

CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	No. DE SOLICITUD DE CAMBIO	FECHA
1	Emisión Inicial	N/A	Septiembre de 2006
2	De acuerdo a la Ley 872 de 2003 reglamentada mediante Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004, se adopta la Norma Técnica de Calidad en la gestión Pública NTCGP1000:2004.	172	Noviembre de 2008
3	Se realizó la actualización del Manual, incluyendo el análisis de los riesgos para la revisión por la Dirección, de acuerdo a la solicitud de la acción correctiva por el ente certificador.	189	Marzo de 2009
4	Se actualizó el manual de calidad de acuerdo a la norma NTC GP1000-2009	217	Noviembre de 2010
5	Se realizó la actualización del Manual (Reseña Institucional y la declaración del Rector).	246	Agosto de 2011
6	Se realizó la actualización del Manual (Visión, Misión, objetivos, estrategias y políticas Institucionales).	262	Mayo de 2012
7	Se realizó la actualización del Manual (Los programas académicos y valores Institucionales)	271	Octubre de 2012
8	Se realizó actualización de los procesos, ajustes institucionales y MECI 2014.	333	Julio de 2015

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN (COPIAS CONTROLADAS)

FECHA	CARGO	NOMBRE	FIRMA

REVISÓ	APROBÓ	LUGAR DE ARCHIVO	TIPO DE DOCUMENTO
Auditor del SIGUTS	Asesora de Planeación	Oficina Soporte al Sistema Integrado De Gestión	Interno

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
 - 1.1 Objeto del Manual
 - 1.2 Alcance del Sistema Integrado de Gestión
 - 1.3 Justificación de Exclusiones
 - 1.4 Presentación de la Institución
 - 1.4.1 Reseña Institucional
 - 1.4.2 Ubicación
 - 1.4.3 Programas de Educación ofrecidos
 - 1.5 Nuestros Usuarios y partes interesadas
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
 - 2.1 Visión
 - 2.2 Misión
 - 2.3 Objetivos Institucionales
 - 2.4 Estrategias Institucionales
 - 2.5 Políticas Institucionales
 - 2.6 Valores éticos
 - 2.7 Declaración del Rector
 - 2.8 Estructura General (Organigrama)
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
5. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LAS UTS
 - 5.1 Política de Calidad
 - 5.2 Objetivos de Calidad
 - 5.3 Gestión por procesos
 - 5.4 Mapa de procesos Unidades Tecnológicas de Santander
 - 5.5 Caracterización de los procesos de las Unidades Tecnológicas de Santander
 - 5.6 Eficacia del Sistema Integrado de Gestión
 - 5.7 Representante de la Dirección
 - 5.8 Enfoque al usuario. Determinación de los requisitos del usuario. Medición de la Satisfacción del usuario
 - 5.8.1 Requisitos legales y Reglamentarios aplicables al servicio
 - 5.9 Comunicación interna y externa
 - 5.10 Procedimientos documentados
 - 5.11 Responsabilidad, Autoridad
 - 5.12 Ambiente de trabajo
 - 5.13 Propiedad del Usuario
 - 5.14 Mejoramiento Continuo
 - 5.15 Planificación de cambios
 - 5.16 Revisión por la Dirección

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Objeto del Manual

El presente Manual tiene por objetivo, describir la estructura del Sistema Integrado de Gestión en las UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER, incluyendo el alcance del sistema, la plataforma estratégica, el mapa de procesos y la interacción de los procesos, en conformidad con las Normas: NTC-ISO 9001:2008, NTC-GP 1000:2009 y MECI: 2014 Modelo Estándar de Control Interno, los requisitos legales aplicables y los establecidos internamente por la Institución.

Es compromiso de todos los servidores públicos de las Unidades Tecnológicas de Santander, aplicar el presente Manual para la consolidación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

1.2 Alcance del Sistema Integrado de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión de las UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER, aplica a la formación integral de tecnólogos y profesionales, en cumplimiento con las disposiciones del Ministerio de Educación Nacional, ley 30 de 1992 y directrices Institucionales.

El Sistema Integrado de Gestión cumple con todos los requisitos de las Normas: NTC-ISO 9001:2008 y NTC-GP 1000:2009 y el MECI: 2014 Modelo Estándar de Control Interno.

1.3 Justificación de Exclusiones

El numeral 7.6: Aplica los dos primeros párrafos y el literal e) pero no los literales a), b), c) y d) ni el tercer párrafo ya que no es necesario asegurarnos de la validez de los resultados de los equipos de medición, ni calibrarse o verificarse a intervalos especificados ni ajustarse o reajustarse según sea necesario ni de identificar la determinación del estado de calibración, ni protegerse contra ajustes que puedan invalidar el resultado de la medición.

Los equipos que utiliza la institución de medición son destinados para docencia en labores académicas y didácticas y no afectan para nada la capacidad o responsabilidad de la Institución para proporcionar productos o servicios que cumplan los requisitos de los usuarios y los reglamentarios aplicables.

1.4 Presentación de la Institución

1.4.1 Reseña Institucional

Somos una Institución pública de educación superior, descentralizada del orden departamental, creada por Ordenanza de la Asamblea de Santander No 090 de 1963 con patrimonio y presupuesto independiente.

La Institución está dedicada a la formación de profesionales, con actitud crítica, ética, creativa e innovadora, soportada en procesos académicos de calidad, generación de conocimiento, desarrollo tecnológico y movilidad de actores académicos, apoyados en modelos de gestión administrativa y financiera efectivos para contribuir al desarrollo humano sostenible de su entorno regional, nacional e internacional

La Institución tiene una gran trayectoria académica formando profesionales de calidad con reconocimiento en el sector industrial y económico del país, fundamentado en un modelo de gestión originado por una oferta educativa que motiva a la masa crítica de la población con limitaciones para acceder a la educación superior y con necesidades de ingresar en el mediano plazo al mercado laboral.

Resultado de este proceso, la Institución cuenta con fortalezas que le han permitido el sostenimiento de su estructura académico - administrativa y la destinación de recursos para inversión en laboratorios, planta física y apoyo académico. A la consolidación de esta plataforma se suman los desarrollos hacia la búsqueda del reconocimiento de la calidad académica, de la investigación, de la extensión y de los procesos administrativos y financieros de la Institución.

Las Unidades Tecnológicas de Santander han redefinido su carácter académico ofreciendo educación por ciclos propedéuticos hasta el nivel profesional. El propósito es ofrecer la formación profesional por niveles (técnico, tecnológico y universitario) para responder a las demandas del desarrollo regional y nacional y a las necesidades de formación de miles de jóvenes, tradicionalmente excluidos de la educación superior.

La institución ha sido exaltada por el gobierno nacional al obtener los Diplomas de Reconocimiento a su especial relevancia, ejemplo y capacidad de réplica mediante la Inscripción en el Banco de Éxitos de la Administración Pública 2004, lo cual le significó sustentar su modelo réplica en otras instituciones educativas a nivel nacional a través de un convenio suscrito con el Ministerio de Educación Nacional.

En el campo de la Investigación se ha logrado el desarrollo de proyectos en formación, la creación de semilleros de investigación y Grupos de Investigación con reconocimiento de COLCIENCIAS.

Actualmente, las UTS cuentan con una población de más de 21.000 estudiantes en el Área Metropolitana y la Provincia, con recursos para la docencia, la investigación, proyección social e

inversiones representados en la dotación de sus laboratorios, salas de informática, aulas, material didáctico y audiovisual.

Las UTS en cuanto a la consolidación del proyecto educativo y de la calidad académica, han demostrado resultados destacados al ocupar los primeros lugares a nivel nacional en los Exámenes de Calidad de la Educación Superior SABER PRO con el programa de Tecnología en Electrónica, Tecnología en Gestión Empresarial y Tecnología Diseño y Administración de Sistemas en los años 2005, 2006, 2007, 2008 y 2009. EL PRIMER LUGAR A NIVEL NACIONAL EN LAS PRUEBAS ECAES 2.006 por la estudiante María Patricia Blanco Gutiérrez del programa de Diseño y Administración de Sistemas. EL PRIMER LUGAR EN EL EXÁMEN DE ESTADO DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR como mejor Saber Pro en competencias en el área de Electromecánica al Tecnólogo en Operación y Mantenimiento Electromecánico, Jhon Jairo Delgado Torrado, prueba presentada en Octubre de 2013.

Para el mejoramiento continuo de los procesos institucionales, las Unidades Tecnológicas de Santander inició la implementación, desde el año 2005 del Sistema de Gestión de la Calidad; llegando a ser en el año 2006, la primera institución de educación superior en el Departamento de Santander certificada en ISO 9001:2000 por sus procesos misionales de Admisión, matrícula y en los estratégicos de Planeación, Seguimiento y Control a los planes institucionales. Durante el año 2007, se desarrolló el proceso de implementación del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, dando cumplimiento a las disposiciones de Ley y a la normatividad interna de la Entidad. A finales del año 2008 se realizó la Auditoría de Certificación de la Norma GP1000- 2004, y en febrero 17 del 2009 se certifica la institución en esta norma siendo la primera institución pública de educación superior en obtener este reconocimiento a nivel departamental.

A partir del 2009, la Institución realizó la actualización de su certificación en la Norma Técnica de Calidad NTC 9001: 2008, lo cual le facilitó el tránsito del Sistema de Gestión de la Calidad a la aplicación de la NTCGP 1000:2004 que rige de obligatorio cumplimiento a las instituciones del sector público en Colombia.

Cuando era perentorio el plazo (8 de diciembre de 2008, Decreto 2913 de 2007, Sistema de Gestión de la Calidad Ley 872 de 2003 y Decreto 4110 de 2004) para contar con los 75 productos mínimos del MECI 2004, las UTS ya tenían toda la fase de implementación terminada en el 97% y el Sistema Integrado de Gestión (NTCGP 1000:2004 – MECI y SIPLA) funcionando a cabalidad. Por lo anterior, el sistema de gestión de la calidad de las UTS fue recertificado el 17 de marzo del 2010 hasta enero de 2012.

Al entrar en vigencia el Decreto 943 de 2014 – Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, las UTS iniciaron la preparación de las 5 fases de fortalecimiento del Modelo, teniendo en cuenta que, la Institución ha realizado un correcto proceso de implementación del MECI desde el año 2008 quedando implementado en diciembre de 2014.

Actualmente las UTS no tienen certificación del Sistema de Calidad por voluntad de las directivas del periodo 2011-2014. Sin embargo anualmente la Institución presenta la evaluación del MECI, que realiza el DAFP a las entidades del sector público.

Acorde con los nuevos retos y con el objeto de posicionar a la Unidades Tecnológicas de Santander como una institución moderna y de avanzada, la Institución se encuentra en este momento concentrada en el logro del aseguramiento de la Calidad mediante la acreditación de sus programas académicos y el logro de la acreditación Institucional, la diversificación de la oferta de programas de pregrado, posgrado, técnicos laborales, apertura de programas académicos virtuales, fortalecimiento de la gestión académica y curricular centrada en el estudiante como eje central de su formación.

El fortalecimiento de las competencias investigativas de estudiantes y docentes y el consagrado esfuerzo hacia la Proyección Social y Comunitaria se espera conduzca a la institución al posicionamiento esperado y a la internacionalización mediante la suscripción de convenios de cooperación Interinstitucional.

1.4.2 Ubicación

Las Instalaciones de las Unidades Tecnológicas de Santander se encuentran ubicadas en la Calle de los Estudiantes No 9-82 de la Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga, Departamento de Santander, República de Colombia.

1.4.3 Programas de Educación ofrecidos:

Tecnologías

- Tecnología en Banca y Finanzas
- Tecnología en Mercadeo y Gestión Comercial
- Tecnología en Gestión Empresarial
- Tecnología en Turismo Sostenible
- Tecnología en Gestión Agroindustrial
- Tecnología Deportiva
- Tecnología en Contabilidad Financiera
- Tecnología en Recursos Ambientales
- Tecnología en Electricidad
- Tecnología en Electrónica Industrial
- Tecnología en Sistemas de Telecomunicaciones
- Tecnología en Desarrollo de Sistemas Informáticos
- Tecnología en Estudios Geotécnicos
- Tecnología en Manejo de Petróleo y Gas en Superficie
- Tecnología en Operación y Mantenimiento Electromecánico
- Tecnología en Topografía

Nivel Universitario

- Administración de Empresas
- Profesional en Actividad Física y Deporte
- Profesional en Marketing y Negocios Internacionales
- Contaduría Pública
- Ingeniería Electromecánica
- Ingeniería Ambiental
- Ingeniería Electrónica
- Ingeniería de Sistemas
- Ingeniería de Telecomunicaciones

Técnico Profesional

- Técnico profesional en Instalación de redes eléctricas

Educación para el trabajo y desarrollo humano

- Diseño de Modas con énfasis en Patronaje Industrial y Comercio Exterior

Programas de extensión en Barrancabermeja

- Tecnología en Gestión Empresarial
- Tecnología en Gestión de Sistemas Informáticos
- Tecnología en Mercadeo y Gestión Comercial
- Tecnología en Contabilidad Financiera
- Tecnología Deportiva
- Tecnología en Electrónica Industrial
- Tecnología en Topografía
- Tecnología en Operación y Mantenimiento Electromecánico
- Ingeniería Electromecánica
- Diseño de Modas con énfasis en Patronaje Industrial y Comercio Exterior
- Administración de Empresas

Programas de extensión en San Gil

- Técnico Profesional en Manejo de Postcosecha
- Tecnología en Electrónica

Programas de extensión en Vélez

- Tecnología en Electrónica

Programas de extensión en Cúcuta

- Tecnología Deportiva
- Tecnología en Gestión Empresarial
- Tecnología en Contabilidad Financiera
- Técnico profesional en Instalación de redes eléctricas
- Tecnología en Recursos Ambientales
- Tecnología en Electrónica Industrial
- Tecnología en Sistemas de Telecomunicaciones
- Tecnología en Operación y Mantenimiento Electromecánico
- Tecnología en Topografía
- Tecnología en Gestión de Sistemas Informáticos
- Tecnología en Electricidad

Programas de extensión en Piedecuesta

- Tecnología en Gestión Empresarial
- Tecnología Deportiva
- Técnico laboral en Manejo de Postcosecha de Fruver
- Técnico laboral en Comercialización de Bienes y Servicios
- Técnico laboral en Contabilidad e impuestos
- Técnico laboral en auxiliar en Gestión Administrativa
- Técnico laboral en Mantenimiento Electrónico
- Técnico laboral en Instalación de Redes Eléctricas en Baja tensión
- Técnico laboral preparador físico

1.5 Nuestros Usuarios y partes interesadas

USUARIOS: Los principales usuarios de las Unidades Tecnológicas de Santander son los estudiantes.

PARTES INTERESADAS: Además de los usuarios de las Unidades Tecnológicas de Santander se han identificado usuarios internos y usuarios indirectos así:

- Estado
- Comunidad en general
- Alumnos Bachilleres Graduados
- Egresados del ciclo tecnológico

- Trabajadores y empleados
- Sector productivo

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1 Visión

Las UTS será una Institución universitaria, acreditada y reconocida por la calidad en la formación de ciudadanos de bien, que contribuirán al desarrollo social, económico, científico, tecnológico, ambiental y cultural de la sociedad.

2.2 Misión

Somos una Institución de educación superior de carácter departamental, dedicada a la formación tecnológica de profesionales en sus diferentes niveles, con actitud crítica, ética, creativa e innovadora, soportada en procesos académicos de calidad, generación de conocimiento, desarrollo tecnológico y movilidad de actores académicos, apoyados en modelos de gestión administrativa y financiera efectivos para contribuir al desarrollo humano sostenible de su entorno regional, nacional e internacional.

2.3 Objetivos Institucionales

- Asegurar la asignación de los recursos del presupuesto que sean necesarios para la ejecución de los proyectos de investigación, desarrollo y transferencia de tecnología.
- Fortalecer la cultura investigativa institucional, la generación de espacios y estrategias para incentivar el espíritu investigativo y promover la creatividad y la innovación en los actores académicos de las UTS.
- Desarrollar procesos permanentes de evaluación institucional para retroalimentar y mantener en vigencia el PEI.
- Regular los procesos de selección y vinculación de los profesores e investigadores.
- Definir criterios de selección, orientación vocacional, retención y permanencia de los estudiantes.
- Realizar estudios de seguimiento laboral y ocupacional de los egresados de la Institución.
- Asegurar la vinculación institucional con la sociedad civil, mediante proyectos de extensión con criterios de sostenibilidad y compromiso social orientados a la generación y transferencia de capacidades a las comunidades para que se conviertan en actores de su propio desarrollo e incrementen su calidad de vida.

- Establecer vínculos con el sector oficial para el fortalecimiento de las relaciones con los diferentes organismos del Estado a nivel nacional, regional y local, mediante la gestión de proyectos y de convenios de cooperación.
- Identificar necesidades del entorno a través de la articulación e inclusión del sector productivo, el Estado y la sociedad civil, atendiendo a criterios de solidaridad, sostenibilidad y reconocimiento de los ámbitos de acción de cada uno de estos actores.
- Vinculación académica con el sector productivo para el desarrollo de investigación pertinente y la oferta de servicios en las áreas de educación continuada, consultoría y asesoría en el marco de la responsabilidad social empresarial.
- Fomentar el emprendimiento en la comunidad estudiantil apoyando las ideas de negocio mediante la gestión recursos de capital semilla.
- Aumentar las fuentes de recursos financieros con la gestión de nuevos proyectos y la consolidación de las transferencias y aportes del orden municipal, departamental y nacional e internacional.
- Planificar los recursos para administrarlos con racionalidad, oportunidad y economía en procura del desarrollo integral de la Institución.
- Fortalecer las capacidades endógenas en TIC para atender las necesidades institucionales y de la región.
- Promover el mejoramiento continuo de los docentes con el fin de responder a las exigencias de la sociedad y al compromiso institucional de formar profesionales con calidad.
- Desarrollar las capacidades de las personas que desempeñan labores administrativas y de apoyo para corresponder a la gestión de las funciones misionales.
- Desarrollar programas de atención y promoción de la salud y prevención de enfermedades dirigidas a la comunidad institucional.
- Institucionalizar la práctica deportiva apoyando su desarrollo con recursos físicos, humanos, técnicos y financieros suficientes para generar hábitos de vida saludable en la comunidad institucional.
- Propiciar espacios y encuentros de las diferentes expresiones culturales y artísticas para formar en valores éticos, derechos humanos y convivencia ciudadana.
- Destinar recursos para el fortalecimiento de los programas de desarrollo humano y socioeconómico de los estudiantes mediante becas, auxilios, créditos y subsidios educativos y estímulos por participación y representación institucional.
- Establecer vínculos con diversas comunidades para integrar los procesos de formación y el desarrollo del Proyecto Educativo Institucional al entorno, con la visión de futuro y el conocimiento específico de las relaciones de interdependencia con el mundo.

2.4 Estrategias Institucionales

- Destinar el 4% del presupuesto institucional en investigación, desarrollo tecnológico e innovación a partir del 2013.
- Destinar el 1% anual de los recursos del presupuesto de funcionamiento para desarrollar los programas de cultura investigativa y gestión de la actividad de investigación institucional a partir del año 2013.
- Formulación del nuevo Proyecto Educativo Institucional.
- Realizar el proceso de acreditación de los programas académicos de las UTS.
- Reglamentar y formular las disposiciones administrativas para la selección vinculación de nuevos profesores de carrera.
- Ampliar el número de auxilias, becas y otros estímulos a los estudiantes para reducir a un dígito, el nivel de deserción estudiantil.
- Establecer vínculos con los egresados para la retroalimentación de los procesos académicos y curriculares y la actualización permanente de sus conocimientos.
- Destinar el 2% anual de los recursos del presupuesto institucional para financiación de los proyectos sociales a partir del año 2013.
- Generar un 1% anual de recursos para el presupuesto institucional provenientes de la cofinanciación de proyectos, servicios de educación continuada, asesoría y consultoría especializada a partir del año 2013.
- Consolidar la estructura de ingresos de las UTS con un 70% proveniente de la gestión interna de recursos y el 30% restante de aportes y transferencias del Estado.
- Presupuestar y ejecutar los recursos institucionales siguiendo, prioritariamente, los lineamientos de política institucional, compromisos de deuda, inversión en talento humano, infraestructura tecnológica y física.
- Asignación del 5% del presupuesto anual de inversiones en la modernización y actualización permanente en TIC a partir del 2013.
- Asignación del 5% del presupuesto anual de inversiones en la modernización y actualización permanente de los laboratorios de la Institución a partir del 2013.
- Aumentar el presupuesto anual para la cualificación de los profesores otorgándoles subsidios en programas de post-grado (Maestrías y Doctorados).
- Capacitar al talento humano del área administrativa para el óptimo desempeño de sus funciones e incentivo por la mejora continua.
- Destinar el 4% anual del presupuesto de funcionamiento de la Institución para el desarrollo de los programas de bienestar institucional.

- Apertura de programas de movilidad académica.
- Hacer marketing permanente con la asesoría especializada de un área institucional que se encargue del tema y del relacionamiento con el usuario.
- Ser miembro activo de redes de cooperación académica internacional.
- Realizar contactos para vender servicios de transferencia tecnológica e innovaciones con el sector productivo y la comunidad.
- Contar con productos académicos generados de la cooperación internacional.
- Destinar el 1% anual de los recursos del presupuesto de funcionamiento para realizar Intercambio de estudiantes y profesores a partir del 2013.

2.5 Políticas institucionales

- Institucionalización de la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación como componentes esenciales de la cultura organizacional y la prospectiva.
- Gestión del conocimiento para la construcción de comunidad académica y científica.
- Evaluación, autoevaluación y autorregulación de los programas académicos de la Institución, orientados a la actualización y revisión permanente del Proyecto Educativo Institucional.
- Profesores, investigadores, estudiantes y egresados para el incremento de la calidad académica.
- Imagen institucional basada en los impactos de la proyección social.
- Sostenibilidad financiera institucional fundamentada en la gestión eficiente y oportuna de los recursos y la generación de ingresos propios.
- Incorporación y apropiación de las Tecnología de Información y Comunicación TIC, como soporte de la plataforma tecnológica, educativa e investigativa.
- Desarrollo humano del personal al servicio de la Institución.
- Bienestar Institucional en procura del mejoramiento de la calidad de vida de los estudiantes, docentes y administrativos de la institución.
- Articulación institucional con el entorno local, regional, nacional e internacional.

2.6 Valores Éticos

RESPONSABILIDAD SOCIAL: Apoyamos las acciones realizadas para el ejercicio de la ciudadanía y el desarrollo local, regional y nacional, en especial aquellas dirigidas al mejoramiento de las condiciones de vida de los sectores más desprotegidos de la sociedad.

HONESTIDAD: Entendemos que los intereses colectivos deben prevalecer al interés particular y que el actuar se realice con la debida transparencia y esté dirigido a alcanzar los propósitos misionales.

RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL: El manejo eficiente de los recursos en la realización de nuestras actividades se deben realizar de modo que se cumplan con excelencia y calidad los objetivos y metas Institucionales.

SOLIDARIDAD: La disposición a ayudar a los compañeros cuando necesiten de apoyo. Actuar siempre regidos por la cooperación para lograr los objetivos propuestos por la entidad.

PERTENENCIA: Mantenemos el deseo y la motivación de aportar al desarrollo institucional mediante nuestra capacidad intelectual y física para servir con el mayor agrado, haciendo el proyecto de vida compatible con el proyecto laboral.

JUSTICIA: Damos a cada quien lo que le corresponde de conformidad con sus méritos y los derechos que le asisten.

TOLERANCIA: Valoramos a los demás por lo que son y aceptamos con respeto lo distinto, lo diferente y lo que no es igual a nosotros.

RESPECTO: El respeto implica la comprensión y la aceptación de la condición inherente a las personas como seres humanos con derechos y deberes en un constante proceso de mejora espiritual y material.

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL: Promovemos el cuidado del medio ambiente para garantizar la calidad de vida de las generaciones futuras, en el accionar de todas las áreas institucionales con la finalidad de generar prácticas responsables dentro del enfoque de sostenibilidad ambiental y la búsqueda de la eficiencia en los procesos para lograr un nivel óptimo en el uso de los recursos.

LEALTAD: Guardar confidencialidad respecto a la información de la entidad y en caso de conflicto de intereses abstenerse de opinar de los asuntos. Velar por el buen nombre de la institución, dentro y fuera de ella y hacer observaciones y sugerencias que permitan elevar la calidad de la educación que se imparte.

CONVIVENCIA: Mantenemos la disposición al diálogo como punto de partida a la solución de situaciones producto de las diferencias que se presenten en la interacción cotidiana entre los distintos miembros de la comunidad UTEÍSTA.

IMPARCIALIDAD: Actuar con legalidad, justicia e imparcialidad tanto en la prestación de servicios como en las relaciones laborales sin tratar con privilegio o discriminación, sin tener en cuenta su

condición económica, social, ideológica, política, sexual, racial, religiosa o de cualquier otra naturaleza.

2.7 Declaración del Rector

El suscrito RECTOR OMAR LENGERKE PÉREZ, conjuntamente con el Equipo Directivo de las Unidades Tecnológicas de Santander manifiestan su interés y compromiso de coadyuvar de manera directa y permanente a la Implementación del SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN en las UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER, por lo cual se adopta y reglamenta el SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, en cumplimiento del mandato constitucional de acuerdo a las Ley 872 de 2003 reglamentada mediante Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004, donde, se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC-GP1000:2004 y el Decreto 1599 del 20 de Mayo del 2005, emanado de la Presidencia de la República, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) por el Estado colombiano y demás sistemas establecidos para la gestión institucional.

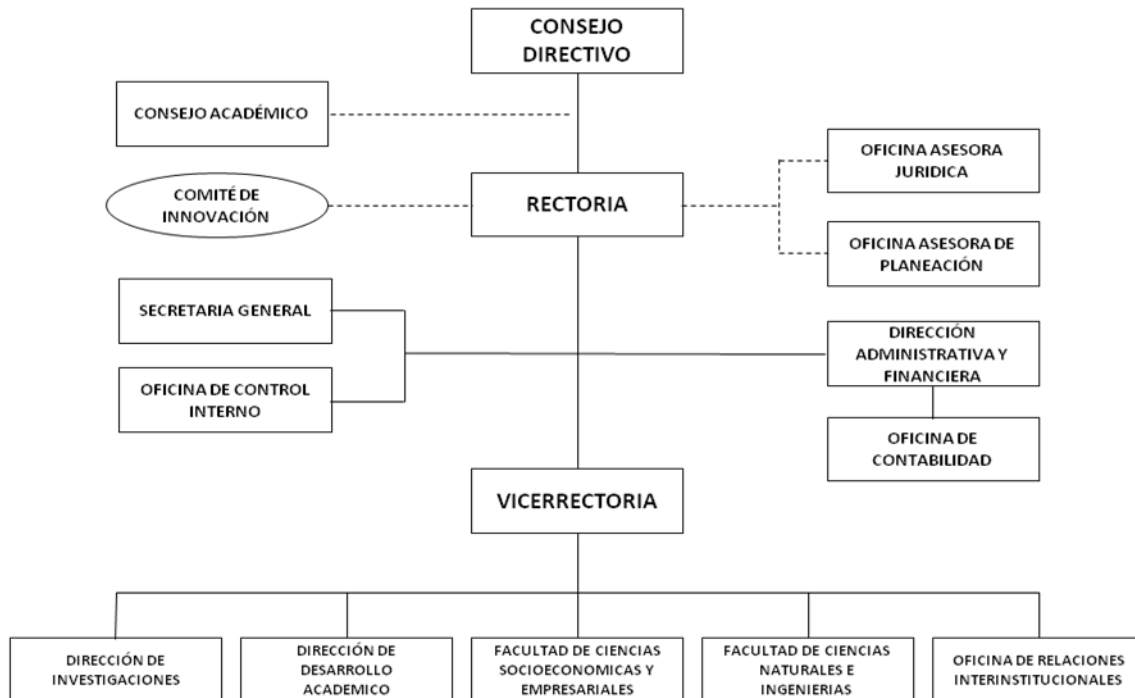
Teniendo en cuenta que el Sistema Integrado de Gestión adoptado, es un instrumento gerencial que permite el cumplimiento de los objetivos fijados por la institución, en desarrollo de su función, la alta dirección está plenamente comprometida en el establecimiento de una política de calidad y en el aseguramiento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

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

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

OMAR LENGERKE PÉREZ
RECTOR

2.8 Estructura General (Organigrama)



3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NTC-GP 1000:2009. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Requisitos

MECI- Modelo Estándar de Control Interno. Productos

NTC - ISO 9001 / 2008. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para efectos del Manual de Calidad de las Unidades Tecnológicas de Santander, se deben considerar la siguiente relación de términos y definiciones, de acuerdo a lo mencionado en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTC-GP 1000:2009), Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2008) y Normas reglamentarias.

Acción Correctiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación indeseable a fin de prevenir su recurrencia.

Acción Preventiva. Acción tomada para eliminar la causa de una situación potencialmente indeseable a fin de prevenir su ocurrencia.

Alta Dirección. Persona o grupo de personas del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.

Ambiente de Trabajo. Conjunto de condiciones (físicas, sociales, psicológicas, medioambientales y ergonómicas) bajo las cuales se realiza el trabajo.

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

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

Auditoría Interna. Auto evaluación periódica del Sistema Integrado de gestión realizada con el fin de verificar el desarrollo del Sistema y sus posibilidades de mejora.

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

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

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

Calidad. Grado en que un conjunto de características de un producto o servicio cumplen con los requisitos establecidos.

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

Competencia. Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Conformidad. Cumplimiento de un requisito.

Control. Cualquier medida que tome la dirección y otras partes para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica,

organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas.

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

Corrección. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Nota: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

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

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

Eficiencia. Capacidad de producir el máximo de resultado con el mínimo de recursos, energía y tiempo.

Enfoque basado en procesos. Aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión.

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

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

Indicadores. Conjunto de mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión de toda entidad 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 entidad, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.

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

MECI. Conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados entre sí y unidos a las personas que conforman la institución, se constituyen en un medio para lograr el cumplimiento de la función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que deben atender.

No Conformidad. Es el no cumplimiento de algún requisito especificado.

PEI. Proyecto Educativo Institucional.

Plan de Mejoramiento. Es aquel aspecto que permite el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los objetivos institucionales de orden corporativo de la entidad pública. Integra las acciones de mejoramiento que a nivel de su misión, objetivos, procesos, etc., deben operar la entidad pública para fortalecer integralmente su desempeño institucional, cumplir con su función, en los términos establecidos en la Constitución, la ley, teniendo en cuenta los compromisos adquiridos con los organismos de control fiscal, de control político y con los diferentes grupos de interés.

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

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

Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. **NOTA:** Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo

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

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

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

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

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

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

Procesos misionales (o de realización del producto o de la prestación del servicio). Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. **Procesos de apoyo:** incluyen todos aquellos procesos para la provisión

de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

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

Producto: Resultado de un proceso.

Riesgo. La posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos. El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad.

Usuarios de las Unidades Tecnológicas de Santander. Estudiante, Empresario.

El principal usuario del servicio de educación ofrecido por nuestra Institución es el estudiante y/o usuario. Identificamos como nuestros usuarios también a los empresarios con quienes la Institución tiene convenios de proyección social, movilidad académica y prácticas empresariales.

5. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LAS UTS- SIGUTS

El Sistema Integrado de Gestión que adopta la Institución, desarrolla la función institucional asegurando el cumplimiento de los requisitos de calidad, la mejora continua de los procesos y la eficiencia, eficacia y efectividad en 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.

5.1 Política de Calidad

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

5.2 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.

5.3 Gestión por procesos

Las Unidades Tecnológicas de Santander han identificado los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión, concebido en la articulación de los sistemas de gestión que exige la ley y los que están establecidos por la institución, además de generar resultados bajo las exigencias de la calidad y aseguramiento académico, que indica una aplicación e interrelación a través de toda la Institución.

Para la planificación de la prestación del servicio se dispone del Proyecto Educativo Institucional, los planes plurianuales, bianuales y anuales en donde se identifican las estrategias, los planes, programas, proyectos y los recursos necesarios para su ejecución.

También se dispone de la planeación curricular y de los planes de aula los cuales forman parte del proceso Docencia de Gestión Académica, promovidos por la Oficina de Desarrollo Académico.

Están los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, que se presentan a continuación.

5.4 Mapa de procesos Unidades Tecnológicas de Santander.

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

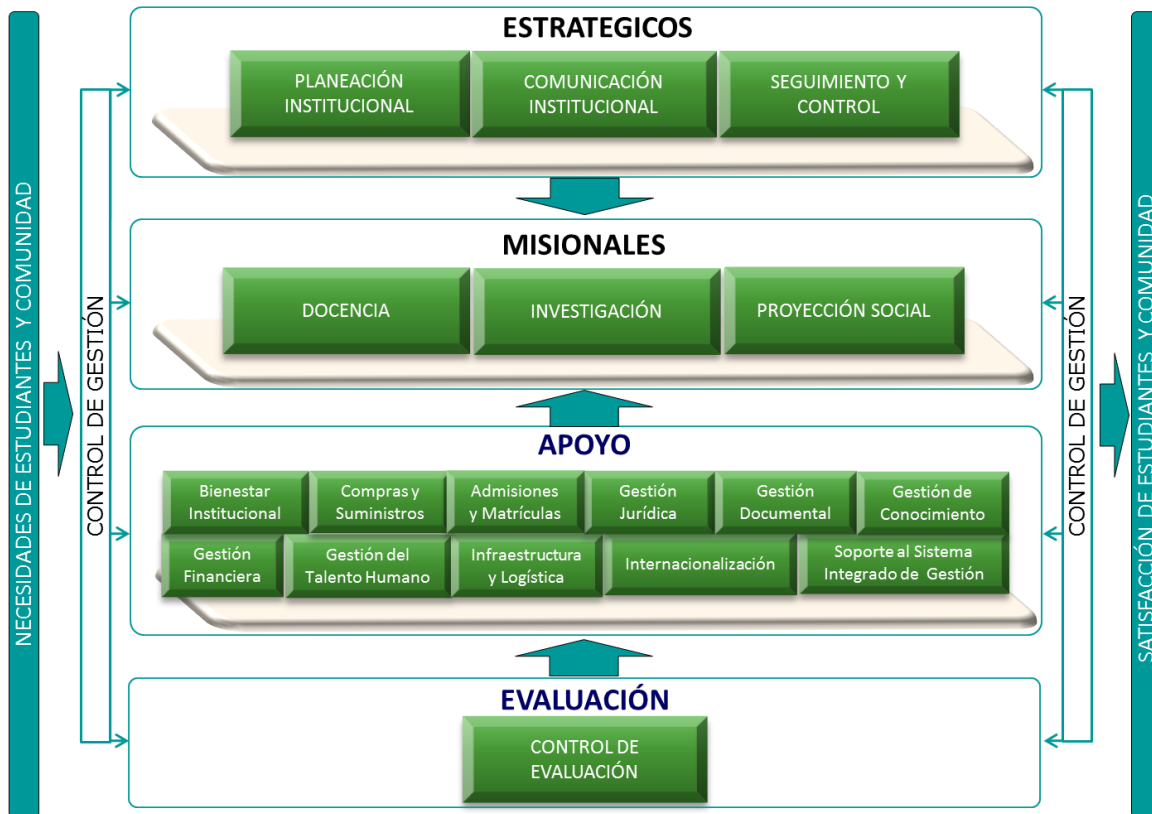
Procesos Estratégicos: Incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la Dirección.

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

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

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

A continuación se muestra el Mapa de Procesos de la Institución.



5.5 Caracterización de los procesos de las Unidades Tecnológicas de Santander

La secuencia e interacción de los procesos del Sistema Integrado de Gestión han sido determinadas por la institución a través de la Caracterización de Procesos (**Anexo 1 Caracterización de procesos**)

Para cada proceso se ha incluido lo siguiente en su caracterización:

- Nombre de proceso.
- Tipo de proceso
- Responsable del proceso
- Objetivo del proceso
- Alcance del proceso
- Proceso/proveedor
- Insumo/entrada
- Actividades en ciclo PHVA

- Responsable
- Producto y/o salida
- Proceso/usuario
- Políticas de operación
- Requisitos legales reglamentarios
- Requisitos de la norma técnica de calidad vigente.
- Articulación con el MECI 1000:2005
- Recursos requeridos para el proceso (Talento Humano, Infraestructura)
- Indicadores de proceso (nombre y formula)
- Documentación soporte
- Sistemas de información
- Información primaria (Parte interesada, que informa, como se informa)
- Información secundaria (Parte interesada, que informa, como se informa)
- Riesgos del proceso
- Riesgos del control
- Articulación con el MECI 1000:2014

5.6 Eficacia del Sistema Integrado de Gestión

Para medir la eficacia del Sistema integrado de gestión, las Unidades Tecnológicas de Santander ha desarrollado una matriz en la que se relacionan: las directrices de la política de calidad, los objetivos de calidad, los procesos del Sistema integrado de gestión que están relacionados con los objetivos y los indicadores de los procesos que miden el logro de los objetivos de calidad. Para cada indicador se define la frecuencia de medición, el responsable de la medición y las metas para un periodo determinado.

Periódicamente y de acuerdo a las frecuencias de mediciones, esta matriz se mantiene actualizada desde cada uno de los procesos y en general desde la Oficina de Planeación, para que se generen acciones de mejora o planes de mejoramiento cuando los indicadores no se estén cumpliendo.

Adicionalmente cada vez que se realiza una revisión por la dirección, se hace la consolidación de indicadores para verificar la eficacia del Sistema integrado de gestión. **(Véase Anexo 2. Matriz de indicadores de gestión).**

5.7 Representante de la Dirección:

El Rector de las Unidades Tecnológicas de Santander mediante Resoluciones N° 02-368 de mayo 29 de 2015 designa a la Asesora de Autoevaluación y Calidad como el Representante de la Alta Dirección y la N°02-884 de septiembre 10 de 2012 artículo cuarto y la 02-997 de Octubre de 2014 artículo tercero se designan las siguientes funciones:

- a) Asegurar el establecimiento y mantenimiento de los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión y velar por la documentación necesaria para demostrar su aplicación.
- b) Informar al Comité de Control Interno y Gestión de la Calidad sobre el desempeño del sistema de gestión y de cualquier necesidad de mejoramiento.
- c) Consolidar y preparar la información necesaria para que el Comité de Control Interno y Gestión de la Calidad realice la revisión del Sistema Integrado de Gestión.
- d) Interactuar permanentemente con las instancias necesarias para la adecuada implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Institución.
- e) Liderar, interactuar y dar pautas para el funcionamiento del equipo técnico de calidad de la Institución.
- f) Procurar que todos los procesos y procedimientos diseñados por la Institución estén alineados con los propósitos y objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
- g) Apoyar el diseño y la implementación de mecanismos que permitan la medición de la satisfacción de los usuarios, así como emprender acciones al respecto.
- h) Desarrollar y mantener el Sistema Integrado de Gestión en la Institución.
- i) Garantizar el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.
- j) Orientar el proyecto de diseño e implementación del MECI 2014.
- k) Informar a la Alta Dirección sobre los avances del Sistema Integrado de Gestión.
- l) Someter a consideración del Comité de Control Interno y Gestión de la Calidad, las propuestas de diseño e implementación del MECI para su aprobación.
- m) Dirigir las actividades del Equipo MECI.
- n) Coordinar con los directivos y demás funcionarios responsables de los procesos, las actividades requeridas por el Equipo MECI.
- o) Hacer seguimiento a las actividades planeadas para la implementación del Sistema Integrado de Gestión aplicando correctivos donde se requiera.

- p) Someter a consideración del Comité de Control Interno y Gestión de la Calidad, las propuestas de mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión.
- q) Las demás funciones que asigne el Comité.

5.8 Enfoque al usuario. Determinación de los requisitos del usuario medición de la satisfacción del usuario.

5.8.1 Requisitos Legales y Reglamentarios Aplicables al Servicio.

Los requisitos para la prestación del servicio de las Unidades Tecnológicas de Santander están regulados por la ley 30 de 1992, ley 794 de 2004, el Estatuto General Institucional, Proyecto Educativo Institucional, Modelo Pedagógico Institucional, proyecto Educativo de los programas, el Reglamento Estudiantil, el reglamento de modalidades de grado, reglamento de Recursos Bibliográficos y Reglamento de uso de los laboratorios, Reglamento de Bienestar Institucional y cuenta con los requisitos de ley para todos los programas ofrecidos a la comunidad y las condiciones de calidad según los registros calificados otorgados por el Ministerio de Educación Nacional.

De acuerdo a las disposiciones del Ministerio de Educación Nacional con relación al diseño y desarrollo de programas académicos en las instituciones de educación superior soportadas en la Ley 30 de 1992, se reglamentan los parámetros para el diseño de programas en las siguientes normas:

- Ley 115 de 1994. Ley General de Educación.
- Ley 749 de 2002. Organizó el servicio público de la educación superior en las modalidades de formación técnica profesional y tecnológica.
- Decreto MEN 2216 de 2003. Establece los requisitos para la redefinición y el cambio de carácter académico de las instituciones técnicas profesionales y tecnológicas, públicas y privadas y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1188 de 2008. Estableció de forma obligatoria las condiciones de calidad para obtener el registro calificado de un programa académico.
- Decreto MEN 1295 de 2010. Reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior.
- Decreto MEN 1075 de 26 de mayo de 2010. Decreto único reglamentario del sector educación.
- (Ver parte 5. Reglamentación educación superior
http://redes.colombiaaprende.edu.co/ntg/men/pdf/decreto_1075_de_2015.pdf).

Los procesos relacionados con el usuario garantizan el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios junto con el cumplimiento de los requisitos de la norma GP1000-2009, NTC-ISO 9001:2008 y MECI: 2014 Modelo Estándar de Control Interno.

La medición de la satisfacción del usuario en las Unidades Tecnológicas de Santander se realiza mediante encuestas que se aplican semestralmente, estas permiten conocer el grado de satisfacción que tienen los usuarios en relación con el servicio prestado. Dicha encuesta evalúa la gestión de los procesos involucrados en la institución mediante los rangos establecidos.

El Rector de la Institución promueve el cumplimiento de los requisitos ofrecidos a los estudiantes y mantiene el enfoque de oficina abierta a los estudiantes para atender directamente sus solicitudes e inquietudes.

Durante el proceso de inducción se dan a conocer aspectos relevantes de cada uno de los beneficios y condiciones con las cuales se garantiza el funcionamiento del estudiante como miembro de la comunidad académica, esta actividad es liderada por el proceso de Bienestar Institucional.

En la página web de la Institución aparecen publicados los portafolios de los programas y pueden ser consultados de manera permanente por las partes interesadas. La actualización es responsabilidad del proceso de Comunicación Institucional.

La Institución cuenta con buzones de sugerencias instalados en diversos lugares de la Institución, permitiendo que los estudiantes y la comunidad educativa en general manifiesten por escrito sus quejas, reclamos o sugerencias. El usuario también se puede comunicar a través de la página web.

El buzón se controla mediante las disposiciones establecidas en el procedimiento documentado "Procedimiento para la atención y seguimiento de quejas, reclamos y sugerencias", bajo la responsabilidad de la Oficina de Control Disciplinario.

Los resultados que arrojan dichas encuestas son estudiados y evaluados por el Representante de la Dirección y el Comité de Control Interno y Gestión de la Calidad, quien determina la toma de acciones necesarias. Así mismo se socializa el informe a todos los responsables de procesos.

La revisión de los requisitos relacionados con la prestación del servicio se realiza a través de los comités curriculares por programa e institucional, orientados por la Oficina de Autoevaluación y Calidad y la Oficina de Desarrollo Académico.

5.9 Comunicación Interna y externa

Las Unidades Tecnológicas de Santander cuentan con un Manual de Comunicación que le da funcionalidad a las diferentes actividades en los procesos de las diferentes dependencias de manera consecutiva para dar respuesta rápida y oportuna a las necesidades requeridas en el Sistema Integrado de Gestión.

5.10 Procedimientos documentados

La documentación del sistema de gestión de Calidad consta de:

- Manual de Calidad
- Mapa de procesos
- Caracterizaciones de los procesos
- Procedimientos documentados
- Instructivos
- Manual de Funciones
- Formatos. (Registros)
- Documentos externos.

La documentación del sistema de gestión de la calidad es controlada de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para el Control de los documentos y Control de Registros. La gestión y seguimiento del control de la documentación se realiza a través del proceso al Sistema Integrado de Gestión.

Para mantener un adecuado control de los registros, se ha establecido el Manual de Archivo y correspondencia, dónde se definen los requisitos para garantizar que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables. También define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros.

Los responsables por la elaboración, actualización, y aprobación de los documentos esta indicados en el procedimiento para el control de documentos.

Además del anterior procedimiento se tiene los siguientes exigidos por la norma los cuales son:

- Procedimiento para auditorías internas
- Procedimiento para el control del producto no conforme en la prestación del servicio
- Procedimiento para la implementación de acciones correctivas y preventivas

De acuerdo a lo establecido por las Unidades Tecnológicas de Santander todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión se encuentran relacionados en las caracterizaciones de los procesos y en el listado maestro de documentos internos.

5.11 Responsabilidad y autoridad

La responsabilidad y autoridad de todo el personal que gestiona, desempeña y verifica las actividades de los procesos del sistema integrado de gestión, están relacionadas en la

caracterización de cada proceso en el organigrama de la Institución, en los procedimientos e instructivos del sistema de documentación, en el Manual de Funciones y Competencias laborales, definido para la institución procedimiento que se encuentran en Secretaría General. Así mismo, la responsabilidad de todos los funcionarios relacionados directamente con el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Calidad ISO 9001:2008 y NTC-GP1000:2009 Y MECI: 2014 Modelo Estándar de Control Interno está descrita en cada caracterización de cada proceso.

5.12 Ambiente de Trabajo

Las Unidades Tecnológicas de Santander, para garantizar un adecuado ambiente de trabajo en el desarrollo de sus actividades, cuentan con las instalaciones y las herramientas necesarias para mejorar el desempeño de la organización y ofrecer un buen servicio a sus usuarios.

Además cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo y un Programa de Salud Ocupacional.

5.13 Propiedad del Usuario

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 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).

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

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

Actualmente la institución cuenta con un software (ACADEMUSOFT) que brinda a la institución un soporte importante para la seguridad y eficacia de la información de los estudiantes.

5.14 Mejoramiento Continuo

El mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión, esta soportado mediante la toma de acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora, además, de la definición de los planes de mejoramiento institucional, por procesos e individual contemplados en el MECI teniendo en cuenta los parámetros descritos en el “Procedimiento de control del producto no conforme y procedimiento para la implementación de acciones correctivas y preventivas”, dejando registros de estas en el formato de Control de acciones correctivas, preventivas y de mejora el cual se controla por medio electrónico.

Adicionalmente se realizan auditorías internas de calidad cumpliendo los requerimientos descritos en el “Procedimiento de auditorías internas”, en el cual se identifican las no conformidades de los procesos y del Sistema, para luego analizar las causas de las mismas y tomar las acciones correctivas y/o preventivas para eliminar las no conformidades encontradas.

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

5.15 Planificación de Cambios

Cambios representativos que influyen en el Sistema Integrado de Gestión se actualizan y se difunden al personal involucrado junto con la documentación relacionada. La planificación de estos cambios se realiza mediante el proceso de Planificación Institucional y quedan en actas de comité.

5.16 Revisión por la Dirección

El Rector de Unidades Tecnológicas de Santander ha establecido realizar las Revisiones por la Dirección en el proceso de Planeación Institucional mínimo una vez al año y llevarlas a cabo según los aspectos que se describen a continuación:

- Revisión de la política y objetivos de Calidad.
- Resultados de la Evaluación de la Gestión Institucional.
- Resultados de las auditorias.
- Retroalimentación de los usuarios.
- Quejas y Reclamos.
- Desempeño de los procesos.
- Conformidad del Servicio.

- Resultados Encuestas de Satisfacción.
- Balance de Acciones de mejora.
- Acciones de mejoramiento Institucional y por procesos.
- Cambio que podría afectar el SIGUTS.
- Actualización e identificación de riesgos.
- Análisis de cambio en el entorno.
- Conclusiones de la revisión

- ANEXO 1. Caracterizaciones por cada proceso
ANEXO 2. Matriz de indicadores por cada proceso
ANEXO 3. Mapa de riesgos por cada proceso