

## INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2014

### **UTS** ▶ *Oficina de Planeación*

En cumplimiento de la Ley 872 de 2003 y Decreto Ley 1599 del 2005 las Unidades Tecnológicas de Santander por su naturaleza pública, da mantenimiento de su Sistema de Gestión de la Calidad, integrando la aplicación de estas dos disposiciones legales a su sistema de gestión institucional.

El Sistema Integrado de Gestión de las UTS articula la NTC GP: 1000 – MECI – SIPLA que para el primer semestre del año 2014, presenta los siguientes resultados:

### **ALCANCE DEL INFORME**

*El presente Informe de Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión del primer semestre del 2014, contiene los siguientes aspectos:*

1. Revisión de la política y objetivos de Calidad.
2. Resultados de la Evaluación de la Gestión Institucional.
3. Resultados de las auditorias.
4. Quejas y Reclamos.
5. Desempeño de los procesos.
6. Conformidad del Servicio.
7. Balance de Acciones de mejora.
8. Cambio que podría afectar el SIGUTS.
9. Actualización e identificación de riesgos.

# 1. Revisión de la Política y Objetivos de Calidad.

La política de calidad de las Unidades Tecnológicas de Santander fue aprobada en junio de 2008 y es la siguiente:

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

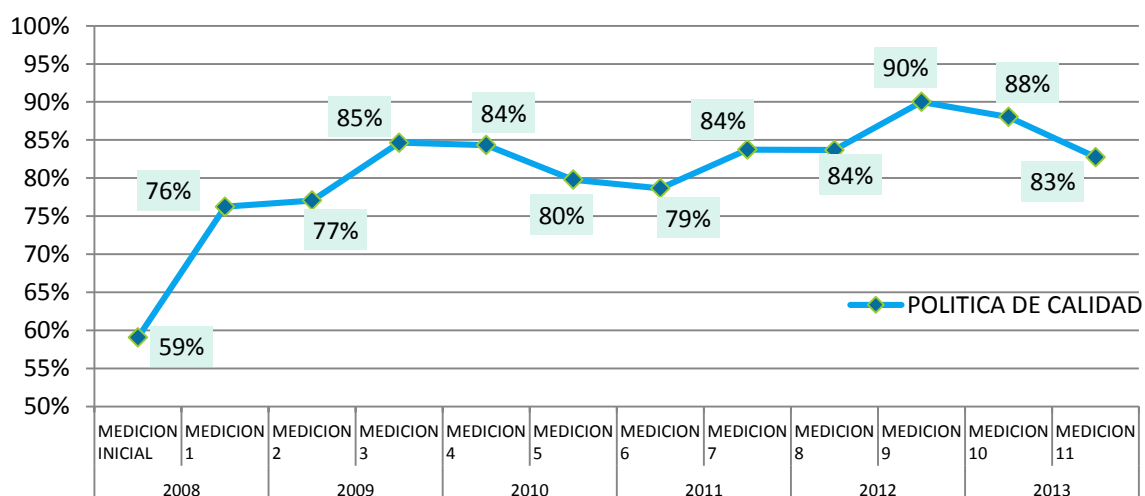
Para su cumplimiento, las UTS formularon los siguientes cuatro objetivos de calidad:

- 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.

La Institución ha realizado el seguimiento a estos objetivos de manera semestral.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la medición de los indicadores, se ha dado cumplimiento a la política y a los objetivos de calidad en el 83% de las metas propuestas del segundo semestre del año 2013.

**Gráfica No 1.** –Porcentaje de cumplimiento de los Objetivos de la Política de Calidad.



El porcentaje de cumplimiento de los objetivos de calidad se evidencia como resultado de:

- a. Divulgar oportunamente la información pertinente a la comunidad institucional, debidamente validada por la autoridad competente, teniendo en cuenta:
  - El fortalecimiento de la publicación de los eventos y hechos importantes para la comunidad educativa en la página WEB.
  - Se ha realizado el cambio y actualización permanente de las carteleras.
  - La publicación periódica del punto de encuentro Uteísta.
- b. Se realizó capacitación a los funcionarios nuevos de la Institución sobre los aspectos generales del Sistema de Gestión de calidad y el manejo de la base documental.
- c. En cuanto al control sobre la documentación, la Institución cuenta con un acceso directo en red y un acceso por DROPBOX (plataforma de internet), para la búsqueda de todos los registros y documentos actualizados del Sistema.
- d. Igualmente la implementación de la Oficina de Atención e Información Institucional, brinda un apoyo constante a la Institución.

No obstante, se requiere mejorar los resultados en:

- El nivel de satisfacción de los usuarios en la medición realizada durante el primer semestre del año 2013 registró un resultado del **68%**, donde aumentó 1% el nivel de percepción con respecto al año anterior, no obstante aún se encuentra en nivel de riesgo. Se observaron importantes mejoras en la calificación del servicio de Biblioteca, la calidad de la información en la página Web y los aspectos de infraestructura física de la Institución.
- La anterior evaluación es la última realizada en la Institución (segundo semestre de 2013) y desde el 23 de Septiembre se encuentra en la página principal la nueva encuesta con el link para ser contestada por los estudiantes activos de todos los programas y regionales.

## 2. Resultados de la Evaluación de la Gestión Institucional.

La evaluación al Plan de Desarrollo Institucional 2012-2020, mostró un avance del 90% en los objetivos propuestos para el año, lo cual indica un nivel sobresaliente de cumplimiento en el año.

**Cuadro No 1. –Indicadores de Gestión.**

POLITICA INSTITUCIONAL	% AVANCE ANUAL PLAN DESARROLLO	EJE ESTRATEGICO	% PROGRAMA PLAN ACCION	% AVANCE DEL PROGRAMA EN EL PERIODO GESTION POR PROCESOS	PROGRAMAS DEL PLAN DE DESARROLLO	PROYECTO	INDICADOR	METAS 2014		
								META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)	
								Junio 30 de 2014		
1. Institucionalización de la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación como componentes esenciales de la cultura organizacional y la prospectiva.	45%	Desarrollo y Transferencia Tecnológica	90%	20%	INVESTIGACION	Asimilación y desarrollo de tecnología	Desarrollo software de propósito específico	Número de aplicaciones desarrolladas	0	50%
						Alianzas estratégicas	Número de convenios	0	50%	
2. Gestión del conocimiento para la construcción de comunidad académica y científica	45%	Gestión del Conocimiento	90%	25%	INVESTIGACION	Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva	Puesta en marcha del observatorio de prospectiva tecnológica	Número de estudios realizados.	0	0%
							Número de Bases de datos por área de conocimiento.		50%	
							Número de intercambios.	0	50%	
						Movilidad de actores	Número de convenios específicos en materia de movilización de actores.	0	50%	
						Divulgación del conocimiento	Número de artículos de investigación publicados en revistas indexadas.	1	50%	
							Número de ponencias realizadas.	2	50%	
						Jóvenes investigadores.	Número de jóvenes investigadores.	0	50%	
						Estimular y fortalecer los semilleros de investigación.	Número de semilleros de investigación de profesores y estudiantes.	40	50%	
Estrategias para el fomento de la investigación dentro del aula por programa.	Número de nuevas estrategias implementadas	2	50%							

POLITICA INSTITUCIONAL	% AVANCE ANUAL PLAN DESARROLLO	EJE ESTRATEGICO	% PROGRAMA PLAN ACCION	% AVANCE DEL PROGRAMA EN EL PERIODO	GESTION POR PROCESOS	PROGRAMAS DEL PLAN DE DESARROLLO	PROYECTO	INDICADOR	METAS 2014	
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)
									Junio 30 de 2014	46% 50% 25% 45% 0% 24%
3. Evaluación, autoevaluación y autorregulación de los programas académicos de la Institución, orientados a la actualización y revisión permanente del Proyecto Educativo Institucional	48%	Gestión académica	95%	12,5 %	DOCENCIA	Formación centrada en el desarrollo del ser humano	Fortalecimiento e Innovación Curricular	Informes de evaluación curricular con ajustes.	0	50%
								Número de programas que aplicaron la guía de evaluación curricular.	0	50%
							Apropiación del Proyecto Educativo Institucional	Porcentaje de docentes nuevos apropiados del PEI	0%	0%
								Porcentaje de docentes antiguos apropiados del PEI	2%	50%
				5%		Actualización y fortalecimiento de las capacidades y el perfil académico y tecnológico de los profesores	Proyecto institucional de capacitación y formación docente	Porcentaje de docentes capacitados del total de docentes vinculados	27%	50%
								Acompañamiento académico a los estudiantes.	Número de estudiantes que participan en cursos de nivelación	524
				0,8%		Acciones académicas para mejorar el rendimiento académico y asegurar la permanencia de los estudiantes	Acompañamiento académico a los docentes		Número de estudiantes que participan en el Proyecto PILE	4.568
								Número de docentes acompañados en el aula	157	50%
				1,5%		2,0%	Caracterización de la deserción a nivel institucional.	Propuesta de estrategias que apoyen la permanencia y graduación de los estudiantes.	0	50%
								5%	Metodologías de enseñanza basadas en tecnologías de información y comunicación –TIC	Acompañamiento y seguimiento al trabajo independiente de los estudiantes mediante el uso de TIC
				5%						

POLITICA INSTITUCIONAL	% AVANCE ANUAL PLAN DESARROLLO	EJE ESTRATEGICO	% PROGRAMA PLAN ACCION	% AVANCE DEL PROGRAMA EN EL PERIODO	GESTION POR PROCESOS	PROGRAMAS DEL PLAN DE DESARROLLO	PROYECTO	INDICADOR	METAS 2014	
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)
									Junio 30 de 2014	46% 50% 25% 45% 0% 24%
3. Evaluación, autoevaluación y autorregulación de los programas académicos de la Institución, orientados a la actualización y revisión permanente del Proyecto Educativo Institucional	48%	Gestión académica	95%	5%	DOCENCIA	Acreditación de alta calidad	Acreditación de los Programas Académicos	Número de programas académicos con informe de condiciones iniciales para acreditación en alta calidad	0	50%
				10%		Consolidación de la oferta de programas académicos en los diferentes niveles de formación para la región y otras ciudades del país.	Oferta académica para el Área metropolitana de Bucaramanga y municipios de Santander.	Número de documentos radicados ante CONACES para solicitar el registro calificado de nuevos programas académicos	0	50%
						Apertura de programas académicos en otras ciudades.	Número de convenios celebrados para la apertura de programas académicos de las UTS en otras ciudades.	0	50%	
						Nueva oferta académica en modalidad virtual	Número de cursos ofrecidos en modalidad virtual a la comunidad en general.	5	50%	
4. Profesores, investigadores, estudiantes y egresados para el incremento de la calidad académica.	42%	Actores Académicos Profesores Estudiantes Egresados Actores Académicos Profesores Estudiantes Egresados	83%	5%	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Fortalecimiento del colectivo docente.	Aumento de profesores de carrera	Número de nuevos profesores de carrera vinculados.	9	50%
				3%			Acciones administrativas para la selección y vinculación de nuevos profesores de carrera.	Número de docentes vinculados con formación de maestría y doctorado	160	50%
				3%			Número de profesores de tiempo completo dedicados a la proyección social en la sede Bucaramanga adscritos a los programas.	18	50%	

POLITICA INSTITUCIONAL	% AVANCE ANUAL PLAN DESARROLLO	EJE ESTRATEGICO	% PROGRAMA PLAN ACCION	% AVANCE DEL PROGRAMA EN EL PERIODO	GESTION POR PROCESOS	PROGRAMAS DEL PLAN DE DESARROLLO	PROYECTO	INDICADOR	METAS 2014	
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)
									Junio 30 de 2014	46% 50% 25% 45% 0% 24%
4. Profesores, investigadores, estudiantes y egresados para el incremento de la calidad académica.	42%	Actores Académicos Profesores Estudiantes Egresados Actores Académicos Profesores Estudiantes Egresados	83%	1%	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Fortalecimiento del colectivo docente.	Acciones administrativas para la selección y vinculación de nuevos profesores de carrera.	Número de profesores de tiempo completo dedicados a la proyección social en la sede Bucaramanga adscritos a la Oficina de Extensión y Proyección Social.	1	25%
				0%				Número docentes de tiempo completo o carrera adscritos a cada regional con dedicación a la proyección social.	0	0%
				3%				Número de profesores ocasionales de tiempo completo vinculados a once meses.	100	50%
				3%				Número de profesores ocasionales de tiempo completo vinculados a once meses para el fortalecimiento de la Investigación en Regionales	0	50%
				5%	DOCENCIA	Cualificación docente	Inducción para nuevos profesores	Número de docentes capacitados / docentes de reciente ingreso	0	50%
				Perfeccionamiento docente			Número de docentes apoyados mediante gestión de convenios para sus estudios de formación post gradual.	0	0%	

POLITICA INSTITUCIONAL	% AVANCE ANUAL PLAN DESARROLLO	EJE ESTRATEGICO	% PROGRAMA PLAN ACCION	% AVANCE DEL PROGRAMA EN EL PERIODO	GESTION POR PROCESOS	PROGRAMAS DEL PLAN DE DESARROLLO	PROYECTO	INDICADOR	METAS 2014	
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)
									Junio 30 de 2014	46% 50%
										25% 45%
4. Profesores, investigadores, estudiantes y egresados para el incremento de la calidad académica.	42%	Actores Académicos Profesores Estudiantes Egresados Actores Académicos Profesores Estudiantes Egresados	83%	5%	INVESTIGACION	Producción intelectual	Incentivos a la producción intelectual docente	Número de docentes distinguidos	10	100%
				3%				Número de productos generados por docentes de cada unidad académica	4	50%
				5%	DOCENCIA	Evaluación docente	Sistema de seguimiento y evaluación docente	Porcentaje de docentes evaluados en el rango EXCELENTE	3,6	50%
							Porcentaje de docentes evaluados en el rango MUY BUENO	56,7	50%	
				9%	BIENESTAR INSTITUCIONAL	Caracterización de los estudiantes	Orientación vocacional y profesional - OVP	Número de estudiantes intervenidos	864	29%
							Estrategias académicas que disminuyan la deserción estudiantil, mejoren el rendimiento académico y aseguren la permanencia y la graduación de los estudiantes.	Estrategias académicas implementadas.	0	50%
				2%	PROYECCION SOCIAL	Seguimiento a Egresados	Estrategias para la identificación y apoyo a la población de estudiantes con discapacidad.	Número de actividades desarrolladas para la atención de población discapacitada.	1	50%
							Informes o estudios sobre la vinculación laboral de los egresados	Número de estudios realizados en cada programa	0	30%
5. Imagen institucional basada en los impactos de la proyección social.	44%	Extensión y Proyección Social	87%	18%	PROYECCION SOCIAL	Proyección Comunitaria	Intervención social directa o con entidades territoriales	Número de nuevos convenios con entidades territoriales para el desarrollo de prácticas de proyección social	0	50%
								Número de productos en las que se evidencie proyección a la comunidad.	0	50%



POLITICA INSTITUCIONAL	% AVANCE ANUAL PLAN DESARROLLO	EJE ESTRATEGICO	% PROGRAMA PLAN ACCION	% AVANCE DEL PROGRAMA EN EL PERIODO	GESTION POR PROCESOS	PROGRAMAS DEL PLAN DE DESARROLLO	PROYECTO	INDICADOR	METAS 2014	
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)
									Junio 30 de 2014	46% 50% 25% 45% 0% 24%
5. Imagen institucional basada en los impactos de la proyección social.	44%	Extensión y Proyección Social	87%	18%	PROYECCION SOCIAL	Proyección Comunitaria	Intervención social directa o con entidades territoriales	Número de estudios de impacto en el entorno como resultado de los proyectos de proyección social desarrollados por los programas académicos.	0	25%
								Número de iniciativas, planes, programas, proyectos o actividades realizadas en las que se evidencie proyección a la comunidad.	0	50%
								Porcentaje de proyectos de creación de empresas de los estudiantes apalancados con recursos de convenios entre Estado, SENA, Ministerios, entidades territoriales; recursos de regionalización de la Ley de Ciencia 1286 y el sector productivo	0%	50%
		Extensión académica		10%	PROYECCION SOCIAL	Asesoría Empresarial	Asesoría Empresarial	Porcentaje de empresarios atendidos.	0%	50%
				6%		Educación continua	Educación continua	Número de personas certificadas en capacitaciones, talleres, cursos, diplomados, entre otros.	0	30%
6. Sostenibilidad financiera institucional fundamentada en la gestión eficiente y oportuna de los recursos y la generación de ingresos propios	35%	Gestión de recursos financieros	70%	29%	GESTION FINANCIERA	Gestión de recursos de transferencias y aportes del Estado	Aumento de las transferencias anuales del presupuesto departamental para las UTS.	Recursos de transferencias departamentales en SMMLV.	3500 SMLV	50%
							Presentación y sustentación de la solicitud de aportes estatales para la ejecución de los proyectos de inversión de infraestructura Física y tecnológica.	Número de proyectos ejecutados con recursos provenientes de fuentes del Estado para inversión.	0	30%
				6%			Generación Interna de Recursos	Diversificación de las fuentes por venta de bienes y servicios	Porcentaje de aumento de los recursos propios por nuevas fuentes de ingresos.	0

POLITICA INSTITUCIONAL	% AVANCE ANUAL PLAN DESARROLLO	EJE ESTRATEGICO	% PROGRAMA PLAN ACCION	% AVANCE DEL PROGRAMA EN EL PERIODO	GESTION POR PROCESOS	PROGRAMAS DEL PLAN DE DESARROLLO	PROYECTO	INDICADOR	METAS 2014		
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)	
									Junio 30 de 2014	46% 50% 25% 45% 0% 24%	
7. Incorporación y apropiación de las Tecnología de Información y Comunicación TIC, como soporte de la plataforma tecnológica, educativa e investigativa.	44%	Infraestructura basada en prospectiva tecnológica	87%	19%	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Infraestructura tecnológica	Inversión tecnológica en canales de comunicación internos y externos	Nuevos canales de comunicación interna y externa	0	25%	
					INFRAESTRUCTURA Y LOGISTICA		Inversión tecnológica para implementar y/o modernizar los sistemas de información.	Sistemas de información implementados y/o modernizados.	0	10%	
							Inversión tecnológica para implementar y/o modernizar los sistemas de conectividad voz, datos y video.	Sistemas de conectividad implementados y/o modernizados.	0	50%	
							Inversión tecnológica para actualizar y modernizar los recursos audiovisuales	Recursos audiovisuales disponibles para el uso de estudiantes y docentes	0	50%	
					25%		INFRAESTRUCTURA Y LOGISTICA	Inversión tecnológica para modernizar el sistema de información de las bibliotecas y actualización del material bibliográfico	Recursos bibliográficos disponibles para el uso de estudiantes y docentes	0	50%
								Ampliación de la Infraestructura Física	Ampliación y adecuación de la infraestructura física de la sede Bucaramanga	Número de etapas del proyecto en ejecución.	0
				Ampliación y adecuación de la infraestructura física para las regionales		Número de proyectos de infraestructura física en ejecución para las regionales			0	50%	
				Inversión para el desarrollo prospectivo de la infraestructura tecnológica		Porcentaje de ejecución de los proyectos de inversión			0	50%	
				Dotación de la infraestructura física institucional		Número de áreas dotadas	0		50%		

POLITICA INSTITUCIONAL	% AVANCE ANUAL PLAN DESARROLLO	EJE ESTRATEGICO	% PROGRAMA PLAN ACCION	% AVANCE DEL PROGRAMA EN EL PERIODO	GESTION POR PROCESOS	PROGRAMAS DEL PLAN DE DESARROLLO	PROYECTO	INDICADOR	METAS 2014	
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)
									Junio 30 de 2014	46% 50% 25% 45% 0% 24%
8. Desarrollo humano del personal al servicio de la Institución.	50%	Gestión del Talento Humano	100 %	20%	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Capacitación administrativa	Actualización del Personal Administrativo	Número de beneficiarios de las capacitaciones / Total de empleados no docentes	0%	50%
				20%		Bienestar Social	Bienestar Social de la Comunidad Institucional	Población beneficiada / Población total	0%	50%
				10%		Incentivos y estímulos	Sistema de estímulos al desempeño del personal administrativo	Número de empleados distinguidos y premiados / Total de empleados	0%	50%
9. Bienestar Institucional en procura del mejoramiento de la calidad de vida de los estudiantes, docentes y administrativos de la institución.	50%	Bienestar Institucional	100 %	10%	BIENESTAR INSTITUCIONAL	Bienestar y calidad de vida para la comunidad Institucional	Hábitos y estilos de vida saludables	Población beneficiada / Población total	16%	50%
				10%			Desarrollo humano y formación en principios	Población beneficiada / Población total	7%	50%
				30%			Promoción de la salud y prevención de enfermedades	Población beneficiada / Población total	32,6%	50%
							Fomento del deporte, arte y cultura.	% de la población estudiantil vinculada al proyecto.	50%	50%
							Mejoramiento de las condiciones socioeconómicas del estudiante	Porcentaje de la población beneficiada con el otorgamiento de becas, subsidio académico, auxilios y crédito educativo.	9%	50%
10. Articulación institucional con el entorno local, regional, nacional e internacional	50%	Articulación con el entorno: Alianzas estratégicas con sectores académico y productivo e Internacionalización	100 %	25%	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Vinculación y cooperación con el entorno académico, productivo y social	Alianzas estratégicas con el sector académico	Número de nuevos acuerdos o convenios de cooperación para el desarrollo de actividades académicas.	0	50%
							Alianzas estratégicas con el sector productivo	Número de alianzas estratégicas para el desarrollo de actividades conjuntas.	0	50%

POLITICA INSTITUCIONAL	% AVANCE ANUAL PLAN DESARROLLO	EJE ESTRATEGICO	% PROGRAMA PLAN ACCION	% AVANCE DEL PROGRAMA EN EL PERIODO	GESTION POR PROCESOS	PROGRAMAS DEL PLAN DE DESARROLLO	PROYECTO	INDICADOR	METAS 2014	
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)
									Junio 30 de 2014	46% 50% 25% 45% 0% 24%
10. Articulación institucional con el entorno local, regional, nacional e internacional	50%	Articulación con el entorno: Alianzas estratégicas con sectores académico y productivo e Internacionalización		25%	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Internacionalización	Cooperación Internacional	Número de convenios con el exterior en funcionamiento	6	50%
								Sistema Institucional de Movilidad a nivel nacional e Internacional y de incentivos económicos aprobado.	0	50%
								Número de programas académicos con actores en movilidad académica.	2	50%
								Número de vinculaciones a redes de cooperación académica nacional o internacional.	2	50%
				Número de docentes por programa con estudios en el extranjero				0	50%	
				Número de productos académicos generados de la cooperación internacional				1	50%	
				Número de docentes participando en el programa institucional de aprendizaje en segunda lengua.				0	50%	
				Número de profesores y estudiantes participando en programas de intercambio académico				0	50%	
% AVAN. PLAN DESARROLLO EN EL PERIODO EVALUADO	45%	90%	% AVAN PLAN DE ACCION				INDICADOR DE EFICACIA POR PROYECTO	45%		
		45%	INDICADOR DE EFICACIA POR PROGRAMAS				% EJEC. PPTAL 2014	79%		

Los programas del Plan de Acción 2014 avanzaron en el 90% sobre el periodo evaluado y se dio cumplimiento a las metas en el 45%, lo cual indica un sobresaliente desempeño en la gestión Institucional.

## 4. Resultados de las Auditorías.

Con el propósito de mejorar la calidad en el servicio, se realizaron Auditorías de Calidad en los siguientes procesos: Bienestar Institucional, Infraestructura y Logística y Gestión del Talento Humano. De lo anterior, se detectaron algunas falencias que fueron objeto para la formulación de Planes de Mejoramiento.

**Cuadro No 2.** – Hallazgos de las auditorías.

<b>FALENCIA</b>	<b>NO. DE COORDINACIONES</b>
No hacen uso de los registros que figuran en la base documental para el control de actividades planeadas.	1
No tienen organizada los requisitos y marcos legales del programa.	2
Falta de apropiación del proceso por parte de sus responsables.	2

## 5. Quejas y Reclamos.

El informe presentado por el responsable del manejo de las quejas, reclamos y sugerencias, reporta que durante el periodo del 17 de Enero de 2014 al 27 de Junio de 2014, el número de quejas y reclamos recibidos fueron veinticinco (25), las cuales se tramitó con los responsables de los procesos o dependencias involucradas, dando cumplimiento al procedimiento establecido.

**Cuadro No 3.** – Quejas y reclamos.

<b>QUEJAS Y RECLAMOS (por dependencias)</b>	<b>Número de quejas / Total quejas</b>	<b>CERRADAS</b>	<b>ABIERTAS</b>	<b>EFICAZ</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Financiera</b>	12%	3	0	0	<b>3</b>
<b>Coordinación Electricidad y Telefónica</b>	4%	1	0	0	<b>1</b>
<b>Coordinación Petróleo y Gas</b>	4%	1	0	0	<b>1</b>
<b>Admisiones</b>	4%	1	0	0	<b>1</b>
<b>Decanatura(Ingenierías y Ciencias Naturales)</b>	8%	2	0	0	<b>2</b>
<b>Recursos Físicos</b>	28%	7	0	0	<b>7</b>
<b>Coordinación Contabilidad Financiera.</b>	8%	2	0	0	<b>2</b>
<b>Recursos Bibliográficos</b>	28%	7	0	0	<b>7</b>

<b>QUEJAS Y RECLAMOS (por dependencias)</b>	<b>Número de quejas / Total quejas</b>	<b>CERRADAS</b>	<b>ABIERTAS</b>	<b>EFICAZ</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Relaciones Interinstitucionales</b>	<b>4%</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>100%</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25</b>

Las Quejas más relevantes durante el año fueron:

- Entrega de documentos de notas mayor a 3 días hábiles, mal servicio y mal trato.
- Mala atención en admisiones, no guían ni ayudan.
- Horarios del aseo al gimnasio muy tarde afectando el uso del mismo.
- Piden se incluya en el pensum de Contabilidad Financiera materias donde se incluyan las normas NIIF/NIC.
- Respetar el horario de atención de la Coordinación de Contabilidad y Financiera ya que a veces desde las 7:45 pm cierran y no atienden a estudiantes.
- Diseñar algún vale o propuesta en Biblioteca para liquidar mejor el valor de una multa.
- Computadores que no sirven, internet muy lento, equipos y espacios sucios, sillas no adecuadas y mal servicio en Recursos Bibliográficos.
- Mejorar la atención y servicio de Cafetería.
- Ampliar el horario de información y atención institucional hasta las 8 p.m. en Dirección Financiera y Administrativa y en Relaciones Interinstitucionales.
- Dar capacitación a la comunidad universitaria sobre los servicios de UNIRED y uso del material Bibliográfico y controlar la contaminación auditiva en Biblioteca para poder estudiar y respetar horarios para su uso.
- Mejorar el aseo en el Edificio B salón 2 del sótano porque lo encuentran muy sucio cuando hay clases de 6 a.m. y en los baños del primer piso.

## 6. Desempeño de los procesos.

La evaluación del desempeño de los procesos se realiza mediante la medición de los indicadores de eficacia, efectividad y eficiencia del Sistema Integrado de Gestión.

**Cuadro No 4.** -Resultados obtenidos del seguimiento realizado durante el 2008 - 2013.

	2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	MEDICION INICIAL	MEDICION 1	MEDICION 2	MEDICION 3	MEDICION 4	MEDICION 5	MEDICION 6	MEDICION 7	MEDICION 8	MEDICION 9	MEDICION 10	MEDICION 11
POLITICA DE CALIDAD	59%	76%	77%	85%	84%	80%	79%	84%	84%	90%	88%	83%
EFFECTIVIDAD	26%	34%	65%	77%	66%	64%	73%	95%	65%	70%	70%	77%
EFICIENCIA	62%	80%	35%	88%	67%	84%	72%	92%	78%	89%	71%	85%
EFICACIA	45%	73%	59%	81%	60%	86%	63%	90%	53%	91%	60%	92%

### EFICACIA.

La eficacia del sistema presentó un resultado del 92% en el segundo semestre de 2013, debido al buen desempeño de los planes de acción durante el año.

### EFICIENCIA.

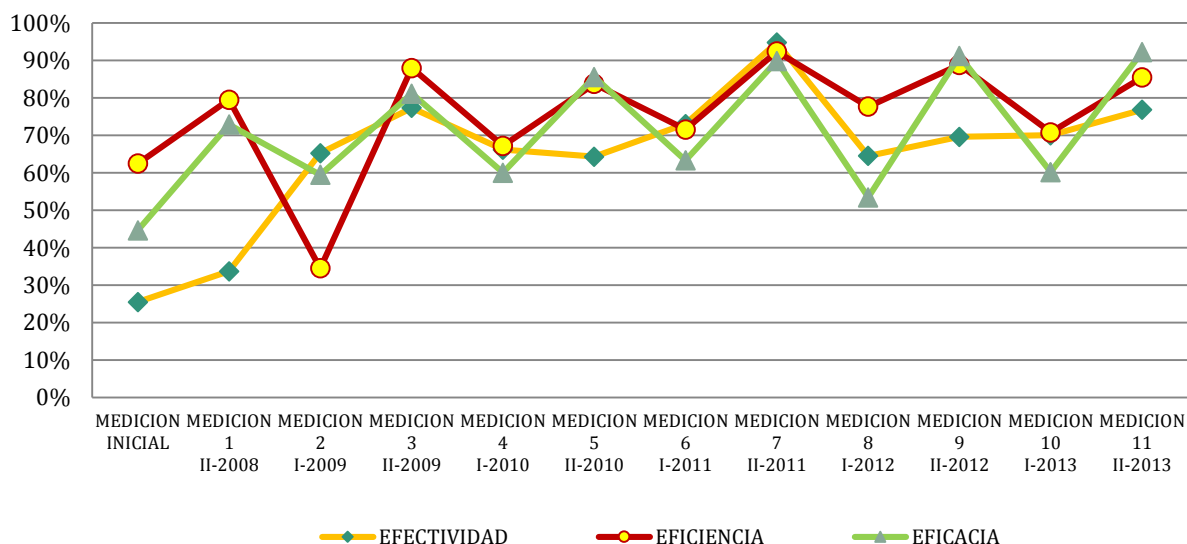
La eficiencia del sistema arrojó un 85% en el segundo semestre de 2013, relativo al buen desempeño de los indicadores de carácter financiero.

### EFFECTIVIDAD.

Se presenta un resultado del 77% de este indicador como consecuencia del mejoramiento de la evaluación de control interno y la mejora en cuanto a la imagen institucional.

El fomento de la cultura del servicio, el seguimiento y medición de los procesos, productos y servicios, así como la información generada por los mismos debe contribuir a elevar el nivel de efectividad del Sistema en General.

**Grafica No 2.** -Resultados finales de medición del Sistema Integrado de gestión – SIGUTS.



## 7. Conformidad del servicio.

Teniendo en cuenta, que se siguen presentando inconsistencias en la información del software académico (EXYRE, ACADEMUSOFT), se ha realizado el seguimiento al tema de las debilidades observadas en la base de datos, las cuales fueron solucionadas.

**Cuadro No. 5** – Conformidad del Servicio

DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD	TRATAMIENTO EN CASO DE INCUMPLIMIENTO		VERIFICACION PERSONA AUTORIZADA	
	CORRECCION	RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN	NOMBRE	OBSERVACIONES
<b>Cambio de Plan de Estudios</b>	Se solicita cambiar al plan de estudios 2008 a la estudiante CLAUDIA JULIANA BENAVIDES PEREZ identificado con CC. 63528989, por solicitud de la Coordinación de Gestión Empresarial	Coordinación de Gestión Empresarial	OMAR VIVAS CALDERÓN	
<b>Cambio de Plan de Estudios</b>	Se solicita cambiar al plan de estudios 2008 a la estudiante MONICA INFANTE INE identificado con CC. 63548564, por solicitud de la Coordinación de Gestión Empresarial	Coordinación de Gestión Empresarial	OMAR VIVAS CALDERÓN	
<b>Cambio de Plan de Estudios</b>	Se solicita cambiar al plan de estudios 2008 a la estudiante RUTH PATRICIA REMOLINA ORTIZ identificado con CC. 37747548, por solicitud de la Coordinación de Gestión Empresarial	Coordinación de Gestión Empresarial	OMAR VIVAS CALDERÓN	



<b>Cancelación de semestre</b>	El decano de la facultad de ciencias socioeconómicas solicita la cancelación del semestre al estudiante JOHN MARIO PAUTT MADERO identificado con CC 1098685035	Decanatura Ciencias Socioeconómicas y Empresariales	OMAR VIVAS CALDERÓN	
--------------------------------	--	---	---------------------	--

## 8. Balance de Acciones de mejora.

Se actualizaron para cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad:

- Procedimientos y registros documentados
- Mapas de Riesgo
- Planes de Mejoramiento
- Mapas de Indicadores

Así mismo, de las auditorías internas y de la autoevaluación de los procesos se actualizaron los planes de mejoramiento. Entre las principales acciones aplicadas se relacionan las siguientes:

- La socialización de los principios y valores Institucionales a todos los integrantes de los procesos, con el fin de generar sensibilización y la vivencia en el día a día de los mismos.
- Se realizaron capacitaciones sobre el manejo del Manual de Operación como instrumento facilitador del Modelo Estándar de Control Interno MECI a los diferentes responsables de los procesos.
- Fortalecer e individualizar el procedimiento de Inducción de la Institución.
- Se actualizaron y se aplicaron los cambios en los procedimientos que fueron sugeridos por los responsables de los mismos y se eliminaron registros obsoletos.

## 9. Cambios que podrían afectar el SIGUTS.

El Sistema de Gestión de Calidad de la Institución cumple en un alto porcentaje con los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009; a pesar, de la pérdida de importancia que se percibe en las personas por el sostenimiento del sistema, lo cual se evidencia en las mediciones realizadas a los indicadores, mapa de riesgos y control.

La Institución debe incorporar al Sistema de Gestión de Calidad, la aplicación de las normas técnicas de seguridad en el trabajo, el compromiso y cumplimiento de los requisitos ambientales.

## 10. Actualización e identificación de riesgos.

La Oficina de Apoyo al Sistema Integrado de Gestión de Calidad realizó la revisión a los mapas de riesgos por procesos y el institucional en el mes de marzo de 2014 con los responsables de cada proceso. Se reclasificaron algunos riesgos existentes. Igualmente se actualizaron las acciones preventivas y correctivas del Mapa de Riesgo.

**Cuadro No 6.-** Mapa de Riesgo Institucional Actualizado.

RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ACCIONES PREVENTIVAS
Inconsistencias en los reportes y estadísticas de la información académica.	<p>Inconsistencia en la estructura de las bases de datos porque cuando se migró la información de PROYECTO al Sistema académico EXYRE y ACADEMUSOFT, no se realizó la debida depuración de códigos, datos personales y notas.</p> <p>El software EXYRE presenta fallas en el procesamiento de datos.</p> <p>Elaboración manual de los certificados de notas y conducta debido a que el aplicativo ACADEMUSOFT no los reporta automáticamente.</p>	<p>"Lentitud para presentar informes.</p> <p>Efectos sobre la imagen institucional</p> <p>Falta de credibilidad en la veracidad de la información por parte de los estudiantes, docentes y demás interesados.</p> <p>No conformidades por las inconsistencias detectadas en las auditorías internas y externas (SNIES-SPADIES)."</p>	<p>Evitar continuar reportando las inconsistencias de la información por parte de Admisiones y Registro Académico al Grupo de Sistemas para que se realicen las correcciones.</p> <p>La Institución está en el proceso de implementar el software académico de la UIS para la administración de los datos académicos, con lo cual se espera que los riesgos disminuyan ante la seguridad con que cuenta este software."</p>
Perdida de material bibliográfico dentro del área de circulación y préstamo.	<p>Las personas encargadas del área de circulación y préstamo no realizan el registro de los libros.</p> <p>No se realizan inventarios semestrales.</p> <p>Falta de depuración en la información del estudiante.</p> <p>El control del Sistema de Seguridad - Sensibilizador no funciona.</p>	<p>Carencia de material bibliográfico.</p> <p>Sanciones para los responsables de los inventarios.</p>	<p>REDUCIR</p> <p>Hacer el inventario semestral de fondos bibliográficos.</p> <p>Realizar controles sorpresivos y aleatorios en el préstamo de material bibliográfico, verificando si el texto prestado ha sido registrado en el sistema. En caso contrario, se realizará una acción de mejora con la persona que efectuó el préstamo.</p> <p>Implementar el bloqueo de los estudiantes infractores en el sistema académico para graduarse y matricularse.</p>

RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ACCIONES PREVENTIVAS
Contaminación por el almacenamiento y manejo inadecuado de reactivos, residuos sólidos tóxicos y peligrosos de los Laboratorios de Química y Biología	"Mal manejo de residuos tóxicos procedentes de los laboratorios de química y biología Institucionales.  Falta un espacio adecuado para el almacenamiento de los reactivos"	"Contaminación del medio ambiente  Incumplimiento de la Ley 430 de 1998, Ley 1252 de 2008 y Decreto 4741 de 2005"	"Asumir  Realizar el seguimiento al Plan de Manejo y tratamiento de residuos tóxicos.  Establecer implementar y documentar un Plan de manejo ambiental que cumpla con las normas vigentes en el tema a través del Comité Ambiental.  Adecuación de un espacio con las normas de seguridad requeridas para el almacenamiento de los materiales reactivos. "
Perdida de material bibliográfico dentro del área de circulación y préstamo	"Las personas encargadas del área de circulación y préstamo no realizan el registro de los libros.  No se realizan inventarios semestrales.  Falta de depuración en la información del estudiante.  El control del Sistema de Seguridad - Sensibilizador no funciona."	"Carencia de material bibliográfico.  Sanciones para los responsables de los inventarios".	"Reducir  Hacer el inventario semestral de fondos bibliográficos.  Realizar controles sorpresivos y aleatorios en el préstamo de material bibliográfico, verificando si el texto prestado ha sido registrado en el sistema. En caso contrario, se realizará una acción de mejora con la persona que efectuó el préstamo.  Implementar el bloqueo de los estudiantes infractores en el sistema académico para graduarse y matricularse. "
Fuga de talento humano en investigación.	Mejores opciones laborales	Estancamiento de los proyectos de investigación.  Incumplimiento de las metas propuestas	EVITAR Y TRANSFERIR  Generar acciones motivacionales que comprometan al investigador a permanecer en la UTS  Disponer de un recurso humano inmediato con las características, lo más cercanas posibles al que se va, para darle continuidad al proyecto sin generar en su ejecución un alto traumatismo.

De acuerdo al análisis realizado en 2014, en este momento la Institución se encuentra expuesta a riesgos, valorados así:

**Cuadro No 7.-** Resumen de Riesgos Institucionales.

Riesgos Aceptables	1	1.538%
Riesgos Tolerables	13	20.00%
Riesgo Moderado	30	46.15%
Riesgos Importantes	17	26.15%
Riesgo Inaceptable	4	6.153%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Es importante resaltar que un 26.15% de los riesgos detectados se encuentran en posibilidad alta de ocurrencia (importantes), que por su capacidad de impacto afecte el logro de los objetivos institucionales.

De otra parte, el 6.153% de los riesgos se encuentran en estado inaceptable, lo cual es un avance positivo, representando un mayor compromiso de los responsables de los procesos con la ejecución de las acciones preventivas.

## Conclusiones

El sistema de gestión de calidad de la institución se continúa desarrollando en cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC-GP 1000-2009.

El sistema de gestión de calidad a través de la aplicación de las acciones correctivas y preventivas establecidas en los mapas de riesgo, mejoramiento continuo, controles sugeridos en los procedimientos documentados y actualización del sistema sigue contribuyendo al fortalecimiento de la gestión institucional.

Cordial Saludo,

CIELO GOMEZ BUSTOS

Representante de la Dirección

Actualizó y proyectó: Marcela Bohórquez Mantilla.