

Unidades
Tecnológicas
de Santander

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

MAYO 2019 A ABRIL 2020

JUNIO 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. PARTICIPANTES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	5
2. OBJETIVO DEL INFORME:.....	6
3. DESARROLLO DEL INFORME:.....	6
4. ESTADO DE ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LAS DIRECCIONES PREVIAS: .	7
5. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES:.....	8
6. INFORMACION SOBRE EL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:.....	9
6.1. Satisfacción y retroalimentación de las partes interesadas:	9
6.2. Objetivos de Calidad:	12
6.3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios:.....	14
6.4. No conformidades y acciones correctivas:	18
6.5. Resultados de seguimiento y medición:	18
6.6. Resultados de auditorías:.....	20
7. ADECUACION DE LOS RECURSOS:	23
8. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES	24
9. OPORTUNIDADES DE MEJORA	25
10. NECESIDADES EN EL CAMBIO DEL SISTEMA.....	31
11. CONCLUSIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	34
12. ESTABLECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA EL SIGUIENTE PERIODO.....	34

LISTA DE TABLAS

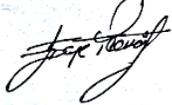
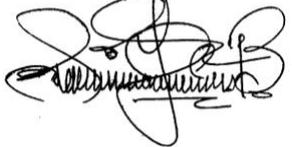
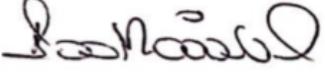
Tabla 1: Información de Entrada	6
Tabla 2: Estado de las acciones de las revisiones por la dirección de 2019	7
Tabla 3: Consolidado PQRSDf 2019	9
Tabla 4: Consolidado PQRSDf 2020	10
Tabla 5: Resultados encuesta de Satisfacción Vigencia 2019	11
Tabla 6: Comportamiento de los Indicadores de Gestión vigencia 2019.....	14
Tabla 7: Resultados Plan de Acción 2019	19
Tabla 8: Hallazgos de auditorias	21
Tabla 9: Ejecución de Gastos vigencia 2019.....	24
Tabla 10: Nivel de Riesgos por procesos.....	24
Tabla 11: Oportunidades de mejora en ejecución	25
Tabla 12: Necesidad de cambios del Sistema	33
Tabla 13: Oportunidades de mejora para el siguiente periodo.....	34

INTRODUCCIÓN

La Revisión por la Dirección es una herramienta que apoya el mejoramiento continuo y permite asegurar que el Sistema Integrado de Gestión sea conveniente, adecuado, eficiente y mantenga los lineamientos estratégicos establecidos por la alta dirección. Facilitando la toma de decisiones en la organización con el fin de identificar las oportunidades de mejora, necesidades de recursos, acciones para abordar los riesgos y otras estrategias que permitan la satisfacción de los clientes y de las demás partes interesadas. Dando cumplimiento a los requisitos legales que promueven la calidad institucional.

Bajo el liderazgo de la Alta Dirección se presenta el siguiente informe que comprende el período de mayo del 2019 a abril de 2020 y contiene las entradas que son exigidas en el numeral 9.3 “Revisión por la Dirección” de la NTC ISO 9001:2015.

1. PARTICIPANTES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
OMAR LENGERKE PEREZ	RECTOR ALTA DIRECCIÓN	Rectoría	
ALBERTO SERRANO ACEVEDO	VICERRECTOR ACADÉMICO	Vicerrectoría Académica	
HUMBERTO RANGEL LIZCANO	VICERRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	
EDGAR PACHÓN ARCINIEGAS	SECRETARIO GENERAL	Secretaría General	
SONNIA YANNET GARCÍA BENÍTEZ	DIRECTORA ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	Dirección Administrativa de Talento Humano	
LUZ MILDRED SUÁREZ MORENO	JEFE DE CONTROL INTERNO	Oficina de Control Interno	
ADRIANA VANEGAS AGUILAR	JEFE OFICINA DE PLANEACIÓN - REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN	Oficina de Planeación - Sistema Integrado de Gestión	Adriana Vanegas. A.
JUAN CARLOS DIAZ GOMEZ	COORDINADOR GRUPO RECURSOS INFORMATICOS	Grupo de Recursos Informáticos	Juan Carlos Diaz G.

2. OBJETIVO DEL INFORME

Consolidación y análisis de cada uno de los componentes que conforman el Sistema Integrado de Gestión, con el fin de determinar el desempeño y el nivel de cumplimiento de los requisitos de cada proceso, alineados con la política y objetivos de calidad de la institución.

3. DESARROLLO DEL INFORME

En cumplimiento con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 numeral 9.3 “Revisión por la Dirección”, a continuación, se relacionan los insumos de entrada y responsables de la generación para el presente informe:

Tabla 1: Información de Entrada

INFORMACIÓN DE ENTRADA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN - RESPONSABLE	SALIDA ASOCIADA
Acciones de seguimiento a las revisiones previas efectuadas por la dirección	Representante de la Dirección Proceso SIG	Informes de Revisión por la dirección de la vigencia anterior.
Cambios que podrían afectar el Sistema Integrado de Gestión.	Representante de la Dirección Comité Institucional de Gestión y Desempeño (MIPG)	Matriz DOFA y Matriz de Partes Interesadas.
Satisfacción de los estudiantes: Encuestas - Buzón de sugerencias	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano - Proceso SIG	Informe de encuestas de satisfacción aplicada a los estudiantes de la vigencia 2019.
Quejas y reclamos	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	Informe de PQRSDF de la vigencia 2019 y 2020.
Seguimiento a la Política y objetivos de calidad	Representante de la Dirección Proceso SIG	Análisis de la pertinencia de la política de calidad a las necesidades de la institución. Seguimiento a Indicadores de gestión de la vigencia 2019.
Desempeño de los procesos institucionales	Responsable de cada proceso Proceso SIG	Análisis del mapa de procesos y pertinencia al desempeño de la institución.
Informe del estado de las acciones correctivas y acciones preventivas	Proceso SIG Control Interno	Informe de acciones de mejora durante las vigencias 2019 y 2020.
Informe y resultado de los planes de mejoramiento	Control Interno	Informe de avance de los planes de mejoramiento de las vigencias 2019 y 2020.
Seguimiento a los Indicadores de Gestión	Responsable de cada proceso Comité Institucional de Gestión y Desempeño (MIPG)	Indicadores de la vigencia 2019.
Resultados de auditorías	Representante de la Dirección	Informe de Auditorías vigencia 2020.
Desempeño de los proveedores externos	Líder proceso Recursos Físicos	Informe de las evaluaciones aplicadas a los proveedores externos de la vigencia 2019.

<p>Pertinencia y adecuación de los Recursos</p>	<p>Líder proceso Infraestructura y logística (Infraestructura y Recursos Informáticos)</p> <p>Líder Proceso Administrativo (Talento Humano)</p> <p>Líder Gestión Financiera (Presupuesto)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Principales Logros en la institución a nivel de adecuación y mantenimiento de infraestructura y TIC. • Informe sobre el Talento Humano vinculado en la vigencia 2019. • Asignación y ejecución presupuestal de la vigencia 2019.
<p>Riesgos actualizados e identificados por la institución - Mapa de Riesgos gestión y Corrupción</p>	<p>Responsables de los procesos</p> <p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño (MIPG)</p> <p>Proceso SIG</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento al Mapa de Riesgos de Gestión vigencia 2019 y I Cuatrimestre del 2020. • Seguimiento al Mapa Riesgos de Corrupción y Atención al Ciudadano y I Cuatrimestre del 2020.

Fuente: Elaboración propia

4. ESTADO DE ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LAS DIRECCIONES PREVIAS

Teniendo en cuenta el Informe de Revisión por la Dirección de la vigencia anterior, presentado en Mayo de 2019, nos permitimos presentar el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.

Tabla 2: Estado de las acciones de las revisiones por la dirección de 2019

OPORTUNIDAD DE MEJORA	SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
<p>Realizar en segundo semestre de 2019 el seguimiento y verificación del cierre efectivo de las acciones de mejora que se generaron en las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad de las UTS en 2019</p>	<p>Para la auditoría de la vigencia 2019 se documentaron 28 acciones de mejora de los 18 procesos, de las cuales a la fecha se logra un cierre efectivo de 10 de ellas, lo cual demuestra el seguimiento y verificación que permiten subsanar las oportunidades de mejora identificadas. Para las que se encuentran en estado abiertas su cierre está proyectado para la vigencia 2020.</p>	<p>Representante de la Dirección. Proceso de Sistema Integrado de Gestión.</p>
<p>Realizar en el primer semestre del 2019 el seguimiento y verificación del cierre efectivo de las dos acciones correctivas que todavía persisten de la Encuesta de Satisfacción realizada a los estudiantes en el primer semestre del 2018.</p>	<p>Durante el seguimiento realizado en la vigencia 2019, se dio el cierre de 6 acciones correctivas, no obstante, el proceso de Soporte al Sistema Integrado de Gestión detectó que las 2 acciones correctivas restantes requieren</p>	<p>Representante de la Dirección. Proceso de Sistema Integrado de Gestión.</p>

Realizar en el segundo semestre del 2019 el seguimiento y verificación del cierre efectivo de las seis acciones correctivas generadas de la Encuesta de Satisfacción realizada a los estudiantes en el segundo semestre del 2018.	adición de tiempo y/o análisis de las actividades planteadas, por lo cual el cierre efectivo se realizará durante la vigencia 2020.	Representante de la Dirección. Proceso de Sistema Integrado de Gestión.
Aplicar las acciones correctivas teniendo en cuenta los resultados del informe generado en el informe de satisfacción del segundo semestre del 2018		Representante de la Dirección Proceso de Sistema Integrado de Gestión
Realizar en el primer semestre del 2019 el seguimiento y verificación del cierre efectivo de la acción de mejora que se generaron en las Auditorias Externa que se encuentran abiertas.	Se dio el cierre efectivo de 6 acciones de mejora, y para la vigencia 2020 se realizará el cierre de las 11 acciones de mejora restantes, lo anterior dando cumplimiento a las fechas propuestas en los planes de acción.	Responsable del proceso
Es importante incentivar la cultura del seguimiento y tratamiento de gestión de los riesgos por parte de los líderes y equipos de trabajo en cada uno de los procesos.	Para el último cuatrimestre de 2019, se realizó acompañamiento a los líderes de los 18 procesos en cuanto a la efectividad de los controles existentes y la pertinencia de los 112 riesgos establecidos en la Matriz de Riesgos, lo cual permitió fortalecer la cultura de la gestión de riesgos institucionales.	Responsable del proceso Proceso de Sistema Integrado de Gestión.
En la presente vigencia articular los Sistemas de Gestión de Calidad y Control Interno con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Todas las actividades desarrolladas en el SIG están articuladas con la estrategia del Marco General del Sistema de Gestión de Planeación y Gestión implementado por la DAFP.	Jefe de Planeación Jefe de Control Interno

Fuente: Elaboración propia

5. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES

El Sistema Integrado de Gestión de las Unidades Tecnológicas de Santander en agosto del año 2019, documentó y efectuó análisis del contexto que permitió determinar los cambios en las cuestiones externas e internas.

Los resultados de este análisis y factores se pueden visualizar en la Matriz del Contexto Estratégico DOFA (Ver Anexo 1).

Durante esta vigencia se han desarrollado mesas de trabajo a través del Equipo encargado de la elaboración del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional -PEDI- para la vigencia 2021-2027, las cuales nos aportarán programas y proyectos para tener en cuenta para la siguiente actualización de la Matriz del Contexto Estratégico DOFA en la vigencia 2020.

6. INFORMACION SOBRE EL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

6.1. Satisfacción y retroalimentación de las partes interesadas

Para conocer el nivel de satisfacción de la comunidad educativa en las Unidades Tecnológicas de Santander durante el año 2019 y primer trimestre de 2020, se tendrán en cuenta dos perspectivas: Seguimiento de PQRSDf que se efectúa con frecuencia Trimestral y Encuesta de Satisfacción con medición semestral:

a. Seguimiento a PQRSDf:

El canal de atención que permite mantener una retroalimentación de los usuarios o ciudadanos con la institución, es el Sistema de PQRSDf, el cual es gestionado por el Grupo de atención y orientación al ciudadano, y se encuentra disponible tanto presencialmente como virtualmente a través de la página web institucional.

A continuación, se relacionan los resultados del informe de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones recibidas durante los meses de Enero a Diciembre de 2019 y Enero a Marzo de 2020:

Tabla 3: Consolidado PQRSDf 2019

PQRSDf 2019 (Enero - Diciembre)								
Tipo de PQRSDf	Virtual / Remoto				Presencial		Total	%
	E-mail	Intranet	Chat	Telefónica	Ventanilla	Buzón		
Derecho de petición	388	27	0	0	190	0	605	5.23%
Petición de Servicio	0	0	0	0	5879	1		0%
Queja	1	5	0	0	7	0	13	0.11%
Reclamo	10	2	0	0	11	1	24	0.21%
Solicitud de Información	774	41	2690	4302	3107	0	10914	94.44%
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0%
Denuncia	1	0	0	0	0	0	1	0.01%
Felicitaciones	0	0	0	0	0	0	0	0%
Tota General	1174	75	2690	4302	9194	2	11557	100%

Fuente: Datos tomados informe de PQRSDf 2019

Tabla 4: Consolidado PQRSDf 2020

PQRSDf 2020 (Enero - Marzo)								
Tipo de PQRSDf	Virtual / Remoto				Presencial		Total	%
	E-mail	Intranet	Chat	Telefónica	Ventanilla	Buzón		
Derecho de petición	80	0	0	0	37	0	117	3.88%
Petición de Servicio	0	0	0	0	795	0	795	26.35%
Queja	0	0	0	0	4	0	4	0.13%
Reclamo	0	0	0	0	2	0	2	0.07%
Solicitud de Información	94	0	813	600	590	0	2097	69.51%
Sugerencia	1	0	0	0	0	0	1	0.03%
Denuncia	1	0	0	0	0	0	1	0.03%
Felicitaciones	0	0	0	0	0	0	0	0%
Tota General	176	0	813	600	1428	0	3017	100%

Fuente: Datos tomados informe de PQRSDf I Trimestre 2020

Durante la vigencia 2019 y el primer trimestre del 2020 se evidenció la atención oportuna a través de los seis canales de comunicación habilitados por la institución, garantizando la retroalimentación con los usuarios y dando cumplimiento a la normatividad legal vigente y la satisfacción de las partes interesadas.

b. Encuesta de Satisfacción:

En cumplimiento al numeral 9.1.2 Satisfacción del Cliente establecido en la norma NTC ISO 9001:2015, la institución realiza semestralmente la encuesta de satisfacción a la comunidad Uteista con el objetivo de conocer la percepción y el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas, frente al servicio prestado.

En esta encuesta se evalúan aspectos de nivel general, que corresponden a los requisitos de las partes interesadas, respecto a la prestación del servicio.

Durante la vigencia 2019, se realizó a los estudiantes de los niveles tecnológicos y universitarios, docentes, administrativos y empresarios a través de la herramienta informática en línea. Según los resultados obtenidos se aplicaron en el Primer Semestre un total de 7.282 encuestas y en el Segundo Semestre 10.219 encuestas, en ambos periodos se presentó un porcentaje promedio de satisfacción de 80% superior a la meta del 70%, establecida como indicador de percepción del usuario y superando el promedio de las vigencias anteriores, por lo anterior no se generaron acciones correctivas.

Tabla 5: Resultados encuesta de Satisfacción Vigencia 2019

Pregunta	Satisfacción I Semestre 2019	Satisfacción II Semestre 2019
1. ¿La Oficina de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxiliaturas estudiantiles que ofrece las UTS?	85%	85%
2. ¿Considera que son adecuados los canales de comunicación utilizados por las UTS para difundir información institucional para los estudiantes?	83%	83%
3. ¿Los laboratorios y equipos cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?	78%	78%
4. ¿La Dirección de Investigaciones y Extensión informa a los estudiantes como hacer parte de los semilleros de investigación en las Unidades Tecnológicas de Santander?	79%	79%
5. ¿Los espacios físicos en aulas, baños, pasillos y cafeterías son lugares confortables, aseados y con iluminación adecuada?	75%	76%
6. ¿La Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales, informa a la comunidad estudiantil (estudiantes, docentes, administrativos) sobre los diferentes convenios de movilidad académica y/o práctica empresarial a nivel nacional e internacional, en los cuales puede participar?	80%	79%
7. ¿Se han socializado los diferentes convenios para la realización de prácticas sociales a través de la Oficina de Proyección Social?	76%	75%
8. ¿Son eficientes los medios que utiliza la Oficina de Extensión para comunicar información de interés para los graduados, acerca de los programas de educación continua (diplomados, cursos de extensión, cursos de actualización)?	81%	81%
9. ¿Conoce los trámites y servicios publicados en la página Web de la institución, en el link de transparencia (certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, etc.)?	86%	86%
10. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada en la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico?	85%	86%
11. ¿Los equipos tecnológicos cumplen con las necesidades actuales de los procesos educativos?	79%	80%
12. ¿Considera que la plataforma de Academusoft para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, inclusiones y cancelaciones es ágil, efectiva y de fácil acceso?	87%	87%
13. ¿Conoce los servicios de salud y recibe información acerca de campañas de Promoción y Prevención que brinda la institución?	74%	73%
14. ¿Considera que el servicio odontológico que ofrece la institución a los estudiantes es eficaz y oportuno?	80%	79%
15. ¿Conoce los cursos MOOC (Cursos en línea, masivos y abiertos) que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander por medio de la página institucional?	71%	70%
16. ¿Considera que el servicio de tutorías abiertas que brinda las UTS ayuda al mejoramiento del rendimiento académico?	72%	88%
17. ¿La atención que brinda el personal administrativo las diferentes oficinas es la adecuada y oportuna para solucionar inquietudes?	83%	83%
18. ¿Está de acuerdo usted con que la institución cuenta con internet de libre acceso para la comunidad estudiantil?	85%	85%
19. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales?	79%	79%
20. ¿Ha estado disponible el material bibliográfico de su interés cuando lo ha solicitado en la biblioteca?	87%	87%

Fuente: Datos tomados informe de encuesta de satisfacción 2019

La información relacionada fue tomada de los Informes de encuesta de satisfacción que se encuentran disponibles en la Página Web institucional a los cuales se puede acceder a través de los siguientes links:

- [Informe de Encuesta de Satisfacción I Semestre 2019](#)
- [Informe de Encuesta de Satisfacción II Semestre 2019](#)

A partir del segundo semestre será publicada la encuesta de satisfacción correspondiente al I Semestre de 2020.

6.2. Objetivos de Calidad:

El Sistema Integrado de Gestión, dispone de cuatro (4) objetivos de calidad que dan cumplimiento con la Política de Calidad establecida. La determinación del seguimiento de cada objetivo de calidad se encuentra conforme a los avances de cumplimiento de los indicadores de gestión institucional, mediante la implementación de actividades orientadas a medir el desempeño y gestión de los procesos.

Los objetivos de calidad, son los siguientes:

- 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.

A continuación, se presenta la gestión realizada por la institución en la articulación con cada objetivo:

1. Divulgar oportunamente la información pertinente a la comunidad institucional, debidamente validada por la autoridad competente:

Los principales canales de comunicación de la institución son: PORTAL WEB, correos electrónicos, Boletín de Prensa, Agenda Institucional, Emisora Tu Radio 101.7 FM, Redes Sociales como FACEBOOK, INSTAGRAM, TWITTER Y YOUTUBE, los cuales se actualizan de manera permanente para dar información pertinente y veraz a toda la comunidad educativa y partes interesadas de las Unidades Tecnológicas de Santander.

Lo anterior conforme a los lineamientos establecidos en la Ley de la Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 1712 de 2014) y el Decreto 103 de 2015, realizándose la publicación de la información legal, reglamentaria, presupuestal, académica, de adquisición de bienes, de contratación, de procedimientos y lineamientos, metas e indicadores, Trámites, servicios y atención al Ciudadano, PQRSDF entre otros.

2. Ampliar la planta física de acuerdo a las necesidades de los usuarios:

Durante la vigencia 2019 por medio de la Oficina de Infraestructura se efectuaron adecuaciones en la infraestructura que promueven la satisfacción de los usuarios, las principales son: Construcción edificio D sede principal Unidades Tecnológicas de Santander, se dio inicio al contrato de obra, adecuación y mejoramiento sede regional Vélez UTS-primera etapa, adecuación del espacio físico para la creación de una plazoleta para el nuevo acceso de la comunidad educativa de la sede principal de las UTS, y finalmente se entregó el 100% de la Construcción de segunda etapa del proyecto ampliación y adecuación de la sede principal de las Unidades Tecnológicas de Santander en Bucaramanga. (Edificio C).

3. Ejercer control sobre la documentación mediante el manejo adecuado de la información:

Se realizó una mejora en la Base Documental del SIGUTS donde se organizaron carpetas teniendo en cuenta la estructura del Mapa de procesos y según el tipo de documentos, la cual se encuentra publicada en la página web y promueve el uso controlado de los documentos e información relevante relacionada con el desempeño de la gestión de cada proceso dentro del Sistema Integrado de Gestión.

4. Evaluar el aprendizaje de los estudiantes teniendo en cuenta los resultados esperados:

El proceso de Docencia mediante el Software ACADEMUSOFT publica las calificaciones obtenidas por los estudiantes de la institución.

Teniendo en cuenta los resultados académicos se evalúan e implementan estrategias para el acompañamiento de los estudiantes que presentan debilidades evitando la deserción.

Este acto formativo permite efectuar una medición real de las posibilidades y la efectividad del proceso de enseñanza planteado en concordancia con el modelo pedagógico de la Institución; obteniendo un análisis del acto formativo y valiéndose

de estrategias e instrumentos para comprender y analizar el nivel de aprendizaje alcanzado por el estudiante.

6.3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

Durante el año 2019, los 18 procesos del sistema, efectuaron medición de su gestión por medio de los indicadores establecidos, los cuales permiten tomar decisiones encaminadas a la mejora continua, basados en los resultados de eficacia, eficiencia y efectividad con una frecuencia semestral.

Los resultados de la medición de los 69 indicadores son publicados a través de la Base Documental. Como se observa a continuación:

Tabla 6: Comportamiento de los Indicadores de Gestión vigencia 2019

PROCESO	OBJETIVOS / PROPÓSITO	TIPO DE INDICADOR	% CUMPLIMIENTO I SEMESTRE 2019	% CUMPLIMIENTO II SEMESTRE 2019
Comunicación Institucional	Establecer mecanismos efectivos de comunicación	EFICIENCIA	93%	95%
Comunicación Institucional	Brindar información a la comunidad	EFICACIA	8.7%	9%
Comunicación Institucional	Medir el impacto del manejo de la información en el usuario	EFFECTIVIDAD	80%	81%
Comunicación Institucional	Medir el cumplimiento de las metas del plan de Acción del proceso	EFICACIA	50%	100%
Planeación	Medir el cumplimiento del objeto de los proyectos de inversión.	EFICACIA	100%	100%
Planeación	Controlar eficientemente la asignación de los recursos presupuestados para inversión en el tiempo.	EFICIENCIA	81.0%	79%
Seguimiento y Control	Verificar el cumplimiento de las metas establecidas en el plan de acción institucional	EFICACIA	50%	95%
Seguimiento y Control	Verificar el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo institucional	EFICACIA	62%	92%
Seguimiento y Control	Medir el cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Mejoramiento Institucional	EFICACIA	52%	91%
Docencia	Evaluar el cumplimiento del programa de asignatura mediante la planeación de aula.	EFICIENCIA	90%	93%
Docencia	Evaluar la coherencia entre el instrumento de evaluación frente a los resultados de aprendizaje programados.	EFICIENCIA	90%	90%
Docencia	Evaluar el cumplimiento del plan de clase mediante observación en el aula	EFFECTIVIDAD	100%	83%

Docencia	Medir el cumplimiento de las metas del plan de acción del proceso	EFICACIA	74%	95%
Extensión	Obtener información del usuario sobre su nivel de satisfacción del servicio recibido del proceso	EFFECTIVIDAD	79%	78%
Extensión	Medir el impacto de los proyectos sociales	EFFECTIVIDAD	938	5046
Extensión	Medir el cumplimiento de los proyectos sociales aprobados	EFICACIA	3	5
Extensión	Cumplir con el plan de Acción del proceso	EFICACIA	44%	100%
Investigación	Fomentar la cultura investigativa evidenciada en la articulación de los trabajos de grado con proyectos de investigación.	EFICACIA	52	300
Investigación	Generar un ambiente propicio para el aseguramiento del conocimiento en las UTS	EFFECTIVIDAD	110	450
Investigación	Establecer convenios de cooperación científica con grupos de investigación de otras instituciones nacionales e internacionales.	EFICACIA	4	6
Investigación	Optimizar los tiempos y recursos dedicados a la investigación en la Institución.	EFICACIA	2	3
Investigación	Desarrollar los propósitos institucionales en la búsqueda, aplicación, divulgación y aseguramiento del conocimiento científico, tecnológico y de innovación mediante proyectos de grupos de investigación, soportados en semilleros de investigación	EFICACIA	45%	93%
Admisiones	Conocer el nivel de aprobación que tienen los estudiantes del servicio recibido	EFFECTIVIDAD	85%	86%
Admisiones	Medir el cumplimiento de las metas del plan de acción del proceso	EFICACIA	50%	100%
Bienestar	Optimizar el manejo de los recursos presupuestados	EFICIENCIA	75%	58%
Bienestar	Medir el impacto del proceso en los usuarios	EFFECTIVIDAD	79.7%	79%
Bienestar	Verificar el cumplimiento de lo establecido en el Artículo 118 de la Ley 30 de 1992, de "destinar por lo menos el dos por ciento (2%) de su presupuesto de funcionamiento para atender adecuadamente su propio bienestar universitario".	EFICACIA	2%	2%
Bienestar	Dar cumplimiento a las actividades programadas para el desarrollo del talento Humano de la Institución	EFICACIA	63%	77%
Bienestar	Cumplir con el plan de Acción del proceso	EFICACIA	53%	65%

Gestión Administrativa	Cumplir las actividades programadas para el desarrollo del talento humano de la Institución	EFICACIA	71%	100%
Gestión Administrativa	Cumplir las actividades programadas para el desarrollo del talento humano de la Institución	EFICACIA	43%	100%
Gestión Administrativa	Cumplir las actividades programadas para el desarrollo del talento humano de la Institución	EFICACIA	58%	100%
Gestión Administrativa	Medir el cumplimiento de las metas del plan de acción del proceso	EFICACIA	39%	89%
Gestión del Conocimiento	Establecer los procedimientos institucionales para aplicar la normativa legal vigente en materia de propiedad intelectual	EFICACIA	SD*	SD*
Gestión del Conocimiento	Velar por el debido cumplimiento de la normatividad en materia de derechos de autor.	EFICACIA	0%	0%
Gestión del Conocimiento	Aumentar el impacto de los productos intelectuales para incentivar el reconocimiento y la generación de conocimiento.	EFFECTIVIDAD	1802	929
Gestión Documental	Dar cumplimiento a la normatividad en materia de administración y manejo del archivo.	EFICACIA	80%	100%
Gestión Documental	Organizar física y técnicamente los fondos acumulados de las UTS.	EFICACIA	100%	100%
Gestión Documental	Organizar física y técnicamente los fondos acumulados de las UTS.	EFICACIA	100%	SD*
Gestión Documental	Organizar física y técnicamente los fondos acumulados de las UTS.	EFICACIA	SD*	SD*
Gestión Documental	Organizar física y técnicamente los fondos acumulados de las UTS.	EFICACIA	100%	100%
Gestión Financiera	Medir el nivel de satisfacción del usuario de la información	EFFECTIVIDAD	SD*	SD*
Gestión Financiera	Calcular la capacidad de respuesta de la Institución frente a sus obligaciones financieras de corto plazo	EFICIENCIA	SD*	SD
Gestión Financiera	Calcular el nivel de endeudamiento que tienen los activos de la Institución	EFICIENCIA	SD*	SD*
Gestión Financiera	Calcular la capacidad financiera que tiene la Institución para asumir créditos	EFICIENCIA	SD*	SD*
Gestión Financiera	Controlar el nivel de recaudo de ingresos por venta de bienes y servicios	EFICACIA	50%	SD*
Gestión Financiera	Optimizar los recursos presupuestados en el periodo establecido	EFICIENCIA	40%	SD*
Gestión Financiera	Medir el nivel de recursos que genera internamente la institución para cubrir sus gastos	EFICIENCIA	SD*	SD*

Gestión Financiera	Medir el cumplimiento de las metas del plan de acción del proceso	EFICACIA	50%	SD*
Jurídica	Optimizar el tiempo dedicado a los trámites contractuales	EFICIENCIA	1	1
Jurídica	Verificar el cumplimiento de los requisitos contractuales a través de las listas de chequeo.	EFICACIA	100%	100%
Infraestructura	Incrementar la probabilidad de funcionamiento en forma correcta de los equipos e infraestructura	EFICIENCIA	100%	100%
Infraestructura	Incrementar la probabilidad de funcionamiento en forma correcta de los equipos e infraestructura	EFICIENCIA	96%	94%
Infraestructura	Incrementar la probabilidad de funcionamiento en forma correcta de los equipos e infraestructura	EFICIENCIA	88%	94%
Infraestructura	Prestar servicios de consulta, préstamo, uso, disposición, mantenimiento y reposición de los recursos físicos, tecnológicos y de material bibliográfico, didáctico y audiovisual para satisfacer los requerimientos del usuario.	EFFECTIVIDAD	77%	77%
Infraestructura	Cumplir con un Plan de Manejo Ambiental de residuos tóxicos para los laboratorios Médicos, de Química y Biología.	EFICACIA	1	1
Infraestructura	Controlar el inventario de material audiovisual e informático para evitar pérdidas	EFICACIA	0	0
Infraestructura	Controlar el funcionamiento del sistema de información académica	EFICACIA	0	6
Infraestructura	Controlar el inventario de material bibliográfico para evitar pérdidas	EFICACIA	7	23
Infraestructura	Cumplir con el plan de acción del proceso	EFICACIA	46%	94%
Internacionalización	Lograr la movilidad nacional e internacional de administrativos, estudiantes y docentes de las UTS mediante el desarrollo de estrategias para el fortalecimiento académico, investigativo, de EXTENSIÓN y proyección social	EFICIENCIA	100%	100%
Internacionalización	Medir el cumplimiento de las metas del plan de acción del proceso	EFICACIA	43%	94%
Recursos Físicos	Optimizar el tiempo dedicado a la entrega de las compras de bienes y servicios	EFICIENCIA	1	1
Control Evaluación	Verificar la eficacia de las Acciones correctivas implementadas para la subsanación de los hallazgos encontrados en Auditorías.	EFICACIA	80%	100%
Control Evaluación	Verificar el nivel de impacto del Sistema de Control Interno en el funcionamiento de la Institución.	EFFECTIVIDAD	72%	100%

Control Evaluación	Medir la eficiencia de las Acciones preventivas para reducir la materialización de riesgos Institucionales en el semestre.	EFICIENCIA	0%	SD*
Sistema Integrado de Gestión	Medir el cumplimiento de las actividades del Plan de Soporte al Sistema Integrado de Gestión.	EFICIENCIA	78%	63%
Sistema Integrado de Gestión	Medir el nivel de satisfacción del estudiante sobre el servicio entregado	EFFECTIVIDAD	80%	81%
Sistema Integrado de Gestión	Cumplir con el plan de Acción del proceso	EFICACIA	50%	100%

Fuente: Datos tomados de la matriz de indicadores por proceso / Base Documental SIGUTS

SD*: Sin Dato

Teniendo en cuenta el seguimiento realizado a la Matriz de indicadores de gestión por procesos se evidencia un resultado favorable en cuanto al cumplimiento del desempeño demostrando la conformidad con la prestación del servicio y las salidas de las actividades en cada proceso.

En cuanto a los indicadores que están arrojando una alerta roja, se considera pertinente realizar un seguimiento y análisis profundo sobre las metas para determinar su veracidad y oportunidad frente al cumplimiento de la gestión.

Sin embargo, existen procesos a los cuales se hace pertinente realizar actualización de los indicadores lo cual apoyaría al mejoramiento continuo de la gestión.

6.4. No conformidades y acciones correctivas.

Por medio de la auditoria externa del Sistema de Gestión de Calidad realizada por el ente certificador ICONTEC se generó una No conformidad menor para el proceso de Soporte al Sistema Integrado de Gestión, mediante la implementación de 6 actividades en el plan de acción.

La no conformidad a la fecha se encuentra en proceso de cierre.

6.5. Resultados de seguimiento y medición.

Resultados de la Gestión Institucional.

El seguimiento y medición de los procesos con respecto al cumplimiento de las metas establecidas mediante el Plan de Acción Anual, se realiza con frecuencia trimestral teniendo en cuenta los siguientes cortes, actividad liderada por la Oficina de Planeación:

- ✓ Corte a 30 de Mayo.
- ✓ Corte a 30 Agosto.
- ✓ Corte a 30 Noviembre.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante la vigencia 2019:

Tabla 7: Resultados Plan de Acción 2019

POLÍTICA	EJES ESTRATÉGICOS	RESULTADOS VIGENCIA 2019
1. Fortalecimiento de la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación como componentes esenciales de la cultura de la calidad educativa de las UTS.	Desarrollo tecnológico e innovación	100%
2. Gestión del conocimiento para la construcción de comunidad académica y científica.	Gestión del Conocimiento	100%
3. Evaluación, autoevaluación y autorregulación de los programas académicos de la Institución, orientados a la actualización y revisión permanente del Proyecto Educativo Institucional.	Gestión académica	100%
4. Profesores, investigadores y estudiantes para el incremento de la calidad académica	Actores académicos, docentes, estudiantes	100%
5. Responsabilidad Social de las UTS basada en los impactos de la extensión y proyección social.	Extensión	100%
6. Sostenibilidad financiera institucional.	Gestión de recursos financieros	100%
7. Incorporación y apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación TICS, como soporte de la plataforma tecnológica, educativa e investigativa.	Infraestructura basada en prospectiva tecnológica	100%
8. Desarrollo humano del personal al servicio de la Institución.	Gestión del Talento Humano	100%
9. Bienestar Institucional para el mejoramiento de la calidad de vida de los estudiantes, docentes y administrativos de la institución.	Bienestar Institucional	100%
10. Articulación institucional con el entorno local, regional, nacional e internacional.	Articulación con el entorno: Alianzas estratégicas con sectores académicos, productivos, organismos gubernamentales y no gubernamentales a nivel nacional e Internacional	100%

Fuente: R-PL-05 Plan de Acción operativo 2019

Se evidencia que presentó un cumplimiento del 100% en las metas contenidas en el plan de acción operativo 2019 y un porcentaje de cumplimiento del 92% del Plan Prospectivo de Desarrollo Institucional 2012-2020, lo cual demuestra resultados positivos en cuanto al desempeño global de los procesos articulado con las estratégicas contempladas en el Plan Prospectivo de Desarrollo Institucional y Plan de Acción de la vigencia de análisis. (Ver Anexo 2: R-PL-05 Plan de Acción Indicativo 2019).

6.6. Resultados de auditorías.

a. Auditoria Externa 2019.

Durante la auditoría externa de calidad practicada por el ente certificador Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC en el mes de mayo de la vigencia 2019, se generaron en total 18 observaciones distribuidas de la siguiente manera:

- Oportunidades de Mejora: Un total de diecisiete (17) de las cuales se les ha dado cierre efectivo a seis (6) de ellas.
- No conformidad menor: Una (1).

Por otro lado, como resultado de la auditoria externa se identificaron 23 aspectos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos, entre los cuales los más importantes que se destacan son:

- Los avances en la articulación de extensión e investigación con los procesos académicos y el servicio hacia la comunidad, que dinamiza tanto la investigación como la aplicación tecnológica en la práctica.
- La buena información que desarrollan en el presupuesto y ejecución de los ingresos, analizando por semestre cada uno de los rubros, logrando un control y trazabilidad de la gestión.
- La implementación del sistema de información GD-Soft para la realización de inventarios, porque asegura la infraestructura necesaria para la operación de los procesos.
- El ejercicio riguroso para la identificación y control de cambios durante el diseño y desarrollo de los programas, porque asegura que no haya impactos adversos en la conformidad con los requisitos.

Finalmente, en la auditoria externa se obtiene la recertificación en la NTC ISO 9001 versión 2015 en la institución.

b. Auditorías Internas.

Auditoria Interna 2019: En la vigencia 2019 se dio cumplimiento al plan y programa de auditorías internas, de las cuales se generaron 28 Oportunidades de mejora a las cuales se le ha realizado el seguimiento para el cierre efectivo de las mismas.

Auditoría Interna 2020: Para la vigencia 2020 se elaboró plan y programa de auditoría, el cual fue aprobado por el Segundo Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 25 de Febrero del 2020 de manera virtual, las auditorías internas se proyectaron con fecha de inicio 17 de Marzo y fecha de cierre 26 de mayo, no obstante y debido a la contingencia del COVID - 19 fue suspendido por los integrantes del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (MIPG) mediante reunión virtual realizada el 24 de Marzo de 2020, dando cumplimiento con los protocolos de seguridad y aislamiento obligatorio decretados a nivel nacional, por lo tanto a la fecha de elaboración del presente informe no se presenta adelanto de la auditoría Interna programada para la vigencia en curso.

A continuación, se presenta el consolidado de hallazgos de los resultados de las auditorías internas y externas realizadas en la institución durante la vigencia 2019.

Tabla 8: Hallazgos de auditorias

PROCESO	NÚMERO DE OBSERVACIONES					AVANCE	
	BP	AP	OM	NC	ODS	PROCESO	SUBSANADA
Planeación Institucional	0	0	4	0	0	4	0
Seguimiento y Control	0	0	1	0	0	1	0
Comunicación Institucional	0	0	1	0	0	1	0
Docencia / Decanaturas	0	0	2	0	0	2	0
Docencia / Oficina Desarrollo Académico	0	0	1	0	0	1	0
Docencia / Oficina de Autoevaluación Calidad Académica	0	0	1	0	0	0	1
Docencia / Programa Ambiental	0	0	1	0	0	1	0
Docencia / Programa Administración de Empresas	0	0	1	0	0	1	0
Docencia / Programa Deportiva	0	0	1	0	0	1	0

PROCESO	NÚMERO DE OBSERVACIONES					AVANCE	
	BP	AP	OM	NC	ODS	PROCESO	SUBSANADA
Docencia / Programa de Sistemas	0	0	1	0	0	0	1
Investigación	0	0	2	0	0	1	1
Extensión Institucional	0	0	3	0	0	0	3
Admisiones y Matriculas	0	0	1	0	0	0	1
Bienestar Institucional	0	0	4	0	0	2	2
Gestión Administrativa / Atención y Orientación al Ciudadano	0	0	1	0	0	1	0
Gestión Administrativa / Dirección de Talento Humano	0	0	2	0	0	2	0
Gestión Administrativa / Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0	3	0	0	2	1
Gestión del Conocimiento	0	0	1	0	0	0	1
Gestión Documental	0	0	1	0	0	0	1
Gestión Financiera	0	0	1	0	0	1	0
Gestión Jurídica	0	0	2	0	0	2	0
Infraestructura y logística	0	0	1	0	0	1	0
Recursos Bibliográficos para el Aprendizaje	0	0	1	0	0	1	0
Recursos Informáticos	0	0	1	0	0	1	0
Recursos Físicos	0	0	4	0	0	0	4
Internacionalización	0	0	1	0	0	1	0
Control de Evaluación	0	0	1	0	0	1	0
Soporte SIGUTS	0	0	1	1	0	2	0

Fuente: Auditorías practicadas Mayo 2019 a Abril 2020

Se evidencia un porcentaje de cumplimiento del 33% en el cierre de los hallazgos identificados en las auditorías tanto internas como externas durante la vigencia 2019.

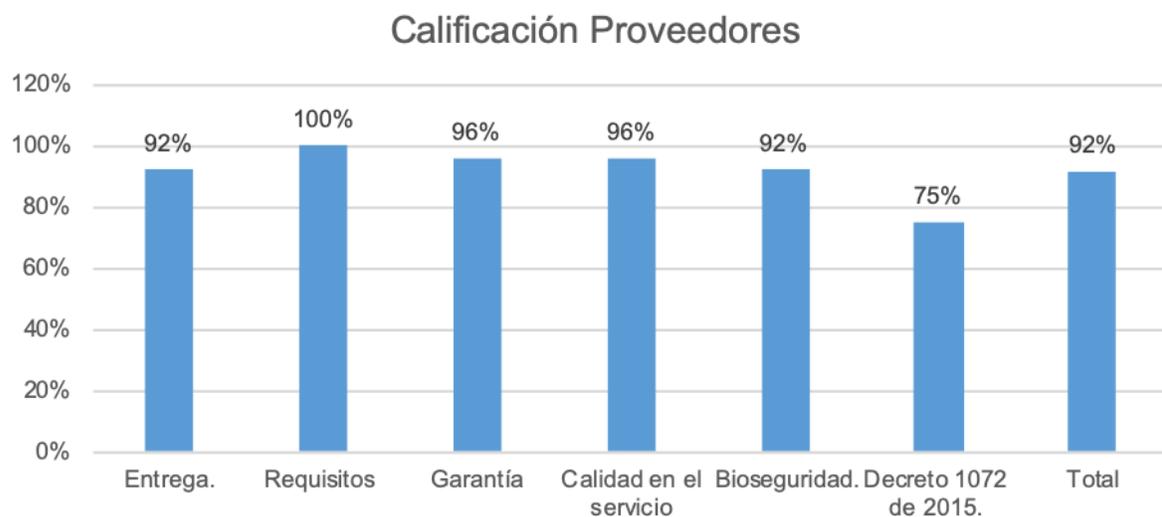
6.7. Desempeño de los proveedores externos.

Con el fin de conocer el desempeño de los proveedores externos de las Unidades Tecnológicas de Santander, el proceso de Recursos Físicos efectúa evaluación de la prestación del servicio, donde se califican los siguientes aspectos:

- ✓ Cumplimiento de entrega.
- ✓ Cumplimiento de los requisitos preestablecidos y exigidos.
- ✓ Garantía clara y suficiente.

- ✓ Calidad en el servicio (Atención, información, confiabilidad, solución de dudas y reclamos).
- ✓ Higiene y Bioseguridad.
- ✓ Cumplimiento requisitos referente al decreto 1072 de 2015.

Una vez aplicada la encuesta mediante el formato “R-RF-07 Calificación Proveedor Bienes Servicios, concurso de méritos y obra pública”, efectuada desde el Proceso de Recursos Físicos a 24 proveedores externos contratados durante la vigencia 2019, se generaron los siguientes resultados:



De acuerdo con la gráfica anterior se puede observar que los proveedores externos evaluados cumplen en un 92% con los criterios de calidad y normatividad exigidos por la institución.

7. ADECUACION DE LOS RECURSOS:

La institución dispone de los recursos para la operación de las actividades que se desarrollan al interior, los cuales garantizan el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas y las normas aplicables, a continuación, se presenta el detalle de los recursos asignados durante la vigencia 2020 y los principales logros:

a. Recursos asignados nivel general:

El Presupuesto de Gastos para la vigencia 2019 aprobado en los tres grandes conceptos del Gasto Público, su ejecución con corte a 31 de diciembre de 2019, se muestra en el siguiente cuadro resumen:

Tabla 9: Ejecución de Gastos vigencia 2019

Descripción	Presupuesto Definitivo	%	Total, Ejecutado Según Cdps	%	Saldo por Ejecutar	%
TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS	87,519,193,376.95	100	70,698,895,036.88	81	16,820,298,340.07	19
GASTO DE FUNCIONAMIENTO	28,928,441,422.00	33	24,471,503,083.33	85	4,456,938,338.67	15
SERVICIOS DE LA DEUDA PUBLICA	6,019,393,939.00	7	3,046,338,765.00	51	2,973,055,174.00	49
GASTOS DE INVERSION	52,571,358,015.95	60	43,181,053,188.55	82	9,390,304,827.40	18

Fuente: Presupuesto de Gastos Aprobado 2019 –UTS a 31-12-2019, remitido por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

b. Recursos asignados para el SIG.

Los recursos asignados al interior de la institución para la operación y mantenimiento del SIG para la vigencia 2019, fueron gestionados por la Oficina de Planeación y ejecutados para la contratación de Talento Humano que desarrolló apoyo en los procesos de la Oficina de Planeación referente a las actividades contenidas en el cronograma para el mantenimiento del SIG como también la contratación de auditorías externas en la institución con el ente Certificador ICONTEC para la recertificación de la NTC ISO 9001:2015.

8. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Durante la vigencia 2019 y I Cuatrimestre del 2020, se da cumplimiento con la periodicidad de los monitoreos a los controles identificados en la matriz de riesgos.

De los 112 riesgos identificados en la matriz, 50 corresponden a los niveles bajo y moderado, los cuales se mantienen controlados por los líderes de sus procesos, evidenciado a través del envío de los soportes que demuestran la implementación de los controles.

En cuanto a los riesgos altos y extremos, se identifican un total de 62, que corresponden al 55% del total de los riesgos identificados en la matriz, es pertinente recomendar a los líderes mantener un seguimiento constante de los mismos en aras de controlar situaciones que lleven a la institución a la materialización de estos.

Tabla 10: Nivel de Riesgos por procesos

Proceso	Nivel de Riesgos (Residual)				Total
	Bajo	Moderado	Alto	Extremo	
Planeación Estratégica	0	2	2	0	4
Comunicación Institucional	0	3	2	1	6
Seguimiento y control	0	0	3	0	3
Docencia	2	2	6	1	11
Investigación	1	3	0	0	4

Extensión Institucional	3	0	1	1	5
Admisiones y Matriculas	0	0	2	1	3
Bienestar Institucional	0	2	2	0	4
Gestión Administrativa	7	3	6	3	19
Gestión del Conocimiento	2	2	1	0	5
Gestión Documental	0	2	3	1	6
Gestión Financiera	0	1	4	0	5
Gestión Jurídica	0	2	2	1	5
Infraestructura y logística	3	4	3	2	12
Internacionalización	0	0	3	1	4
Recursos Físicos	1	1	4	2	8
Evaluación y Control	0	1	3	1	5
Soporte SIGUTS	3	0	0	0	3
Total	22	28	47	15	112

Fuente: Datos tomados de la Matriz de Riesgos.

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA

A continuación, se relaciona el consolidado de las oportunidades de mejora que a la fecha de corte del presente informe a 30 de Abril de 2020, se encuentran en estado abierto, a las cuales el proceso de Soporte al Sistema Integrado de Gestión le realiza seguimiento para lograr el cierre efectivo.

Tabla 11: Oportunidades de mejora en ejecución

ORIGEN	OPORTUNIDAD DE MEJORA	PROCESO
Auditoria Interna 2019	Se sugiere hacer revisión y análisis de Indicadores del proceso, verificando su alineación con los indicadores de gestión, evaluación de conveniencia y aplicabilidad de los mismos de tal forma que permitan ser una herramienta para la mejora continua del proceso. Documentar acciones de aprendizaje de experiencias adquiridas de los últimos años. Conforme al numeral 7.1.6.	SEGUIMIENTO Y CONTROL
Auditoria Interna 2019	Se sugiere hacer revisión y análisis de Indicadores del proceso, verificando su alineación con los indicadores de gestión, evaluación de conveniencia y aplicabilidad de los mismos de tal forma que permitan ser una herramienta para la mejora continua del proceso. Documentar acciones de aprendizaje de experiencias adquiridas de los últimos años. Conforme al numeral 7.1.6.	SOPORTE SIG
Auditoria Interna 2019	Diseñar y aplicar métodos eficaces para garantizar la trazabilidad de los procesos, conforme al Numeral 7.1.5.2 Métodos eficaces para garantizar la trazabilidad de los procesos. Se sugiere hacer revisión y análisis de Indicadores del proceso, verificando su alineación con los indicadores de gestión, evaluación de conveniencia y aplicabilidad de los mismos de tal forma que permitan ser una herramienta para la mejora continua del proceso.	GESTIÓN JURIDICA

	<p>Documentar acciones de aprendizaje de experiencias adquiridas de los últimos años. Conforme al numeral 7.1.6.</p> <p>Se sugiere la revisión y actualización de los procedimientos del proceso ya que en algunos se evidencia el nombre antiguo de la oficina, todo esto conforme al numeral 7.5.</p> <p>Se sugiere la revisión de matriz de requisitos legales conforme al numeral 8.2.2</p>	
<p>Auditoria Interna 2019</p>	<p>Se recomienda la revisión y actualización de los procedimientos del proceso, así mismo se sugiere la revisión y actualización de los procedimientos del proceso, así mismo se sugiere actualizar el procedimiento P-EV-06 auditorías de control interno el cual es conveniente planificarlo a partir de lineamientos de la NTC ISO 19011.</p> <p>Se sugiere codificar los registros que se están usando y no se encuentran registrados en la base documental, para tener un mejor control de la documentación conforme al numeral 7.5.3.</p> <p>Diseñar y aplicar métodos eficaces para garantizar la trazabilidad de los procesos, conforme al Numeral 7.1.5.2 Métodos eficaces para garantizar la trazabilidad de los procesos, así mismo documentar acciones de aprendizaje de experiencias adquiridas de los últimos años. Conforme al numeral 7.1.6.</p> <p>Se sugiere hacer revisión y análisis de Indicadores del proceso, verificando su alineación con los indicadores de gestión, evaluación de conveniencia y aplicabilidad de los mismos de tal forma que permitan ser una herramienta para la mejora continua del proceso.</p>	<p>CONTROL DE EVALUACIÓN</p>
<p>Auditoria Interna 2019</p>	<p>Hacer revisión de los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad del proceso que están contemplados en el archivo caracterización del proceso, evaluando si están o no alineados a indicadores de gestión y su pertinencia frente al objetivo del proceso, así como su funcionalidad para la apoyar la toma de decisiones. Documentar acciones de aprendizaje de experiencias adquiridas de los últimos años. Conforme al numeral 7.1.6. En especial a todo el proceso de registro calificado de los programas para mejorar capacidad cada vez que se haga la formulación por primera vez o renovación.</p> <p>Continuar con el fortalecimiento en el desarrollo Implementación de revistas científicas, con el fin de fortalecer los procesos de investigación y de divulgación de los diferentes trabajos realizados por la institución.</p> <p>La verificación con los programas académicos de la aplicación de los procedimientos de atención al graduado, emprendimiento y educación continua.</p> <p>Apoyar las acciones de implementación referentes a la integración del proceso de internacionalización al proceso de docencia.</p>	<p>DOCENCIA/ DECANATURAS</p>

<p>Auditoria Interna 2019</p>	<p>Proponer a los programas un instructivo para la verificación de la coherencia entre los planes de aula y sus planes de clase respectivos.</p> <p>Mejorar la documentación de información para permitir la trazabilidad, lo anterior permitirá concluir la conformidad del sistema con el numeral. 8.5.2. Identificación y trazabilidad y el numeral 9.1.2. Satisfacción del cliente. En especial en el procedimiento de diseño curricular y su verificación hasta la etapa de su implementación.</p> <p>De igual forma que se realiza en el proceso de diseño curricular, continuar esta buena práctica en otros procedimientos de diseño aplicación de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad de los procesos, conforme al Numeral 7.1.5.2 Métodos eficaces para garantizar la trazabilidad de los procesos.</p> <p>Se sugiere hacer revisión y análisis de Indicadores del proceso, verificando su alineación con los indicadores de gestión, evaluación de conveniencia y aplicabilidad de los mismos de tal forma que permitan ser una herramienta para la mejora continua del proceso.</p> <p>Documentar acciones de aprendizaje de experiencias adquiridas de los últimos años. Conforme al numeral 7.1.6.</p>	<p>DOCENCIA/ ODA</p>
<p>Auditoria Interna 2019</p>	<p>Incrementar acciones de implementación referentes a la integración del proceso de internacionalización al proceso de docencia. Documenta evidencias acerca de acciones de multiculturalidad como se expone en la oferta publicado en la web. Mejorar la documentación de información para permitir la trazabilidad, lo anterior permitirá concluir la conformidad del sistema con el numeral.</p> <p>8.5.2. Identificación y trazabilidad y el numeral 9.1.2. Satisfacción del cliente. En especial en el procedimiento de diseño curricular y su verificación hasta la etapa de su implementación.</p> <p>Incrementar acciones de articulación entre investigación con su banco de ideas con proyección social e internacionalización, con el fin de hacer mayor sinergia y obtener mayores resultados. Se sugiere la revisión y actualización de los procedimientos del proceso, así mismo actualizar el procedimiento para la elaboración y seguimiento de acuerdos de práctica profesionales.</p> <p>Diseñar y aplicar métodos eficaces para garantizar la trazabilidad de los procesos, conforme al Numeral 7.1.5.2 Métodos eficaces para garantizar la trazabilidad de los procesos, así mismo Documentar acciones de aprendizaje de experiencias adquiridas de los últimos años. Conforme al numeral 7.1.6.</p> <p>Se sugiere hacer revisión y análisis de Indicadores del proceso, verificando su alineación con los indicadores de gestión, evaluación de conveniencia y aplicabilidad de los mismos de tal forma que permitan ser una herramienta para la mejora continua del proceso.</p>	<p>INTERNACIONALIZACIÓN</p>

<p>Auditoria Interna 2019</p>	<p>Actualizar el procedimiento para el mantenimiento, seguridad y adecuación de la infraestructura física.</p> <p>Diseñar y aplicar métodos eficaces para garantizar la trazabilidad de los procesos, conforme al Numeral 7.1.5.2 Métodos eficaces para garantizar la trazabilidad de los procesos, así mismo Documentar acciones de aprendizaje de experiencias adquiridas de los últimos años. Conforme al numeral 7.1.6.</p> <p>Se sugiere hacer revisión y análisis de Indicadores del proceso, verificando su alineación con los indicadores de gestión, evaluación de conveniencia y aplicabilidad de los mismos de tal forma que permitan ser una herramienta para la mejora continua del proceso.</p>	<p>INFRAES- TRUCTURA Y LOGÍSTICA</p>
<p>Auditoria Interna 2019</p>	<p>Formular y dejar registro de socialización con los integrantes o vinculados al proceso acerca de la Política de Calidad y la Política para la gestión integral del riesgo.</p> <p>Se sugiere hacer revisión y análisis de Indicadores del proceso, verificando su alineación con los indicadores de gestión, evaluación de conveniencia y aplicabilidad de los mismos de tal forma que permitan ser una herramienta para la mejora continua del proceso.</p>	<p>RECURSOS INFORMACIÓN PARA LA ENSEÑANZA Y EL APRENDIZAJE</p>
<p>Auditoria Interna 2019</p>	<p>Se sugiere la revisión y actualización de los procedimientos del proceso, así mismo la creación del procedimiento de seguridad de la información, y por último la adecuación de los instructivos del proceso ya que tienen esquema de procedimiento.</p> <p>Se sugiere la revisión de matriz de requisitos legales conforme al numeral 8.2.2.</p> <p>Trabajar en la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos de seguridad digital de la institución.</p> <p>Diseñar y aplicar métodos eficaces para garantizar la trazabilidad de los procesos, conforme al Numeral 7.1.5.2 Métodos eficaces para garantizar la trazabilidad de los procesos, así mismo Documentar acciones de aprendizaje de experiencias adquiridas de los últimos años. Conforme al numeral 7.1.6.</p> <p>Se sugiere hacer revisión y análisis de Indicadores del proceso, verificando su alineación con los indicadores de gestión, evaluación de conveniencia y aplicabilidad de los mismos de tal forma que permitan ser una herramienta para la mejora continua del proceso, así mismo la creación de indicadores de gestión para la seguridad de la información.</p>	<p>RECURSOS INFORMÁTICOS</p>
<p>Auditoria Interna 2019</p>	<p>Actualizar el procedimiento EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL.</p> <p>Diseñar y aplicar métodos eficaces para garantizar la trazabilidad de los procesos, conforme al Numeral 7.1.5.2 Métodos eficaces para garantizar la trazabilidad de los procesos, así mismo Documentar acciones de aprendizaje de experiencias adquiridas de los últimos años. Conforme al numeral 7.1.</p>	<p>GESTIÓN ADMINISTRA- TIVA/ TALENTO HUMANO</p>

	Se sugiere hacer revisión y análisis de Indicadores del proceso, verificando su alineación con los indicadores de gestión, evaluación de conveniencia y aplicabilidad de los mismos de tal forma que permitan ser una herramienta para la mejora continua del proceso.	
Auditoria Interna 2019	Se sugiere hacer revisión y análisis de Indicadores del proceso, verificando su alineación con los indicadores de gestión, evaluación de conveniencia y aplicabilidad de los mismos de tal forma que permitan ser una herramienta para la mejora continua del proceso. Se sugiere la revisión y actualización de los procedimientos del proceso, todo esto conforme al numeral 7.5. Se sugiere la revisión de matriz de requisitos legales conforme al numeral 8.2.2.	GESTION ADMINISTRATIVA/ SST
Auditoria Interna 2019	Formular y dejar registro de socialización con los integrantes o vinculados al proceso acerca de la Política de Calidad y la Política para la gestión integral del Riesgo. Se sugiere hacer revisión y análisis de Indicadores del proceso, verificando su alineación con los indicadores de gestión, evaluación de conveniencia y aplicabilidad de los mismos de tal forma que permitan ser una herramienta para la mejora continua del proceso.	GESTION ADMINISTRATIVA/ ATENCIÓN AL CIUDADANO
Auditoria Interna 2019	Desarrollar la acción de mejora “actualizar los procedimientos del proceso gestión financiera” documentada en el formato R-SS-03 que implica actualizar el procedimiento P-GF-01 procedimiento para pago de tesorería, P-GF-08 “conciliaciones bancarias”, “P-GF-02 Formulación y ejecución del control presupuestal”. Formular y dejar registro de socialización con los integrantes o vinculados al proceso acerca de la Política de Calidad y la Política para la gestión integral del Riesgo. Diseñar y aplicar métodos eficaces para garantizar la trazabilidad de los procesos, conforme al Numeral 7.1.5.2 Métodos eficaces para garantizar la trazabilidad de los procesos, así mismo Documentar acciones de aprendizaje de experiencias adquiridas de los últimos años. Conforme al numeral 7.1.6. Se sugiere hacer revisión y análisis de Indicadores del proceso, verificando su alineación con los indicadores de gestión, evaluación de conveniencia y aplicabilidad de los mismos de tal forma que permitan ser una herramienta para la mejora continua del proceso.	GESTIÓN FINANCIERA
Auditoria Interna 2019	Documentar acciones de aprendizaje de experiencias adquiridas de los últimos años. Conforme al numeral 7.1.6. Coordinar con internacionalización la implementación de actividades de internacionalización de currículo y multiculturalidad como se expone en la oferta del proceso de internacionalización. Continuar con la participación activa en la gestión de riesgos del programa.	PROGRAMA AMBIENTAL

	<p>Socializar la política de calidad a todo el personal del programa, dejando evidencia del mismo.</p> <p>Socializar al interior del programa el manual de identidad corporativa.</p> <p>Realizar y documentar la verificación de la coherencia entre los planes de aula y sus planes de clase respectivos.</p>	
Auditoría Interna 2019	<p>Coordinar con el líder del proceso de internacionalización la implementación de actividades de internacionalización de currículo y multiculturalidad como se expone en la oferta del proceso de internacionalización.</p> <p>Continuar con la participación activa en la gestión de riesgos del programa.</p> <p>Socializar al interior del programa el manual de identidad corporativa.</p> <p>Realizar y documentar la verificación de la coherencia entre los planes de aula y sus planes de clase respectivos.</p>	PROGRAMA DEPORTIVA
Auditoría Interna 2019	<p>Documentar acciones de aprendizaje de experiencias adquiridas de los últimos años. Conforme al numeral 7.1.6. Se sugiere codificar los registros usados en el comité de trabajo de grado registrados en la base documental, para tener un mejor control de la documentación conforme al numeral 7.5.3. Coordinar con internacionalización la implementación de actividades de internacionalización de currículo y multiculturalidad como se expone en la oferta del proceso de internacionalización.</p> <p>Continuar con la participación activa en la gestión de riesgos del programa.</p> <p>Socializar la política de calidad a todo el personal del programa, dejando evidencia del mismo.</p> <p>Socializar al interior del programa el manual de identidad corporativa.</p> <p>Realizar y documentar la verificación de la coherencia entre los planes de aula y sus planes de clase respectivos.</p>	PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Auditoría Externa ICONTEC 2019	<p>Es recomendable identificar la fecha de realización de la determinación de las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica con el fin de facilitar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones.</p>	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
Auditoría Externa ICONTEC 2019	<p>Una mayor profundización en la realización de la revisión por la dirección así mismo la simplificación del informe de tal forma que facilite visualizar el estado general del sistema de gestión, al tiempo que se definan claramente el despliegue de acciones para la mejora del sistema y del servicio educativo.</p>	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
Auditoría Externa ICONTEC 2019	<p>Es recomendable realizar una revisión general de indicadores y sus metas en los diferentes procesos, mediante un análisis profundo de su convivencia y aplicabilidad de tal manera que permitan ser una mejor herramienta para la mejora continua de sistema de gestión de calidad.</p>	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Auditoría Externa ICONTEC 2019	Es conveniente tener en cuenta como elemento de entrada para el establecimiento del programa de capacitación, el desempeño del sistema de gestión de calidad de tal forma que facilite identificar las necesidades de formación.	TALENTO HUMANO
Auditoría Externa ICONTEC 2019	Considerar la creación de una oficina de patentes con vigilancia tecnológica de tal forma que permita dinamizar estos procesos para el apoyo de la organización misma de la comunidad empresarial.	INVESTIGACIÓN
Auditoría Externa ICONTEC 2019	Un mayor despliegue en la gestión del cambio de tal forma que su gestión sea soportada y gestionada por sus líderes en cada uno de los procesos y no solamente desde la gestión estratégica sino en el día a día de la operatividad.	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
Auditoría Externa ICONTEC 2019	Fortalecer en gestión jurídica la medición de indicadores de forma periódica para tener trazabilidad por cada uno de los profesionales y así poder desarrollar habilidades que ayuden a la eficiencia del proceso.	GESTIÓN JURIDICA
Auditoría Externa ICONTEC 2019	Considerar la actualización de estrategias para divulgar los logros obtenidos en Bienestar Institucional con las partes interesadas, para asegurar mayor visibilidad de la institución.	BIENESTAR INSTITUCIONAL
Auditoría Externa ICONTEC 2019	Considerar en Bienestar Institucional articular los registros fotográficos como evidencia cumplimiento de las actividades establecidas en el cronograma anual del proceso facilitando su seguimiento y control.	BIENESTAR INSTITUCIONAL
Auditoría Externa ICONTEC 2019	La articulación de actividades con la oficina de egresados para ampliar la cobertura de movilidad ampliado el requisito actual que fija el tiempo de antigüedad de egreso en 1 año para poder aplicar a los beneficios del programa	DECANATURAS

Fuente: Soporte al Sistema Integrado de Gestión.

10. NECESIDADES EN EL CAMBIO DEL SISTEMA

De acuerdo con la NTC ISO 9001:2015 numeral 6.3, es importante realizar la planificación de los cambios que promuevan la mejora continua de las Unidades Tecnológicas de Santander por lo anterior, para dar cumplimiento a estas directrices se hace necesario la actualización de los siguientes ejes estratégicos y/o documentos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión SIG:

- **Política de Calidad:** Se recomienda la actualización teniendo en cuenta la mejora continúa orientada en la satisfacción del cliente realizando un ajuste en la redacción, según el contexto de la institución, involucrando los Sistemas de Información y Comunicación, toda vez que estas herramientas han sido adoptadas por la institución como recursos que fortalecen la prestación del servicio.

A continuación, se presenta la propuesta de la Política de Calidad: *“Estamos comprometidos con la excelencia académica en la formación de técnico profesional, tecnológico y profesional universitario en modalidades presencial y virtual en el campo de las Ciencias Socioeconómicas y Empresariales y las Ciencias Naturales e*

Ingenierías, centrada en la calidad de la docencia, personal administrativo y sistemas de información, comunicación e infraestructura, mejorando continuamente los procesos del Sistema de Gestión de calidad con estándares de autoevaluación y autorregulación, promoviendo el enfoque basado en la satisfacción de la comunidad educativa.”

- **Objetivos de Calidad:** De acuerdo con la NTC ISO 9001:2015 numeral 6.2. Los Objetivos de calidad deben ser coherentes con la política de calidad, se evidencia que estos no reflejan relación con la política actual, por lo anterior se presentan los siguientes objetivos:
 - a. Garantizar, en forma adecuada y pertinente, el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión teniendo en cuenta la autoevaluación y autorregulación de los procesos institucionales.
 - b. Mantener personal administrativo y docente calificado y comprometido con la excelencia institucional promoviendo la seguridad y salud en el trabajo como responsabilidad de todos los colaboradores.
 - c. Fortalecer la infraestructura y las herramientas TIC con estándares de calidad para dar respuesta a las necesidades y expectativas de la Región.
 - d. Aumentar la satisfacción de la comunidad Uteista a través de la prestación oportuna y eficiente de los servicios de educación superior.
- **Mapa de Procesos:** De acuerdo con el enfoque basado en procesos y promoviendo la mejora continua de las actividades al interior del sistema, se presentan los ajustes identificados sobre el mapa de procesos de la institución:

PROCESOS ESTRATÉGICOS

- ✓ Eliminación Proceso Seguimiento y Control.
- ✓ Creación Proceso Dirección Estratégica.

PROCESOS MISIONALES

- ✓ Modificación Proceso Extensión Institucional como Proceso de Extensión.

PROCESOS DE APOYO

- ✓ Eliminación Proceso Gestión del Conocimiento.
- ✓ Creación Proceso Recursos Bibliográficos.
- ✓ Creación Proceso Gestión TIC.
- ✓ Modificación Proceso Internacionalización a Proceso Relaciones Interinstitucionales e Internacionales.

AJUSTE EN EL NOMBRE DE PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL - A SEGUIMIENTO Y CONTROL

- ✓ Creación del Proceso Control Interno Disciplinario.
- ✓ Modificación del nombre del proceso Soporte al Sistema Integrado de Gestión a Proceso Sistema de Gestión de Calidad.

De acuerdo con lo anterior, a continuación, se presenta el consolidado con las necesidades de cambio identificadas en la revisión del sistema:

Tabla 12: Necesidad de cambios del Sistema

NECESIDAD DE CAMBIO	RESPONSABLES DEL CAMBIO	RESPONSABLES DE APROBACIÓN DEL CAMBIO	FECHA LIMITE	DOCUMENTOS EVIDENCIAN EL CAMBIO
Política de Calidad	Soporte al Sistema Integrado de Gestión Oficina de Planeación	Comité Institucional de Gestión y desempeño MIPG Consejo Directivo	Junio 2021	Manual de Calidad Estatutos Generales UTS Página Web
Objetivos de Calidad	Soporte al Sistema Integrado de Gestión Oficina de Planeación	Comité Institucional de Gestión y desempeño MIPG	Junio 2021	Manual de Calidad Página Web
Mapa de Procesos	Soporte al Sistema Integrado de Gestión Oficina de Planeación	Comité Institucional de Gestión y desempeño MIPG	Junio 2021	Manual de Calidad Página Web

Cabe resaltar que los cambios requieren de planificación de tiempo para que sean adoptados por la institución dado que requieren aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño MIPG, Consejo Directivo y algunos generarían cambios en los estatutos generales e impacto en los procesos que adelanta la institución referente a la autoevaluación de la calidad académica institucional y actualización de registros de los programas que se encuentran en trámite por parte de la Oficina de Autoevaluación y Calidad Académica de las UTS.

11. CONCLUSIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- a. Se considera una fortaleza contar con una Base Documental actualizada, disponible, de fácil consulta y con información oportuna sobre el Sistema, que agiliza el proceso de análisis general referente al estado actual del sistema.
- b. Pese a la situación de emergencia sanitaria generada por el COVID 19, se da cumplimiento al requisito establecido por la Norma ISO 9001:2015 en la presentación del informe, toda vez que los líderes de procesos suministraron la información a tiempo, a pesar de no contar con la documentación a la mano.
- c. Las encuestas realizadas en la vigencia 2019 arrojan un incremento en la Satisfacción de la Comunidad uteista obteniendo un resultado superior al 80%; en comparación con los resultados obtenidos en la vigencia anterior donde se presentó un promedio inferior al 70%, lo anterior demuestra las buenas prácticas y mejoras en la institución.
- d. Es importante que los líderes de procesos conozcan y comprendan las normas NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 19011:2018 Directrices para las auditorias de los sistemas de gestión, por lo cual se considera pertinente incluir en el Plan de Capacitación Institucional para las futuras vigencias la formación en estándares de calidad, con la finalidad de fortalecer el liderazgo en cada proceso del Sistema Integrado de Gestión.
- e. La institución realiza monitoreo y seguimiento a las matrices de Indicadores, Riesgos, Acciones de mejora, acciones correctivas y controles. No obstante, es importante crear herramientas que faciliten la trazabilidad con el fin de contar con información oportuna y clara del sistema a los líderes que permita tomar decisiones, generar oportunidades de mejora y destacar las buenas practicas que se desarrollan en cada proceso.
- f. Desde el Sistema Integrado de Gestión se recomienda realizar en intervalos planificados las necesidades de cambio identificadas en el numeral 10 del presente informe las cuales están encaminadas al fortalecimiento de la mejora continua institucional.

12. ESTABLECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA EL SIGUIENTE PERIODO

Tabla 13: Oportunidades de mejora para el siguiente periodo

OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESPONSABLE
Se considera pertinente realizar actualización del Contexto estratégico (Matriz DOFA), teniendo en cuenta las coyunturas presentadas a nivel internacional y los aspectos globales que pueden impactar directamente al sector educativo y a la institución.	Jefe Oficina de Planeación. Soporte al Sistema Integrado de Gestión. Líderes de procesos.

Realizar un plan de choque que permita concluir el cierre definitivo de las acciones detectadas mediante los diferentes mecanismos de seguimiento de las vigencias 2018 y 2019.	Representante de la Dirección. Soporte al Sistema Integrado de Gestión. Líderes de procesos.
Crear mecanismos que faciliten la trazabilidad y presenten información oportuna y clara tanto al sistema integrado de gestión como a los líderes en cuanto a Indicadores, Riesgos, controles y acciones.	Jefe de Planeación. Soporte al Sistema Integrado de Gestión.
Realizar mesas de trabajo que permitan realizar revisión de los indicadores de gestión especialmente, aquellos procesos que tienen pendiente su actualización.	Jefe de Planeación. Soporte al Sistema Integrado de Gestión. Líderes de procesos.
Realizar actividades de sensibilización que permitan fortalecer los conocimientos sobre el Sistema Integrado de Gestión de la Institución.	Soporte al Sistema Integrado de Gestión.
Continuar con la articulación de los Sistemas de Gestión de Calidad y Control interno alineados con la estrategia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.	Jefe de Planeación Jefe de Control Interno