



MANUAL DE CALIDAD

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO DEL MANUAL	5
2. DEFINICIONES	5
3. RESPONSABILIDAD	8
4. MARCO NORMATIVO	8
5. GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN	8
6. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	11
6.1 MISIÓN	11
6.2 VISIÓN	12
7. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	12
7.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	12
7.2 NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	12
7.3 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	12
7.4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS	13
8. LIDERAZGO	14
8.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	14
8.2 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	15
8.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA INSTITUCIÓN	16
9. PLANIFICACIÓN	16
9.1 ACCIÓN PARA BORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	16
9.2 OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	16
10. APOYO	17
10.1 RECURSOS	17
10.1.1 Conocimiento de la organización	18
10.2 COMPETENCIA	19
10.3 TOMA DE CONCIENCIA	19
10.4 COMUNICACIÓN	19
10.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	19
11. OPERACIÓN	20
11.1 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	20
11.2 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	21
11.3 CONTROL DE CAMBIOS	21

11.4 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	21
12. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	21
12.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	21
12.1.2 Satisfacción del cliente	22
12.2 AUDITORIA INTERNA	22
13. MEJORA.....	22
13.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	22
14. CONTROL DE CAMBIOS	23

INTRODUCCIÓN

La calidad es un concepto que ha rondado las empresas desde el siglo XIX con la industrialización, donde surge el papel del supervisor de las actividades y procesos realizados por los trabajadores, este es el primer concepto de gestión de la calidad.

Las Entidades gubernamentales se comprometen a realizar sus actividades en el marco de la eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia para garantizar los resultados planificados.

Este manual describe los elementos básicos y estratégicos para el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se encuentran determinados en las normas NTC Gestión Pública 1000:2009 y NTC ISO 9001:2015.

El presente manual es comunicado a las partes interesadas en la página web www.uts.edu.co de manera controlada. El presente documento se encuentra en cumplimiento de los requisitos de control documental.

1. OBJETO DEL MANUAL

El presente Manual tiene por objetivo, describir la estructura del Sistema Integrado de Gestión en las UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER, incluyendo el alcance del sistema, la plataforma estratégica, el mapa de procesos y la interacción de los procesos, en conformidad con las Normas: NTC-ISO 9001:2015, NTC-GP 1000:2009 y MECI: 2014 Modelo Estándar de Control Interno, los requisitos legales aplicables y los establecidos internamente por la Institución.

2. DEFINICIONES

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

Acción Correctiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción Preventiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Las condiciones pueden incluir los factores físicos, sociales y ambientales (Tales como la temperatura, instalaciones para el personal, ergonomía y composición atmosférica).

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

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

Auditoría Interna: proceso sistemático, independiente y documentado, para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión con los requisitos establecidos, y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

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

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

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

Calidad. Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

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

Competencia. Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Conformidad. Cumplimiento de un requisito.

Control. Cualquier medida que tome la dirección y otras partes para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas.

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

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

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

Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfoque basado en procesos. Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un recurso deseado.

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

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

Indicadores. Conjunto de mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión de toda entidad pública. Se presentan como un conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a la medición, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la entidad, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.

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

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

No Conformidad. Incumplimiento de un requisito.

PEI. Proyecto Educativo Institucional.

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

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

Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

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

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

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

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

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

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

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

Procesos de apoyo: incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

Procesos de evaluación. Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen

procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

Producto: Resultado de un proceso.

Riesgo. Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.

Partes interesadas: organización, persona o grupo que tiene interés en el desempeño de una entidad.

3. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de todos los servidores públicos de las Unidades Tecnológicas de Santander, aplicar el presente Manual para la consolidación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad en pro del mejoramiento continuo para la prestación del servicio a nuestros usuarios.

4. MARCO NORMATIVO

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

MECI- Modelo Estándar de Control Interno. Productos

NTC - ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

5. GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander es una institución estatal de educación superior, constituida como establecimiento público descentralizado del orden departamental, de carácter tecnológico, creada por la Asamblea Departamental mediante Ordenanza No 90 de 1963 con autonomía administrativa y patrimonio independiente. Dedicada a la formación tecnológica, como eje principal de su vocación e identidad, visible en sus campos del conocimiento y profesiones, con fundamentación científica e investigativa. Los profesionales que forma en sus diferentes niveles, hace referencia al nivel técnico profesional, tecnológico y profesional universitario.

La formación de profesionales es realizada con actitud crítica, ética y creativa es el factor de distinción y reconocimiento del estudiante Uteista, que lo caracteriza por ser reflexivo, analítico y propositivo frente a las diversas situaciones de la vida.

Los procesos académicos se desarrollan siguiendo los criterios establecidos de calidad. Se caracterizan por la generación de conocimiento y el desarrollo tecnológico. La movilidad de actores académicos con otras instituciones de educación nacional e internacional dinamizan y retroalimentan el proceso de formación. Los modelos de gestión administrativa y financiera deben

responder a los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad como apoyo a los procesos académicos.

Las UTS con el desarrollo de su misión contribuyen al desarrollo humano sostenible de su entorno regional, nacional e internacional.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:	UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
NIT:	890.208.727-1
RECTOR:	OMAR LENGERKE PÉREZ
DIRECCIÓN DE LAS SEDES	
DIRECCIÓN SEDE PRINCIPAL:	Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga - Santander - Colombia
DIRECCIÓN SEDE BARRANCABERMEJA:	Colegio Diego Hernández de Gallegos Calle 60 No. 28-68 Barrancabermeja - Santander
DIRECCIÓN SEDE CÚCUTA:	Colegio INEM Calle 4N #11E-121 Barrio Guaimaral - Cúcuta - Norte de Santander
DIRECCIÓN SEDE PIEDECUESTA:	Kilómetro 2 vía Guatiguará - Frente al barrio el Refugio.
DIRECCIÓN SEDE SAN GIL:	Carrera 7 No. 14 – 34 San Gil - Santander
DIRECCIÓN SEDE VÉLEZ:	Calle 12 # 5 -33 barrio La esperanza, Vélez - Santander

Las Unidades Tecnológicas de Santander cuentan con diversas líneas de atención al cliente: PBX 6917700 – Fax: (+57) 7 6917691 - Línea Gratuita 01 8000 94 02 03 – Correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co – Página Web Institucional <http://www.uts.edu.co/portal/> y la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la sede principal en el Edificio B piso 1.

Las Unidades Tecnológicas De Santander ofrece programas académicos de educación superior con el fin de educar profesionales en sus diferentes niveles (nivel técnico profesional, tecnológico y profesional universitario), a continuación, se muestran los diferentes programas académicos.

TECNOLOGÍAS

- Tecnología en Banca y Finanzas
- Tecnología en Mercadeo y Gestión Comercial
- Tecnología en Gestión Empresarial
- Tecnología en Turismo Sostenible
- Tecnología en Gestión Agroindustrial
- Tecnología Deportiva

- Tecnología en Contabilidad Financiera
- Tecnología en Recursos Ambientales
- Tecnología en Electricidad
- Tecnología en Electrónica Industrial
- Tecnología en Sistemas de Telecomunicaciones
- Tecnología en Desarrollo de Sistemas Informáticos
- Tecnología en Estudios Geotécnicos
- Tecnología en Manejo de Petróleo y Gas en Superficie
- Tecnología en Operación y Mantenimiento Electromecánico
- Tecnología en Topografía

NIVEL UNIVERSITARIO

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

TÉCNICO PROFESIONAL

- Técnico profesional en Instalación de redes eléctricas

EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

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

PROGRAMAS DE EXTENSIÓN EN BARRANCABERMEJA

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

PROGRAMAS DE EXTENSIÓN EN SAN GIL

- Técnico Profesional en Manejo de Postcosecha
- Tecnología en Electrónica

PROGRAMAS DE EXTENSIÓN EN VÉLEZ

- Tecnología en Electrónica

PROGRAMAS DE EXTENSIÓN EN CÚCUTA

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

PROGRAMAS DE EXTENSIÓN EN PIEDECUESTA

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

6. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

6.1 MISIÓN

Somos una Institución pública de educación superior del orden departamental, dedicada a la formación de profesionales, con actitud crítica, ética, creativa e innovadora, soportada en procesos académicos de calidad, generación de conocimiento, desarrollo tecnológico y movilidad de actores académicos, apoyados en modelos de gestión administrativa y financiera

efectivos para contribuir al desarrollo humano sostenible de su entorno regional, nacional e internacional.

6.2 VISIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander serán 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.

7. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

7.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

El contexto interno y externo de las Unidades Tecnológicas de Santander se encuentra dentro del Plan Prospectivo “2012 – 2020” en este plan se encuentran plasmados los siguientes componentes: prospectiva, participación, pertinencia, visibilidad, articulación, humanismo, conocimiento, innovación, transdisciplinariedad, comportamientos, valores.

7.2 NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Se identificaron y evaluaron las necesidades y expectativas de las partes interesadas en cada uno de los procesos de la entidad en el formato “MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PARTES INTERESADAS” con código: MT-SS-01. Se ha definido que anualmente se realizará el seguimiento de las partes interesadas, sus necesidades y expectativas, si de esta revisión se identifican cambios deberán comunicarse a todos los servidores públicos que intervengan en el proceso.

7.3 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Diseño y prestación de servicios de educación superior a través de programas académicos de carácter tecnológicos y de formación profesional por ciclos propedéuticos en los campos de ciencias naturales e ingenierías y en las ciencias socio económicas y empresariales, enmarcadas en los procesos de docencia, investigación y proyección social.

Se excluye del sistema integrado de gestión, el numeral 7.1.5 “Recursos de seguimiento y medición” debido a que los equipos de medición que utiliza la institución son destinados para docencia en labores académicas y didácticas y no afectan la capacidad o responsabilidad de la institución para proporcionar productos y servicios que cumplan los requisitos de los usuarios y los reglamentarios aplicables.

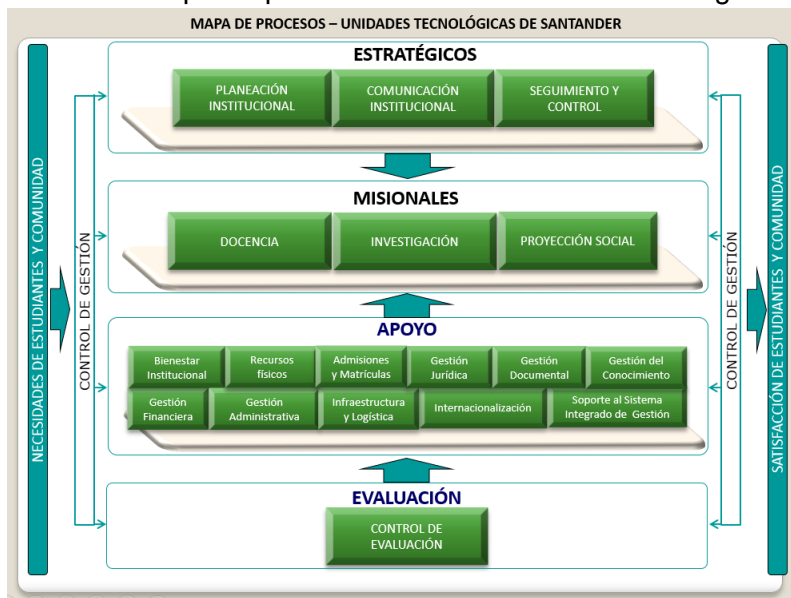
Por esta razón no es necesario asegurarse de la validez de los resultados realizando actividades de calibración o verificación a intervalos planificados o antes de su utilización, ajustarse o reajustarse según sea necesario, determinar el estado de calibración y protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.

7.4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

Las Unidades Tecnológicas De Santander ha establecido 18 procesos como se puede ver en Grafico 1. Mapa de procesos de las Unidades Tecnológicas de Santander. Se identificaron las entradas que se requieren para la ejecución de las actividades y las salidas esperadas, así como la secuencia e interacción de estos procesos en las caracterizaciones establecidas de cada uno de ellos en el formato código “R-SS-19”.

Todos los procesos tienen establecidos procedimientos pertinentes a sus actividades, los cuales son revisados periódicamente por los responsables de los procesos con el apoyo de la oficina de Soporte SIGUTS.

Grafico 1. Mapa de procesos de las Unidades Tecnológicas de Santander



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

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

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

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

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

8. LIDERAZGO

8.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

Gráfica 2. Estructura de liderazgo de las Unidades Tecnológicas de la Institución



El suscrito RECTOR OMAR LENGERKE PÉREZ, conjuntamente con el Equipo Directivo de las Unidades Tecnológicas de Santander manifiestan su interés y compromiso de coadyuvar de manera directa y permanente con el funcionamiento y mejoramiento del SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN en las UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER, el cual se adoptó y reglamentó, en cumplimiento del mandato constitucional de acuerdo a la Ley 872 de 2003 reglamentada mediante Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004, donde se adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004, la cual se actualizó posteriormente a la NTC GP 1000:2009 mediante Decreto 4485 del 18 de Noviembre de 2009.

Así mismo mediante Decreto 1599 del 20 de Mayo del 2005, se adoptó el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) el cual fue actualizado e implementado mediante Decreto 943 de 2014, donde se determinan las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno en las entidades y organismos obligados a su implementación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley 87 de 1993.

El Modelo de las UTS se implementó teniendo en cuenta lineamientos del Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno, el cual hace parte integral del decreto en mención y es de obligatorio cumplimiento y aplicación.

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.

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.

La Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso con el Sistema Integrado de Gestión:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurándose de que se establezca la política y los objetivos para el Sistema Integrado de Gestión y que éstos sean acordes con el contexto y la Dirección Estratégica de la Entidad.
- Asegurándose de la integración de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión en los procesos.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurándose de que los recursos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión estén disponibles.
- Comunicando la importancia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurándose de que el Sistema Integrado de Gestión logre los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- Promoviendo la mejora al Sistema Integrado de Gestión.
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- Cumpliendo el plan prospectivo y legal para lo cual fue creada y enfoca sus actividades en procura de la satisfacción del cliente al considerar los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios.

8.2 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

“Las Unidades Tecnológicas de Santander están comprometidas con la excelencia académica en la formación de tecnólogos y profesionales en el campo de las Ciencias Socioeconómicas y

Empresariales y las Ciencias Naturales e Ingenierías, centrada en la calidad de la docencia, con procesos de autoevaluación y autorregulación, mejorando continuamente la infraestructura y el Sistema Integrado de Gestión al servicio del estudiante.”

8.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA INSTITUCIÓN

La institución actualmente cuenta con el formato de identificación de Roles en la base documental, donde se identifican y se establecen los roles, requisitos y responsables de cada rol.

9. PLANIFICACIÓN

9.1 ACCIÓN PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Las Unidades Tecnológicas de Santander aplica la guía metodológica de la Administración del Riesgo, que está sujeta a las orientaciones establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y los estándares de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, para identificar, evaluar y establecer las acciones a tomar para los riesgos de los procesos, cada uno de ellos cuenta con un mapa de riesgos de código “R-PL-13” que evidencia todas aquellas causas pertinentes que puedan afectar los resultados previstos por la entidad, este registro se encuentra en la página institucional dentro de la base documental de cada uno de los procesos.

Los riesgos del contexto del proceso se identifican a través del formato “contexto estratégico de riesgos código: “MT-SS-04” donde se evidencian las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas para cada proceso.

9.2 OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- 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.

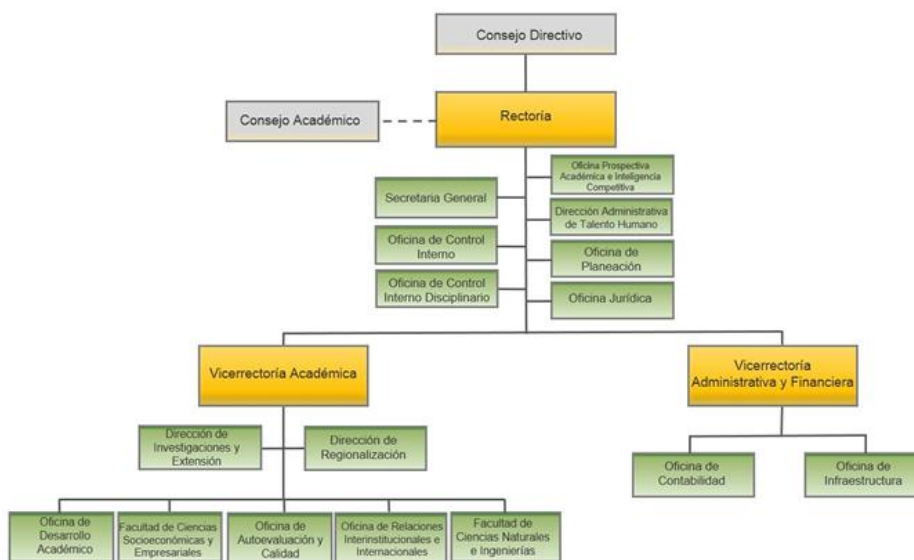
9.3 PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

Las Unidades Tecnológicas de Santander actualmente tienen un formato de planificación de los cambios con el código “R-SS-36” en el cual se especifica el origen del cambio, el propósito u objetivo, consecuencias, afectaciones y planes de acción junto con el respectivo seguimiento.

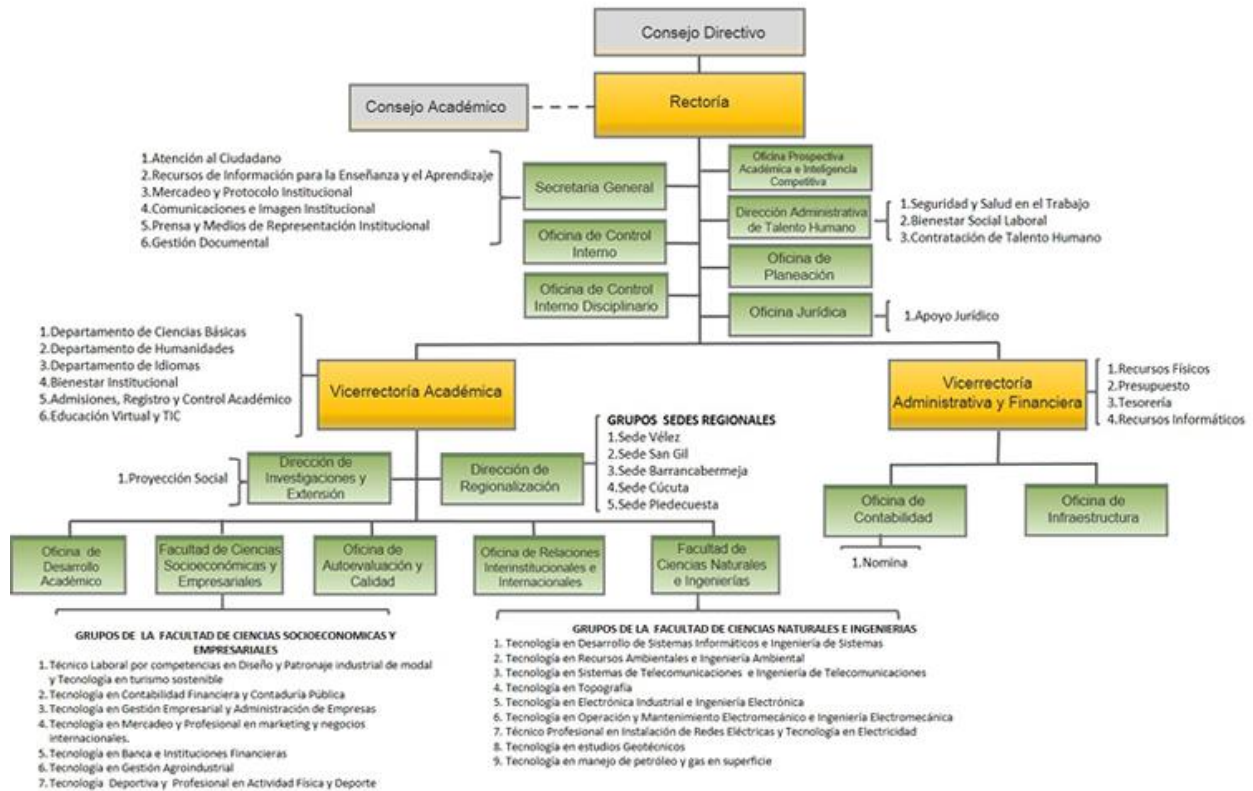
10. APOYO

10.1 RECURSOS

Estructura Organizacional a Nivel de Oficinas



Estructura Organizacional a Nivel de Grupos Internos de Trabajo



Las Unidades Tecnológicas de Santander tiene una planta compuesta por: docentes, profesionales, técnicos, asistenciales, personal de libre nombramiento y remoción, el subproceso talento humano de gestión administrativa es el encargado de llevar el control específico de la cantidad de funcionarios de la planta central, el cargo de cada uno con los requisitos y habilidades requeridas para ocupar el cargo.

Los recursos tecnológicos se pueden evidenciar en el listado del inventario de equipos en la Secretaría General – Recursos informáticos – Recursos Físicos – Infraestructura y logística.

Los recursos financieros de la institución se asignan de acuerdo a los proyectos y metas definidas en el Plan Prospectivo de Desarrollo y se encuentran evidenciados en el presupuesto de rentas y gastos de cada vigencia. Será necesario durante este ejercicio tener presente la labor que por competencia le corresponde al proceso de Gestión Financiera y Planeación Institucional para la definición de criterios en la asignación de éstos recursos.

10.1.1 Conocimiento de la organización

El conocimiento en la entidad está sustentado en las competencias y funciones asignadas a las oficinas por ley y la normatividad vigente, para garantizar su conservación el SIG ha definido los siguientes elementos que facilitan su permanencia:

- La información documentada de todos los procesos (Caracterizaciones, Procedimientos, Manuales, Guías, Instructivos, Planes, Programas, entre otros).
- El Plan Prospectivo de Desarrollo de la institución.
- Las lecciones aprendidas a través de los incidentes y accidentes de seguridad y salud en el trabajo
- Las capacitaciones institucionales
- La inducción y re inducción a los servidores públicos
- La Participación en los comités
- La rendición de cuentas
- Las experiencias exitosas entre las otras Instituciones y Sedes.
- Entre otros.

10.2 COMPETENCIA

Las Unidades Tecnológicas de Santander establece la competencia del personal en el manual de funciones que se evidencia en la RESOLUCIÓN No 02 - 765 (Bucaramanga, diciembre 11 del 2008), modificada por la resolución No. 02-473 de junio 01 de 2017.

10.3 TOMA DE CONCIENCIA

Las Unidades Tecnológicas de Santander establece la toma de conciencia a través de la Inducción, Reinducción, y el Plan Institucional de Capacitación de todos los servidores públicos.

10.4 COMUNICACIÓN

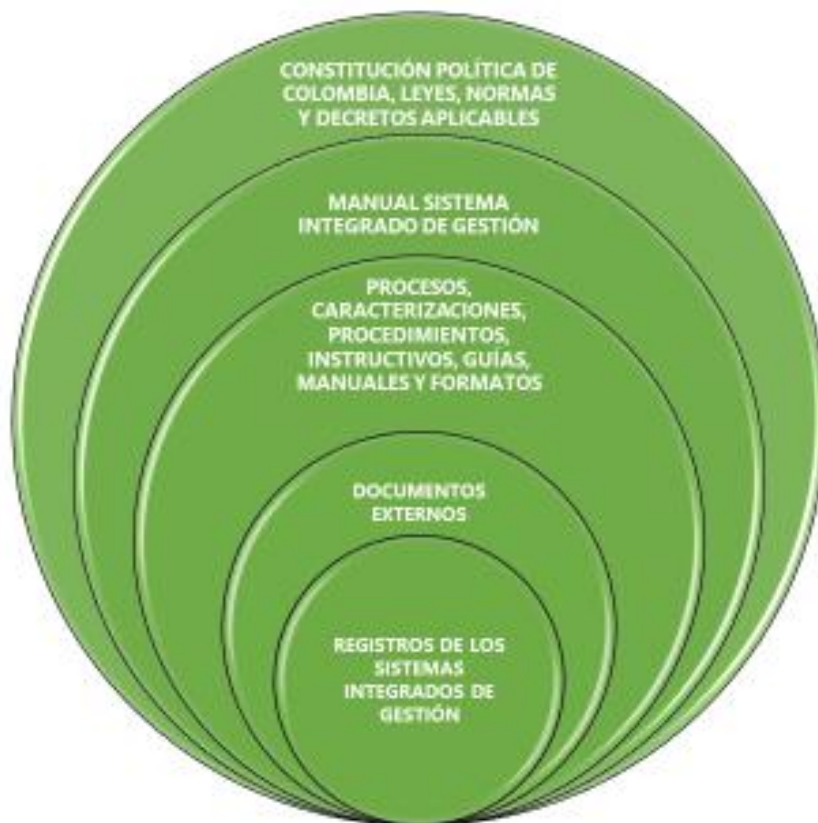
Las Unidades Tecnológicas de Santander ha documentado por procesos en la Matriz de Comunicación Informativa código: MT-SS-02, comunicación interna y externa de toda la entidad.

10.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La institución cuenta con una estructura documental sólida y de igual manera se ha establecido el Listado Maestro de Documentos, que contiene la relación de todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Santander, donde se describe los cambios realizados a cada documento, la versión actualizada, a que proceso pertenece, tipo de documento, almacenamiento y retención documental.

Todo el almacenamiento y custodia de la documentación de las Unidades Tecnológicas de Santander es de responsabilidad de cada Oficina y se traslada la responsabilidad hasta cuando se entrega a la Secretaría General – Grupo de Gestión Documental. Este almacenamiento y archivo se rige por la Ley General de Archivo.

Gráfica 3. Estructura Documental



11. OPERACIÓN

11.1 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La institución ha determinado los requisitos para los productos y servicios que las Unidades Tecnológicas de Santander ofrece en las disposiciones institucionales y Legales que rigen a las entidades de educación superior.

11.1.1 Comunicación con el cliente

Se cuenta con mecanismos de comunicación para lograr la satisfacción de la comunidad Uteista y ciudadanía en general, brindando un servicio oportuno, ágil y efectivo, facilitando a nuestros usuarios el acceso a los diferentes canales de comunicación tales como: la Página WEB LINK: www.uts.edu.co, el menú de [atención al ciudadano](#), el chat (Habilitado en la página principal de la web de 9:00 a 10:00 a.m.), [Formato para Registro de PQRS](#), [correo electrónico de atención al ciudadano](#) peticiones@correo.uts.edu.co, [redes sociales](#), [vía telefónica](#), correspondencia interna; Atención personalizada, y audiencias públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía.

11.2 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

La institución controla los productos y servicios suministrados externamente a través de la selección de proveedores en las diferentes modalidades de contratación, con: la aplicación de pólizas de garantías, con el objeto contractual, los alcances estipulados en cada contrato y/o convenio, contratando interventorías cuando sea el caso y asignando supervisores a los contratos y/o convenios.

11.3 CONTROL DE CAMBIOS

La Institución definió un formato para registrar la planificación del cambio, establecer las acciones, los recursos, los responsables y el tiempo de ejecución para controlar los cambios en el Sistema por modificaciones en los requisitos legales, en la infraestructura, en la tecnología, en el traslado de oficinas y en la estructura organizativa.

11.4 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

11.4.1 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

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 594/2000).

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

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

12. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

12.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La medición, el análisis, seguimiento y evaluación de la mejora del Sistema Integrado de Gestión se llevan a cabo mediante la recolección, análisis de datos, interpretación de resultados y definición de acciones a tomar con el fin de demostrar la conformidad de los requisitos del servicio y la mejora continua del SIG.

Las Unidades Tecnológicas de Santander ha definido el despliegue estratégico y la tabla de indicadores, donde se reúne la información referente a objetivos del Sistema Integrado de Gestión con sus respectivos indicadores, metas y frecuencia de medición.

12.1.2 Satisfacción del cliente

La Oficina de Atención al Ciudadano mide la satisfacción del usuario y entrega informes periódicos de estos resultados.

12.2 AUDITORIA INTERNA

La institución realiza Auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión a intervalos planificados en coordinación con la Oficina de Control Interno, para validar el cumplimiento de sus requisitos Constitucionales, Legales, Normativos y los que la entidad ha suscrito. Se ha establecido y documentado el procedimiento de Auditoría Interna, los formatos para el programa, el plan y el informe de auditoría interna.

12.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Las revisiones por la Alta Dirección se llevan a cabo teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Revisión del Sistemas Integrado de Gestión, la cual describe las actividades para llevar a cabo la revisión del Sistema implementado en las Unidades Tecnológicas De Santander, con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas, planes y objetivos trazados y realizar el respectivo control y retroalimentación para la mejora continua.

La revisión por la dirección se realiza a través del Procedimiento [P-PL-03 Revisión del Sistema Integrado de Gestión](#) en el cual se establece mínimo una vez al año.

13. MEJORA

13.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Las Unidades Tecnológicas de Santander establece y mantiene un Procedimiento “Acciones correctivas y preventivas”, el cual tiene por objetivo definir la metodología de trabajo que se utiliza para identificar y corregir las causas reales y potenciales que provocan las No Conformidades.

13.2 MEJORA

Las Unidades Tecnológicas de Santander mejoran continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión con los resultados de la revisión por la Dirección, con las No Conformidades de Auditorías y el análisis de los indicadores.

Para el logro del mejoramiento continuo del Sistema Integral de Gestión, se hace la implementación de la política de calidad y los objetivos de calidad, mediante el seguimiento a los indicadores de gestión, a los resultados de las auditorías internas y externas, a los riesgos de los procesos, al análisis de datos, la implementación de acciones preventivas, correctivas, de mejora, encuestas y a los resultados de la Revisión por la Dirección, entre otras fuentes de mejora continua.

Adicionalmente se realizan auditorías internas de calidad cumpliendo los requerimientos descritos en el Procedimiento [P-SS-06 Acciones correctiva y preventivas](#) , en el cual se identifican las no conformidades de los procesos y del Sistema, para luego analizar las causas de las mismas y tomar las acciones correctivas y/o preventivas.

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

14. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	No. DE SOLICITUD DE CAMBIO	FECHA
1	Emisión Inicial	N/A	Septiembre de 2006
2	De acuerdo a la Ley 872 de 2003 reglamentada mediante Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004, se adopta la Norma Técnica de Calidad en la gestión Pública NTCGP1000:2004.	172	Noviembre de 2008
3	Se realizó la actualización del Manual, incluyendo el análisis de los riesgos para la revisión por la Dirección, de acuerdo a la solicitud de la acción correctiva por el ente certificador.	189	Marzo de 2009
4	Se actualizó el manual de calidad de acuerdo a la norma NTC GP1000-2009	217	Noviembre de 2010
5	Se realizó la actualización del Manual (Reseña Institucional y la declaración del Rector).	246	Agosto de 2011

MC-SS-01

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 11

6	Se realizó la actualización del Manual (Visión, Misión, objetivos, estrategias y políticas Institucionales).	262	Mayo de 2012
7	Se realizó la actualización del Manual (Los programas académicos y valores Institucionales)	271	Octubre de 2012
8	Se realizó actualización de los procesos, ajustes institucionales y MECI 2014.	333	Julio de 2015
9	Se realizó actualización del mapa de procesos y estructura organizacional.	381	Marzo 18 de 2016
10	Se adicionaron definiciones conforme a la NTC GP 1000:2009, se eliminaron las políticas, objetivos y estrategias institucionales. Se eliminó el organigrama, se mejoró el contenido del manual, y se adicionaron tres (3) anexos digitales de caracterizaciones de proceso, mapa de indicadores y mapa de procesos.	503	Marzo 17 de 2017
11	Actualización completa del Manual de Calidad para cumplir con las disposiciones de la Norma NTC ISO 9001:2015	602	Mayo de 2018