

1. INFORMACIÓN GENERAL				
LUGAR	Sede principal Bucaramanga Unidades Tecnológicas de Santander			
DURACIÓN AUDITORÍA	FECHA DE INICIO	20 de octubre de 2025	FECHA FINALIZACIÓN	24 de octubre de 2025
PROCESO(S) AUDITADO(S)	NOMBRE DE PROCESO		RESPONSABLE O LÍDER DE PROCESO	
	PROCESO MISIONAL Extensión Grupo de Extensión Institucional		Sergio Suarez Cepeda Coordinador Grupo de Extensión Institucional	
	PROCESO ESTRATÉGICO Comunicación Institucional Grupo de Comunicaciones e Imagen Institucional		Edgar Pachón Arciniegas Coordinador Grupo de Comunicaciones e Imagen Institucional	
	PROCESO MISIONAL Investigación Dirección de Investigación y Extensión		Javier Mauricio Mendoza Paredes Director de Investigación y Extensión	
	PROCESO MISIONAL Docencia Dirección Administrativa de Educación Virtual		Nancy Tavera Castillo Directora Administrativa de Educación Virtual	
	PROCESO DE APOYO Recursos Físicos Grupo de Recursos Físicos		Ludwing Rengifo Villalba Coordinador Grupo de Recursos Físicos	
	PROCESO DE APOYO Bienestar Institucional Grupo de Bienestar Institucional		Magda Carolina González Álvarez Coordinadora del Grupo de Bienestar Institucional	
	PROCESO DE APOYO Gestión Jurídica Oficina Jurídica		Olga Lucia Pineda Villamizar Jefe Oficina Jurídica	
	PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL Sistema Integrado de Gestión Oficina de Planeación		Erika Tatiana Delgado Gómez Jefe Oficina de Planeación	
EQUIPO AUDITOR	NOMBRE DE AUDITORES		ROL	
	Audrey Taidy Casadiegos Gaona		Auditor Líder (AL)	
	Rocío Astrid Mozo Cáceres		Auditor por Procesos (AP)	
	Ana Lucia Wandurraga Ballesteros		Auditor por Procesos (AP)	
	Yamile Andrea Portilla Suárez		Auditor por Procesos (AP)	
	Mayarith Nieves Tavera		Auditor por Procesos (AP)	
	Alejandro Mantilla Cáceres		Auditor por Procesos (AP)	

	Deisy Johana Gonzáles Castellanos	Auditor por Procesos (AP)
	Edwin Gamboa Saavedra	Auditor por Procesos (AP)
	Juan Sebastián Ardila Muñoz	Auditor por Procesos (AP)
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Verificar, a través de auditorías internas, la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de las Unidades Tecnológicas de Santander respecto a la norma ISO 9001:2015 y a la normativa aplicable, fomentando la mejora continua y asegurando el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los usuarios.	
ALCANCE DE LA AUDITORÍA	Se realizará la auditoría en la sede principal, campus de Bucaramanga con enfoque al Sistema de Gestión de calidad de las Unidades Tecnológicas de Santander - UTS basados en los siguientes procesos: Estratégicos - Comunicación Institucional. Misionales Docencia (Dirección Administrativa de Educación Virtual y TIC) -Investigación - Extensión. Apoyo - Bienestar Institucional - Recursos Físicos - Gestión Jurídica. Seguimiento y Control – Sistema Integrado de Gestión.	
CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:	Se realizará la auditoría con enfoque al Sistema de Gestión de Calidad basado en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015, documentación interna de los procesos auditados, Manual de Archivo y Correspondencia MA-GD-02, Tablas de Retención documental y Ley 594 de 2000 “Ley General de Archivo”.	
2. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA		
<p>En cumplimiento con lo establecido en el numeral 9.2 de la NTC ISO 9001 :2015, las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) llevaron a cabo la auditoría interna de calidad correspondiente al año 2025, conforme a lo aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño MIPG mediante Acta No. 05 del 30 de septiembre de 2025.</p> <p>La auditoría, se instaló con la reunión de apertura el 20 de octubre de 2025, que contó con la participación de los líderes de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la institución. Durante la reunión, se socializó el plan de auditoría interna, incluyendo el alcance, los objetivos y los criterios de verificación, los cuales abarcaban ocho procesos clave: Estratégicos - Comunicación Institucional. Misionales Docencia (Dirección Administrativa de Educación Virtual y TIC) -Investigación - Extensión. Apoyo - Bienestar Institucional - Recursos Físicos - Gestión Jurídica. Seguimiento y Control – Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>El equipo auditor, partiendo del alcance de la auditoría, aplicó el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), utilizando la en la lista de chequeo consignada en el formato F-SIG-30 Lista de Chequeo Verificación de Requisitos, elaborada por cada auditor y estandarizada en la documentación SIG. Asimismo, se fundamenta en los principios de auditoría, el enfoque en procesos, pensamiento basado en riesgos, herramientas de seguimiento y control y la mejora continua institucional.</p> <p>Como resultado de este ejercicio, el equipo auditor declaró la conformidad y la eficacia del Sistema de Gestión auditado, basado en el muestreo realizado y en los hallazgos obtenidos durante las entrevistas y revisión de documentación. Como desarrollo de cada una de las auditorías se establecieron criterios generales que son descritos a continuación:</p> <p>Proceso misional. Extensión Requisitos auditados: 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto, 7.1 Recursos, 7.1.1 Generalidades, 7.1.2 Personas, 7.1.3 Infraestructura, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, 7.1.5.1 Generalidades, 7.1.6 Conocimiento de la organización, 8.1 Planificación y control operacional, 8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.2.1 Comunicación con el cliente, 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios, 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios, 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios, 8.5 Producción y provisión del servicio, 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio, 8.5.2</p>		

Identificación y trazabilidad, 8.5.4 Preservación, 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega, 8.5.6 Control de cambios, 8.6 Liberación de los productos y servicios y 8.7 Control de las salidas no conformes.

El proceso de Extensión muestra una gestión organizada, con prácticas que garantizan trazabilidad, continuidad y mejora continua. Cumple con los lineamientos institucionales y estándares de la NTC ISO 9001:2015. Se evidenció una adecuada identificación de necesidades y planeación estratégica del proceso, fundamentada en información pertinente y actualizada. El proceso implementa buenas prácticas relacionadas con la ejecución y control de las actividades que desarrolla en su quehacer.

En cuanto a la gestión documental, esta es organizada, garantizando la trazabilidad y preservación de los registros físicos y digitales en plataformas institucionales como OneDrive, con control de acceso y respaldo seguro de la información. Estas acciones reflejan una gestión operativa eficiente, orientada a la transparencia, el cumplimiento de los lineamientos institucionales y la mejora continua del proceso.

Un aspecto que se debe tener en cuenta para el mejoramiento del proceso, es la actualización del Manual de funcionamiento operativo del Centro Académico para el Fomento del Emprendimiento (CAFEUTS). En general, el proceso demuestra solidez, compromiso institucional, apropiación e implementación del Sistema Integrado de Gestión y cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en la norma; se destaca el compromiso del equipo de trabajo con la mejora continua.

Proceso estratégico. Comunicación Institucional

Requisitos auditados: 4.1. Comprensión de la organización y su contexto, 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 5.1.2. Enfoque al cliente, 7.1. Recursos, 7.1.1. Generalidades, 7.1.2. Personas, 7.1.3. Infraestructura, 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos, 7.1.5.1. Generalidades – Recursos de seguimiento y medición, 7.1.6. Conocimiento de la organización, 7.3. Toma de conciencia, 7.4 Comunicaciones, 8.1. Planificación y control operacional, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación y 10.1 Mejora.

Al momento de la auditoría, se informó la novedad del cambio de encargado de las coordinaciones de Comunicaciones e Imagen Institucional, Mercadeo y Protocolo Institucional y Prensa y Medios de Representación Institucional, que conforman el proceso de Comunicación institucional.

La auditoría evidencia que el equipo del proceso, cuenta con los recursos, conocimiento, creatividad y experticia requeridos para cumplir con las metas establecidas en los indicadores del Plan Estratégico de Mercadeo y el Plan Estratégico de Comunicación. De igual manera, demuestra conocimiento y capacidad en las fases del ciclo PHVA, especialmente en el Hacer (ejecución) y en el Actuar (Mejora continua). Se identificaron áreas de oportunidad significativas en la fase de Planificación y Verificación del proceso, específicamente relacionadas con la actualización de la Matriz de requisitos legales y complementarios, la creación de procedimientos clave, la gestión de riesgos y la formalización del seguimiento al Plan Estratégico de Mercadeo. En conclusión, el proceso de Comunicación Institucional, reafirma conformidad respecto a la NTC ISO 9001:2015 y la normativa aplicable.

Proceso misional. Investigación

Requisitos auditados: 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto, 7.1 recursos, 7.1.1 generalidades, 7.1.2 personas, 7.1.3 infraestructura, 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos, 7.1.5 recursos de seguimiento y medición, 7.1.5.1 generalidades, 7.1.6 conocimiento de la organización, 8.1 planificación y control operacional, 8.2 requisitos para los productos, 8.2.1 comunicación con el cliente, 8.2.2 determinación de los requisitos para los productos y servicios, 8.2.3 revisión de los requisitos para los productos y servicios, 8.2.4 cambios en los requisitos para los productos y servicios, 8.5 producción y provisión del servicio, 8.5.1 control de la producción y la provisión del servicio, 8.5.2 identificación y trazabilidad, 8.5.4 preservación, 8.5.5 actividades posteriores a la entrega, 8.5.6 control de cambios, 8.6 liberación de los productos y servicios, 8.7 control de salidas no conformes, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación y 10 Mejora.

El Proceso misional de Investigación, presenta un estado de madurez operativa, evidenciando un alto nivel de cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015. Esta madurez es producto de la estabilidad y

competencia del equipo de trabajo, que es una de sus principales fortalezas, una sólida ejecución de las actividades y un adecuado control y preservación de la información.

Se observa una apropiada organización para actuar con el contexto externo (Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, Sistema de Regalías, CNA y CONASES, Gobernación de Santander) y cumplir con las robustas exigencias que este le demanda. El proceso cuenta con infraestructura física y tecnológica adecuada para el desarrollo de las actividades, pero se recomienda que, a fin de optimizar la infraestructura de la información, se gestione la posibilidad de contar con un servidor propio.

A nivel general, el Proceso de Investigación, está orientado a su posicionamiento institucional y fortalecimiento a través de su talento humano, la planificación y la implementación de mecanismos de seguimiento y control eficaces, evidenciando compromiso con los lineamientos institucionales y la cultura de calidad.

Proceso misional. Docencia. Dirección Administrativa de Educación Virtual

Requisitos auditados: 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 7.2 Competencia, 8.1 Planificación y control operacional, 8.2 Requisitos para los productos, 8.2.1 Comunicación con el cliente, 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios, 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios, 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios, 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, 8.3.1 Generalidades, 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo, 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo, 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo, 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo, 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo, 8.5 Producción y provisión del servicio, 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio, 8.5.2 Identificación y trazabilidad, 8.5.4 Preservación, 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega, 8.5.6 Control de cambios, 8.6 Liberación de los productos y servicios y 8.7 Control de las salidas no conformes.

El proceso misional de Docencia, auditado a la Dirección Administrativa de Educación Virtual, evidencia conformidad respecto a la NTC ISO 9001:2015 y la normativa aplicable. Se resalta la gestión para la consecución de convenios con entidades externas, tendientes a incrementar el número de matriculados en los programas virtuales, así como la implementación de mecanismos efectivos de comunicación con los estudiantes de modalidad virtual, tales como chat de aula, tablero virtual, correo electrónico, y la disponibilidad de la plataforma virtual con respaldo del área de soporte técnico.

El proceso planifica, implementa y controla los procesos necesarios para asegurar el cumplimiento de los requisitos en la oferta de programas académicos virtuales y expone fortalezas significativas en la gestión estratégica, la competencia del personal docente, la planificación operacional y el control de la oferta de programas virtuales. Sin embargo, se requiere atención a la actualización de documentación como la matriz de partes interesadas, la parametrización de documentos clave para mayor integración con el Sistema Integrado de Gestión, además de dar cierre a la acción de mejora pendiente.

Proceso de apoyo. Recursos Físicos

Requisitos auditados: 7.1.1 Generalidades, 7.1.3 Infraestructura, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, 8.1 Planificación y control operacional, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.4.1 Generalidades, 8.4.2 Tipo y alcance del control y 8.4.3 Información para los proveedores externos, 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación y 10 Mejora.

La auditoría al proceso de apoyo Recursos Físicos, evidencia un alto nivel de conformidad con la norma NTC ISO 9001:2025 y gestión controlada en la administración de activos, inventarios y recursos de la institución. Se asegura la conformidad del servicio a través de la disponibilidad de los recursos necesarios, la planeación y evaluación de riesgos y oportunidades, lo cual evidencia el control efectivo del proceso. Se requiere la actualización de algunos documentos para garantizar la trazabilidad completa en el Sistema de Gestión Documental.

En general, el proceso de apoyo Recursos Físicos, demuestra un alto nivel de conocimiento técnico, una labor orientada a resultados y compromiso de su equipo de trabajo. Se evidenció en el equipo, una actitud proactiva frente a la mejora continua y la disposición para fortalecer las prácticas de gestión que contribuyen

al cumplimiento de los objetivos institucionales. El proceso refleja una gestión sólida y coherente con los principios del Sistema Integrado de Gestión.

Proceso de apoyo. Bienestar Institucional

Requisitos auditados: 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.1.1 Generalidades, 7.1.3 Infraestructura, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, 7.2 Competencia, 7.4, comunicación 7.5 información documentada 8.1 Planificación y control operacional, 8.5 Producción y provisión del servicio, 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio, 8.5.2 Identificación y trazabilidad, 8.5.3 Propiedad pertenencia a los clientes o proveedores externos, 8.5.4 Preservación, 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega, 8.5.6 Control de cambios, 8.6 Liberación, 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación y 10 Mejora.

Como resultado de la auditoría al proceso de apoyo Bienestar Institucional, se determina que este demuestra una contribución activa a la calidad de la institución a través de servicios y áreas específicas identificadas para su fortalecimiento en el marco del Sistema Integrado de Gestión, evidenciando conformidad con la NTC ISO 9001:2025.

Se resalta un sólido compromiso con el cumplimiento de los objetivos estratégicos en el marco de la planeación institucional y un alto desempeño en la provisión de los servicios. A esto se suma el orden y conocimiento del proceso, así como la implementación de acciones de mejora continua a través de la cualificación del personal y la puesta en práctica de estrategias pedagógicas, entre otras. El proceso implementó diversas herramientas para asegurar que los servicios lleguen de manera pertinente a todos sus usuarios, tanto de nivel presencial como virtual.

Se recomienda la mejora en aspectos relacionados con la formalización documental de actividades clave del proceso, indispensables para la adecuada gestión del conocimiento.

Proceso de apoyo. Gestión Jurídica

Requisitos auditados: 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.1.6 Conocimiento de la organización, 7.2 Competencia, 7.4 Comunicación, 7.5 Información documentada, 8.1 Planificación y control operacional, 8.4.1 Generalidades, 8.4.2 Tipo y alcance del control, 8.4.3 Información para los proveedores externos, 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación y 10 Mejora.

El proceso de apoyo Gestión Jurídica evidencia conformidad con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y la normativa legal aplicable, demostrando una gestión documentada, controlada y alineada con los principios de transparencia y mejora continua. Se destaca la implementación de buenas prácticas como la realización virtual de audiencias de licitación y la publicación oportuna de los procesos contractuales en el SECOP, fortaleciendo la trazabilidad y el acceso a la información pública. De igual manera se registra un adecuado manejo de la gestión de riesgos, competencia del talento humano y control operacional.

No se identificaron no conformidades; sin embargo, se determinaron oportunidades de mejora relacionadas con la actualización de documentos del Sistema Integrado de Gestión, la formalización del procedimiento para la asignación de procesos judiciales y el fortalecimiento del control sobre los proveedores jurídicos externos. La atención a estas acciones contribuirá al fortalecimiento del proceso y a la sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.

Proceso de seguimiento y control. Sistema Integrado de Gestión

Requisitos auditados: 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad, 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 5.2 Política, 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad, 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad, 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 6.3 Planificación de los cambios, 7.5 Información documentada, 7.5.1 Generalidades, 7.5.2 Creación y actualización, 7.5.3 Control de la información documentada, 9. Evaluación del desempeño, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.1.1 Generalidades, 9.1.2 Satisfacción del cliente, 9.1.3 Análisis y evaluación, 9.2 Auditoría interna, 9.3 Revisión por la dirección, 9.3.1 Generalidades, 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección, 9.3.3 Salidas de la

revisión por la dirección, 10. Mejora, 10.1 Generalidades, 10.2 No conformidad y acción correctiva y 10.3 Mejora continua.

El proceso de seguimiento y control, Sistema Integrado de Gestión, cumple con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, demostrando un sistema maduro, bien planificado y con un compromiso visible de la Alta Dirección y el equipo de trabajo en todas las fases del ciclo PHVA. A través de la auditoría se comprobó el cumplimiento a satisfacción de los requisitos de planificación, que se encuentran claramente definidos y documentados en alineación con los planes estratégicos institucionales.

La auditoría permitió evidenciar el compromiso con la mejora continua y el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, a través de acciones de impacto positivo, que redundan en el fortalecimiento de la cultura de la calidad en los procesos institucionales. Es destacable el acompañamiento continuo a líderes de procesos a través de diversos mecanismos y las estrategias de sensibilización desarrolladas durante la Semana del SIG, que conllevan a afianzar el conocimiento y la participación activa de usuarios y partes interesadas. Las acciones implementadas por el equipo de trabajo del sistema contribuyen significativamente a la sostenibilidad y madurez del mismo, promoviendo la mejora continua como una buena práctica dentro de la institución.

El proceso cuenta con un sólido sistema de control documental, no obstante, se requiere su fortalecimiento con acciones enfocadas en la transferencia documental al archivo central de los documentos, garantizando su trazabilidad, conservación y disposición final.

Cumpliendo con el plan de auditorías, el 24 de octubre de 2025, se realizó la reunión de cierre de la misma, en la cual se hizo la presentación de los hallazgos de los procesos auditados y se resaltaron las buenas prácticas que se vienen implementando.

3. HALLAZGOS

RESULTADOS GENERALES:

PROCESO	# BUENAS PRACTICAS	# OPORTUNIDADES DE MEJORA	# NO CONFORMIDADES	TOTAL
PROCESO MISIONAL Extensión	3	1	-	4
PROCESO ESTRATÉGICO Comunicación Institucional	1	2	-	3
PROCESO MISIONAL Investigación	1	1	-	2
PROCESO MISIONAL Docencia (Dirección Administrativa de Educación Virtual)	3	2	-	5
PROCESO DE APOYO Recursos Físicos	1	2	-	3
PROCESO DE APOYO Bienestar Institucional	3	3	-	6
PROCESO DE APOYO Gestión Jurídica	2	4	-	6

PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL Sistema Integrado de Gestión	1	2	-	3
BUENAS PRÁCTICAS (BP):				
NO.	DESCRIPCIÓN	PROCESO		
1	Identificación de necesidades y planeación estratégica: Es el resultado de la identificación, por parte del proceso, de las necesidades del entorno social, productivo y académico, teniendo en cuenta las encuestas y expectativas de los clientes internos y externos, así como la concertación de compromisos con las coordinaciones. De este ejercicio surge la distribución de horas misionales, la asignación de perfiles de docentes y la definición de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y logísticos necesarios para la prestación de los servicios. Esta gestión se realiza mediante matrices de responsabilidades y hojas de trabajo en Excel, garantizando una planificación clara, organizada y trazable de los recursos institucionales.	PROCESO MISIONAL Extensión		
2	Ejecución y control de las actividades del proceso: Se evidencia el uso de repositorios digitales (Drive) y formatos estandarizados para cada una de las áreas —atención al graduado, educación continua, emprendimiento, proyección social y práctica social—, con el propósito de conservar y transferir el conocimiento generado en las actividades del proceso. Esta práctica fortalece la gestión del conocimiento institucional, facilita la continuidad de los procesos ante posibles cambios de personal y asegura la disponibilidad de información actualizada y trazable. Asimismo, la información almacenada constituye un insumo fundamental para la elaboración de informes y la atención de requerimientos internos y externos, contribuyendo a la memoria institucional y a la mejora continua del proceso.			
3	Gestión documental: Los registros generados en la ejecución de las actividades se conservan de forma digital en carpetas de OneDrive con control de acceso, lo que garantiza la trazabilidad, integridad y disponibilidad de la información. La documentación se mantiene en un orden claro y organizado, lo que facilita su consulta y seguimiento. Este manejo ordenado promueve la seguridad de la información, protegiendo los datos institucionales y permitiendo que el proceso se desarrolle de manera ágil, continua y bien ejecutada, en cumplimiento de los lineamientos institucionales.			
4	Uso estratégico de las redes sociales y herramientas online, garantizando que la comunicación llegue a un público más amplio y diverso y permitiendo la interacción directa con la sociedad, promoviendo la transparencia.	PROCESO ESTRATÉGICO Comunicación Institucional		
5	Creación del grupo primario en el One Drive del correo institucional de la oficina con toda la información que debe	PROCESO MISIONAL		

	manejar y controlar la DIE, al cual tienen acceso todos los funcionarios contratados por la dependencia. Asimismo, cada proceso es actualizado por el docente o CPS asignado por el líder del proceso.	Investigación
6	Gestión de la dirección en convenios y/o visitas a poblaciones, para el aumento de aspirantes en los programas virtuales, generando alianzas estratégicas que resultan en una ganar- ganar para las partes interesadas.	PROCESO MISIONAL Docencia (Dirección Administrativa de Educación Virtual)
7	Integralidad de la Evaluación de desempeño docente, al integrar la evaluación desde las diferentes perspectivas: evaluación por estudiantes, coevaluación por docente par, y evaluación por superior.	
8	Gestión de la comunicación con estudiantes. Existen múltiples canales y políticas dentro del aula virtual para responder a las inquietudes de estudiantes de forma oportuna. Asimismo, el programa cuenta con un espacio radial para informar novedades del programa y con un área de soporte a disposición de la comunidad académica para resolver cuestiones técnicas en la plataforma virtual.	
9	Se evidencia una buena práctica en el proceso de Recursos Físicos, consistente en la elaboración mensual de actas de conciliación contable en las cuales se documentan y aclaran las diferencias identificadas entre los registros financieros e inventarios. Esta práctica contribuye a fortalecer la transparencia, la trazabilidad y la confiabilidad de la información contable y patrimonial de la entidad.	PROCESO DE APOYO Recursos Físicos
10	Integración curricular de los programas de bienestar como estrategia para alinear las actividades desarrolladas por docentes e instructores del área de bienestar con el modelo pedagógico y los lineamientos institucionales, transformando las acciones de bienestar en experiencias formativas integrales.	PROCESO DE APOYO Bienestar Institucional
11	Aprovechamiento del tiempo libre de los estudiantes que se encuentran en las instalaciones de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) mediante la implementación de actividades, lúdicas, artísticas y deportivas como lo son encuentros de tenis de mesa que convierten los espacios de descanso en ambientes de desarrollo integral.	
12	Articulación interinstitucional para la identificación y atención temprana de situaciones de riesgo mediante el cruce de información académica y psicosocial entre la Oficina de Desarrollo Académico y Bienestar Institucional.	
13	Se destaca la realización de las audiencias de licitación a través de medios virtuales, lo que facilita la participación y el acceso de los proponentes, especialmente aquellos ubicados fuera de la región. Esta modalidad permite optimizar los recursos institucionales, reducir tiempos de desplazamiento y fortalecer la trazabilidad mediante el registro de las sesiones.	PROCESO DE APOYO Gestión Jurídica
14	Se evidenció que los procesos contractuales se encuentran publicados en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP, en cumplimiento de la	

	<p>normatividad vigente. Esta práctica garantiza la transparencia, publicidad y trazabilidad de la información contractual, en coherencia con los principios establecidos en la Ley 80 de 1993, el Decreto 1082 de 2015, la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública) y la Política de Gobierno Digital.</p>	
15	<p>Evidencias de impacto: Fortalecimiento de la cultura de la calidad en todos los procesos institucionales, con estrategias como la semana SIG, que garantiza el acompañamiento más cercano a los líderes de proceso en la implementación de acciones de mejora, apoyado en asesorías, capacitaciones y estrategias desarrolladas durante la Semana del SIG.</p>	<p>PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL Sistema Integrado de Gestión Oficina de Planeación</p>

OPORTUNIDADES DE MEJORA (OM):

NO.	DESCRIPCIÓN	PROCESO
1	<p>Se evidenció que el Manual de Funcionamiento Operativo del Centro Académico para el Fomento del Emprendimiento (CAFÉ UTS), se encuentra desactualizado, debido a la eliminación de formatos en la base documental sin que se haya emitido una nueva versión. Se recomienda su revisión y actualización conforme a los procedimientos P-EX-01, P-EX-02 y P-EX-05 vigentes, con el fin de mantener la coherencia documental y operativa del proceso. La última actualización del documento se realizó en agosto de 2022, y al revisar el F-SIG-01 Listado Maestro de Documentos Internos, versión 7, se registra la solicitud de eliminación N.º 072 del 10 de septiembre de 2024, correspondiente a los formatos F-EX-27, F-EX-29 y F-EX-30.</p>	<p>PROCESO MISIONAL Extensión</p>
2	<p>Se deben revisar, actualizar, eliminar y/o ajustar según sea el caso, los siguientes documentos, teniendo presente el numeral 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, Numeral 7.5.2 Creación y actualización de la NTC ISO 9001:2015 y el alcance actual del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • F-SIG-42 MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES Y COMPLEMENTARIOS: En la caracterización del proceso se evidencia la necesidad de actualizar los requisitos legales que se encuentran relacionados en la matriz F-SIG-42 en su última versión. • Procedimientos para la elaboración del Plan Estratégico de Mercadeo y Plan Estratégico de Comunicación y de esta forma contribuir a generar conocimiento en la organización. • Procedimiento P-CO-01 PLAN INSTITUCIONAL DE MEDIOS, estudiar la pertinencia del procedimiento, ya que no se realiza con frecuencia dentro del proceso y no se encuentra como producto y/o servicio dentro de la caracterización. • F-PL-13 MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL: Determinar la evidencia para el control del riesgo de pérdida de señal de la emisora. 	<p>PROCESO ESTRATÉGICO Comunicación Institucional</p>
3	<p>Se requiere que el líder del proceso y sus colaboradores se familiaricen con la base documental institucional,</p>	

	especialmente lo relacionado con la información documentada del proceso para hacer las consultas en caso de requerirse y actualizar en caso que la misma no corresponda al ciclo PHVA.	
4	Con el objeto de mejorar el conocimiento de los integrantes de su equipo de trabajo en los temas que cada uno maneja, se hace necesario que el líder gestione la capacitación de su personal en temas puntuales requeridos para mantenerse actualizados y dar respuesta de forma correcta a los clientes internos y externos.	<p>PROCESO MISIONAL</p> <p>Investigación</p>
5	Parametrización de documentos relevantes del proceso, como la carta de inicio que puede constituirse en una guía esencial del proceso de inducción y el manual de diseño de cursos virtuales. Se recomienda su formalización e integración al sistema debido a la importancia de estos documentos en el proceso y para la institución.	<p>PROCESO MISIONAL</p> <p>Docencia</p> <p>(Dirección Administrativa de Educación Virtual)</p>
6	Mayor integración con la base documental (BD) del SIG. Si bien el proceso cuenta con la documentación para el desarrollo de sus actividades, se evidenció poca integración con la BD lo cual puede ser un riesgo a futuro, ya que no se estaría garantizando que el SIG cuenta con la información documentada necesaria para apoyar la operación de sus procesos.	
7	Se identifica la necesidad de actualizar la Matriz de Requisitos Legales (F-SIG-42), dado que la última revisión se realizó en la vigencia 2022, con el fin de garantizar su vigencia y cumplimiento conforme a la normativa aplicable.	<p>PROCESO DE APOYO</p> <p>Recursos Físicos</p>
8	Se identifica la necesidad de actualizar el Procedimiento P-RF-05, con el fin de incluir la actividad relacionada con la gestión de los artículos que no cuentan con nuevos códigos NIF. Debe especificarse que, al cierre del año, se emite una resolución especial para incorporar dichos artículos que el sistema GD no reconoce automáticamente, proceso que actualmente se realiza de forma manual.	
9	Se identificó la ausencia de un plan de mantenimiento preventivo formal y sistematizado para los equipos, instalaciones y elementos que forman parte del proceso de Bienestar Institucional, por lo que se hace necesario crear e implementar un plan de mantenimiento preventivo que permita identificar, estandarizar y gestionar la periodicidad de las actividades de mantenimiento para todos los elementos del mismo.	
10	Se evidenció que los procedimientos actuales del área de Bienestar Institucional no reflejan la totalidad de actividades que se vienen ejecutando de manera habitual. Existe una brecha documental entre las prácticas establecidas y las actividades reales que se desarrollan. Por lo anterior, se requiere actualizar los procedimientos del proceso para incorporar formalmente todas las actividades que se vienen desarrollando, pero que no se encuentran documentadas en los procedimientos actuales.	<p>PROCESO DE APOYO</p> <p>Bienestar Institucional</p>

11	De conformidad con el acuerdo 03-092 de 2019 “Modelo de Bienestar Institucional” el informe de caracterización de la comunidad uteísta se concentra exclusivamente en la población estudiantil, excluyendo a otros actores fundamentales, por lo que se requiere incluir a todos los integrantes de la misma, recopilando información de toda población que permita obtener una visión integral de sus necesidades y expectativas de bienestar.	
12	Actualizar el procedimiento P-GJ-03 “Procedimiento Contractual” para incluir los formatos F-GJ-22 “Certificado de Recibo a Satisfacción”, F-GJ-23 “Solicitud de Requerimientos de Cumplimiento”, F-GJ-24 “Acta Aclaratoria”, F-GJ-25 “Designación de Supervisión – Operación Fondo Emprender (FE)”, F-GJ-26 “Estudios Previos – Operación Fondo Emprender (FE)” y F-GJ-27 “Lista de Chequeo Contratación Directa – Operación Fondo Emprender (FE)”, los cuales actualmente no se encuentran relacionados en el procedimiento.	
13	Actualizar el formato F-SGI-40 “Matriz de Identificación y Evaluación de Partes Interesadas”, con el fin de garantizar la incorporación de los cambios recientes en los procesos y requisitos aplicables, asegurando su alineación con el contexto organizacional y las necesidades del Sistema Integrado de Gestión.	<p style="text-align: center;"> PROCESO DE APOYO Gestión Jurídica </p>
14	Documentar y formalizar el procedimiento para la asignación de procesos judiciales, de acuerdo con los parámetros establecidos en el Instructivo I-SIG-01 “Elaborar Documentos del Sistema Integrado de Gestión”, con el fin de estandarizar los criterios, responsabilidades y registros asociados a dicha actividad.	
15	Fortalecer el control sobre los proveedores jurídicos externos mediante la implementación de un mecanismo de evaluación del desempeño que permita verificar el cumplimiento de los términos judiciales y la calidad y oportunidad de los conceptos jurídicos emitidos, con el fin de prevenir posibles incumplimientos contractuales y asegurar la efectividad de la representación jurídica de la entidad.	
16	Gestionar la transferencia documental al Archivo Central de los documentos y registros relacionados con el proceso del Sistema Integrado de Gestión, conforme a la Tabla de Retención Documental vigente y la normativa establecida en la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivo), con el fin de garantizar la trazabilidad, conservación y disposición final de los documentos del SIG.	<p style="text-align: center;"> PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL Sistema Integrado de Gestión Oficina de Planeación </p>
17	Realizar el proceso de divulgación y publicación oportuna de los resultados de la Revisión por la Alta Dirección, asegurando que los informes aprobados sean publicados de manera puntual según cronograma anual, una vez concluido el proceso de validación y aprobación de acta, garantizando así la comunicación efectiva, trazabilidad y transparencia de los resultados del Sistema Integrado de Gestión.	

NO CONFORMIDADES (NC):

NO.	DESCRIPCIÓN	REQUISITO INCUMPLIDO	PROCESO
	No se registraron		

4. CONCLUSIONES

La auditoría interna de calidad realizada en cumplimiento con el numeral 9.2 de la NTC ISO 9001:2015 destaca la conformidad y eficacia del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de las Unidades Tecnológicas de Santander. Los ocho procesos auditados (Estratégicos, Misionales, Apoyo y Seguimiento y Control) demostraron un alto nivel de cumplimiento de los requisitos normativos y la normativa aplicable. Se cumplió con el plan y programa de auditorías internas, en el que se identificaron diecisiete (17) oportunidades de mejora y quince (15) buenas prácticas.

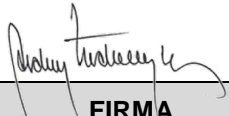
A nivel general, como resultado del ciclo de auditorías internas ejecutado, se establece que el Sistema de Gestión de Calidad implementado en las Unidades Tecnológicas de Santander es conforme con las disposiciones planificadas y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015; se implementa y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva, acogiendo las recomendaciones y oportunidades de mejora definidas en las auditorías realizadas.

El SIG presenta un notable nivel de madurez operativa y solidez, lo cual es producto del compromiso institucional, la gestión documental sólida y la competencia del talento humano. En general, los procesos demuestran una gestión organizada, una planificación estratégica adecuada y ejecución controlada, orientada al cumplimiento de exigencias externas y al fortalecimiento institucional. Aunque la conformidad es general, la auditoría identificó áreas de oportunidad que requieren atención para optimizar el desempeño del SIG y garantizar su sostenibilidad.

Recomendaciones

- Fortalecer la gestión del conocimiento en los procesos, a través de la identificación, clasificación, sistematización y documentación de la información.
- Asegurar la trazabilidad, conservación y disposición final de los documentos institucionales.
- Mantener la coherencia y vigencia de la información documentada en el SIG a través de la actualización de documentos a fin de mantener la trazabilidad.

Fecha de aprobación informe final de auditoría interna: _____

LIDER DE AUDITORIA	FIRMA
Nombre: Audrey Taidy Casadiegos Gaona Cargo: Auditor Líder	
LIDER DE PROCESO SIG	FIRMA
Nombre: Erika Tatiana Delgado Gómez Cargo: Jefe Oficina de Planeación	