REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Sistema de Gestión de Calidad
ISO 9001:2015
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

Julio 14 de 2022

Realizada por: Juliana Peña Ayala
Coordinación Sistema de Gestión de Calidad

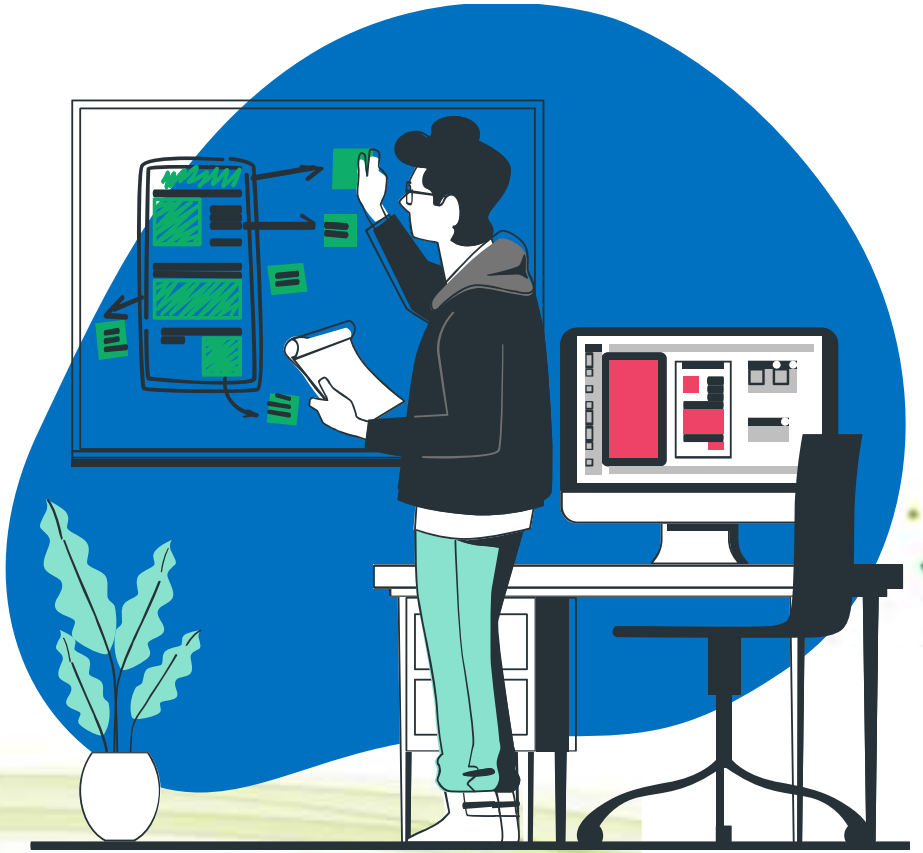
ENTRADAS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

1. Generalidades del SGC
2. Seguimiento de compromisos de revisiones previas
3. Cambios en cuestiones internas y externas
4. Desempeño y eficacia del SGC
5. Balance de acciones y seguimiento de auditoría interna y externa
6. Adecuación de recursos
7. Oportunidades de mejora
8. Otros

1. GENERALIDADES DEL SGC

AUDITORÍA EXTERNA DE SEGUIMIENTO
28 Y 29 DE JULIO

Plan de Auditoría Externa



POLÍTICA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD UIS

"La Universidad Industrial de Santander, como ente público y autónomo, está comprometida con la eficacia, la eficiencia, la efectividad y el mejoramiento continuo de sus procesos, en consonancia con el Proyecto Institucional, para lograr la satisfacción de las necesidades de sus beneficiarios y fortalecer el desarrollo de la Educación Superior.

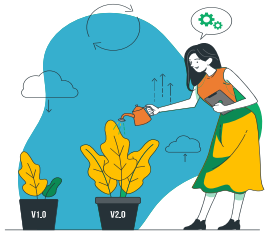
Promueve para ello una cultura de calidad basada en el autocontrol, la oportunidad en el servicio y la asertividad en la comunicación de todas las acciones universitarias".

OBJETIVOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

01 Garantizar el apoyo de procesos misionales.

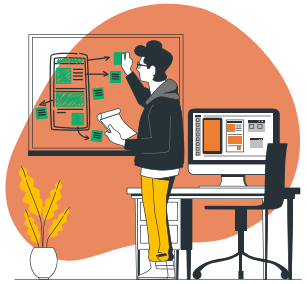
02 Gestionar y administrar capacidad para maximizar resultados.

03 Consolidar cultura de resolución de problemas presentes en procesos.



04 Lograr percepción favorable de beneficiarios.

05 Consolidar apropiación y empoderamiento de actividades para alcanzar procesos misionales.



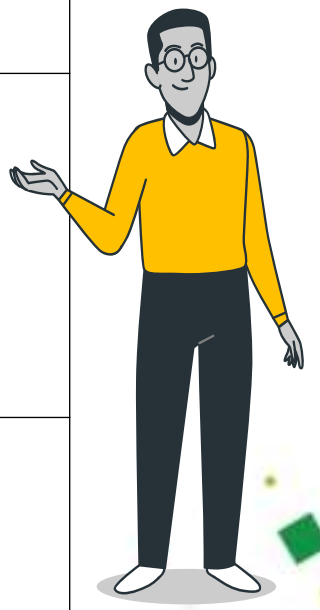
06 Proporcionar productos y servicios acorde a necesidades de los beneficiarios.

07 Proporcionar información veraz, clara y respetuosa a los beneficiarios que facilite interacción con la Institución.

2. SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS DE REVISIONES PREVIAS POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

COMPROMISOS DE REVISIONES PREVIAS 2021

COMPROMISO	RESULTADO LOGRADO	% AVANCE
Programar y ejecutar capacitación en el módulo **PQRSDR**.	✓ Video de socialización módulo del Módulo PQRSDR ✓ Circular informativa a la comunidad.	100%
Gestionar la aprobación del Manual **Administración de Riesgos** ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.	**AM n.° 47** DCIEG Actualización del Manual Administración de Riesgos y reestructuración de la herramienta de riesgos según la nueva metodología del DAFP Guía versión 5 y el MIPG.	80%
Elaborar propuesta Matriz de articulación de **Indicadores Calidad y PDI** según los nuevos protocolos, con el fin de hacer el proceso de inclusión en los informes de desempeño.	Ejercicio de revisión y adopción de algunos indicadores del PDI 2019 –2030 en los Informes de desempeño. Se continuará con la articulación en el segundo semestre 2022, cuando se cuente con los protocolos definitivos aprobados.	80%
Realizar seguimiento y cierre eficaz de las **Acciones Correctivas** de auditoría interna.	En el 2021 se realizó cierre eficaz de 4 AC de auditoría 2020. (100%) Auditoria 2021: 2 No conformidades (FO - CO) Formación (reprogramada) - Contratación(cerrada)	67%



3. CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Recomendación de Auditoría Externa es aconsejable visualizar la relación con los riesgos y oportunidades con el objeto de mejorar el pensamiento basado en riesgos.

CAMBIOS EN LA MATRIZ DOFA

RIESGOS

Identificación de Riesgos Mapas de Riesgos de Gestión y Corrupción para las Debilidades y Amenazas.

FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES

- ✓ Proyectos registrados en el programa de gestión
- ✓ Proyectos de Inversión en el BPPUIS de cada vigencia.
- ✓ Acciones de mejora
- ✓ Actividades establecidas para el cumplimiento del objetivo de cada UAA.

GRUPOS DE INTERÉS

Es aconsejable precisar cuáles son las necesidades y expectativas de cada uno de los grupos de interés y visualizar la relación con los riesgos.

ACTUALIZACIÓN MATRIZ GRUPOS DE INTERÉS

Aspecto por mejorar Auditoría Externa 2021

- Es aconsejable precisar cuáles son las necesidades y expectativas de cada uno de los grupos de interés, con el propósito de evitar ambigüedad en estos términos.

AM n.° 20

Clasificación de necesidades y expectativas grupos de interés.

Identificación de los riesgos de gestion y corrupción asociados a los grupos de interés.

Revisión de la propuesta actualizada por Vicerrectoría Administrativa y Director de Planeación.

Aprobación y publicación de la matriz actualizada.

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

- ✓ Indicadores del Plan de Desarrollo Institucional 2019-2030 (Seguimiento anual por Planeación)
- ✓ Indicadores de Calidad
- ✓ Resultados encuestas de satisfacción
- ✓ Informe de PQRSDR
- ✓ Resultados en Rankings
- ✓ Evaluación realizada para el proceso de Autoevaluación Institucional 2021
- ✓ Otros

Seguimiento Grupos de interés 2021

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2020	Resultado 2021
Alta dirección	Índice de empleabilidad de corto plazo	78%	SN	78%
	Calificación promedio del desempeño del personal en cargos administrativos de niveles directivo, ejecutivo, asesor y profesional	95%	95,9%	95,8%
	Número de programas y proyectos de extensión desarrollados con financiación externa superior a 50 SMMLV	12	18	21
	Variación de los ingresos generales de la Universidad (en millones de pesos constantes 2019)	$ 386.939	$386.371	$ 386.939
	Número de políticas públicas en las que la UIS tiene participación	50	14	15
	Recursos externos para financiar la investigación (% del total de financiación para la investigación)	53%	67%	73%
	Ingresos internacionales para financiar la investigación (% del total de financiación para la investigación)	2%	2%	2%
	Promedio Puntaje Global UIS en las pruebas genéricas Saber Pro.	172	172	SN
	Calificación promedio de la evaluación integral de los docentes	84	83	SN
	Porcentaje de docentes con doctorado	55%	54%	55%
	Número de registros otorgados de propiedad industrial o Productos tecnológicos patentados (Nacional e Internacional como subcategoría)	30	56	80
	Posición de la UIS en los Ranking (THE, QS, Scimago)	800	SN	SN
	Tiempo de Acreditación Institucional	8 años	8 años	8 años
	Tasa de deserción por cohorte	42,30%	SN	SN
	Tasa de deserción en programas de pregrado presencial	3,45%	14,3%	7,1%

SN: sin dato N.R: no reporta

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2020	Resultado 2021
Profesores	Tasa de docentes de cátedra que participan de formación en docencia universitaria	30%	11%	SN
	Tasa de docentes de planta que participan de formación en docencia universitaria y modelo pedagógico UIS	40%	9%	SN
	Porcentaje de docentes (planta y cátedra) que implementan estrategias de enseñanza virtual	31%	76%	54%
	Porcentaje de docentes con doctorado	55%	54%	55%
	Profesores reconocidos como investigadores por Colciencias	46%	46%	SN
	Porcentaje de profesores de planta que son autores en artículos científicos	46%	43%	38%
	Número de profesores en el exterior (movilidades cortas)	102	33	28
	Número de profesores en el exterior (estancias posdoctorales)	10	7	9
	Calificación promedio de la evaluación integral de los docentes	84	83	SN
	Nivel de satisfacción, la Oportunidad en el servicio y la Asertividad en la comunicación evaluadas por los docentes, frente a los servicios ofrecidos por los procesos (BI, RE, SI, TH, FO), a través de encuestas.	86%	90%	92,71%
	Disponibilidad de Servicio de los sistemas de información que soportan las actividades académico administrativas (SI).	99%	100%	100%

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2020	Resultado 2021
Estudiantes	Porcentaje de docentes (planta y cátedra) que implementan estrategias de enseñanza virtual	31%	76%	54%
	Porcentaje de docentes con doctorado	55%	54%	55%
	Participación estudiantil en eventos y experiencias que aportan a la formación integral (horas)	25	SN	SN
	Tasa de graduación oportuna en programas de pregrado presencial	28,8%	22,10%	N.R
	Tasa de graduación oportuna en programas de posgrado	25%	27%	N.R
	Proporción de programas de doble titulación o titulación conjunta en relación al número de escuelas UIS	30%	9%	N.R
	Tasa de programas de pregrado con acreditación nacional de alta calidad	76%	66%	68%
	Número de semilleros de investigación reconocidos por la VIE	43	41	71
	Número de estudiantes de pregrado beneficiarios de los programas de atención socioeconómica por semestre académico / Número de estudiantes de pregrado matriculados por semestre académico	34%	33%	28%
	Número de profesores extranjeros que visitan la UIS en relación al número de profesores planta UIS	50%	0,4%	1,3%
	Porcentaje de graduados de pregrado que realizaron movilidad académica	7%	N.R	2,1%
	Número de iniciativas de emprendimiento apoyadas en el programa UIS Emprende	6	21	27

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2020	Resultado 2021
Estudiantes	Participación estudiantil en eventos y experiencias que aportan a la formación integral (horas)	25	SN	SN
	Desempeño Arte y Cultura Q.S (Estrellas obtenidas en este componente)	4,5	4	SN
	Educación Artística: Porcentaje de estudiantes beneficiarios educación artística (vocacional) respecto del total	2%	SN	SN
	Nivel de satisfacción, la Oportunidad en el servicio y la Asertividad en la comunicación evaluadas por los estudiantes y graduandos, frente a los servicios ofrecidos por los procesos (AR, BE, BI, RE, TH, CA, FO, IN, EX), a través de encuestas.	85%	91%	90,03%
	Disponibilidad de Servicio de los sistemas de información que soportan las actividades académico o administrativas (SI).	99%	100%	100%
	Evaluación Docente (FO).	78%	N.R	78%
	Progreso en pruebas SABER PRO (FO).	150	N.R	150

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2021	Resultado 2021
Grupos artísticos y deportivos	Participación estudiantil en eventos y experiencias que aportan a la formación integral (horas)	25	SN	SN
	Desempeño Arte y Cultura Q.S (Estrellas obtenidas en este componente)	4,5	4	SN
	Educación Artística: Porcentaje de estudiantes beneficiarios educación artística (vocacional) respecto del total	2%	SN	SN
Personal administrativo	Porcentaje de funcionarios (Profesores, administrativos, operativos) que participan en programas de bienestar	82%	75%	71%
	Porcentaje de procesos misionales sistematizados e integrados en el sistema de información	50%	SN	SN
	Porcentaje de funcionarios que participan en programas de gestión del ciclo de vida del talento humano ingreso, desarrollo y retiro) de acuerdo a los cupos ofrecidos	53%	51%	63%
	Calificación promedio del desempeño del personal en cargos administrativos de niveles directivo, ejecutivo, asesor y profesional	95%	95,9%	95,8%

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2020	Resultado 2021
Afiliados UISALUD	Nivel de satisfacción, la Oportunidad en el servicio y la Asertividad en la comunicación evaluadas por los administrativos, frente a los servicios ofrecidos por los procesos (CI, CO, FI, GD, JU, PI, RF, RT, SE, SI, TH), a través de encuestas.	90%	97%	96,61%
	Disponibilidad de Servicio de los sistemas de información que soportan las actividades académico o administrativas (SI).	99%	100%	100%
	Proporción de satisfacción global del usuario Rol Prestador	95%	99,6%	SN
	Proporción de satisfacción global del usuario Rol Asegurador	95%	96,1%	96,1%
Egresados	Sistema de información y seguimiento de egresados implementado	10%	0%	0%
	Índice de empleabilidad de corto plazo	78%	SN	78%
	Proporción de participantes en programas y servicios de apoyo para la inserción laboral con respecto al número anual de graduandos.	50%	SN	SN
	Numero de Egresados que hacen aportes directos para fortalecer los programas académicos en la UIS	125	30	92
	Número de egresados con seguimiento dinámico de al menos 2 observaciones durante su vida laboral	1000	SN	273
	Nivel de satisfacción, la Oportunidad en el servicio y la Asertividad en la comunicación evaluadas por los egresados, frente a los servicios ofrecidos por el proceso (RE), a través de encuestas.	80%	87%	89,43%

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2020	Resultado 2021
Comunidad investigativa	Número de semilleros de investigación reconocidos por la VIE	43	41	71
	Estudiantes participantes en semilleros de investigación	645	588	1412
	Estudiantes de Maestría de Investigación y Doctorado	710	568	590
	Porcentaje de Grupos de Investigación categorizados en A1 y A por Colciencias	41%	51%	SN
	Profesores en categoría Asociado o Senior del total de los reconocidos como investigadores por Colciencias	30%	63%	62%
	Recursos externos para financiar la investigación (% del total de financiación para la investigación)	53%	67%	73%
	Ingresos internacionales para financiar la investigación (% del total de financiación para la investigación)	2%	2%	2%
	Porcentaje de financiación interna efectivos para la investigación para proyectos que apuntan a cumplir los ODS	20%	20%	25%
	Número de artículos en la base SCOPUS	323	431	567
	Porcentaje de profesores de planta que son autores en artículos científicos	46%	43%	38%
	Número de artículos UIS en revistas indexadas u homologadas por Colciencias	380	640	241

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2020	Resultado 2021
Comunidad investigativa	Número de registros otorgados de propiedad industrial o Productos tecnológicos patentados (Nacional e Internacional como subcategoría)	30	56	80
	Número de Nuevos Contratos y Convenios de aprovechamiento propiedad intelectual a partir de 2019 (Acuerdos)	3	7	9
	Contratos o acuerdos de aprovechamiento de creaciones de titularidad total o parcial de la UIS	2	5	5
	Ejecución presupuestal destinada a proyectos de investigación en el año (IN).	60%	83%	91%

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2020	Resultado 2021
Comunidad de extensión	Porcentaje de estudiantes de pregrado con dominio de inglés	24%	63%	SN
	Número de estudiantes en movilidad entrante en relación al número de estudiantes UIS en movilidad saliente	30%	SN	SN
	Número de profesores extranjeros que visitan la UIS en relación al número de profesores planta UIS	50%	0,4%	1,3%
	Número de profesores en el exterior (movilidades cortas)	102	33	28
	Porcentaje de graduados de pregrado que realizaron movilidad académica	7%	2,1%	N.R
	Número de profesores en el exterior (estancias posdoctorales)	10	7	9
	Número de Proyectos Académicos, de Investigación o de extensión para atender los ODS desarrollados por medio de redes de colaboración	5	65	SN
	Número de redes de trabajo colaborativo establecidas y consolidadas	39	20	44
	Número de programas y proyectos de extensión solidaria desarrollados	39	10	11
	Número de programas y proyectos de extensión desarrollados con financiación externa superior a 50 SMMLV	12	18	21
	Número de proyectos de investigación y extensión con impacto regional	3	39	30
	Nivel de cumplimiento del registro de las actividades de extensión realizadas en el año (EX).	70%	N.R	N.R
	Nivel de Solicitudes de Conciliación (EX-CC).	40%	21%	97%
	Nivel de cumplimiento de las capacitaciones planeadas y ejecutadas durante el año para docentes y administrativos (EX - IL)	80%	100%	100%

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2020	Resultado 2021
Entidades asociadas	Número de proyectos orientados a la sostenibilidad y responsabilidad ambiental, a partir del 2019	3	24	59
	Número de políticas públicas en las que la UIS tiene participación	20	14	15
	Número de proyectos académicos, de investigación y extensión para la construcción de la cultura de paz y convivencia ciudadana	1	6	SN
	Número de iniciativas de emprendimiento apoyadas en el programa UIS Emprende	6	21	27
Proveedores / contratistas	Nivel de adjudicación de los procesos públicos (CO).	70%	88%	70%
	Nivel del cumplimiento de los proveedores evaluados (CO).	80%	100%	100%
	Porcentaje del Cumplimiento del Control Selectivo (CO).	80%	100%	100%

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2020	Resultado 2021
Autoridades gubernamentales, autoridades reguladoras y de control	Contratos o acuerdos de aprovechamiento de creaciones de titularidad total o parcial de la UIS	2	1	1
	Número de proyectos orientados a la sostenibilidad y responsabilidad ambiental, a partir del 2019	3	24	59
	Número de políticas públicas en las que la UIS tiene participación	20	14	15
	Número de proyectos académicos, de investigación y extensión para la construcción de la cultura de paz y convivencia ciudadana	1	6	SN
	Número de proyectos de investigación y extensión con impacto regional	3	39	30
	Programas académicos acreditados respecto a los programas acreditables (CA).	50%	SN	SN
	Programas académicos que obtuvieron la renovación de la acreditación (CA).	100%	SN	SN
	Renovación de la acreditación institucional (CA).		SN	SN
	Programas académicos que cumplen con las condiciones de calidad para su ofrecimiento y desarrollo(CA).	100%	SN	SN

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2020	Resultado 2021
Aspirantes	Posición de la UIS en los Ranking (THE, QS, Scimago)	800	SN	SN
	Cobertura de la divulgación de los programas académicos de pregrado presencial (AR).	90%	N.R	N.R
	Imprecisiones en la admisión de aspirantes a ingresar a la UIS (AR).	0	N.R	N.R
	Seguridad de la información física (AR).	0	N.R	N.R
	Oferta Vs. Demanda, medir la capacidad de respuesta de la universidad ante la demanda de cupos de asignaturas del plan de estudio (FO).	90%	97%	97%
Grupo Familiar	Índice de empleabilidad de corto plazo	78%	SN	78%
	Proporción de participantes en programas y servicios de apoyo para la inserción laboral con respecto al número anual de graduandos.	50%	SN	SN
	Formulación e implementación de la política de bienestar de la comunidad UIS y cumplimiento de las metas asociadas a esta.	25%	SN	SN

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2020	Resultado 2021
Ciudadania	Número de proyectos orientados a la sostenibilidad y responsabilidad ambiental, a partir del 2019	3	24	59
	Numero de Egresados que hacen aportes directos para fortalecer los programas académicos en la UIS	125	30	92
	Número de programas y proyectos de extensión solidaria desarrollados	39	10	11
	Número acumulado de iniciativas de emprendimiento	583	243	422
	Número de proyectos de investigación y extensión con impacto regional	3	39	20
	Número de proyectos académicos, de investigación y extensión para la construcción de la cultura de paz y convivencia ciudadana	1	6	SN
	Nivel de satisfacción, la Oportunidad en el servicio y la Asertividad en la comunicación evaluadas por la comunidad en general, frente a los servicios ofrecidos por los procesos (CU, EXoCJ, IN, EXoCC, EXoIL, EX), a través de encuestas.	87%	91%	92,97%
	Oferta Vs. Demanda, medir la capacidad de respuesta de la universidad ante la demanda de cupos de asignaturas del plan de estudio (FO).	90%	97%	94%

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2020	Resultado 2021
Instituciones de educación	Tasa de programas de pregrado con acreditación nacional de alta calidad	76%	66%	68%
	Tasa de programas de posgrado con acreditación nacional de alta calidad	40%	45%	61%
	Tasa de programas de pregrado con acreditación internacional	14,8%	3%	3%
	Tasa de programas de posgrado con acreditación internacional	6,3%	0%	0%
	Número de Proyectos Académicos, de Investigación o de extensión para atender los ODS desarrollados por medio de redes de colaboración	5	65	SN
	Número de redes de trabajo colaborativo establecidas y consolidadas	39	20	44
	Proporción de programas de doble titulación o titulación conjunta en relación al número de escuelas UIS	30%	9%	SN
	Posición de la UIS en los Ranking (THE, QS, Scimago)	800	SN	SN
	Número de políticas públicas en las que la UIS tiene participación	20	14	15
	Porcentaje de convenios internacionales activos con respecto a convenios vigentes (RE).	80%	55%	40%

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2020	Resultado 2021
Medios de comunicación	Nivel de cumplimiento de la labor comunicativa (CI).	87%	96&	96%
	Efectividad de los Medios de Comunicación (CI).	80%	89%	87%
	Capacidad de producción audiovisual (CI).	≥4	7,5	7,8
	Nivel de Audiencia de los canales audiovisuales (Televisión UIS, Memoria UIS, Ciencia y tecnología) ubicados en Youtube (CI).	≥7000	12310	12320
	Nivel de Audiencia de las Emisoras mediante la página Web (emisorasuis.edu.co) (CI).	≥3500	4350	4357
	Publicación de libros con sello Ediciones UIS (PU).	50%	100%	100%
Sector productivo	Número de spin-off creadas	2	0	0
	Número de proyectos orientados a la sostenibilidad y responsabilidad ambiental, a partir del 2019	3	24	59
	Número de Proyectos Académicos, de Investigación o de extensión para atender los ODS desarrollados por medio de redes de colaboración	5	65	SN
	Número acumulado de iniciativas de emprendimiento	583	243	422
	Número de iniciativas de emprendimiento apoyadas en el programa UIS Emprende	6	21	27
	Número de proyectos de investigación y extensión con impacto regional	3	39	20

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2020	Resultado 2021
Otras entidades	Número de Nuevos Contratos y Convenios de aprovechamiento propiedad intelectual a partir de 2019 (Acuerdos)	3	7	9
	Número de tecnologías con TRL superior a 6 (Nivel de Madurez Tecnológica)	4	2	4
	Contratos o acuerdos de aprovechamiento de creaciones de titularidad total o parcial de la UIS	2	5	5
	Número de Proyectos Académicos, de Investigación o de extensión para atender los ODS desarrollados por medio de redes de colaboración	5	65	SN
	Número de redes de trabajo colaborativo establecidas y consolidadas	39	20	44
	Proporción de participantes en programas y servicios de apoyo para la inserción laboral con respecto al número anual de graduandos.	50%	SN	SN
	Número de programas y proyectos de extensión solidaria desarrollados	39	10	11
	Número de proyectos de investigación y extensión con impacto regional	3	39	20
	Número de proyectos académicos, de investigación y extensión para la construcción de la cultura de paz y convivencia ciudadana	1	6	SN

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2020	Resultado 2021
Aspirantes	Número de programas en pregrado presencial	46	33	33
	Porcentaje de docentes con doctorado	55%	54%	55%
	Número de programas en pregrado en modalidad no presencial	10	8	8
	Número de programas de posgrado en modalidad presencial	82	65	60
	Número de programas de posgrado en modalidad no presencial	5	1	1
	Tasa de programas de pregrado con acreditación nacional de alta calidad	76%	66%	68%
	Tasa de programas de posgrado con acreditación nacional de alta calidad	40%	45%	61%
	Tasa de programas de pregrado con acreditación internacional	14,8%	3%	3%
	Tasa de programas de posgrado con acreditación internacional	6,3%	0%	0%
	Formulación e implementación de la política de bienestar estudiantil UIS y cumplimiento de las metas asociadas a esta	25%	SN	SN
	Número de estudiantes de pregrado beneficiarios de los programas de atención socioeconómica por semestre académico / Número de estudiantes de pregrado presencial elegibles matriculados por semestre académico	1,1 Valor base	0,57	0,43

REPORTE DE CAMBIOS PLANIFICADOS EN EL SGC 2021

GESTIÓN DE CAMBIOS 2021

Proceso	Descripción	Estado
Planeación Institucional	✓ Elaboración de los **protocolos de los indicadores del PDI 2019-2030** y plan de trabajo con las unidades responsables de su medición.	Abierta por cronograma
Bienestar Estudiantil	✓ **Adaptar la prestación de los servicios** ofrecidos a la comunidad estudiantil pasando de un sistema de prestación en la modalidad presencialidad remota a un modelo híbrido.	Finalizada
	✓ **Cambio de nombre de la unidad** a Bienestar Estudiantil y modificación de la estructura organizacional como parte de la Vicerrectoría Académica.	Finalizada
Biblioteca	✓ Establecer las **acciones para mitigar el impacto y prevenir el contagio** de los usuarios en las instalaciones de la biblioteca, para el retorno a las actividades académicas y administrativas.	Finalizada
Gestión de la Calidad Académica	✓ **Cambio normativo relacionado con la acreditación de alta de calidad** según Decreto n.° 843 del 2020 y Acuerdo 02 de 2020, para su adopción es necesario ajustar las estrategias, herramientas o procedimientos para asegurar que los programas académicos cumplan con lo establecido.	Abierta por cronograma

GESTIÓN DE CAMBIOS 2021

Proceso	Descripción	Estado
Recursos Físicos	✓ Intervención del complejo de Administración con la construcción de una nueva edificación.	Finalizada
	✓ Construcción del segundo edificio de Gestión Empresarial en Ciencia y Tecnología en el Parque Tecnológico de Guatiguará y la construcción de las obras para la terminación de la sede UIS Floridablanca	Finalizada
	✓ Generación de acciones para la correcta separación de residuos sólidos no peligrosos según lo establecido en la Resolución No. 2184 del Ministerio de Ambiente artículo 4.	Abierta por cronograma
Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones	✓ Adaptación de los salones de docencia para la operación en modo híbrido mediante la modernización de infraestructura física y tecnológica, mejoras locativas e integración de medios audiovisuales, con el fin de implementar la alternancia académica para la modalidad virtual, presencial e híbrida.	Finalizada

GESTIÓN DE CAMBIOS 2021

Proceso	Descripción	Estado
Investigación	✓ Actualización de la política institucional de Investigación articulada con el PI y el PDI 2019 – 2030.	Abierta por cronograma
Gestión Documental	✓ Implementación de la Ventanilla Virtual como canal de recepción de las comunicaciones oficiales despachadas y recibidas como consecuencia de la emergencia sanitaria.	Finalizada
Publicaciones	✓ Implementación del formato electrónico para las publicaciones UIS propuesto por el Comité Editorial de la Universidad.	Finalizada

4. DESEMPEÑO Y EFICACIA SGC

3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGC

1. Informes de desempeño
2. Las no conformidades y acciones correctivas
3. Los resultados de seguimiento y medición
4. Los resultados de las auditorías
5. El desempeño de los proveedores externos

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

SEDE CENTRAL

242 Indicadores

- 72 *Encuesta de Satisfacción*
- 48 *Riesgos*
- 122 *Gestión*

SEDE REGIONALES

136 Indicadores

- 80 *Encuesta de Satisfacción*
- 10 *Riesgos*
- 46 *Gestión*

Micrositio Calidad:
https://uis.edu.co/uis-sistema-gestion-integrado-es/

Publicación en página web para cumplimiento a requerimientos del FURAG.

Indicadores perdidos:
FI, CU, RE, TH, UISALUD
Tratamiento: Acciones correctivas

INCUMPLIMIENTO DE INDICADORES POR PROCESO 2021

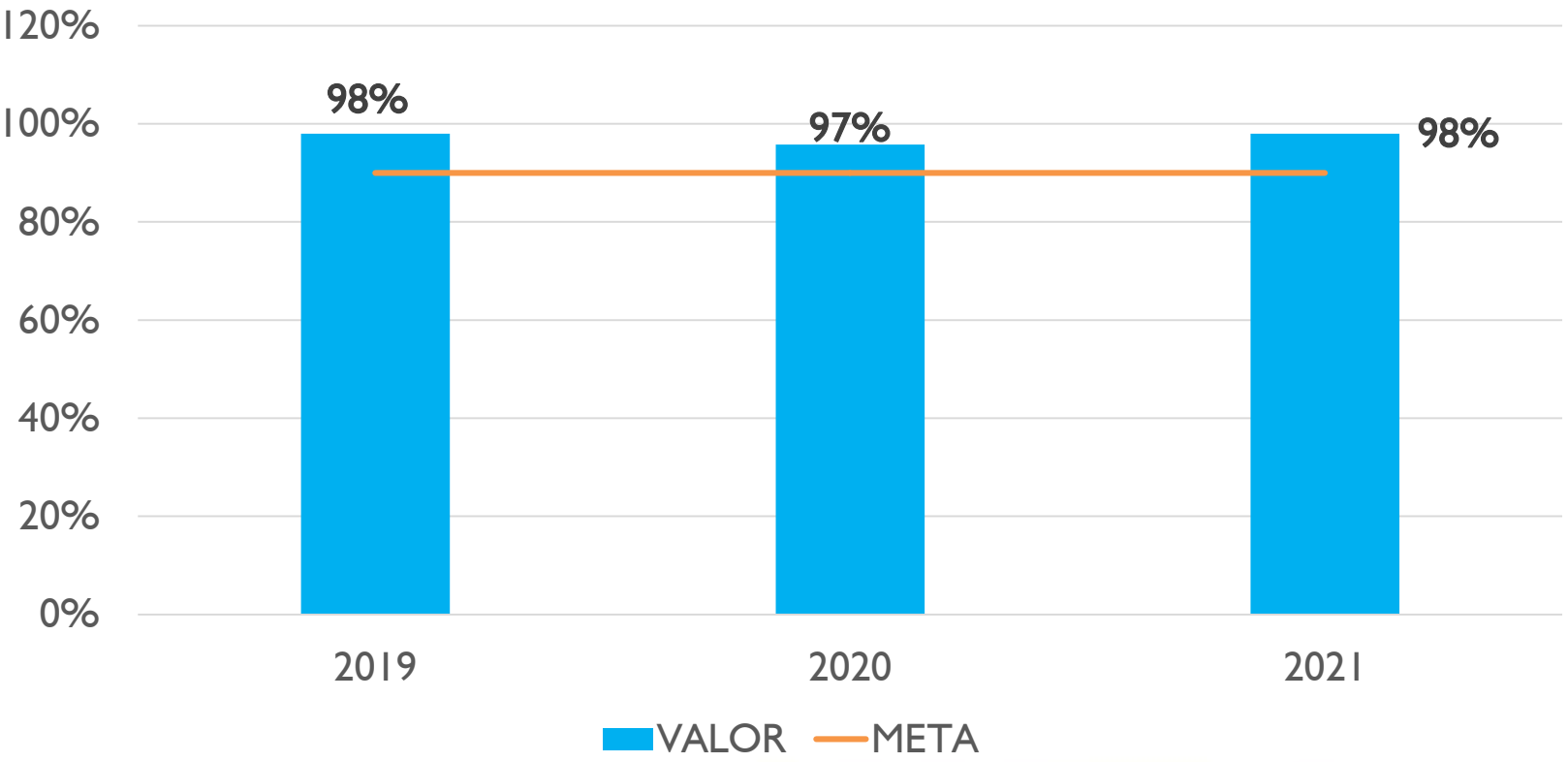
PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	OBSERVACIONES
CU	✓ Número anual de visitantes a los estrenos de actividades culturales en la UIS - VIRTUAL.	4377	4180	**Acción Correctiva n.°16** Disminución en la participación de actividades de Cultural debido al acceso restringido al campus Universitario, la variedad de eventos ofrecidos en modalidad virtual y las restricciones establecidas por el Gobierno Nacional frente al aforo máximo permitido. Primer semestre: **8 proyectos** Segundo semestre: **24 proyectos.** Inversión de la universidad por el fondo común de la unidad: **$623.162.000.** Ingresos brutos de la universidad: **$431.930.627.859.**
	✓ Número de visualizaciones (48H) Virtual	92423	92413	
	✓ Total de proyectos de creación artística, de recuperación y rescate del patrimonio cultural regional y nacional.	33	32	
	✓ Arte comunitario e inversión en cultura.	0,5%	0,14%	
FI	✓ Porcentaje de Inversión	50%	41%	La emergencia sanitaria afectó el mercado financiero y las tasas de interés para la constitución de inversiones. **Acción Correctiva n.°54**

INCUMPLIMIENTO DE INDICADORES POR PROCESO 2021

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	OBSERVACIONES
RE	✓ Oportunidad de Servicio (Movilidad) ✓ Nivel de satisfacción de los beneficiarios (Movilidad)	80% 80%	75% 74%	Dificultades en el proceso de movilidad que continúan en el año 2021 debido a la situación de salud pública afectando la percepción de los usuarios. **Acción Correctiva n.°3**
TH	✓ Participación de funcionarios en actividades del programa de bienestar (PDI 52).	82%	69%	*Baja participación de los docentes *Ausencia de actividades de la Vicerrectoría Académica en el programa Bienestar. *Demora en el reporte del protocolo del PDI para tener claridad en las variables medición. **Acción Correctiva n.° 109**
UISALUD	✓ Oportunidad en la entrega de medicamentos pendientes. ✓ Proporción de quejas resueltas antes del tiempo establecido en la normatividad legal vigente.	≤2 días 80%	3,47 días 50%	✓Demora en la entrega de medicamentos. **Acción Correctiva n.°6.** ✓ Demora en la respuesta de las PQRSDR. **Acción Correctiva n.°7.**

OBJETIVO 1

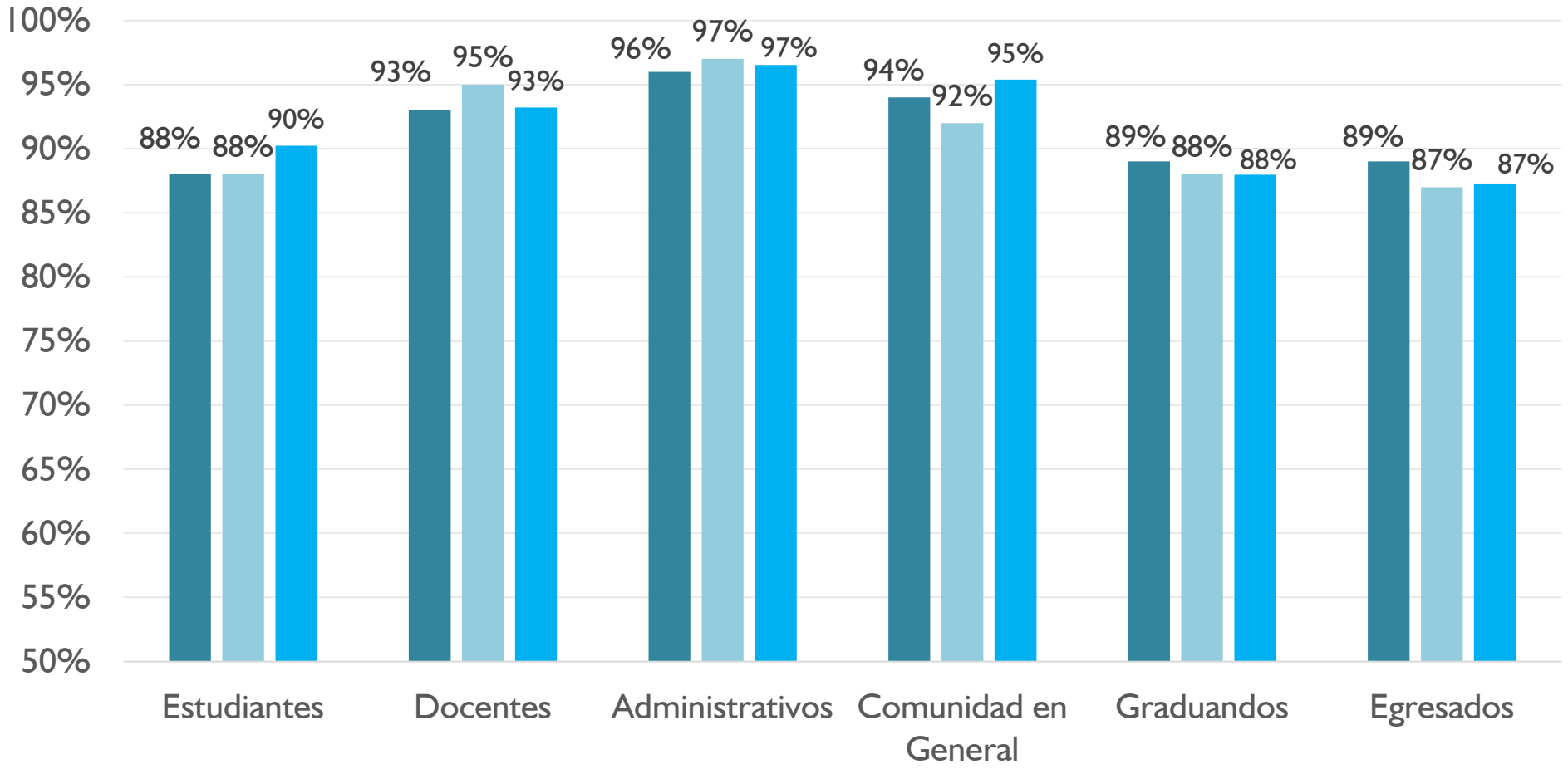
Garantizar, en forma adecuada y pertinente, el apoyo al desarrollo de los procesos Misionales de la UIS



OBJETIVO 2

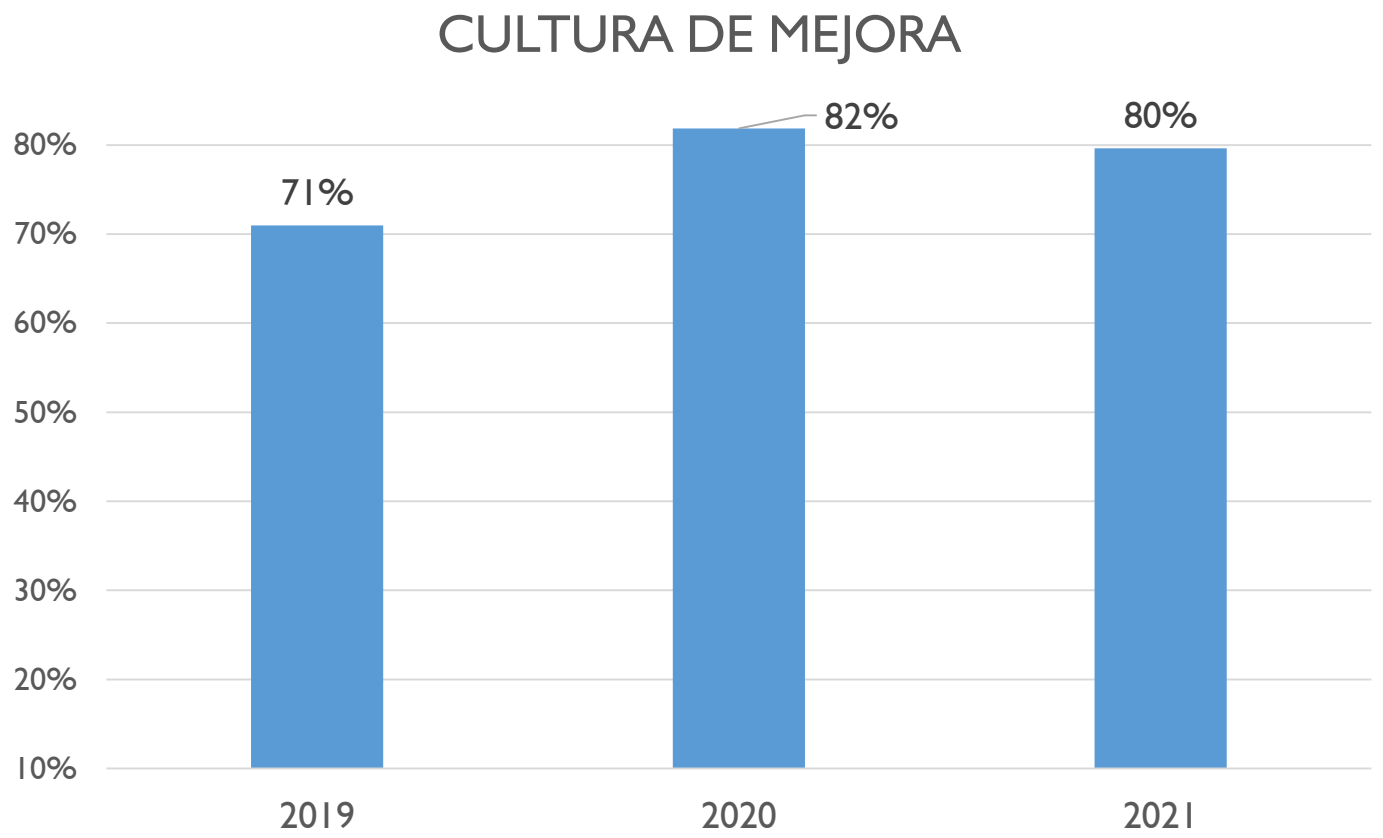
Lograr en los beneficiarios una percepción altamente favorable de los productos y servicios ofrecidos por los procesos de apoyo

Resultados Evaluación de la Satisfacción de los Beneficiarios UIS



OBJETIVO 3

Consolidar una cultura de resolución de problemas presentes y potenciales en los procesos de apoyo



AM

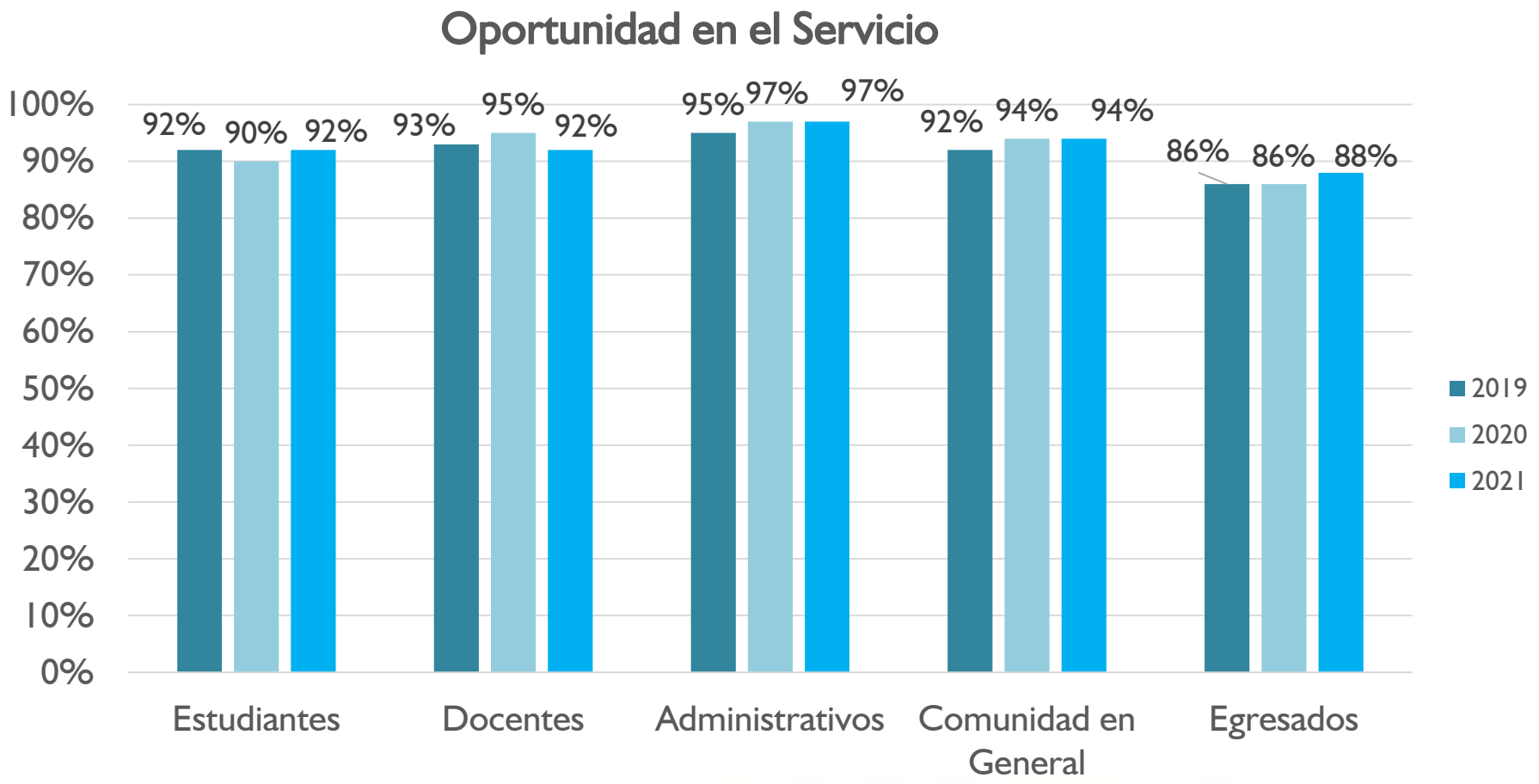
90

AC

23

OBJETIVO 4

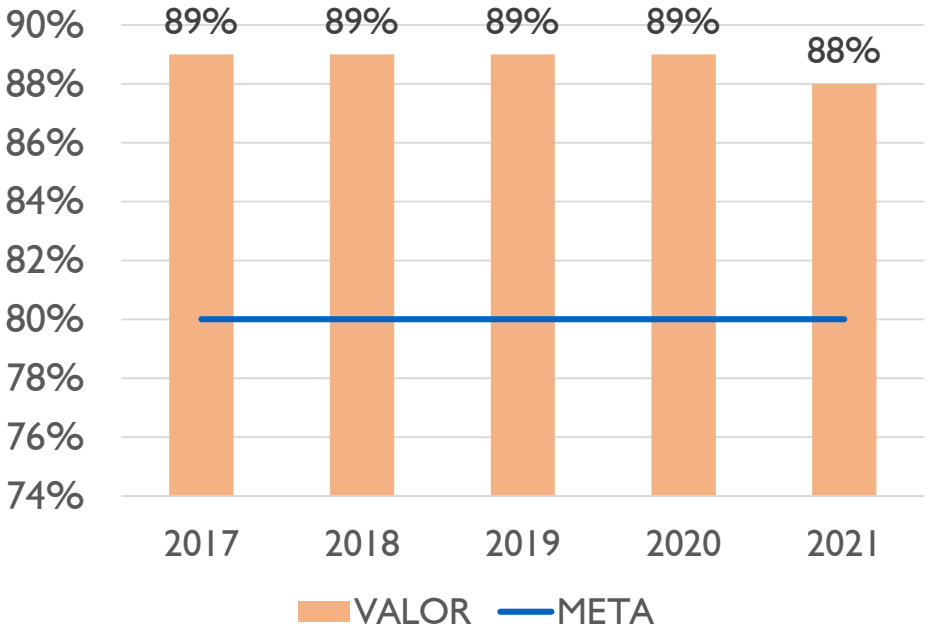
Dar a los beneficiarios productos y servicios en los tiempos requeridos, acorde a sus necesidades



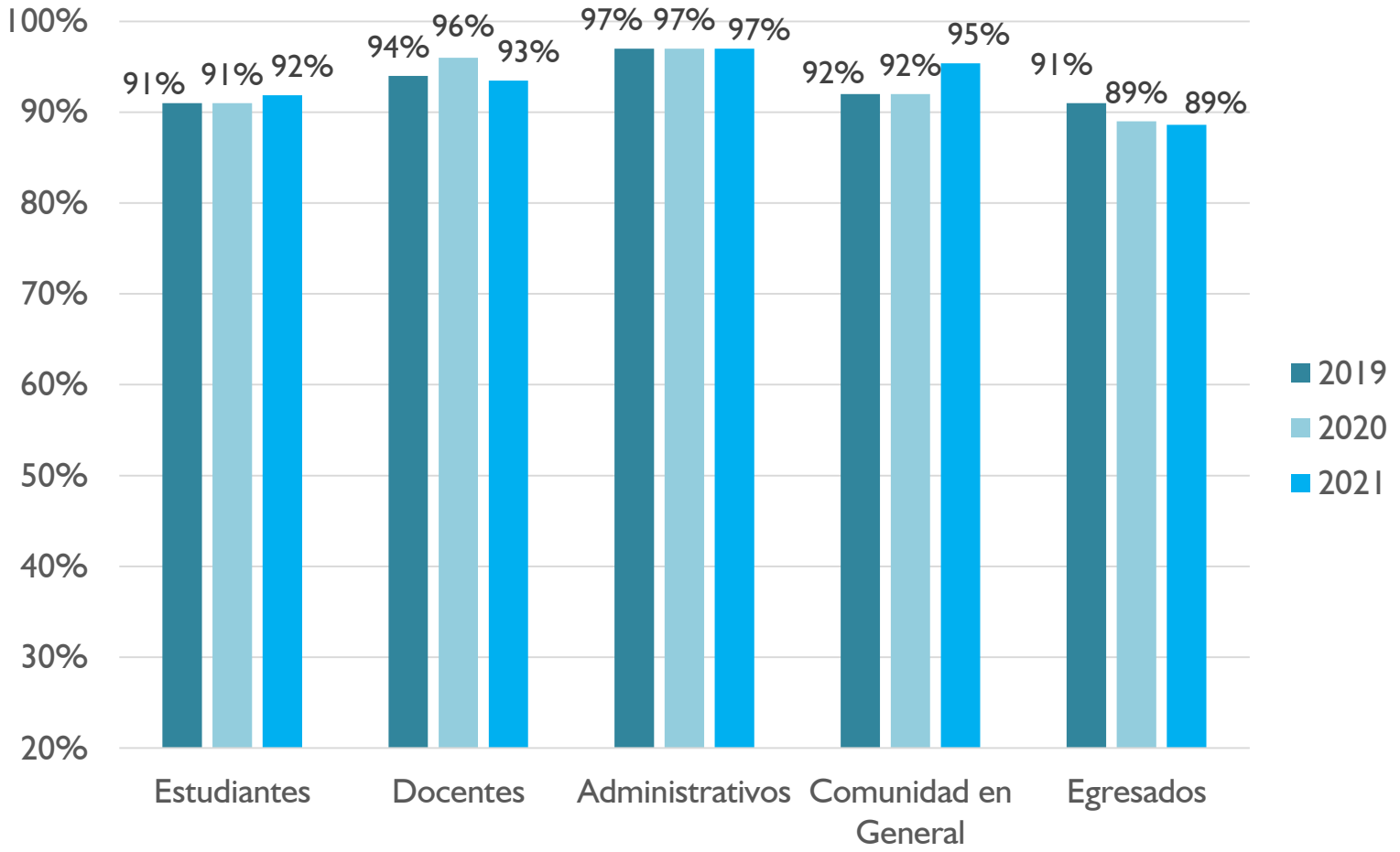
OBJETIVO 5

Proporcionar a los beneficiarios información veraz, clara y respetuosa, que facilite su interacción con la Institución.

Efectividad en los medios de comunicación



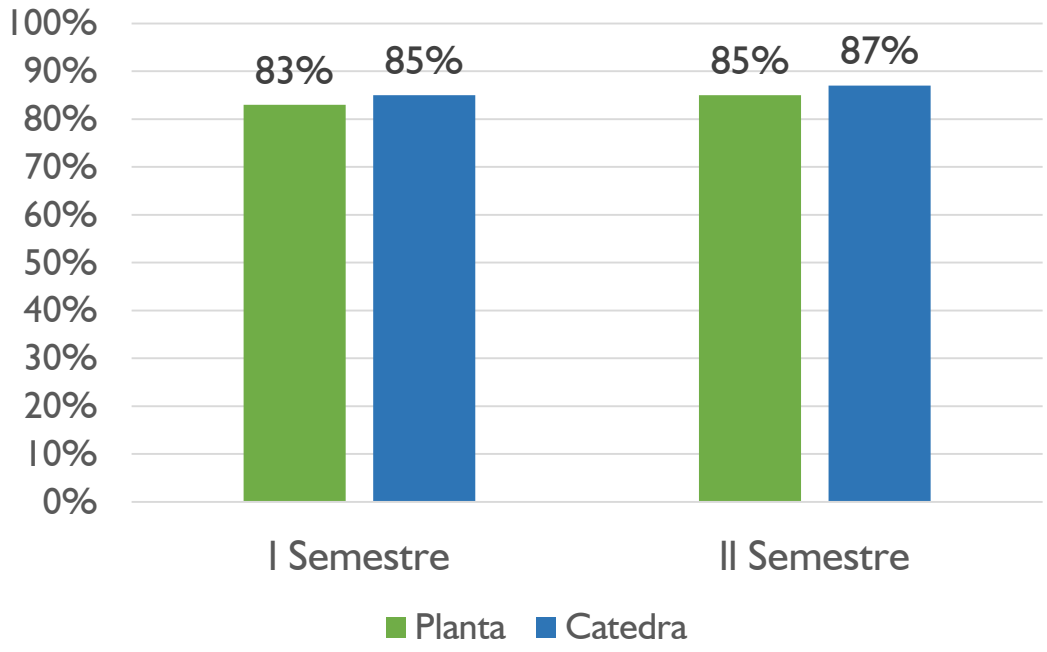
Asertividad en la comunicación



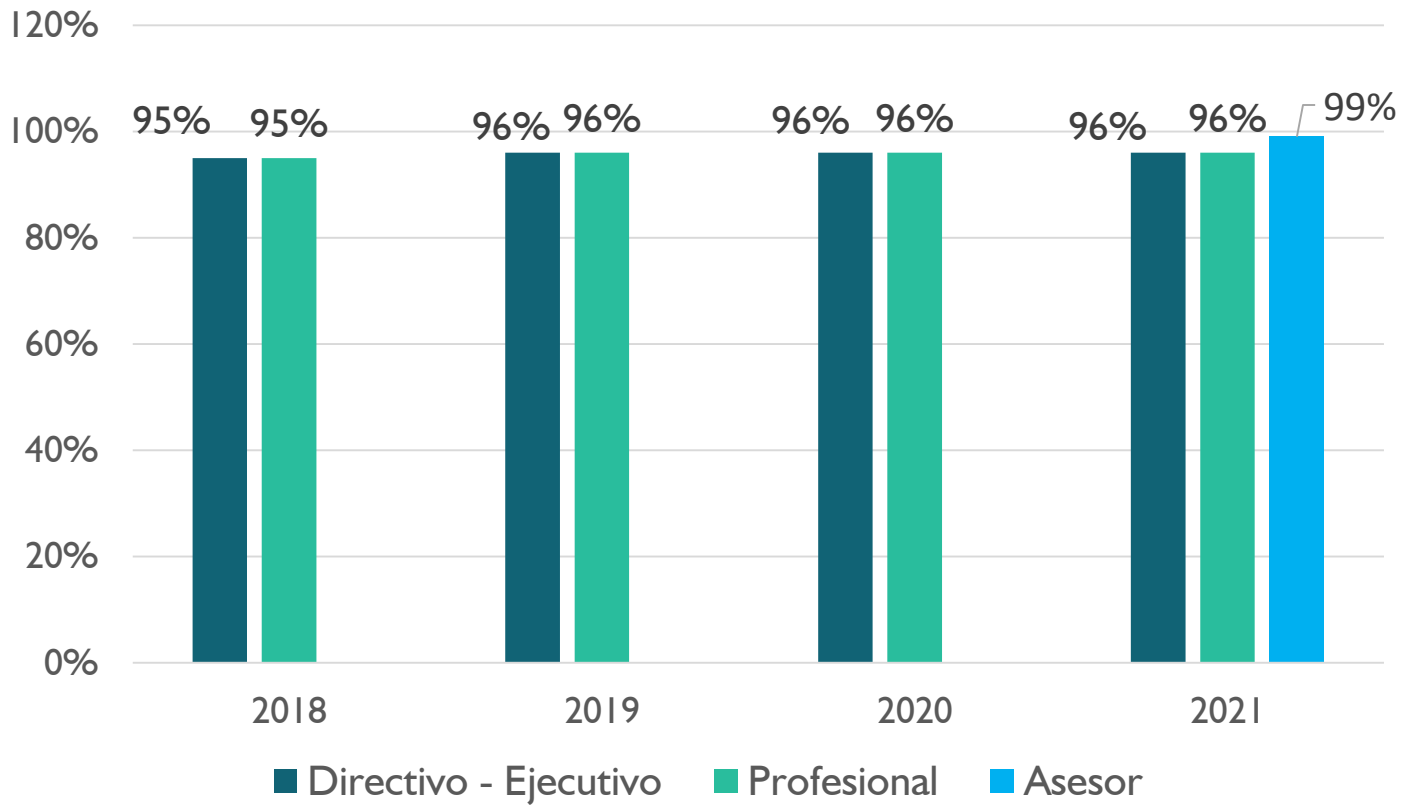
OBJETIVO 6

Consolidar en los servidores de la Universidad la apropiación y empoderamiento de sus actividades para alcanzar los objetivos misionales

Evaluación docente



Calificación promedio desempeño personal



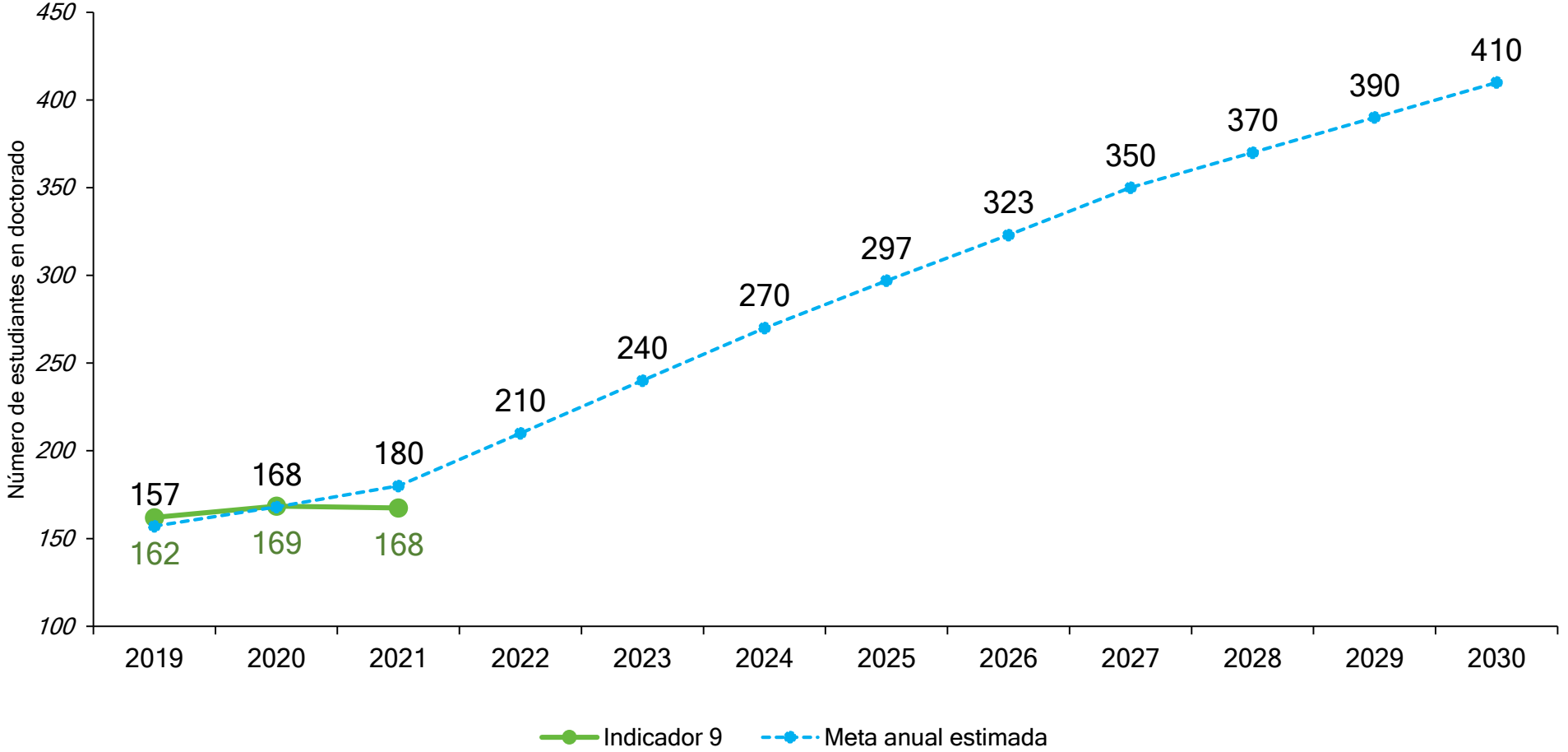
OBJETIVO 7

Gestionar y administrar la capacidad disponible de la Universidad para Maximizar los resultados de los Procesos Misionales

N°	Nombre del indicador	Meta 2021	Resultados 2021	Proceso
9	Número de estudiantes matriculados en Doctorado	180	168	Formación
19	Tasa de programas de pregrado con acreditación nacional de alta calidad	76%	66%	
20	Tasa de programas de posgrado con acreditación nacional de alta calidad	40%	59%	
27	Porcentaje de Grupos de Investigación categorizados en A1 y A por Minciencias	41% (Meta anual propuesta a partir del 2022: 52%)	49%	Investigación
36	Porcentaje de artículos UIS en revistas indexadas u homologadas por Minciencias en categoría A1 y A2 en relación al número total de artículos en revistas indexadas u homologadas por Minciencias	53%	48%	
37	Número de registros otorgados de propiedad industrial o Productos tecnológicos patentados (Nacional e Internacional como subcategoría)	30 (Meta anual propuesta a partir del 2022: 84)	80	
59	Número de Proyectos Académicos, de Investigación o de extensión para atender los ODS desarrollados por medio de redes de colaboración	5 (Meta anual propuesta a partir del 2022: 124)	92	Extensión
71	Número acumulado de iniciativas de emprendimiento	583	422	

9 Estudiantes matriculados en doctorado

Número de estudiantes matriculados en el nivel de doctorado.



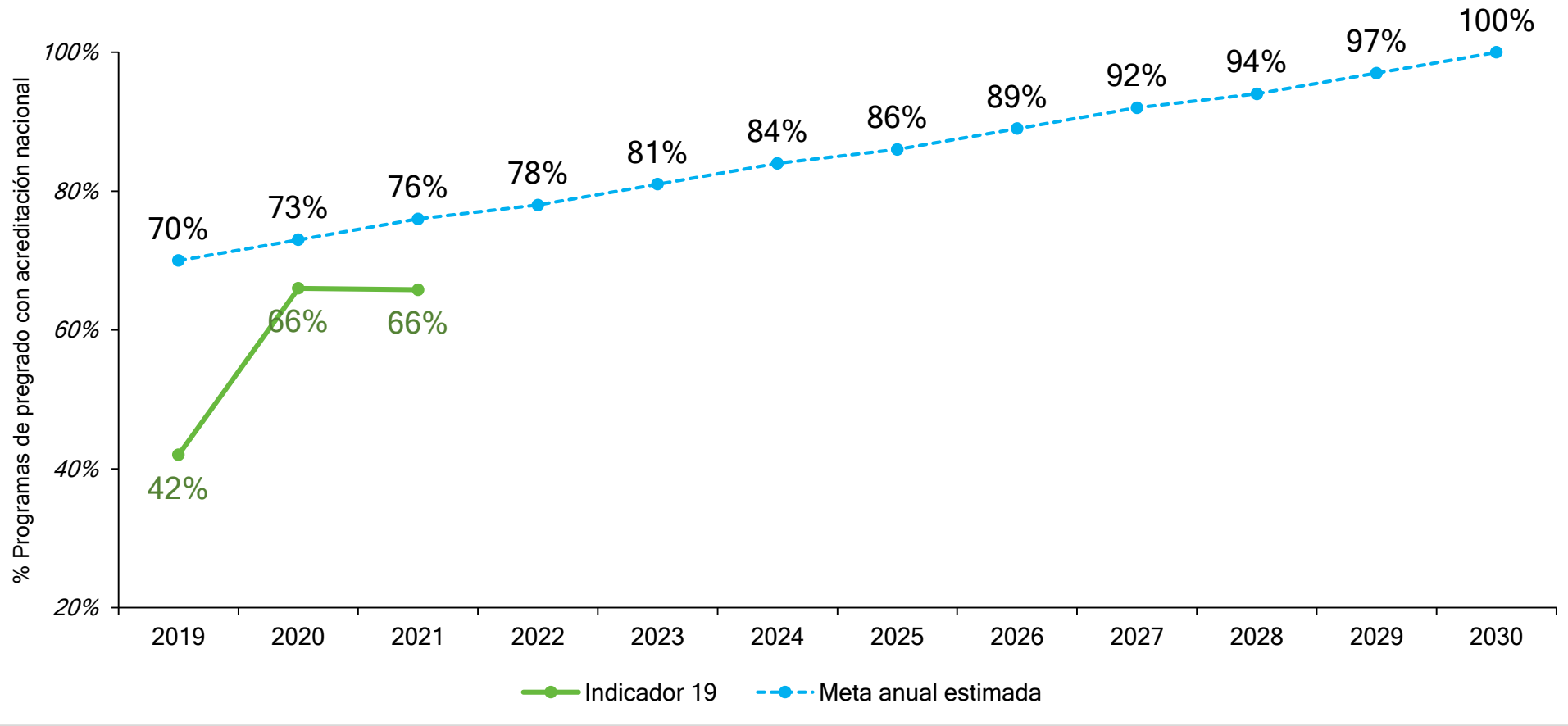
2018: 145

19 Programas de pregrado con acreditación nacional de alta calidad

Porcentaje de programas académicos de pregrado que tienen acreditación del Consejo Nacional de Acreditación (CNA) en relación con los programas acreditables que ofrece la Universidad.

2018: 68%

LB corregida:
2018: 63%

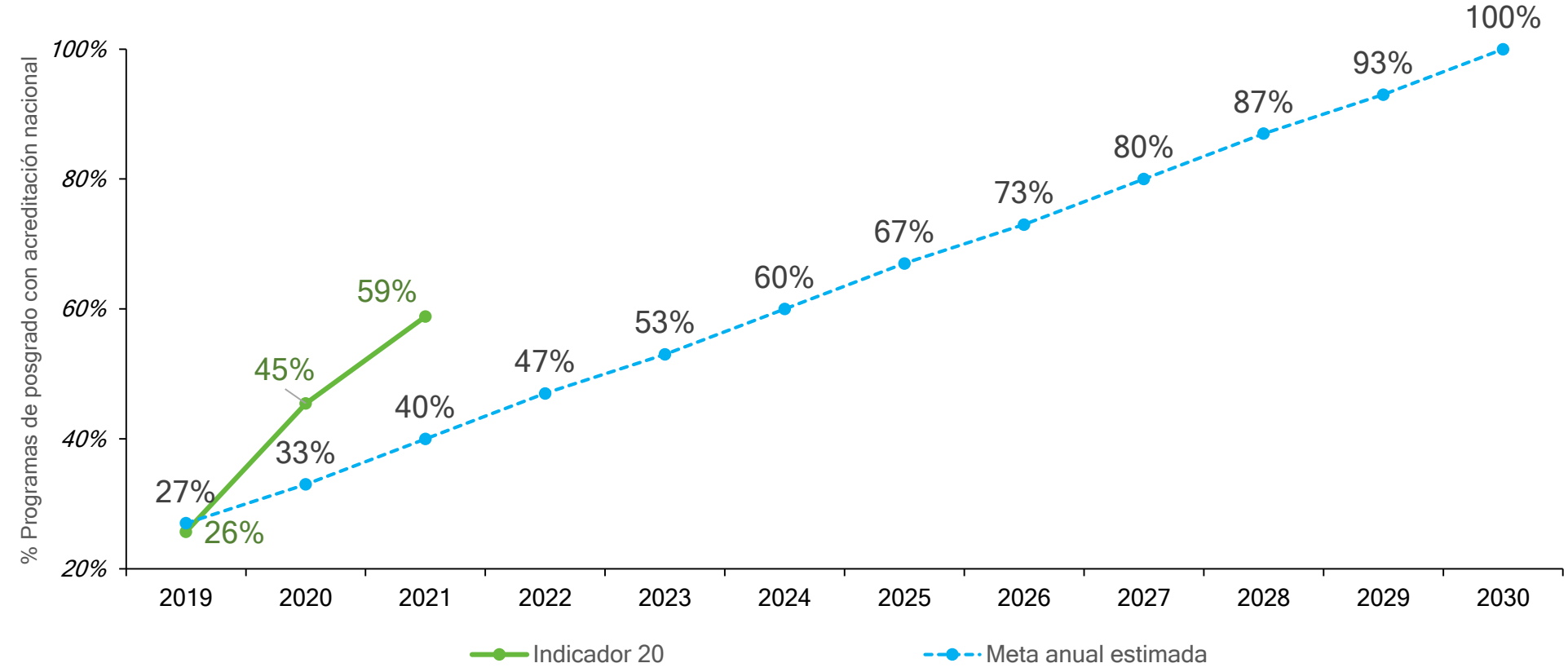


20 Programas de posgrado con acreditación nacional de alta calidad

Porcentaje de programas académicos de posgrado que tienen acreditación de alta calidad del Consejo Nacional de Acreditación (CNA) en relación con los programas acreditables que ofrece la Universidad.

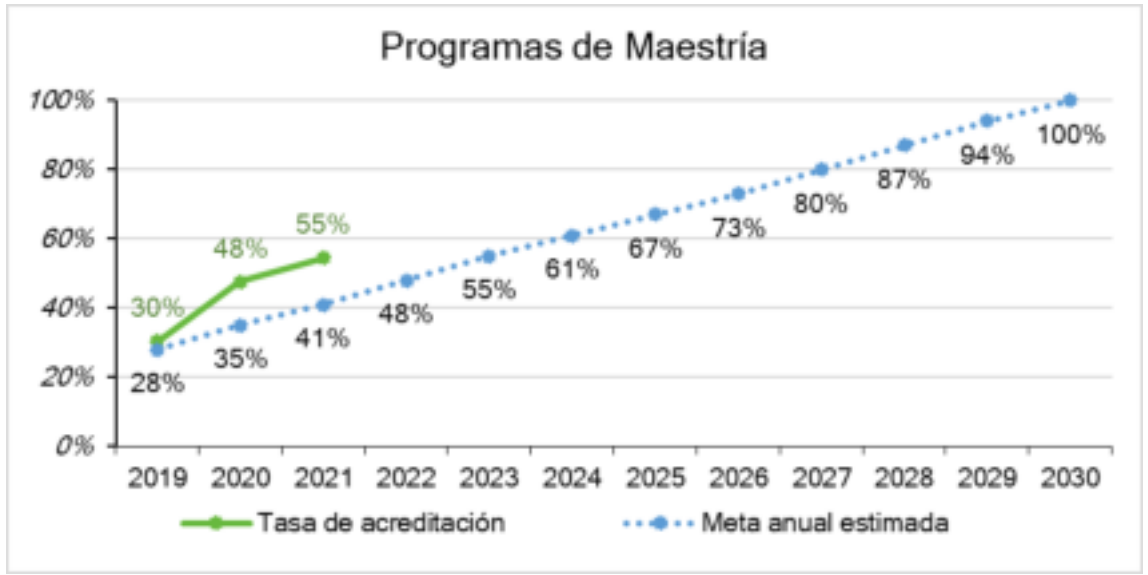
LB corregida: 2018: 13%

2018: 20%

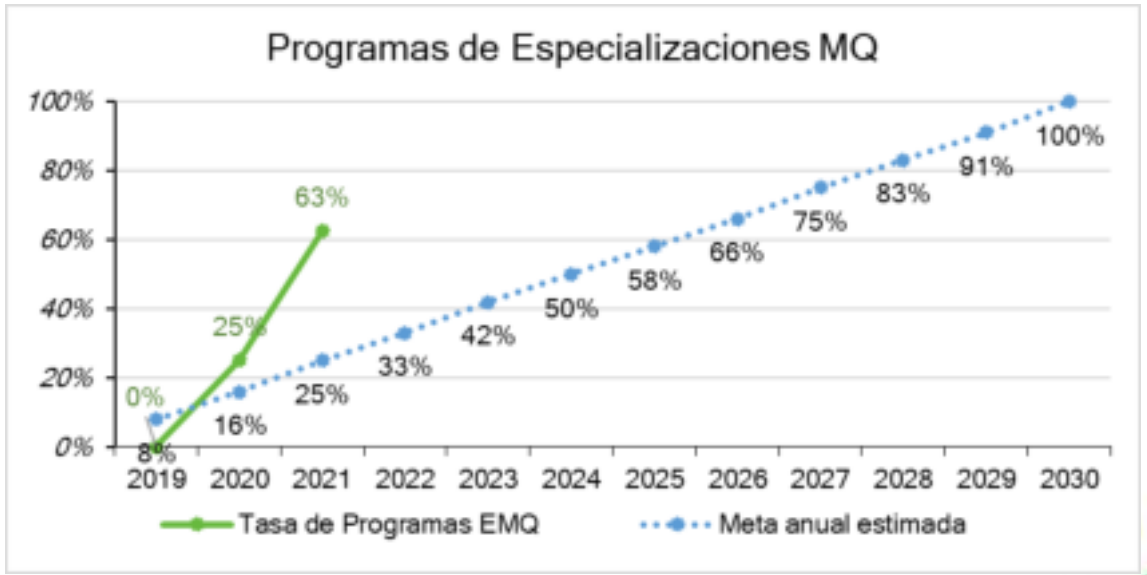


20 Programas de posgrado con acreditación nacional de alta calidad

Porcentaje de programas académicos de posgrado que tienen acreditación de alta calidad del Consejo Nacional de Acreditación (CNA) en relación con los programas acreditables que ofrece la Universidad.



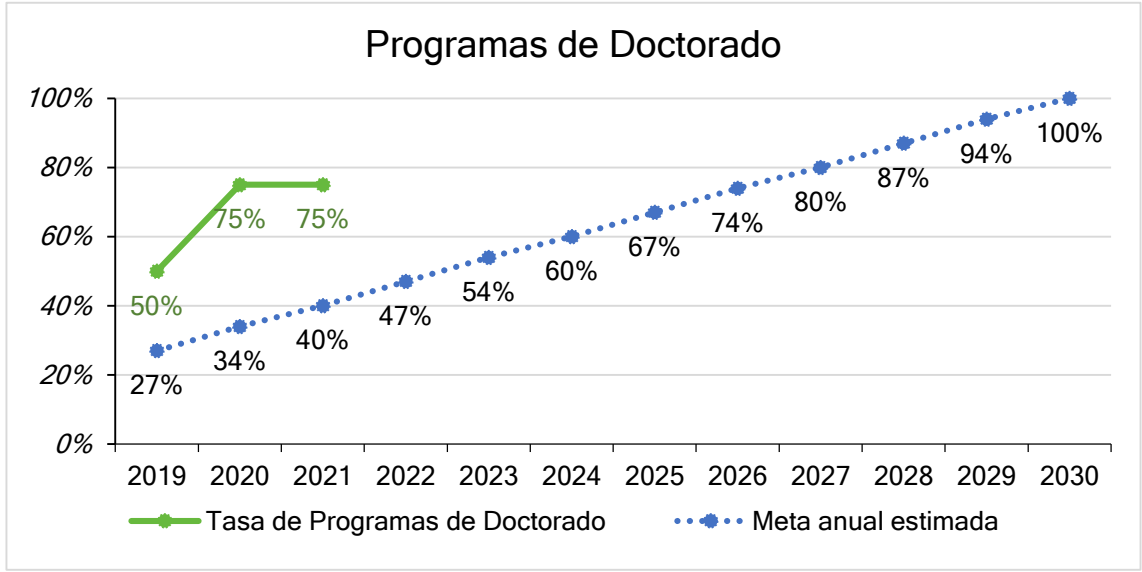
2018: 21,7%



2018: 0%

20 Programas de posgrado con acreditación nacional de alta calidad

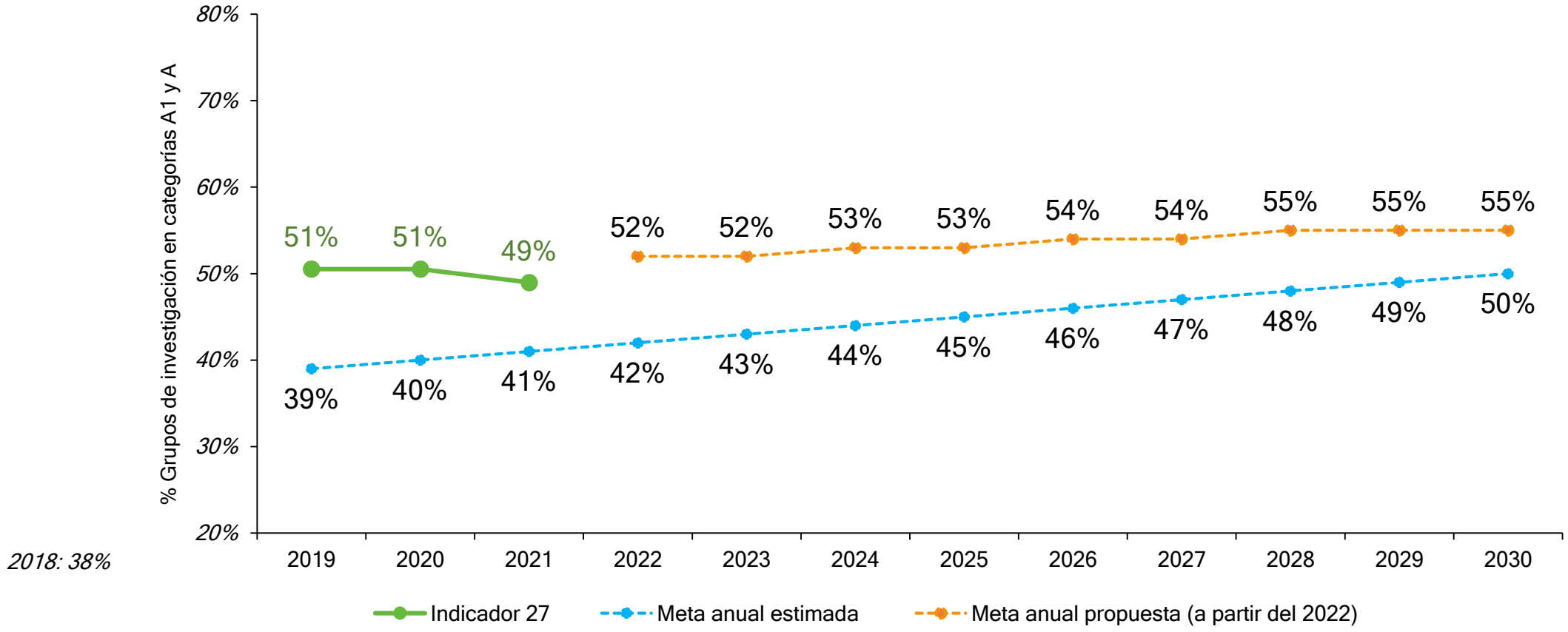
Porcentaje de programas académicos de posgrado que tienen acreditación de alta calidad del Consejo Nacional de Acreditación (CNA) en relación con los programas acreditables que ofrece la Universidad.



2018: 20%

27 Grupos de Investigación en categorías A1 y A de Minciencias

Porcentaje de los grupos de investigación clasificados por Minciencias en las categorías más altas A1 y A sobre el total de los grupos reconocidos.

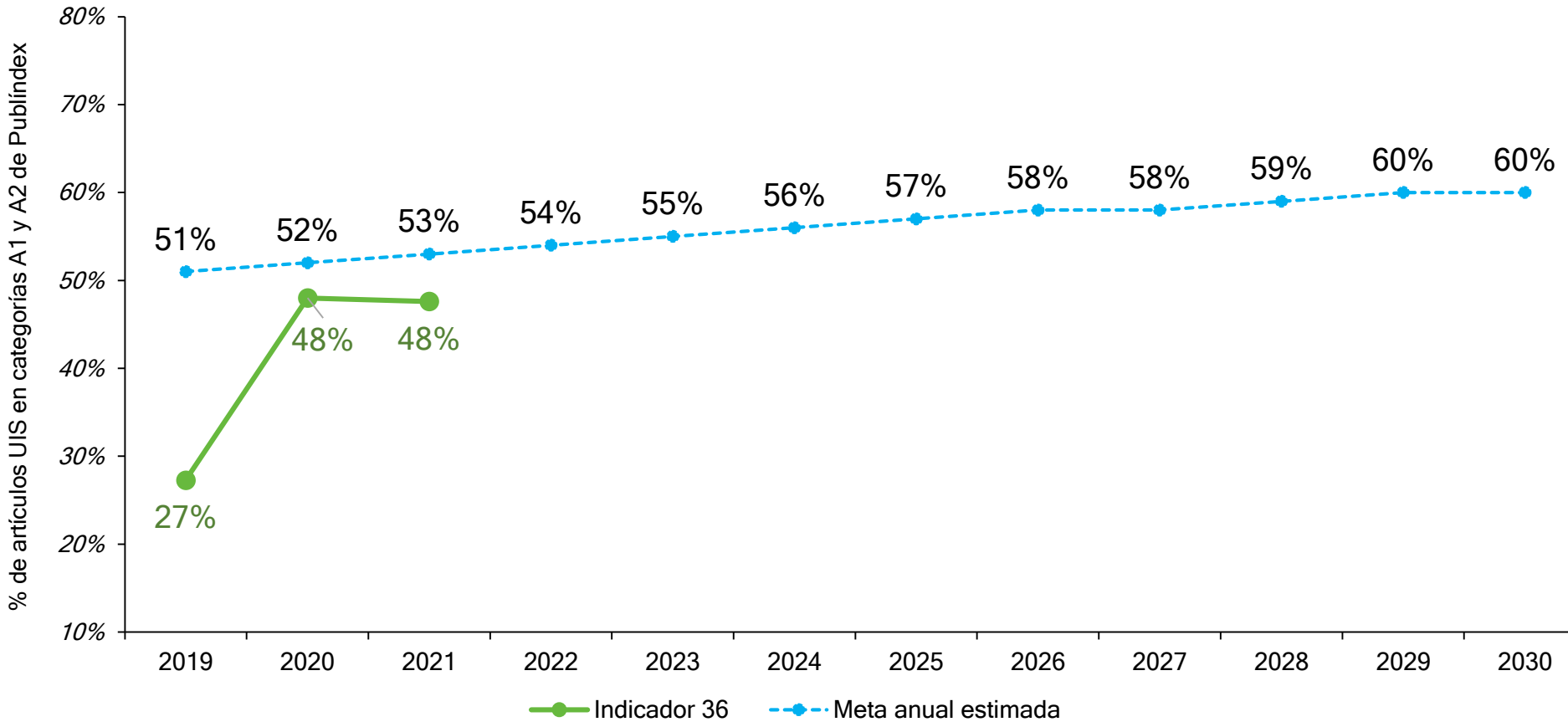


2018: 38%

Consolidar la investigación de alta calidad

36 Artículos con afiliación UIS en categorías A1 y A2 de Publíndex

Porcentaje sobre el total de artículos con afiliación UIS publicados en revistas indexadas u homologadas por Publíndex en Categorías A1 y A2.

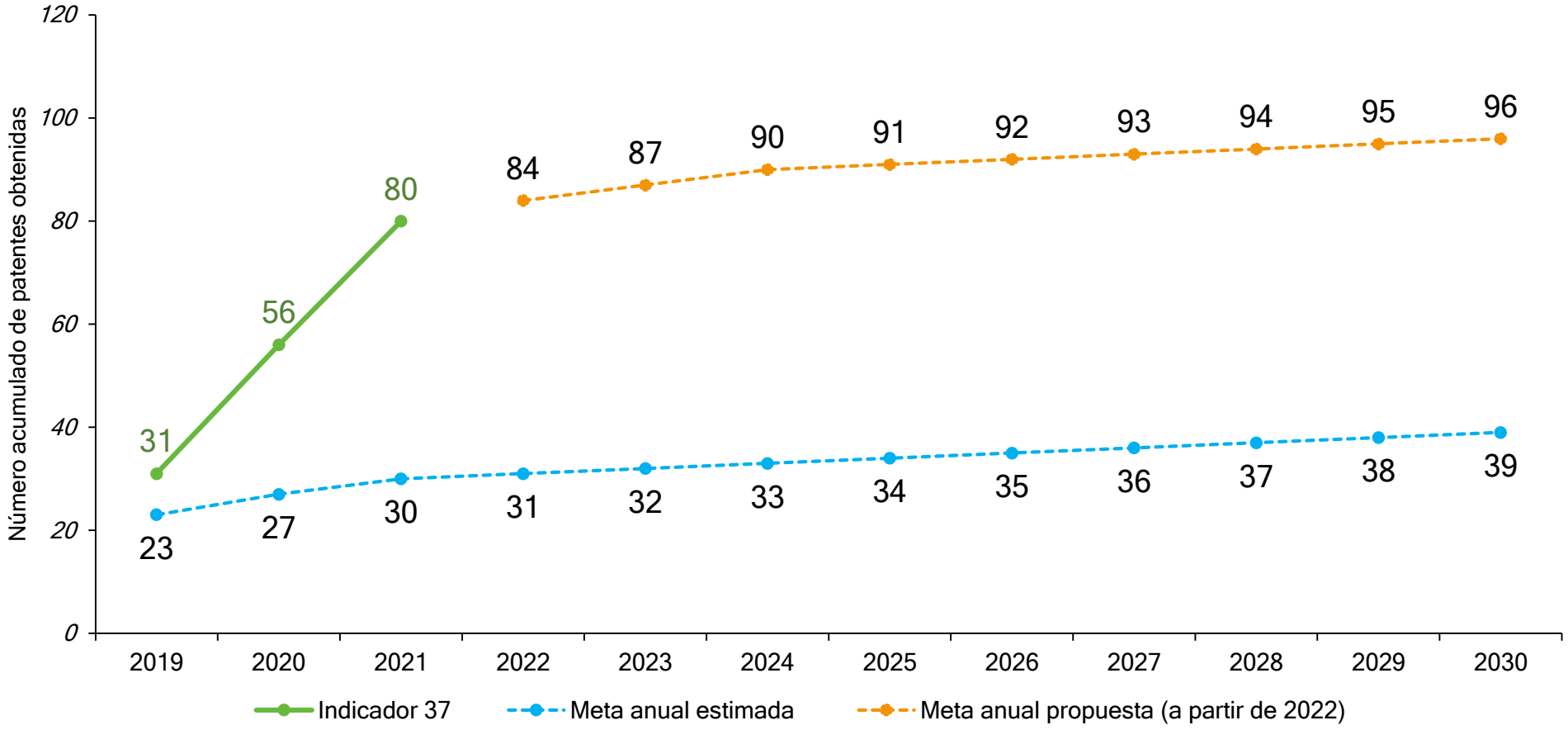


2018: 50%

Consolidar la investigación de alta calidad

37 Patentes obtenidas

Número acumulado de patentes obtenidas por la Universidad otorgadas por las oficinas de propiedad intelectual competentes en cada territorio (nacional o en otros territorios como subcategoría).

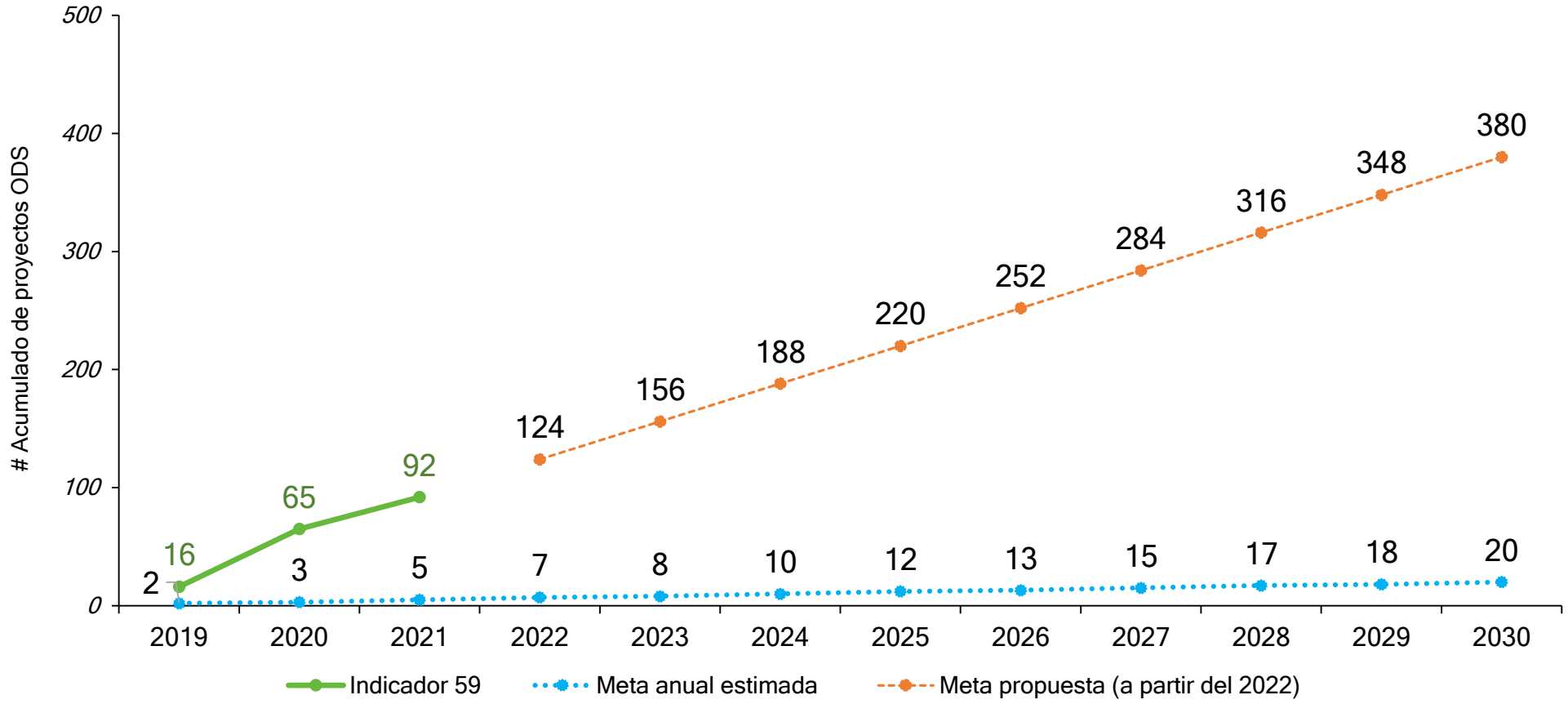


2018: 20

Desarrollar la capacidad de innovación

59 Proyectos en colaboración orientados a los ODS

Número acumulado de proyectos académicos, de Investigación o de extensión desarrollados por medio de redes de colaboración para atender los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS .

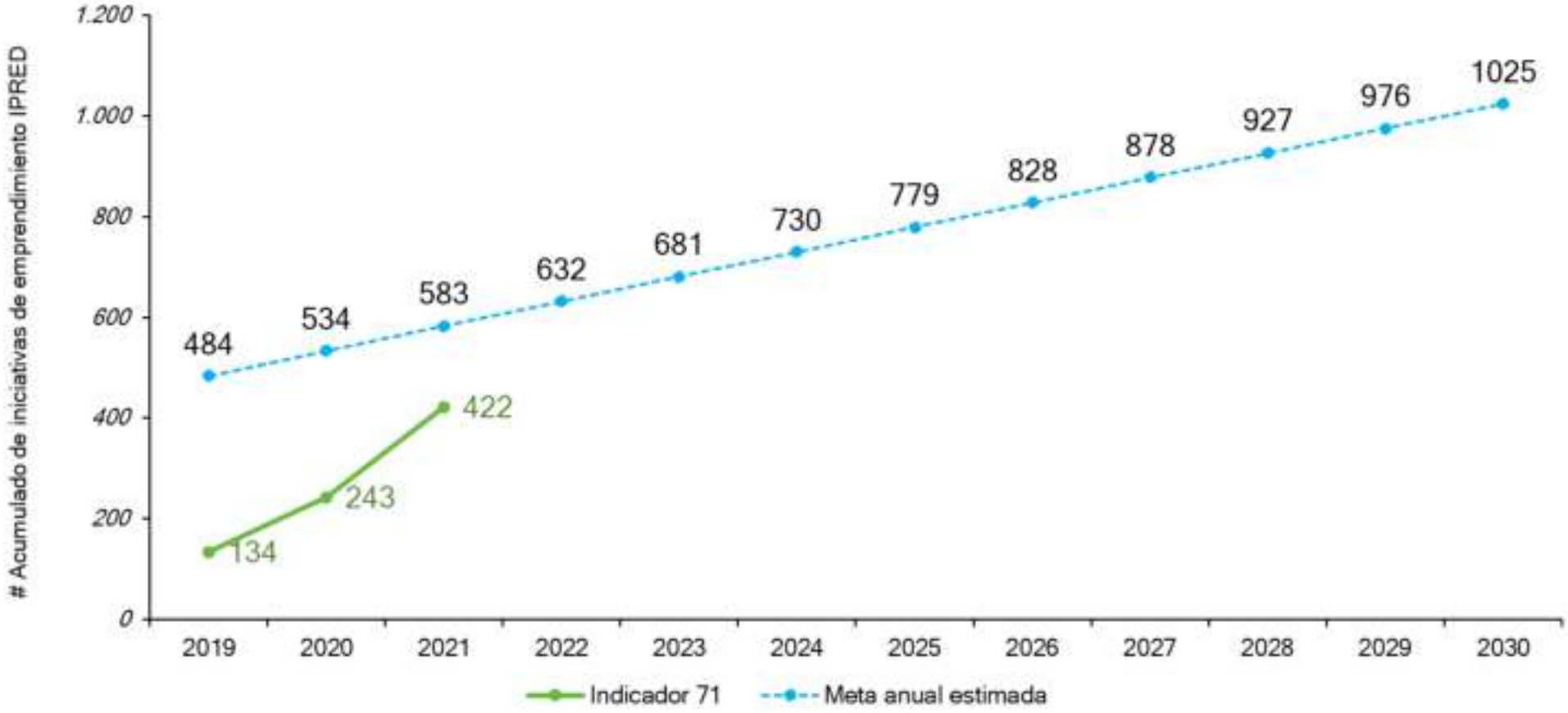


2018: 0

Consolidar redes de trabajo colaborativo

71 Proyectos o iniciativas de emprendimiento del IPRED

Número acumulado de proyectos o iniciativas de emprendimiento de estudiantes, profesores, tutores y egresados registrado en el Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia – IPRED.

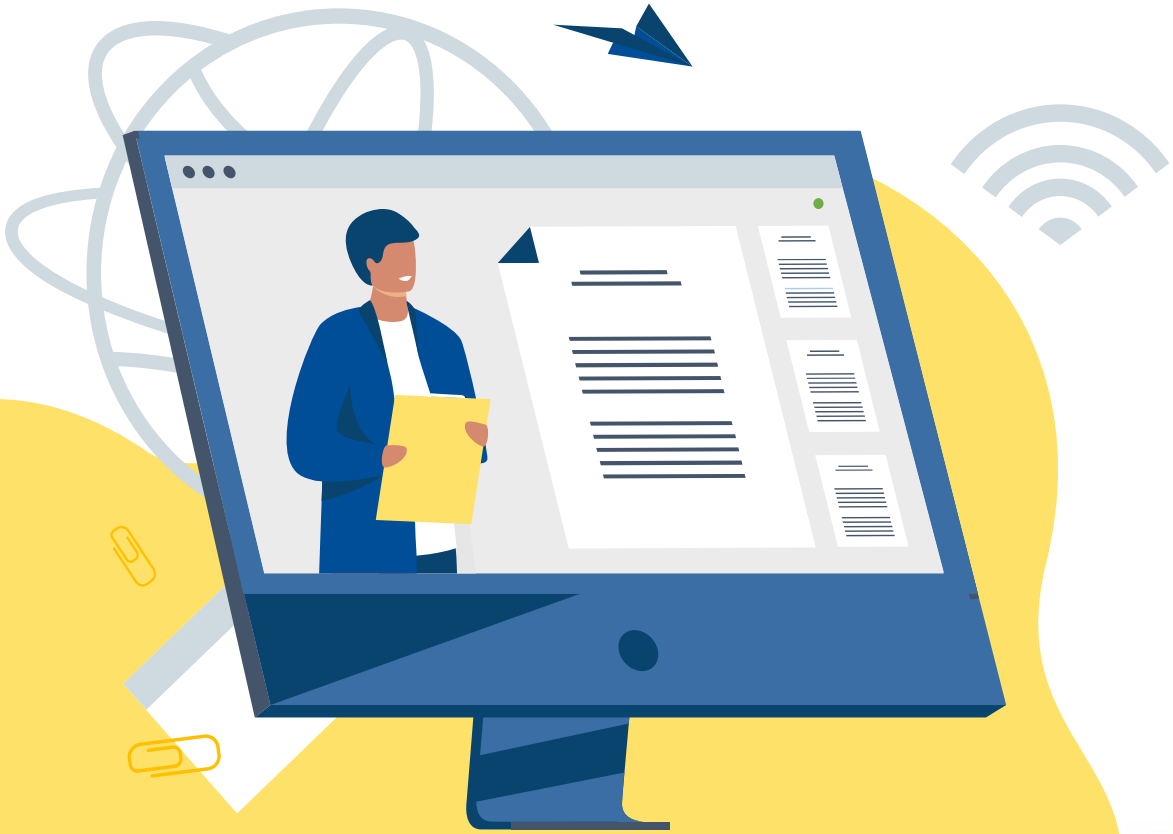


2018: 435

Desarrollar la capacidad de emprendimiento

INDICADORES PROCESOS SGC 2021

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS MISIONALES 2021



1. FORMACIÓN
2. INVESTIGACIÓN
3. EXTENSIÓN

1. FORMACIÓN

CARACTERIZACIÓN

OBJETIVO

Garantizar el desarrollo de los Programas Académicos.

ALCANCE

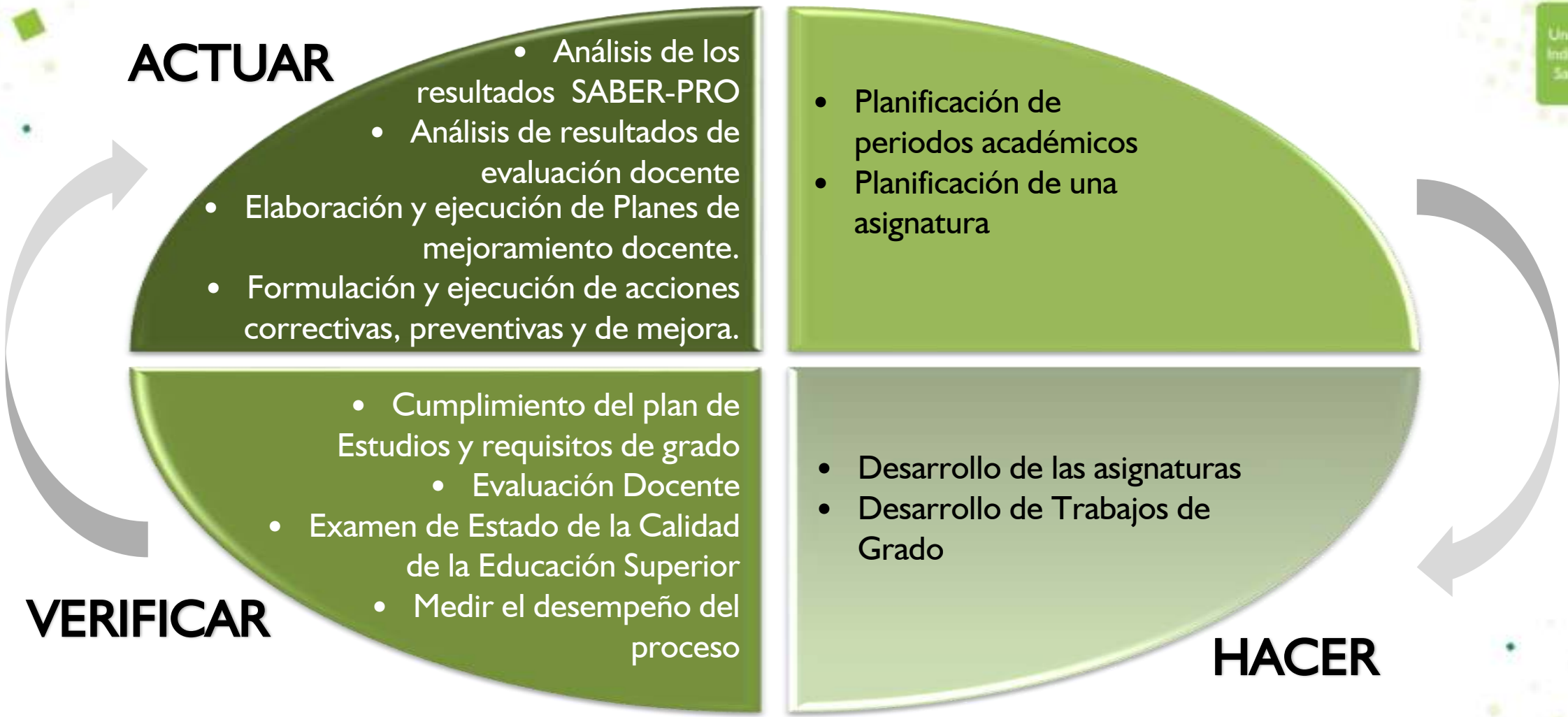
Comprende la gestión del proceso de formación desde que el estudiante es admitido en la Universidad hasta que se titula.

REQUISITOS DE LOS BENEFICIARIOS

Beneficiario Directo:
Estudiante

- Cumplimiento del plan de estudios vigente.
- Cumplimiento de las actividades programadas para los periodos académicos.

CARACTERIZACIÓN



CARACTERIZACIÓN

ACTIVIDADES PARA EL SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO

- Reunión de Consejos, Claustros y Comités.
- Revisión de la programación de la actividad académica de los docentes.
- Informes de Balance Académico
- Seguimiento a Planes de Mejoramiento fruto de la Evaluación Docente
- Seguimiento a indicadores del proceso
- Auditorías Internas de Gestión y de Calidad

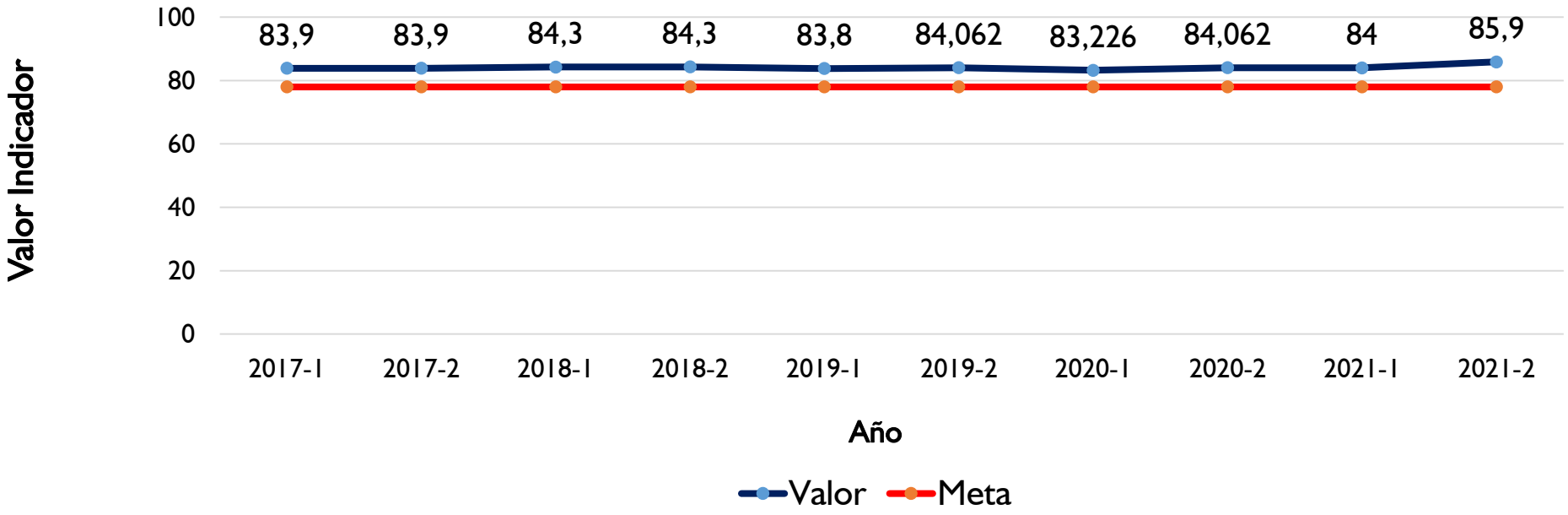
DESEMPEÑO DEL PROCESO

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	META	MÉTODO DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FUENTE DE DATOS
Eficacia del Proceso	Eficacia	Medir el cumplimiento de los indicadores del proceso	90%	∑ (Eficacia de los indicadores del proceso*la ponderación asignada)/Total de la ponderación de los indicadores reportados	Año calendario	Resultados de los indicadores del proceso
Evaluación Docente	Eficacia	Valorar por parte de los estudiantes el quehacer del profesor en los procesos activos de enseñanza y de aprendizaje	78%	(Evaluación docente promedio de los profesores de planta en un semestre académico * 0,6) + (Evaluación docente promedio de los profesores cátedra en un semestre académico * 0,4)	Semestre académico	Sistema de evaluación docente
Satisfacción de los Beneficiarios	Efectividad	Valorar el nivel de satisfacción de los Beneficiarios	80%	Promedio de la calificación obtenida en el instrumento de satisfacción	Semestre calendario	Encuesta diligenciada por los graduandos
Oferta Vs. Demanda	Eficiencia	Medir la capacidad de respuesta de la universidad ante la demanda de cupos de asignaturas del plan de estudio	90%	Cupos asignados por asignaturas al concluir el proceso de ajuste de matrícula / Cupos solicitados por asignaturas en el proceso de matrícula académica	Semestre académico	Reporte de la Dirección de Admisiones y Registro Académico
Progreso en pruebas SABER PRO	Desempeño	Medir el progreso en los resultados en las pruebas SABER PRO.	150	∑ (LC+RC+CE) / 3. Donde LC: Promedio de Lectura Critica RC: Promedio de Razonamiento Cuantitativo CE: Promedio de Comunicación Escrita	Año calendario	ICFES
Progreso en pruebas SABER TyT	Desempeño	Medir el progreso en los resultados en las pruebas SABER TYT.	95	∑ (LC+RC+CE) / 3. Donde LC: Promedio de Lectura Critica RC: Promedio de Razonamiento Cuantitativo CE: Promedio de Comunicación Escrita	Año calendario	ICFES

PROCESO FORMACIÓN

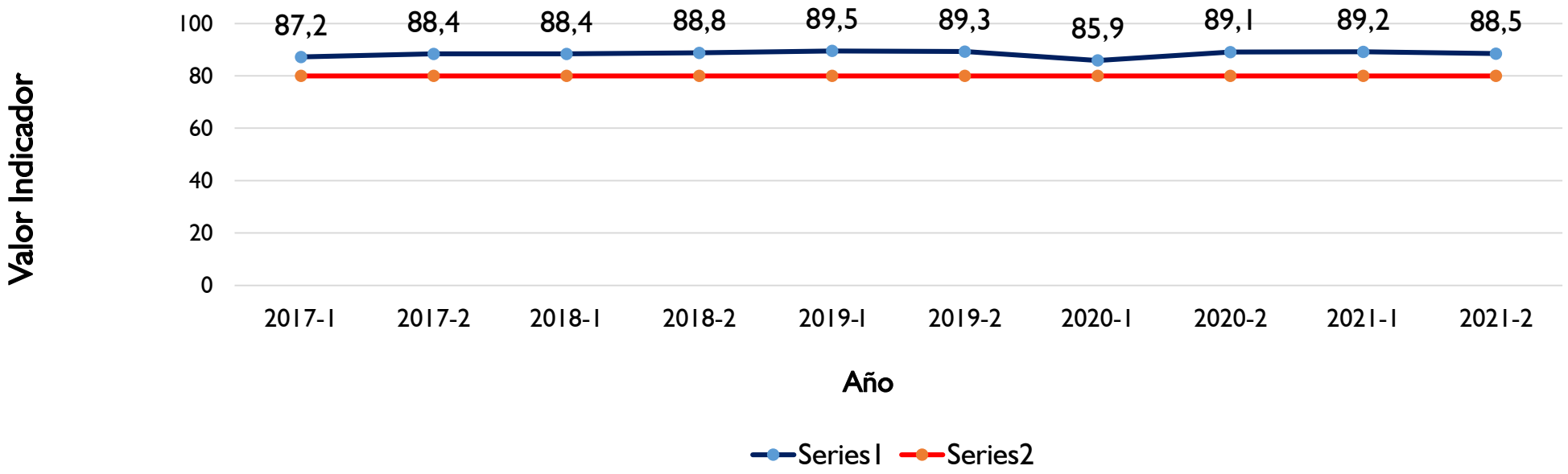
INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	Evaluación Docente		TIPO DE INDICADOR	Eficacia	OBJETIVO	Valorar por parte de los estudiantes el quehacer del profesor en los procesos activos de enseñanza y de aprendizaje		
META	78%	MÉTODO DE CÁLCULO	(Evaluación docente promedio de los profesores de planta en un semestre académico * 0,6) + (Evaluación docente promedio de los profesores cátedra en un semestre académico * 0,4)		UNIDAD	%	PONDERACIÓN	20
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestre académico	FUENTE DE DATOS	Sistema de evaluación docente		RESPONSABLE DE MEDICIÓN	Profesional Vicerrectoría Académica	PERIODO DE SEGUIMIENTO*	Enero - Marzo de 2022



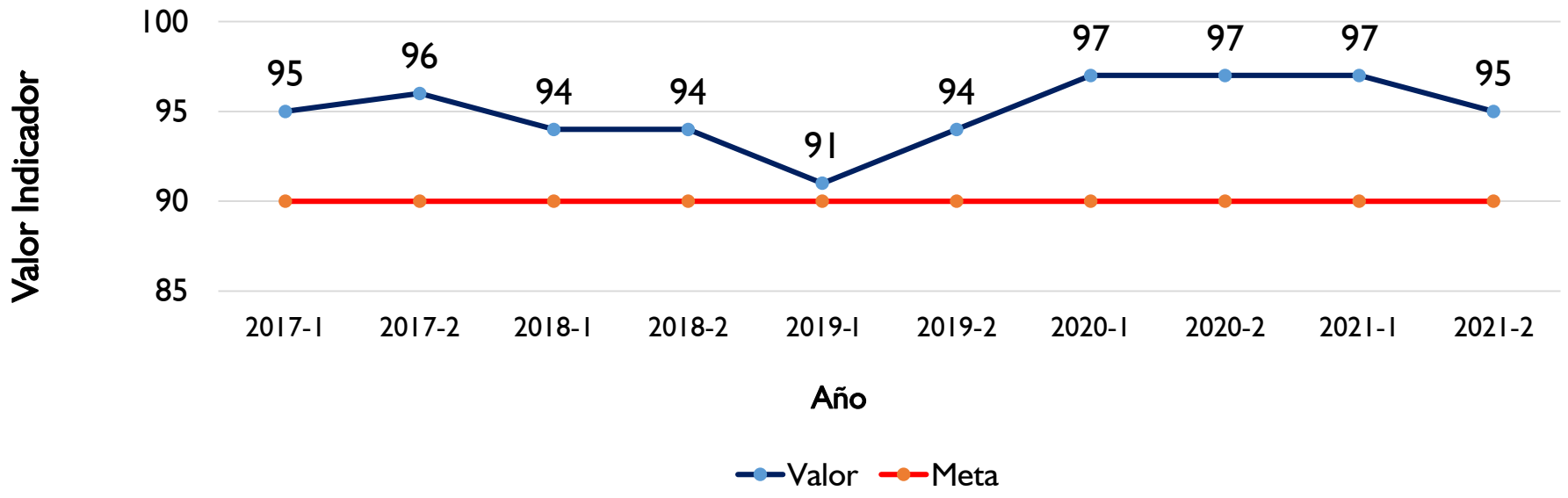
PROCESO FORMACIÓN
INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	Satisfacción de los Beneficiarios		TIPO DE INDICADOR	Eficacia	OBJETIVO	Valorar el nivel de satisfacción de los Beneficiarios	
META	80%	MÉTODO DE CÁLCULO	Promedio de la calificación obtenida en el instrumento de satisfacción		UNIDAD	%	PONDERACIÓN	20
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestre Calendario	FUENTE DE DATOS	Encuesta diligenciada por los graduandos		RESPONSABLE DE MEDICIÓN	Profesional Vicerrectoría Académica	PERIODO DE SEGUIMIENTO*	Enero - Marzo de 2022



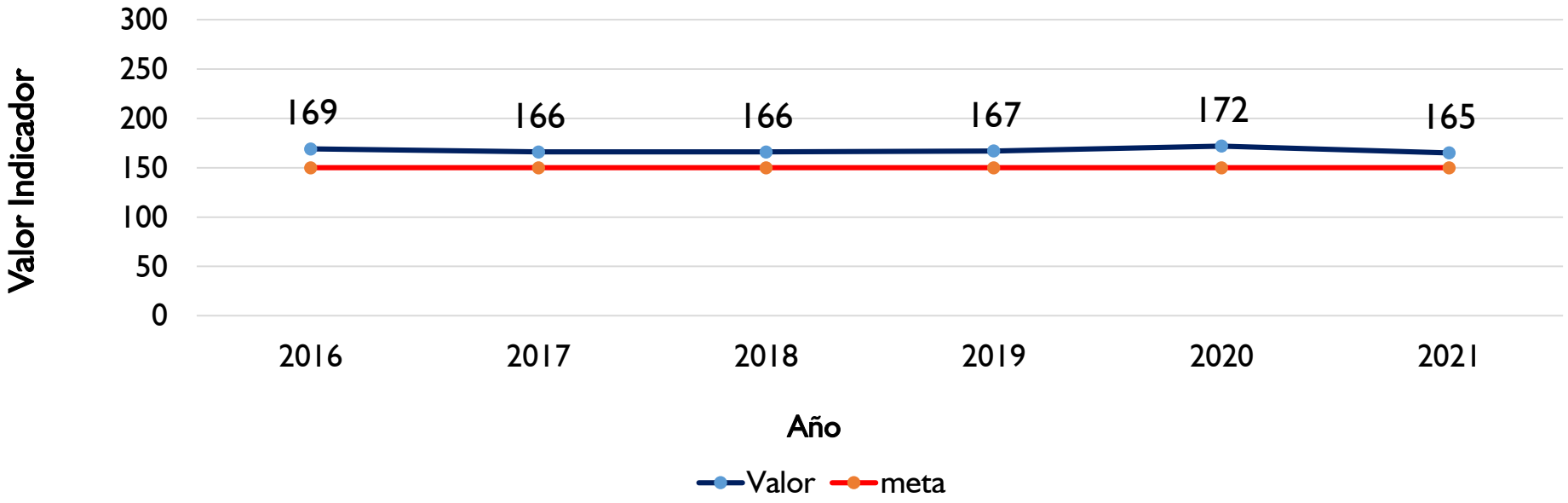
PROCESO FORMACIÓN
INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	Oferta Vs. Demanda		TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	OBJETIVO	Medir la capacidad de respuesta de la universidad ante la demanda de cupos de asignaturas del plan de estudio		
META	90%	MÉTODO DE CÁLCULO	Cupos asignados por asignaturas al concluir el proceso de ajuste de matrícula / Cupos solicitados por asignaturas en el proceso de matrícula académica		UNIDAD	%	PONDERACIÓN	30
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestre académico	FUENTE DE DATOS	Reporte de la Dirección de Admisiones y Registro Académico		RESPONSABLE DE MEDICIÓN	Dirección de Admisiones y Registro Académico	PERIODO DE SEGUIMIENTO*	Enero - Marzo de 2022



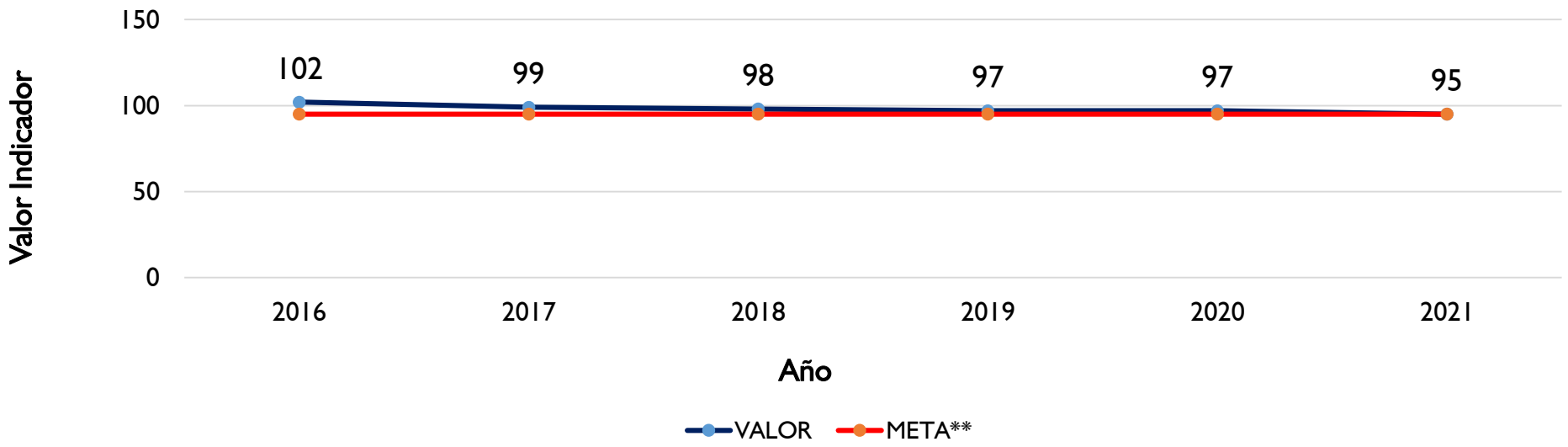
PROCESO FORMACIÓN
INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	Progreso en pruebas SABER PRO		TIPO DE INDICADOR	Desempeño	OBJETIVO	Medir el progreso en los resultados en las pruebas SABER PRO.	
META	150	MÉTODO DE CÁLCULO	Se obtiene a partir del promedio de los resultados obtenidos por los estudiantes en los módulos de competencias genéricas, reportado por el ICFES		UNIDAD	%	PONDERACIÓN	10
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Anual	FUENTE DE DATOS	ICFES		RESPONSABLE DE MEDICIÓN	Profesional Vicerrectoría Académica	PERIODO DE SEGUIMIENTO*	Enero - Marzo de 2022



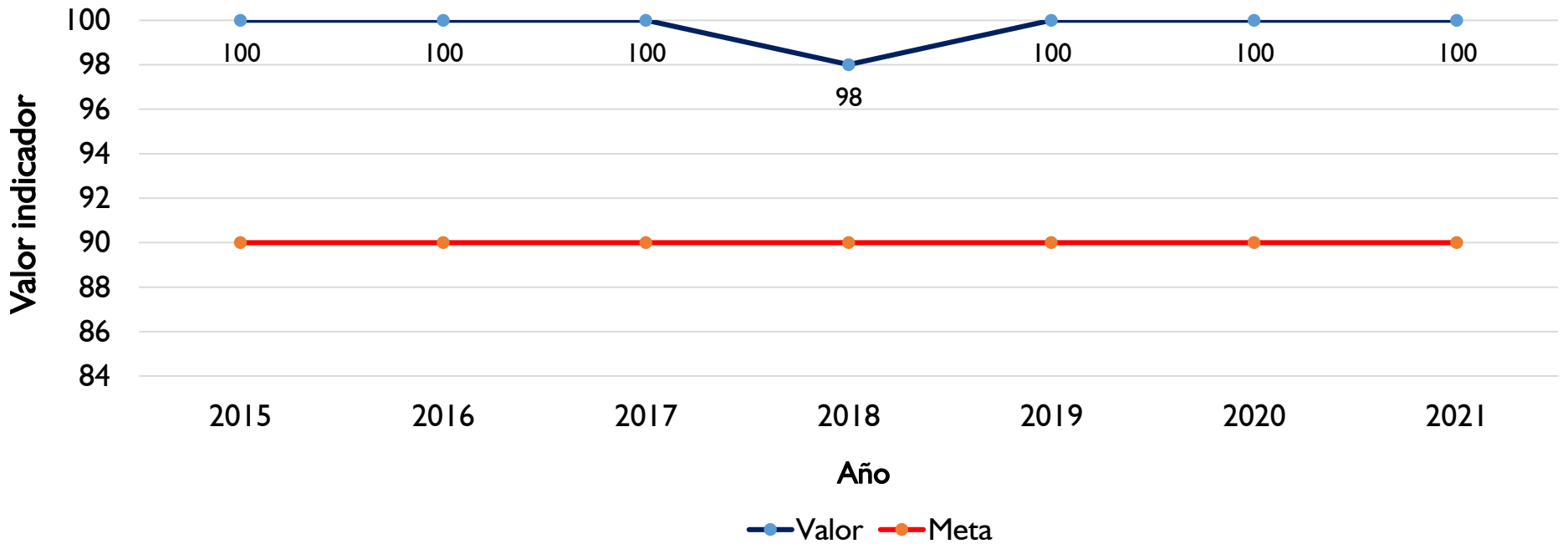
PROCESO FORMACIÓN
INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	Progreso en pruebas SABER TyT		TIPO DE INDICADOR	Desempeño	OBJETIVO	Medir el progreso en los resultados en las pruebas SABER PRO.	
META	95	MÉTODO DE CÁLCULO	Se obtiene a partir del promedio de los resultados obtenidos por los estudiantes en los módulos de competencias genéricas, reportado por el ICFES		UNIDAD	%	PONDERACIÓN 10
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Anual	FUENTE DE DATOS	ICFES		RESPONSABLE DE MEDICIÓN	Profesional Vicerrectoría Académica	PERIODO DE SEGUIMIENTO* Enero-Marzo de 2022



PROCESO FORMACIÓN
INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	Eficacia del Proceso		TIPO DE INDICADOR	Eficacia	OBJETIVO	Medir el cumplimiento de los indicadores del proceso	
META	90%	MÉTODO DE CÁLCULO	∑ (Eficacia de los indicadores del proceso*la ponderación asignada)/Total de la ponderación de los indicadores reportados		UNIDAD	%	PONDERACIÓN N/A
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Año calendario	FUENTE DE DATOS	Resultados de los indicadores del proceso		RESPONSABLE DE MEDICIÓN	Profesional Vicerrectoría Académica	PERIODO DE SEGUIMIENTO * 2021



MEJORA CONTINUA - ACCIONES

ACCIONES CORRECTIVAS

ORIGEN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS	NÚMERO DE ACCIONES FORMULADAS
Hallazgo Auditoría Interna	1
TOTAL DE ACCIONES FORMULADAS	**1**

ACCIONES DE MEJORA

ASPECTO AL QUE DAN TRATAMIENTO LAS ACCIONES DE MEJORA	NÚMERO DE ACCIONES FORMULADAS	ESTADO
Satisfacción de los beneficiarios del proceso (Encuesta virtual)	1	Abierta por cronograma
Estrategias de acompañamiento y motivación para que los profesores que incursionaron en el uso de las aulas hibridas.	1	Cerrada como eficaz
Portafolio convocatorias TIC (2020)	1	Cerrada como eficaz
Espacios de formación docente en el uso de herramientas TIC (2020)	1	Cerrada como eficaz
Revisión y actualización de las salidas no conformes del proceso.	1	Abierta por cronograma
TOTAL DE ACCIONES FORMULADAS	**5**	

2. INVESTIGACIÓN

CARACTERIZACIÓN

OBJETIVO

Promover el desarrollo de las políticas de investigación y propiedad intelectual de la Universidad reafirmando la prioridad y el valor estratégico y misional que la Institución reconoce en estas actividades.

ALCANCE

El proceso de Investigación incluye las actividades relacionadas con el apoyo en la formulación, fomento y administración de los proyectos de investigación, así como la transferencia y aprovechamiento de los resultados obtenidos.

REQUISITOS DE LOS BENEFICIARIOS

Beneficiario

- Disponibilidad de recursos para actividades de Investigación en la Universidad.
- Cumplimiento compromisos pactados para realizar actividades de Investigación.
- Asesoría oportuna, clara y concisa en temas relacionados con investigación.
- Atención a los requerimientos planteados a la Universidad en materia de Investigación.
- Efectividad en la gestión de los trámites financieros para la ejecución de los proyectos.

DESEMPEÑO DEL PROCESO

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	META	MÉTODO DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Eficacia del proceso	Eficacia	Medir el cumplimiento de los indicadores del proceso	85%	Σ(Eficacia de los indicadores del proceso * la ponderación asignada) / (ΣTotal ponderación de indicadores reportados) Eficacia del indicador: (Valor real/valor meta)*100	Trimestral
Número de propuestas de investigación aprobadas para su ejecución (R)	Eficacia	Medir la capacidad de los grupos de investigación de la Universidad en la formulación y aprobación de propuestas de investigación, con aporte en efectivo o sin aporte en efectivo aprobados por parte de la Universidad o con financiación de un Ente Externo. Las propuestas con financiación externa deben estar en financiación definitiva y con trámite de inicio de legalización.	60	(Número de propuestas de investigación aprobadas para financiación por Entes Externos en el año + Número de propuestas de investigación aprobadas con aporte en efectivo o sin aporte en efectivo por la Universidad en el año)	Anual
Grupos de Investigación Consolidados (R)	Efectividad	Medir el porcentaje de grupos de investigación de la UIS que han sido escalafonados en las tres primeras categorías de Colciencias de acuerdo con los umbrales establecidos en la convocatoria.	40%	[(Número de grupos escalafonados en la primera categoría de Colciencias+Número de Grupos Escalafonados en la segunda categoría de Colciencias+Número de Grupos Escalafonados en la tercera categoría de Colciencias)/(Número Total de Grupos de Investigación reconocidos por la Universidad)]*100	Anual
Número de solicitudes de registro de propiedad intelectual presentados por la Universidad, ante la Autoridad Competente (R)	Eficacia	Cuantificar la capacidad de la Institución en materia de manejo de derechos de propiedad intelectual derivado de actividades de investigación.	3	No. De solicitudes de patentes de invención + No. De solicitudes de modelos de utilidad +No. De solicitudes de derechos de obtentores de variedades vegetales	Anual
Nivel de cumplimiento de los compromisos derivados de los proyectos de Investigación en el año (R)	Eficacia	Medir el cumplimiento de la entrega de los compromisos derivados de los proyectos de investigación suscritos con entidades externas o financiadas por la Universidad. Se entiende la fecha de cumplimiento hasta el plazo definido por la entidad financiadora para la entrega de los compromisos, incluidos informes y productos.	60%	(Número de proyectos de investigación a paz y salvo en el año/ Número total de proyectos de investigación con fecha de cumplimiento en el año) *100	Anual

DESEMPEÑO DEL PROCESO

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	META	MÉTODO DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Ejecución presupuestal destinada a proyectos de investigación con financiación interna en el año (R).	Efectividad	Medir la relación de la utilización de los recursos en efectivo que se han aprobado para la financiación de la investigación por parte de la Universidad y su relación respecto a los recursos planeados para ejecución en el año en curso enmarcados en los objetivos del proyecto de investigación; se tienen en cuenta los proyectos de financiación interna con ejecución durante el año.	60%	(Valor de los recursos utilizados en los proyectos de investigación con financiación interna en ejecución durante el año/Valor de los recursos en efectivo de los proyectos de investigación con financiación interna planeados para ejecución durante el año) *100	Anual
Nivel de satisfacción de los beneficiarios	Efectividad	Medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios del proceso.	85%	(Promedio de la calificación real obtenida en la encuesta de satisfacción/Calificación máxima posible)*100	Semestral
Asertividad en la comunicación	Efectividad	Medir el nivel de asertividad en la comunicación (Solución adecuada , asesoría y disponibilidad ed la información)	85%	(Promedio de la calificación real obtenida en la asertividad en la comunicación/Calificación máxima posible)*100	Semestral
Porcentaje de trámites financieros de los proyectos de investigación revisados en 3 días hábiles o menos	Eficacia	Medir el tiempo de respuesta de la VIE de los trámites financieros de los proyectos de investigación revisados en 3 días hábiles o menos, ya sea aprobado o negado para la ejecución.	85%	(Número de trámites financieros de los proyectos de investigación revisados en 3 días hábiles o menos/Número de trámites financieros de los proyectos de investigación recibidos)*100	Trimestral
Porcentaje de trámites financieros de los proyectos de investigación ejecutados en la fecha establecida	Eficacia	Medir el tiempo de respuesta de la VIE de los trámites financieros de los proyectos de investigación ejecutados durante el trimestre en el tiempo establecido desde que se aprueba la solicitud hasta que se genera el contrato o radica el traslado. Aplica para OC, OPM, OT, Auxiliaturas, Pasajes aéreos, Gastos de viaje, traslado de fondos y rubros: 5 días hábiles. Para las OPS aplica 10 días hábiles. (Se contempla solo el trámite en la VIE).	90%	(Número de trámites financieros de los proyectos de investigación ejecutados en el tiempo establecido/Número de trámites financieros de los proyectos de investigación aprobados)100	Trimestral
Respuesta oportuna en la revisión jurídica de documentos	Eficacia	Medir el porcentaje de trámites jurídicos ejecutados a partir del siguiente día hábil después de recibir el documento hasta el envío del concepto o el documento para firma. Aplica 3 días hábiles para la revisión jurídica, a excepción de los derechos de petición, estos últimos tienen un tiempo de revisión jurídica máximo de 5 días hábiles.	70%	(Número de respuestas jurídicas ejecutadas en 3/5 días hábiles o menos según aplique/Número de solicitudes jurídicas recibidas por el profesional jurídico VIE)*100	Trimestral

INFORME DE DESEMPEÑO INVESTIGACIÓN

Periodicidad anual:

INDICADOR	META	RESULTADO 2021
Número de propuestas de investigación aprobadas para su ejecución (R)	60	187
Grupos de Investigación Consolidados (R)	40%	77%
Número de solicitudes de registro de propiedad intelectual presentados por la Universidad, ante la Autoridad Competente (R)	3	7
Nivel de cumplimiento de los compromisos derivados de los proyectos de Investigación en el año (R)	60%	74%
Ejecución presupuestal destinada a proyectos de investigación con financiación interna en el año (R).	60%	91%

(R) Riesgos

Periodicidad semestral:

INDICADOR	META	RESULTADO I SEMESTRE 2021	RESULTADO II SEMESTRE 2021
Nivel de satisfacción de los beneficiarios	85%	86%	94%
Asertividad en la comunicación	85%	85%	96%

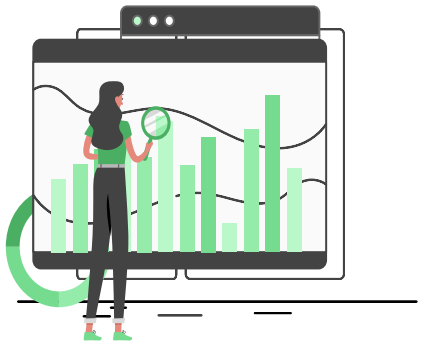
INFORME DE DESEMPEÑO PROCESO DE INVESTIGACIÓN

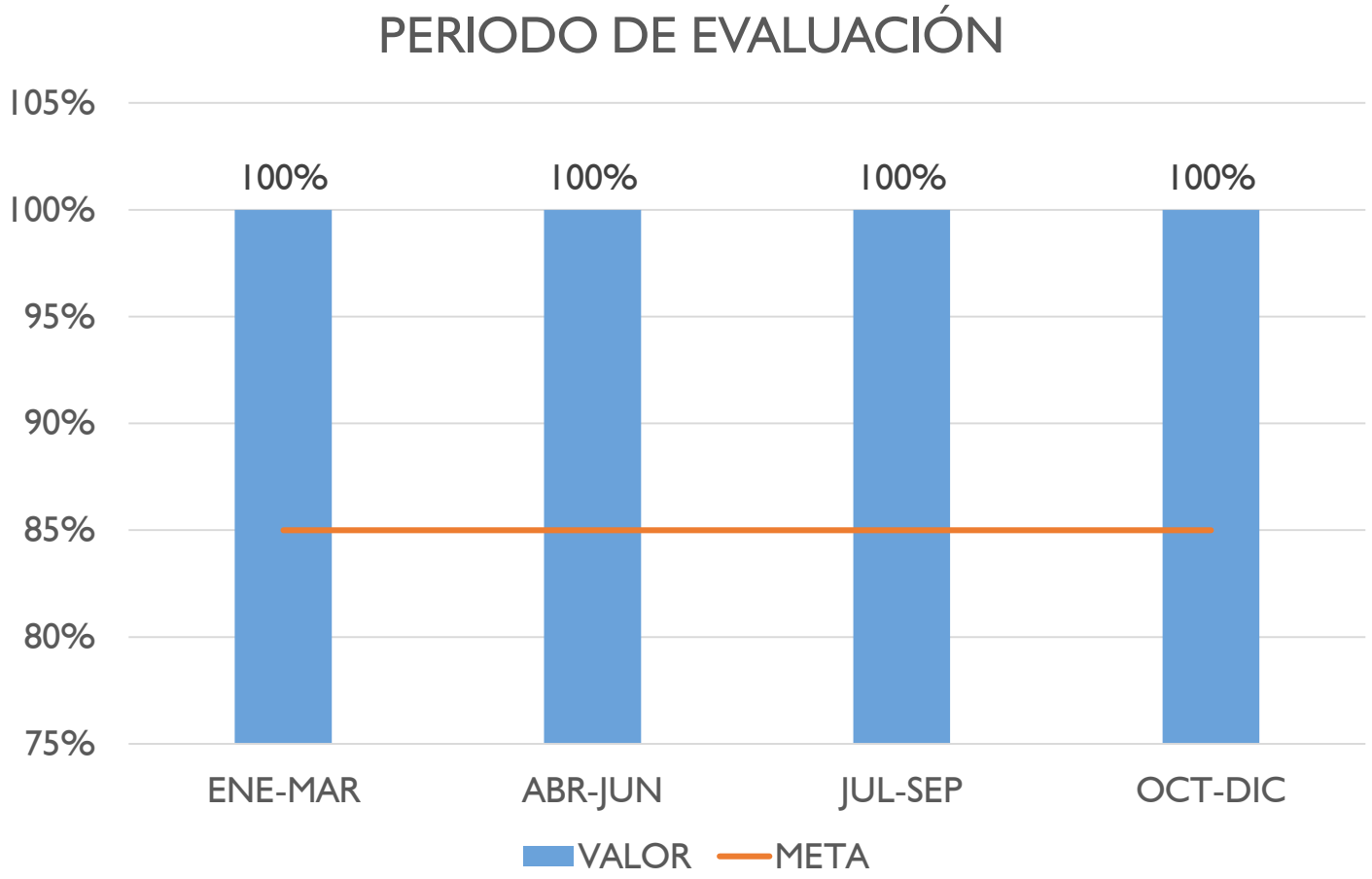
Periodicidad trimestral:

INDICADOR	META	RESULTADO			
		1er Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
Porcentaje de trámites financieros de los proyectos de Investigación **revisados** en 3 días hábiles o menos.	**85%**	91%	88%	95%	94%
Porcentaje de trámites financieros de los proyectos de Investigación **ejecutados** en la fecha establecida.	**90%**	97%	94%	94%	96%
Respuesta oportuna en la revisión jurídica de documentos.	**70%**	72%	73%	77%	84%

INFORME DE DESEMPEÑO PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Eficacia del proceso



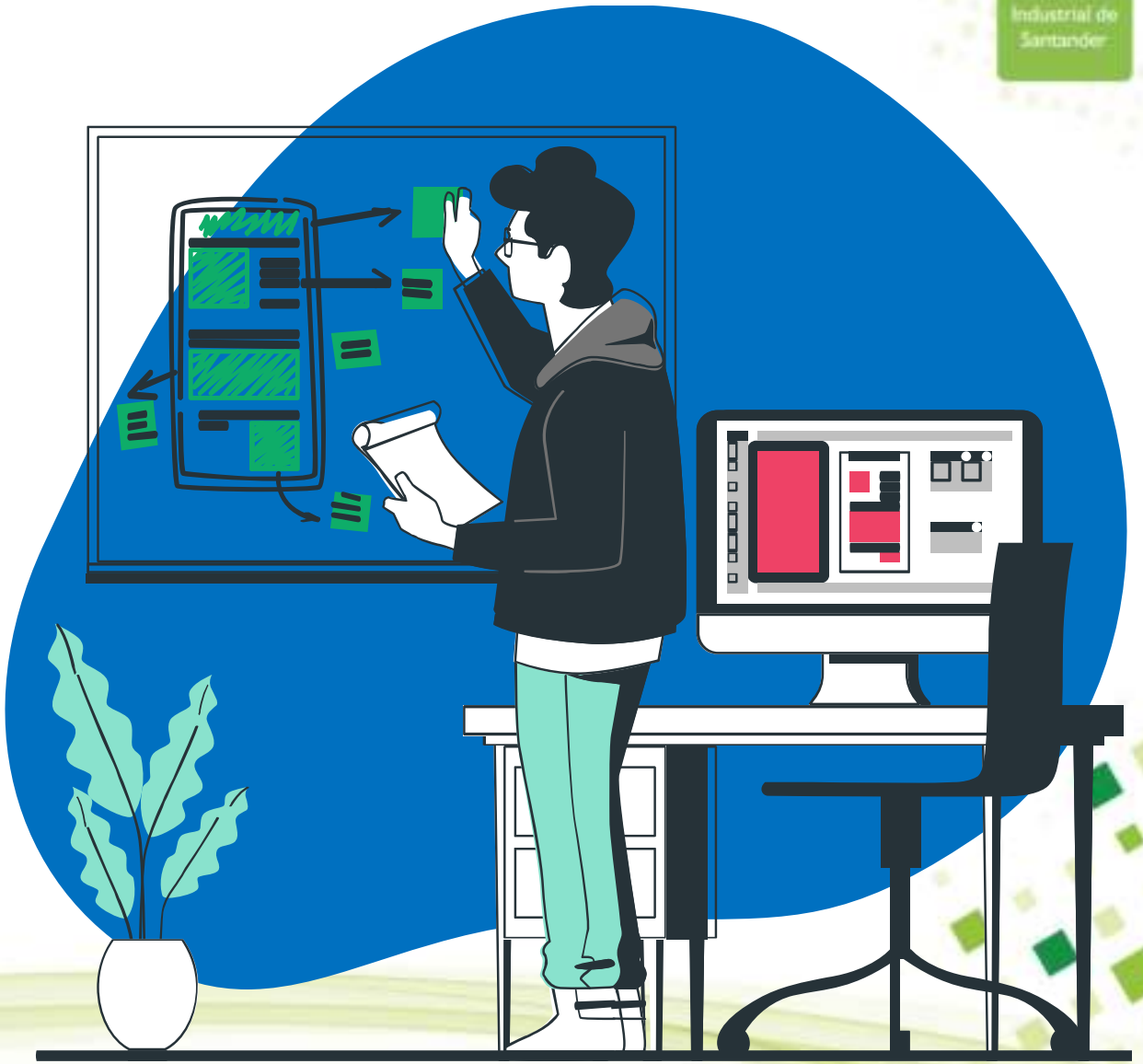


Se evidencia el cumplimiento de la eficacia del proceso de Investigación durante todo el año.

INFORME DE DESEMPEÑO PROCESO DE INVESTIGACIÓN

SEGUIMIENTO ACCIONES DE MEJORA Y SALIDAS NO CONFORMES: INVESTIGACIÓN				
TIPO	No.	DESCRIPCIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
A.M	69	Fortalecer el análisis de causas en las acciones correctivas formuladas por el proceso.	Cerrada	Aspecto por Mejorar Auditoría Externa 2021: Cuando se presentan incumplimiento en los procesos, es aconsejable profundizar el nivel de análisis de las posibles causas que generan estos incumplimientos con el propósito de focalizar acciones que al ser implementadas eviten tal recurrencia.
A.M	70	Implementar nuevas herramientas de visualización de grupos de Semilleros de Investigación.	Cerrada	Aspecto por Mejorar Auditoría Externa 2021: Es aconsejable fortalecer las estrategias para motivar la participación de los estudiantes en los primeros semestres de las escuelas a que hagan parte de los semilleros de investigación dado que para el año 2020 la meta era contar con 630 estudiantes y se logró convocar a 588.
S.N.C	27	Se evidencia que desde el día 19 del mes de julio del año 2021, el Sistema de Información de la VIE (SIVIE), se presentó una falla en el funcionamiento que impidió el registro de las solicitudes de adquisición de bienes y servicios con cargo a los recursos de los proyectos de investigación, y por lo tanto el registro de las órdenes generadas con ocasión de las solicitudes. Razón por la cual durante el periodo no se obtuvo información del reporte de las solicitudes recibidas desde el 19 de julio hasta el 30 de agosto.	Cerrada	

3. EXTENSIÓN



CARACTERIZACIÓN

OBJETIVO

Gestionar, fomentar y realizar seguimiento al registro de las actividades de extensión de la Universidad basado en el cumplimiento de los requisitos y procedimientos administrativos de la política de extensión según la normativa vigente.

ALCANCE

El proceso de extensión involucra la gestión, fomento y seguimiento de las actividades de extensión lideradas y ejecutadas por las UAA en las modalidades de asesoría, consultoría y educación no formal reguladas por el Acuerdo del Consejo Superior 103 de 2010.

REQUISITOS DE LOS BENEFICIARIOS

Beneficiario

- Disponibilidad de recursos para actividades de extensión en la Universidad
- Cumplimiento compromisos pactados para realizar actividades de extensión
- Asesoría oportuna, clara y concisa en temas relacionados con extensión
- Solución a los requerimientos planteados a la Universidad en materia de extensión.

DESEMPEÑO DEL PROCESO

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	META	MÉTODO DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Eficacia del proceso	Eficacia	Medir el cumplimiento de los indicadores del proceso	80%	Σ(Eficacia de los indicadores del proceso * la ponderación asignada) / (ΣTotal ponderación de indicadores reportados) Eficacia del indicador: (Valor real/valor meta)*100	Trimestral
Nivel de cumplimiento del registro de las actividades de extensión realizadas en el año (R).	Efectividad	Medir el cumplimento en el registro de las actividades de consultoría y educación continuada en el módulo de extensión de acuerdo a lo estipulado en la normatividad vigente y en relación con las actividades que las UAA reportan semestralmente a la VIE.	70%	(Cantidad de actividades de consultoría y educación continuada registradas en el módulo de extensión en el año / Total actividades de consultoría y educación continuada reportadas en los informes semestrales en el año) * 100	Anual
Variación de la formulación de iniciativas de extensión (R).	Eficacia	Medir la variación de la cantidad de iniciativas de extensión formuladas por las UAA en el año y comparado con el año inmediatamente anterior.	>=0	(Número de iniciativas de extensión formuladas en el año actual - Número de iniciativas de extensión formuladas en el año anterior/Número de iniciativas de extensión formuladas en el año anterior) *100	Anual
Nivel de satisfacción de los beneficiarios	Eficacia	Medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios del proceso.	85%	(promedio de la calificación real obtenida en la encuesta de satisfacción/calificación máxima posible)*100	Semestral
Asertividad en la comunicación	Efectividad	Medir el nivel de asertividad en la comunicación (Solución adecuada, asesoría y disponibilidad de la información).	85%	(Promedio de la calificación real obtenida en la asertividad en la comunicación/Calificación máxima posible)*100.	Semestral
Oportunidad en la realización de los trámites de propuestas o servicios de extensión	Eficacia	Medir la oportunidad en la entrega o prestación del servicio por parte del proceso de extensión sobre la revisión de las propuestas o servicios de extensión formulados por las UAA.	90%	(Número de propuestas o servicios de extensión tramitados en 3 días/Número total de propuestas o servicios de extensión radicados)*100	Trimestral

INFORME DE DESEMPEÑO PROCESO DE EXTENSIÓN

Periodicidad anual:

INDICADOR	META	RESULTADO 2021
Nivel de cumplimiento del riesgo de las actividades de extensión realizadas en el año (R).	70%	96%
Variación de la formulación de iniciativas de extensión (R).	>=0	16%

(R) Riesgos

Periodicidad semestral:

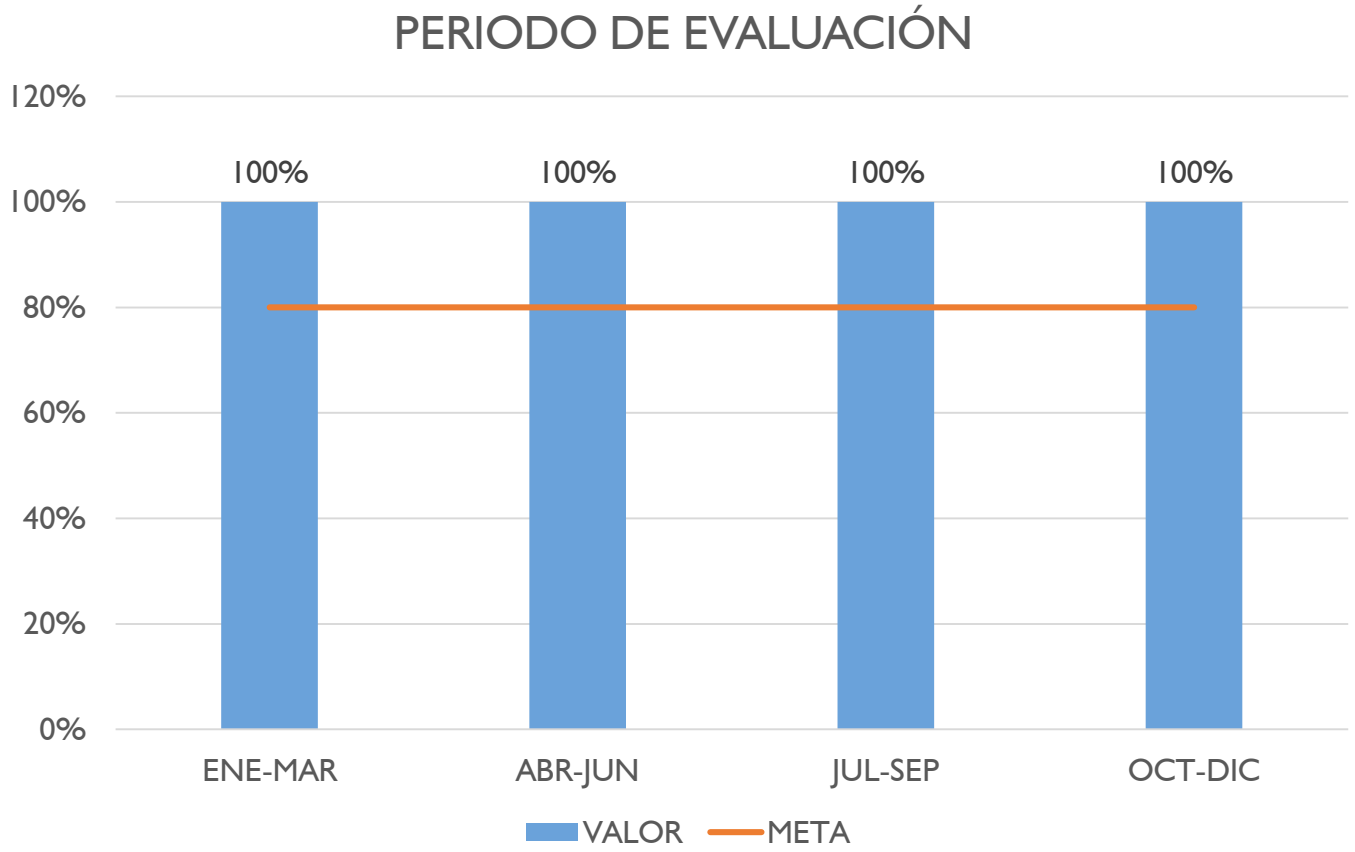
INDICADOR	META	RESULTADO I SEMESTRE 2021	RESULTADO II SEMESTRE 2021
Nivel de satisfacción de los beneficiarios	85%	86%	86%
Asertividad en la comunicación	85%	85%	90%

Periodicidad trimestral:

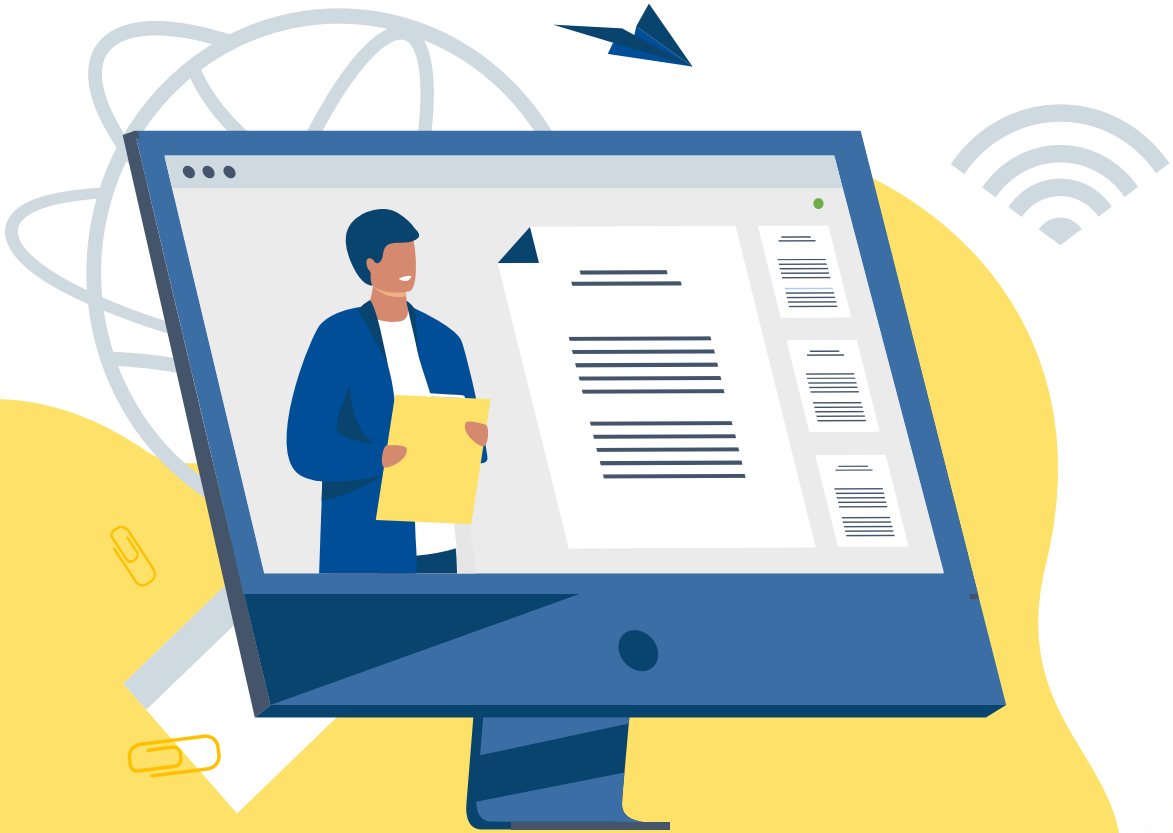
INDICADOR	META	RESULTADO			
		1er Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
Oportunidad en la realización de los trámites de propuestas o servicios de extensión.	90%	98%	99%	93%	91%

INFORME DE DESEMPEÑO PROCESO DE EXTENSIÓN

Eficacia del proceso



Se evidencia el cumplimiento de la eficacia del proceso de Extensión durante todo el año.



BALANCE DE ACCIONES Y SEGUIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA 2021

SEGUIMIENTO AUDITORÍA EXTERNA 2021

Resultados Renovación Auditoría Externa ICONTEC

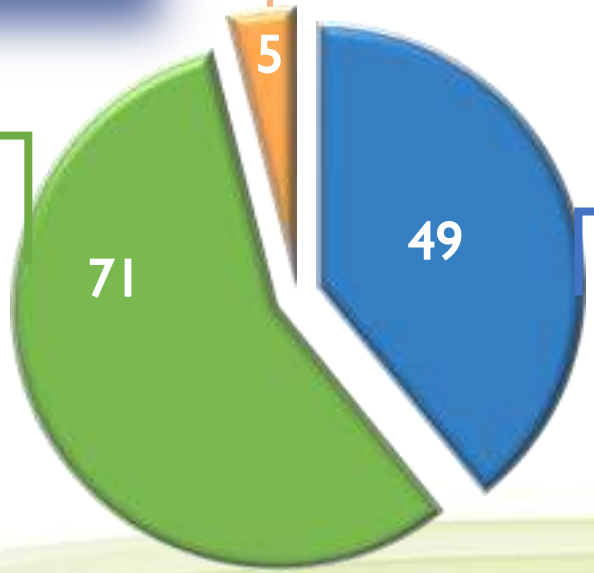
22 Procesos auditados Sede Central

3 Procesos auditados Sedes Regionales

71 Fortalezas

Hallazgos que apoyan la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.

5 No conformidades



49 Oportunidades de mejora

Del total de los Aspectos por Mejorar, 21 aspectos son puntuales de los procesos y los 28 restantes se agruparon en 5 temas, esto con el fin de generar acciones transversales y evitar la duplicidad de información y esfuerzos.

NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA EXTERNA

Se formularon los planes de acción aprobados por ICONTEC y se avanza en su ejecución:

PROCESO	NO CONFORMIDAD	ACCIÓN FORMULADA	% AVANCE EJECUCIÓN
Bienestar Estudiantil	En el año 2020 y lo corrido del 2021 no se realizó la calibración del termo higrómetro que estaba en uso en el servicio de Farmacia de Bienestar Estudiantil.	Acción Correctiva n°132	100% ✓
Financiero	En el Subproceso Contabilidad no se proporcionó evidencia de la conservación de la información documentada del Cronograma Anual de Presentación de Informes según formato FFI.06	Acción Correctiva n°55	90%
Financiero	Desactualización del cronograma de reuniones de ejecución del Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema Contable y ausencia del acta del Comité realizado el 30 de junio de 2021.	Acción Correctiva n°56	90%
Recursos Tecnológicos	Ausencia del análisis de criticidad de los equipos como lo establece el Procedimiento de Mantenimiento Preventivo.	Acción Correctiva n°53	100% ✓
Contratación	Ausencia del Informe de Desempeño (resultado indicadores del proceso) semestral del proceso a junio 2021.	Acción Correctiva n°13	100% ✓

OPORTUNIDADES DE MEJORA AUDITORIA EXTERNA 2021

49 OPORTUNIDADES DE MEJORA

28 ASPECTOS AGRUPADOS POR TEMAS

- Gestión de Riesgos (4) (90%)
- Gestión Cambio (5) (84%)
- Incremento Metas (6) (70%)
- Replantear o crear indicadores (6) (66%)
- Mejora Documental (7) (90%)

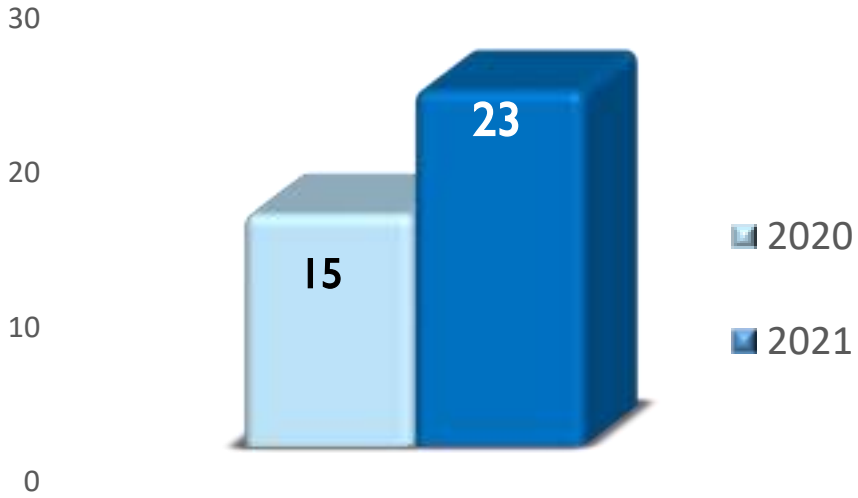
21 ASPECTOS PUNTUALES

- Recomendaciones (6) (97%)
- Corrección inmediata (3) (Diligenciamiento de Formatos) (100%)
- Oportunidades específicas de los procesos (12) (90%)

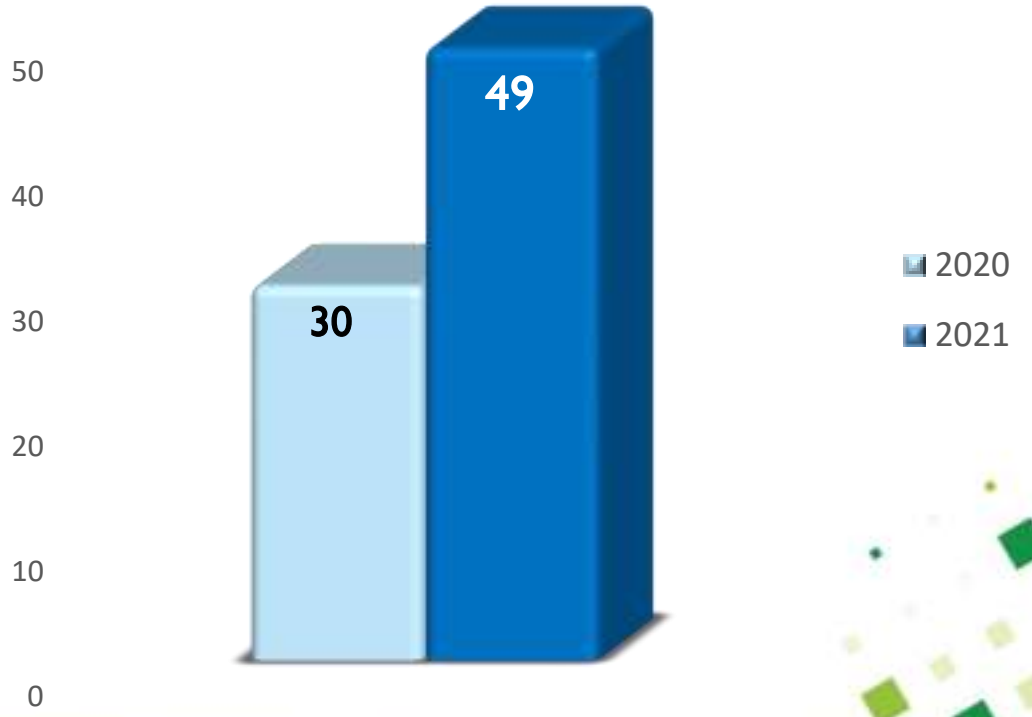
Nota: Para algunas oportunidades se establecieron planes de mejora para su tratamiento, para otros aspectos se realizaron actividades inmediatas ejecutadas por los procesos. Desde la Calidad se realiza el seguimiento.

COMPARATIVO 2020-2021

Comparativo Número de Procesos Auditados



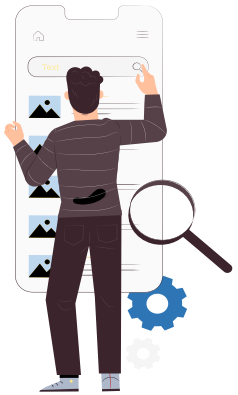
Comparativo Oportunidades de Mejora

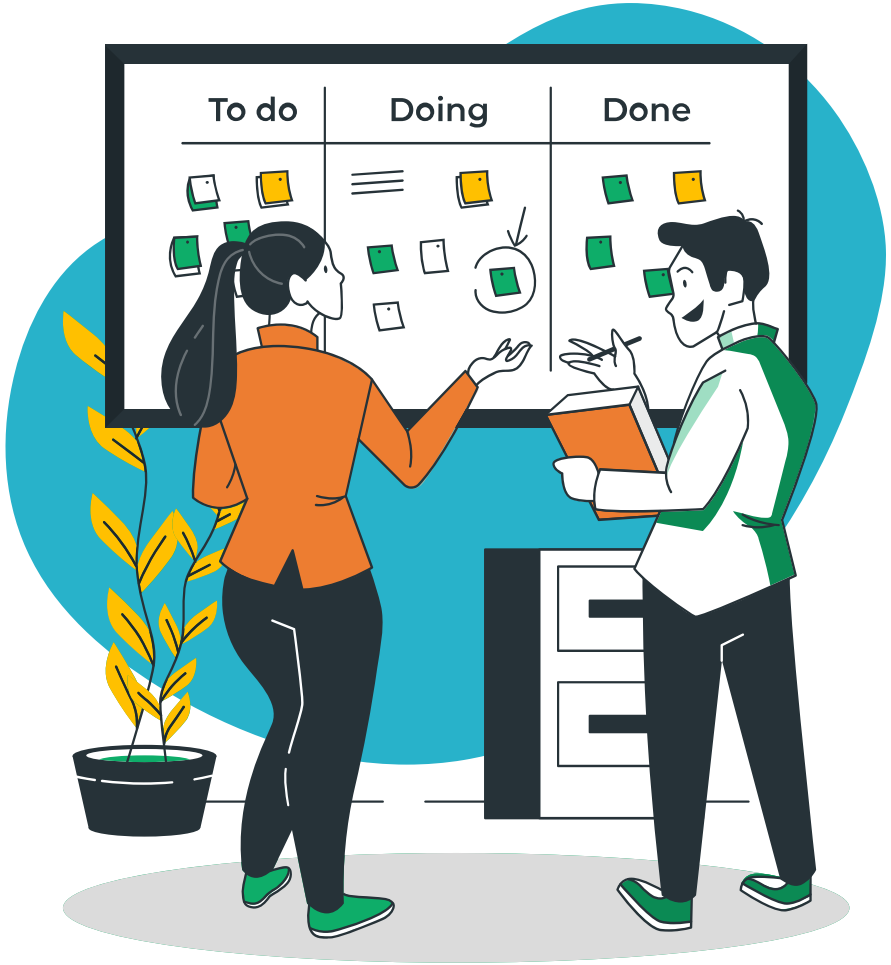


RESULTADOS AUDITORIA EXTERNA 2021

PROCESO	Oportunidades de Mejora	Fortalezas
Financiero	6	4
Contratación	4	4
Seguimiento Institucional	5	2
Relaciones Exteriores	2	**7**
Jurídico	2	4
Comunicación Institucional	3	2
DI - PI	4	5
Formación	3	3
Talento Humano	3	2
Gestión Cultural	2	2
Publicaciones	2	1
Bienestar Estudiantil	2	3
IN-EX	2	3
Admisiones y Registro Académico Socorro	2	3

PROCESO	Oportunidades de Mejora	Fortalezas
EX-CJ	1	2
Admisiones y Registro Académico	1	2
Recursos Tecnológicos	1	2
Gestión Documental	1	5
IL	1	2
Bienestar Estudiantil Barranca	1	1
Bienestar Estudiantil Málaga	1	1
Biblioteca	0	**6**
Gestión de la Calidad Académica	0	2
Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones	0	2
Recursos Físicos	0	1
TOTAL	49	71





ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA EXTERNA 2021

AVANCE ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA EXTERNA

PROCESO	CANTIDAD	% EJECUCIÓN
Recursos Tecnológicos	1	100%
Gestión Documental	1	100%
Consultorio Jurídico	1	100%
Jurídico	2	100%
Publicaciones	2	100%
Gestión Cultural	2	100%
Investigación y Extensión	2	100%
Instituto de Lenguas	1	100%
Dirección y Planeación Institucional	4	100%
Comunicación Institucional	3	100%
Bienestar Estudiantil	2	100%
Seguimiento Institucional	5	86%
Relaciones Exteriores	2	85%
Biblioteca Sede Málaga	1	80%
Bienestar Estudiantil – Sede Barranca	1	80%
Admisiones y Registro Académico – Sede Socorro	2	80%
Formación	3	80%
Admisiones y Registro Académico	1	80%
Financiero	6	80%
Talento Humano	3	80%
Contratación	4	50%

CUADRO RESUMEN OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	CANT	OPORTUNIDADES DE MEJORA	ACCIÓN	% AVANCE
Dirección y Planeación Institucional	4	1. Precisar necesidades o expectativas en la matriz de grupos de interés. 2. Realizar acuerdos con las principales empresas de la región para pasantías de docentes en el sector industrial. 3. Visualizar la relación entre los factores, riesgos y/u oportunidades. 4. Evidenciar la trazabilidad de las consecuencias de los cambios con la matriz de riesgos y oportunidades.	1. Acción de mejora N°20. 2. ACS No.017 de 2019 Reglamento de las Comisiones para Pasantías de Empresas. 3. Acción de mejora N°21. 4. Acción de mejora N°22.	100%
Seguimiento Institucional	5	1. Incluir dentro del formato de Acciones Correctivas el análisis de si existen no conformidades similares. 2. Considerar incluir en los informes de seguimiento a los riesgos que presenta el proceso de control interno. 3. Considerar incluir los objetivos con cada Plan de Mejora. 4. Identificar riesgos a nivel operativo en cada proceso. 5. Hacer más exigentes las metas de los indicadores existentes en los procesos que han cumplido ampliamente estas metas establecidas.	1. Acción de mejora N°22. 2. Informe anual de Control Interno. 3. Acción de mejora N°22. 4. Acción de mejora N°47. 5. Acción de mejora N°23.	86%
Recursos Tecnológicos	1	1. Fortalecer el enfoque sistémico que presenta el proceso	1. Actualización de la Caracterización del proceso.	100%
Admisiones y Registro Académico	1	1. Implementar la firma digital para los estudiantes en el documento PAR.06	1. Diseño de una circular informativa.	80%

CUADRO RESUMEN OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	CANT	OPORTUNIDADES DE MEJORA	ACCIÓN	% AVANCE
Comunicación Institucional	3	1. Incluir en el procedimiento de Producción y Distribución de Periódico el formato donde se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de las actividades 2. Diligenciamiento del Cronograma de Producción de Periódico FCI.24. 3. La profundidad dada al análisis de los resultados de las mediciones de los indicadores asociados al proceso.	1. Acción de mejora N°57. 2. Acción de mejora N°57. 3. Se fortalece el análisis de resultados de los indicadores y se evidencia en el informe de desempeño del III trimestre.	100%
Contratación	4	1. Fortalecer la aplicación de la gestión del cambio. 2. Evaluar la pertinencia de algunos indicadores de gestión y sus respectivas metas. 3. Fortalecer la aplicación de la autoevaluación. 4. Evaluar la pertinencia del indicador respecto "nivel de cumplimiento de los proveedores evaluados" a su rendimiento o evolución con base en las acciones.	1. Socializar en grupo primario, el procedimiento y formato de gestión del cambio. 2. Acción de mejora N °18. 3. Informes de desempeño. 4. Acción de mejora N °18.	50%
Gestión Documental	1	1. Continuar fortaleciendo el seguimiento a las actividades planteadas en el PGD de la UIS.	1. Elaboración de cronograma que refleje el cumplimiento del PGD.	100%
Consultorio Jurídico	1	1. Establecer controles sobre los planes de acción y/o estrategias en el despliegue de oportunidades institucionales.	1. Se realizará la inclusión de la evaluación de la eficacia en el formato gestión del cambio	100%

CUADRO RESUMEN OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	CANT	OPORTUNIDADES DE MEJORA	ACCIÓN	% AVANCE
Jurídico	2	1. Fortalecer la aplicación de la gestión del cambio. 2. Evaluar la pertinencia de algunos indicadores de gestión y sus respectivas metas.	1. Coordinación de calidad elaboró y envió presentación. 2. Acción de mejora N°23	100%
Relaciones Exteriores	2	1. Fortalecer la aplicación de la gestión del cambio. 2. Evaluar la pertinencia de algunos indicadores de gestión y sus respectivas metas.	1. Coordinación de calidad elaboró y envió presentación. 2. Acción de mejora N°23	85%
Financiero	6	1. Fortalecer la aplicación de la gestión del cambio. 2. Evaluar la pertinencia de algunos indicadores de gestión y sus respectivas metas. 3. Gestionar la agilización en las actividades de actualización del proceso auditado. 4. Fortalecer la revisión y actualización permanente, atendiendo a los cambios normativos externos. 5. Actualización del Manual de Normas y Procedimientos para el recaudo de cartera de la UIS. 6. Mejorar la estandarización para el subproceso de Contabilidad de las actas de comité técnico de sostenibilidad del sistema contable.	1. Coordinación de calidad elaboró y envió presentación. 2. Acción de mejora N°148 3. Acción Correctiva N° 053 4. Acción de mejora n°147 5. Acción de mejora N°149 6. Revisión del registro de acta para estandarizar el formato del acta de sostenibilidad.	80%

CUADRO RESUMEN OPORTUNIDADES DE MEJORA

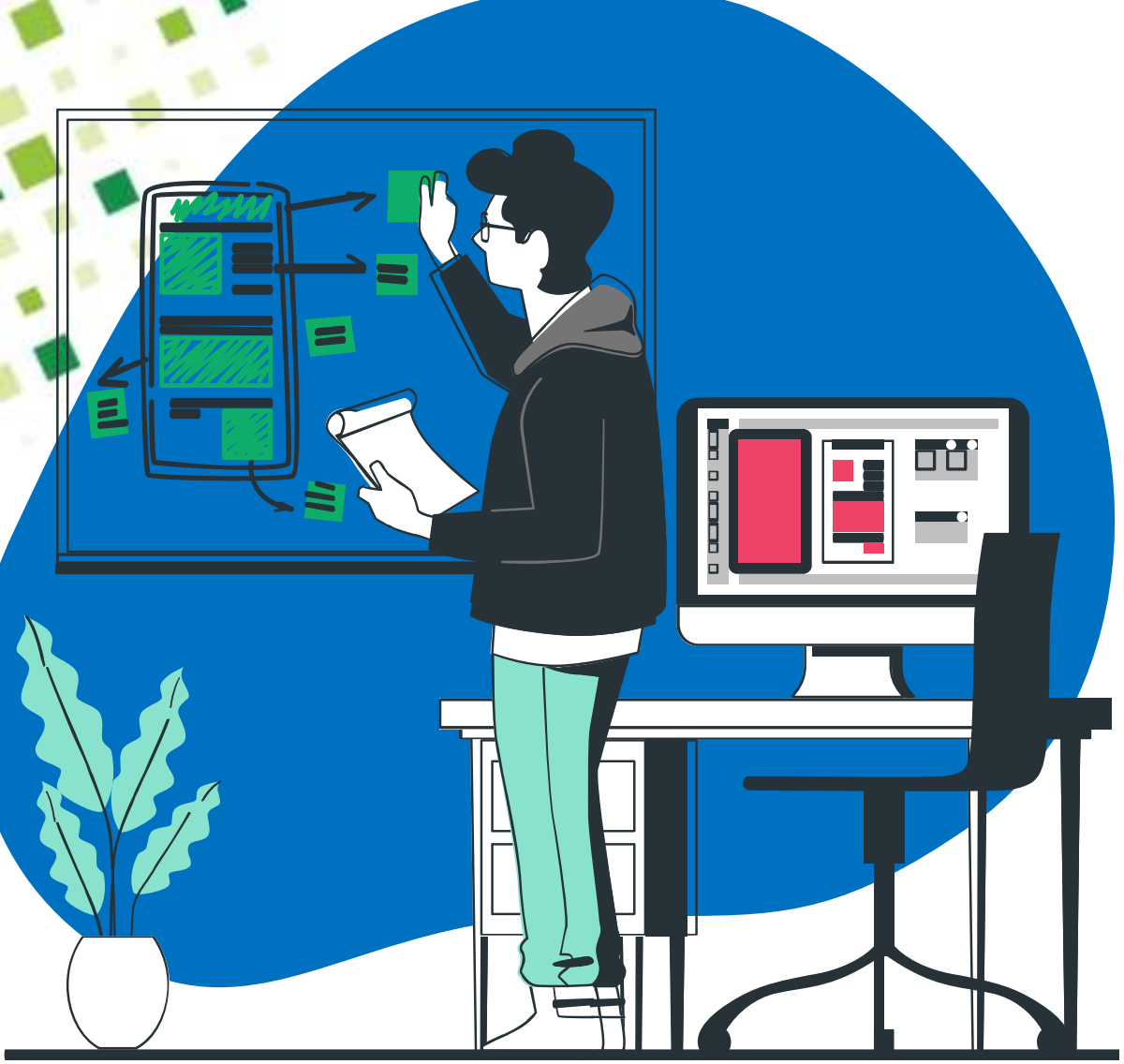
PROCESO	CANT	OPORTUNIDADES DE MEJORA	ACCIÓN	% AVANCE
Publicaciones	2	1. Establecer mecanismos que permitan un fácil acceso a la información relacionada con las solicitudes de productos. 2. Considerar darle mayor formalidad y claridad a la aceptación que los clientes hacen a través de correo electrónico de los diseños y/o modelos enviados por el subproceso de producción.	1. Por medio de registros físicos de órdenes de producción, requisitos de producto y evidencia de validación. 2. Los requisitos del producto, donde se incluyen especificaciones de los diseños, se imprimen y permanecen junto con las validaciones de los diseños en la orden de producción.	100%
Formación	3	1. Es aconsejable replantear el método de "Satisfacción de los Beneficiarios". 2. Verificación del cumplimiento del contenido de las asignaturas que hacen parte del Plan de Estudio. 3. Revisar y analizar cuál de las salidas no conformes podrían convertirse en riesgos del proceso.	1. La Universidad realiza evaluaciones periódicas en los procesos de acreditación de programas y en los procesos de acreditación institucional 2. Se hará la revisión del aspecto con el vicerrector académico en noviembre. 3. Acción de mejora N°31	80%
Bienestar Estudiantil	2	1. Considerar el sistematizar el inventario de la farmacia. 2. Fortalecer la oportunidad en las actividades de semaforización física de los medicamentos.	1. Propuesta de la viabilidad de sistematizar el inventario de farmacia. 2. Acción de mejora N°197	100%

CUADRO RESUMEN OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	CANT	OPORTUNIDADES DE MEJORA	ACCIÓN	% AVANCE
Talento Humano	3	1. Replantear las metas de algunos indicadores. 2. Es aconsejable replantear el método de cálculo del Indicador "Política de bienestar a la comunidad". 3. En el subproceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, es aconsejable incluir los siguientes indicadores: Frecuencia, Severidad, Incidencia y Prevalencia.	1. Ajuste de metas en la Hoja de Vida de Indicadores para el reporte del Informe de Desempeño 2. El protocolo se encuentra en revisión por parte de Planeación 3. En el informe de desempeño TH incluirá una nota aclaratoria con relación a la medición y seguimiento de los indicadores operativos y tácticos.	80%
Gestión Cultural	2	1. Ampliar la descripción de las AM. 2. Fortalecer la interpretación de la variable fecha real de finalización contenida en el Formato "Gestión del Cambio e Instructivo"	1. Elaboración de acta N°76 2. Acción de mejora N°22 de la Dirección Institucional Transversal a los procesos.	100%
Investigación y Extensión	2	1. Cuando se presentan incumplimientos en el proceso de extensión, es aconsejable profundizar el nivel de análisis de las posibles causas que generan estos incumplimientos. 2. Fortalecer las estrategias para motivar la participación de los estudiantes en los primeros semestres de las escuelas a que hagan parte de los semilleros de investigación.	1. Acción de mejora N°68 2. Acción de mejora N°69	100%

CUADRO RESUMEN OPORTUNIDADES DE MEJORA

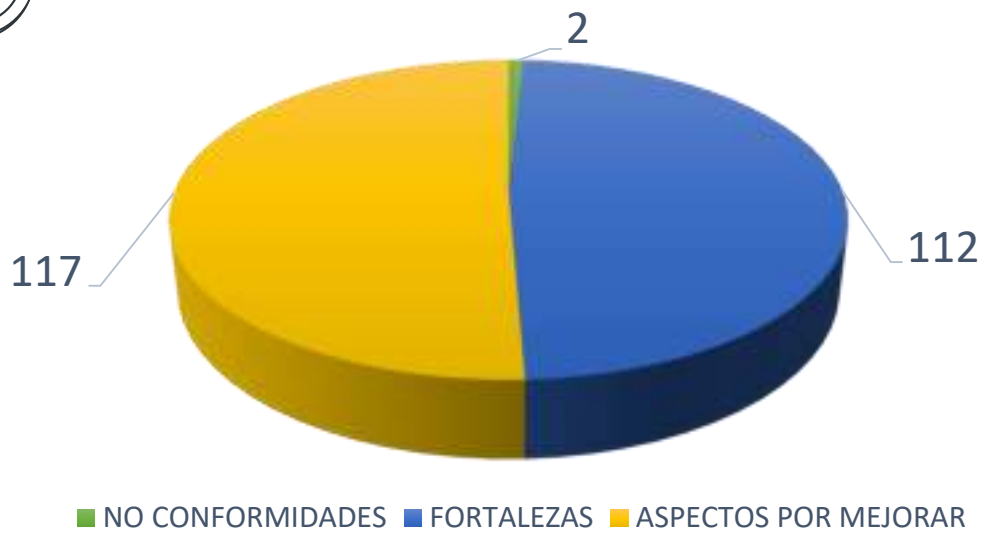
PROCESO	CANT	OPORTUNIDADES DE MEJORA	ACCIÓN	% AVANCE
Bienestar Estudiantil-Barranca	1	1. Considerar el fortalecer la estructura de los Programas Educativo – Preventivos.	1. Acción de mejora N°102	80%
Biblioteca-Málaga	1	1. Fortalecer la oportunidad en la catalogación y clasificación del material bibliográfico.	1. Acción de mejora N°08	80%
Admisiones y registro académico-Socorro	2	1. Considerar el darle mayor claridad al requisito "Recibo de Pago del Reglamento Académico Estudiantil de Pregrado" en el Procedimiento de Matricula de Estudiantes Nuevos a Programas Académicos de Pregrado. 2. Considerar el estructurar e implementar un indicador que les permita medir la oportunidad en el servicio.	1. Actualizar el procedimiento PAR.06 2. Fortalecer en los considerandos los canales o medios de consulta del Reglamento Académico. 3. Realizar un análisis de los indicadores y actividades del proceso para elaborar una propuesta que permita incluir indicadores estratégicos 4. Acción de mejora n°60	80%
Instituto de Lenguas	1	1. Es aconsejable incluir un Indicador en la caracterización del proceso "Instituto de Lenguas"	1. Acción de mejora N°119	100%



BALANCE AUDITORÍA INTERNA 2021

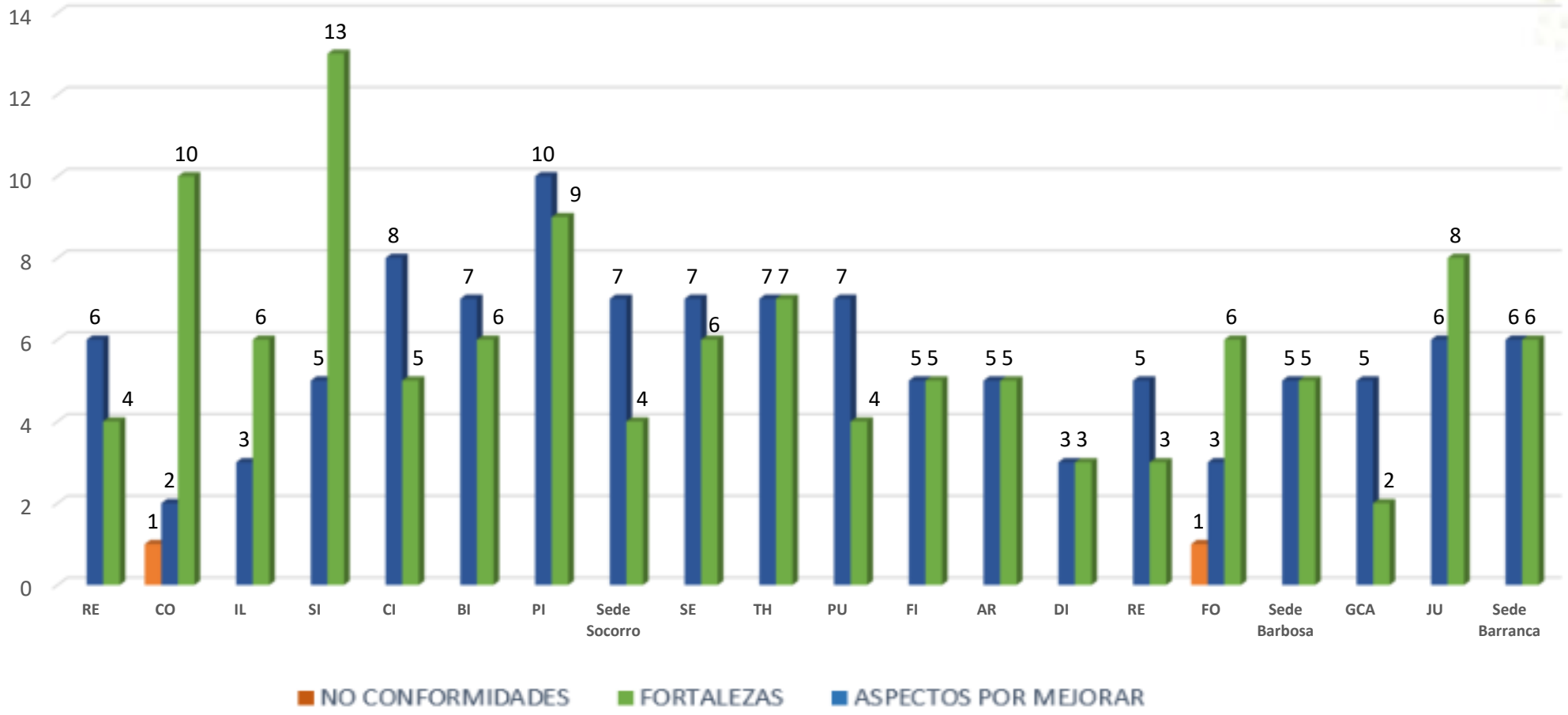
BALANCE AUDITORÍA INTERNA 2021

17 PROCESOS AUDITADOS y 3 SEDES REGIONALES



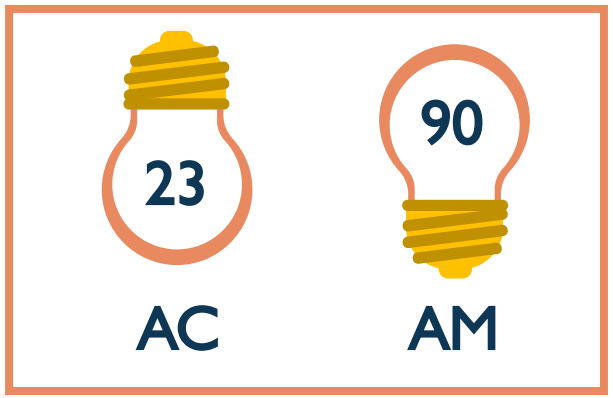
PROCESO	Oportunidades de Mejora	Fortalezas
Relaciones Exteriores	4	6
Instituto de Lenguas	6	3
Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones	13	5
Comunicación Institucional	5	8
Bienestar Institucional	6	7
Planeación Institucional	9	10
Sede UIS Socorro	4	7
Seguimiento Institucional	6	7
Talento Humano	7	7
Publicaciones	4	7
Financiero	5	5
Admisiones y Registro Académico	5	5
Dirección Institucional	3	3
Recursos Físicos	3	5
Sede Barbosa	5	5
Gestión de la Calidad Académica	2	5
Jurídico	8	6
Sede Barranca	6	6
Contratación	10	2
Formación	6	3
Total	117	112

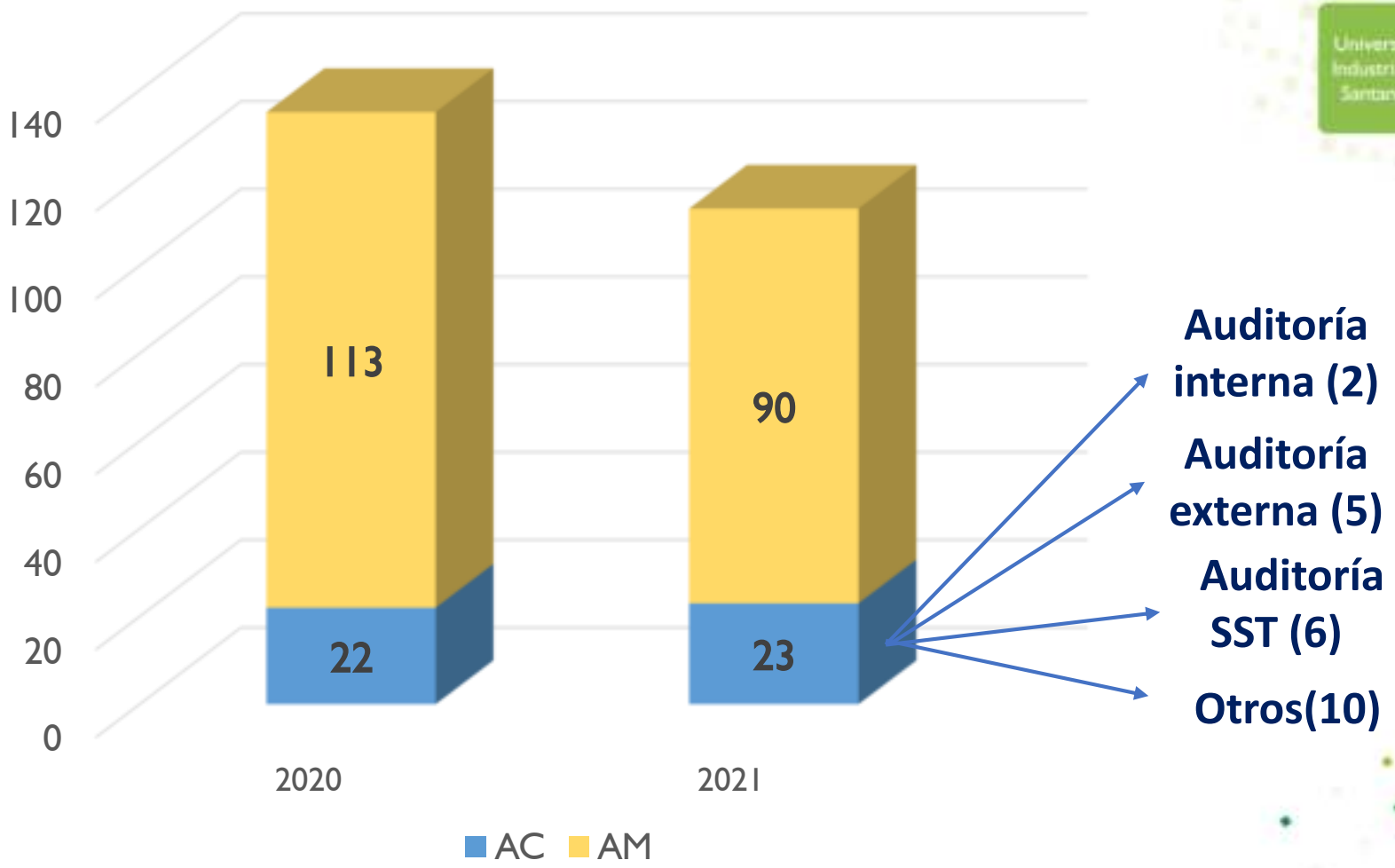
RESULTADOS AUDITORÍA INTERNA CALIDAD POR PROCESO 2021



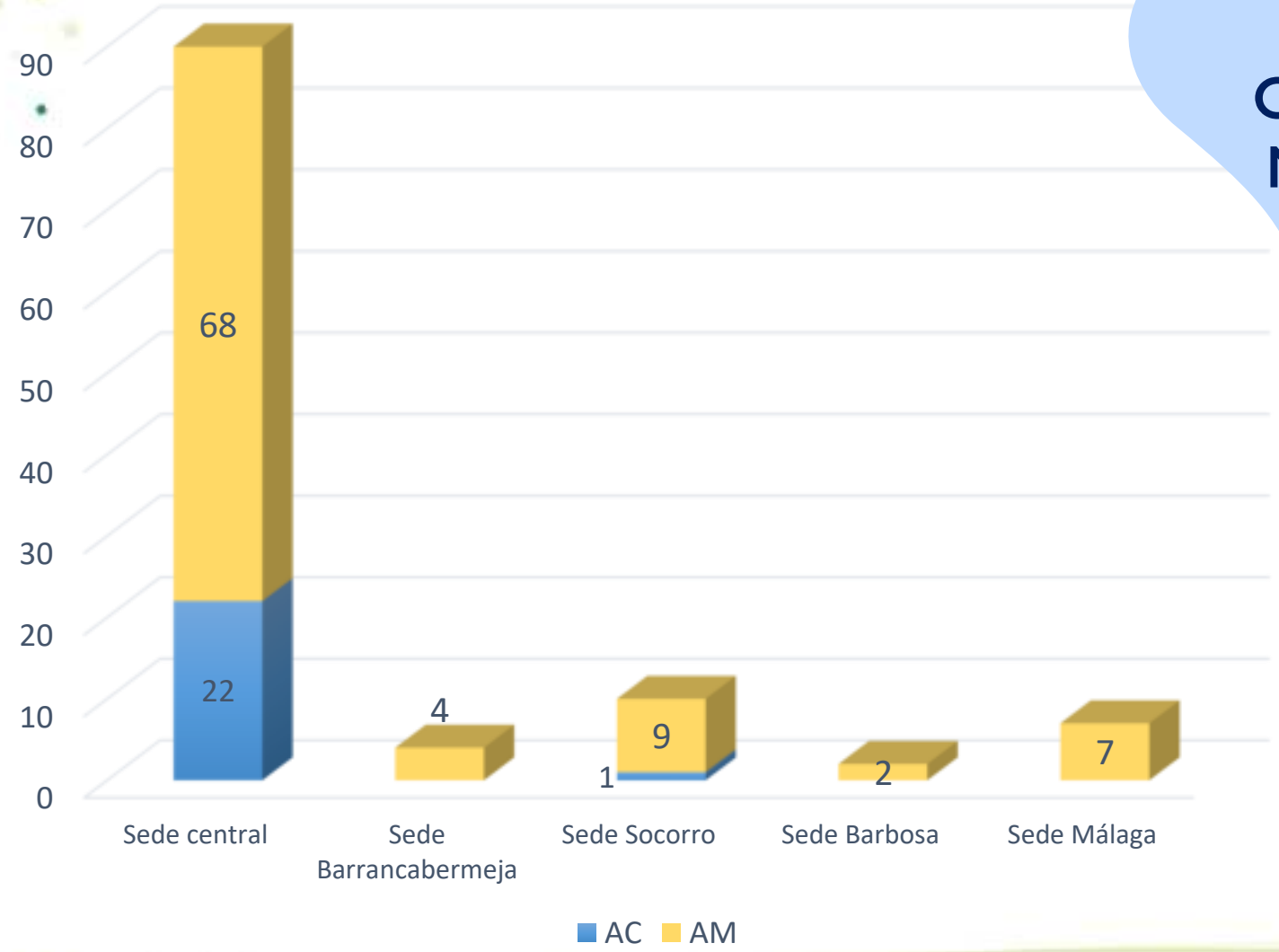
NO CONFORMIDADES	FORTALEZAS	ASPECTOS POR MEJORAR
2	112	117

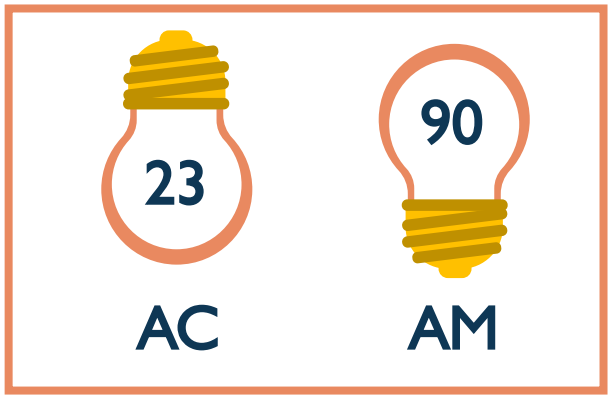
BALANCE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA 2021





ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA POR SEDE



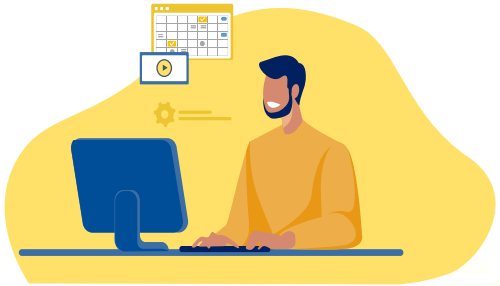


SEGUIMIENTO AUDITORÍA INTERNA

NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA INTERNA

RESUMEN NO CONFORMIDADES AUDITORÍA INTERNA 2021

PROCESO	NC	AC	RESUMEN DE NO CONFORMIDADES	ESTADO	% CUMPLIMIENTO
Contratación	1	1	Desactualización del Manual de Supervisión e Interventoría del proceso de Contratación en el SGC.		100%
Formación	1	1	No se evidenció el control sobre la información documentada requerida por el SGC. (Disponibilidad e idoneidad para su uso)		Plan de acción reprogramado para el 2022, se encuentra pendiente avance de actividades.



SEGUIMIENTO ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA

AVANCE ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA

PROCESO	CANTIDAD	% EJECUCIÓN
Relaciones Exteriores	3	100%
Contratación	10	100%
Extensión - Instituto de Lenguas	6	98%
Financiero	5	98%
Dirección Institucional	3	95%
Seguimiento Institucional	6	94%
Publicaciones	2	93%
Servicios Informáticos y Telecomunicaciones	13	86%
Comunicación Institucional	5	86%
Planeación Institucional	9	84%
Sede UIS Socorro	4	83%
Sede Barranca	6	83%
Sede Barbosa	5	82%
Jurídico	8	81%
Bienestar Estudiantil	6	81%
Formación	6	79%
Gestión de la Calidad Académica	2	65%
Talento Humano	7	65%
Recursos Físicos	3	60%
Admisiones y Registro Académico	5	50%

17 PROCESOS AUDITADOS y 3 SEDES REGIONALES

RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA

PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	RESUMEN DE LOS ASPECTOS
Relaciones Exteriores	3	100%	✓ Actualización de la documentación de Programa de Egresados en el SGC. ✓ Gestionar los cambios surgidos a raíz de la pandemia. ✓ Fortalecer la firma de los convenios oficiales.
Contratación	10	100%	✓Documentar la información contratación en el SGC. ✓Incluir en la documentación actividades desarrolladas mediante herramientas tecnológicas. ✓Revisar la inclusión de nuevos indicadores y de SNC. ✓Fortalecer la gestión del conocimiento explicito creando documentos en el SGC. ✓Fortalecer el cronograma de capacitaciones para la etapa de contratación y el cronograma para la ejecución del control selectivo. ✓Documentar AM, gestión del cambio y fortalecer GCO.01. ✓Fortalecer la identificación, análisis de causas y valoración de riesgos.

RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA

PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	RESUMEN DE LOS ASPECTOS
Extensión - Instituto de Lenguas	6	98%	✓ Continuidad plan actualización documental. ✓ Análisis viabilidad documentar como gestión del cambio a actividades modalidad hibrida ✓ Documentar las AM. ✓ Generar campañas de difusión. ✓ Mejorar identificación, análisis de causas y valoración de riesgos. ✓ Análisis comparativo de las PQRS.
Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones	13	86%	✓ "Seguridad de la información": Asociarlo como riesgo, incluirlo como subproceso. ✓ Actualizar micro sitio División Servicios de Información, caracterizaciones y GSI.02. ✓ Fortalecer la gestión del conocimiento explicito creando documentos en el SG, el diseño y desarrollo de productos y servicios, Revisar las metas de los indicadores y las SNC. ✓ Analizar el tratamiento del FSI.20, y el trabajo en las oportunidades de mejora de la auditoría externa de calidad, e incorporar soportes al listado maestro.

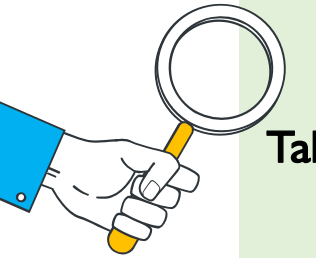
RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA

PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	RESUMEN DE LOS ASPECTOS
Comunicación Institucional	5	86%	✓ Documentar las actividades realizadas para el diseño y desarrollo del periódico Cátedra Libre, las AM y las SNC. ✓ Ubicar el Manual de Identidad Visual Corporativa UIS en sitio estratégico de la página Web.
Bienestar Estudiantil	6	81%	✓ Fortalecer el plan de actualización documental, actualización del listado maestro, constante socialización resultados del proceso. ✓ Documentar las SNC y las nuevas actividades desarrolladas. ✓ Análisis comparativo de las PQRS.
Planeación Institucional	9	84%	✓ Incluir UIAES como subproceso. ✓ Organizar la documentación en la intranet por subproceso, documentar las AM y gestión del cambio. ✓ Revisión de MPI.01 ✓ Mejorar la identificación, análisis de causas y valoración de riesgos, revisar el listado maestro, y socializar a las unidades las herramientas que elabore el proceso.

RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA

PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	RESUMEN DE LOS ASPECTOS
Sede UIS Socorro	4	83%	✓ Fortalecer el análisis de los resultados de los indicadores, la identificación, documentar AM y AC con el análisis de las situaciones que se presentan ✓ Analizar las posibles SNC.
Seguimiento Institucional	6	94%	✓ Actualizar en el plan anual de auditoria 2021 su proyección y seguimiento. ✓ Revisar la meta del indicador "Atención oportuna de pqrs". Incluir en el análisis del indicador de oportunidad de las quejas y reclamos su tendencia anual. Seguimiento a la eficacia y validar la estructura del formato de AC. ✓ Considerar la reprogramación de las auditorías de infraestructura.
Gestión de la Calidad Académica	2	65%	✓ Agilizar actualización de la documentación dada la normatividad del MEN. ✓ Continuar la elaboración de herramientas con base en el acuerdo 2 de 2020 del CESU.

RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA



PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	RESUMEN DE LOS ASPECTOS
Talento Humano	7	65%	✓ Establecer un plan de revisión documental. ✓ Revisar la normativa interna y externa y la información actualmente publicada en la página web. ✓ Establecer estrategias para el fortalecimiento de la gestión del conocimiento. ✓ Fortalecer el seguimiento de el Plan Operativo de SST.
Publicaciones	2	93%	✓ Identificar y registrar en la documentación del SGC los cambios surgidos en el proceso Publicaciones y subprocesos a raíz de la pandemia. ✓ Continuar con la gestión para la mejora de los recursos de infraestructura física y tecnológica en colaboración.
Dirección Institucional	3	95%	✓ Formalizar cronograma de trabajo con actividades para la alineación de los procesos del SGC con indicadores PDI 2019 – 2030. ✓ Mejorar en el informe de revisión la presentación del análisis de la tendencia de la retroalimentación, así como de los resultados del SGC.

RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA

PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	RESUMEN DE LOS ASPECTOS
Financiero	5	98%	✓ Registrar en la documentación en el SGC los cambios surgidos a raíz de la pandemia. ✓ Agilizar la actualización en la documentación. Reporte Informe de Desempeño del proceso Financiero. ✓ Actualización de la información publicada en el micrositio. ✓ Mejorar la atención a la ciudadanía vía telefónica y los tiempos de respuesta a las PQRDS.
Admisiones y Registro Académico	5	50%	✓ Documentar en el SGC los cambios surgidos en el proceso y subproceso a raíz de la pandemia. ✓ Fortalecer los canales de comunicación. ✓ Documentar las acciones que genera el proceso, continuar con las reuniones periódicas del Grupo Primario.
Recursos Físicos	3	60%	✓ Agilizar publicación de la información documentada del Subproceso Gestión Ambiental. ✓ Identificar cambios surgidos en el proceso y subprocesos a raíz de la pandemia. Apoyo al proceso Publicaciones para el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica.

RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA

PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	RESUMEN DE LOS ASPECTOS
Formación	6	79%	✓ Incluir en la documentación actividades asociadas a plataformas tecnológicas. ✓ Documentar las AM que genera el proceso. ✓ Fortalecer la identificación, análisis de causas y valoración de riesgos. ✓ Análisis de los resultados de los indicadores. ✓ Revisar las guías GFO.04 y GFO.01
Sede Barbosa	5	82%	✓ Consolidación de cambios que impactaron los procesos de manera permanente en la situación de pandemia ✓ Contar con un indicador para medir la efectividad del plan de actividades de promoción y divulgación de los programas de pregrado presencial y a distancia. ✓ Revisar y modificar la fórmula de cálculo del indicador “Cobertura de las Actividades de Divulgación”, elaborar un instructivo o guía para el manejo y control de las tecnologías instaladas en las aulas híbridas de clase.

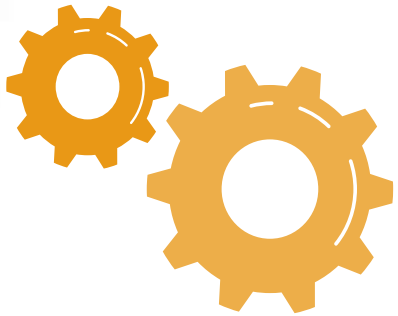
RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA

PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	RESUMEN DE LOS ASPECTOS
Jurídico	8	81%	✓ Incluir en las consideraciones de los procedimientos las actividades asociadas a trabajo remoto, priorización del trabajo en el procedimiento de asesoría jurídica. ✓ Organizar el archivo de apoyo digital, listado de preguntas frecuentes en la página web. ✓ Revisar la documentación del proceso, documentar las SNC, fortalecer observaciones del análisis de los resultados de los indicadores, y la identificación, análisis de causas y valoración de riesgos.
Sede Barranca	6	83%	✓ Plantear un documento de preguntas frecuentes, análisis de los resultados de los indicadores, incluir en el SGC indicadores o informes, ejecución de los mantenimientos preventivos, comunicación institucional. ✓ Revisar los listados maestros de documentos externos y registros de cada proceso. Documentar las AM y AC. Fortalecer la identificación, análisis de causas y valoración de riesgos.

OPORTUNIDADES Y RIESGOS

OPORTUNIDADES

- ✓ Acciones de Mejora
- ✓ Proyectos Programa de Gestión



ALGUNAS ACCIONES DE MEJORA EJECUTADAS POR PROCESO 2021

ACCIONES DE MEJORA 2021

Proceso	Clasificación de la Acción	Acción Resumida
BI	Fortalecimiento de los recursos electrónicos de la Biblioteca	Implementación de programas y herramientas con el fin de fortalecer y optimizar el manejo de recursos electrónicos de la comunidad universitaria.
BE		Adquisición de material electrónico ajustado a la presencialidad híbrida para fortalecer los PEP.
BE - GD	Capacitación de personal	Capacitación a personal en diferentes áreas: Proceso de trámites académicos, crecimiento personal y laboral, gestión de la administración pública e instrumentos PGD y PINAR.
FO - SI	Aulas híbridas	Capacitación en el uso y estrategias de acompañamiento y motivación de herramientas TIC para el manejo de las aulas híbridas.
FO		Modificación de convocatorias ajustadas a las nuevas necesidades de los profesores en modalidad presencialidad remota.

ACCIONES DE MEJORA 2021

Proceso	Clasificación de la Acción	Acción Resumida
BE	Sistemas de información	Ajuste en los sistemas de información de BE con el fin de mejorar procedimientos de los servicios integrales de salud y de cafetería .
SI		Fortalecimiento en diseño y desarrollo de los productos o servicios conforme a la norma ISO 9001:2015 con el fin de verificar con mayor claridad cada literal y las diferentes etapas.
JU - SI	Actualización Micrositio	Actualización del micrositio de la página Web de los procesos de JU y SI.
BE	Articular procesos	Unificación de los test psicosociales de las Sedes regionales y el IPRED para estudiantes de primer nivel.
EX - CC	Mejora de Servicio	Creación de herramientas de apoyo y aspectos para la audiencia de conciliación cuando se requiera intervención con enfoque diferencial.
TH	Gestión del conocimiento e innovación	Creación e implementación de un plan de trabajo según las políticas de Gestión del Conocimiento e Innovación de la UIS.
CU	Mejora infraestructura física	Mejora del espacio de trabajo en oficinas Dirección Cultural.
CU	Habilitación sala exposiciones	Habilitación de la sala de exposiciones para ofrecer espacios de esparcimiento cultural.

MATRIZ DE OPORTUNIDADES 2021

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

MATRIZ DE OPORTUNIDADES INSTITUCIONALES 2021

Programa de Gestión Institucional 2021 ACS n.° 051 de 2020								
Enfoque estratégico	Número de proyectos formulados	% de participación	Presupuesto aprobado (Miles de $)	Número de proyectos ejecutados	Porcentaje de proyectos ejecutados	% de ejecución	Presupuesto ejecutado (Miles de $)	Porcentaje presupuesto ejecutado
Enfoque 1: Formación integral e innovación pedagógica	22	33%	$ 3,999,945	17	77%	92%	$ 2,841,254	71%
Enfoque 2: Investigación e innovación como ejes articuladores	11	17%	$ 656,420	11	100%	100%	$ 326,827	50%
Enfoque 3: Cohesión social y construcción de comunidad	11	17%	$ 1,686,031	11	100 %	90%	$ 1,127,397	67%
Enfoque 4: Diseño de soluciones compartidas	3	5%	$ 649,903	3	100%	98%	$ 114,943	18%
Enfoque 5: Democratización del conocimiento	8	12%	$ 119,022	8	100 %	100%	$ 8,853	33%
Enfoque 6: Gestión universitaria para la excelencia académica	11	17%	$ 4,146,891	11	100 %	99%	$ 3,704,109	89%
Total	**66**	**100 %**	**$ 11,258,212**	**61**	**95%**	**96 %**	**$ 8,153,383**	**72%**
Porcentaje de ejecución PGI 2021: 96%								

*Debido a las restricciones adoptadas a nivel institucional, nacional e internacional en el marco de la emergencia sanitaria y la priorización de actividades para la continuidad en la prestación del servicio de educación, cinco (5) proyectos no fueron viables de ejecutar.

**Teniendo en cuenta las restricciones de movilidad a nivel nacional e internacional en el marco de la emergencia sanitaria, durante el primer semestre del año, las modalidades de trabajo en casa y la presencialidad remota, algunos proyectos se ejecutaron con recursos propios de las Unidades gestoras y algunas actividades definitivamente no se pudieron realizar, o demandaron más tiempo en su ejecución.

MATRIZ DE OPORTUNIDADES POR UNIDAD 2021

Programa de Gestión de Unidad 2021								
Enfoque estratégico	Número de proyectos formulados	% de Participación	Presupuesto aprobado (Miles de $)	Número de proyectos ejecutados	Porcentaje de proyectos ejecutados	% de ejecución	Presupuesto ejecutado (Miles de $)	Porcentaje presupuesto ejecutado
Enfoque 1: Formación integral e innovación pedagógica	64	50%	$ 569,153	61	95%	84%	$ 277,721	49%
Enfoque 2: Investigación e innovación como ejes articuladores	19	15%	$ 105,683	18	95%	87%	$ 62,531	59%
Enfoque 3: Cohesión social y construcción de comunidad	2	2%	$ 20,000	2	100%	100%	$ 20,000	100%
Enfoque 4: Diseño de soluciones compartidas	9	7%	$ 0	9	100%	98%	$ 0	0%
Enfoque 5: Democratización del conocimiento	16	12%	$ 26,233	16	100%	81%	$ 11,241	43%
Enfoque 6: Gestión universitaria para la excelencia académica	19	15%	$ 399,200	19	100%	97%	$ 240,081	60%
Total	**129**	**100%**	**$ 1,120,269**	**125**	**97%**	**91%**	**$ 611,574**	**55%**
Porcentaje de ejecución PGU 2021: 91 %								

*Debido a las restricciones adoptadas a nivel institucional, nacional e internacional en el marco de la emergencia sanitaria y la priorización de actividades para la continuidad en la prestación del servicio de educación, cuatro (4) proyectos no fueron viables de ejecutar.

**Teniendo en cuenta las restricciones de movilidad a nivel nacional e internacional en el marco de la emergencia sanitaria, durante el primer semestre del año, las modalidades de trabajo en casa y la presencialidad remota, algunos proyectos se ejecutaron con recursos propios de las Unidades gestoras y algunas actividades definitivamente no se pudieron realizar, o demandaron más tiempo en su ejecución

ALGUNAS OPORTUNIDADES (Proyectos Representativos 2021)

PROCESO	NOMBRE DEL PROYECTO	RESULTADOS	% CUM
Dirección Institucional	Renovación de los sistemas de información administrativos - Fase IV (n.° interno de proyecto 5009)	Para el sistema de información de talento humano se desarrollaron tres (39 liquidadores de nómina pertenecientes al proceso de Compensación Salarial y el inicio del diseño y modelado del sistema de información financiero.	**100 %**
Planeación Institucional	Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Fase 3 (n.° interno de proyecto 4935)	✓ Realización de los cuatro (4) autodiagnósticos programados: Gestión de la Rendición de Cuentas, Evaluación Independiente Sistema de Control Interno, Plan Anticorrupción y Transparencia y Acceso a la Información. ✓ Definición del plan de acción, actividades, fechas fin, entregables y responsables, a desarrollarse en la vigencia 2022, para continuar con la implementación del modelo. ✓ Socialización de los fundamentos de MIPG a través del curso virtual ofertado por el DAFP	**100 %**
Gestión de la Calidad Académica	Renovación de la acreditación institucional – Fase III (n.° interno de proyecto 5029)	✓ Coordinación y consolidación de la información necesaria para el diligenciamiento de 13 cuadros maestros requeridos en el proceso de acreditación. ✓ Elaboración y publicación del informe de autoevaluación que contiene los resultados de los diferentes aspectos evaluados en el proceso. ✓ Preparación, coordinación y atención de la visita de pares académicos designados por el CNA, la cual se realizó los días 14, 15 y 16 de febrero del 2022.	**90****

** La actividad que quedó pendiente, a 31 de diciembre de 2021, fue la Respuesta institucional al informe de pares académicos, teniendo en cuenta que depende de la visita de pares académicos la cual se realizó por los pares del CNA los días 14, 15 y 16 de febrero del año 2022.". La Unidad continuó con el proyecto en la presente vigencia, la visita de los pares se realizó en las fechas programadas

ALGUNAS OPORTUNIDADES (Proyectos Representativos 2021)

PROCESO	NOMBRE DEL PROYECTO	RESULTADOS	% CUM
Formación	Articulación y acompañamiento vocacional y profesional de la Universidad Industrial de Santander Sede Barbosa con las instituciones de educación media del área de influencia (n.° interno de proyecto 4942)	✓ Encuentro con la Red Rectores de la Región, el 11 febrero de 2021, para la organización de actividades interinstitucionales contó con la participación de 17 instituciones educativas de la región. ✓ Realización de tres (3) talleres dirigidos a estudiantes de décimo y undécimo grado: Importancia de la toma de decisiones para elegir una carrera.(Participación de 847 estudiantes) ✓ Socialización de espacios virtuales como SNIES, Colombia Aprende, Ministerio de Educación Nacional, Universia, Proyecta-T, entre otros.(Participación de 716 estudiantes). ✓ Presentación de los programas académicos de la UIS y aplicación de Test de Orientación profesional“, participaron 16 colegios y 1338 estudiantes.. ✓ La Sede Barbosa logró hacer presencia en 12 municipios del área de influencia.	**100%**
Investigación	Creación del Grupo de Investigación en Ciencias Agrarias y Ecología (GICAE), adscrito al Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia IPRED (n.° interno de proyecto 4906)	✓ La Sede Málaga realizó las actividades necesarias para la creación del grupo de investigación ante las diferentes instancias externas e institucionales, Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, Consejo IPRED y Vicerrectoría de Investigación y Extensión. ✓ Según Resolución de Rectoría n.° 0070 de enero 20 de 2022 se otorgó el reconocimiento institucional al grupo de investigación GICAE. ✓ El propósito de este grupo es vincular los trabajos de investigación realizados en el desarrollo de los programas académicos de Ingeniería Forestal, Producción Agroindustria, Turismo y Zootecnia.	**100%**

ALGUNAS OPORTUNIDADES (Proyectos Representativos 2021)

PROCESO	NOMBRE DEL PROYECTO	RESULTADOS	% CUM
Extensión	Consolidación de una red para el desarrollo sostenible del turístico local (n.° interno de proyecto 5028)	✓ La Sede Socorro elaboró el documento base que justifica la creación de una alianza interinstitucional. ✓ La red fue conformada por cinco (5) actores: Red Española de Turismo Accesible-Red Estable, ECOTUR- Ecoagroturismo, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Instituto de Cultura y Turismo de San Gil, Fundación Socorranos en Acción y Asociación Comunera de Cultura y turismo- ACOTUR. ✓ Elaboración del Plan de Acción para el funcionamiento de la red durante el año 2022, el cual fue presentado en el Consejo de Sede el 15 de diciembre de 2021	**100%**
Biblioteca	Creación y puesta en marcha del programa sea lenguaje digital 2021 para el desarrollo de la competencia informacional articulados desde la Biblioteca UIS (n.° interno de proyecto 5027)	✓ Se logró capacitar en los recursos electrónicos suscritos por la Biblioteca a 1,048 estudiantes de primer semestre, a quienes se les enseñó las diferentes herramientas básicas de acceso a la información disponible en Biblioteca.	**100%**

ALGUNAS OPORTUNIDADES (Proyectos Representativos 2021)

PROCESO	NOMBRE DEL PROYECTO	RESULTADOS	% CUM
Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones	Fase III- Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información para la UIS (n.° interno de proyecto 4933)	La Unidad documentó los procedimientos del Módulo de Seguridad y Privacidad de la Información que competen a la DSI y realización del diagnóstico para la transición del protocolo IPv4 a IPv6, según la normatividad del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, identificando los inventarios y compatibilidad de equipos de cómputo, servicios y equipos de red, infraestructura de seguridad, entre otros aspectos requeridos para esta transición, los resultados de este diagnóstico se consignaron en el documento "Transición del protocolo IPV4 A IPV6".	**100%**
Gestión Documental	Ajuste de las Tablas de Retención Documental de las unidades académicas y administrativas de la Universidad Industrial de Santander Fase 5 (n.° interno de proyecto 5073)	En el proceso de la organización documental de archivo de gestión, según la normatividad aplicable, las UAA actualizan su TRD, en la vigencia 2021, en total 26 UAA realizaron esta actividad, algunas de ellas fueron: ✓ CEDEUIS, Oficina Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Planeación, Relaciones Exteriores, Vicerrectoría Académica, Biblioteca, Dirección de Admisiones y Registro Académico, Dirección Cultural, División de Mantenimiento Tecnológico, División de Planta Física, División Financiera, División de Servicios de Información, División de Gestión de Talento Humano.	**100%**

RIESGOS DE GESTIÓN

Mapas de riesgos de gestión

Periodo Julio 2020 - Junio 2021

112

Cantidad de Riesgos Identificados en la Universidad

284

Acciones establecidas en los Mapas de Riesgos que contribuyen a la mitigación de los riesgos

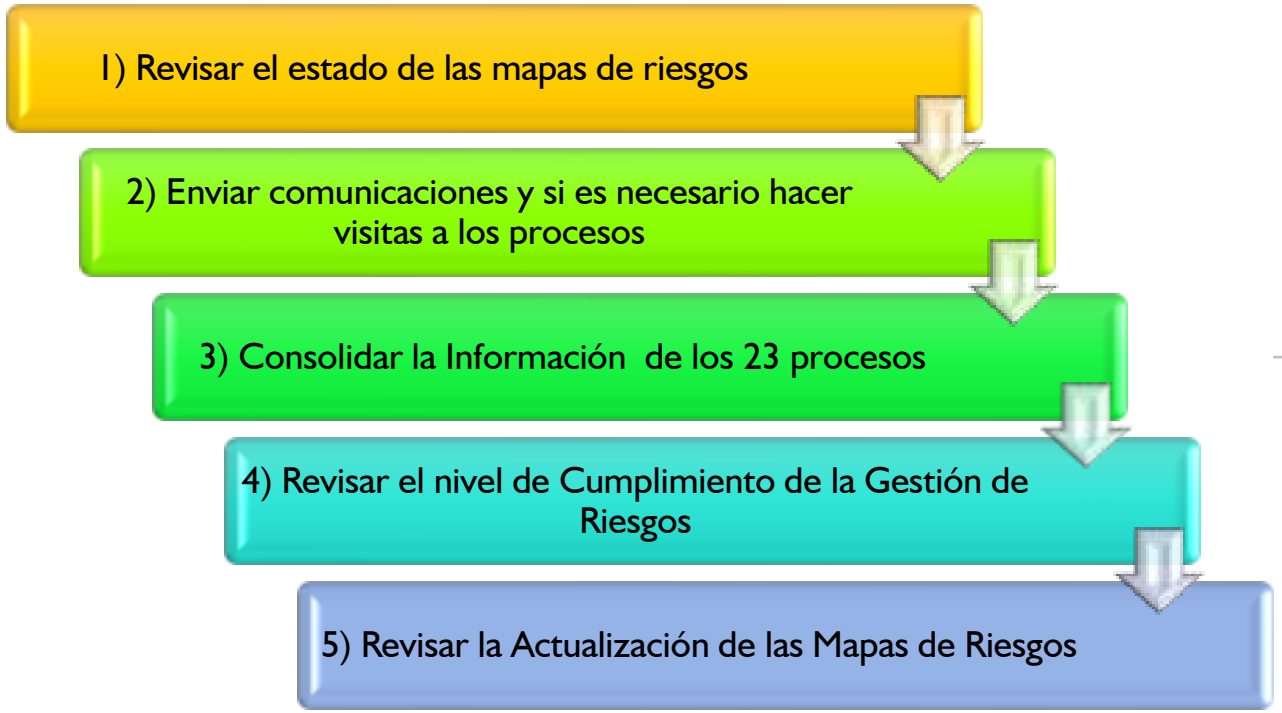
48

Indicadores asociados a la gestión de riesgos por proceso

Seguimiento: El proceso Seguimiento Institucional constantemente realiza acompañamiento a los procesos y en el segundo semestre de cada vigencia consolida el seguimiento anual a la Administración de Riesgos Institucional generando un informe que se publica en la página web institucional.

Metodología de seguimiento

La Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión realiza acompañamiento permanente a los procesos en cuanto a la gestión de riesgos y adicionalmente se realiza un seguimiento anual en donde se consolida el Informe de la Administración de Riesgos Institucional.

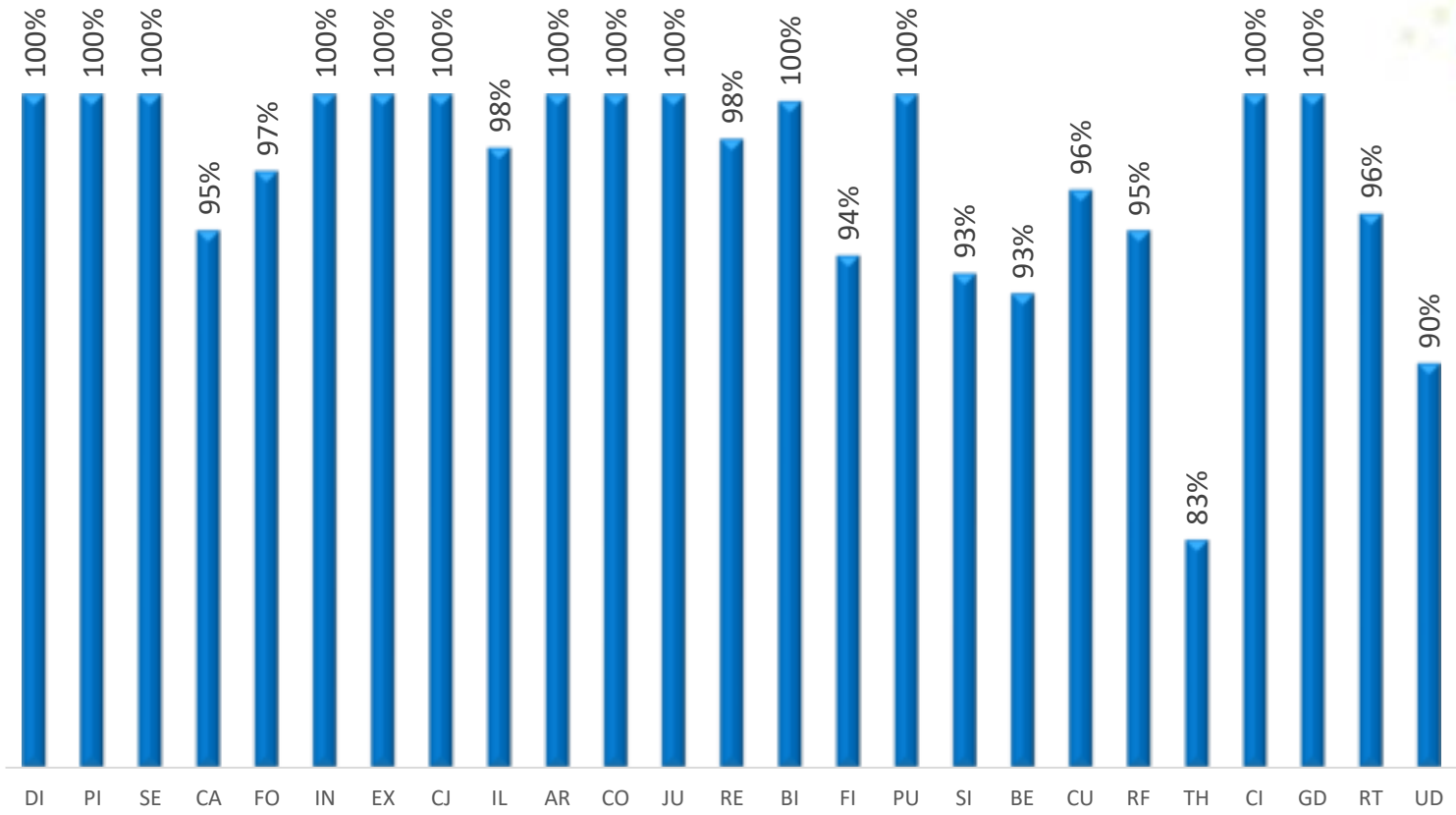


Se revisa entre otros aspectos:

- Avance de la ejecución de acciones.
- Cumplimiento de la administración de riesgos UIS vs guía de administración de riesgos DAFP.
- Avance de los aspectos por mejorar en la administración de riesgos institucional con base en el avance de la implementación de la guía del DAFP.

Mapa de riesgos periodo julio 2020 - junio 2021

DI	Dirección Institucional
PI	Planeación Institucional
SE	Seguimiento Institucional
CA	Gestión de la Calidad Académica
FO	Formación
IN	Investigación
EX	Extensión
CJ	Consultorio Jurídico
IL	Instituto de Lenguas
AR	Admisiones y Registro Académico
CO	Contratación
JU	Jurídico
RE	Relaciones Exteriores
BI	Biblioteca
FI	Financiero
PU	Publicaciones
SI	Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones
BE	Bienestar Estudiantil
CU	Gestión Cultural
RF	Recursos Físicos
TH	Talento Humano
CI	Comunicación Institucional
GD	Gestión Documental
RT	Recursos Tecnológicos
UD	UISALUD



❖ % Promedio de ejecución de las acciones planteadas en los Mapas de Riesgos Julio 2020 - Junio 2021: **97%.**

Mapa de riesgos periodo julio 2020 - junio 2021

Análisis de los porcentajes de las acciones con un cumplimiento menor al 90%

División Talento Humano: 83%

- Total de acciones: **32**
- Acciones al 100%: **21**
- Acciones en proceso de ejecución: **11**

Acciones relacionadas con la revisión, actualización y creación de documentación en el SGC: Estas acciones fueron incluidas en el Mapa de Riesgos 2021 – 2022.

- ✓ *Crear procedimiento para las solicitudes de ascenso de docentes cátedra.*
- ✓ *Crear el procedimiento y divulgación del mismo donde se relacione el paso a paso en la contratación de personal extranjero.*
- ✓ *Elaborar una guía para la selección de proveedores para dotación en el que se establezca un cronograma de fechas de cumplimiento para el desarrollo de la selección del proveedor.*
- ✓ *Elaborar una guía interna del proceso de TH para la manipulación, consulta, actualización y mantenimiento de la información del archivo de Historias Laborales como del SIRH de la DGTH.*

Observación General

Para el caso de los procesos que se encuentran en un % de ejecución entre el 90-100%, algunas acciones fueron finalizadas en diciembre 2021 y otras fueron reprogramadas para 2022.

Riesgos materializados periodo julio 2020 - junio 2021

Se presentó la **materialización de 8 riesgos** para lo cual se establecieron acciones inmediatas y formulación de acciones en la actualización de los mapas de riesgos 2021-2022 con el fin de fortalecer los controles y disminuir la posibilidad de ocurrencia de dichas eventualidades. Las falencias presentadas fueron principalmente durante la pandemia en el marco de la emergencia sanitaria.

Proceso	n° Riesgos materializados	Riesgos	Observaciones
Consultorio Jurídico	1	Posible disminución en los beneficiarios atendidos en Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Dada la situación derivada de la pandemia COVID 19 en el marco de la emergencia sanitaria y debido al aislamiento preventivo se disminuyó el volumen de beneficiarios atendidos Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación. Acción inmediata: Prestación del servicio de forma remota, uso de canales de comunicación para difusión del portafolio.
Relaciones Exteriores	3	Baja participación de estudiantes entrantes movilidad académica (Intercambios)	Debido a la pandemia, se presentó el bloqueo de fronteras de orden nacional e internacional, este **hecho disminuyó las posibilidades de tener movilidades entrantes.** Acción Inmediata: El Consejo Académico generó 2 acuerdos para bloquear las movilidades tanto entrantes como salientes.
		Dificultades del orden físico, psicológico y legal durante la movilidad	Declaración de la pandemia COVID-19 cuando los estudiantes ya estaban en sus destinos de movilidad. Acción inmediata: Buscar apoyo en las embajadas y consulados con las oficinas de ayuda a connacionales y buscar recursos para retorno en las arcas de la universidad. Campañas preventivas desde Bienestar Estudiantil.
		Incumplimiento de los compromisos de movilidad por parte de los estudiantes	Se realizó declaración de la pandemia COVID-19 cuando los estudiantes ya estaban en sus destinos de movilidad y las universidades cerradas. Acción inmediata: Se realizó una revisión de compromisos y se hizo seguimiento a cada caso.

Riesgos materializados periodo julio 2020 - junio 2021

Proceso	n° Riesgos materializados	Riesgos	Observaciones
Publicaciones	1	Déficit de ingresos en los fondos especiales	Disminución de los ingresos en el fondo especial de la División de Publicaciones, Disminución de los ingresos en el fondo especial de La Tienda Universitaria. Acción inmediata: "Austeridad en el gasto. Ejecutar el presupuesto del fondo común." "Austeridad en el gasto. Ampliación del portafolio de productos en la tienda virtual de Facebook y en el WhatsApp Business. Implementación de catálogo virtual: https://cutt.ly/8yY7kfL.
Bienestar Estudiantil	1	Disminución en el portafolio de programas y servicios ofertados y en las coberturas de atención a la población estudiantil	Debido a la pandemia por COVID-19, se generó una trasformación importante en la prestación de los programas y servicios, pasando de la modalidad presencial a presencialidad remota; Así mismo algunos de los programas y servicios no se pudieron ofertar en presencialidad remota, ya que requerían la presencia de los usuarios en la Universidad. Acción inmediata: Gestión del cambio n°12: Ejecutar la prestación del servicio de Comedores Estudiantiles en modalidad presencial remota. • Se formulan las acciones correctivas 127 – 129 – 130: con el fin de establecer acciones debido al incumplimiento de los indicadores relacionados algunos de los programas y servicios ofrecidos por la División de Bienestar Universitario a la comunidad estudiantil, incluyendo la Cobertura del Servicio de Comedores. • Se formulan las acciones de mejora 171 – 174 – 175 direccionadas a prestar el servicio en modalidad remota.
Recursos Físicos	2	Colapso de las Instalaciones Eléctricas (Málaga, Barrancabermeja)	Daño ocasionado en la infraestructura eléctrica que suministra energía a las instalaciones de la Universidad, interrumpiendo el desarrollo normal de las actividades académicas y administrativas (Málaga); Causas naturales - descargas atmosféricas, dos puestas a tierra de las redes de media tensión del edificio de biblioteca, requerían mantenimiento, (Barrancabermeja) Acción inmediata: Se establece comunicación con la empresa de energía eléctrica para la reparación inmediata (Málaga). Se gestiona con IPRED a la División de Planta Física la revisión y atención de la necesidad de mantenimiento de las redes del edificio de biblioteca quedando subsanado (Barrancabermeja).
		Inseguridad en el Campus Universitario (Málaga, Socorro)	Vulnerabilidad en la seguridad del Campus Universitario (Málaga, Socorro) ocasionando ambientes inseguros que motivan el hurto de los bienes institucionales. Acción inmediata: Se hizo denuncia formal ante la fiscalía. Se informó a jefe de seguridad de la universidad, generación de informes de investigación de la vigilancia.

Mejoramiento de la gestión de riesgos

Acción de Mejora n° 47 – proceso Seguimiento Institucional

Acciones	% Avance	Pendientes	Observaciones
Mejorar la gestión de riesgos de la Universidad, teniendo en cuenta la nueva metodología del DAFP, la entrada en vigencia del decreto 1499 de 2017 MIPG y adicionalmente el enfoque de la norma ISO 9001:2015	80%	• Actualizar el Manual de Administración de Riesgos con base en la actualización del formato FSE.18 • Socializar la nueva metodología de riesgos con lideres y facilitadores. • Hacer acompañamiento para la implementación de la herramienta de consolidación de riesgos por proceso. • Revisar los mapas de riesgos actualizados según la nueva metodología y verificar que cumplan con todos los lineamientos.	• La gestión de riesgos es permanente y los procesos continuamente desarrollan las acciones planteadas en la metodología actual contribuyendo en la mitigación de los riesgos identificados.

Este trabajo es articulado entre: Vicerrectoría Administrativa, Planeación y Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión

SEGUMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER

PLAN DE MEJORAMIENTO CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER

Marzo 2021

Se realiza auditoría a la vigencia 2019-2020.

Junio 2021

Aprobación del Plan de Mejoramiento 2019 y 2020 por parte del ente de control.

Diciembre 2021 – Enero 2022

Cumplimiento de las acciones del Plan de Mejoramiento 2019-2020 y rendición en la cuenta anual al ente de control.

Febrero – Marzo 2022

Se realiza auditoría a la vigencia 2021.

Mayo 2022

El 24 de mayo de 2022 se notifica a la Universidad, el informe definitivo n.° 0005 del 13 de mayo de 2022.

Junio 2022

El 2 de junio de 2022, fue remitido el plan de mejoramiento a la Contraloría General de Santander

7 de junio Aprobación del Plan de Mejoramiento vigencia 2021 por parte del ente de control.

PLAN DE MEJORAMIENTO
CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER

Vigencia	n° hallazgos	Tipo de hallazgo * A – D – F – S	n° de Acciones	Hallazgos abiertos	Hallazgos cerrados	% Cumplimiento	Observaciones
2019-2020	5	(5) A	17	0	5	100%	Las acciones formuladas en el Plan de Mejoramiento vigencia 2019-2020 se cumplieron en los tiempos establecidos y el reporte se realizó en la cuenta anual en el mes de febrero 2022.
2021	26	(17) A (2) A + D (5) A + D + F (2) A + S	48	26	0	-	El 7 de Junio de 2022 fue aprobado el plan de mejoramiento vigencias 2021 por parte del ente de control. El primer reporte se realiza el 15 de Julio de 2022.

* A= Administrativo D= Disciplinario F= Fiscal S= Sancionatorio

- En algunos casos los hallazgos pueden tener varias implicaciones o tipologías
- Los hallazgos de carácter administrativos (26) son trabajados por la Universidad a través de un plan de mejoramiento aprobado por el ente de control.
- Los hallazgos con implicación disciplinaria (7) son remitidos a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Universidad para su debido proceso.
- Los hallazgos con implicación fiscal (5) y sancionatoria (2) son tramitadas directamente por el ente de control.

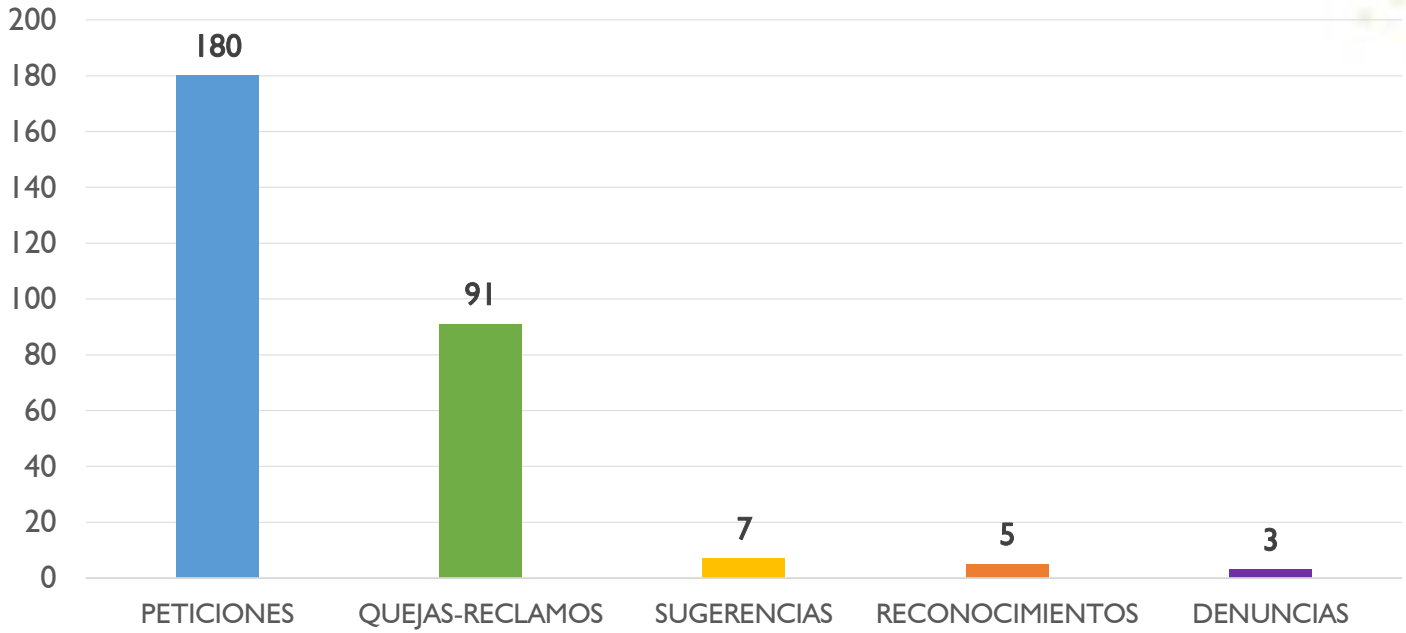
INFORME ESTADÍSTICO

(Consolidado Enero 1° de 2021 – Diciembre 31 de 2021)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS , DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS

RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD 2021

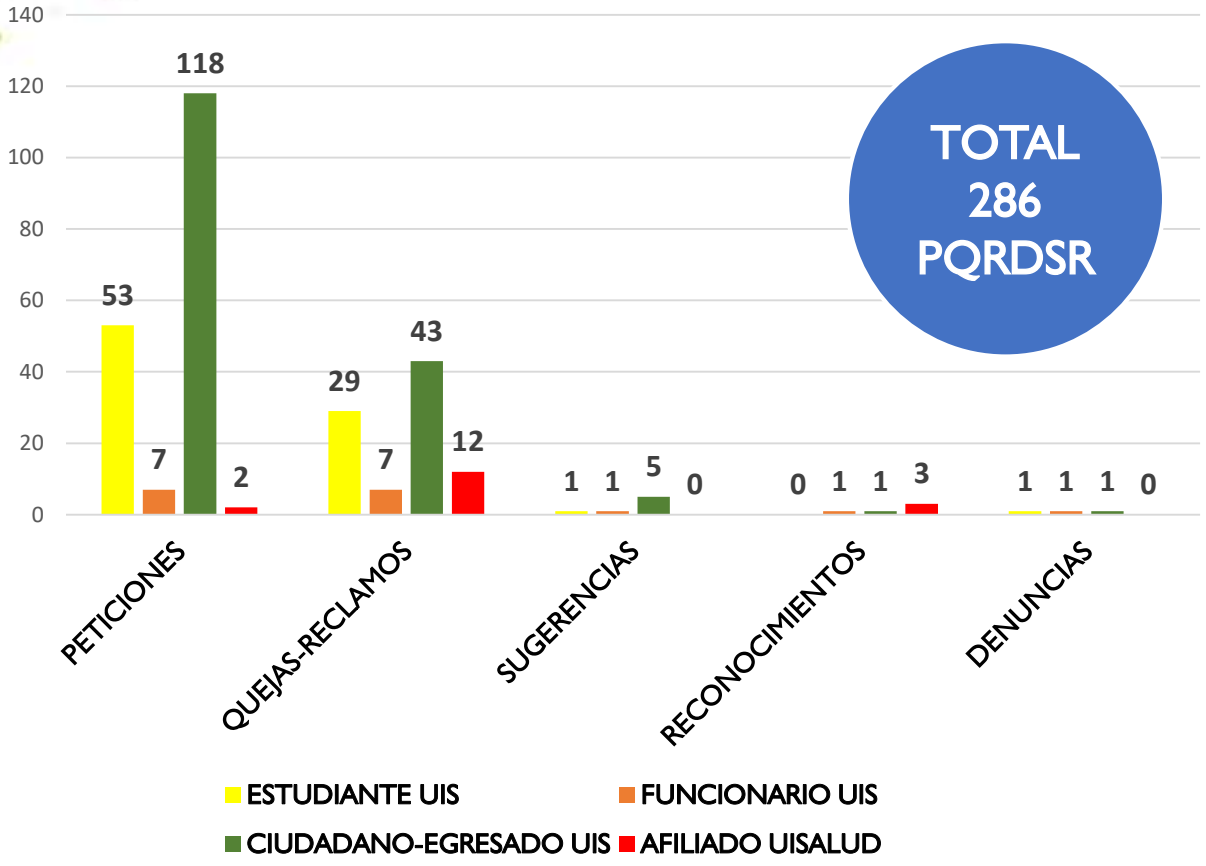
TIPO DE SOLICITUD	
Peticiones	180
Quejas – Reclamos	91
Denuncias	3
Sugerencias	7
Reconocimientos	5 (4 UISALUD)
TOTAL	286



NOTA: En varias UAA han implementado un mecanismo denominado "**Buzones de Sugerencias**", a través de los cuales reciben Reconocimientos y Felicitaciones por los servicios suministrados a diferentes grupos de interés de la Universidad.

Por medio de las "encuestas de satisfacción" los procesos reciben felicitaciones que no quedan registradas en el módulo PQRSDR.

NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD VS BENEFICIARIO 2021



Participación por Tipo de Solicitud VS. Beneficiario					
Beneficiario / Tipo de Solicitud	Estudiante UIS	Funcionario UIS	Ciudadano - Egresado UIS	Afiliado UISALUD	Totales
Peticiones	53	7	118	2	180
Quejas-Reclamos	29	7	43	12	91
Denuncias	1	1	1	0	3
Sugerencias	1	1	5	0	7
Reconocimientos	0	1	1	3	5
Subtotal Solicitudes	84	17	168	17	286

SOLICITUDES ATENDIDAS Y EN TRÁMITE POR TIPO Y BENEFICIARIO

Durante el Periodo de **Enero 1° de 2021 – Junio 30 de 2021**

07

ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	ESTUDIANTE UIS	FUNCIONARIO UIS	CIUDADANO-EGRESADO	AFILIADO UISALUD	SUBTOTAL
CERRADAS (93 %)	Peticiones	35	4	62	1	102
	Quejas-Reclamos	10	2	23	10	45
	Denuncias	0	0	1	0	1
	Sugerencias	0	1	2	0	3
	Reconocimientos	0	1	0	3	4
EN TRÁMITE (7 %)	Peticiones	0	0	10	0	10
	Quejas-Reclamos	0	0	1	0	1
	Denuncias	0	0	0	0	0
	Sugerencias	0	0	3	0	3
	Reconocimientos	0	0	0	0	0
TOTALES		45	8	102	14	169

TOTAL

155 (92 %)

14 (8 %)

SOLICITUDES ATENDIDAS Y EN TRÁMITE POR TIPO Y BENEFICIARIO

Durante el Periodo de **Julio 1° de 2021 – Diciembre 31 de 2021**

07

ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	ESTUDIANTE UIS	FUNCIONARIO UIS	CIUDADANO-EGRESADO	AFILIADO UISALUD	SUBTOTAL
CERRADAS (100 %)	Peticiones	18	3	46	1	68
	Quejas-Reclamos	19	5	19	2	45
	Denuncias	1	1	0	0	2
	Sugerencias	1	0	0	0	1
	Reconocimientos	0	0	1	0	1
EN TRAMITE (0%)	Peticiones	0	0	0	0	0
	Quejas-Reclamos	0	0	0	0	0
	Denuncias	0	0	0	0	0
	Sugerencias	0	0	0	0	0
	Reconocimientos	0	0	0	0	0
TOTALES		39	9	66	3	117

TOTAL

117
(100 %)

0
(0 %)

PQRDS - MOTIVOS MÁS FRECUENTES 2021

Motivos	Tipo de Solicitud				
	Peticiones	Quejas/Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Total
Calidad de la Información Suministrada	0	1	0	1	**2**
Admisiones UIS	11	9	0	0	**20**
Trámites Administrativos	26	15	0	1	**42**
Derecho de petición	23	2	0	0	**25**
Deficiencias e Insatisfacción del Servicio Recibido UISALUD	0	9	0	0	**9**
Deficiencias e insatisfacción del servicio recibido General	0	6	0	0	**6**
Trato y Atención al Usuario	0	4	0	0	**4**
Solicitud de información	72	0	0	0	**72**
Liquidación y valor de matrícula	14	7	0	0	**21**
*Otros Motivos	23	13	3	4	**43**

MOTIVOS MÁS FRECUENTES 2021

✓ TRÁMITES ADMINISTRATIVOS:

PETICIONES MÁS RELEVANTES

- Dudas y solicitudes sobre el programa Generación E.
- Solicitudes de certificados de estudio y notas.
- Miembro de la comunidad universitaria solicita asignación de rol en el sistema de nuevas versiones.
- Usuario solicita actualización de su información de residencia.
- Estudiante pide sea revisado su caso por problemas que presenta con la vinculación de la universidad con la Prueba Saber Pro.

QUEJAS Y RECLAMOS MÁS RELEVANTES

- Usuario indica que ya realizó el pago de una deuda, pero está aún aparece activa.
- Se solicita certificado en múltiples ocasiones que no ha sido emitido.
- Se pide el pago oportuno del salario.
- Usuario realiza consulta sobre el pago de Derechos de Grado.

✓ DERECHOS DE PETICIÓN:

PETICIONES MÁS RELEVANTES

- Se realiza derecho de petición por la estructura salarial de profesores cátedra y administrativos profesionales.
- Se solicita copia de algunos contratos OPS.
- Usuario solicita emisión de certificado de notas en el sistema de calificación Mexicano.
- Se solicita expedición del Certificado Cetil por bono pensional.

QUEJAS Y RECLAMOS MÁS RELEVANTES

- Estudiante indica que le contestaron una queja con información errónea sobre los grados presenciales.
- Se solicita que sea enviado el diploma y acta de grado, ya que son necesarios para ejercer la profesión.

MOTIVOS MÁS FRECUENTES 2021

Otros:

PETICIONES MÁS RELEVANTES

Se solicita se habilite el reenvío automático de correos electrónicos desde un correo institucional hacia uno no institucional.

- Estudiantes solicitan cambiar o actualizar los datos que se encuentran inscritos.
- Se solicita información sobre el proceso para la presentación de las Pruebas Saber Pro.
- Se consulta sobre el paso del reporte correspondiente al programa JEA.
- Estudiante solicita certificación donde se exprese que el semestre aún no ha terminado por lo cual la universidad no puede emitir un certificado de notas.
- Usuario solicita que no sea obligatorio llevar un computador a las clases.
- Estudiante consulta si hay posibilidad de realizar cambio de curso, ya que no se siente a gusto con su profesor actual.

QUEJAS Y RECLAMOS MÁS RELEVANTES

- Usuario indica que no ha podido sacar una cita de medicina general porque el sistema no se lo permite, ya que aparece que no realizo el pago de los derechos de salud y no es correcto.
- Estudiantes indican que un docente ingresó a un auditorio de forma inadecuada y permaneció allí impidiendo que se dictara la clase a la que ellos debían asistir.
- Estudiante indica que realizó el pago de derechos de grado y luego se le indicó que debía pagar más.
- Miembro de la comunidad universitaria indica la falta del uso de tapabocas por parte de un funcionario.
- Usuario indica que no se ve reflejado el pago que realizó por PSE, por lo cual no ha podido realizar la inscripción.
- Estudiante indica que le parece injusto que tuvo que comenzar una materia casi en la mitad de los contenidos, ya que su calendario académico no corresponde con el de la asignatura.

UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PQRDSR 2021

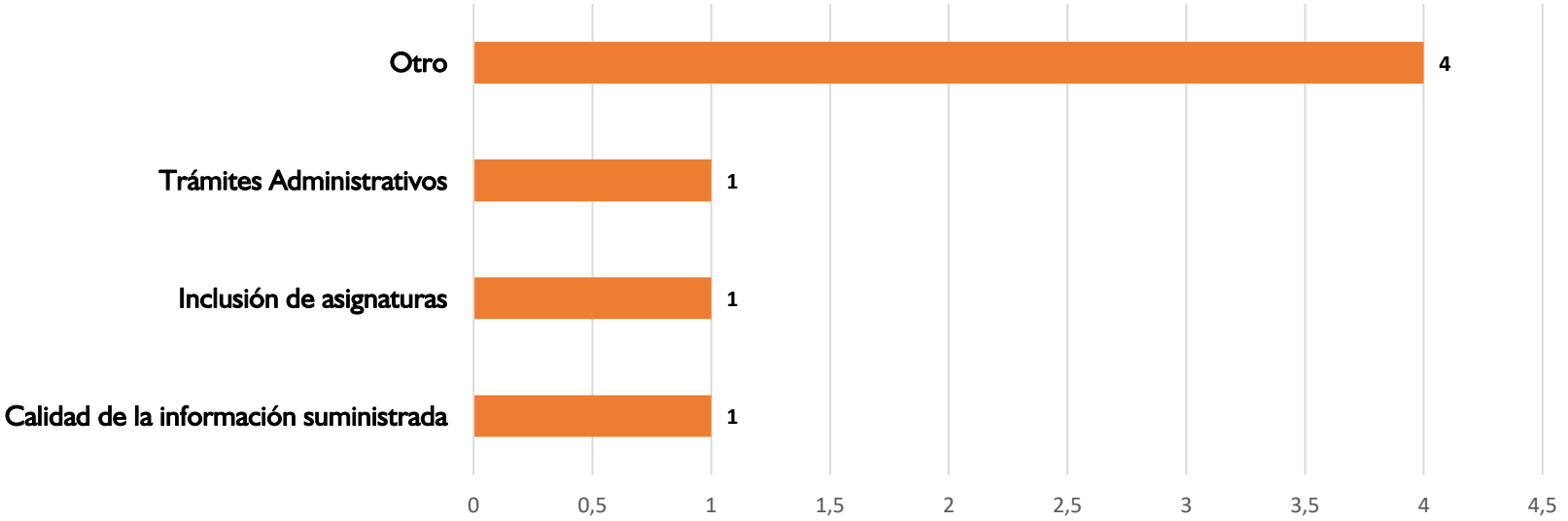
UAA	PETICIONES	QUEJAS-RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
UISALUD	4	16	0	0	4	24
DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	49	13	0	1	0	63
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	22	9	0	1	0	32
DIVISIÓN FINANCIERA	24	7	0	0	0	31
SECCIÓN DE RECAUDOS	24	11	0	0	0	35

Admisiones: Inscripciones y proceso de admisión, certificados, programa Jóvenes en acción
Financiero: Liquidación de matrícula, Generación E.
Sección de recaudos: Liquidación de matrícula, documentación para la inscripción.

SUGERENCIAS RECIBIDAS POR MOTIVOS - 2021

SUGERENCIAS MÁS RELEVANTES:

- Usuario recomienda que sean entregados directamente los cortes de los últimos 4 procesos, especificando el año y periodo del proceso de admisión.
- Presentan portafolio de productos y servicios de posible interés para la universidad.
- Se sugiere crear un nuevo programa en la Facultad de Ingenierías Fisicoquímicas que privilegie las energías renovables.
- Solicitan encontrar solución de aprobación de asignaturas para hacer la respectiva inclusión.
- Se recomienda mejorar los canales de comunicación con los profesores.
- Usuario propone incluir dentro de los programas académicos Medicina Veterinaria y Zootecnia.
- Miembro de la comunidad universitaria sugiere realizar control de posibles criaderos de mosquitos presentes en la institución.



RECONOCIMIENTOS

✔ DIVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Durante el periodo evaluado recibió 1 reconocimiento

- Quiero como Docente hacer un sentido reconocimiento y FELICITACION a la Ingeniera EMERIDA CONTRERAS quien durante varios semestres ha sido el mejor punto de apoyo excelencia en el servicio y una Dama y Señora a la hora de atender nuestros requerimientos de Sistemas de Información.

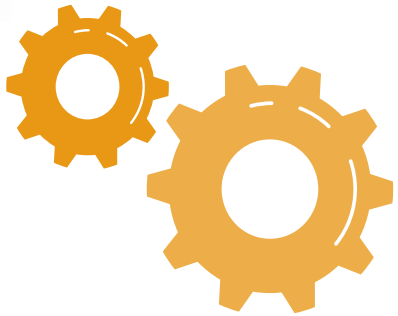
✔ UISALUD

Durante el periodo evaluado recibió 4 reconocimientos

- La comunidad de usuarios afiliados a UISALUD expresó manifestaciones de agradecimiento a todo el personal médico y de apoyo de la unidad por los excelentes servicios médicos recibidos durante el proceso de seguimiento y atención por Covid-19.

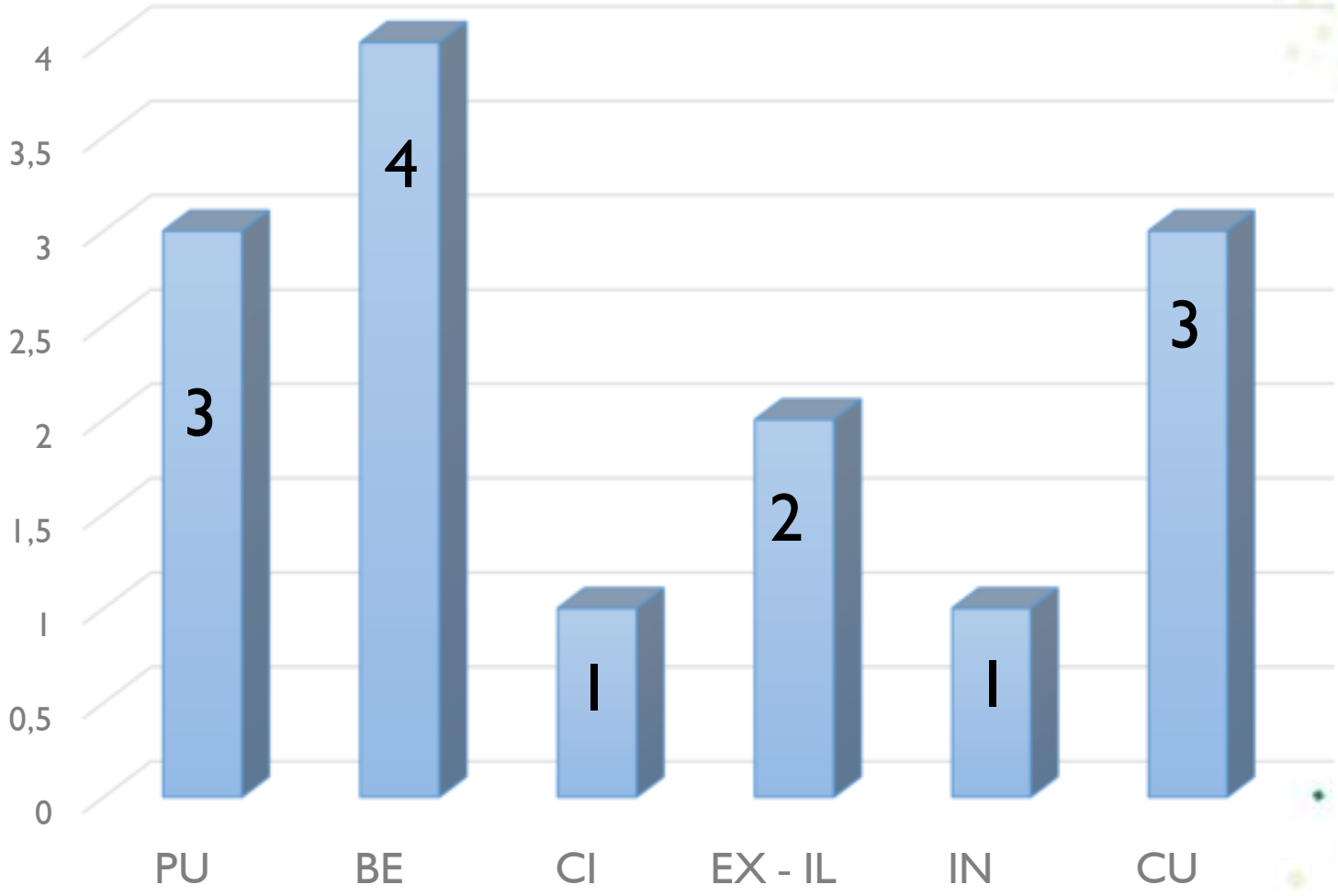
NOTA: Algunas UAA han implementado un mecanismo denominado "Buzones de Sugerencias", a través de los cuales reciben en formato papel Reconocimientos y Felicitaciones por los servicios suministrados a diferentes grupos de interés de la Universidad Industrial de Santander.

Por medio de las "encuestas de satisfacción" los procesos reciben felicitaciones que no quedan registradas en el módulo PQRSDR.



SALIDAS NO CONFORMES

SNC POR PROCESO 2021



EVALUACIÓN DE PROVEEDORES 2021

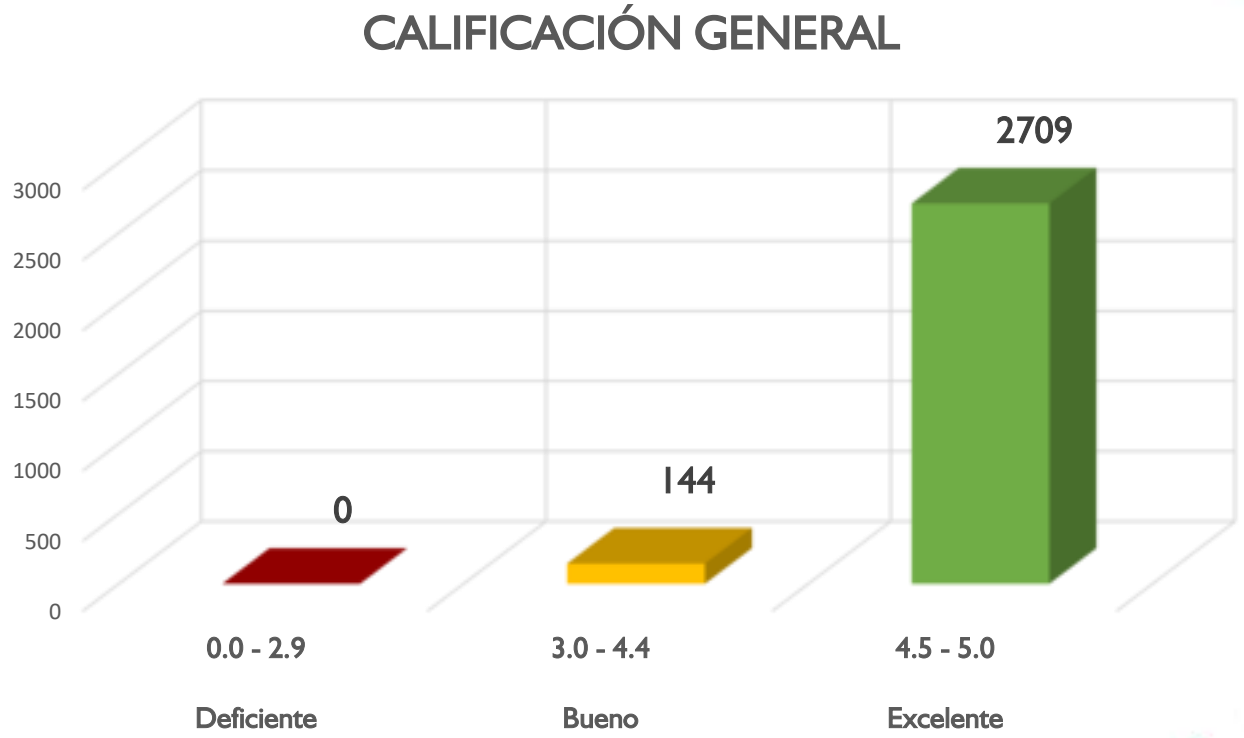
RESULTADO GENERAL DE LA EVALUACIÓN A PROVEEDORES 2021

DATOS RELEVANTES

- Se celebraron 6.406 contratos.
- 2.853 Proveedores

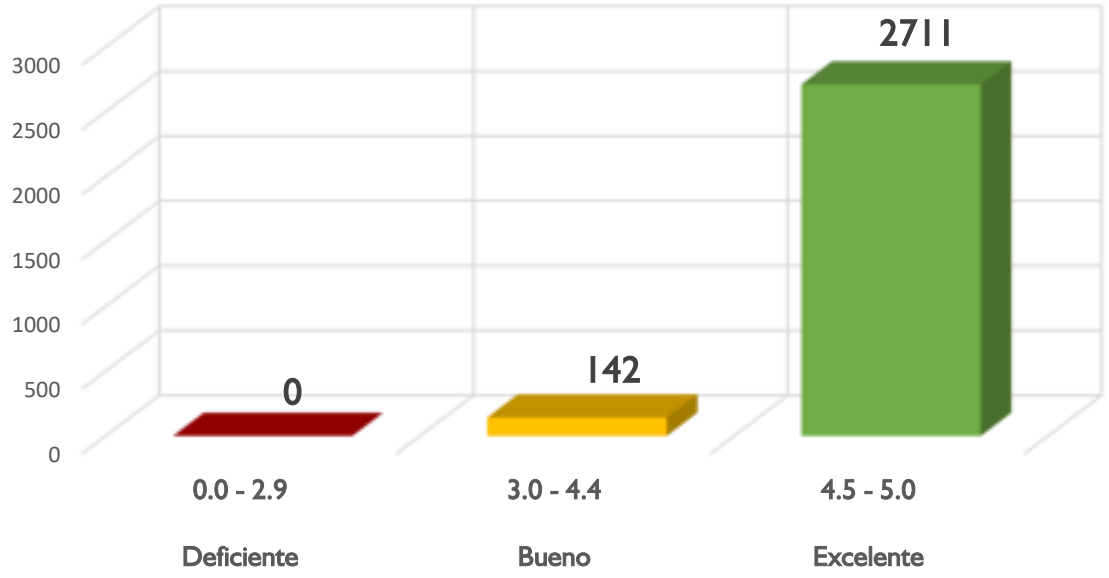
TABLA DE VALORACIÓN DE EVALUACIÓN		
Deficiente	0.0 - 2.9	
Bueno	3.0 - 4.4	
Excelente	4.5 - 5.0	

Fuente: División de Contratación

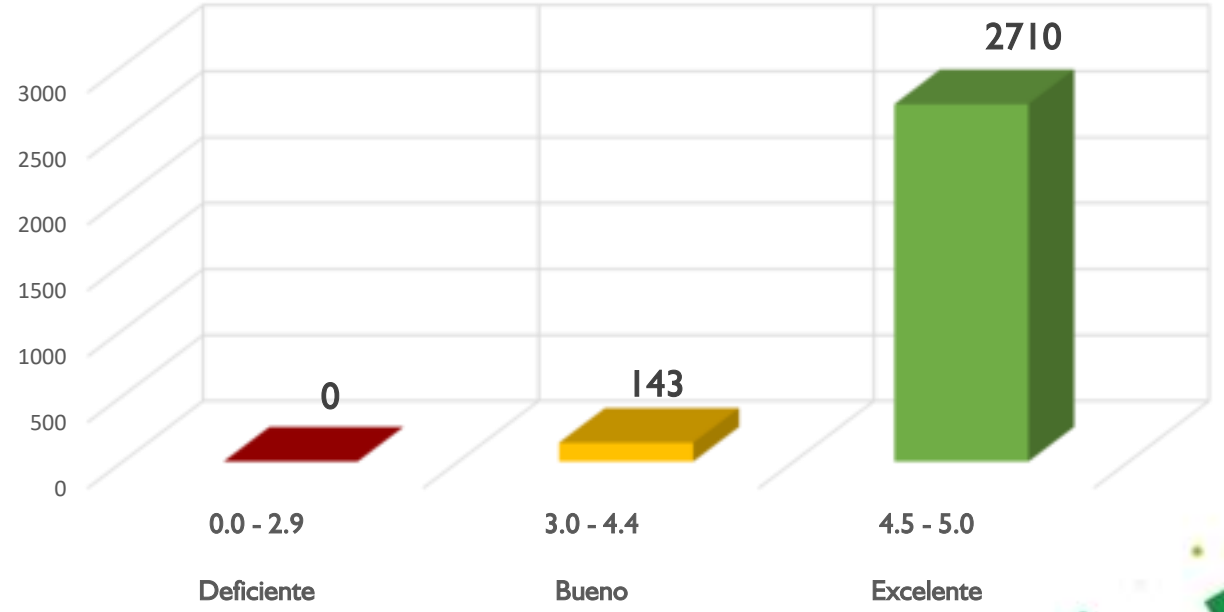


CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CALIDAD

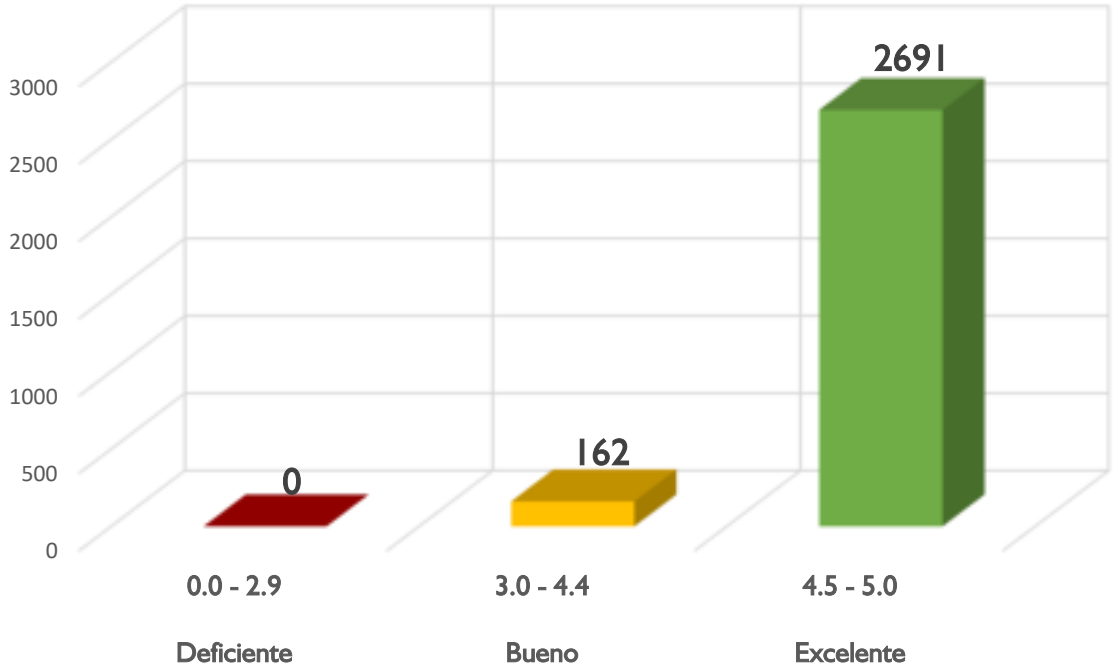


CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

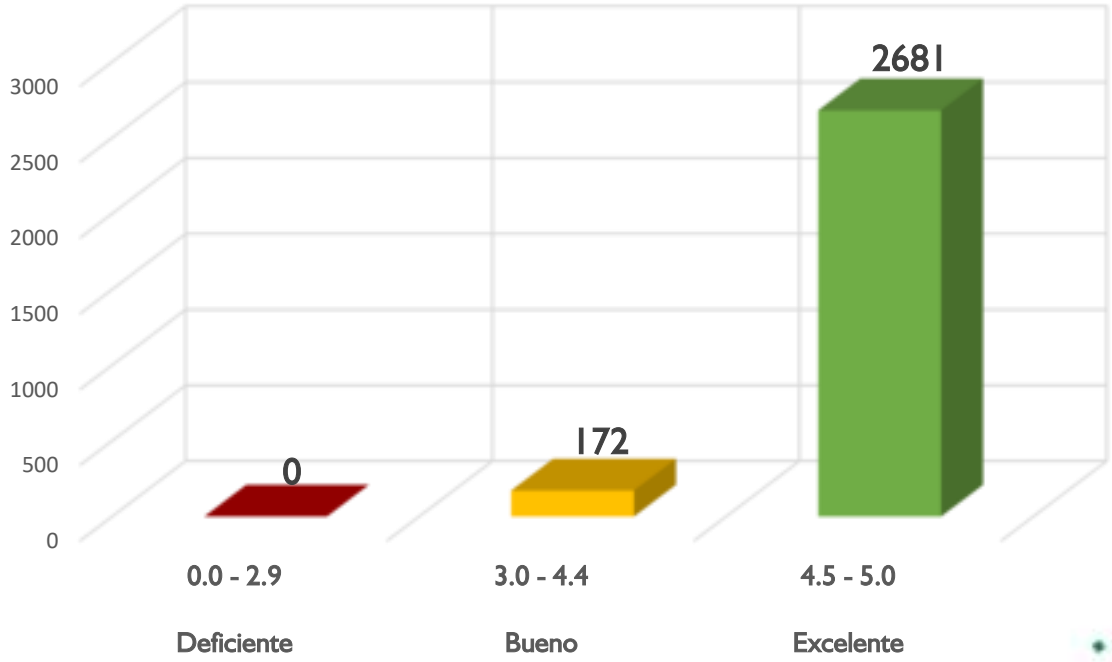


CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CUMPLIMIENTO DE PLAZOS



CUMPLIMIENTO DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS



6. ADECUACIÓN DE RECURSOS

RECURSOS

Según la norma ISO 9001:2015 establece en su numeral 7.1.1: "La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de sistema de gestión de calidad".

PERSONAS

- ✓ Representante SGI.
- ✓ Líderes de procesos.
- ✓ Facilitadores de calidad.
- ✓ Auxiliares estudiantiles.
- ✓ Coordinador SGC
- ✓ Auditores internos.

INFRAESTRUCTURA

Mantenimiento de la infraestructura se realiza mediante el apoyo de los procesos:

- ✓ Recursos Físicos: garantiza las condiciones físicas, ambientales y de seguridad.
- ✓ Recursos Tecnológicos: funcionamiento y confiabilidad de equipos eléctricos, electrónicos y de refrigeración.
- ✓ Servicios Informáticos y Telecomunicaciones: servicios de tecnología de la información y la comunicación TICs.

AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

- Plan de Entrenamiento

Proceso: Talento Humano.

- Subproceso Desarrollo Humano Organizacional:
- Estudio clima organizacional
  - ✓ Comités de convivencia laboral
  - ✓ Programa de pausas activas
- Programa de riesgo psicosocial - TH
- Factores físicos: Recursos Físicos.

CURSOS EN TEMAS SISTEMAS DE GESTIÓN

CAPACITACIONES ICONTEC 2021
Cuadro de mano Integral operativo
Indicadores de Gestión en Sistemas de Gestión de Calidad
La importancia estratégica de la gestión del riesgo en sistema de gestión
Innovación Estratégica en Sistemas de Gestión
El contexto en los sistemas de gestión como criterio clave para aportar a la estrategia de la organización
Gestión para el éxito sostenido GTC ISO 9004:2018
Importancia de la gestión del conocimiento en los Sistemas de Gestión
Auditorías Internas Remotas
Gestión de modelos canvas aplicados a la revisión por la dirección
Planificación del cambio en los Sistemas de Gestión
La Gestión del Riesgo en auditorías internas bajo la GTC ISO 19011:2018
Efecto del covid-19 en los Sistemas de Gestión de la Calidad

- ✓ Participación en charlas online ofertados de forma gratuita por ICONTEC.
- ✓ Inducción a nuevos profesores, lideres y facilitadores en temas SGC.

Los temas del SGC, Control Interno y MIPG son temas contemplados en un módulo del Curso de Habilidades para la Gestión de la Administración Pública del Subproceso de Formación de Personal, dictado por el Director de Control Interno y Evaluación de Gestión.

7. OPORTUNIDADES DE MEJORA INSTITUCIONALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

OPORTUNIDADES DE MEJORA INSTITUCIONALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Continuar con el ejercicio de articulación y alineación de los indicadores del PDI 2029-2030 y el Sistema de Gestión de Calidad, una vez finalizada la aprobación de los ajustes a los protocolos.
- Continuar con el plan de mejoramiento de la metodología de administración de riesgos e iniciar el proceso de socialización con los procesos.
- Continuar con el apoyo en el proceso de implementación del SGC en UISALUD
- Fortalecer la interacción entre los líderes y facilitadores de los procesos de la Sede Principal con las Sedes Regionales.
- Revisión por parte de la Vicerrectoría Académica, la necesidad de documentar la información del programa SEA de la Universidad, definiendo la ubicación de la información en el Mapa de Procesos UIS.

8. OTROS

NECESIDADES REPORTADAS

NECESIDADES REPORTADAS

FI	✓ Dificultades con las Unidades Gestoras para enviar los documentos soporte para el trámite de pago, generando devoluciones. ✓ Afectación de los recursos de inversión y rendimiento financiero debido a la baja en las tasas de interés en el mercado.	
SI Socorro	Fallas en computadores que requieren renovación tecnológica y se cuenta con equipos del 2012	
SI Sede Barbosa	Requiere capacitación en mantenimiento: televisores, impresoras, equipos audiovisuales y de cómputo para ser desarrollados por el personal de la sede. Esta actividad es realizada por la DMT de la Universidad.	

RECOMENDACIONES REPORTADAS

RECOMENDACIONES REPORTADAS

Talento Humano

Revisar las acciones institucionales para adelantar frente a los incumplimientos en las metas de los indicadores del PDI, con el fin que no sea una acción de seguimiento de cifras, sino de control e intervención.

Sedes Regionales

Continuar con la articulación de proyectos de extensión a la comunidad a través del Bienestar Universitario de la sede.

Promover la interacción de los procesos de las Sedes Regionales con la Sede Principal para trabajar de manera articulada.

Admisiones y Registro Académico

Debido al retiro del personal por jubilación se recomienda generar estrategias y herramientas para la gestión del conocimiento al interior de las unidades.

EVENTOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SGC

EVENTOS QUE PODRÍAN AFECTAR O GENERAR CAMBIOS EN EL SGI

- Emisión de normativa externa aplicable a la Universidad.
- Implementación del Manual de políticas de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Cambios en los sistemas de información de la Universidad.
- Actualizaciones derivadas de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. (Resultados del FURAG).
- Requerimientos relacionados con el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública- ITA.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

01 La actualización de la **Matriz DOFA y la Matriz de grupos de interés**, permiten visibilizar los riesgos asociados a las debilidades, amenazas y las necesidades de las partes interesadas, fortaleciendo el pensamiento sistemático de gestión de riesgos en la Institución.

02 Se resalta el **compromiso de la Alta Dirección** y de los procesos, la asignación de recursos financieros, humanos, tecnológicos, de infraestructura, entre otros, para el fortalecimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución.

03 La **Gestión de riesgos** evidencia un porcentaje de ejecución del 97%, que refleja un cumplimiento de las acciones planteadas por los procesos que evitan la materialización de los riesgos.

04 Se destaca el **mejoramiento de la gestión de riesgos** de la Universidad mediante la actualización de la metodología de acuerdo con la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, versión 5 del DAFP, incluyendo la adaptación de la herramienta de los mapas de riesgo.

05 Los **resultados positivos alcanzados** como resultado del cumplimiento del desempeño institucional del Sistema de Gestión de Calidad en la vigencia 202, favorecen la toma de decisiones y el mejoramiento continuo.

CONCLUSIONES

06 Como parte del seguimiento y control en la ejecución de los planes de acción formulados, durante el segundo semestre 2021 para dar tratamiento a las no conformidades de auditoría externa, se resalta el avance del 95% en el cierre eficaz de las acciones correctivas.

07 Para el 2021 se presentaron 286 PQRDSR discriminadas en 91 quejas y reclamos, 180 peticiones, 3 denuncias, 7 sugerencias y 5 reconocimientos. Las unidades que reciben mayor número de peticiones por motivos de solicitud de información y trámites administrativos corresponden a Dirección de Admisiones y Registro Académico, División de Gestión del Talento Humano, División Financiera y Sección de Recaudos.

08 Se destaca el compromiso de los procesos y el mejoramiento continuo reflejado en los resultados del indicador de la evaluación de la cultura de mejora del 80%, esto mediante la formulación de 90 acciones de mejora para la vigencia 2021.

09 En 2021 se celebraron 6.406 contratos y se evaluaron 2.853 proveedores en los criterios de especificaciones técnicas, administrativas, plazos y calidad. Se evidenció que ningún proveedor tiene calificación deficiente, 144 proveedores con evaluación buena y 2.709 con valoración excelente. Logrando que más del 95% de los proveedores fueran evaluados con una calificación igual o superior a 4,5.

Gracias

delicious
clean
delicious
long
predictable