

CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	DESCRIPCION	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 realizo 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 realizo la actualización del Manual (Reseña Institucional y la declaración del Rector).	246	Agosto de 2011
6	Se realizo la actualización del Manual (Visión, Misión, objetivos, estrategias y políticas Institucionales).	262	Mayo de 2012

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 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 ESTRATEGICO
 - 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 GESTION 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
 - 5.14 Planificación de Cambios
 - 5.16 Revisión por la Dirección

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación
		FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Objeto del Manual

El presente Manual tiene por objeto describir la estructura del Sistema Integrado de Gestión en las UNIDADES TECNOLOGICAS 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 y NTC-GP 1000:2009 y MECI: 2005 Modelo Estándar de Control Interno- los requisitos legales aplicables y los establecidos internamente por la Institución.

1.2 Alcance del Sistema Integrado de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión de las UNIDADES TECNOLOGICAS 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: 2005 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

Las Unidades Tecnológicas de Santander son un establecimiento público del orden departamental creado hace 47 años en Bucaramanga - Santander, en el ámbito de la educación superior, está dedicado a la formación de profesionales en los campos de las ciencias naturales aplicadas y las ciencias socioeconómicas y empresariales, con fundamento en procesos académicos de calidad,

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012
------------------------------------	---	--

como resultado de la auto - evaluación permanente de sus programas, la construcción y aplicación del conocimiento científico y tecnológico, la formación en valores éticos, el compromiso y la responsabilidad social; con el propósito de contribuir al desarrollo integral de sus estudiantes y a la solución de problemas del entorno regional y nacional.

La Institución tiene una gran trayectoria académica formando tecnólogos de calidad con reconocimiento en el sector industrial y económico del país, fundamentado en un modelo de auto-gestión financiera para estructurar una plataforma autosuficiente originada por una oferta educativa que motive 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 en sus finanzas que le han permitido el autosostenimiento 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 autogestionada, 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 Entidad.

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 en dos niveles (tecnológico y universitario) para responder a las demandas del desarrollo regional y nacional y a las necesidades de formación de miles de jóvenes de estratos bajos, 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 su 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 estudiantil de 19.000 en el Área Metropolitana y la Provincia, sostenidos con recursos propios 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

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012
------------------------------------	---	--

PRUEBAS ECAES 2.006 por la estudiante María Patricia Blanco Gutiérrez del programa de Diseño y Administración de Sistemas.

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 Auditoria 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 nacional y departamental.

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; y se cuenta con un espacio físico en la carrera 27 No. 33-12 que funciona para el desarrollo de actividades de Bienestar institucional.

1.4.3 Programas de Educación ofrecidos:

- Tecnología en Diseño y Administración de Sistemas
- Tecnología en Contaduría Financiera
- Tecnología en Gestión Agroindustrial
- Tecnología Ambiental
- Tecnología en Gestión Empresarial
- Tecnología en Banca e Instituciones Financieras

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012
------------------------------------	---	--

- Tecnología en Electrónica
- Tecnología en Electromecánica
- Tecnología en Electricidad y Telefonía
- Tecnología en Telecomunicaciones
- Tecnología en Topografía
- Tecnología Deportiva
- Tecnología en Mercadeo

Programas Profesionales

- Ingeniería Electrónica
- Ingeniería en Telecomunicaciones
- Ingeniería Electromecánica
- Ingeniería Ambiental
- Profesional en Administración de Empresas
- Profesional en Contaduría Publica
- Profesional en Mercadeo

Educación para el trabajo y desarrollo humano

- Programa de Lenguas – Ingles
- Diseño de Modas con énfasis en Patronaje Industrial y Comercio Exterior

Programas de extensión en San Gil y Vélez

- Tecnología en Contabilidad Financiera
- Tecnología en Electrónica
- Tecnología en Gestión Empresarial

Programas de extensión en Barrancabermeja

- Tecnología en Electromecánica
- Tecnología en Mercadeo y Gestión Comercial
- Tecnología Deportiva
- Tecnología en Gestión Empresarial
- Tecnología en Gestión de Sistemas Informáticos
- Tecnología en electrónica Industrial
- Tecnología en Contabilidad Financiera

1.5 Nuestros Usuarios y partes interesadas

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación
		FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012

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 ESTRATEGICO

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 estatal, 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.

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012
------------------------------------	---	--

- 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.

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012
------------------------------------	---	--

- 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 investigativa 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.

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012
------------------------------------	---	--

- 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

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 alcanzarlos propósitos misionales.

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,

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012
------------------------------------	---	--

dentro y fuera de ella y hacer observaciones y sugerencias que permitan elevar la calidad de la educación que se imparte.

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.

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.

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

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.

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.

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.

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.

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.

2.7 Declaración del Rector

El suscrito RECTOR OSCAR OMAR OROZCO BAUTISTA, 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 GESTION en las UNIDADES TECNOLOGICAS DE SANTANDER, por lo cual se adopta y reglamenta el SISTEMA INTEGRADO DE GESTION, 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

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012
------------------------------------	---	--

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.

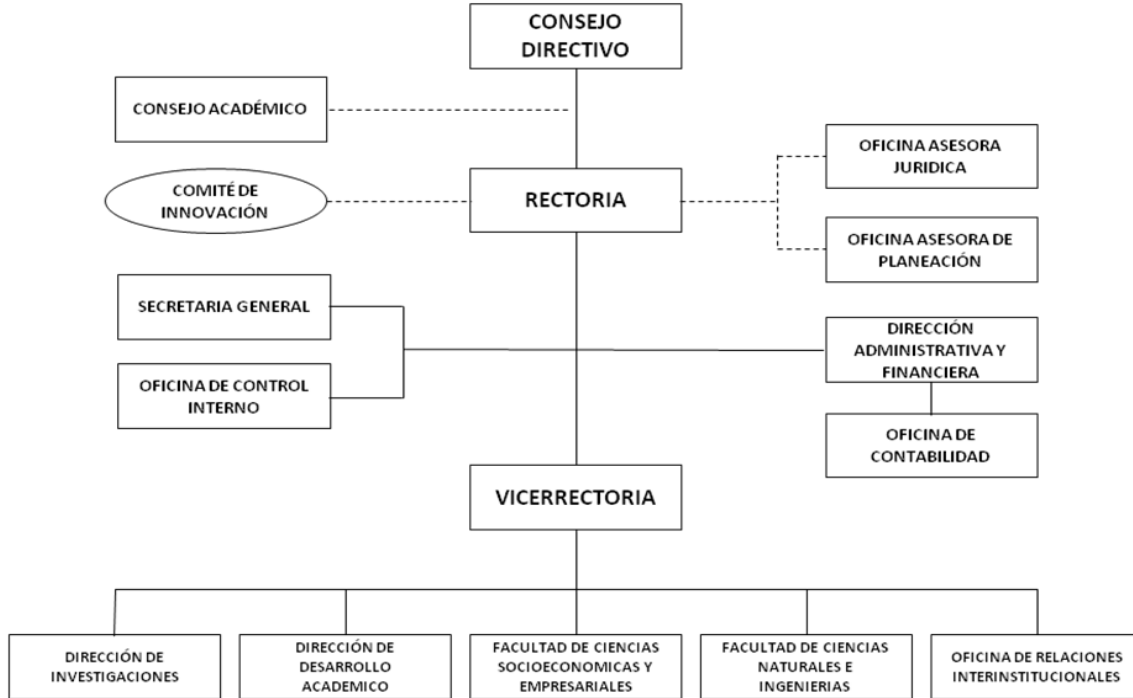
Nuestro Sistema Integrado de Gestión de calidad está fundamentado en el cumplimiento de los principios de la norma técnica, priorizando el enfoque en la excelencia del servicio a nuestra comunidad educativa, promoviendo el liderazgo y la participación activa de los funcionarios de la institución.

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.

OSCAR OMAR OROZCO B.
RECTOR

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012
------------------------------------	---	--

2.8 Estructura General (Organigrama)



3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NTC-GP 1000:2009. Gestión de la Calidad en el Sector Público. Requisitos

MECI- Modelo Estándar de Control Interno. Productos

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

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Proceso. Actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.

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 de la Calidad. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la Calidad.

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

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación
		FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012

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

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

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.

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

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.

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

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.

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

PEI. Proyecto educativo institucional

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.

MECI. Conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados entres 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

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012
------------------------------------	---	--

finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que deben atender.

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

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.

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

Subsistema de Control Estratégico. Es el conjunto de componentes de control que al interrelacionarse entre sí, permiten el cumplimiento de la orientación estratégica y organizacional de la institución.

Subsistema de Control de Gestión. Conjunto de componentes de control, que al interrelacionarse bajo la acción de los niveles de autoridad y/o responsabilidad correspondientes, aseguran el control a la ejecución de los procesos de la institución, orientándola a la consecución de los resultados y productos necesarios para el cumplimiento de su misión.

Subsistema de Control de Evaluación. Conjunto de componentes de control que al actuar interrelacionadamente, permiten valorar en forma permanente la efectividad del control interno de la institución la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, el nivel de ejecución de los planes y programas, los resultados de la gestión, detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la institución.

5. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION 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

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012
------------------------------------	---	--

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.

Véase Anexo 1. Mapa de indicadores Institucionales.

5.3 Gestión por procesos

Las Unidades Tecnológicas de Santander, ha identificado los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión, concebido en la integración de los sistemas de gestión que exige la ley y los que están establecidos por la institución como el SIPLA, además de generar resultados bajo las exigencias de la calidad y aseguramiento académico lo que indica una aplicación y 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.

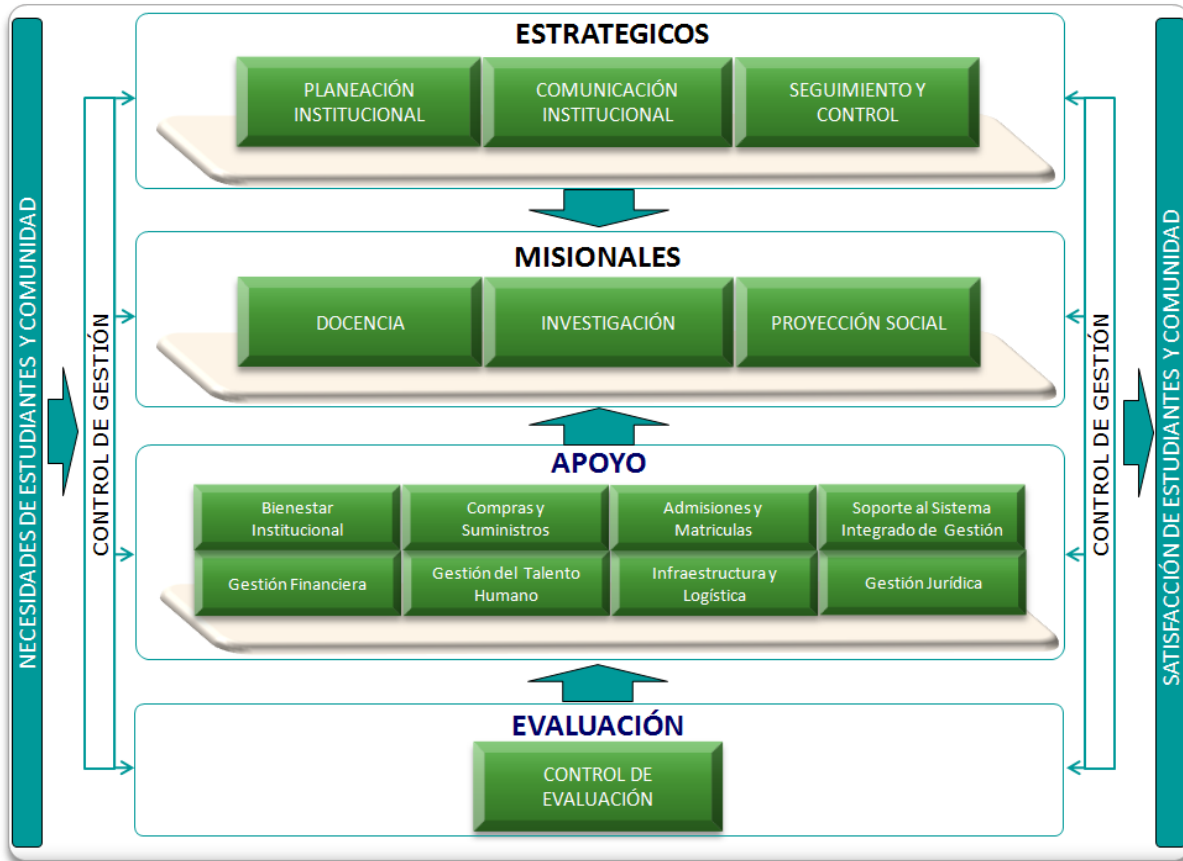
También se dispone de la planeación curricular y de los planes de aula los cuales forman parte del proceso Docencia de Gestión Académica, promovidos por la Oficina de Desarrollo Académico.

Están los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de seguimiento y control lo que se presenta a continuación.

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012
------------------------------------	---	--

5.4 Mapa de procesos Unidades Tecnológicas de Santander.

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 (Anexos 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

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación
		FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012

- 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

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 período 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 Dirección de Calidad 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. Matriz de indicadores de gestión.

5.7 Representante de la Dirección:

El Rector de las Unidades Tecnológicas de Santander mediante Resolución N° 02-047 de febrero 16 de 2005 además de conformar el Comité de Calidad ha designado a la Asesora de Planeación como la representante de la alta dirección y le ha otorgado la autoridad y asignado la responsabilidad para:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012
------------------------------------	---	--

- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

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:

- Decreto 2170/2005, consigna pautas para el diseño curricular;
- Decreto 2566/2003, reglamenta el registro calificado para poder ofrecer y desarrollar un programa académico nuevo o en funcionamiento;
- La Directiva Ministerial (MEN) número 20 del 27 de septiembre de 2004, identifica las generalidades y las áreas de conocimiento a los programas que se ofrecen para garantizar un mínimo de formación a los estudiantes en las competencias básicas para el ejercicio profesional
- y la Resolución del Ministerio de Educación Nacional número: 3462/2003, señala los componentes que deben integrar el plan de estudios en los diferentes ciclos de formación.

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: 2005 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

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012
------------------------------------	---	--

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 Recursos Informáticos y audiovisuales.

La Institución cuenta con buzones de sugerencias instalados en la biblioteca y en la oficina de admisiones y registro académico, permitiendo que los estudiantes y la comunidad educativa en general manifiesten por escrito sus quejas, reclamos o sugerencias.

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 la Representante de la Dirección y el Comité del Sistema Integrado de Gestión, quien determina la toma de acciones necesarias. Así mismo socializa el informe a todos los dueños de proceso.

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 Calidad y Acreditación 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.

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012
------------------------------------	---	--

- 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. Véase Anexo 2.

5.11 Responsabilidad, 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 y en los Manual de Funciones definido para la institución procedimiento que se encuentran en Secretaria 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: 2005 Modelo Estándar de Control Interno está descrita en cada caracterización de cada proceso.

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012
------------------------------------	---	--

5.12 Ambiente de Trabajo

Las Unidades Tecnológicas de Santander, para garantizar un adecuado ambiente de trabajo en el desarrollo de sus actividades, cuenta 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).

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

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación
		FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012

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 del 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 acabo según los aspectos que se describen a continuación:

- Evaluación de oportunidades de mejora
- Necesidad de efectuar cambios en el SIGUTS
- Política de la Calidad
- Objetivos de la Calidad
- Resultado de las Auditorias
- Retroalimentación del cliente
- Desempeño de los procesos, indicadores de gestión
- Conformidad del producto o servicio
- Estado de acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento de revisiones anteriores
- Cambios que pueden afectar el Sistema Integrado de Gestión
- Análisis de riesgos actualizados e identificados por la entidad
- Recomendaciones para la mejora
- 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

ELABORADO POR: Auxiliar de Calidad	REVISADO POR: Soporte al Sistema Integrado de Gestión	APROBADO POR: Asesora de Planeación FECHA DE APROBACIÓN: Mayo de 2012
------------------------------------	---	--