entes externos, es decir, que se usen mecanismos o aplicativos que nos brinda la tecnología en comunicación para que haya una mayor comunicación, y que esta sea más rápida.
- ✓ Conocimiento del protocolo y de la metodología aplicada.

5. INDICADORES DE GESTIÓN PROPUESTOS PARA EL PROCESO

Para el proceso estudiado se plantean indicadores de gestión, que permitirán su medición y mejoramiento, en cuyo diseño se siguieron las etapas recomendadas en el marco conceptual del presente proyecto.

5.1 METODOLOGÍA EMPLEADA

¿Cómo se determinaron los indicadores?

Se realizaron reuniones con los funcionarios; Director de grado, Coordinador de la Seguridad Institucional y estudiantes con el fin de definir indicadores que respondieran a las necesidades del proceso Administración de la Seguridad Institucional de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Analizando e identificando las necesidades en cada procedimiento se generaron ideas, se evidenció la falta de medir la vulnerabilidad y los riesgos en las zonas de la Universidad Tecnológica de Pereira, también se van a identificar las oficinas en las diferentes dependencias que generan vulnerabilidad en la seguridad cuando son dejadas abiertas.

¿Porque son importantes medir, controlar y mejorar estos indicadores?

Vulnerabilidad de las zonas: En la institución no existen registros sobre las zonas con mayor riesgo y ya que cada semestre crece más la población Universitaria, surge la necesidad de identificar las zonas de mayor riesgos para tomar las medidas pertinentes y así brindar un bienestar a la comunidad universitaria y sus instalaciones.

Identificación de las edificaciones donde más se vulneran la seguridad de las instalaciones: la medición de este indicador es de mucha importancia porque los profesores y administrativos cuando dejan una ventana y/o puerta abierta, genera una vulnerabilidad ya que pueden ingresar animales o personas y hacer daños a la información y bienes institucionales.

Objetivo

Establecer e implementar medidas y actividades de seguridad, tendientes a salvaguardar los bienes institucionales, así como la integridad de la comunidad universitaria.

5.2 INDICADORES PROPUESTOS

A continuación se presentan las fichas técnicas de los indicadores propuestos, en el siguiente orden:

- Identificación de vulnerabilidad de las zonas
- Identificación de las edificaciones donde más se vulneran la seguridad de las instalaciones

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
PROCESO ASOCIADO	Administración de la Seguridad Institucional			
FECHA DE CREACIÓN DEL INDICADOR	DIA 02	MES 06	AÑO 2015	
OBJETIVO DEL PROCESO	Establecer e implementar medidas y actividades de seguridad, tendientes a salvaguardar los bienes institucionales, así como la integridad de la comunidad universitaria.			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Identificación de vulnerabilidad de las zonas			
RESPONSABLE:	Coordinador de seguridad			
FORMULA DE CÁLCULO				
(Reporte de novedades sobre riesgos presentados en las diferentes zonas / Total novedades sobre riesgos presentadas en todo el campus universitario)x 100				
DESCRIPCIÓN				
Se identifica en cada zona los riesgos presentados para encontrar cuál de las zonas del campus Universitario tiene una mayor vulnerabilidad				
OBJETIVO DEL INDICADOR				
Identificar las zonas de la Universidad con mayores vulnerabilidades				
TIPO DE INDICADOR				
EFICIENCIA	EFICACIA	EFFECTIVIDAD X		
TENDENCIA	Ascendente ____	Descendente ____	Constante _x_	
FACTOR CRITICO DE ÉXITO	Control de las zonas con mayor vulnerabilidad			
REFERENCIA	NIVEL DE REFERENCIA			
Documentos con reporte de novedades	DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE
			X	
FRECUENCIA				
RECOLECCIÓN:	Diario	ANÁLISIS:	Semanal	
SEGUIMIENTO Y REPRESENTACIÓN				
Resultados				
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN				

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
PROCESO ASOCIADO	Administración de la seguridad institucional.			
FECHA DE CREACIÓN DEL INDICADOR	DIA 03	MES 06	AÑO 2015	
OBJETIVO DEL PROCESO	Establecer e implementar medidas y actividades de seguridad, tendientes a salvaguardar los bienes institucionales, así como la integridad de la comunidad universitaria.			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Identificación de las edificaciones donde más se vulneran la seguridad de las instalaciones.			
RESPONSABLE:	Coordinador de seguridad			
FORMULA DE CÁLCULO				
(Reporte de novedades sobre oficinas abiertas por edificio / Total oficinas por edificio)x 100				
DESCRIPCIÓN				
Se identifica en cada edificio el riesgo de hurto que se genera por dejar una oficina abierta				
OBJETIVO DEL INDICADOR				
Identificar los edificios de la Universidad con mayores riesgos de hurto				
TIPO DE INDICADOR				
EFICIENCIA X	EFICACIA	EFECTIVIDAD		
TENDENCIA	Ascendente _____ Constante <u> x </u>	Descendente _____		
FACTOR CRITICO DE ÉXITO	Control de los edificios con mayores riesgos de hurto			
REFERENCIA	NIVEL DE REFERENCIA			
Documentos con reporte de novedades	DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE
			x	
FRECUENCIA				
RECOLECCIÓN:	Diario	ANÁLISIS:	Semanal	
SEGUIMIENTO Y REPRESENTACIÓN				
Resultados				
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN				

5.3 RECOMENDACIONES FINALES PARA IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES

Una vez revisados y aprobados los indicadores de proceso, por parte de los líderes de la respectiva unidad organizacional, éstos deben pasar a formar parte del sistema de medición de la Institución.

Para ello se requiere establecer un procedimiento que permita el seguimiento y evaluación de los resultados que arrojen.

Se proponen las siguientes actividades para su diseño e implementación:

PROCEDIMIENTO PROPUESTO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Tabla 33. Seguimiento y Evaluación de indicadores
Fuente: Amparo Zuluaga Clavijo

No	ACTIVIDAD
1	Desarrollar las acciones administrativas que se requieran para establecer las dependencias responsables de su seguimiento y evaluación y las fechas y Períodos de seguimiento. Hacer la respectiva socialización con los responsables directos de los indicadores.
2	Programar el seguimiento y evaluación de los indicadores de procesos establecidos en la Institución.
3	Presentar fichas técnicas diligenciadas de los indicadores definidos, a las dependencias responsables de su administración.
4	Tabular, graficar y analizar la información obtenida de los indicadores presentados.
5	Confrontar los resultados de los indicadores con relación a las metas establecidas.
6	Compilar la información, analizar y hacer las recomendaciones y ajustes necesarios.
7	Elaborar informe de seguimiento y evaluación y remitir a las instancias superiores y responsables de los indicadores.
8	Realizar ajustes respectivos.
9	Hacer seguimiento a las recomendaciones y ajustes propuestos.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Luego de analizados todos los aspectos pertinentes a la seguridad en la Universidad en los cuales se incluye la seguridad física y la seguridad electrónica podemos concluir:

- ✓ La dependencia responsable de la Seguridad en la Universidad es el área de Gestión de Servicios Institucionales, analizados todos los procedimientos que en esta área se realizan, encontramos una dependencia con demasiada carga de trabajo donde el tema de la seguridad ocupa la mayor importancia pero dadas las limitantes de tiempo, recursos técnicos y humanos, el Jefe de esta área, no cuenta con el apoyo de un funcionario o funcionarios que respalden su labor, únicamente cuenta con un coordinador contratado por la empresa de vigilancia privada quien es el responsable de realizar todas las gestiones pertinentes con la vigilancia y seguridad y reportar informes al Jefe del Área de Servicios.
- ✓ En el análisis del proceso se consideraron los procedimientos actualmente establecidos para garantizar la seguridad en la universidad, una vez realizados los estudios se actualizó la información y se ajustaron a la realidad que permite dar mayor cobertura en seguridad para la comunidad.
- ✓ Implementando la propuesta de mejoramiento del proceso Administración de la Seguridad Institucional, se logrará mejorar las condiciones de seguridad al interior del campus universitario.
- ✓ Se hace necesario, formular e implementar indicadores de gestión propuestos para el proceso de la Administración de la Seguridad Institucional, que permitan la medición, seguimiento y mejoramiento continuo, además de la elaboración de registros de información que permita visualizar el comportamiento de las actividades realizadas.

- ✓ La Universidad no cuenta con personal de planta suficiente para realizar la labor de vigilancia, razón por la cual se deben contratar los servicios relacionados con la seguridad con una empresa privada especialista en el tema.
- ✓ No se cuenta con personal propio para ejercer supervisión y control al personal de auxiliares administrativos de planta que ejercen funciones de vigilancia, se presentan deficiencias dado que es el mismo Jefe de Servicios quien debe realizar esta labor y por sus ocupaciones no logra realizarlo a cabalidad.
- ✓ A la fecha de realización del presente proyecto no se cuenta con controles de acceso que permitan minimizar este que es el mayor aspecto que vulnera la seguridad en la universidad.
- ✓ No existe reglamentación clara sobre aspectos fundamentales para la seguridad tales como: control de acceso, horarios de ingreso, permanencia, salida del campus, uso de los escenarios deportivos, circulación de particulares por el campus, ingreso de vendedores, usos de los espacios etc.
- ✓ Se presentan altos volúmenes de documentos diligenciados manualmente por los vigilantes, haciendo de esta tarea, algo repetitivo, dificultando la labor de análisis y clasificación por parte de los entes encargados.
- ✓ Revisada la normatividad existente sobre la prestación de los servicios de vigilancia y según lo establecido por la Superintendencia de vigilancia y seguridad privada, encontramos que la Universidad no puede tener vigilantes contratados directamente, ya que debe contar con un departamento propio de seguridad con sus licencias respectivas.
- ✓ La Universidad debe actualizar sus sistemas de seguridad electrónica con el fin de mejorar la cobertura que permita ejercer control en las diferentes áreas del campus.

6.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Crear la figura del Líder del proceso de la Administración de la seguridad institucional quien será el único responsable de la seguridad institucional.
- ✓ Implementar los procedimientos y actividades establecidos en el presente proyecto los cuales permitirán mejorar la seguridad en la institución.
- ✓ Realizar medición de las actividades propias del proceso mediante la implementación de los indicadores establecidos en el presente análisis.
- ✓ Establecer en el corto plazo la reglamentación sobre el control de acceso al campus con el fin de minimizar los riesgos que actualmente se presentan.
- ✓ Establecer reglamentaciones para la Administración de la Seguridad Institucional, que contemple derechos y deberes para toda la comunidad Universitaria.
- ✓ Dar estricto cumplimiento a la reglamentación sobre la vigilancia en las instituciones públicas tal como la establece el artículo 2º. Del estatuto de vigilancia y seguridad privada y reubicar a los vigilantes de planta ya que la universidad no cuenta con un departamento de seguridad, las licencias y permisos para desarrollar actividades de Seguridad Institucional.
- ✓ Diseñar un aplicativo que permita el registro de novedades de vigilancia e igualmente el registro de eventos al interior de la Universidad.
- ✓ Realizar un estudio detallado sobre las necesidades de los sistemas de seguridad electrónica, presentar propuestas y gestionar recursos para su implementación.

BIBLIOGRAFIA

- La meta: un proceso de mejora continua. Eliyahu M. Goldratt. Ediciones Castillo 1996
- Administración. Un enfoque basado en competencias. Don Hellriegel, Susan E. Jackson, John W Slocum Jr. Editorial Thomson. Décima Edición.2007
- El proceso estratégico. Conceptos, contextos y casos. Edición breve. Henry Mintzberg, James Quinn, John Voyer. Prentice Hall 1997
- Gerencia Moderna. Un enfoque sistémico y estratégico. Elizabeth Villamil Castañeda. Cargraphics 2000
- Material documentario. Seminario: “Organizaciones por procesos”. Programa de Diplomado “Formación en Dirigencia Organizacional”. Programa de Postgrado Administración del Desarrollo Humano. Facultad de Ingeniería Industrial. Universidad Tecnológica de Pereira. Marzo 2002
- Material documentario Seminario “Algunos conceptos básicos sobre el proceso de calidad total”. Federación Nacional de Cafeteros de Colombia Proceso de Gestión Integral Hacia la Calidad. Corporación Calidad. Santafé de Bogotá. Marzo 1996
- Material documentario Seminario “Cómo Diseñar una Organización por Procesos”. Programa Desarrollo Gerencial. Facultad de Administración. Universidad de los Andes. Santafé de Bogotá. Octubre 1999.
- Material documentario. Seminario “Sistema Integral de Medición de Gestión”. Programa Desarrollo Gerencial. Facultad de Administración. Universidad de los Andes. Santafé de Bogotá. Agosto 2001.
- La Dirección Estratégica en la Práctica Empresarial. Hansoff Igor H. Editorial Addison – Wesley Iberoamericana. 1997
- Índices de gestión. Humberto Serna Gómez. 3R Editores. Santafé de Bogotá 2001.
- Administración Estratégica. Un enfoque integrado. Charles W. L. Hill – Gareth R. Jones. Editorial Mc Graw – Hill. Tercera Edición. 1996
- Strategic Planning Manual. Frank Martinelli.. Web Site: <http://www.uwex.edu/li/learner/spmanual.pdf>
- Structure and performance in organizations summary points and learning objectives. Web Site: <http://www.oup.co.uk/pdf/bt/fincham/Chapter13.pdf>
- Campo Saavedra María Fernanda, Guía para la contratación y prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada. Cámara de Comercio de Bogotá. 2008, p 20.

- Empresa Argentina de Redes y Sistemas. Web Site: <http://www.ears.com.ar/productos-y-servicios/seguridad-electronica/> .
- Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada. Web Site: www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=56219&download=Y .