

# INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2013

**UTS** ▶ *Oficina de Planeación*

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

El Sistema Integrado de Gestión de las UTS articula la NTC GP: 1000 – MECI – SIPLA que para el año 2013, presenta los siguientes resultados:

## **ALCANCE DEL INFORME**

*El presente Informe de Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión del 2013, contiene los siguientes aspectos:*

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

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

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

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

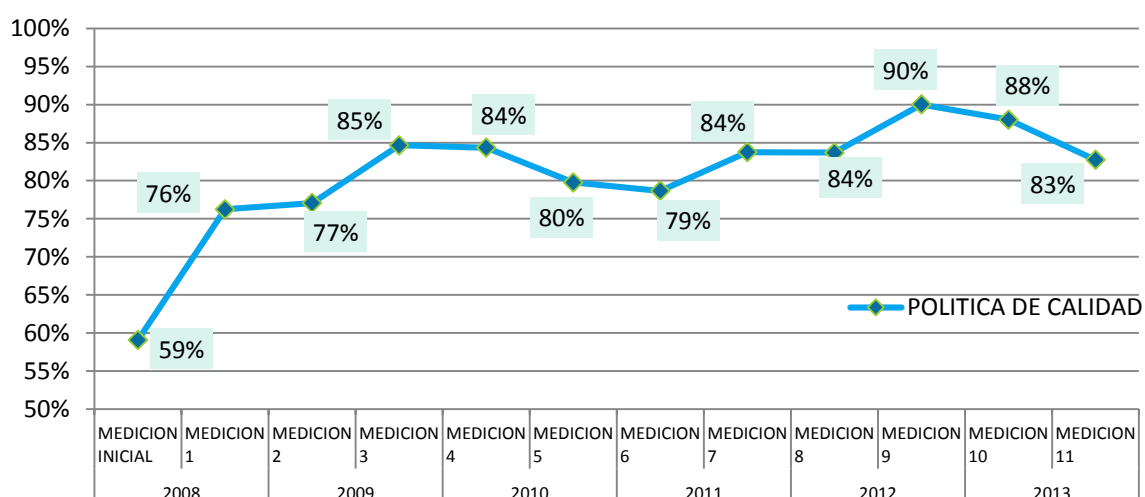
Para su cumplimiento, las UTS formularon los siguientes cuatro objetivos de calidad:

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

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

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

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



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

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

No obstante, se requiere mejorar los resultados en:

- El nivel de satisfacción de los usuarios en la medición realizada durante el primer semestre del año 2013 registró un resultado del **68%**, lo que aumentando el 1% el nivel de percepción con respecto al año anterior, no obstante aún se encuentra en nivel de riesgo. Se observaron importante mejoras en la calificación del servicio de Biblioteca, la calidad de la información en la página Web y los aspectos de infraestructura física de la Institución.

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

La evaluación al Plan de Desarrollo Institucional 2012-2020, mostró un avance del 93% en los objetivos propuestos para el año, lo cual indica un nivel sobresaliente de cumplimiento en el año

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

POLITICA INSTITUCIONAL	% AVANCE ANUAL PLAN DESARROLLO	EJE ESTRATEGICO	% PROGRAMA PLAN ACCION	% AVANCE DEL PROGRAMA EN EL PERIODO	GESTION POR PROCESOS	PROGRAMAS DEL PLAN DE DESARROLLO	PROYECTO	INDICADOR	METAS 2013	
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)
									Dic. 31 de 2013	75% 100% 50% 74% 1% 49%
1. Institucionalización de la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación como componentes esenciales de la cultura organizacional y la prospectiva.	95%	Desarrollo y Transferencia Tecnológica	95%	48%	INVESTIGACION	Asimilación y desarrollo de tecnología	Desarrollo software de propósito específico	Número de aplicaciones desarrolladas	1	100%
						Transferencia tecnológica	Adaptación de tecnología	Número de aplicaciones desarrolladas	1	100%
						Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva	Ejercicio de transferencia tecnológica	Número de procesos de transferencia tecnológica realizados	1	100%
							Puesta en marcha del observatorio de prospectiva tecnológica	Número de estudios realizados.	0	75%
2. Gestión del conocimiento para la construcción de comunidad académica y científica	95%	Gestión del Conocimiento	43%	INVESTIGACION		Movilidad de actores	Número de intercambios.	1	100%	
					Cultura investigativa	Divulgación del conocimiento	Número de artículos de investigación publicados en revistas indexadas.	2	75%	
							Número de ponencias realizadas.	7	100%	
						Jóvenes investigadores.	Número de jóvenes investigadores.	2	100%	
						Estimular y fortalecer los semilleros de investigación.	Número de semilleros de investigación de profesores y estudiantes.	23	100%	
						Estrategias para el fomento de la investigación dentro del aula por programa.	Número de nuevas estrategias implementadas	6	100%	
	Gestión de la actividad investigativa institucional	Conformación de nuevos grupos de investigación.	Número de nuevos grupos de investigación.	1	100%					

POLITICA INSTITUCIONAL	% AVANCE ANUAL PLAN DESARROLLO	EJE ESTRATEGICO	% PROGRAMA PLAN ACCION	% AVANCE DEL PROGRAMA EN EL PERIODO	GESTION POR PROCESOS	PROGRAMAS DEL PLAN DE DESARROLLO	PROYECTO	INDICADOR	METAS 2013	
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)
									Dic. 31 de 2013	75% 100% 50% 74% 1% 49%
3. Evaluación, autoevaluación y autorregulación de los programas académicos de la Institución, orientados a la actualización y revisión permanente del Proyecto Educativo Institucional	96%	Gestión académica	96%	28%	DOCENCIA	Formación centrada en el desarrollo del ser humano	Fortalecimiento e Innovación Curricular	Informes de evaluación curricular con ajustes.	2	100%
								Número de programas que aplicaron la guía de evaluación curricular.	3	75%
							Apropiación del Proyecto Educativo Institucional	Porcentaje de docentes nuevos apropiados del PEI	100%	100%
								Porcentaje de docentes antiguos apropiados del PEI	20%	100%
				10%		Actualización y fortalecimiento de las capacidades y el perfil académico y tecnológico de los profesores	Proyecto institucional de capacitación y formación docente	Porcentaje de docentes capacitados del total de docentes vinculados	40%	100%
				3,0%		Acciones académicas para mejorar el rendimiento académico y asegurar la permanencia de los estudiantes	Acompañamiento académico a los estudiantes.	Número de estudiantes apoyados con los cursos de nivelación y Proyecto PILE	945	100%
				3,0%			Acompañamiento académico a los docentes	Número de docentes acompañados en el aula	236	100%
				3,6%			Caracterización de la deserción a nivel institucional.	Propuesta de estrategias que apoyen la permanencia y graduación de los estudiantes.	0	90%
				10%		Metodologías de enseñanza basadas en tecnologías de información y comunicación -TIC	Acompañamiento y seguimiento al trabajo independiente de los estudiantes mediante el uso de TIC	Número de asignaturas que utilizan blogs para acompañar el trabajo independiente de los estudiantes.	22	100%
				10%				Número de asignaturas que utilizan cursos virtuales para acompañar el trabajo independiente de los estudiantes.	8	100%

POLITICA INSTITUCIONAL	% AVANCE ANUAL PLAN DESARROLLO	EJE ESTRATEGICO	% PROGRAMA PLAN ACCION	% AVANCE DEL PROGRAMA EN EL PERIODO	GESTION POR PROCESOS	PROGRAMAS DEL PLAN DE DESARROLLO	PROYECTO	INDICADOR	METAS 2013	
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)
									Dic. 31 de 2013	75% 100% 50% 74% 1% 49%
3. Evaluación, autoevaluación y autorregulación de los programas académicos de la Institución, orientados a la actualización y revisión permanente del Proyecto Educativo Institucional	96%	Gestión académica	96%	9,9%	DOCENCIA	Acreditación de alta calidad	Acreditación de los Programas Académicos	Número de programas académicos con informe de condiciones iniciales para acreditación en alta calidad	3	99%
				19%		Consolidación de la oferta de programas académicos en los diferentes niveles de formación para la región y otras ciudades del país.	Oferta académica para el Área metropolitana de Bucaramanga y municipios de Santander.	Número de documentos radicados ante CONACES para solicitar el registro calificado de nuevos programas académicos	15	99%
							Apertura de programas académicos en otras ciudades.	Número de convenios celebrados para la apertura de programas académicos de las UTS en otras ciudades.	0	75%
							Nueva oferta académica en modalidad virtual	Número de cursos ofrecidos en modalidad virtual a la comunidad en general.	14	100%
4. Profesores, investigadores, estudiantes y egresados para el incremento de la calidad académica.	93%	Actores Académicos Profesores Estudiantes Egresados	93%	10%	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Fortalecimiento del colectivo docente.	Acciones administrativas para la selección y vinculación de nuevos profesores de carrera.	Número de docentes de carrera vinculados a la Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales y Facultad de Ciencias Naturales e Ingenierías	9	100%
				30%		Cualificación docente	Inducción para nuevos profesores	Número de docentes capacitados / docentes de reciente ingreso	80%	100%
				10%	INVESTIGACION	Producción intelectual	Incentivos a la producción intelectual docente	Número de docentes distinguidos	10	100%

POLITICA INSTITUCIONAL	% AVANCE ANUAL PLAN DESARROLLO	EJE ESTRATEGICO	% PROGRAMA PLAN ACCION	% AVANCE DEL PROGRAMA EN EL PERIODO	GESTION POR PROCESOS	PROGRAMAS DEL PLAN DE DESARROLLO	PROYECTO	INDICADOR	METAS 2013	
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)
									Dic. 31 de 2013	75% 100% 50% 74% 1% 49%
4. Profesores, investigadores, estudiantes y egresados para el incremento de la calidad académica.	93%	Actores Académicos Profesores Estudiantes Egresados	93%	5%	DOCENCIA	Evaluación docente	Sistema de seguimiento y evaluación docente	Porcentaje de docentes evaluados en el rango excelente	6%	50%
				28%		Caracterización de los estudiantes	Orientación vocacional y profesional - OVP	Número de estudiantes intervenidos	3.521	100%
					BIENESTAR INSTITUCIONAL		Estrategias académicas que disminuyan la deserción estudiantil, mejoren el rendimiento académico y aseguren la permanencia y la graduación de los estudiantes.	Estrategias académicas implementadas	2	75%
							Estrategias para la identificación y apoyo a la población de estudiantes con discapacidad.	Número de actividades desarrolladas para la atención de población discapacitada.	3	100%
				10%	PROYECCION SOCIAL	Seguimiento a Egresados	Informes o estudios sobre la vinculación laboral de los egresados	Número de estudios realizados en cada programa	3	100%
5. Imagen institucional basada en los impactos de la proyección social.	100 %	Extensión y Proyección Social	100 %	20%	PROYECCION SOCIAL	Proyección Comunitaria	Intervención social directa o con entidades territoriales	Número de nuevos convenios con entidades territoriales para el desarrollo de prácticas de proyección social	2	100%
				20%				Número de iniciativas, planes, programas, proyectos o actividades realizadas en las que se evidencie proyección a la comunidad.	17	100%

POLITICA INSTITUCIONAL	% AVANCE ANUAL PLAN DESARROLLO	EJE ESTRATEGICO	% PROGRAMA PLAN ACCION	% AVANCE DEL PROGRAMA EN EL PERIODO	GESTION POR PROCESOS	PROGRAMAS DEL PLAN DE DESARROLLO	PROYECTO	INDICADOR	METAS 2013	
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)
									Dic. 31 de 2013	
5. Imagen institucional basada en los impactos de la proyección social.	100 %	Extensión académica	100 %	20%	PROYECCION SOCIAL	Unidad de Emprendimiento e incubación de empresas y nuevos negocios	Unidad de Emprendimiento e incubación de empresas y nuevos negocios	Porcentaje de proyectos de creación de empresas de los estudiantes apalancados con recursos de convenios entre Estado, SENA, Ministerios, entidades territoriales; recursos de regionalización de la Ley de Ciencia 1286 y el sector productivo	13%	100%
				20%		Asesoría Empresarial	Asesoría Empresarial	Porcentaje de empresarios atendidos.	100%	100%
				20%		Educación continua	Educación continua	Número de personas certificadas en capacitaciones, talleres, cursos, diplomados, entre otros.	380	100%
6. Sostenibilidad financiera institucional fundamentada en la gestión eficiente y oportuna de los recursos y la generación de ingresos propios	83%	Gestión de recursos financieros	83%	30%	GESTION FINANCIERA	Recursos de transferencias departamentales en SMMLV.	Recursos de transferencias departamentales en SMMLV.	Recursos de transferencias departamentales en SMMLV.	3500 SMLV	75%
				30%		Gestión de recursos de transferencias y aportes del Estado	Número de proyectos ejecutados con recursos provenientes de fuentes del Estado para inversión.	Número de proyectos ejecutados con recursos provenientes de fuentes del Estado para inversión.	2	100%
				23%		Generación Interna de Recursos	Porcentaje de aumento de los recursos propios por nuevas fuentes de ingresos.	Porcentaje de aumento de los recursos propios por nuevas fuentes de ingresos.	0	75%



POLITICA INSTITUCIONAL	% AVANCE ANUAL PLAN DESARROLLO	EJE ESTRATEGICO	% PROGRAMA PLAN ACCION	% AVANCE DEL PROGRAMA EN EL PERIODO	GESTION POR PROCESOS	PROGRAMAS DEL PLAN DE DESARROLLO	PROYECTO	INDICADOR	METAS 2013	
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)
									Dic. 31 de 2013	
7. Incorporación y apropiación de las Tecnología de Información y Comunicación TIC, como soporte de la plataforma tecnológica, educativa e investigativa.	74%	Infraestructura basada en prospectiva tecnológica	74%	10%	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Infraestructura tecnológica	Inversión tecnológica en canales de comunicación internos y externos	Nuevos canales de comunicación interna y externa	2	100%
				7,5%	INFRAESTRUCTURA Y LOGISTICA		Inversión tecnológica para implementar y/o modernizar los sistemas de información.	Sistemas de información implementados y/o modernizados.	0	75%
				7,5%			Inversión tecnológica para implementar y/o modernizar los sistemas de conectividad voz, datos y video.	Sistemas de conectividad implementados y/o modernizados.	0	75%
				15%		Ampliación de la Infraestructura Física	Ampliación y adecuación de la infraestructura física de la sede Bucaramanga	Número de etapas del proyecto en ejecución.	1	75%
				5,0%			Ampliación y adecuación de la infraestructura física para las regionales	Número de proyectos de infraestructura física en ejecución para las regionales	0	50%
				19%			Inversión para el desarrollo prospectivo de la infraestructura tecnológica	Porcentaje de ejecución de los proyectos de inversión	95	95%
				10%	Dotación de la infraestructura física institucional		Número de áreas dotadas	0	50%	
				8. Desarrollo humano del personal al servicio de la Institución.	100 %	Gestión del Talento Humano	100 %	40%	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Capacitación administrativa
40%	Bienestar Social	Bienestar Social de la Comunidad Institucional	Población beneficiada / Población total					100%		100%
20%	Incentivos y estímulos	Sistema de estímulos al desempeño del personal administrativo	Número de empleados distinguidos y premiados / Total de empleados					56%		100%
9. Bienestar Institucional en procura del mejoramiento de la calidad de vida de los estudiantes, docentes y administrativos de la institución.	94%	Bienestar Institucional	94%	20%	BIENESTAR INSTITUCIONAL	Bienestar y calidad de vida para la comunidad Institucional	Hábitos y estilos de vida saludables	Población beneficiada / Población total	5,22%	100%
				20%			Desarrollo humano y formación en principios	Población beneficiada / Población total	3,03%	100%

POLITICA INSTITUCIONAL	% AVANCE ANUAL PLAN DESARROLLO	EJE ESTRATEGICO	% PROGRAMA PLAN ACCION	% AVANCE DEL PROGRAMA EN EL PERIODO	GESTION POR PROCESOS	PROGRAMAS DEL PLAN DE DESARROLLO	PROYECTO	INDICADOR	METAS 2013	
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)
									Dic. 31 de 2013	
9. Bienestar Institucional en procura del mejoramiento de la calidad de vida de los estudiantes, docentes y administrativos de la institución.	94%	Bienestar Institucional	94%	19%	BIENESTAR INSTITUCIONAL	Bienestar Estudiantil	Promoción de la salud y prevención de enfermedades	Población beneficiada / Población total	65%	93%
				20%			Fomento del deporte, arte y cultura.	% de la población estudiantil vinculada al proyecto.	45%	100%
				16%			Mejoramiento de las condiciones socioeconómicas del estudiante	Porcentaje de la población beneficiada con el otorgamiento de becas, subsidio académico, auxilios y crédito educativo.	15,53%	78%
10. Articulación institucional con el entorno local, regional, nacional e internacional	100 %	Articulación con el entorno: Alianzas estratégicas con sectores académico y productivo e internacionalización	100 %	25%	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Vinculación y cooperación con el entorno académico, productivo y social	Alianzas estratégicas con el sector académico	Número de nuevos acuerdos o convenios de cooperación para el desarrollo de actividades académicas.	6	100%
				25%			Alianzas estratégicas con el sector productivo	Número de alianzas estratégicas para el desarrollo de actividades conjuntas.	12	100%
				25%		Internacionalización	Cooperación Internacional	Número de convenios con el exterior en funcionamiento	3	100%
				25%			Número de profesores y estudiantes participando en programas de intercambio con el exterior.	6	100%	
% AVAN. PLAN DESARROLLO EN EL PERIODO EVALUADO	93%	% AVAN PLAN DE ACCION	91%			INDICADOR DE EFICACIA POR PROYECTO		91%		
			93%	INDICADOR DE EFICACIA POR PROGRAMAS			% EJEC. PPTAL 2013	92,3%		

Los programas del Plan de Acción 2013 avanzaron en el 91% sobre el periodo evaluado y se dio cumplimiento a las metas en el 93%, lo cual indica un sobresaliente desempeño en la gestión Institucional.

### 3. Resultados de las Auditorias.

Con el propósito de mejorar la calidad en el servicio, se realizaron Auditorias de Calidad en las Coordinaciones de Banca e Instituciones Financieras, Contabilidad Financiera, Contaduría Pública, Deportiva, Mercadeo, Diseño de Modas, Gestión Empresarial, Agroindustrial, Telecomunicaciones, Topografía, Electromecánica, Electrónica, Electricidad, Desarrollo de Sistemas y Ambiental. De lo anterior, se detectaron algunas falencias que fueron objeto para la formulación de Planes de Mejoramiento.

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

<b>FALENCIA</b>	<b>NO. DE COORDINACIONES</b>
No hacen uso de los registros que figuran en la base documental para el control de actividades Planeadas.	3
No tienen organizada los requisitos y marcos legales del programa.	6
No se hacen uso de los registros R-DC-48 y R-DC-49.	2
Falta de apropiación del proceso por parte de la Coordinación.	1

### 4. Quejas y Reclamos.

El informe presentado por el responsable del manejo de las quejas, reclamos y sugerencias, reporta que durante el periodo del 10 de Enero de 2013 al 12 de Diciembre de 2013, el número de quejas y reclamos recibidos fueron cuarenta y seis (46), las cuales se tramitó con los responsables de los procesos o dependencias involucradas, dando cumplimiento al procedimiento establecido.

**Cuadro No 3.** – Quejas y reclamos.

<b>QUEJAS Y RECLAMOS (por dependencias)</b>	<b>Número de quejas / Total quejas</b>	<b>CERRADAS</b>	<b>ABIERTAS</b>	<b>EFICAZ</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Financiera</b>	<b>10,87%</b>	5	0	0	<b>5</b>
<b>Secretaria General</b>	<b>2,17%</b>	1	0	0	<b>1</b>
<b>Decanaturas</b>	<b>2,17%</b>	1	0	0	<b>1</b>
<b>Bienestar Institucional</b>	<b>8,7%</b>	4	0	0	<b>4</b>
<b>Proyección Social</b>	<b>4,35%</b>	2	0	0	<b>2</b>
<b>Departamento de Ciencias Básicas</b>	<b>2,17%</b>	1	0	0	<b>1</b>

QUEJAS Y RECLAMOS (por dependencias)	Número de quejas / Total quejas	CERRADAS	ABIERTAS	EFICAZ	TOTAL
Coordinación Contabilidad Financiera	6,52%	3	0	0	3
Coordinación Electromecánica	2,17%	1	0	0	1
Coordinación de Recursos Ambientales	2,17%	1	0	0	1
Recursos Bibliográficos.	32,61%	15	0	0	15
Biblioteca Virtual	2,17%	1	0	0	1
Conmutador	2,17%	1	0	0	1
Grupo de Sistemas	4,35%	2	0	0	2
Recursos Físicos	10,87%	5	0	0	5
Infraestructura	6,52%	3	0	0	3
<b>Total</b>	<b>100%</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>

Las Quejas más relevantes durante el año fueron:

- Mejorar el internet en la Institución.
- Aseo en los baños edificio B y coliseo de la Institución
- Falta de Toma corrientes en la Biblioteca.
- Mejorar el Servicio de Biblioteca en: Atención del personal, horarios de atención, cantidad de libros disponibles.
- Mejorar el servicio de información que prestan las Secretarías de: Coordinación Contabilidad Financiera, Coordinación de Recursos Ambientales y Proyección Social.
- Horarios de atención en las Decanaturas.
- Demoras en las entregas de carnets
- Salones sin ventanas y sin suficientes sillas.

## 5. Desempeño de los procesos.

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

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

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

### EFICACIA.

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

### EFICIENCIA.

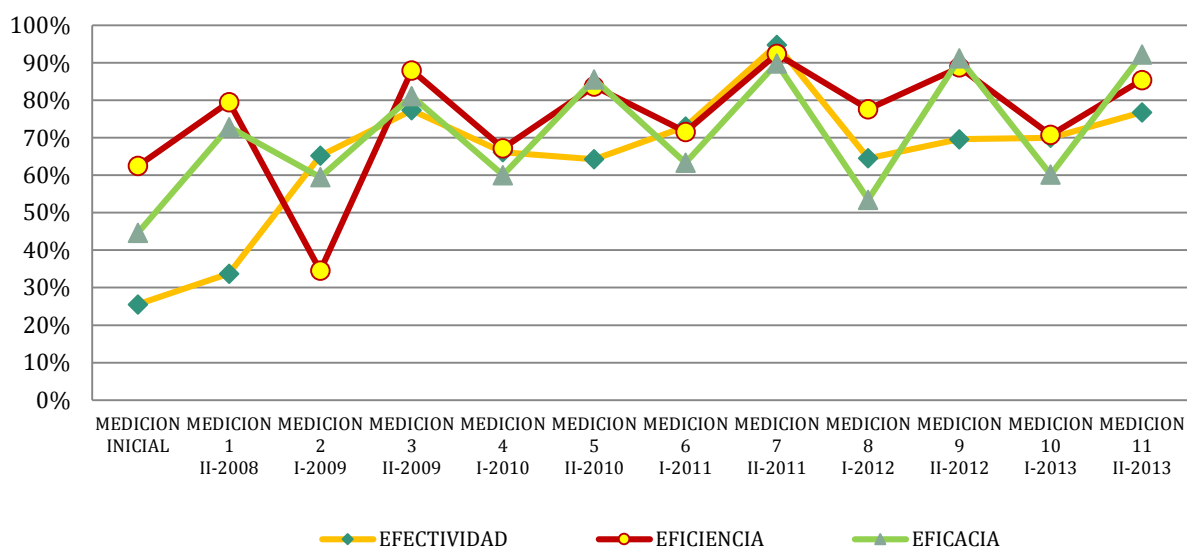
La eficiencia del sistema arrojó un 85% en el segundo semestre de 2013, relativo al buen desempeño de los indicadores de carácter financiero.

### EFFECTIVIDAD.

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

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

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



## 6. Conformidad del servicio.

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

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

DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD	TRATAMIENTO EN CASO DE INCUMPLIMIENTO		VERIFICACION PERSONA AUTORIZADA	
	CORRECCION	RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN	NOMBRE	OBSERVACIONES
<b>Cambio de Plan de Estudios</b>	Se solicita cambiar al plan de estudios 2008 a la estudiante CLAUDIA JULIANA BENAVIDES PEREZ identificado con CC. 63528989, por solicitud de la Coordinación de Gestión Empresarial	Coordinación de Gestión Empresarial	OMAR VIVAS CALDERÓN	
<b>Cambio de Plan de Estudios</b>	Se solicita cambiar al plan de estudios 2008 a la estudiante MONICA INFANTE INE identificado con CC. 63548564, por solicitud de la Coordinación de Gestión Empresarial	Coordinación de Gestión Empresarial	OMAR VIVAS CALDERÓN	
<b>Cambio de Plan de Estudios</b>	Se solicita cambiar al plan de estudios 2008 a la estudiante RUTH PATRICIA REMOLINA ORTIZ identificado con CC. 37747548, por solicitud de la Coordinación de Gestión Empresarial	Coordinación de Gestión Empresarial	OMAR VIVAS CALDERÓN	
<b>Cancelación de semestre</b>	El decano de la facultad de ciencias socioeconómicas solicita la cancelación del semestre al estudiante JOHN MARIO PAUTT MADERO identificado con CC 1098685035	Decanatura Ciencias Socioeconómicas y Empresariales	OMAR VIVAS CALDERÓN	

## 7. Balance de Acciones de mejora.

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

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

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

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

## 8. Cambios que podrían afectar el SIGUTS.

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

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

## 9. Actualización e identificación de riesgos.

La Oficina de Apoyo al Sistema Integrado de Gestión de Calidad realizó la revisión a los mapas de riesgos por procesos y el institucional en el mes de marzo de 2013 con los responsables de cada proceso.

Se reclasificaron algunos riesgos existentes. Igualmente se actualizaron las acciones preventivas y correctivas del Mapa de Riesgo.

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

RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ACCIONES PREVENTIVAS
Inconsistencias en los reportes y estadísticas de la información académica.	<p>Inconsistencia en la estructura de las bases de datos porque cuando se migró la información de PROYECTO al Sistema académico EXYRE y ACADEMUSOFT, no se realizó la debida depuración de códigos, datos personales y notas.</p> <p>El software EXYRE presenta fallas en el procesamiento de datos.</p> <p>Elaboración manual de los certificados de notas y conducta debido a que el aplicativo ACADEMUSOFT no los reporta automáticamente</p>	<p>Lentitud para presentar informes.</p> <p>Efectos sobre la imagen institucional</p> <p>Falta de credibilidad en la veracidad de la información por parte de los estudiantes, docentes y demás interesados.</p> <p>No conformidades por las inconsistencias detectadas en las auditorías internas y externas (SNIES-SPADIES).</p>	<p>EVITAR</p> <p>Continuar reportando las inconsistencias de la información por parte de Admisiones y Registro Académico al Grupo de Sistemas para que se realicen las correcciones.</p> <p>La Institución está en el proceso de implementar el software académico de la UIS para la administración de los datos académicos, con lo cual se espera que los riesgos disminuyan ante la seguridad con que cuenta este software.</p>

RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ACCIONES PREVENTIVAS
Perdida de material bibliográfico dentro del área de circulación y préstamo.	<p>Las personas encargadas del área de circulación y préstamo no realizan el registro de los libros.</p> <p>No se realizan inventarios semestrales.</p> <p>Falta de depuración en la información del estudiante.</p> <p>El control del Sistema de Seguridad - Sensibilizador no funciona.</p>	<p>Carencia de material bibliográfico.</p> <p>Sanciones para los responsables de los inventarios.</p>	<p>REDUCIR</p> <p>Hacer el inventario semestral de fondos bibliográficos.</p> <p>Realizar controles sorpresivos y aleatorios en el préstamo de material bibliográfico, verificando si el texto prestado ha sido registrado en el sistema. En caso contrario, se realizará una acción de mejora con la persona que efectuó el préstamo.</p> <p>Implementar el bloqueo de los estudiantes infractores en el sistema académico para graduarse y matricularse.</p>
Fuga de talento humano en investigación.	Mejores opciones laborales	<p>Estancamiento de los proyectos de investigación.</p> <p>Incumplimiento de las metas propuestas</p>	<p>EVITAR Y TRANSFERIR</p> <p>Generar acciones motivacionales que comprometan al investigador a permanecer en la UTS</p> <p>Disponer de un recurso humano inmediato con las características, lo más cercanas posibles al que se va, para darle continuidad al proyecto sin generar en su ejecución un alto traumatismo.</p>

De acuerdo al análisis realizado en 2013, en este momento la Institución se encuentra expuesta a riesgos, valorados así:

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

Riesgos Aceptables	19	29.23%
Riesgos Tolerables	14	21.54%
Riesgo Moderado	10	15.38%
Riesgos Importantes	19	29.23%
Riesgo Inaceptable	03	4.62%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>



Es importante resaltar que un 29.23% de los riesgos detectados se encuentran en posibilidad alta de ocurrencia (importantes), que por su capacidad de impacto afecte el logro de los objetivos institucionales.

De otra parte, el 4.62% de los riesgos se encuentran en estado inaceptable, lo cual es un avance positivo, representando un mayor compromiso de los responsables de los procesos con la ejecución de las acciones preventivas.

## Conclusiones

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

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

Cordial Saludo,

CIELO GOMEZ BUSTOS

Representante de la Dirección

Proyectó: Christian Jaimes Tami. Profesional de Apoyo.