

# INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN -SEGUNDO SEMESTRE 2014

## **UTS** ▶ *Oficina de Planeación*

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

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

### **ALCANCE DEL INFORME**

*El presente Informe de Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión con corte a 31 de Diciembre de 2014, contiene los siguientes aspectos:*

1. Revisión de la política y objetivos de Calidad.
2. Resultados de la Evaluación de la Gestión Institucional.
3. Resultados de las auditorías.
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 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”.*

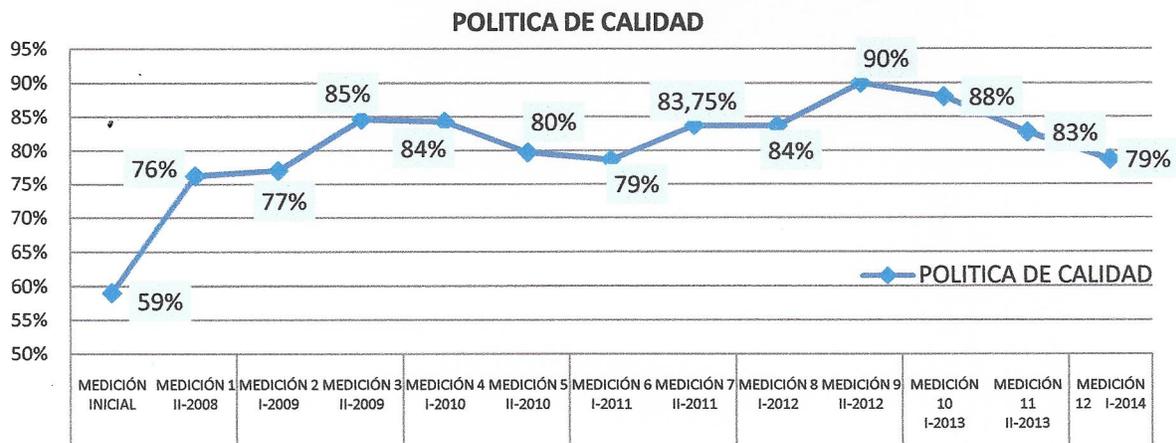
Para su cumplimiento, las UTS formularon los siguientes cuatro objetivos de calidad:

- 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 79% 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 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, el cual fue nuevamente difundido e instalado en oficinas donde no se tenía como segunda alternativa de acceso a base documental.
- d. Igualmente, la implementación de la Oficina de Atención e Información Institucional brinda un apoyo a la Institución.
- e. Actualización del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) en 5 fases de acuerdo a lo señalado en el Manual técnico.

No obstante, se requiere mejorar los resultados en:

- El nivel de satisfacción de los usuarios en la medición realizada durante el segundo semestre del año 2014 registró un resultado del **57%**, donde disminuyó 11% el nivel de percepción con respecto al año anterior, presentando baja calificación los siguientes aspectos:

Calidad de la atención en las coordinaciones académicas, calidad de información suministrada en oficinas administrativas y decanaturas, capacidad para resolver problemas e inquietudes en las coordinaciones académicas y decanaturas.

Aspectos en los que se había logrado mejorar registraron una significativa variación negativa, éstos fueron: calidad en los textos y material disponible en Biblioteca, aspectos físicos en aulas, baños, pasillos, cafetería, etc., servicio en aulas de informática y laboratorios.



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

La evaluación al Plan de Desarrollo Institucional 2012-2020, mostró un avance del 85% en los objetivos propuestos para el año, lo cual indica un nivel sobresaliente de cumplimiento en el año.

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

POLITICA INSTITUCIONAL	% AVANCE ANUAL PLAN DESARROLLO	EJE ESTRATEGICO	% PROGRAMA PLAN ACCION	% AVANCE DEL PROGRAMA EN EL PERIODO	GESTION POR PROCESOS	PROGRAMAS DEL PLAN DE DESARROLLO	PROYECTO	INDICADOR	METAS 2014	
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)
									Diciembre 31 de 2014	46% 50% 25% 45% 0% 24%
1. Institucionalización de la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación como componentes esenciales de la cultura organizacional y la prospectiva.	90%	Desarrollo y Transferencia Tecnológica	90%	45%	INVESTIGACION	Asimilación y desarrollo de tecnología	Desarrollo software de propósito específico	Número de aplicaciones desarrolladas	1	100%
							Alianzas estratégicas	Número de convenios	6	100%
2. Gestión del conocimiento para la construcción de comunidad académica y científica	90%	Gestión del Conocimiento	90%	45%	INVESTIGACION	Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva	Puesta en marcha del observatorio de prospectiva tecnológica	Número de estudios realizados.	0	50%
							Número de Bases de datos por área de conocimiento.	1	100%	
						Movilidad de actores	Número de intercambios.	2	100%	
							Número de convenios específicos en materia de movilización de actores.	0	75%	
						Divulgación del conocimiento	Número de artículos de investigación publicados en revistas indexadas.	2	75%	
							Número de ponencias realizadas.	9	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.	40	100%	
Estrategias para el fomento de la investigación dentro del aula por programa.	Número de nuevas estrategias implementadas	3	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 2014	
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)
									Diciembre 31 de 2014	46% 50% 25% 45% 0% 24%
3. Evaluación, autoevaluación y autorregulación de los programas académicos de la Institución, orientados a la actualización y revisión permanente del Proyecto Educativo Institucional	79%	Gestión académica	79%	7,5%	DOCENCIA	Acreditación de alta calidad	Acreditación de los Programas Académicos	Número de programas académicos con informe de condiciones iniciales para acreditación en alta calidad	0	75%
				18,8%		Consolidación de la oferta de programas académicos en los diferentes niveles de formación para la región y otras ciudades del país.	Oferta académica para el Área metropolitana de Bucaramanga y municipios de Santander.	Número de documentos radicados ante CONACES para solicitar el registro calificado de nuevos programas académicos	0	100%
							Apertura de programas académicos en otras ciudades.	Número de convenios celebrados para la apertura de programas académicos de las UTS en otras ciudades.	9	75%
							Nueva oferta académica en modalidad virtual	Número de cursos ofrecidos en modalidad virtual a la comunidad en general.	5	100%
4. Profesores, investigadores, estudiantes y egresados para el incremento de la calidad académica.	71%	Actores Académicos Profesores Estudiantes Egresados Actores Académicos Profesores Estudiantes Egresados	71%	0%	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Fortalecimiento del colectivo docente.	Aumento de profesores de carrera	Número de nuevos profesores de carrera vinculados.	0	0%
				5%				Número de docentes vinculados con formación de maestría y doctorado	167	100%
				4,5%				Número de profesores de tiempo completo dedicados a la proyección social en la sede Bucaramanga adscritos a los programas.	18	90%



POLITICA INSTITUCIONAL	% AVANCE ANUAL PLAN DESARROLLO	EJE ESTRATEGICO	% PROGRAMA PLAN ACCION	% AVANCE DEL PROGRAMA EN EL PERIODO	GESTION POR PROCESOS	PROGRAMAS DEL PLAN DE DESARROLLO	PROYECTO	INDICADOR	METAS 2014	
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)
									Diciembre 31 de 2014	46% 50% 25% 45% 0% 24%
4. Profesores, investigadores, estudiantes y egresados para el incremento de la calidad académica.	71%	Actores Académicos Profesores Estudiantes Egresados Actores Académicos Profesores Estudiantes Egresados	71%	1,3%	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Fortalecimiento del colectivo docente.	Acciones administrativas para la selección y vinculación de nuevos profesores de carrera.	Número de profesores de tiempo completo dedicados a la proyección social en la sede Bucaramanga adscritos a la Oficina de Extensión y Proyección Social.	1	25%
				0%				Número docentes de tiempo completo o carrera adscritos a cada regional con dedicación a la proyección social.	0	0%
				5%				Número de profesores ocasionales de tiempo completo vinculados a once meses.	100	100%
				5%				Número de profesores ocasionales de tiempo completo vinculados a once meses para el fortalecimiento de la Investigación en Bucaramanga	20	100%
				5%				Número de profesores ocasionales de tiempo completo vinculados a once meses para el fortalecimiento de la Investigación en Regionales	0	75%
				5%				Inducción para nuevos profesores	50%	100%
				0%				Perfeccionamiento docente	0	0%
				0%						



POLITICA INSTITUCIONAL	% AVANCE ANUAL PLAN DESARROLLO	EJE ESTRATEGICO	% PROGRAMA PLAN ACCION	% AVANCE DEL PROGRAMA EN EL PERIODO	GESTION POR PROCESOS	PROGRAMAS DEL PLAN DE DESARROLLO	PROYECTO	INDICADOR	METAS 2014	
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)
									Diciembre 31 de 2014	46% 50% 25% 45% 0% 24%
4. Profesores, investigadores, estudiantes y egresados para el incremento de la calidad académica.	71%	Actores Académicos Profesores Estudiantes Egresados Actores Académicos Profesores Estudiantes Egresados	71%	5%	INVESTIGACIÓN	Producción intelectual	Incentivos a la producción intelectual docente	Número de docentes distinguidos	10	100%
								Número de productos generados por docentes de cada unidad académica	14	100%
				7,5%	DOCENCIA	Evaluación docente	Sistema de seguimiento y evaluación docente	3,6	75%	
							Porcentaje de docentes evaluados en el rango MUY BUENO	56,7	75%	
				18,8%	DOCENCIA	Caracterización de los estudiantes	Orientación vocacional y profesional - OVP	2226	100%	
							Estrategias académicas que disminuyan la deserción estudiantil, mejoren el rendimiento académico y aseguren la permanencia y la graduación de los estudiantes.	0	75%	
					BIENESTAR INSTITUCIONAL		Estrategias para la identificación y apoyo a la población de estudiantes con discapacidad.	3	100%	
				5%	PROYECCION SOCIAL	Seguimiento a Egresados	Informes o estudios sobre la vinculación laboral de los egresados	3	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 2014			
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)		
									Diciembre 31 de 2014	46% 50% 25% 45% 0% 24%		
5. Imagen institucional basada en los impactos de la proyección social.	86%	Extensión y Proyección Social	86%	35,5%	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	1	80%		
								Número de productos en las que se evidencie proyección a la comunidad.	1	75%		
								Número de estudios de impacto en el entorno como resultado de los proyectos de proyección social desarrollados por los programas académicos.	2	100%		
								Número de iniciativas, planes, programas, proyectos o actividades realizadas en las que se evidencie proyección a la comunidad.	19	100%		
		Extensión académica		15%	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	0%	75%		
								Asesoría Empresarial	Asesoría Empresarial	Porcentaje de empresarios atendidos.	0%	75%
								Educación continua	Educación continua	Número de personas certificadas en capacitaciones, talleres, cursos, diplomados, entre otros.	174	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 2014	
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)
										46% 50%
									Diciembre 31 de 2014	25% 45%
									0% 24%	
6. Sostenibilidad financiera institucional fundamentada en la gestión eficiente y oportuna de los recursos y la generación de ingresos propios	84%	Gestión de recursos financieros	84%	60%	GESTION FINANCIERA	Gestión de recursos de transferencias y aportes del Estado	Aumento de las transferencias anuales del presupuesto departamental para las UTS.	Recursos de transferencias departamentales en SMMLV.	3500	75%
							Presentación y sustentación de la solicitud de aportes estatales para la ejecución de los proyectos de inversión de infraestructura Física y tecnológica.	Número de proyectos ejecutados con recursos provenientes de fuentes del Estado para inversión.	2	100%
							Generación Interna de Recursos	Porcentaje de aumento de los recursos propios por nuevas fuentes de ingresos.	1	80%
7. Incorporación y apropiación de las Tecnología de Información y Comunicación TIC, como soporte de la plataforma tecnológica, educativa e investigativa.	61%	Infraestructura basada en prospectiva tecnológica	82%	10%	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Infraestructura tecnológica	Inversión tecnológica en canales de comunicación internos y externos	Nuevos canales de comunicación interna y externa	1	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%	
				10%		Infraestructura tecnológica	Inversión tecnológica para actualizar y modernizar los recursos audiovisuales	Recursos audiovisuales disponibles para el uso de estudiantes y docentes	98	100%
				10%	Inversión tecnológica para modernizar el sistema de información de las bibliotecas y actualización del material bibliográfico		Recursos bibliográficos disponibles para el uso de estudiantes y docentes	26147	100%	
				14%	Ampliación de la Infraestructura Física	Ampliación y adecuación de la infraestructura física de la sede Bucaramanga	Número de etapas del proyecto en ejecución.	1	70%	

POLITICA INSTITUCIONAL	% AVANCE ANUAL PLAN DESARROLLO	EJE ESTRATEGICO	% PROGRAMA PLAN ACCION	% AVANCE DEL PROGRAMA EN EL PERIODO	GESTION POR PROCESOS	PROGRAMAS DEL PLAN DE DESARROLLO	PROYECTO	INDICADOR	METAS 2014	
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)
									Diciembre 31 de 2014	46% 50% 25% 45% 0% 24%
7. Incorporación y apropiación de las Tecnología de Información y Comunicación TIC, como soporte de la plataforma tecnológica, educativa e investigativa.	61%	Infraestructura basada en prospectiva tecnológica	82%	7,5%	INFRAESTRUCTURA Y LOGISTICA	Ampliación de la Infraestructura Física	Ampliación y adecuación de la infraestructura física para las regionales	Número de proyectos de infraestructura física en ejecución para las regionales	0	75%
				7,7%			Inversión para el desarrollo prospectivo de la infraestructura tecnológica	Porcentaje de ejecución de los proyectos de inversión	77%	77%
				7,5%			Dotación de la infraestructura física institucional	Número de áreas dotadas	1	75%
8. Desarrollo humano del personal al servicio de la Institución.	95%	Gestión del Talento Humano	95%	40%	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Capacitación administrativa	Actualización del Personal Administrativo	Número de beneficiarios de las capacitaciones / Total de empleados no docentes	100%	100%
				40%		Bienestar Social	Bienestar Social de la Comunidad Institucional	Población beneficiada / Población total	100%	100%
				15%		Incentivos y estímulos	Sistema de estímulos al desempeño del personal administrativo	# de empleados distinguidos y premiados / Total de empleados	20%	75%
9. Bienestar Institucional en procura del mejoramiento de la calidad de vida de los estudiantes, docentes y administrativos de la institución	100%	Bienestar Institucional	100 %	20%	BIENESTAR INSTITUCIONAL	Bienestar y calidad de vida para la comunidad Institucional	Hábitos y estilos de vida saludables	Población beneficiada / Población total	6,4%	100%
				20%			Desarrollo humano y formación en principios	Población beneficiada / Población total	13%	100%
				20%		Bienestar Estudiantil	Promoción de la salud y prevención de enfermedades	Población beneficiada / Población total	48,2%	100%
				20%			Fomento del deporte, arte y cultura.	% de la población estudiantil vinculada al proyecto.	53%	100%
				20%			Mejoramiento de las condiciones socioeconómicas del estudiante	% de la población beneficiada con el otorgamiento de becas, subsidio académico, auxilios.	9%	100%
10. Articulación institucional con el entorno local, regional, nacional e internacional	77%	Articulación con el entorno: Alianzas estratégicas con sectores académico y productivo e Internacionalización	77%	18,8%	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.	5	75%
				17,5%			Alianzas estratégicas con el sector productivo	Número de alianzas estratégicas para el desarrollo de actividades conjuntas.	2	70%

POLITICA INSTITUCIONAL	% AVANCE ANUAL PLAN DESARROLLO	EJE ESTRATEGICO	% PROGRAMA PLAN ACCION	% AVANCE DEL PROGRAMA EN EL PERIODO	GESTION POR PROCESOS	PROGRAMAS DEL PLAN DE DESARROLLO	PROYECTO	INDICADOR	METAS 2014	
									META CUMPLIDA	Valoración (Rangos)
									Diciembre 31 de 2014	46% 50% 25% 45% 0% 24%
10. Articulación institucional con el entorno local, regional, nacional e internacional	77%	Articulación con el entorno: Alianzas estratégicas con sectores académico y productivo e Internacionalización	77%	5,0%	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Internacionalización	Cooperación Internacional	Número de convenios con el exterior en funcionamiento	8	100%
				5,3%				Sistema Institucional de Movilidad a nivel nacional e Internacional y de incentivos económicos aprobado.	0	75%
				6,0%				Número de programas académicos con actores en movilidad académica.	4	100%
				3,0%				Número de vinculaciones a redes de cooperación académica nacional o internacional.	0	50%
				3,0%				Número de docentes por programa con estudios en el extranjero	0	50%
				7,0%				Número de productos académicos generados de la cooperación internacional	2	100%
				5,3%				Número de docentes participando en el programa institucional de aprendizaje en segunda lengua.	0	75%
				6,0%				Número de profesores y estudiantes participando en programas de intercambio académico	8	100%
				% AVAN. PLAN DESARROLLO EN EL PERIODO EVALUADO				82%	% AVAN PLAN DE ACCION	85%
			85%	INDICADOR DE EFICACIA POR PROGRAMAS		% EJE. PPTAL 2014				



Los programas del Plan de Acción 2014 avanzaron en el 85% sobre el periodo evaluado y se dio cumplimiento a las metas en el 82%, lo cual indica un sobresaliente desempeño en la gestión Institucional.

### 3. Resultados de las Auditorías.

La Institución está cada vez más preocupada por lograr y demostrar un mejor desempeño en lo atinente al cumplimiento de las normas de calidad y siendo coherente con sus funciones, establece, implementa y mantiene los procedimientos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad, para que los mismos sean evaluados de forma periódica.

Teniendo en cuenta lo anteriormente comentado, la Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, emprende la ejecución del ejercicio de auditorías de calidad, las cuales no tienen fin distinto que evaluar el desempeño de las funciones, examinando el cumplimiento de los procedimientos y el uso y diligenciamiento de los registros creados para facilitar la realización de cada una de las actividades.

Todo lo anterior apunta a una meta, cual es la de ayudar a que la Institución logre sus objetivos, basándose en el mejoramiento continuo.

Cada auditoría se realiza de manera objetiva y debe cumplir con los parámetros propios, buscando una manera amigable de acceder al funcionario encargado de las actividades propias de cada dependencia, a fin de que el mismo se sienta tranquilo y pueda suministrar la información requerida, mostrar sus avances y las falencias, para que el auditor pueda conocer los diferentes inconvenientes y detectar los errores que puedan estarse presentando.

En la realización de cada auditoría lo que se debe asegurar es que el funcionario que está ejecutando y tenga bajo su responsabilidad y control diferentes actividades, sea competente, esto es, respaldado en su educación, formación y experiencia.

La exigencia en cuanto al diligenciamiento de los registros tiene como finalidad asegurar que se tiene un control por parte de la Institución de cada actividad realizada, dejando documentados los avances, el mejoramiento en caso de alguna no conformidad.

La Institución, siendo coherente con todo lo anterior, establece, implementa y mantiene los procedimientos, los cuales deben ser evaluados de manera habitual con el objeto de garantizar que se está cumpliendo con lo establecido por parte de los responsables.

Con el propósito de mejorar la calidad en el servicio, se realizaron Auditorías de Calidad en los siguientes procesos: Gestión del Talento Humano, Coordinación de Diseño de Modas, Admisiones y Matrículas y Soporte al Siguts. De lo anterior, se detectaron algunas falencias que fueron objeto para la formulación de Planes de Mejoramiento.

Para la presente vigencia se ejecutaron auditorías de calidad semestrales a los diferentes



procesos, contándose para el segundo semestre las siguientes:

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

HALLAZGOS	Nº. DE COORDINACIONES/ PROCESOS
No hacen uso de los registros que figuran en la base documental para el control de actividades Planeadas, control de asistencia, planes de aulas, entre otros.	2
Registros sin firmas, falta de conocimiento del plan de mejoramiento,	2
No se hacen o cumplen al 100% las actividades descritas en el procedimiento.	1
Falta de apropiación del proceso por parte de sus responsables.	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 01 de Julio de 2014 al 05 de Diciembre de 2014, el número de quejas y reclamos recibidos fueron once (11), las cuales se tramitó con los responsables de los procesos o dependencias involucradas, dando cumplimiento al procedimiento establecido.

**Cuadro No 3.** – Quejas y reclamos.

QUEJAS Y RECLAMOS (por dependencias)	Número de quejas / Total quejas	CERRADAS	ABIERTAS	EFICAZ	TOTAL
Recursos Bibliográficos	18%	2	0	0	2
Decanatura (Ingenierías)	27%	3	0	0	3
Dirección Financiera y Administrativa	9%	1	0	0	1
Coordinación de Diseño de Modas	9%	1	0	0	1
Coordinación de petróleo y gas	9%	1	0	0	1
Infraestructura	9%	1	0	0	1
Emisora UTS	9%	1	0	0	1
Admisiones y Registro Académico	9%	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>100%</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>

Las Quejas más relevantes durante el año fueron:

- Computadoras en mal estado, no funcionan en biblioteca.
- Mala atención y servicio en Decanatura de Ingenierías y tardan mucho en entregar los certificados y a veces ausencia de la persona a cargo.
- No atienden telefónicamente en Dirección Financiera, nunca atienden teléfonos, mejorar éste servicio.
- Portafolio de notas y proyecto de grado desaparecido en biblioteca y coordinación de modas.
- Arreglar la gotera del salón 411 del Edificio A.
- Incumplimiento por parte de la tutora para sesión de tutorías en semana de parciales.
- Mejorar la programación o contenido de la emisora (temas de interés general, cultural, científico, académico, acorde a la Institución).
- Mejorar el servicio de Biblioteca mediante consulta de catálogo bibliográfico por internet, así como hacer la respectiva reserva de libros por el mismo medio. Mejorar la atención al cliente.
- Mejorar la atención en Oficina de Admisiones.

## 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 - 2014.

	2009		2010		2011		2012		2013		2014
	MEDICION 2	MEDICION 3	MEDICION 4	MEDICION 5	MEDICION 6	MEDICION 7	MEDICION 8	MEDICION 9	MEDICION 10	MEDICION 11	MEDICION 12
POLITICA DE CALIDAD	77%	85%	84%	80%	79%	84%	84%	90%	88%	83%	79%
EFFECTIVIDAD	65%	77%	66%	64%	73%	95%	65%	70%	70%	77%	57%
EFICIENCIA	35%	88%	67%	84%	72%	92%	78%	89%	71%	85%	64%
EFICACIA	59%	81%	60%	86%	63%	90%	53%	91%	60%	92%	65%

**EFICACIA.**

La eficacia del sistema presentó un resultado del 65% en el primer semestre de 2014, debido al desempeño de los planes de acción durante el primer semestre.

**EFICIENCIA.**

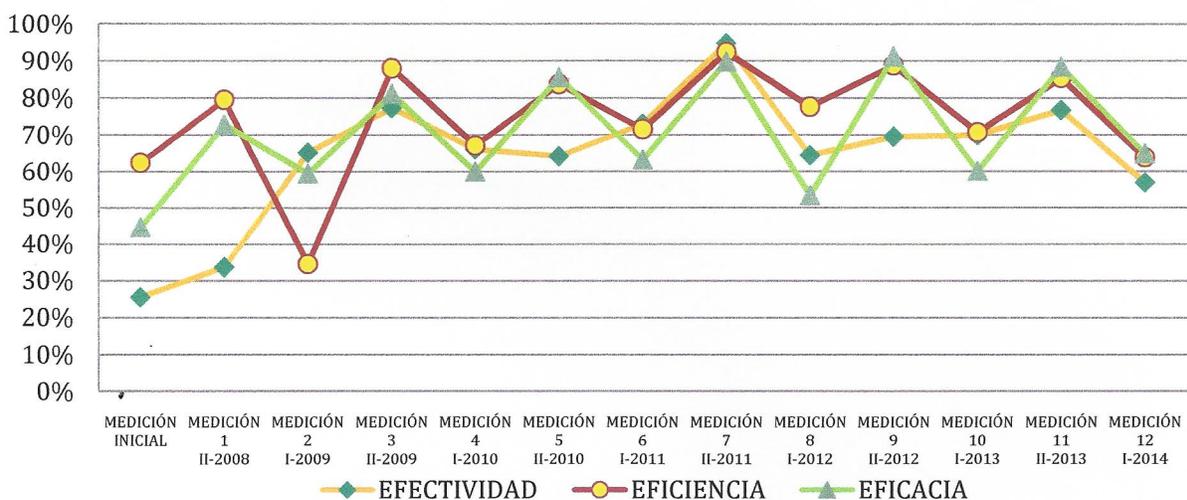
La eficiencia del sistema arrojó un 64% en el primer semestre de 2014, relativo al buen desempeño de los indicadores de carácter financiero.

**EFFECTIVIDAD.**

Se presenta un resultado del 57% de éste 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.

**Gráfica 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>Corrección de notas</b>	Se realizaron las correcciones pertinentes al estudiante con cédula 1098695538	Coordinación de Gestión Empresarial	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 actualizó el Modelo Estándar de Control Interno de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley 87 de 1993, mediante el Decreto 943 del 21 de Mayo de 2014.
- Se realizaron capacitaciones sobre los cambios y actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI a los diferentes responsables de los procesos mediante talleres y publicaciones vía WEB.
- 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 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.



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 2014 con los responsables de cada proceso. Se reclasificaron algunos riesgos existentes. Igualmente se actualizaron las acciones preventivas y correctivas del Mapa de Riesgo.

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

RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ACCIONES PREVENTIVAS
Inconsistencias en los reportes y estadísticas de la información académica.	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.  El software EXYRE presenta fallas en el procesamiento de datos.  Elaboración manual de los certificados de notas y conducta debido a que el aplicativo ACADEMUSOFT no los reporta automáticamente"	"Lentitud para presentar informes.  Efectos sobre la imagen institucional  Falta de credibilidad en la veracidad de la información por parte de los estudiantes, docentes y demás interesados.  No conformidades por las inconsistencias detectadas en las auditorías internas y externas (SNIES-SPADIES)."	Evitar  Continuar reportando las inconsistencias por parte de Admisiones y Registro Académico al Grupo de Sistemas para que se realicen las correcciones.  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.
Pérdida de instrumentos musicales y elementos deportivos.	Falta control del inventario por limitaciones de tiempo y personal.  El lugar para guardar los inventarios es insuficiente.  No hay control ni responsabilidad por parte de los docentes para el manejo del inventario.	Pérdidas materiales para el desarrollo de las actividades  En la asignatura no se cuenta con los instrumentos necesarios  Pérdidas para el responsable de la Oficina, al no contar con un inventario real ni actualizado.	Reducir  Realizar seguimiento a los controles existentes  Revisar los elementos deportivos entregados a los profesores para clasificarlos adecuadamente por consumo o devolutivos.

RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ACCIONES PREVENTIVAS
Baja cobertura en el servicio de salud	<p>Los horarios de atención asignados no se cumplen.</p> <p>Mayor demanda del servicio ante la capacidad instalada de la Institución.</p> <p>Contratación tardía de los profesionales en salud.</p>	Deficiencia en la prestación del servicio al usuario y quejas por no atención oportuna al público.	<p>Reducir.</p> <p>Asignar citas diariamente en doble jornada.</p>
Pérdida 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 2014, en este momento la Institución se encuentra expuesta a riesgos, valorados así:

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

Riesgos Aceptables	16	25.40%
Riesgos Tolerables	14	22.22%
Riesgos Moderados	10	15.87%
Riesgos Importantes	16	25.40%
Riesgo Inaceptable	7	11.11%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Es importante resaltar que un 25.40% 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 11.11% 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.

Los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad evidencian la urgente necesidad de motivar al personal para que cumplan con los requisitos del Sistema, con el fin de seguir contribuyendo al fortalecimiento de la gestión institucional.

Cordial Saludo,



**JAIRO GONZALEZ FORERO**  
Representante de la Dirección  
Actualizó y Proyectó: Marcela Bohórquez Mantilla.

