

MANUAL DE CALIDAD

Sistema integrado de gestión

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETO DEL MANUAL	5
2.	DEFINICIONES	5
3.	RESPONSABILIDAD	8
4.	MARCO NORMATIVO.....	8
5.	GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN	9
6.	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	12
6.1	MISIÓN	12
6.2	VISIÓN.....	12
7.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	12
7.1	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	12
7.1.1.	OBJETIVOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN	13
7.1.2.	FUNCIONES MISIONALES DE LA INSTITUCIÓN	13
7.1.2.1.	LA DOCENCIA	13
7.1.2.2.	LA INVESTIGACIÓN	14
7.1.2.3.	LA EXTENSIÓN	14
7.1.2.4.	LA ARTICULACIÓN ENTRE DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN.....	15
7.2	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	15
7.3	ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	17
7.4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS	18
8.	LIDERAZGO.....	19
8.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO	19
8.2	POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	20
8.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA INSTITUCIÓN	21
9.	PLANIFICACIÓN.....	21
9.1	ACCIÓN PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	21
9.2	OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	26
10.	APOYO.....	27
10.1	RECURSOS.....	27
10.1.1	Conocimiento de la organización.....	29
10.2	COMPETENCIA.....	29

10.3 TOMA DE CONCIENCIA.....	29
10.4 COMUNICACIÓN.....	29
10.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	29
11. OPERACIÓN	30
11.1 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	30
11.2 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	30
11.3 CONTROL DE CAMBIOS	30
11.4 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	31
12. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	31
12.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	31
12.1.2 SATISFACCION DEL CLIENTE	32
12.1.2.1 PQRS	32
12.1.2.2 ENCUESTA DE SATISFACCION	33
12.2 AUDITORIA INTERNA	33
13. MEJORA.....	34
13.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	34
14. CONTROL DE CAMBIOS	35

INTRODUCCIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander desarrollan su Sistema de Planificación Institucional articulando los procesos de planeación, seguimiento, control y evaluación de la gestión para el logro de los propósitos institucionales. El Sistema cuenta con instrumentos para que cada proceso desde su competencia, participe en la construcción del planteamiento estratégico de la Institución.

Las Unidades Tecnológicas de Santander le han denominado a este sistema: SIPLA, que funciona desde un archivo de EXCEL como una matriz de valoración de indicadores diseñada por las UTS para monitorear los procesos de planeación, seguimiento y control de la gestión en cada uno de los niveles organizacionales y en diferentes tiempos de operación. El Sistema opera en tres fases: La planeación, el seguimiento y la evaluación. Estas fases se desarrollan de manera sistemática y metodológica para cada nivel y en el periodo de tiempo que comprenda cada fase. Este manual describe los elementos básicos y estratégicos para el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se encuentran determinados en las norma NTC ISO 9001:2015 y es un soporte para poder alinear el sistema a la normatividad del Ministerio de educación nacional, el modelo integrado de planeación y el modelo de gestión MIPG que evidencia el cumplimiento ante el decreto 1499 del 2017.

Este manual esta articulado al proceso de seguimiento y control de la UTS, teniendo en cuenta, que en el proceso anterior se han definido los mecanismos de medición y evaluación en los planes de cada proceso, como metas, responsables e indicadores de gestión; la Oficina de Planeación realiza el seguimiento y evaluación a los planes de acción por proceso, lo cual se planifica en 3 momentos según el cronograma R – SC - 04.

El objetivo de este proceso es asegurar el cumplimiento del accionar estratégico de las Unidades Tecnológicas de Santander y de la satisfacción de las necesidades del usuario, para ello, realiza una función de acompañamiento y apalancamiento a los procesos que cumplen metas en la gestión institucional, con el fin de detectar obstáculos o prever retrasos en la ejecución de las actividades que puedan entorpecer el desarrollo normal de los proyectos, así la alta dirección toma decisiones de manera oportuna y efectiva llevando un control sobre el funcionamiento general de la Institución.

El proceso de seguimiento y control documenta las acciones en un instrumento denominado "Registro de seguimiento y control de gestión", el cual se diligencia con el responsable del proceso para identificar qué actividades del plan de acción se cumplieron, cuales están en riesgo de incumplirse o cuales son objeto de una corrección para que en el proceso de evaluación se logre un éxito en la gestión realizada.

El presente manual es comunicado a las partes interesadas en la página web www.uts.edu.co de manera controlada. El presente documento se encuentra en cumplimiento de los requisitos de control documental.

1. OBJETO DEL MANUAL

El presente Manual tiene por objetivo, describir la estructura del Sistema Integrado de Gestión en las UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER, incluyendo el alcance del sistema, la plataforma estratégica, el mapa de procesos, interacción de los procesos, lineamientos de gestión del riesgo, en conformidad con las Normas: NTC-ISO 9001:2015, los requisitos legales aplicables en especial Decreto 1499 del 2017, la política de gestión integral del riesgo, la Ley 872 de 2003 reglamentada por el decreto nacional 4110 del 9 de diciembre de 2004 " Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras institución es prestadoras de servicios" y los establecidos internamente por la Institución.

2. DEFINICIONES

Para efectos del Manual de Calidad de las Unidades Tecnológicas de Santander, se deben considerar la siguiente relación de términos y definiciones, de acuerdo a lo mencionado en Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015) y Normas reglamentarias y la política de gestión integral del riesgo.

Acción Correctiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción Preventiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Aseguramiento de Calidad. Parte de la Gestión de la Calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de Calidad en la prestación del servicio.

Auditoría Externa. Verificación del Sistema Integrado de gestión de las Unidades Tecnológicas de Santander realizada por una empresa contratada para este fin.

Auditoría Interna: proceso sistemático, independiente y documentado, para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión con los requisitos establecidos en la norma, y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Autocontrol. Es la capacidad de cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos.

Autogestión. Capacidad para interpretar coordinar y aplicar la función administrativa que le ha sido asignada.

Autorregulación. Capacidad institucional para aplicar de manera participativa los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad que permitan el desarrollo e implementación del sistema de control interno.

Calidad. Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Cliente. Organización, institución o persona que recibe un producto y/o servicio.

Competencia. Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Conformidad. Cumplimiento de un requisito.

Control. Cualquier medida que tome la dirección y otras partes para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas.

Control de Calidad. Parte de la Gestión de Calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Efectividad. Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia. Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfoque basado en procesos. Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las instituciones para lograr un recurso deseado.

Gestión. Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una institución.

Gestión de Riesgos. Un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto al alcance de los objetivos de la organización.

Indicadores. Conjunto de mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión de toda institución pública. Se presentan como un conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a la medición, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la institución, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.

Manual de Calidad. Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una institución.

No Conformidad. Incumplimiento de un requisito.

PEI. Proyecto Educativo Institucional.

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

Política de Calidad. Intenciones globales y orientación de una organización relativa a la calidad, expresada formalmente por la alta dirección.

Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso. Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

NOTA 1: Los elementos de entrada para un proceso son, generalmente, salidas de otros procesos.

NOTA 2: Los procesos de una institución son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor.

NOTA 3: Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

NOTA 4: Cada institución define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes:

Procesos estratégicos. Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos misionales (o de realización del producto o de la prestación del servicio). Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la institución en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Procesos de apoyo: incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

Procesos de evaluación. Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

Producto: Resultado de un proceso.

Riesgo. Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la institución y el logro de sus objetivos.

Riesgo Estratégico: Se asocia con la forma en que se administra la Institución. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la institución por parte de la alta gerencia.

Riesgos de Imagen: Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.

Riesgos Operativos: Comprenden riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la institución, de la articulación entre dependencias.

Riesgos Financieros: Se relacionan con el manejo de los recursos de la institución que incluyen: la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes.

Riesgos de Cumplimiento: Se asocian con la capacidad de la institución para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.

Riesgos de Tecnología: Están relacionados con la capacidad tecnológica de la Institución para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión.

Partes interesadas: organización, persona o grupo que tiene interés en el desempeño de una institución.

3. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de todos los servidores públicos de las Unidades Tecnológicas de Santander, aplicar el presente Manual para la consolidación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad en pro del mejoramiento continuo para la prestación del servicio a nuestros usuarios.

4. MARCO NORMATIVO

El marco regulatorio está definido por la naturaleza de ser una institución pública, sin embargo a este proceso están articulados los programas académicos que desarrollan un modelo de autoevaluación y autorregulación, el cual se apoya en un plan de mejora donde se establecen las acciones, metas y responsables atendiendo las debilidades encontradas de un diagnóstico interno, al cual se le aplica toda la metodología del sistema de planificación institucional.

- NTC - ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Modelo integrado de planeación y el modelo de gestión MIPG.
- Decreto 1499 del 2017.
- Ley 872 de 2003 reglamentada mediante Decreto nacional 4110 del 9 de diciembre de 2004. "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras institución es prestadoras de servicios".

5. GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander es una institución estatal de educación superior, constituida como establecimiento público descentralizado del orden departamental, de carácter tecnológico, creada por la Asamblea Departamental mediante Ordenanza No 90 de 1963 con autonomía administrativa y patrimonio independiente. Dedicada a la formación tecnológica, como eje principal de su vocación e institución, visible en sus campos del conocimiento y profesiones, con fundamentación científica e investigativa. Los profesionales que forma en sus diferentes niveles, hace referencia al nivel técnico profesional, tecnológico y profesional universitario.

La formación de profesionales se realiza con actitud crítica, ética y creativa la cual se constituye en un factor de distinción y reconocimiento del estudiante Uteista, que lo caracteriza por ser reflexivo, analítico y propositivo frente a las diversas situaciones de la vida.

Los procesos académicos se desarrollan siguiendo los criterios establecidos de calidad, se caracterizan por la generación de conocimiento y el desarrollo tecnológico. La movilidad de actores académicos con otras instituciones de educación nacional e internacional dinamizan y retroalimentan el proceso de formación. Los modelos de gestión administrativa y financiera deben responder a los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad como apoyo a los procesos académicos.

Las UTS con el desarrollo de su misión contribuyen al desarrollo humano sostenible de su entorno regional, nacional e internacional.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:	UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
NIT:	890.208.727-1
RECTOR:	OMAR LENGERKE PÉREZ
DIRECCIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL	
DIRECCIÓN SEDE PRINCIPAL:	Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga - Santander - Colombia

Las Unidades Tecnológicas de Santander cuentan con diversas líneas de atención al cliente: PBX 6917700 – Fax: (+57) 7 6917691 - Línea Gratuita 01 8000 94 02 03 – Correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co – Página Web Institucional <http://www.uts.edu.co/portal/> y la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la sede principal en el Edificio B piso 1.

Las Unidades Tecnológicas De Santander ofrece programas académicos de educación superior con el fin de educar profesionales en sus diferentes niveles (nivel técnico profesional, tecnológico y profesional universitario), a continuación, se muestran los diferentes programas académicos.

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y EMPRESARIALES TECNOLOGÍAS

- Tecnología en Contabilidad Financiera SNIES(9350)
- Tecnólogo en Gestión de la Moda SNIES(106408)
- Tecnología en Turismo Sostenible SNIES(102821)
- Tecnología en Banca y Finanzas SNIES(103180)
- Tecnología en Mercadeo y Gestión Comercial SNIES(103073)
- Tecnología en Gestión Empresarial SNIES(11007)
- Tecnología en Gestión Agroindustrial SNIES(10349)
- Tecnología Deportiva SNIES(17664)
-

NIVEL UNIVERSITARIO

- Administración de Empresas SNIES(53456)
- Profesional en Actividad Física y Deporte SNIES(102106)
- Profesional en Diseño de Moda SNIES(106407)
- Profesional en Marketing y Negocios Internacionales SNIES(103072)
- Contaduría Pública SNIES(90894)

FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES E INGENIERÍAS TECNOLOGÍAS

- Tecnología en Operación y Mantenimiento Electromecánico SNIES(102378)
- Tecnología en Topografía SNIES(2098)
- Tecnología en Manejo de Recursos Ambientales SNIES(101724)
- Tecnología en Electricidad Industrial SNIES(106411)
- Tecnología en Estudios Geotécnicos SNIES(103544)
- Tecnología en Manejo de Petróleo y Gas en Superficie SNIES(102596)
- Tecnología en Electrónica Industrial SNIES(102200)
- Tecnología en gestión de Sistemas de Telecomunicaciones SNIES(101934)
- Tecnología en Desarrollo de Sistemas informáticos SNIES(101597)
- Tecnología en Producción Industrial SNIES(107256)

NIVEL UNIVERSITARIO

- Ingeniería Eléctrica SNIES(106412)
- Ingeniería de Telecomunicaciones SNIES(53092)
- Ingeniería Electromecánica SNIES(90937)
- Ingeniería Ambiental SNIES(101707)
- Ingeniería Industrial Nuevo SNIES(107257)
- Ingeniería Electrónica SNIES(53390)
- Ingeniería de Sistemas SNIES(101596)

TECNOLOGÍAS – Modalidad Virtual

- Tecnología en Contabilidad Financiera SNIES (107601)
- Tecnología en Gestión Empresarial SNIES (107179)
- Tecnología en Gestión Comercial SNIES (107180)

NIVEL UNIVERSITARIO – Modalidad Virtual

- Contaduría Pública SNIES (107060)
- Profesional en Mercadeo SNIES (107192)
- Profesional en Administración de Empresas SNIES (107432)

6. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

6.1 MISIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander, es un establecimiento público del orden departamental, que se dedica a la formación de personas con sentido ético, pensamiento crítico y actitud emprendedora, mediante procesos de calidad en la docencia, la investigación y la extensión para contribuir al desarrollo socioeconómico, científico, tecnológico, ambiental y cultural de la sociedad.

6.2 VISIÓN

En el año 2030, las Unidades Tecnológicas de Santander, serán reconocidas en el ámbito académico nacional e internacional, como una institución comprometida con la transformación social, la innovación y el desarrollo tecnológico.

7. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

7.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

El contexto interno y externo de las Unidades Tecnológicas de Santander se encuentra dentro del Plan Prospectivo “2012 – 2020” en este plan se encuentran plasmados los siguientes componentes: prospectiva, participación, pertinencia, visibilidad, articulación, humanismo, conocimiento, innovación, transdisciplinariedad, comportamientos, valores.

El Sistema Integrado de Gestión SIG que adopta la Institución, desarrolla las funciones misionales asegurando el cumplimiento de los requisitos de calidad, la mejora continua de los procesos en términos de eficiencia, eficacia y efectividad para el cumplimiento de sus fines. Este Sistema está conformado por mecanismos de regulación que permiten identificar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios, contribuye a la calidad, al ejercicio del Control Interno, al mejoramiento y sostenibilidad institucional. El SIPLA es una herramienta de información que alimenta el SIG a nivel estratégico, con la planeación de los programas y proyectos del Plan de Desarrollo Institucional, los resultados del plan indicativo, evaluaciones de gestión institucional y por procesos. De esta información se desprende el análisis de riesgos, planes de mejoramiento, análisis de datos, medición de resultados y acciones de mejora.

7.1.1.OBJETIVOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

La institución adopta como objetivos generales los contenidos en el Capítulo 2, Título 1, de la Ley 30 de 1992. En desarrollo de estos objetivos, la institución define los siguientes:

- Obtener el reconocimiento de calidad para los programas existentes en virtud de las disposiciones legales que rigen para la educación superior en Colombia.
- Ofrecer programas de educación superior por ciclos propedéuticos que contribuyan al desarrollo sostenible de nuestro país.
- Desarrollar las áreas sustantivas de docencia, investigación y proyección social en cada uno de sus ámbitos de intervención.
- Cualificar permanentemente a los docentes en su disciplina y en metodologías de enseñanza para reafirmar la excelencia académica.
- Garantizar cobertura educativa para los diferentes programas institucionales, acorde con la capacidad institucional y sus propósitos de formación.
- Desarrollar programas de bienestar que propicien el desarrollo integral de las personas y de los grupos que conforman la comunidad institucional.
- Promover un clima institucional que favorezca la calidad de las funciones de docencia investigación y proyección social.
- Participar activamente en la formulación de soluciones a las necesidades del sector productivo y de la comunidad.
- Desarrollar un sistema de gestión para los egresados motivando su participación en el desarrollo institucional.
- Optimizar la utilización de los recursos institucionales manteniendo una estructura académica, o Administrativa y financiera flexible, auto sostenible y productiva.
- Consolidar una comunidad académica con reconocimiento internacional promoviendo actividades especiales de proyección con el exterior (Estatuto Geneneral de la UTS)
-

7.1.2. FUNCIONES MISIONALES DE LA INSTITUCIÓN

7.1.2.1. LA DOCENCIA

La docencia exige un esfuerzo orientado hacia el desarrollo de los procesos de formación integral del estudiante, los procesos de producción, socialización y apropiación crítica del conocimiento y los procesos de servicio a la comunidad. Desde la dinámica del conocer, debe permitir al estudiante captar problemas, plantear correctamente interrogantes, dominar métodos apropiados de conocer y pensar. Como práctica pedagógica, la docencia incorpora los procesos de comunicación, socialización e interacción del y con el conocimiento entre los diferentes actores y agentes del proceso educativo. La docencia es un proceso académico de interacción que se da de manera especial entre docentes y estudiantes alrededor del planteamiento de problemas y de interrogantes concretos. Su propósito es alcanzar

competencia en el manejo de distintas situaciones y experiencias con fundamento en la ciencia y la tecnología; competencia para aplicar los conocimientos a la solución de problemas; y finalmente, competencia para dialogar y decidir a la luz de opciones y valores. La docencia es el eje articulador de la investigación y de la proyección social. Su propósito principal es propiciar un aprendizaje individual y socialmente significativo.

7.1.2.2. LA INVESTIGACIÓN

La investigación es uno de los ejes fundamentales del quehacer institucional y su actividad primordial se orienta a consolidar el proceso de formación investigativa de sus estudiantes. Esta actividad se realiza en un contexto de proyección y servicio social dirigido a la generación, aplicación, divulgación y aseguramiento de nuevo conocimiento científico, tecnológico y de innovación con principios bioéticos, de responsabilidad ambiental y respeto a la pluridiversidad; con el fin de generar alternativas y soluciones a problemas relevantes del país, en consonancia con el pensamiento actual. El grado de profundidad y complejidad con el que los docentes y estudiantes desarrollan los procesos de investigación es de tipo exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa. La investigación se promueve desde el currículo y se efectúa mediante estrategias que buscan acentuar capacidades de interpretación, síntesis, observación, descripción y comparación, enfocadas a la generación de un pensamiento crítico en el que se privilegia la pregunta como elemento esencial de los procesos de enseñanza y aprendizaje. La investigación en sentido estricto es realizada por grupos de investigación conformados por docentes y estudiantes; desde su finalidad se promueve en dos frentes: en el primero, se impulsa la investigación aplicada, entendida como trabajos originales realizados para adquirir nuevos conocimientos y orientada fundamentalmente hacia un objetivo práctico específico; en el segundo frente, se estimula el desarrollo tecnológico a través de trabajos sistemáticos en los que se aprovechan los conocimientos obtenidos de la investigación y la experiencia práctica, con la intención de producir nuevos materiales, productos o dispositivos.

7.1.2.3. LA EXTENSIÓN

La extensión propicia la relación de los docentes y estudiantes con los diferentes sectores de la sociedad, en especial con aquellos sectores más desprotegidos, mediante proyectos y programas que apoyan a las comunidades en la solución de problemas en los ámbitos de acción definidos para cada programa académico. Implica la intervención de las UTS en las comunidades y el entorno del Departamento con sus áreas de desarrollo académico y la participación en los planes, programas y proyectos regionales que conlleven al mejoramiento de la calidad de vida social, comunitaria y ambiental. La extensión involucra todos los convenios que se realicen para asegurar las prácticas de los estudiantes, las pasantías e intercambio de docentes, las prácticas sociales, y el desarrollo de consultorías y asesorías para la pequeña y mediana empresa.

7.1.2.4. LA ARTICULACIÓN ENTRE DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN

La docencia y la investigación se deben integrar en la enseñanza como componentes de los planes de estudio, de tal manera que el aprendizaje que se propicie articule de manera integral la apropiación de los saberes por parte de los estudiantes y el desarrollo de su capacidad crítica y creativa unida a modos de procesar el conocimiento como dinamizador de nuevas preguntas, nuevas propuestas, nuevas dimensiones de lo ya conocido. La docencia debe desarrollar la creatividad y la capacidad de generar conocimiento, lo cual requiere establecer una mayor integración con la investigación. La institución debe proyectarse a través de la extensión para darle sentido y contenido a la docencia y a la investigación. Ella es la que le permite a la institución validar tanto el conocimiento transmitido como el creado, pues solo en el marco de la realidad del país, de la región y de la localidad podrá saberse si el estudiante ha “aprendido” lo que la institución sabe. El contacto con la realidad mostrará si el estudiante logra integrar la teoría con la práctica y, por tanto, si el conocimiento se convierte en una instancia para transformar la realidad o, por el contrario, no ha logrado traspasar el nivel de la sola información. Por eso las prácticas de los estudiantes deben tener como punto de partida un proyecto que evite caer en el activismo, en el cumplimiento de requisitos formales para acceder a un título académico, y que permita sistematizarlas con el objeto de producir conocimiento nuevo sobre un determinado problema para retroalimentar no solo la experiencia sino también la docencia y la investigación (Proyecto Educativo Institucional PEI, 2012).

7.2 NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Se identificaron y evaluaron las necesidades y expectativas de las partes interesadas en cada uno de los procesos de la institución en el formato “MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PARTES INTERESADAS” con código: MT-SS-01. Se ha definido que anualmente se realizará el seguimiento de las partes interesadas, sus necesidades y expectativas, si de esta revisión se identifican cambios deberán comunicarse a todos los servidores públicos que intervengan en el proceso, así mismo la matriz de partes interesadas de la institución:

SOPORTE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MC-SS-01

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 13

PARTES INTERESADAS	INTERNA	EXTERNA	NECESIDAD Y/O EXPECTATIVA	¿SE ESTÁ CUMPLIENDO?	¿ES REQUISITO LEGAL?	¿SE PUEDE CUMPLIR?	CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LAS PARTES INTERESADAS AL SIG		RESULTADO DEL IMPACTO AL SIG	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	APLICA LA PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS
				SI/NO/Parcialmente	SI/NO	SI/NO	IMPORTANCIA	INFLUENCIA			
Estudiantes	X		entrega de certificaciones académicas	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	Certificación	NO
			Atención integral a los estudiantes	SI	SI		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	Listado de asistencia,	NO
			Ofrecer apoyos en hospedaje y alimentos	NO	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	NO HAY	NO
			Cumplir la normatividad legal vigente	SI	SI		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	Informes de Gestión	NO
			Ofrecer becas por excelencia deportivas, académicas, artísticas, investigaciones y culturales y auxiliares	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Informes	NO
			Ofrecer programas donde se integre la salud, el arte, deporte y la cultura	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Listas de asistencia	NO
			Laboratorios actualizados	PARCIALMENTE	SI	SI	ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	*Inversiones realizadas	SI
			Educación en Postgrados	NO	NO	NO	BAJA	BAJA	MONITOREAR	*Solicitud de condiciones	NO
			Tutorías	SI	NO		ALTA	BAJA	MANTENER	*horarios de asignación	SI
			Acreditación de programas	NO	NO	SI	ALTA	BAJA	MANTENER	*Solicitud de condiciones	SI
			Mejor personal docente	PARCIALMENTE	NO	SI	ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	* Procesos de	SI
			Educación de calidad	SI	SI		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	* Hojas de vida de los	NO
			equipos de computos de punta	SI	SI		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	*adquisiciones de	NO
			Infraestructura física adecuada	PARCIALMENTE	SI	SI	ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	* Adjudicación de	SI
			Bolsa de empleo	NO	NO	NO	BAJA	BAJA	MONITOREAR	No Aplica	NO
Prácticas para las carreras	NO	NO	NO	BAJA	BAJA	MONITOREAR	No Aplica	NO			
Administrativos y docentes	X		Atención integral a los administrativos	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	Listas de asistencia,	NO
			Ofrecer escuelas de formación deportiva	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	Registro fotográfico,	NO
			Ofrecer programas donde se integre la salud, el arte, deporte y la cultura	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Registro fotográfico, publicidad	NO
Docencia	X		Cargar el sistemas con las notas de los estudiantes por diferentes conceptos	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Registro en el sistema académico	NO
Docentes	X		Acompañamiento en los procesos de inducción, capacitación, evaluación de desempeño docente, gestión curricular y carga académica.	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	*carga académica "informe de capacitaciones "informe de desempeño docentes	NO
			medios educativos	SI	NO		ALTA	BAJA	MANTENER	*Inventario de medios	NO
Coordinador	X		acompañamiento en los procesos de creación y	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	*lineamientos	NO
Consejo Directivo	X		Apoyo de las dependencias misionales para el cumplimiento de la normatividad legal vigente para los Informes del proceso de docencia	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	*Actas	NO
			Apoyo e información de las oficinas y demás Organos	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	* Plan prospectivo	NO
Consejo de Facultad	X		Apoyo de las coordinaciones de programas para el cumplimiento de la normatividad legal vigente para la	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	* Seguimiento al plan	NO
			Propuestas de políticas y lineamientos para el Información oportuna y confiable.	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	Actas	NO
Consejo Académico	X		Propuestas de políticas y lineamientos para el Información oportuna y confiable.	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	Actas, propuestas de	NO
			Cumplir el procedimiento de ingreso de almacén por Optimizar el uso de los emblemas solicitados	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	Acuerdos, Actas	NO
Recursos Físicos	X		Realizar la evaluación oportuna de los proveedores	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	*lineamientos	NO
			Planificación y notificación oportuna del requerimiento	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	*informes de	NO
			Entrega de información solicitada	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	Formato de Ingreso	NO
Jurídica	X		Óptima supervisión a contratos y convenios	SI	SI		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	Cantidad de pedidos	NO
			Remitir el informe del cumplimiento de las metas del Cumplimiento de las metas planificadas en el Plan	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	Formato de evaluación	NO
Planeación Institucional	X		Cumplimiento de las metas planificadas en el Plan	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	Correo Electrónico	NO
Seguimiento y control	X		Presentación de la medición y formulación de los	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	Oficio, medio	NO
Gestión Documental	X		Archivar y transferir los documentos manejados en el	NO	SI	SI	ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	Número de hallazgos	NO
Control interno disciplinario	X		Cumplimiento de las funciones en el marco de la entrega de información de estudiantes	SI	SI		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	Informe	NO
Control Interno	X		Disposición para atender las auditorías	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	Informe de Gestión	NO
			Presentación del informe de monitoreo del Plan	SI	SI		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	NO HAY	SI
			Cierre del Plan de Acción de los hallazgos de Auditoría	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE	informe de auditoría	NO

Gestión Administrativa - Atención al ciudadano	X		Responder oportunamente y eficazmente las PQRSDF	SI	SI		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	PQRSDF respondidas	NO
Gestión Administrativa- SST	X		Cumplir con las políticas y las actividades	SI	SI		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Registros de reunión	NO
Comunicación institucional	X		Reportar los incidentes y accidentes laborales	SI	SI		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Reporte oportuno	NO
Comunicación institucional	X		Envío de información para su debida publicación en la	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	correo electrónico	NO
Talento Humano	X		Información pertinente al proceso para la actualización	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	correo electrónico	NO
	X		Promover las actividades y proyectos encaminados a	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Publicidad generada	NO
Secretaría General	X		listado de estudiantes próximos a graduarse	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Correo electrónico	NO
	X		listado de estudiantes merecedores de becas por entrega del calendario académico para publicar en la	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Correo electrónico	NO
Bienestar Institucional	X		revisión de las calidades académicas y promedio de	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Correo electrónico	NO
internacionalización	X		reporte de estudiantes extranjeros	SI	SI		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Planillas de ASCUN	NO
	X		reporte de estudiantes graduados	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Comunicación	NO
Recursos Informativos	X		Salvaguardar los equipos de cómputo y tecnología	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Correos electrónicos	NO
	X		Remitir oportunamente la información que será	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Reparaciones a equipos	NO
Proyección social	X		Articulación y apoyo en proyectos	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Correos electrónicos	NO
Oficina de desarrollo académico	X		Atención psicológica oportuna a los estudiantes remitidos	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Formato de listado de	NO
	X		Integración de los contratistas con los empleados de	PARCIALMENTE	NO	SI	ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Formato de asistencia a estudiantes, atención	NO
Contratistas	X		Ofrecer programas donde se integre la salud, el arte, deporte y la cultura	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Registro fotográfico	NO
Vicerrectoría Académica	X		Remitir listado de los estudiantes que se postularon a	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Listados de asistencia	NO
	X		Entrega de información solicitada inmediatamente	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Informe	NO
Rectoría	X		Tener la cobertura de todos los estudiantes en los programas de Bienestar.	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Correo electrónico	NO
	X		Cumplir el objetivo general del proceso	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Maticulas de inscripción, encuestas de satisfacción	NO
	X		Que se maneje la rendición de cuentas conforme al documento CONPES 3654 la rendición de cuentas	SI	SI		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Informes de Gestión,	NO
	X		Información oportuna	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Registro fotográfico y de video, noticias en el portal WEB INSTITUCIONAL	NO
Dependencias vicerrectoría académica decanaturas coordinaciones académicas desarrollo académico planeación oficina de autoevaluación y acreditación dirección de regionales bienestar institucional	X		entrega de estadísticas institucionales (becas, graduados, inscritos, admitidos, matriculas, estrato sociales, porcentaje de selectividad)	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	*informes de	NO
Ministerio de Educación Nacional	X		cumplimiento de la normatividad vigente y sistemas de información para el aseguramiento de la calidad	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Correo electrónico Archivo de estadísticas	NO
Consejo Nacional de Acreditación - CNA	X		Coordinación, planificación, recomendación y asesoría en el tema de acreditación de programas y de nuestra institución	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	*Oferte vigente de los registros	NO
Colciencias	X		Información sobre Programas, iniciativas y proyectos de Ciencia,Tecnología e Innovación	SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Seguimientos, visitas	NO
	X			SI	NO		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	Convocatorias	NO

7.3 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Diseño y prestación de servicios de educación superior a través de programas académicos de carácter tecnológicos y de formación profesional por ciclos propedéuticos en los campos de ciencias naturales e ingenierías y en las ciencias socio económicas y empresariales, enmarcadas en los procesos de docencia, investigación y proyección social.

Se excluye del sistema integrado de gestión, el numeral 7.1.5 “Recursos de seguimiento y medición” debido a que los equipos de medición que utiliza la institución son destinados para docencia en labores académicas y didácticas y no afectan la capacidad o responsabilidad de la institución para proporcionar productos y servicios que cumplan los requisitos de los usuarios y los reglamentarios aplicables.

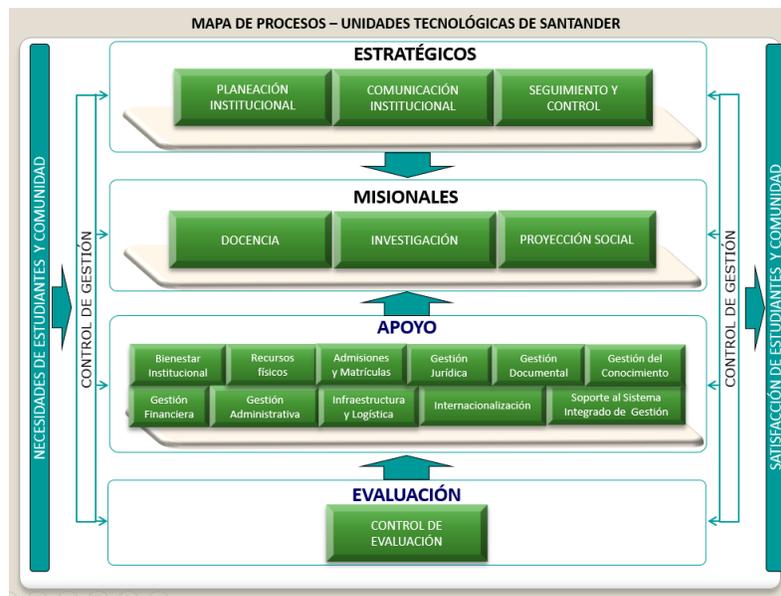
Por esta razón no es necesario asegurarse de la validez de los resultados realizando actividades de calibración o verificación a intervalos planificados o antes de su utilización, ajustarse o reajustarse según sea necesario, determinar el estado de calibración y protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.

7.4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

Las Unidades Tecnológicas De Santander ha establecido 18 procesos como se puede ver en Grafico 1. Mapa de procesos de las Unidades Tecnológicas de Santander. Se identificaron las entradas que se requieren para la ejecución de las actividades y las salidas esperadas, así como la secuencia e interacción de estos procesos en las caracterizaciones establecidas de cada uno de ellos en el formato código "R-SS-19".

Todos los procesos tienen establecidos procedimientos pertinentes a sus actividades, los cuales son revisados periódicamente por los responsables de los procesos con el apoyo de la oficina de Soporte SIGUTS.

Grafico 1. Mapa de procesos de las Unidades Tecnológicas de Santander



El Mapa de Procesos de las UTS está constituido por dieciocho (18) procesos agrupados, así:

Procesos Estratégicos: Incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la Dirección.

Procesos Misionales: Incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la Institución en cumplimiento de su razón de ser.

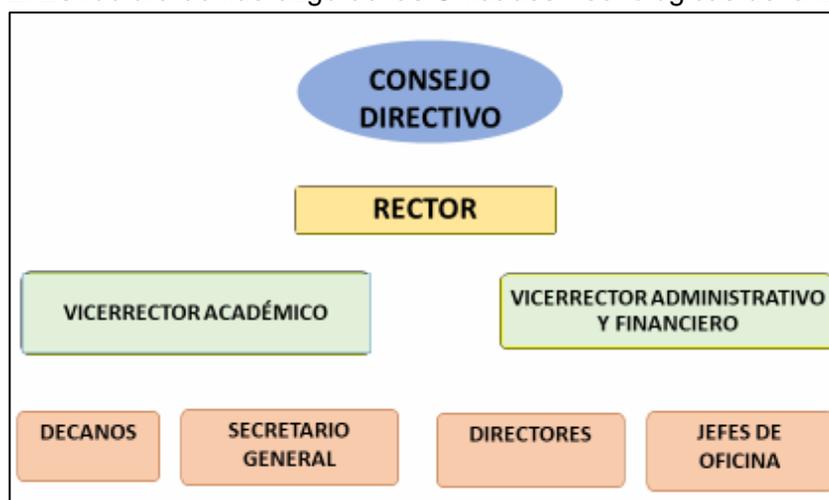
Procesos de Apoyo: Incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

Proceso de Evaluación: El proceso de Control de Evaluación realiza el seguimiento y evaluación al Sistema Integrado de Gestión para evidenciar el mejoramiento continuo de los procesos.

8. LIDERAZGO

8.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

Gráfica 2. Estructura de liderazgo de las Unidades Tecnológicas de la Institución



El suscrito RECTOR OMAR LENGERKE PÉREZ, conjuntamente con el Equipo Directivo de las Unidades Tecnológicas de Santander manifiestan su interés y compromiso de coadyuvar de manera directa y permanente con el funcionamiento y mejoramiento del SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN en las UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER, el cual se adoptó y reglamentó, en cumplimiento del mandato constitucional de acuerdo a la Ley 872 de 2003 reglamentada mediante Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004, así mismo la alta dirección se encuentra comprometido con el mejoramiento del sistema, así que se asignaron los recursos necesarios para la transición de la norma ISO 9001:2008 a la norma ISO 9001:2015, trabajando en temas claves como contexto de la organización, las partes interesadas de la organización y el enfoque basados en riesgos, logrando impactos muy positivos en la institución, todo con el objetivo de seguir asegurando la efectividad del sistema de gestión y el mejoramiento continuo del mismo.

Teniendo en cuenta que el Sistema Integrado de Gestión adoptado, es un instrumento gerencial que permite el cumplimiento de los objetivos fijados por la institución, en desarrollo de su función, la alta dirección está plenamente comprometida en el establecimiento de una política de calidad y en el aseguramiento de la disponibilidad de los recursos que conlleven al logro de los objetivos institucionales.

Nuestro Sistema Integrado de Gestión de calidad está fundamentado en el cumplimiento de los principios de la norma técnica ISO 9001:2015, priorizando el enfoque en la excelencia del servicio a nuestra comunidad educativa, promoviendo el liderazgo y la participación activa de los funcionarios de la institución.

Igualmente manifestamos que nuestro compromiso es mantener abierto el Sistema de Gestión de Calidad a la inspección y vigilancia de los organismos de control, asumiendo las recomendaciones y sugerencias formuladas por estos, como una oportunidad de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema.

La Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso con el Sistema Integrado de Gestión:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurándose de que se establezca la política y los objetivos para el Sistema Integrado de Gestión y que éstos sean acordes con el contexto y la Dirección Estratégica de la Institución .
- Asegurándose de la integración de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión en los procesos.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurándose de que los recursos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión estén disponibles.
- Comunicando la importancia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurándose de que el Sistema Integrado de Gestión logre los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- Promoviendo la mejora al Sistema Integrado de Gestión.
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- Cumpliendo el plan prospectivo y legal para lo cual fue creada y enfoca sus actividades en procura de la satisfacción del cliente al considerar los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios.

8.2 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

“Las Unidades Tecnológicas de Santander están comprometidas con la excelencia académica en la formación de tecnólogos y profesionales en el campo de las Ciencias Socioeconómicas y Empresariales y las Ciencias Naturales e Ingenierías, centrada en la calidad de la docencia, con procesos de autoevaluación y autorregulación, mejorando continuamente la infraestructura y el Sistema Integrado de Gestión al servicio del estudiante.”

8.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA INSTITUCIÓN

La institución actualmente cuenta con el formato **R-SS-37** de identificación de Roles en la base documental, donde se identifican y se establecen los roles, requisitos y responsables de cada rol.

9. PLANIFICACIÓN

9.1 ACCIÓN PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Las Unidades Tecnológicas de Santander aplica la guía metodológica de la Administración del Riesgo, que está sujeta a las orientaciones establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y los estándares de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, para lo cual las UTS formuló su política de gestión integral del riesgo, para identificar, evaluar y establecer las acciones a tomar para los riesgos de los procesos, cada uno de ellos cuenta con un mapa de riesgos de código “R-PL-13” y el seguimiento se realiza en el formato “R-PL-21” que evidencia todas aquellas causas pertinentes que puedan afectar los resultados previstos por la institución , estos registros se encuentran en la página institucional dentro de la base documental.

PROCESO: Describa el nombre del proceso.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Registre el día, mes y año el cual fue actualizada la última vez el mapa de riesgos

RIESGO: Describa las posibles ocurrencias que puedan entorpecer el normal desarrollo de la UTS e impidan lograr el desarrollo de los objetivos. Tenga en cuenta la clase de riesgo que puede identificar según la siguiente tabla.

CLASES DE RIEGOS	
RIESGO	DEFINICIÓN
Riesgo Estratégico	Se asocia con la forma en que se administra la Entidad, su manejo se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.
Riesgos de Imagen	Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.
Riesgos Operativos	Comprenden riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias.
Riesgos Financieros	Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluyen la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes.
Riesgos de Cumplimiento	Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.
Riesgos de Tecnología	Están relacionados con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión

CAUSAS: Describa porqué se puede presentar el riesgo.

CONSECUENCIAS: Identifique los posibles resultados o consecuencias que generarían la materialización del riesgo.

RIESGO INHERENTE: Es el riesgo intrínseco de cada actividad, sin tener en cuenta los controles que de este se hagan en el interior de la UTS.

PROBABILIDAD: Es la posibilidad de que ocurra el riesgo. En la casilla señale en la flecha el número que corresponde a la probabilidad de ocurrencia del riesgo según la siguiente tabla.

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			
NIVEL	CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
1	RARA VEZ	El evento puede ocurrir sólo en circunstancias excepcionales (Poco comunes o anormales)	No se ha presentado en los últimos 5 años
2	IMPROBABLE	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos una vez en los últimos 5 años
3	POSIBLE	El evento podrá ocurrir en algún momento	Al menos una vez en los últimos 2 años
4	PROBABLE	Es viable que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Al menos una vez en el último año
5	CASI SEGURO	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de una vez al año

IMPACTO: Son las consecuencias o efectos que traerían la materialización del riesgo en la UTS. En la casilla señale en la flecha el número que corresponde al impacto que genera el riesgo según la siguiente tabla.

IMPACTO QUE GENERA EL RIESGO		
NIVEL	CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
1	Insignificante	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad.
2	Menor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la entidad.
3	Moderado	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad.
4	Mayor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la entidad.
5	Catastrófico	Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad.

NIVEL: Para estimar el nivel de riesgo inicial los valores determinados para la probabilidad y el impacto o consecuencias se cruzan en la siguiente matriz de riesgo, con el fin de determinar la zona de riesgo en la cual se ubica el riesgo identificado. Este primer análisis del riesgo se denomina Riesgo Inherente, En esta casilla no se debe digitar nada pues el mapa ya posee una formula donde se tiene en cuenta la siguiente tabla:

		EVALUACIÓN DEL RIESGO				
		1	2	3	4	5
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	5 Casi Seguro	ALTO	ALTO	EXTREMO	EXTREMO	EXTREMO
	4 Probable	MODERADO	ALTO	ALTO	EXTREMO	EXTREMO
	3 Posible	BAJO	MODERADO	ALTO	EXTREMO	EXTREMO
	2 Improbable	BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	EXTREMO
	1 Rara Vez	BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	ALTO
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
		IMPACTO				

CONTROL EXISTENTE: En esta casilla se deben identificar todos los controles que se tienen para que ese riesgo no se materialice o para que el impacto de la materialización del riesgo

se disminuya o no exista, a continuación se traerán ejemplos y significados de los controles que usted puede tener en cuenta:

DEFINICIONES DE CONTROLES	
CONTROLES PREVENTIVOS	Evitan que un evento suceda. Por ejemplo el requerimiento de un login y password en un sistema de información es un control preventivo. Éste previene (teóricamente) que personas no autorizadas puedan ingresar al sistema. Dentro de esta categoría pueden existir controles de tipo detectivo, los cuales permiten registrar un evento después de que ha sucedido, por ejemplo, registro de las entradas de todas las actividades llevadas a cabo en el sistema de información, traza de los registros realizados, de las personas que ingresaron, entre otros.
CONTROLES CORRECTIVOS	Éstos no prevén que un evento suceda, pero permiten enfrentar la situación una vez se ha presentado. Por ejemplo en caso de un desastre natural u otra emergencia mediante las pólizas de seguro y otros mecanismos de recuperación de negocio o respaldo, es posible volver a recuperar las operaciones
CONTROLES AUTOMATICOS	Utilizan herramientas tecnológicas como sistemas de información o software que permiten incluir contraseñas de acceso, o con controles de seguimiento a aprobaciones o ejecuciones que se realizan a través de éste, generación de reportes o indicadores, sistemas de seguridad con scanner, sistemas de grabación, entre otros. Este tipo de controles suelen ser más efectivos en algunos ámbitos dada su complejidad
CONTROLES MANUALES	Políticas de operación aplicables, autorizaciones a través de firmas o confirmaciones vía correo electrónico, archivos físicos, consecutivos, listas de chequeo, controles de seguridad con personal especializado, entre otros

POSIBLES CONTROLES	
POLÍTICAS CLARAS APLICADAS	Políticas claras aplicadas Seguimiento al plan estratégico y operativo Indicadores de gestión Tableros de control Seguimiento a cronograma Informes de gestión
POLÍTICAS CLARAS APLICADAS	Conciliaciones Consecutivos Verificación de firmas Listas de chequeo Registro controlado Segregación de funciones Niveles de autorización Custodia apropiada Procedimientos formales aplicados Pólizas Seguridad física Contingencias y respaldo Personal capacitado Aseguramiento y calidad
NORMAS CLARAS Y APLICADAS	Normas claras y aplicadas Control de términos

¿El riesgo afecta la probabilidad o afecta el impacto?: En esta casilla se debe determinar que factor del riesgo (probabilidad o impacto) se afecta con el uso del control, si el control identificado PREVIENE la materialización del riesgo, afectará la PROBABILIDAD, en este caso escoja la opción de PROBABILIDAD; si el control identificado NO PUEDE PREVENIR la materialización del riesgo pero permite que las consecuencias se reduzcan escoja la opción de IMPACTO.

RIESGO RESIDUAL: Este es el riesgo que queda después de aplicarles los controles identificados al riesgo Inherente, no diligencia nada aquí ya que esta casilla contiene una fórmula.

PROBABILIDAD: Si en las casillas de la columna H se seleccionó la opción **PROBABILIDAD**, este será el factor a tratar, esto quiere decir que, dependiendo del puntaje de evaluación total de los controles la probabilidad de ocurrencia del riesgo disminuirá. En esta casilla no se debe diligenciar nada pues la formula arroja el nuevo nivel de probabilidad del riesgo.

IMPACTO: Si en las casillas de la Columna H se seleccionó la opción **IMPACTO**, este será el factor a tratar, esto quiere decir que, dependiendo del puntaje de evaluación total de los controles el impacto del riesgo disminuirá. En esta casilla no se debe diligenciar nada pues la formula arroja el nuevo nivel de impacto del riesgo.

NIVEL: En esta casilla se identificará el nuevo nivel en el que se encuentra el riesgo dependiendo de la anterior evaluación de factores. En esta casilla no se debe diligenciar nada, pues la formula arroja el valor correspondiente.

OPCIÓN DE MANEJO: Dependiendo de las acciones de mitigación que se realizarán para tratar el riesgo se deben seleccionar las opciones de manejo del riesgo (que se va a hacer) teniendo en cuenta la siguiente tabla:

OPCIÓN DE MANEJO	DESCRIPCIÓN
Reducir	Medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención) como el impacto (medidas de protección). Se consigue mediante la optimización de los procedimientos y la implementación de controles.
Evitar	Medida encaminada a eliminar la actividad que genera el riesgo previniendo su materialización.
Transferir	Medida encaminada a eliminar el riesgo transfiriéndolo de un lugar a otro. Consiste, por ejemplo, en vender un activo dudoso, asegurar una actividad con importantes riesgos, etc.
Aceptar	Asumir (aceptar) la presencia de un riesgo mínimo o residual después de que el riesgo se ha reducido o transferido. Para ello se debe contar con planes de contingencia.

ACCIONES DE MITIGACIÓN: Identifique las actividades que se ejecutarán para evitar la materialización del riesgo teniendo en cuenta las causas que lo generan y los controles que se tienen establecidos.

RESPONSABLE DE LA ACCIÓN: Diligencie el cargo de la persona que será responsable de la ejecución eficaz de las acciones de mitigación anteriormente identificadas.

PERIODO EN EL QUE SE REALIZARÁN LAS ACCIONES DE MITIGACIÓN: Identifique la fecha en la cual se considera que las acciones de mitigación propuestas ya estarán realizadas a cabalidad.

ACCIONES DE CONTINGENCIA ANTE POSIBLE MATERIALIZACIÓN: Describa que actividades se deben realizar cuando el riesgo identificado se materialice.

9.2 OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- Divulgar oportunamente la información pertinente a la comunidad institucional, debidamente validada por la autoridad competente.
- Ampliar la planta física de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
- Ejercer control sobre la documentación mediante el manejo adecuado de la información.
- Evaluar el aprendizaje de los estudiantes teniendo en cuenta los resultados esperados.

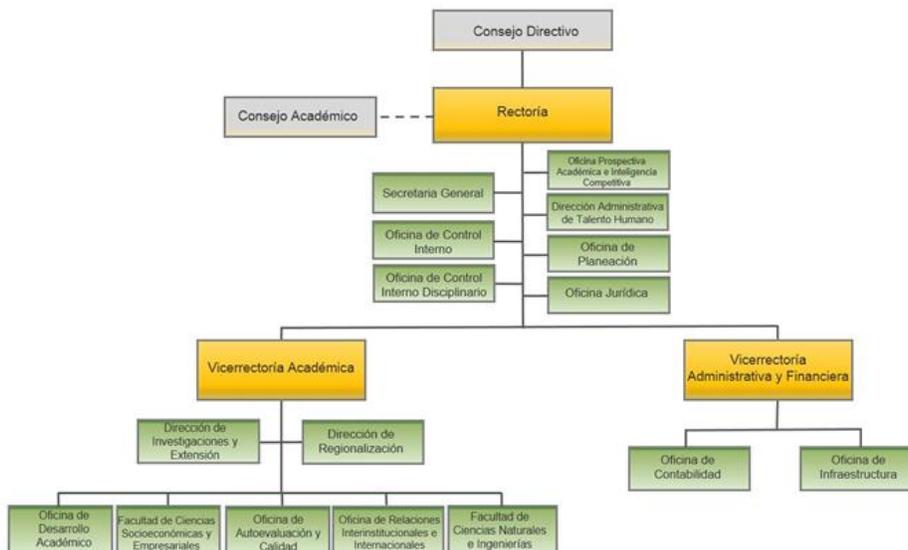
9.3 PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

Las Unidades Tecnológicas de Santander actualmente tienen un formato de planificación de los cambios con el código "R-SS-36" en el cual se especifica el origen del cambio, el propósito u objetivo, consecuencias, afectaciones y planes de acción junto con el respectivo seguimiento.

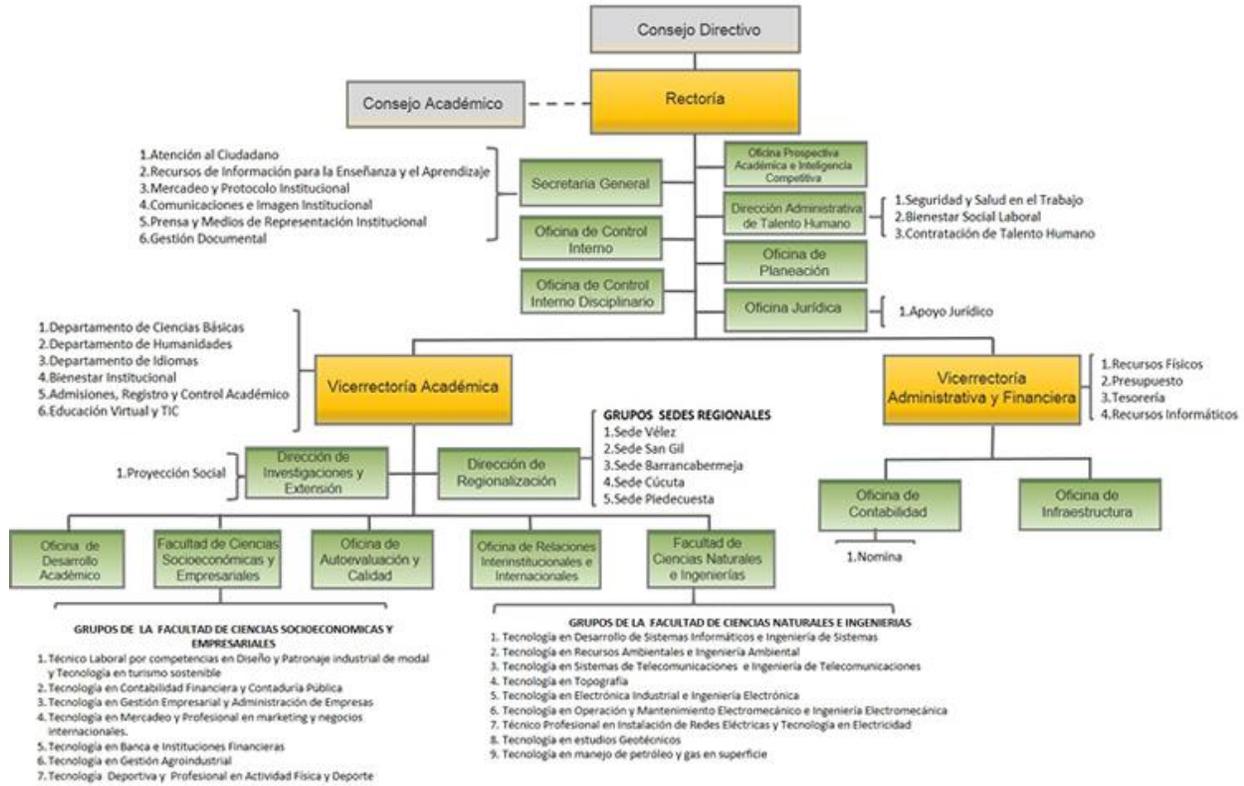
10. APOYO

10.1 RECURSOS

Estructura Organizacional a Nivel de Oficinas



Estructura Organizacional a Nivel de Grupos Internos de Trabajo



Las Unidades Tecnológicas de Santander tiene una planta compuesta por: docentes, profesionales, técnicos, asistenciales, personal de libre nombramiento y remoción, el subproceso talento humano de gestión administrativa es el encargado de llevar el control específico de la cantidad de funcionarios de la planta central, el cargo de cada uno con los requisitos, competencias (conocimiento, habilidad, actitud y experiencia) requeridas para ocupar el cargo.

Los recursos tecnológicos se pueden evidenciar en el listado del inventario de equipos en Recursos informáticos – Recursos Físicos – Infraestructura y logística.

Los recursos financieros de la institución se asignan de acuerdo a los proyectos y metas definidas en el Plan Prospectivo de Desarrollo y se encuentran evidenciados en el presupuesto de rentas y gastos de cada vigencia. Será necesario durante este ejercicio tener presente la labor que por competencia le corresponde al proceso de Gestión Financiera y Planeación Institucional para la definición de criterios en la asignación de éstos recursos.

10.1.1 Conocimiento de la organización

El conocimiento en la institución está sustentado en las competencias y funciones asignadas a las oficinas por ley y la normatividad vigente, para garantizar su conservación el SIG ha definido los siguientes elementos que facilitan su permanencia:

- La información documentada de todos los procesos (Caracterizaciones, Procedimientos, Manuales, Guías, Instructivos, Planes, Programas, entre otros).
- El Plan Prospectivo de Desarrollo de la institución.
- Las lecciones aprendidas a través de los incidentes y accidentes de seguridad y salud en el trabajo
- Las capacitaciones institucionales
- La inducción y re inducción a los servidores públicos
- La Participación en los comités
- La rendición de cuentas y participación ciudadana.
- Las experiencias exitosas entre las otras Instituciones y Sedes.
- Entre otros.

10.2 COMPETENCIA

Las Unidades Tecnológicas de Santander establece la competencia del personal en el manual de funciones que se evidencia en la RESOLUCIÓN No 02 - 765 (Bucaramanga, diciembre 11 del 2008), modificada por la resolución No. 02-473 de junio 01 de 2017.

10.3 TOMA DE CONCIENCIA

Las Unidades Tecnológicas de Santander establece la toma de conciencia a través de la Inducción, Reinducción, y el Plan Institucional de Capacitación de todos los servidores públicos.

10.4 COMUNICACIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander ha documentado por procesos en la Matriz de Comunicación Informativa código: MT-SS-02, comunicación interna y externa de toda la institución, así como la matriz de educación institucional.

10.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La institución cuenta con una estructura documental sólida y de igual manera se ha establecido el Listado Maestro de Documentos, que contiene la relación de todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión, donde se describe, los cambios realizados a cada documento, la versión actualizada, a que proceso pertenece, tipo de documento, almacenamiento y retención documental.

Todo el almacenamiento y custodia de la documentación física o documental de las Unidades Tecnológicas de Santander es de responsabilidad de cada Oficina y se traslada la responsabilidad hasta cuando se entrega a la Secretaría General – Grupo de Gestión Documental. Este almacenamiento y archivo se rige por la Ley General de Archivo.

11. OPERACIÓN

11.1 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La institución ha determinado los requisitos para los productos y servicios que las Unidades Tecnológicas de Santander ofrece en las disposiciones institucionales y Legales que rigen a las institución es de educación superior. (Ley 30 de 1992, MEN, CONALES, CESU entre otras que se encuentran registradas en el formato MT-SS-03 “Matriz de requisitos legales institucional” y en las matrices de requisitos legales de los procesos):

11.1.1 Comunicación con el cliente

Se cuenta con mecanismos de comunicación para lograr la satisfacción de la comunidad Uteista y ciudadanía en general, brindando un servicio oportuno, ágil y efectivo, facilitando a nuestros usuarios el acceso a los diferentes canales de comunicación tales como: la Página WEB LINK: www.uts.edu.co, el menú de [atención al ciudadano](#), el chat (Habilitado en la página principal de la web de 9:00 a 10:00 a.m.), [Formato para Registro de PQRS](#), [correo electrónico de atención al ciudadano](#) peticiones@correo.uts.edu.co , [redes sociales](#), [vía telefónica](#), correspondencia interna; Atención personalizada, y audiencias públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía.

11.2 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

La institución controla los productos y servicios suministrados externamente a través de la selección de proveedores en las diferentes modalidades de contratación, con: la aplicación de pólizas de garantías, con el objeto contractual, los alcances estipulados en cada contrato y/o convenio, contratando interventorías cuando sea el caso y asignando supervisores a los contratos y/o convenios.

11.3 CONTROL DE CAMBIOS

La Institución definió un formato para registrar la planificación del cambio, establecer las acciones, los recursos, los responsables y el tiempo de ejecución para controlar los cambios en el Sistema por modificaciones en los requisitos legales, en la infraestructura, en la tecnología, en el traslado de oficinas y en la estructura organizativa. Número procedimiento P-SS-01.

11.4 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

11.4.1 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La Institución cuida los bienes que son propiedad del usuario mientras estén bajo el control o estén siendo utilizados por la misma.

En la Institución, la propiedad del usuario viene a ser la información personal de los estudiantes (familiar y académica), registros suministrados por los estudiantes, padres de familias, u otros funcionarios. Todos estos documentos se encuentran controlados, protegidos y almacenados en las dependencias destinadas para ello como oficinas de admisión y matrículas y archivo central de la Institución, de tal manera que se evite daños o pérdidas.

Para la protección de los documentos e información personal entregados por los estudiantes, se aplican los requisitos de la ley de archivo y correspondencia (Ley 594/2000).

La Oficina de Admisiones es la responsable de velar por el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos personales.

En caso de pérdida de los documentos del estudiante, la institución comunica por escrito el evento al estudiante y solicita nuevamente la información que no puede ser obtenida en forma directa, la oficina de Admisiones y Registro Académico tiene la responsabilidad de reconstruir la información y documentación pertinente.

12. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

12.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La medición, el análisis, seguimiento y evaluación de la mejora del Sistema Integrado de Gestión se llevan a cabo mediante la recolección, análisis de datos, interpretación de resultados y definición de acciones a tomar con el fin de demostrar la conformidad de los requisitos del servicio y la mejora continua del SIG.

Las Unidades Tecnológicas de Santander han definido el despliegue estratégico y la tabla de indicadores, donde se reúne la información referente a objetivos del Sistema Integrado de Gestión con sus respectivos indicadores, metas y frecuencia de medición.

Los indicadores de gestión que fueron formulados para hacer seguimiento al PLAN ESTRATEGICO DE LAS UNIDADES TECNOLOGICAS DE SANTANDER, son clasificados como indicadores de gestión y estarán alineados a los indicadores de proceso (eficacia).

Se diligencian en estos formatos

PROYECTO	NOMBRE DEL INDICADOR DE GESTION (PLAN ESTRATEGICO UTS)	META		
		2018	2019	2020

OBJETIVO DE PROCESO	PROCESO/RESPONSABLE	INDICADORES DE EFECTIVIDAD	META	FRECUENCIA
	PROCESO/RESPONSABLE	INDICADORES DE EFICIENCIA	META	FRECUENCIA
	PROCESO/RESPONSABLE	INDICADORES DE EFICACIA	META	FRECUENCIA

12.1.2 SATISFACCION DEL CLIENTE

La satisfacción del cliente en las Unidades Tecnológicas de Santander se mide desde dos perspectivas: Seguimiento de PQRS y Encuesta de Satisfacción.

12.1.2.1 PQRS

La Oficina de Atención al Ciudadano tiene el compromiso de estar atento a las expectativas de las partes interesadas, el escuchar con atención, mostrar interés y comprender sus necesidades, para realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, con el fin de hacer la diferencia, mejorando los niveles de satisfacción y confianza de las partes interesadas.

La información recolectada mediante los canales de atención es consolidada en el formato R-GA-33 “Radicación, Seguimiento y Control de las PQRSDyF”, analizando esta información recopilada en el formato, la Oficina de Atención al Ciudadano procede a realizar cuatro informes trimestrales al año, los cuales son publicados en la página web institucional.

Tomando este informe la Oficina de Soporte SIGUTS procede a hacerle seguimiento a los informes y analizando las PQRS que no fueron respondidas a tiempo o a las que no se les dio una respuesta pertinente, para aplicarle acciones correctivas mediante el formato R-SS-28.

12.1.2.2 ENCUESTA DE SATISFACCION

La institución enfocada en mantener la calidad del servicio educativo mediante la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, planteó la realización del seguimiento a las percepciones de los clientes y el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas de los mismos, por medio de una encuesta de satisfacción realizada a los estudiantes de las Unidades Tecnológicas de Santander

La encuesta de satisfacción se realiza semestralmente, evaluando los servicios prestados por los diferentes procesos que afectan significativamente la percepción del estudiante y se realiza por medio de una herramienta virtual, publicándose en la página web de las Unidades Tecnológicas de Santander y tabulándose por medio de Microsoft Excel, sin realizar ninguna impresión de papel y sin afectaciones mayores ambientales contribuyendo a la aplicación de la política de Cero Papel.

La encuesta está compuesta por 20 preguntas de diferentes temas que afectan la satisfacción del estudiante, el nivel de satisfacción debe ser mayor al 70%, y las preguntas que se encuentren por debajo del nivel de satisfacción, el procedimiento asociado a la pregunta deberán realizar acciones correctivas mediante el formato **R-SS-28**, apoyando así el mejoramiento continuo de los procesos.

12.2 AUDITORIA INTERNA

La institución realiza Auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión a intervalos planificados a través de la oficina de calidad y la oficina de control interno, para validar el cumplimiento de sus requisitos Constitucionales, Legales, Normativos y los que la institución ha suscrito. Se ha establecido y documentado el procedimiento de Auditoría Interna **P-SS-05**, los formatos para el programa de auditorías **R-SS-29**, el plan de auditorías **R-SS-27** y el informe de auditoría interna **R-SS-31**.

12.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Las revisiones por la Alta Dirección se llevan a cabo teniendo en cuenta lo establecido en la procedimiento de Revisión del Sistemas Integrado de Gestión, la cual describe las actividades para llevar a cabo la revisión del Sistema implementado en las Unidades Tecnológicas De Santander, con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas, planes y objetivos trazados y realizar el respectivo control y retroalimentación para la mejora continua.

La revisión por la dirección se realiza a través del Procedimiento [P-PL-03 Revisión del Sistema Integrado de Gestión](#) en el cual se establece mínimo una vez al año y sus resultados son publicados en la web en el link de transparencia numeral 7: control.

13. MEJORA

13.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Las Unidades Tecnológicas de Santander establece y mantiene un Procedimiento “Acciones correctivas y preventivas” código **P-SS-06**, el cual tiene por objetivo definir la metodología de trabajo que se utiliza para identificar y corregir las causas reales y potenciales que provocan las No Conformidades.

13.2 MEJORA

Las Unidades Tecnológicas de Santander mejoran continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión con los resultados de la revisión por la Dirección, con las No Conformidades de Auditorías y el análisis de los indicadores.

Para el logro del mejoramiento continuo del Sistema Integral de Gestión, se hace la implementación de la política de calidad y los objetivos de calidad, mediante el seguimiento a los indicadores de gestión, a los resultados de las auditorías internas y externas, a los riesgos de los procesos, al análisis de datos, la implementación de acciones preventivas, correctivas, de mejora, encuestas y a los resultados de la Revisión por la Dirección, entre otras fuentes de mejora continua.

Adicionalmente se realizan auditorías internas de calidad cumpliendo los requerimientos descritos en el Procedimiento [P-SS-06 Acciones correctiva y preventivas](#) , en el cual se identifican las no conformidades de los procesos y del Sistema, para luego analizar las causas de las mismas y tomar las acciones correctivas y/o preventivas.

La satisfacción del usuario es otro elemento importante para la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, dicha satisfacción será evaluada realizando encuestas que lidera el proceso de Soporte al Sistema Integrado de Gestión. Los resultados de dicha evaluación permiten la toma de acciones para la mejora continua producto de un adecuado análisis de los datos obtenidos. Otro mecanismo para la evaluación de la satisfacción del usuario es el resultado de la retroalimentación a través, de la atención de las Sugerencias Quejas o Reclamos, según lo especificado en el Procedimiento Atención y Seguimiento a Quejas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

14. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	No. DE SOLICITUD DE CAMBIO	FECHA
1	Emisión Inicial	N/A	Septiembre de 2006
2	De acuerdo a la Ley 872 de 2003 reglamentada mediante Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004, se adopta la Norma Técnica de Calidad en la gestión Pública NTCGP1000:2004.	172	Noviembre de 2008
3	Se realizó la actualización del Manual, incluyendo el análisis de los riesgos para la revisión por la Dirección, de acuerdo a la solicitud de la acción correctiva por el ente certificador.	189	Marzo de 2009
4	Se actualizó el manual de calidad de acuerdo a la norma NTC GP1000-2009	217	Noviembre de 2010
5	Se realizó la actualización del Manual (Reseña Institucional y la declaración del Rector).	246	Agosto de 2011
6	Se realizó la actualización del Manual (Visión, Misión, objetivos, estrategias y políticas Institucionales).	262	Mayo de 2012
7	Se realizó la actualización del Manual (Los programas académicos y valores Institucionales)	271	Octubre de 2012
8	Se realizó actualización de los procesos, ajustes institucionales y MECI 2014.	333	Julio de 2015
9	Se realizó actualización del mapa de procesos y estructura organizacional.	381	Marzo 18 de 2016
10	Se adicionaron definiciones conforme a la NTC GP 1000:2009, se eliminaron las políticas, objetivos y estrategias institucionales. Se eliminó el organigrama, se mejoró el contenido del manual, y se adicionaron tres (3) anexos digitales de caracterizaciones de proceso, mapa de indicadores y mapa de procesos.	503	Marzo 17 de 2017
11	Actualización completa del Manual de Calidad para cumplir con las disposiciones de la Norma NTC ISO 9001:2015	602	Mayo de 2018

MC-SS-01

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 13

12	Actualización completa del Manual de Calidad para cumplir con las disposiciones de la Norma NTC ISO 9001:2015, política de gestión integral del riesgo	652	Abril de 2019
13	Se actualiza el manual de calidad con la nueva misión y visión, debido a la reforma al Estatuto General de la Institución.	657	Mayo de 2019