

MANUAL DE CALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER SIG

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	6
2. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS.....	6
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	7
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	8
4.1. COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.....	14
4.1.2. Funciones Misionales de Docencia	14
4.2. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	16
4.3. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	17
4.4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS.....	17
5. LIDERAZGO.....	21
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO.....	21
5.2. POLITICA.....	22
5.2.1. Política de Calidad.....	22
5.2.2. Comunicación de la Política de Calidad.....	22
5.3. Roles, Responsabilidades y autoridades de la Institución	23
6. LIDERAZGO Y COMPROMISO.....	23
6.1. ACCION PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	23
6.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	24
6.3. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS	24
7. APOYO.....	24
7.1. RECURSOS.....	24
7.1.1. Conocimiento de la organización.....	25
7.2. COMPETENCIA.....	25
7.3. TOMA DE CONCIENCIA	25
7.4. COMUNICACIÓN	26
7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	26
7.5.1. Generalidades.....	26

7.5.2.	Creación y actualización de documentos	26
7.5.3.	Control de la Información Documentada	26
8.	OPERACIÓN	27
8.1.	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	27
8.2.	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	27
8.2.1.	Comunicación con el Cliente	27
8.3.	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	27
8.4.	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	28
8.4.1.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	28
8.5.	CONTROL DE CAMBIOS	28
8.6.	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	29
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	29
9.1.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	29
9.1.1.	Generalidades	29
9.1.2.	Satisfacción del Cliente	29
9.2.	AUDITORIA INTERNA	30
9.3.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	31
10.	MEJORA	31
10.1.	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	31
10.2.	MEJORA CONTINUA	31
10.2.1.	PLANES DE MEJORAMIENTO	32
11.	HISTORIAL DE CAMBIOS	33

LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1 Sede Principal Bucaramanga –	11
Imagen 2 Mapa de Procesos del Sistema Integrado de Gestión	18
Imagen 3 Estructura de Liderazgo de las Unidades Tecnológicas de Santander	21

1. OBJETIVO Y ALCANCE

- 1.1. **OBJETIVO:** El presente Manual tiene por objetivo, establecer el alcance y describir la estructura del Sistema Integrado de Gestión de las UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER, de conformidad con las Normas: NTC-ISO 9001:2015, los requisitos legales aplicables, en pro del mejoramiento continuo y la satisfacción de cliente.
- 1.2. **ALCANCE:** El presente documento aplica a todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión definidos por la Institución.

2. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

Para efectos del Manual de Calidad de las Unidades Tecnológicas de Santander, a continuación, se mencionan los términos y definiciones más importantes, de acuerdo a los conceptos abordados en la NTC ISO 9001:2015, normas reglamentarias y la política de gestión integral del riesgo:

- a. **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- b. **Autocontrol:** Es la capacidad de cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos.
- c. **Autogestión:** Capacidad para interpretar coordinar y aplicar la función administrativa que le ha sido asignada.
- d. **Autorregulación:** Capacidad institucional para aplicar de manera participativa los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad que permitan el desarrollo e implementación del sistema de control interno.
- e. **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- f. **Control:** Cualquier medida que tome la dirección y otras partes para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas.
- g. **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- h. **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- i. **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- j. **Enfoque basado en procesos:** Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las instituciones para lograr un recurso deseado.

- k. Gestión de Riesgos: Un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto al alcance de los objetivos de la organización.
- l. Indicadores: Conjunto de mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión de toda institución pública. Se presentan como un conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a la medición, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la institución, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.
- m. No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- n. PEI: Proyecto Educativo Institucional.
- o. Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- p. Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- q. Partes interesadas: organización, persona o grupo que tiene interés en el desempeño de una institución.
- r. SIG: Sistema Integrado de Gestión.
- s. SIPLA: Sistema de Planificación Institucional.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para elaborar el presente Manual se tuvieron en cuenta los siguientes documentos:

- Acuerdo No. 01-008 de abril 10 de 2019. “Por el cual se adopta una reforma al Estatuto General de las Unidades Tecnológicas de Santander”.
- Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Decreto 1083 de 2015: Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 1499 de septiembre de 2017, por el cual se Modifica el Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Guía para la Administración del riesgo del DAFP.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

a. RESEÑA HISTORICA Y CONSTITUCIÓN¹

Las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) es una Institución de Educación Superior que en más de 55 años de existencia han alcanzado reconocimiento en la región por la calidad de sus servicios educativos y por contribuir con la formación del talento humano requerido para el desarrollo tecnológico del país.

Fue creada oficialmente el 23 de diciembre de 1963 mediante la ordenanza número 90 e inició labores académicas el año siguiente; su denominación fue Instituto Tecnológico Santandereano y su finalidad se orientó a formar a las personas para el proceso de producción y el manejo de personal demandados por la naciente industria nacional.

Sin embargo, su historia no parte del día en que se ordenó su creación o cuando empezó a funcionar; su proceso histórico inició en 1988 con la instauración de la Escuela de Artes y Oficios de Bucaramanga, la cual materializó la intención de dotar a la región de un Instituto de formación técnica destinada a instruir conocimientos teóricos y prácticos de las artes y los oficios; confiriendo al personal capacitado grados de maestro, oficial y obrero.

La norma que sustentó su fundación la concibió como una Institución pública financiada con las rentas departamentales y compelidas a brindar educación gratuita; propósito que no se cumplió plenamente, la insolvencia del Departamento hizo que la Institución también se dotara y sostuviera con auxilios del Gobierno Nacional, con ayudas filantrópicas de particulares y con el dinero recaudado por la comercialización de los productos que allí se fabricaban.

Hoy, las UTS son una de las instituciones de mayor cobertura y presencia en el Departamento de Santander, cuenta con 26 programas académicos de nivel técnico profesional, tecnológico y universitario, con oferta académica en Bucaramanga y en los municipios de Barrancabermeja y Vélez en modalidad virtual y presencial. ² Formando profesionales con actitud crítica, ética y creativa, que lo caracteriza por ser reflexivo, analítico y propositivo frente a las diversas situaciones de la vida.

¹ Unidades Tecnológicas de Santander. Nosotros – Misión, visión e historia [online] Disponible en Internet: <http://www.uts.edu.co/sitio/mision-y-vision/>

² Informe de Cumplimiento de las Condiciones de Calidad – Oficina de Autoevaluación y Calidad – OACA – 2020- Numeral 1 Naturaleza Jurídica p. 4.)

b. MISIÓN³

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

c. VISIÓN⁴

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

d. OBJETIVOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN⁵

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

1. Obtener el reconocimiento de calidad para los programas existentes en virtud de las disposiciones legales que rigen para la educación superior en Colombia.
2. Ofrecer programas de educación superior por ciclos propedéuticos que contribuyan al desarrollo sostenible de nuestro país.
3. Desarrollar las áreas sustantivas de docencia, investigación y proyección social en cada uno de sus ámbitos de intervención.
4. Cualificar permanentemente a los docentes en su disciplina y en metodologías de enseñanza para reafirmar la excelencia académica.
5. Garantizar cobertura educativa para los diferentes programas institucionales, acorde con la capacidad institucional y sus propósitos de formación.
6. Desarrollar programas de bienestar que propicien el desarrollo integral de las personas y de los grupos que conforman la comunidad institucional.
7. Promover un clima institucional que favorezca la calidad de las funciones de docencia investigación y proyección social.
8. Participar activamente en la formulación de soluciones a las necesidades del sector productivo y de la comunidad.
9. Desarrollar un sistema de gestión para los egresados motivando su participación en el desarrollo institucional.

3 Unidades Tecnológicas de Santander. Nosotros – Misión, visión [online] Disponible en Internet: <http://www.uts.edu.co/sitio/mision-y-vision/>

4 Unidades Tecnológicas de Santander. Nosotros – Misión, visión [online] Disponible en Internet: <http://www.uts.edu.co/sitio/mision-y-vision/>

5 Estatuto General de la UTS

10. Optimizar la utilización de los recursos institucionales manteniendo una estructura académica, o Administrativa y financiera flexible, auto sostenible y productivo.
11. Consolidar una comunidad académica con reconocimiento internacional promoviendo actividades especiales de proyección con el exterior.

e. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL⁶

La estructura organizacional de la institución se ha modernizado según los requerimientos que se han generado dentro de ella, como fruto del crecimiento y del mejoramiento continuo. La estructura está determinada de acuerdo a la Resolución No. 02-471 del 01 de Junio de 2017, artículo primero (Ver Anexo 1: Estructura Organizacional), así:

1. Consejo Directivo.
2. Órgano Asesor: Consejo Académico.
3. Rectoría
 - 3.1. Oficina Jurídica
 - 3.2. Oficina de Planeación
 - 3.3. Oficina de Prospectiva Académica e Inteligencia Competitiva
 - 3.4. Secretaria General
 - 3.5. Oficina de Control Interno
 - 3.6. Oficina de Control Interno Disciplinario
 - 3.7. Dirección Administrativa de Talento Humano
4. Vicerrectoría Académica
 - 4.1 Dirección de Investigaciones y Extensión
 - 4.2. Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales.
 - 4.3. Oficina de Desarrollo Académico
 - 4.4. Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
 - 4.5. Facultad de Ciencias Naturales e Ingenierías
 - 4.6. Dirección de Regionalización
 - 4.7. Oficina de Autoevaluación y Calidad.
5. Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
 - 5.1. Oficina de Contabilidad
 - 5.2. Oficina de Infraestructura

Las Unidades Tecnológicas de Santander cuenta con un sistema que opera en tres niveles: estratégico conformado por las directivas que orientan y deciden sobre el accionar y orientación de la gestión institucional; táctico conformado por los representantes de los diferentes procesos Institucionales y operacional

⁶ Resolución 02-471 del 01 de Junio de 2017 "Por la cual se modifica la estructura Organizacional de las Unidades Tecnológicas de Santander.

conformado por los grupos de trabajo o personal adscrito a las dependencias que forman parte de cada proceso. Los cuales se encuentran aprobados mediante Acuerdo No 02-476 de junio 1 de 2017 “mediante la cual se crean los grupos de trabajo en la institución”. (Ver Anexo 2: Estructura Organizacional a Nivel de Grupos Internos de Trabajo).

f. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

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

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

Las Unidades Tecnológicas de Santander cuentan con diversas líneas de atención al cliente: PBX 6917700 – Fax: (+57) 7 6917691 - Línea Gratuita 01 8000 94 02 03 – Correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co – Página Web Institucional <http://www.uts.edu.co/portal/>.

NUESTRAS SEDES:

Bucaramanga:

Calle de los Estudiantes #9-82 Ciudadela Real de Minas-Bucaramanga

Imagen 1 Sede Principal Bucaramanga – Unidades Tecnológicas de Santander



Barrancabermeja

Colegio Diego Hernández de Gallegos calle 60 #28-68
Horarios: 9:00 a.m. a 12:00 a.m. y 3:00 p.m. a 8:00 p.m.
Teléfonos: 6222066 – 6917700 Ext. 5402
E-mail: barrancabermeja@correo.uts.edu.co

Vélez

Calle 12 #5–33 barrio La Esperanza
Horarios: 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y 3:00 p.m. a 7:00 p.m.
Teléfonos: 7564854 – 6917700 Ext. 5501
E-mail: velez@correo.uts.edu.co

Piedecuesta

Kilómetro 2 vía Guatiguará
Horarios: 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y 2:00 p.m. a 8:00 p.m.
Teléfonos: 6788829 – 6917700 Ext. 5101
E-mail: piedecuesta@correo.uts.edu.co

g. OFERTA ACADÉMICA⁷

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

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

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y EMPRESARIALES TECNOLOGÍAS

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

⁷ Unidades Tecnológicas de Santander. Oferta Académica [online-fecha de consulta Junio 2020] Disponible en Internet:
<http://www.uts.edu.co/sitio/oferta-academica-2/>

NIVEL UNIVERSITARIO

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

FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES E INGENIERÍAS TECNOLOGÍAS

- Tecnología en Operación y Mantenimiento Electromecánico SNIES (102378)
- Tecnología en Levantamientos Topográficos SNIES (109015)
- Tecnología en Manejo de Recursos Ambientales SNIES (101724)
- Tecnología en Electricidad Industrial SNIES (106411)
- Tecnología en Estudios Geotécnicos SNIES (103544)
- Tecnología en Implementación de Sistemas Electrónicos Industriales SNIES (109017)
- Tecnología en Gestión de Sistemas de Telecomunicaciones SNIES (108284)
- Tecnología en Desarrollo de Sistemas informáticos SNIES (101597)
- Tecnología en Producción Industrial SNIES (107256)

NIVEL UNIVERSITARIO

- Ingeniería de Telecomunicaciones SNIES (53092)
- Ingeniería Electromecánica SNIES (90937)
- Ingeniería Ambiental SNIES (101707)
- Ingeniería Industrial SNIES (107257)
- Ingeniería Electrónica SNIES (53390)
- Ingeniería Eléctrica SNIES (106412)
- Ingeniería de Sistemas SNIES (101596)
- Ingeniería en Topografía SNIES (109226)

TECNOLOGÍAS – Modalidad Virtual

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

NIVEL UNIVERSITARIO – Modalidad Virtual

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

4.1. COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

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

El Sistema Integrado de Gestión que adopta la Institución, desarrolla las funciones misionales asegurando el cumplimiento de los requisitos de calidad, la mejora continua de los procesos en términos de eficiencia, eficacia y efectividad para el cumplimiento de sus fines.

Este Sistema está conformado por mecanismos de regulación que permiten identificar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios, contribuye a la calidad, al ejercicio del Control Interno, al mejoramiento y sostenibilidad institucional. El SIPLA (Sistema de Planificación Institucional) es una herramienta de información que alimenta el Sistema Integrado de Gestión a nivel estratégico, con la planeación de los programas y proyectos del Plan Prospectivo de Desarrollo, los resultados del plan indicativo, evaluaciones de gestión institucional y por procesos. De esta información se desprende el análisis de riesgos, planes de mejoramiento, análisis de datos, medición de resultados y acciones de mejora.

4.1.2. Funciones Misionales de Docencia⁸

a) LA DOCENCIA

La docencia exige un esfuerzo orientado hacia el desarrollo de los procesos de formación integral del estudiante, los procesos de producción, socialización y apropiación crítica del conocimiento y los procesos de servicio a la comunidad. Desde la dinámica del conocer, debe permitir al estudiante captar problemas, plantear correctamente interrogantes, dominar métodos apropiados de conocer y pensar.

Como práctica pedagógica, la docencia incorpora los procesos de comunicación, socialización e interacción del y con el conocimiento entre los diferentes actores y agentes del proceso educativo. La docencia es un proceso académico de interacción que se da de manera especial entre docentes y estudiantes alrededor del planteamiento de problemas y de interrogantes concretos.

Su propósito es alcanzar competencia en el manejo de distintas situaciones y experiencias con fundamento en la ciencia y la tecnología; competencia para aplicar los conocimientos a la solución de problemas; y finalmente, competencia para dialogar y decidir a la luz de opciones y valores. La docencia es el eje

⁸ Proyecto Educativo Institucional PEI, 2012.

articulador de la investigación y de la proyección social. Su propósito principal es propiciar un aprendizaje individual y socialmente significativo.

b) LA INVESTIGACIÓN

La investigación es uno de los ejes fundamentales del quehacer institucional y su actividad primordial se orienta a consolidar el proceso de formación investigativa de sus estudiantes. Esta actividad se realiza en un contexto de proyección y servicio social dirigido a la generación, aplicación, divulgación y aseguramiento de nuevo conocimiento científico, tecnológico y de innovación con principios bioéticos, de responsabilidad ambiental y respeto a la pluridiversidad; con el fin de generar alternativas y soluciones a problemas relevantes del país, en consonancia con el pensamiento actual.

El grado de profundidad y complejidad con el que los docentes y estudiantes desarrollan los procesos de investigación es de tipo exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa. La investigación se promueve desde el currículo y se efectúa mediante estrategias que buscan acentuar capacidades de interpretación, síntesis, observación, descripción y comparación, enfocadas a la generación de un pensamiento crítico en el que se privilegia la pregunta como elemento esencial de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

La investigación en sentido estricto es realizada por grupos de investigación conformados por docentes y estudiantes; desde su finalidad se promueve en dos frentes: en el primero, se impulsa la investigación aplicada, entendida como trabajos originales realizados para adquirir nuevos conocimientos y orientada fundamentalmente hacia un objetivo práctico específico; en el segundo frente, se estimula el desarrollo tecnológico a través de trabajos sistemáticos en los que se aprovechan los conocimientos obtenidos de la investigación y la experiencia práctica, con la intención de producir nuevos materiales, productos o dispositivos.

c) LA EXTENSIÓN

La extensión propicia la relación de los docentes y estudiantes con los diferentes sectores de la sociedad, en especial con aquellos sectores más desprotegidos, mediante proyectos y programas que apoyan a las comunidades en la solución de problemas en los ámbitos de acción definidos para cada programa académico. Implica la intervención de las UTS en las comunidades y el entorno del Departamento con sus áreas de desarrollo académico y la participación en los planes, programas y proyectos regionales que conlleven al mejoramiento de la calidad de vida social, comunitaria y ambiental.

La extensión involucra todos los convenios que se realicen para asegurar las prácticas de los estudiantes, las pasantías e intercambio de docentes, las prácticas sociales, y el desarrollo de consultorías y asesorías para la pequeña y mediana empresa.

d) LA ARTICULACIÓN ENTRE DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN

La docencia y la investigación se deben integrar en la enseñanza como componentes de los planes de estudio, de tal manera que el aprendizaje que se propicie articule de manera integral la apropiación de los saberes por parte de los estudiantes y el desarrollo de su capacidad crítica y creativa unida a modos de procesar el conocimiento como dinamizador de nuevas preguntas, nuevas propuestas, nuevas dimensiones de lo ya conocido.

La docencia debe desarrollar la creatividad y la capacidad de generar conocimiento, lo cual requiere establecer una mayor integración con la investigación. La institución debe proyectarse a través de la extensión para darle sentido y contenido a la docencia y a la investigación. Ella es la que le permite a la institución validar tanto el conocimiento transmitido como el creado, pues solo en el marco de la realidad del país, de la región y de la localidad podrá saberse si el estudiante ha “aprendido” lo que la institución sabe. El contacto con la realidad mostrará si el estudiante logra integrar la teoría con la práctica y, por tanto, si el conocimiento se convierte en una instancia para transformar la realidad o, por el contrario, no ha logrado traspasar el nivel de la sola información.

Por eso las prácticas de los estudiantes deben tener como punto de partida un proyecto que evite caer en el activismo, en el cumplimiento de requisitos formales para acceder a un título académico, y que permita sistematizarlas con el objeto de producir conocimiento nuevo sobre un determinado problema para retroalimentar no solo la experiencia sino también la docencia y la investigación.

4.2. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Se identificaron y evaluaron las necesidades y expectativas de las partes interesadas en cada uno de los procesos de la institución en el formato “MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PARTES INTERESADAS” con código: F-SIG-40. Se ha definido que anualmente se realizará el seguimiento de las partes interesadas, sus necesidades y expectativas, si de esta revisión se identifican cambios deberán comunicarse a todos los servidores públicos que intervengan en el proceso.

4.3. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Diseño de programas académicos de alta calidad y prestación de servicios de educación superior de nivel técnico, tecnológico y profesional universitario en las modalidades presencial y virtual por ciclos propedéuticos en los campos de ciencias naturales e ingenierías y en las ciencias socio económicas y empresariales, enmarcadas en los procesos de docencia, investigación y extensión institucional.

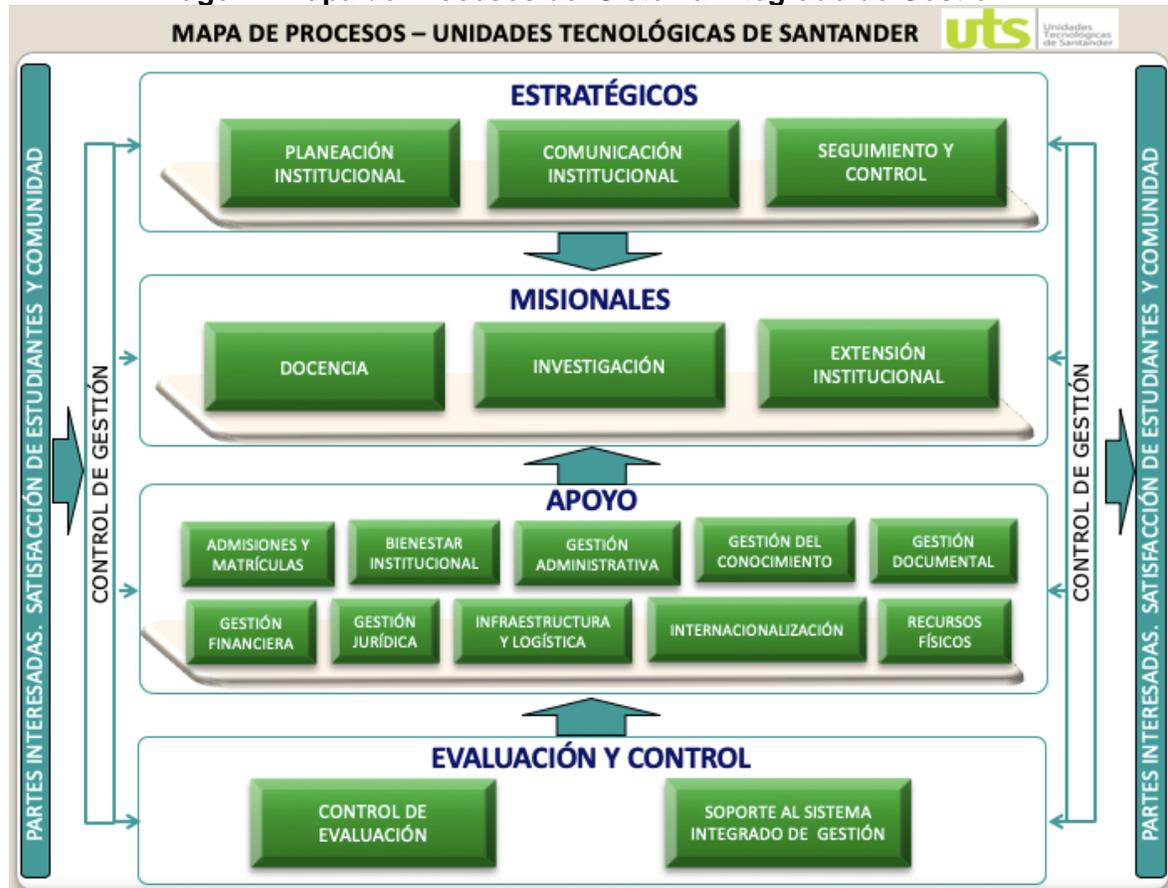
Se excluye del Sistema Integrado de Gestión el numeral 7.1.5 “Recursos de seguimiento y medición” de la NTC ISO 9001:2015, debido a que los equipos de medición que utiliza la institución son destinados para docencia en labores académicas y didácticas y no afectan la capacidad o responsabilidad de la institución para proporcionar productos y servicios que cumplan los requisitos de los usuarios y los reglamentarios aplicables

4.4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

La estructura de funcionamiento del Soporte al Sistema Integrado de Gestión se definió mediante el Mapa de Procesos aprobado con Resolución No. 02-274 del Marzo 17 de 2020, el cual está conformado por dieciocho (18) procesos como se puede ver en Imagen No. 2. Mapa de procesos de las Unidades Tecnológicas de Santander. Se identificaron las entradas que se requieren para la ejecución de las actividades y las salidas esperadas, así como la secuencia e interacción de estos procesos en las caracterizaciones establecidas de cada uno de ellos en el formato código “F-SIG-19 - Caracterización de procesos”.

Todos los procesos tienen establecidos procedimientos pertinentes a sus actividades, los cuales son revisados periódicamente por los responsables de los procesos con el apoyo de la Representante de la Dirección y la Oficina de Planeación a través del proceso Sistema Integrado de Gestión.

Imagen 2 Mapa de Procesos del Sistema Integrado de Gestión



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

- Procesos Estratégicos: Incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la Dirección.
- Son los que ejecutan la planeación, seguimiento y control a todos los procesos de las Unidades Tecnológicas de Santander y orientan la difusión interna y externa de las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas y proyectos y gestión de las operaciones hacia los cuales se enfoca la misión de la institución. Estos procesos garantizan el direccionamiento estratégico de las UTS (Misión, Visión, Plan Estratégico Institucional, políticas, objetivos y estrategias).
- Procesos Misionales: Incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la Institución en cumplimiento de su razón de ser.
- Procesos de Apoyo: Son los procesos transversales que proveen los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos necesarios para el cumplimiento de

la misión institucional y el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

- e) Proceso de Evaluación y control: Son los procesos que disponen de mecanismos que se encargan de realizar el seguimiento, evaluación, verificación y control del Soporte al Sistema Integrado de Gestión para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y el mejoramiento continuo de los procesos.

El proceso de Control de Evaluación es el encargado de controlar y realizar seguimiento continuo sobre el desempeño de los procesos de la institución, fomentando la cultura del control y manteniendo relación con los entes externos.

El proceso de Soporte al Sistema Integrado de Gestión tiene como objetivo principal generar herramientas para la planeación y administración del Sistema Integrado de Gestión orientados en la mejora continua de la gestión de la institución y su capacidad para atender las necesidades de las partes interesadas.

A continuación, se relacionan los líderes y responsables de cada proceso de acuerdo con el Mapa de Procesos del Sistema Integrado de Gestión de las Unidades Tecnológicas de Santander:

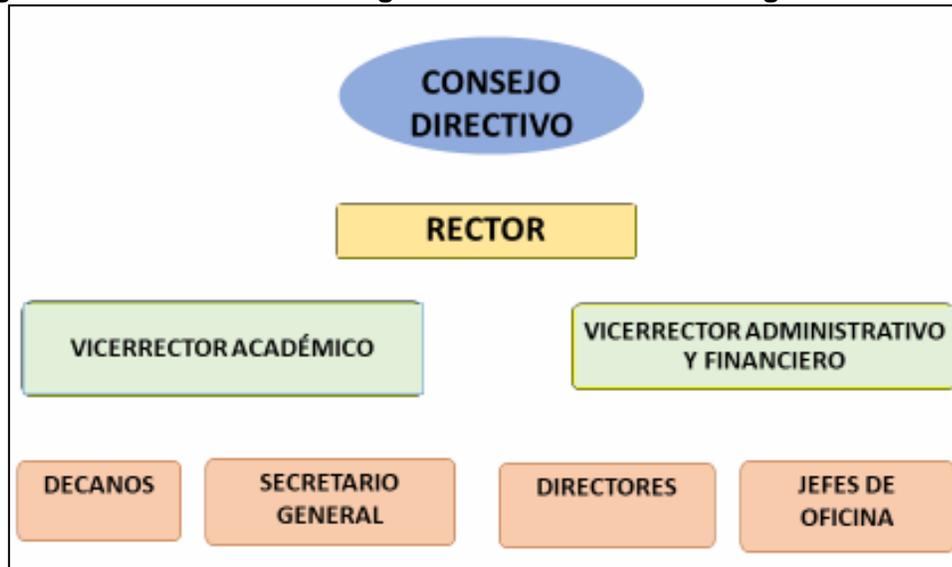
PROCESOS ESTRATÉGICOS		
SIGLAS	PROCESO	DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS
PL	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Oficina de Planeación
CO	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Grupo de Comunicaciones e Imagen Institucional
		Grupo de Mercadeo y Protocolo Institucional
		Grupo de Prensa y Medios de Representación Institucional
SC	SEGUIMIENTO Y CONTROL	Oficina de Planeación
PROCESOS MISIONALES		
SIGLAS	PROCESO	DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS
DC	DOCENCIA	Vicerrectoría Académica
		Grupo Departamento de Humanidades
		Grupo Departamento de Idiomas
		Grupo de Departamento de Ciencias Básicas
		Grupo de Educación Virtual y TIC
		Oficina de Desarrollo Académico
		Oficina de Autoevaluación y Calidad
		Facultad de Ciencias Naturales e Ingenierías
		Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
		Dirección de Regionalización
DC	DOCENCIA	Oficina Prospectiva Académica e Inteligencia Competitiva.
IN	INVESTIGACIÓN	Dirección de Investigaciones y Extensión
EX	EXTENSIÓN INSTITUCIONAL	Grupo de Extensión Institucional

PROCESOS DE APOYO		
SIGLAS	PROCESO	DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS
AM	ADMISIONES Y MATRÍCULAS	Grupo de Admisiones, Registro y Control
BI	BIENESTAR INSTITUCIONAL	Grupo de Bienestar Institucional
GA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Secretaría General
		Grupo de Atención y Orientación al Ciudadano
		Dirección Administrativa de Talento Humano
		Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo
		Grupo de Contratación de Talento Humano
		Grupo de Bienestar Social laboral
GD	GESTION DOCUMENTAL	Oficina de Control Interno Disciplinario
GF	GESTION FINANCIERA	Grupo de Gestión Documental
		Vicerrectoría Administrativa y Financiera
		Grupo de Tesorería
		Grupo de Presupuesto
		Grupo de Nómina
GJ	GESTION JURIDICA	Grupo de Contabilidad
		Oficina Jurídica
IL	INFRAESTRUCTURA Y LOGÍSTICA	Oficina de Infraestructura
		Grupo de Recursos Informáticos
		Grupo de Recursos para la Información para la Enseñanza y el Aprendizaje
INT	INTERNACIONALIZACIÓN	Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales
RF	RECURSOS FISICOS	Grupo de Recursos Físicos
PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL		
SIGLAS	PROCESO	DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS
EV	CONTROL DE EVALUACIÓN	Oficina de Control Interno
SIG	SOPORTE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Representante de la Dirección Oficina de Planeación

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO⁹

Imagen 3 Estructura de Liderazgo de las Unidades Tecnológicas de Santander



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

La Alta Dirección ha designado como Representante de la Dirección del Sistema Integrado de Gestión al Jefe de la Oficina de Planeación de la institución.

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

⁹ NTC ISO 9001:2015 numeral 5.1. Liderazgo y Compromiso p.3.

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

La Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso con el Sistema Integrado de Gestión, se compromete a:

- a. Definir y revisar periódicamente la Política, Objetivos del Sistema Integrado de Gestión y el desempeño de los procesos y la mejora continua de cada uno de ellos.
- b. Garantizar la asignación de recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.
- c. Promover el uso del enfoque en procesos y pensamiento basado en riesgos.
- d. Comunicar la importancia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos del cliente, legales y del Sistema Integrado de Gestión.
- e. Identificar y considerar los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- f. Mantener el enfoque en el incrementar la satisfacción del cliente la cual se mide a través de encuestas de satisfacción reportadas en los informes de satisfacción del cliente.
- g. Asegurar que se cumplan las disposiciones contempladas en el presente manual.

5.2. POLITICA

5.2.1. Política de Calidad¹⁰

Las Unidades Tecnológicas de Santander, está comprometida con la excelencia académica en la formación de tecnólogos y profesionales en las áreas de las ingenierías, tecnología de la información y administración, centradas en la calidad de la docencia, con procesos de autoevaluación y autorregulación, mejorando continuamente la infraestructura y el Sistema Integrado de Gestión al servicio del estudiante.

5.2.2. Comunicación de la Política de Calidad

La política ha sido comunicada en la institución, así mismo se encuentra publicada y al alcance de la comunidad Uteista dentro de la página institucional. A través de la revisión por la Dirección se revisa para verificar su adecuación dentro del Sistema Integrado de Gestión.

¹⁰ Capítulo II, Artículo 10. Estatutos Generales UTS, adoptados mediante Acuerdo No. 01-008 del 10 de Abril de 2019.

5.3. Roles, Responsabilidades y autoridades de la Institución

La institución actualmente cuenta con el formato “F-SIG-37 - Identificación de Roles” mediante el cual se identifican y se establecen las responsabilidades y autoridades dentro de la institución.

6. LIDERAZGO Y COMPROMISO

6.1. ACCION PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Las Unidades Tecnológicas de Santander estableció la Guía Metodológica de la Administración del Riesgo “G-PL-01”, tomando como referente los parámetros del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en los procesos, así como los del Modelo Estándar de Control Interno, en lo referente a las líneas de defensa, los lineamientos de la Guía para la administración del riesgo del DAFP – 2018, la cual articula los riesgos de gestión, corrupción y de seguridad digital y la estructura del Sistema Integrado de Gestión en el módulo de riesgos y los estándares de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, para lo cual las UTS formuló su política de gestión integral del riesgo con el fin de orientar sobre las acciones que se deben adelantar al interior de la institución, encaminadas a disminuir la probabilidad de ocurrencia y el impacto de todas aquellas situaciones que puedan interferir con el propósito de alcanzar de manera eficaz y efectiva el logro de los objetivos y la misión institucional, mediante el monitoreo, seguimiento y evaluación en los periodos de tiempos establecidos por dicha política.

Las Unidades Tecnológicas de Santander definió la metodología que permite identificar, analizar, valorar y administrar los riesgos, para ello cada proceso cuenta con un mapa de riesgos “F-PL-13” los riesgos identificados y controles establecidos en el mapa de riesgos son monitoreados por la Oficina de Planeación en forma cuatrimestral y el seguimiento se realiza por parte de la Oficina de Control Interno en el mismo periodo, de conformidad con el Plan Anual de Auditoria, reportando los resultados al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno-CICC

La Política de Administración del Riesgo fue actualizada y aprobada mediante acuerdo del Consejo Directivo No. 01-048 del 15 de Noviembre de 2018 implementada a través del Procedimiento de Administración del Riesgo “P-PL-04”, documentación que permite estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones, respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al interior de la institución.

6.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

A partir de las directrices de la Política del Sistema Integrado de Gestión se establecen los siguientes objetivos:

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

6.3. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

Las Unidades Tecnológicas de Santander actualmente tiene el procedimiento “P-SIG-08 Procedimiento de Planificación de cambios” el cual relaciona la metodología para evaluar y llevar a cabo la planificación de cambios al interior del Sistema Integrado de Gestión y mantiene el formato de planificación de los cambios con el código “F-SIG-36” en el cual se especifica el origen del cambio, el propósito u objetivo, consecuencias, afectaciones y planes de acción junto con el respectivo seguimiento.

7. APOYO

7.1. RECURSOS

La Institución proporciona los recursos económicos, humanos, de infraestructura y tecnológicos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

Las Unidades Tecnológicas de Santander tiene una planta compuesta por: docentes, profesionales, técnicos, asistenciales, personal de libre nombramiento y remoción, el Proceso Gestión Administrativa a través de la Dirección de Talento Humano es el encargado de llevar el control específico de la cantidad de funcionarios de la planta central, el cargo de cada uno con los requisitos, competencias (conocimiento, habilidad, actitud y experiencia) requeridas para ocupar el cargo.

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

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

7.1.1. Conocimiento de la organización

El conocimiento en la institución está sustentado en las competencias y funciones asignadas a las oficinas por ley y la normatividad vigente, para garantizar la conservación del Sistema Integrado de Gestión, se han definido los siguientes elementos que facilitan su permanencia:

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

7.2. COMPETENCIA

Las Unidades Tecnológicas de Santander establecen la competencia del personal en el Manual de Funciones que se evidencia en la RESOLUCIÓN No. 02-765 de Diciembre 11 del 2008, con última actualización mediante Resolución No. 02-428 del 07 de Mayo de 2019. “Por medio de la cual se ajusta el Manual Especifico de Funciones, competencias laborales y requisitos para los empleos de planta de personal de las Unidades Tecnológicas de Santander”. Así mismo, desde la Dirección de Talento Humano se elaboran planes de capacitación anuales conforme con las habilidades y competencias requeridas por la institución.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

Las Unidades Tecnológicas de Santander promueven la toma de conciencia a través de la inducción, reinducción, socializaciones y el Plan Institucional de Capacitación de todos los servidores públicos buscando motivar y concientizar a toda la comunidad UTEISTA sobre la importancia de las funciones a cargo y su contribución en el Sistema Integrado de Gestión. Teniendo como base los siguientes parámetros:

- a. Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad: Comunicada y publicada en la Página Web Institucional, socializada mediante inducciones y reinducciones.
- b. Documentación del Soporte al Sistema Integrado de Gestión (Base Documental): Publicada en la página Web Institucional, mensualmente

mediante circulares informativas se socializan las actualizaciones realizadas en los documentos de cada proceso.

- c. Contribución a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión: Elaborar y comunicar el informe de revisión por la dirección, por medio de la página institucional, para conocer el desempeño del Sistema Integrado de Gestión.

7.4. COMUNICACIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander ha documentado por procesos en la Matriz de Comunicación Informativa código F-SIG-41, la comunicación interna y externa de toda la institución, así como la matriz de educación institucional.

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1. Generalidades

El Sistema Integrado de Gestión de la Institución incluye la información documentada requerida por la NTC ISO 9001:2015, así como la información necesaria para la eficacia del mismo.

7.5.2. Creación y actualización de documentos

En las Unidades Tecnológicas de Santander para la de creación y actualización de documentos se deben tener en cuenta los lineamientos establecidos mediante el Instructivo para elaborar Documentos del Sistema Integrado de Gestión “I-SIG-01”, la metodología incluida en el procedimiento de Elaboración, modificación y control de documentos “P-SIG-01” y de igual manera se ha establecido el Listado Maestro de Documentos, que contiene la relación de todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión, donde se describe, los cambios realizados a cada documento, la versión actualizada, a que proceso pertenece y tipo de documento.

7.5.3. Control de la Información Documentada

Toda la documentación contenida en el sistema se mantiene publicada en la Base Documental, disponible en la Página Web institucional. El almacenamiento y custodia de la documentación física o documental de las Unidades Tecnológicas de Santander es responsabilidad de cada Oficina y se traslada la responsabilidad en el momento de la transferencia documental cuando se entrega a la Secretaría General – Grupo de Gestión Documental. Este almacenamiento y archivo se rige por la Ley General de Archivo.

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La institución planifica, implementa y controla la operación de los procesos mediante la caracterización y documentación de los procedimientos que soportan el Modelo de Operación por procesos en los que se definen los límites y parámetros necesarios para su ejecución y las actividades que soportan el cumplimiento de la función de la Unidades Tecnológicas de Santander, a través de la ejecución de los planes, los programas, proyectos y políticas de administración del riesgo previamente definidos por la entidad.

De igual forma, se establece la documentación requerida para la prestación y control de los servicios que se desarrolla al interior de cada proceso.

La institución implementa y documenta los controles operacionales aplicables a cada proceso a través de los procedimientos, en el cual se determina el método de control, frecuencia, responsable y evidencia

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La institución ha determinado los requisitos para los productos y servicios que las Unidades Tecnológicas de Santander ofrece en las disposiciones institucionales y Legales que rigen a las instituciones es de educación superior. (Ley 30 de 1992, MEN, CONALES, CESU entre otras que se encuentran registradas en el formato F-SIG-42 “Matriz de requisitos legales”).

8.2.1. Comunicación con el Cliente

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

8.3. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

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

8.4. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.4.1. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

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

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

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

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos personales, las unidades tecnológicas de Santander adopto mediante resolución No. 02-1208 del 29 de noviembre de 2017 el Manual de procedimiento para la protección de datos personales, el cual emite las disposiciones que deben ser implementadas por todas las dependencias de la estructura organizacional de la institución.

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

8.5. CONTROL DE CAMBIOS

La Institución definió un formato para registrar el control de los cambios que surjan durante las actividades de planeación y prestación del servicio educativo (F-DC-47 planificación del cambio en la planeación y control y seguimiento a la prestación del servicio), mediante el cual se establecen las acciones, los responsables y el tiempo de ejecución para controlar los cambios en el Sistema por modificaciones en los requisitos legales, en la infraestructura, en la tecnología, en el traslado de oficinas y en la estructura organizativa (Procedimiento para la revisión de los requisitos legales y planificación de prestación del servicio educativo "P-DC-12").

8.6. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Las Unidades Tecnológicas de Santander aseguran que las salidas que no sean conformes con los requisitos, se identifican y controlan para prevenir su entrega, Por lo anterior mediante el procedimiento para el control de salidas no conformes “P-SIG-03” se establecen las directrices para la identificación, registro, análisis y tratamiento de las salidas no conformes y se documenta mediante el formato F-SIG-23.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1. Generalidades

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

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

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

9.1.2. Satisfacción del Cliente

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

a. PQRS

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

La información recolectada mediante los canales de atención es consolidada en el formato R-GA-33 “Radicación, Seguimiento y Control de las PQRSyF”, analizando esta información recopilada en el formato, y

conforme a lo establecido en el Procedimiento P-GA-11 Atención Seguimiento PQRSDf, El Grupo de Atención al Ciudadano procede a realizar informes trimestrales, los cuales son publicados en la página web institucional, a través de la sección Atención al Ciudadano.

A través de las Auditorías Internas de Calidad y Elaboración de Informe de Revisión por la Dirección, el proceso de Soporte al Sistema Integrado de Gestión hará seguimiento y análisis de la trazabilidad de las PQRSDyF, en relación al cumplimiento en los términos de ley, el manejo de los temas y la oportuna respuesta a las partes interesadas.

b. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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

La encuesta de satisfacción se realiza semestralmente, evaluando los servicios prestados por los diferentes procesos que afectan significativamente la percepción del estudiante y se realiza por medio de una herramienta virtual, publicándose en la página web de las Unidades Tecnológicas de Santander y tabulándose por medio de Microsoft Excel, sin realizar ninguna impresión de papel y sin afectaciones mayores ambientales contribuyendo a la aplicación de la política de Cero Papel. El nivel de satisfacción debe ser mayor al 70%, en caso de ser menor se debe elaborar acciones correctivas mediante el formato F-SIG-28 “Acciones Correctivas”, apoyando así el mejoramiento continuo de los procesos.

9.2. AUDITORIA INTERNA

La institución realiza auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión a intervalos planificados por medio del Representante de la Dirección y el proceso de Soporte al Sistema Integrado de Gestión y la Oficina de Control Interno a todos los procesos implementados en la entidad, para validar el cumplimiento de sus requisitos legales vigentes y los que la institución ha suscrito. Lo anterior se realiza por medio del procedimiento de Auditoría Interna “P-SIG-05”, los formatos para el programa de auditorías “F-SIG-29”, el plan de auditorías “F-SIG-27” y el informe de auditoría interna “F-SIG-31” e informe de auditoría interna por procesos “F-SIG-39”.

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Las revisiones por la dirección se llevan a cabo teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento de Revisión del Sistema Integrado de Gestión “P-SIG-07”, la cual describe las actividades para llevar a cabo la revisión del Sistema implementado en las Unidades Tecnológicas de Santander, con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas, planes y objetivos trazados y realizar el respectivo control y retroalimentación para la mejora continua.

La revisión por la dirección se realiza mínimo una vez al año y sus resultados son publicados en la web en la sección de transparencia numeral 7: control.

10. MEJORA

10.1. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Las Unidades Tecnológicas de Santander establece y mantiene un Procedimiento para el tratamiento de Acciones correctivas y de mejora con código P-SIG-06, el cual tiene por objetivo definir la metodología de trabajo que se utiliza para identificar y corregir las causas reales y potenciales que provocan las No Conformidades. Estas acciones se documentan a través del siguiente formato: F-SIG-28 Acciones Correctivas y F-SIG-33 Acciones Mejora.

10.2. MEJORA CONTINUA

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

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

10.2.1. PLANES DE MEJORAMIENTO

A través de los procesos de Control Interno y Soporte al Sistema Integrado de Gestión se realizan actividades encaminadas con el desarrollo de los Planes de mejoramiento, clasificados así:

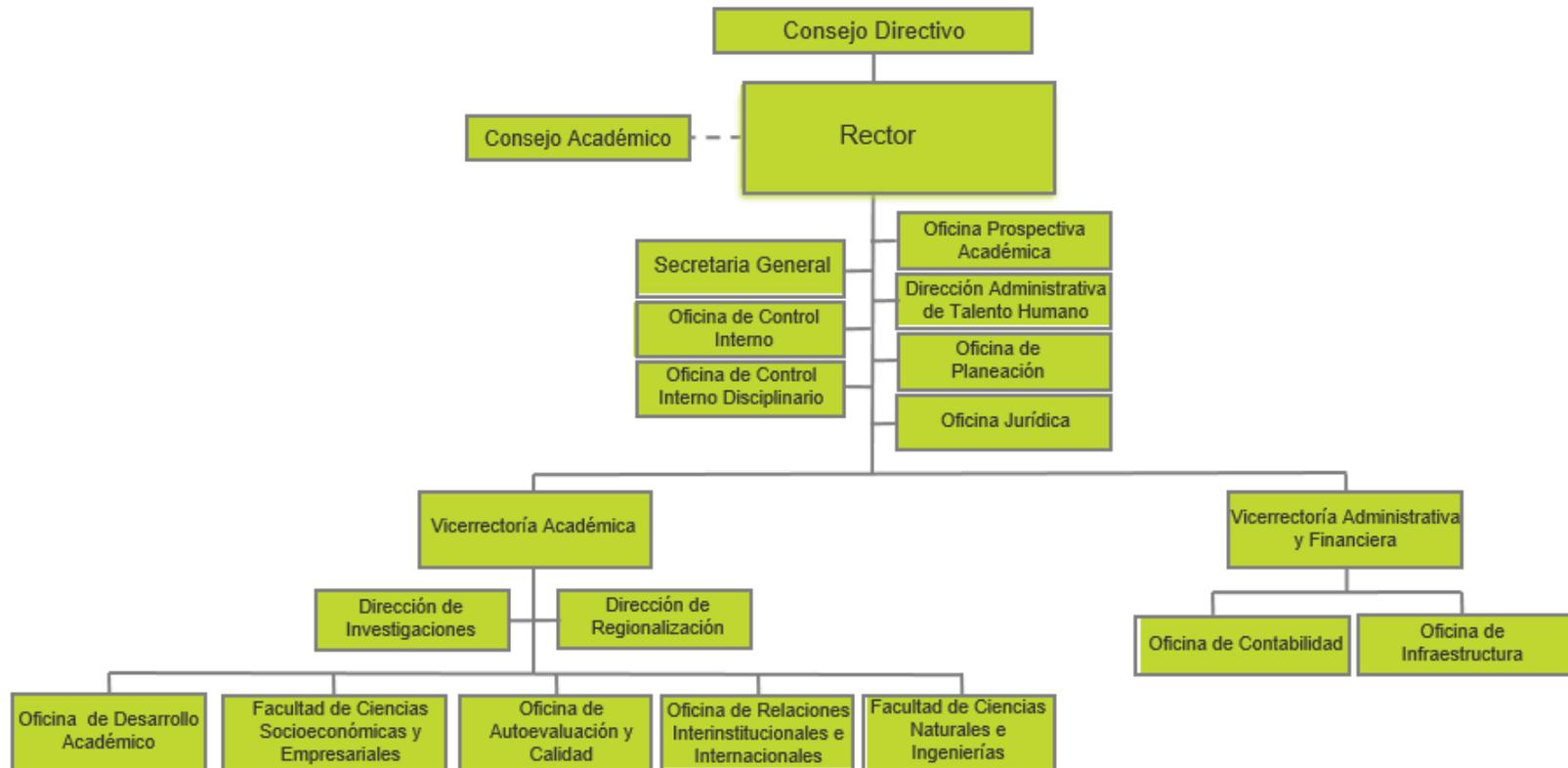
- a. Plan de Mejoramiento Institucional: Este elemento se desarrolla mediante el Procedimiento de Elaboración, Ejecución y Seguimiento al Plan de Mejoramiento “P-EV-09” y en él se consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos de Autoevaluación, de Evaluación Independiente y de las observaciones formales provenientes de los Órganos de Control. El seguimiento y control de los planes de mejoramiento son realizados por parte del proceso de Control y Evaluación.
- b. Plan de Mejoramiento por Procesos: Esta implementado en el Procedimiento de Procedimientos Acciones Correctivas y Preventivas “P-SIG-06” y constituyen los planes de acción que realizan los líderes de los procesos mediante acciones correctivas y preventivas que buscan el mejoramiento continuo del sistema a nivel de los PROCESOS. Esta actividad es liderada por el proceso de Soporte al Sistema Integrado de Gestión.
- c. Plan de Mejoramiento Individual: Definen las acciones de mejoramiento que, dentro del Plan de Mejoramiento por Procesos, Institucional o en resultado de las recomendaciones de la auditoría interna, debe ejecutar cada uno de los servidores públicos en un marco de tiempo y espacio definidos, mejorando las actividades y/o tareas bajo su responsabilidad y propiciando con ello el mejoramiento de los procesos y los resultados del área a la cual pertenecen. Su orientación específica es al mejoramiento del servicio público y su incidencia en el desempeño de los procesos y del área o dependencia a la cual se encuentran asignados, para lograr una mayor productividad de las actividades y/o tareas bajo su responsabilidad.

11. HISTORIAL DE CAMBIOS

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

12.0	Actualización completa del Manual de Calidad para cumplir con las disposiciones de la Norma NTC ISO 9001:2015, política de gestión integral del riesgo	652	Abril de 2019
13.0	Se actualiza el manual de calidad con la nueva misión y visión, debido a la reforma al Estatuto General de la Institución.	657	Mayo de 2019
14.0	Reestructuración del Manual de Calidad basado en la estructura y requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015, normatividad interna, lineamientos internos.	33	Junio 2020

ANEXO 1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
(Resolución No 02-471 del 01 de Junio de 2017- “Por el Cual se modifica la estructura organizacional de las UTS”)



**ANEXO 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL A NIVEL DE GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO
(Resolución 02-476 del 01 de Junio de 2017 “Por el cual se conforman los grupos internos de trabajo y se asignan a las
Oficinas de las Unidades Tecnológicas de Santander”).**

