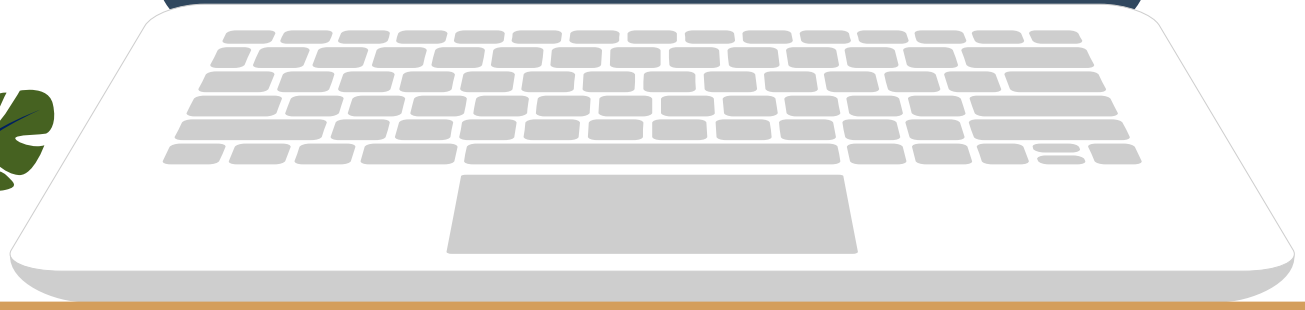
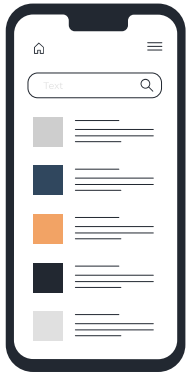
Universidad Industrial de Santander

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Sistema de Gestión de Calidad
ISO 9001:2015
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
10 de Junio 2021

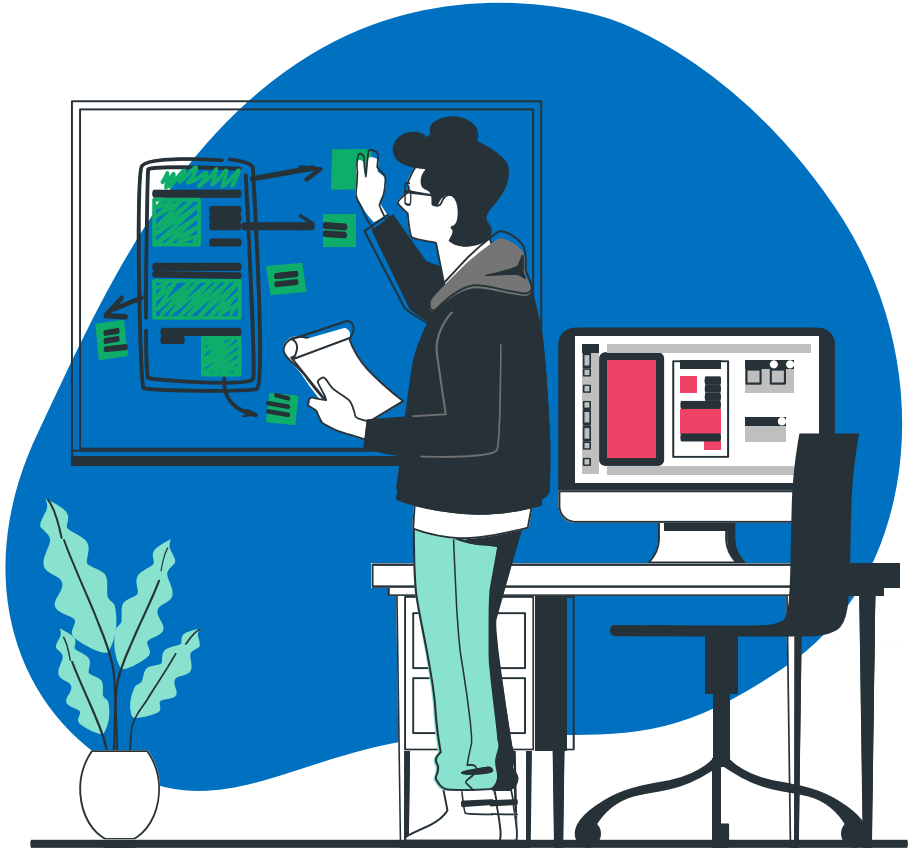




ENTRADAS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2020

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

I. GENERALIDADES DEL SGC



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

Garantizar el apoyo de procesos misionales.

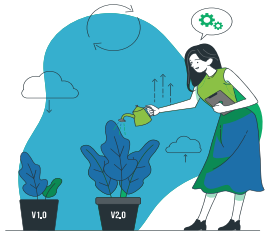
01

Gestionar y administrar capacidad para maximizar resultados.

02

Consolidar cultura de resolución de problemas presentes en procesos.

03

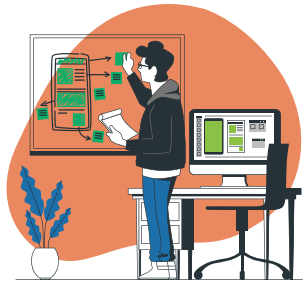


Lograr percepción favorable de beneficiarios.

04

Consolidar apropiación y empoderamiento de actividades para alcanzar procesos misionales.

05



Proporcionar productos y servicios acorde a necesidades de los beneficiarios.

06

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

07

Contribución directa de los objetivos de la Política de Calidad con los objetivos del PDI.

MATRIZ ANÁLISIS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Aprobada y Publicada

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

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

COMPROMISOS DE REVISIONES PREVIAS

COMPROMISO	RESULTADO LOGRADO
Identificar cuáles de los nuevos indicadores del PDI 2019-2030 contribuyen en la medición del objetivo de calidad "gestionar y administrar la capacidad disponible de la Universidad para maximizar los resultados de los procesos misionales".	Propuesta de indicadores identificados del PDI para medir el objetivo de la Política de Calidad.
Identificar la alineación y contribución de los indicadores de calidad con los indicadores estratégicos del PDI 2019 -2030.	Elaboración "Matriz de contribución indicadores de calidad e indicadores del PDI 2019-2030". (AM no. 019 del Proceso de Dirección Institucional). **Nota**: Espera de aprobación definitiva de los protocolos por parte del CA y CS. Avance a la fecha: 50%

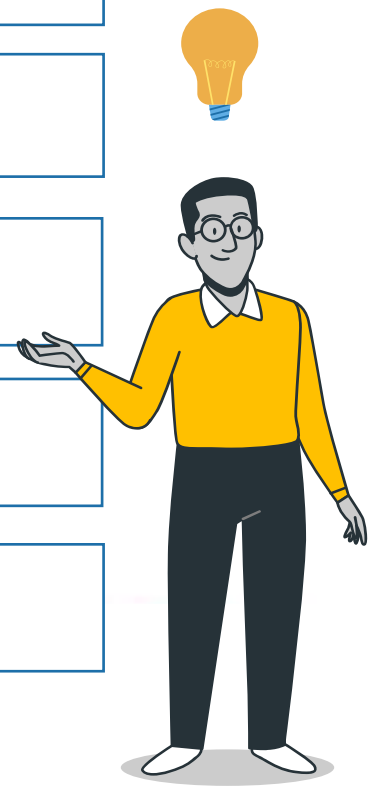
Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

ACCIÓN DE MEJORA #019

Diseñar un mecanismo que evidencie la la contribución directa y articulación de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad con los indicadores del Plan de Desarrollo Institucional 2019-2030

Actividades	Fecha de finalización
1. Diseñar propuesta de Matriz de articulación de indicadores de Calidad y PDI.	30/05/2021
2. Actualizar la propuesta con los indicadores aprobados por el Consejo Superior.	25/06/2021
3. Socializar la importancia de incorporar los indicadores del PDI en los informes de desempeño de Calidad de los procesos.	15/07/2021
4. Validar la articulación de indicadores con los líderes de cada proceso	31/07/2021
5. Gestionar la aprobación y publicación de la Matriz de articulación con el Vicerrector Administrativo y el Director de Planeación	30/08/2021
6. Realizar el seguimiento al reporte de los informes de desempeño de calidad de los procesos responsables en la medición de los indicadores del PDI.	30/10/2021



COMPROMISO DE REVISIONES PREVIAS

COMPROMISO	RESULTADO LOGRADO
Programar y ejecutar capacitación en el módulo PQRSDR.	Elaboración del material de apoyo y planificación de la capacitación para jefes, líderes y facilitadores para el segundo semestre 2021. Avance a la fecha: 30%
Gestionar la aprobación del Manual Administración de Riesgos ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.	El manual se construyó con base en la guía versión 01 del DAFP. Sin embargo, en diciembre del 2020 se generó una nueva actualización por parte del DAFP. Esta actividad se reprograma para el último trimestre del 2021. Avance a la fecha: 60%
Gestionar la programación del Comité de Gestión y Desempeño Institucional para avanzar en temas de archivo y en la aprobación de las TRD que hacen parte de algunas acciones correctivas en los procesos.	Gestión realizada por el Director de Planeación en la planificación y ejecución del Comité para la aprobación de las TRD.
Gestionar los cierres eficaces de las acciones correctivas abiertas de auditoría interna de calidad.	Seguimiento y apoyo en la ejecución de las acciones correctivas de auditoría interna por la Coordinación de Calidad y DCIEG. Cierre eficaz con corte a diciembre 2020. Avance a la fecha: 100%

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

3. CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS

La actualización de la matriz DOFA se realizó en el año 2020 según el contexto de salud pública. Para la presente vigencia no se han realizado actualizaciones.

CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS

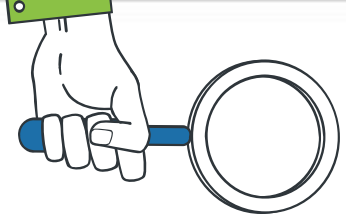
MATRIZ DOFA INSTITUCIONAL

INCLUSIÓN DE NUEVAS AMENAZAS			
Componente	**Clasificación**	**Factor**	**Subfactores**
Políticos	A5	Dinámicas geopolíticas globales	*Migraciones *Confrontaciones bélicas *Modificaciones de la mano de obra disponible. * Reorganizaciones geopolíticas post pandemia
Social	A6	Salud Pública	* Pandemias * Nuevas enfermedades en el área de influencia * Enfermedades epidemiológicas
Económico	A7	Dinámicas económicas globales	* Crisis económicas * Desempleo * Aumento de la pobreza
TIC	A8	Eventos cibernéticos	* Desconexión digital * Ataques cibernéticos
Medio ambiente	A9	Desastres Naturales	* Terremotos * Inundaciones * Incendios Forestales

D (17)
O (11)
F (34)
A (9)

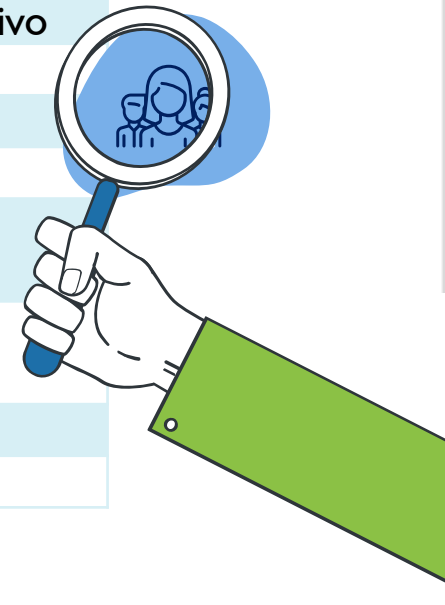
Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co



FACTORES INTERNOS (FORTALEZAS)

Componentes	Clasificación	Factores
Académica	F1	Acreditación Institucional y de programas académicos de pregrado y posgrado.
	F2	Programas de apoyo a la excelencia académica y permanencia de los estudiantes
Investigación y Extensión	F3	Cultura investigativa y publicación de resultados en bases de datos reconocidas.
	F4	Patentes nacionales e internacionales
	F5	Normativa interna en investigación y extensión
	F6	Fomento de la ciencia, la tecnología y la innovación
	F7	Grupos de Investigación
	F8	Acreditación de laboratorios
Talento humano	F9	Personal calificado y competente
	F10	Planes de formación, capacitación y entrenamiento docente y administrativo
	F11	Bienestar docente y administrativo
Infraestructura TIC	F12	Infraestructura física y tecnológica
	F13	Recursos bibliográficos e informáticos
Alianzas y Convenios	F14	Programas de Cooperación y alianzas estratégicas a nivel nacional e internacional
	F15	Programas de movilidad nacional e internacional
Modelo de operación	F16	Estructura organizacional y modelo descentralizado
	F17	Modelos integrados de gestión



FACTORES INTERNOS (FORTALEZAS)

Componentes	Clasificación	Factores
Talento humano	F18	Mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas
	F19	Proyecto Institucional y Plan de Desarrollo Institucional
	F20	Imagen y reconocimiento de la UIS
Económico	F21	Gestión transparente y administración eficiente de los recursos
Bienestar Estudiantil	F22	Portafolio, cobertura y apoyo económico de los programas de Bienestar Universitario.
	F23	Habilitación en salud de los programas educativo-preventivos
	F24	Infraestructura física y tecnológica para la prestación del servicio de salud
	F25	Sentido de pertenencia de la comunidad UIS por la Institución y formación integral en el estudiantado.
	F26	Calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud (UISALUD)
Comunicación	F27	Medios y canales de comunicación de la Universidad
Cultural	F28	Grupos artísticos y culturales
Medio Ambiente	F29	Compromiso con el medio ambiente
Normativa	F30	Normativa interna de la Universidad
Social	F31	Política equidad de género de la UIS
	F32	Política de Educación inclusiva para aspirantes, estudiantes y graduados
	F33	Programas de responsabilidad social.
	F34	Participación activa de la Universidad en los procesos de generación de políticas públicas en más regiones del país.

FACTORES INTERNOS (DEBILIDADES)

Componentes	Clasificación	Factores
Académica	D1	Pasantías en empresas nacionales e internacionales y transferencia de conocimiento
	D2	Articulación de la investigación en los programas de posgrado con las necesidades de la región y en diversas áreas del conocimiento
	D3	Formación en habilidades socioemocionales y modelos pedagógicos flexibles
Investigación y Extensión	D4	Programas y estrategias de formación en investigación para docentes en universidades extranjeras
	D5	Participación de profesores en actividades de extensión.
Talento humano	D6	Competencias pedagógicas del profesor.
	D7	Multilingüismo en el profesorado y estudiantes
TIC	D8	Sistemas de información
	D9	Desarrollo de las TIC y nuevas formas de apropiación del conocimiento para formación virtual.
	D10	Página web institucional y medios de comunicación en otros idiomas
Modelo de operación	D11	Gestión del conocimiento Institucional
	D12	Información y comunicación institucional
Económico	D13	Generación de rentas propias producto de actividades de extensión
Comunicación	D14	Estrategia de mercadeo y portafolio de servicios
	D15	Seguimiento al egresado
	D16	Comunicación y relación con egresados
Regionalización	D17	Comunicación y cooperación con el ecosistema regional

FACTORES EXTERNOS (OPORTUNIDADES)

Componentes	Clasificación	Factores
Académica	O1	Acreditación internacional de los programas académicos
	O2	Oferta y cobertura de programas académicos y tecnológicos acorde a la realidad regional, nacional - e internacional
	O3	Formación orientada a habilidades para el trabajo
Investigación y Extensión	O4	Investigación y extensión aplicada al sector empresarial y social.
Alianzas y Convenios	O5	Participación de profesores internacionales para el desarrollo de la función misional de la Universidad
Económico	O6	Fuentes de financiación a nivel nacional e internacional.
Medio Ambiente	O7	Sostenibilidad ambiental
Regionalización	O8	Oferta de programas académicos pertinentes al entorno regional en las modalidades distancia y virtualidad
Social	O9	Construcción de paz
	O10	Políticas que promuevan la igualdad de oportunidades, la inclusión, la solidaridad y la lucha contra la pobreza.
	O11	Relación con los grupos de interés

FACTORES EXTERNOS (AMENAZAS)

Componentes	Clasificación	Factores
TIC	A1	Evolución acelerada de las TIC
	A8	Eventos cibernéticos
Económico	A2	Recursos del Presupuesto Nacional para las IES
	A7	Dinámicas económicas globales
Medio Ambiente	A9	Desastres Naturales
Normativa	A3	Normativa nacional en el sector de educación
Social	A4	Problemas de orden público interno
	A6	Salud Pública
Políticos	A5	Dinámicas geopolíticas globales

Universidad Industrial de Santander

GRUPOS DE INTERÉS

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

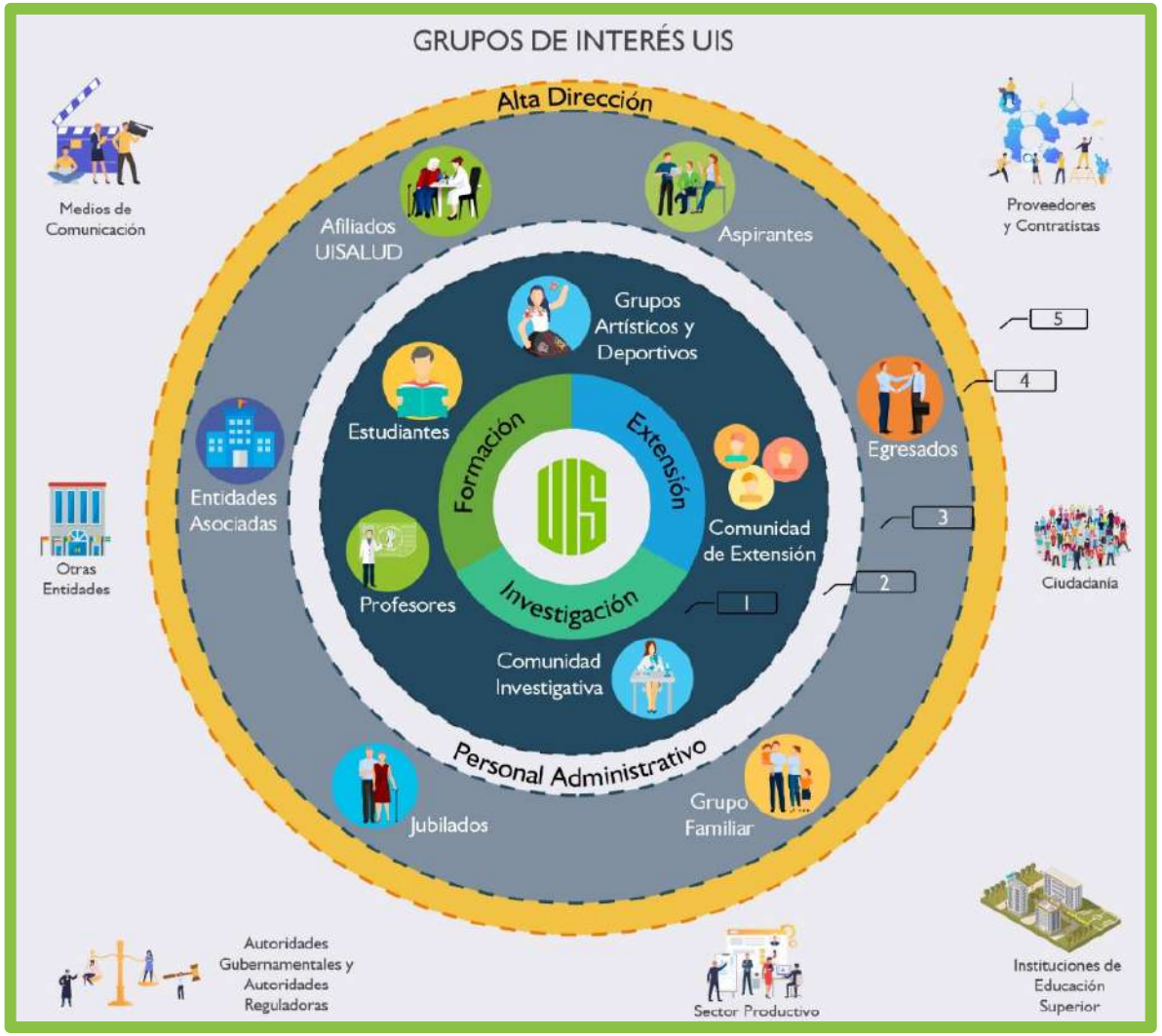
www.uis.edu.co

ACTUALIZACIÓN MATRIZ GRUPOS DE INTERÉS

1. Inclusión de subgrupos relacionados a la situación actual de salud pública en **entidades gubernamentales, autoridades reguladoras y de control,** estos son:

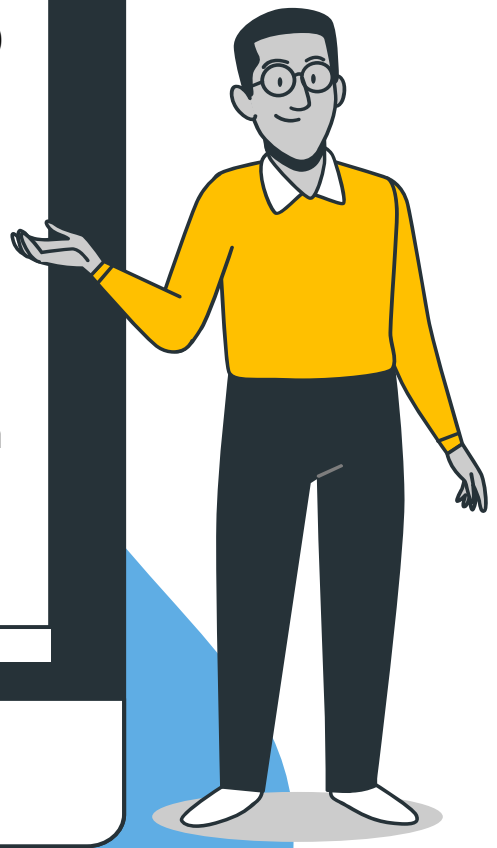
- Ministerio de Salud y Protección Social
- Superintendencia Nacional de Salud
- Instituto Nacional de Salud
- Secretaria de Salud Municipal.

2. En el seguimiento de las expectativas **se incluyó reporte** según requerimiento de los entes de control y entidades reguladoras, al igual que los **Indicadores Rutas Integrales de Atención en Salud- RIAS**.



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 2020

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2019	Resultado 2020
Alta dirección	Indice de empleabilidad de corto plazo	78%	no se ha reportado	En proceso de recolección de la información
	Calificación promedio del desempeño del personal en cargos administrativos de niveles directivo, ejecutivo, asesor y profesional	95%	96%	
	Número de programas y proyectos de extensión desarrollados con financiación externa superior a 50 SMMLV	12	40	
	Variación de los ingresos generales de la Universidad (en millones de pesos constantes 2019)	$ 386.939,23	$ 325,441.74	
	Número de políticas públicas en las que la UIS tiene participación	20	5	
	Recursos externos para financiar la investigación (% del total de financiación para la investigación)	53%	61%	
	Ingresos internacionales para financiar la investigación (% del total de financiación para la investigación)	2%	9%	
	Promedio Puntaje Global UIS en las pruebas genéricas Saber Pro.	172	167	
	Calificación promedio de la evaluación integral de los docentes	84	0%	
	Porcentaje de docentes con doctorado	55%	54%	
	Número de registros otorgados de propiedad industrial o Productos tecnológicos patentados (Nacional e Internacional como subcategoría)	30	31	
	Posición de la UIS en los Ranking (THE, QS, Scimago)	800	73	
	Tiempo de Acreditación Institucional	8 años	8 años	
	Tasa de deserción por cohorte	42,30%	41,74%	
	Tasa de deserción en programas de pregrado presencial	3,45%	5%	
	Porcentaje de aprovechamiento de cupos para estudiantes pertenecientes a grupos priorizados	36%	22%	

Universidad Industrial de Santander
www.uis.edu.co

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2019	Resultado 2020
Profesores	Tasa de docentes de cátedra que participan de formación en docencia universitaria	30%	5%	En proceso de recolección de la información
	Tasa de docentes de planta que participan de formación en docencia universitaria y modelo pedagógico UIS	40%	28%	
	Porcentaje de docentes (planta y cátedra) que implementan estrategias de enseñanza virtual	31%	35%	
	Porcentaje de docentes con doctorado	55%	54%	
	Profesores reconocidos como investigadores por Colciencias	46%	46%	
	Porcentaje de profesores de planta que son autores en artículos científicos	46%	36%	
	Número de profesores en el exterior (movilidades cortas)	102	Pendiente por reportar	
	Número de profesores en el exterior (estancias posdoctorales)	10	5	
	Calificación promedio de la evaluación integral de los docentes	84	0%	
	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%	94%
	Disponibilidad de Servicio de los sistemas de información que soportan las actividades académico administrativas (SI).	99%	100%	100%

Universidad Industrial de Santander
Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2019	Resultado 2020
Estudiantes	Porcentaje de docentes (planta y cátedra) que implementan estrategias de enseñanza virtual	31%	35%	En proceso de recolección de la información
	Porcentaje de docentes con doctorado	55%	54%	
	Participación estudiantil en eventos y experiencias que aportan a la formación integral (horas)	25	Pendiente por reportar	
	Tasa de graduación oportuna en programas de pregrado presencial	28,8%	22,10%	
	Tasa de graduación oportuna en programas de posgrado	25%	ND	
	Proporción de programas de doble titulación o titulación conjunta en relación al número de escuelas UIS	30%	29%	
	Tasa de programas de pregrado con acreditación nacional de alta calidad	76%	Pendiente por reportar	
	Número de semilleros de investigación reconocidos por la VIE	43	41	
	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%	28%	
	Número de profesores extranjeros que visitan la UIS en relación al número de profesores planta UIS	50%	4%	
	Porcentaje de graduados de pregrado que realizaron movilidad académica	7%	ND	
	Número de iniciativas de emprendimiento apoyadas en el programa UIS Emprende	6	6	
	Porcentaje de aprovechamiento de cupos para estudiantes pertenecientes a grupos priorizados	36%	22%	

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2019	Resultado 2020
Estudiantes	Participación estudiantil en eventos y experiencias que aportan a la formación integral (horas)	25	Pendiente por reportar	En proceso de recolección de la información
	Desempeño Arte y Cultura Q.S (Estrellas obtenidas en este componente)	4,5	4	
	Educación Artística: Porcentaje de estudiantes beneficiarios educación artística (vocacional) respecto del total	2%	Pendiente por reportar	
	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%	90%	91%
	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	N.R
	Progreso en pruebas SABER PRO (FO).	150	167	172

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2019	Resultado 2020
Grupos artísticos y deportivos	Participación estudiantil en eventos y experiencias que aportan a la formación integral (horas)	25	Pendiente por reportar	En proceso de recolección de la información
	Desempeño Arte y Cultura Q.S (Estrellas obtenidas en este componente)	4,5	4	
	Educación Artística: Porcentaje de estudiantes beneficiarios educación artística (vocacional) respecto del total	2%	Pendiente por reportar	
Personal administrativo	Porcentaje de funcionarios (Profesores, administrativos, operativos) que participan en programas de bienestar	82%	68%	
	Porcentaje de procesos misionales sistematizados e integrados en el sistema de información	50%	Pendiente por reportar	
	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%	57%	
	Calificación promedio del desempeño del personal en cargos administrativos de niveles directivo, ejecutivo, asesor y profesional	95%	96%	

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2019	Resultado 2020
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%	96%	97%
	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%	99,2%
	Proporción de satisfacción global del usuario Rol Asegurador	95%	96,1%	96,7%
Egresados	Sistema de información y seguimiento de egresados implementado	10%	0%	En proceso de recolección de la información
	Índice de empleabilidad de corto plazo	78%	no se ha reportado	
	Proporción de participantes en programas y servicios de apoyo para la inserción laboral con respecto al número anual de graduandos.	50%	59%	
	Numero de Egresados que hacen aportes directos para fortalecer los programas académicos en la UIS	125	30	
	Número de egresados con seguimiento dinámico de al menos 2 observaciones durante su vida laboral	1000	no se ha reportado	
	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%	92%	88%

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2019	Resultado 2020
Comunidad investigativa	Número de semilleros de investigación reconocidos por la VIE	43	41	En proceso de recolección de la información
	Estudiantes participantes en semilleros de investigación	645	623	
	Estudiantes de Maestría de Investigación y Doctorado	710	652	
	Porcentaje de Grupos de Investigación categorizados en A1 y A por Colciencias	41%	48%	
	Profesores en categoría Asociado o Senior del total de los reconocidos como investigadores por Colciencias	30%	63%	
	Recursos externos para financiar la investigación (% del total de financiación para la investigación)	53%	61%	
	Ingresos internacionales para financiar la investigación (% del total de financiación para la investigación)	2%	9%	
	Porcentaje de financiación interna efectivos para la investigación para proyectos que apuntan a cumplir los ODS	20%	8%	
	Número de artículos en la base SCOPUS	323	368	
	Porcentaje de profesores de planta que son autores en artículos científicos	46%	36%	
	Número de artículos UIS en revistas indexadas u homologadas por Colciencias	380	560	

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2019	Resultado 2020
Comunidad investigativa	Número de registros otorgados de propiedad industrial o Productos tecnológicos patentados (Nacional e Internacional como subcategoría)	30	31	En proceso de recolección de la información
	Número de Nuevos Contratos y Convenios de aprovechamiento propiedad intelectual a partir de 2019 (Acuerdos)	3	3	
	Contratos o acuerdos de aprovechamiento de creaciones de titularidad total o parcial de la UIS	2	1	
	Ejecución presupuestal destinada a proyectos de investigación en el año (IN).	60%	83%	91%

Universidad Industrial de Santander
Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2019	Resultado 2020
Comunidad de extensión	Porcentaje de estudiantes de pregrado con dominio de inglés	24%	20%	En proceso de recolección de la información
	Número de estudiantes en movilidad entrante en relación al número de estudiantes UIS en movilidad saliente	30%	21%	
	Número de profesores extranjeros que visitan la UIS en relación al número de profesores planta UIS	50%	4%	
	Número de profesores en el exterior (movilidades cortas)	102	Pendiente por reportar	
	Porcentaje de graduados de pregrado que realizaron movilidad académica	7%	ND	
	Número de profesores en el exterior (estancias posdoctorales)	10	5	
	Número de Proyectos Académicos, de Investigación o de extensión para atender los ODS desarrollados por medio de redes de colaboración	5	16	
	Número de redes de trabajo colaborativo establecidas y consolidadas	39	39	
	Número de programas y proyectos de extensión solidaria desarrollados	39	14	
	Número de programas y proyectos de extensión desarrollados con financiación externa superior a 50 SMMLV	12	40	
	Número de proyectos de investigación y extensión con impacto regional	3	25	
	Nivel de cumplimiento del registro de las actividades de extensión realizadas en el año (EX).	70%	98%	N.R
	Nivel de Solicitudes de Conciliación (EX-CC).	40%	N.R	21%
	Nivel de cumplimiento de las capacitaciones planeadas y ejecutadas durante el año para docentes y administrativos (EX - IL)	80%	97%	100%

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2019	Resultado 2020
Entidades asociadas	Número de proyectos orientados a la sostenibilidad y responsabilidad ambiental, a partir del 2019	3	8	En proceso de recolección de la información
	Número de políticas públicas en las que la UIS tiene participación	20	5	
	Número de proyectos académicos, de investigación y extensión para la construcción de la cultura de paz y convivencia ciudadana	1	3	
	Número de iniciativas de emprendimiento apoyadas en el programa UIS Emprende	6	6	
Proveedores / contratistas	Nivel de adjudicación de los procesos públicos (CO).	70%	97%	88%
	Nivel del cumplimiento de los proveedores evaluados (CO).	80%	100%	100%
	Porcentaje del Cumplimiento del Control Selectivo (CO).	80%	89%	100%

Universidad Industrial de Santander
Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2019	Resultado 2020
Autoridades gubernamentales, autoridades reguladoras y de control	Contratos o acuerdos de aprovechamiento de creaciones de titularidad total o parcial de la UIS	2	1	En proceso de recolección de la información
	Número de proyectos orientados a la sostenibilidad y responsabilidad ambiental, a partir del 2019	3	8	
	Número de políticas públicas en las que la UIS tiene participación	20	5	
	Número de proyectos académicos, de investigación y extensión para la construcción de la cultura de paz y convivencia ciudadana	1	3	
	Número de proyectos de investigación y extensión con impacto regional	3	25	
	Programas académicos acreditados respecto a los programas acreditables (CA).	50%	45%	N.R
	Programas academicos que obtuvieron la renovacion de la acreditacion (CA).	100%	100%	N.R
	Renovacion de la acreditacion institucional (CA).			
	Programas academicos que cumplen con las condiciones de calidad para su ofrecimiento y desarrollo(CA).	100%	100%	N.R

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2019	Resultado 2020
Aspirantes	Posición de la UIS en los Ranking (THE, QS, Scimago)	800	73	En proceso de recolección de la información
	Número de programas académicos pertinentes y completos en las sedes regionales	5	3	
	Cobertura de la divulgación de los programas académicos de pregrado presencial (AR).	90%	94%	N.R
	Imprecisiones en la admisión de aspirantes a ingresar a la UIS (AR).	0	0	I
	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%	94%	97%
Grupo Familiar	Índice de empleabilidad de corto plazo	78%	no se ha reportado	En proceso de recolección de la información
	Proporción de participantes en programas y servicios de apoyo para la inserción laboral con respecto al número anual de graduandos.	50%	59%	
	Formulación e implementación de la política de bienestar de la comunidad UIS y cumplimiento de las metas asociadas a esta.	25%	0%	

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2019	Resultado 2020
Ciudadanía	Porcentaje de aprovechamiento de cupos para estudiantes pertenecientes a grupos priorizados	36%	22%	En proceso de recolección de la información
	Número de proyectos orientados a la sostenibilidad y responsabilidad ambiental, a partir del 2019	3	8	
	Numero de Egresados que hacen aportes directos para fortalecer los programas académicos en la UIS	125	30	
	Número de programas y proyectos de extensión solidaria desarrollados	39	14	
	Número acumulado de iniciativas de emprendimiento	583	569	
	Número de proyectos de investigación y extensión con impacto regional	3	25	
	Número de proyectos académicos, de investigación y extensión para la construcción de la cultura de paz y convivencia ciudadana	1	3	
	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%	93%	92%
	Oferta Vs. Demanda, medir la capacidad de respuesta de la universidad ante la demanda de cupos de asignaturas del plan de estudio (FO).	90%	94%	97%

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2019	Resultado 2020
Instituciones de educación	Tasa de programas de pregrado con acreditación nacional de alta calidad	76%	Pendiente por reportar	En proceso de recolección de la información
	Tasa de programas de posgrado con acreditación nacional de alta calidad	40%	Pendiente por reportar	
	Tasa de programas de pregrado con acreditación internacional	14,8%	Pendiente por reportar	
	Tasa de programas de posgrado con acreditación internacional	6,3%	Pendiente por reportar	
	Número de Proyectos Académicos, de Investigación o de extensión para atender los ODS desarrollados por medio de redes de colaboración	5	16	
	Número de redes de trabajo colaborativo establecidas y consolidadas	39	39	
	Proporción de programas de doble titulación o titulación conjunta en relación al número de escuelas UIS	30%	29%	
	Posición de la UIS en los Ranking (THE, QS, Scimago)	800	73	
	Número de políticas públicas en las que la UIS tiene participación	20	5	
	Porcentaje de convenios internacionales activos con respecto a convenios vigentes (RE).	80%	93%	55%

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2019	Resultado 2020
Medios de comunicación	Nivel de cumplimiento de la labor comunicativa (CI).	87%	95%	96%
	Efectividad de los Medios de Comunicación (CI).	80%	89%	89%
	Capacidad de producción audiovisual (CI).	≥4	7,5	7,5
	Nivel de Audiencia de los canales audiovisuales (Televisión UIS, Memoria UIS, Ciencia y tecnología) ubicados en Youtube (CI).	≥7000	12.350	12.310
	Nivel de Audiencia de las Emisoras mediante la página Web (emisorasuis.edu.co) (CI).	≥3500	4.300	4.350
	Publicación de libros con sello Ediciones UIS (PU).	50%	77%	100%
	Participación en eventos de la Editorial UIS (PU).	14	20	11
Sector productivo	Número de spin-off creadas	2	0	En proceso de recolección de la información
	Número de proyectos orientados a la sostenibilidad y responsabilidad ambiental, a partir del 2019	3	8	
	Número de Proyectos Académicos, de Investigación o de extensión para atender los ODS desarrollados por medio de redes de colaboración	5	16	
	Número acumulado de iniciativas de emprendimiento	583	569	
	Número de iniciativas de emprendimiento apoyadas en el programa UIS Emprende	6	6	
	Número de proyectos de investigación y extensión con impacto regional	3	25	

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2019	Resultado 2020
Otras entidades	Número de Nuevos Contratos y Convenios de aprovechamiento propiedad intelectual a partir de 2019 (Acuerdos)	3	3	En proceso de recolección de la información
	Número de tecnologías con TRL superior a 6 (Nivel de Madurez Tecnológica)	4	2	
	Contratos o acuerdos de aprovechamiento de creaciones de titularidad total o parcial de la UIS	2	1	
	Número de Proyectos Académicos, de Investigación o de extensión para atender los ODS desarrollados por medio de redes de colaboración	5	16	
	Número de redes de trabajo colaborativo establecidas y consolidadas	39	39	
	Proporción de participantes en programas y servicios de apoyo para la inserción laboral con respecto al número anual de graduandos.	50%	59%	
	Número de programas y proyectos de extensión solidaria desarrollados	39	14	
	Número de proyectos de investigación y extensión con impacto regional	3	25	
	Número de proyectos académicos, de investigación y extensión para la construcción de la cultura de paz y convivencia ciudadana	1	3	

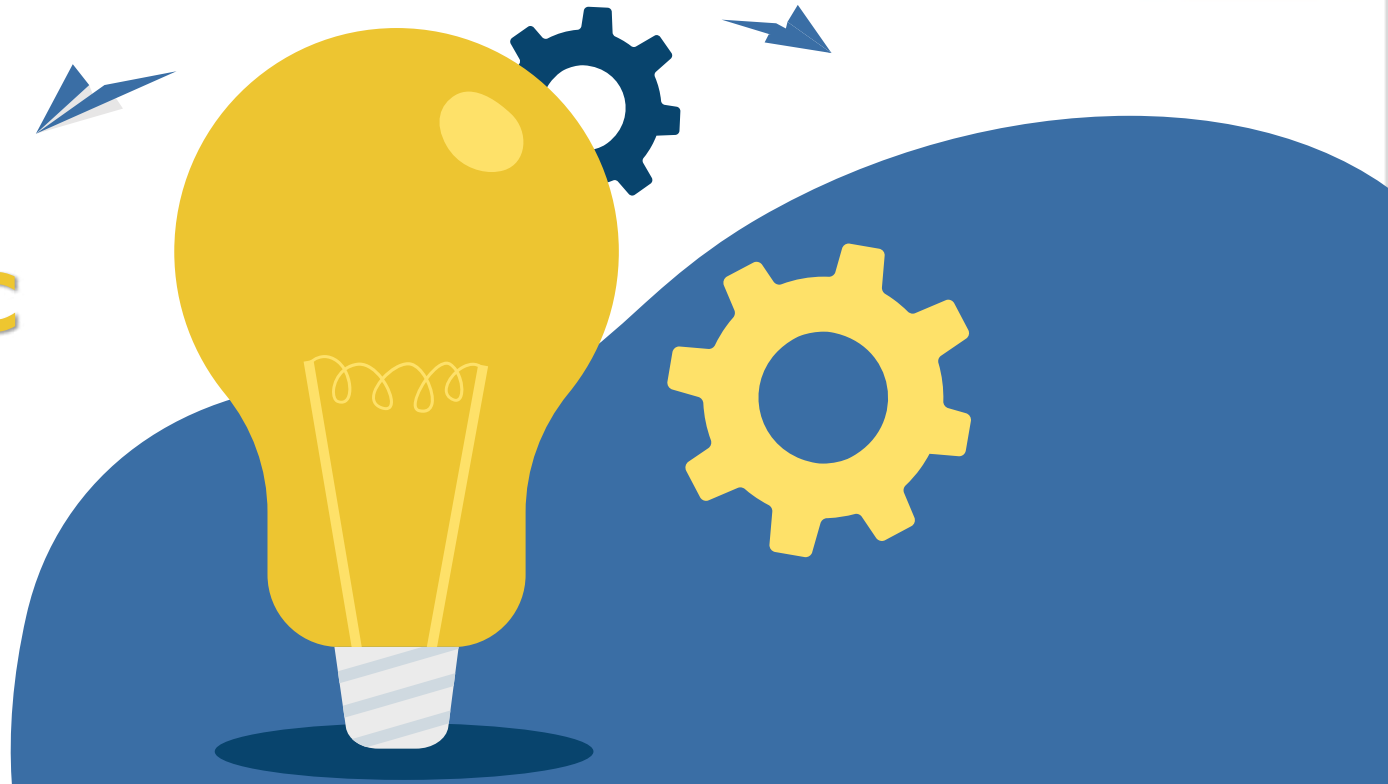
Universidad Industrial de Santander
Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META	Resultado 2019	Resultado 2020
Aspirantes	Número de programas en pregrado presencial	46	34	En proceso de recolección de la información
	Porcentaje de docentes con doctorado	55%	54%	
	Número de programas en pregrado en modalidad no presencial	10	8	
	Número de programas de posgrado en modalidad presencial	82	69	
	Número de programas de posgrado en modalidad no presencial	5	1	
	Tasa de programas de pregrado con acreditación nacional de alta calidad	76%	Pendiente por reportar	
	Tasa de programas de posgrado con acreditación nacional de alta calidad	40%	Pendiente por reportar	
	Tasa de programas de pregrado con acreditación internacional	14,8%	Pendiente por reportar	
	Tasa de programas de posgrado con acreditación internacional	6,3%	Pendiente por reportar	
	Formulación e implementación de la política de bienestar estudiantil UIS y cumplimiento de las metas asociadas a esta	25%	0%	
	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	0,66	

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

REPORTE DE CAMBIOS PLANIFICADOS EN EL SGC 2020



GESTIÓN DE CAMBIOS 2020

Proceso	Descripción	Estado
Dirección Institucional	Garantizar el funcionamiento de las actividades académicas y administrativas de la Universidad en el marco de los lineamientos nacionales en materia de salud pública.	Finalizada
Gestión Documental	Transición del Proceso de microfilmación a la Digitalización Documental como tecnología reprográfica útil para la consulta y conservación documental.	Abierta por cronograma
Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Prestación del servicio de conciliación y asesoría jurídica en las líneas transversales a la ciudadanía de manera virtual y telefónica.	
Formación	Cambio de modalidad de educación presencial a formato de presencialidad remota donde 5134 cursos y materias de múltiples carreras pasaron a ofrecerse a través de la plataforma Moodle y Zoom complementada con MS Teams.	Finalizada
Relaciones Exteriores	Se promovió la adhesión a nuevos programas de Movilidad Virtual en conjunto con otras Instituciones de Educación Superior para estudiantes, docentes y personal administrativo.	

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

GESTIÓN DE CAMBIOS 2020

Proceso	Descripción	Estado
Bienestar Estudiantil	Desarrollo del Proyecto: Modernización de la infraestructura física del edificio de Bienestar Universitario – Reforzamiento estructural y ampliación.	Abierta por cronograma
	Modificación de la normativa que regula el servicio de comedores y la forma de entrega del beneficio a los estudiantes durante el tiempo que la Universidad se encuentre en presencialidad remota.	Finalizado
Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones	Renovación y cambio de la infraestructura de equipos servidores que soportan la misión Institucional dado que la plataforma de hardware software de servidores, sistemas de almacenamiento y respaldo de la infraestructura computacional para la gestión administrativa y académica instalada en el 2010 presenta obsolescencia y su mantenimiento es costoso	Finalizado
Recursos Físicos	Cambios de infraestructura acorde a los requerimientos técnicos y de seguridad de las normas vigentes del país, se formula un Plan Maestro de Infraestructura Física para el Campus Bicentenario de la Sede UIS Socorro.	Reprogramación de actividades

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

GESTIÓN DE CAMBIOS 2020

Proceso	Descripción	Estado
Recursos Físicos	Garantizar e implementar medidas de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar un manejo adecuado de la pandemia, en todos los campus, sedes e instalaciones de la Universidad.	Abierta por cronograma
	Construcción del nuevo Edificio de Investigaciones de la Facultad de Ciencias (EDIC) y el nuevo edificio de Bienestar Profesoral.	
	Construcción del nuevo edificio de Ciencias Humanas.	
	Reforzamiento estructural del edificio de Administración 1, Modernización de la infraestructura física del edificio de Bienestar Universitario - Reforzamiento estructural y ampliación, Modernización de la infraestructura física del complejo de edificios de Camilo Torres.	

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

4. DESEMPEÑO Y EFICACIA SGC

3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGC INCLUIDAS LAS TENDENCIAS

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

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

SEDE CENTRAL

208 Indicadores

- 64 — *Encuesta de Satisfacción*
- 39 — *Riesgos*
- 105 — *Gestión*

SEDE REGIONALES

149 Indicadores

- 80 — *Encuesta de Satisfacción*
- 9 — *Riesgos*
- 60 — *Gestión*

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS (Indicadores)

Para dar cumplimiento a un aspecto del FURAG se hace la publicación en la página web de la Universidad.

Enlace:

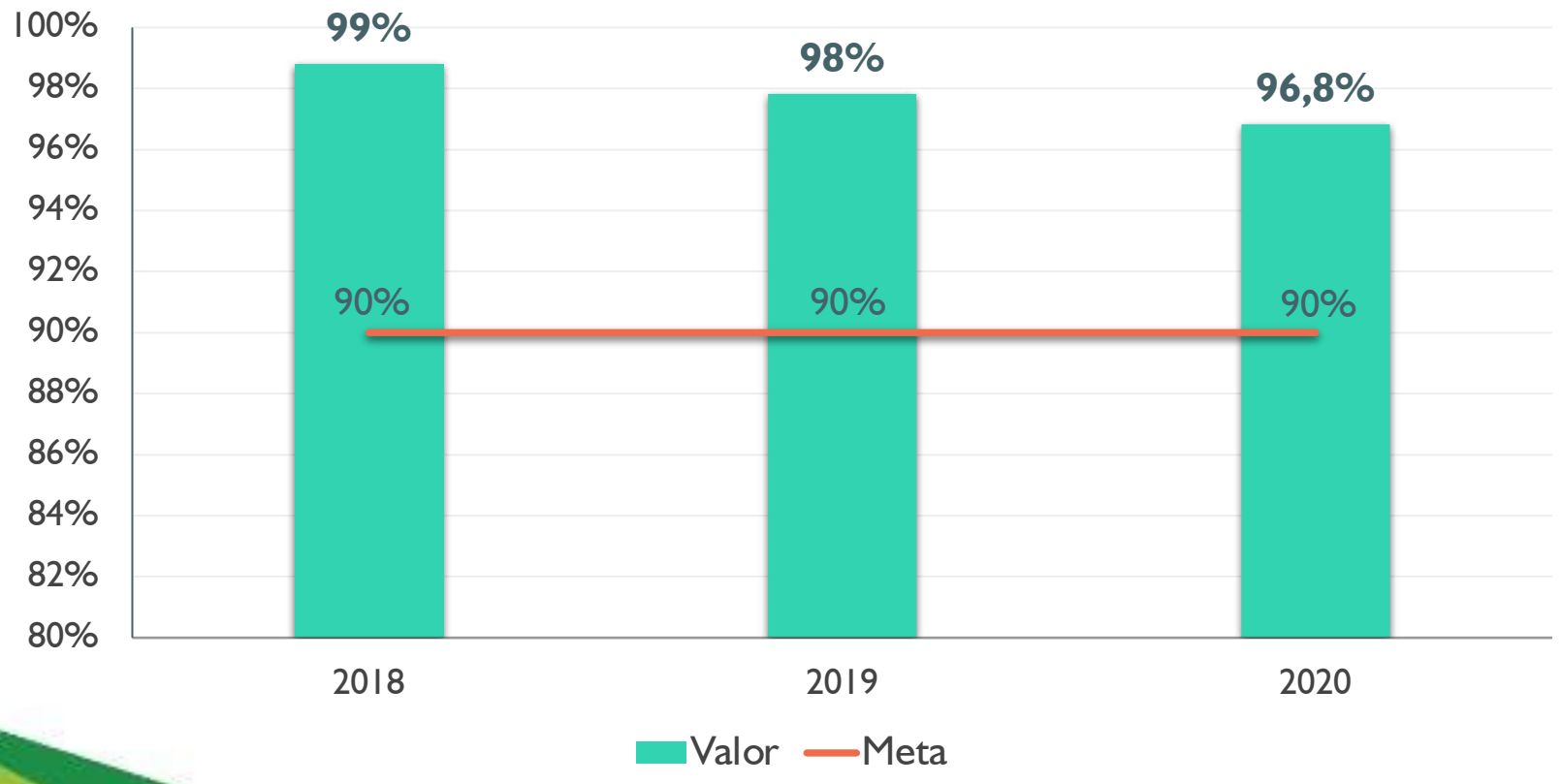
https://www.uis.edu.co/webUIS/es/sistemaGestionIntegrado/sistemaGestionCalidad/indicadoresSGC.html

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

OBJETIVO 1

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



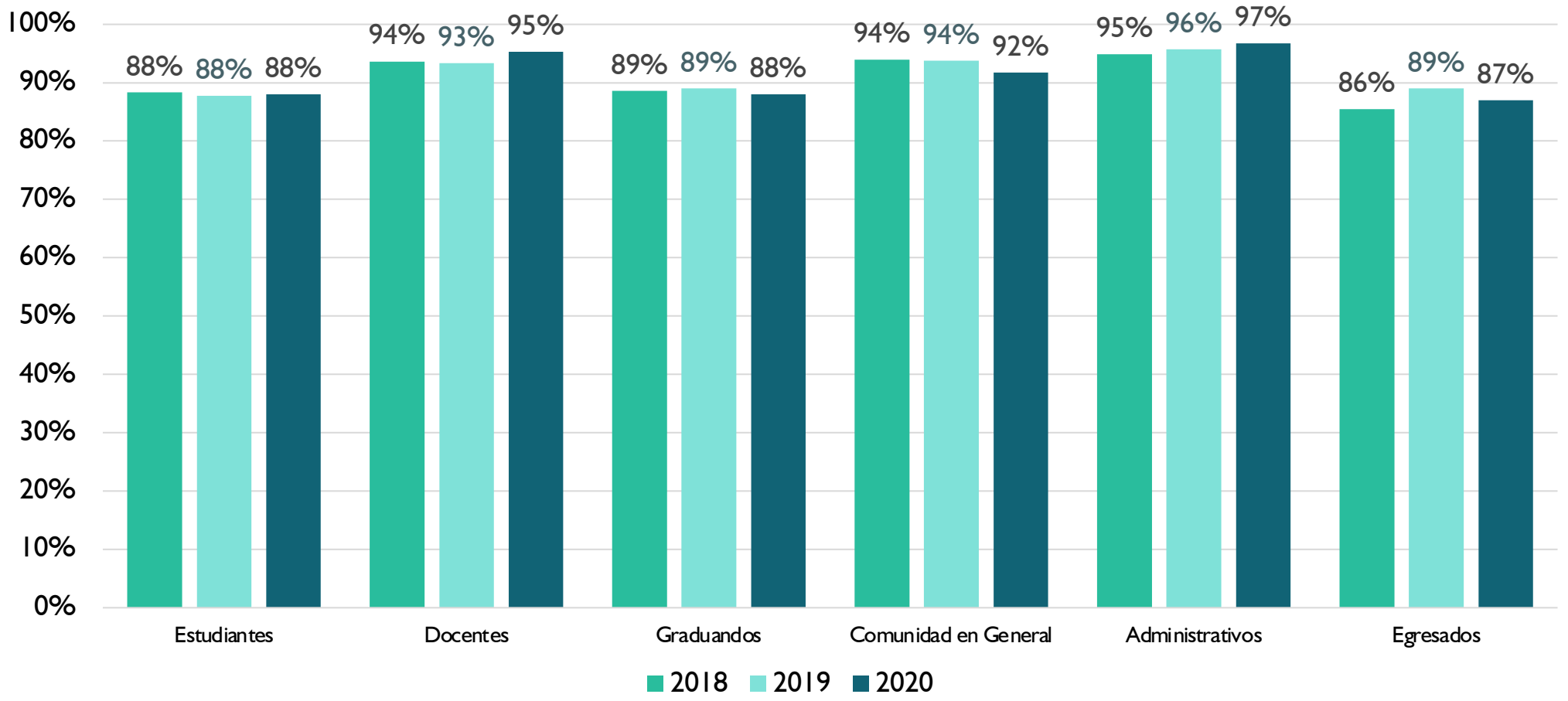
Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

OBJETIVO 2

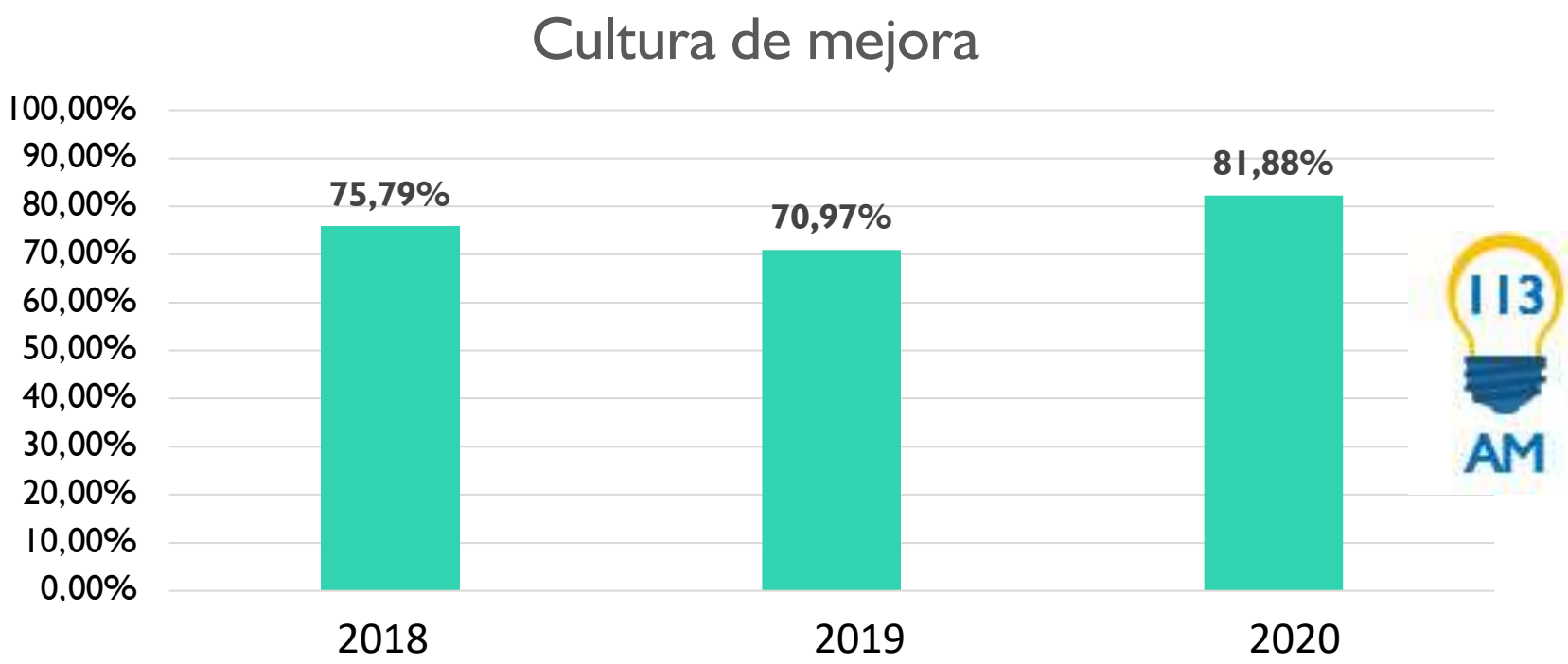
Lograr en los beneficiarios una percepción altamente favorable de los productos y servicios ofrecidos por los procesos de apoyo

Satisfacción de los beneficiarios



OBJETIVO 3

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

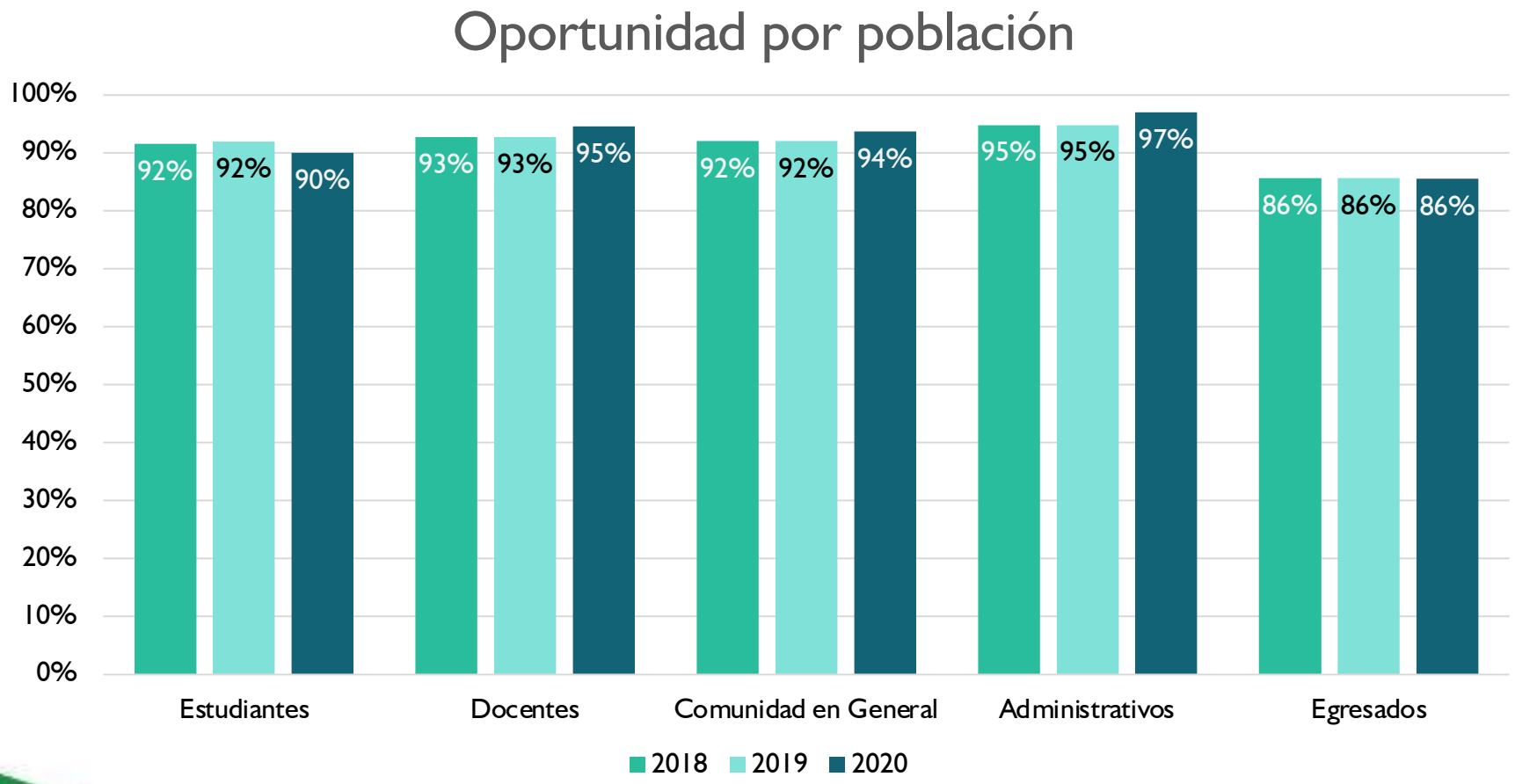


Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

OBJETIVO 4

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



Universidad Industrial de Santander

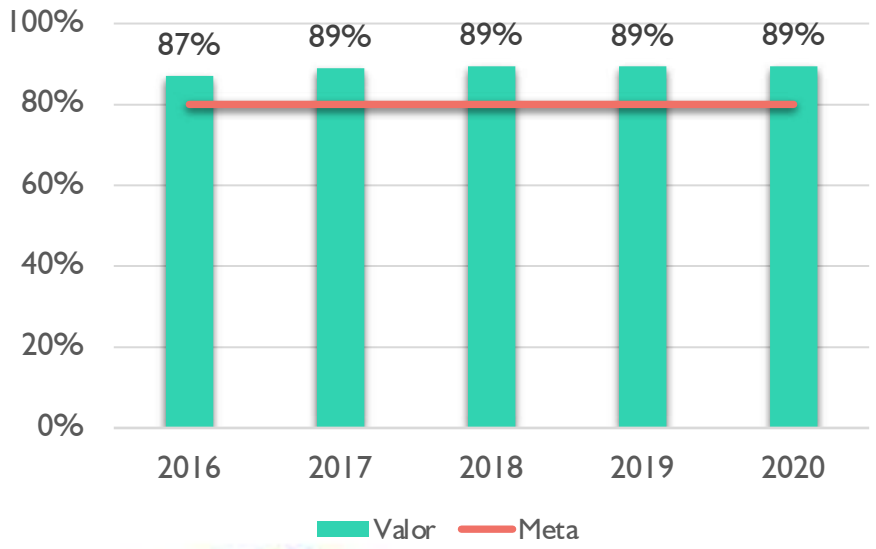
Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

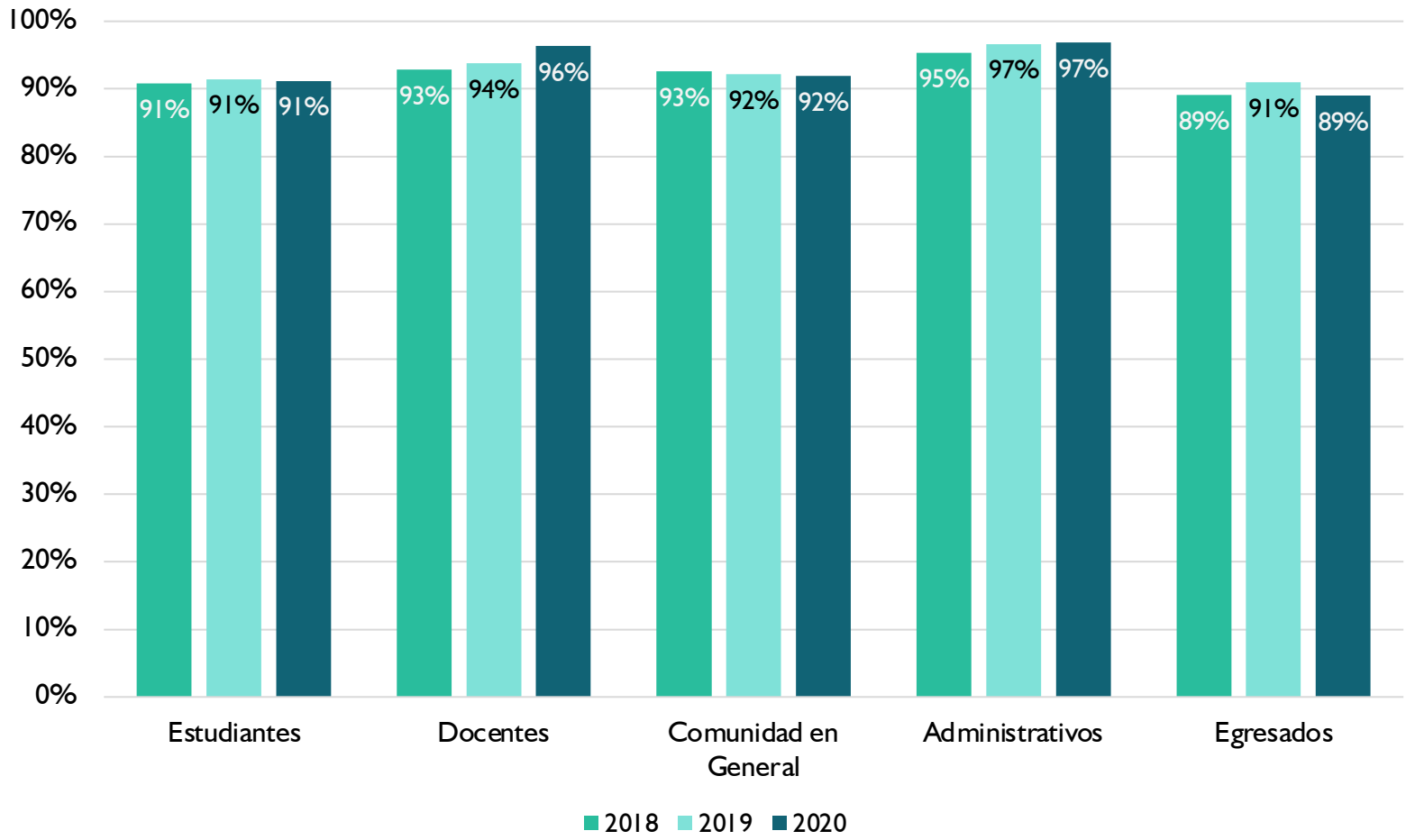
OBJETIVO 5

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

Efectividad de los medios de comunicación



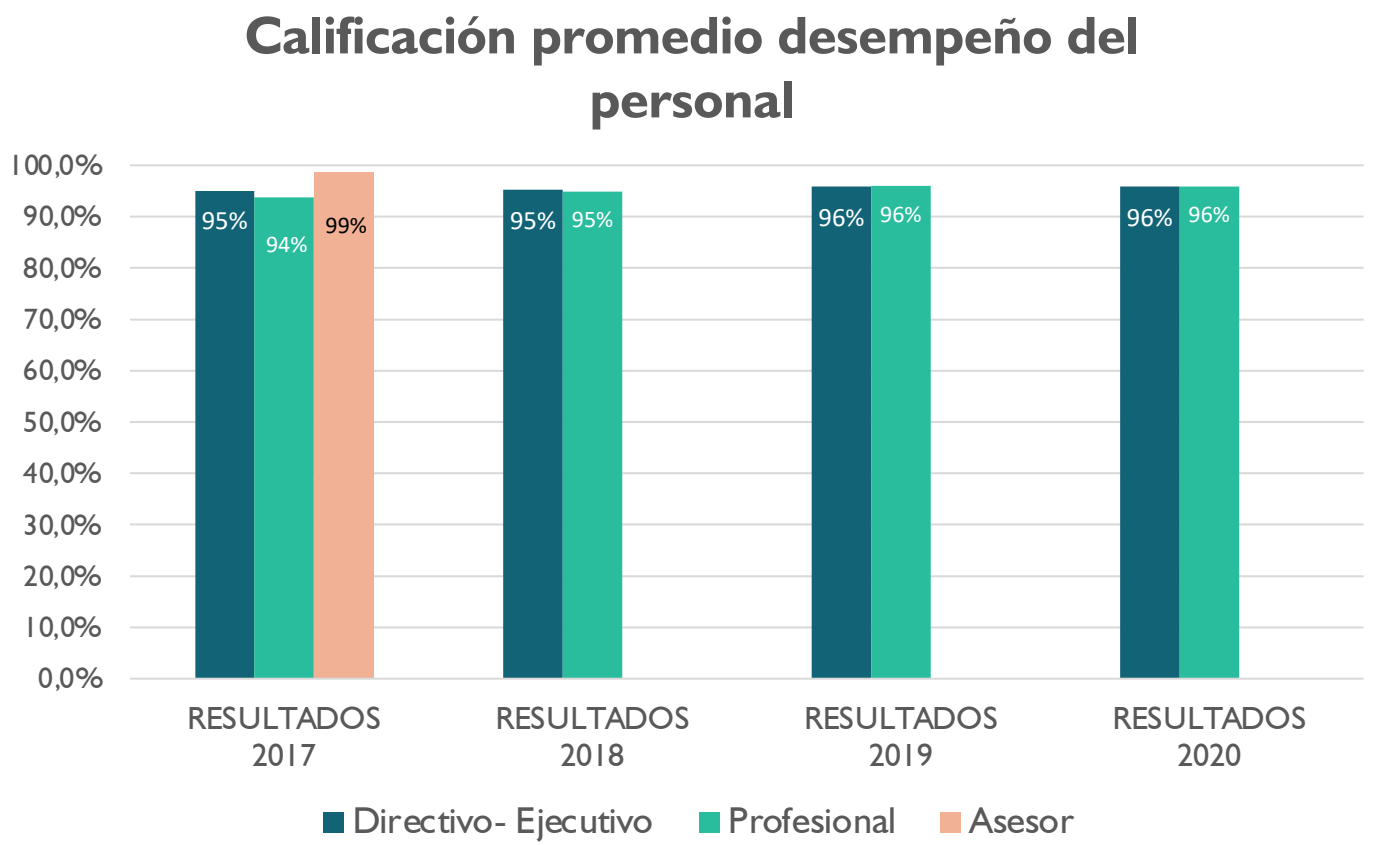
Asertividad por población



OBJETIVO 6

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

Meta: 90%



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	Proceso
19	Tasa de programas de pregrado con acreditación nacional de alta calidad	76%	Formación
20	Tasa de programas de posgrado con acreditación nacional de alta calidad	40%	
9	Número de estudiantes matriculados en Doctorado	180	
27	Porcentaje de Grupos de Investigación categorizados en A1 y A por Colciencias	41%	Investigación
36	Porcentaje de artículos UIS en revistas indexadas u homologadas por Colciencias en categoría A1 y A2 en relación al número total de artículos en revistas indexadas u homologadas por Colciencias	53%	
37	Número de registros otorgados de propiedad industrial o Productos tecnológicos patentados (Nacional e Internacional como subcategoría)	30	
59	Número de Proyectos Académicos, de Investigación o de extensión para atender los ODS desarrollados por medio de redes de colaboración	5	Extensión
71	Número acumulado de iniciativas de emprendimiento	583	

INCUMPLIMIENTO DE INDICADORES POR PROCESO 2020

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

INCUMPLIMIENTO DE INDICADORES POR PROCESO 2020

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	OBSERVACIONES
BE	**SEMESTRE ACADÉMICO**			AC no. 129 incumplimiento de los indicadores. Los programas y servicios ofrecidos fueron suspendidos y/o modificados para la prestación en modalidad remota. Esto generó la disminución en la oferta y demanda de los servicios de salud y programas educativo-preventivos. Parte de las raciones aplicaban a estudiantes ubicados fuera del Departamento, por tanto, 569 estudiantes adjudicados no recibieron las raciones y no se logró la meta. (ACS no. 015 de 2020)
	- Cobertura de la atención en salud.	65%	38%	
	- Número total de atenciones en salud.	25.000	10.127	
	- Cobertura de los Programas Educativo-Preventivos *	30%	20%	
	- Participación en Programas Educativo Preventivos.	20.000 estudiantes	8.944 estudiantes	
	- Cantidad de raciones entregadas.	280.000	255.840	
	SEMESTRE CALENDARIO			
	- Eficacia del proceso.	96%	59%	
CU	- Número anual de actividades culturales dirigidas a la comunidad universitaria (anual).*	339	25	- La emergencia sanitaria disminuyó la cantidad de actividades culturales. - Se realizan métricas para número de asistentes en premiere, de visitas y de espectadores.
	- Número anual de asistentes a las actividades culturales en la UIS (anual).*	62846	19980	

INCUMPLIMIENTO DE INDICADORES 2020

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	OBSERVACIONES
CU BARRANCABERMEJA	- Actividades culturales realizadas (semestral). - Asistentes a las actividades culturales (semestral).	±20% (Promedio de eventos realizados en tres periodos anteriores) ±20% (Promedio de participantes en eventos culturales realizados en tres periodos anteriores)	6 389	Debido a la emergencia sanitaria, para el II trimestre de 2020 se realizaron (4) eventos culturales en programas de extensión, promoción, divulgación y participación de forma virtual.
BE SOCORRO	- Participantes en Programas Educativo-Preventivos (semestral).	70%	69% II trimestre 57% IV trimestre	No se contó con las profesionales de Enfermería y Trabajo Social. Por otra parte, a partir del 2019-2 el PAMRA, no se desarrolla en la sede, ya que los tutores se encuentran a cargo de MIDAS.

INCUMPLIMIENTO DE INDICADORES 2020

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	OBSERVACIONES
CU SOCORRO	- Actividades culturales realizadas (semestral).	±20% (Promedio de eventos realizados en tres periodos anteriores)	15	Debido a la situación de emergencia sanitaria se afectó la participación en los eventos. Algunos eventos culturales y artísticos fueron realizados de manera Online y no se contó con la participación esperada.
	- Asistentes en la programación de actividades culturales en la UIS (semestral).	±20% (Promedio de asistentes a eventos realizados en tres periodos anteriores)	3556	
SI MÁLAGA	- Nivel de Satisfacción de los Beneficiarios (Administrativos) (Anual).	90%	87%	Inconformidad de usuarios frente al servicio prestado debido a fallas en la comunicación y seguimiento del Líder. Se formuló un plan de seguimiento con una bitácora de actividades, con el fin de tener pronta respuesta de las solicitudes, solución y seguimiento.
	-Nivel de Satisfacción de los Beneficiarios (Docentes).	90%	87%	

INCUMPLIMIENTO DE INDICADORES 2020

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	OBSERVACIONES
EX	- Asertividad en la comunicación (anual).	85%	82%	-Realiza y presenta análisis de la encuesta de satisfacción y se formula la AC 24.
	- Variación de la formulación de iniciativas de extensión (anual).	>=0	-35%	-La emergencia sanitaria afectó el registro y ejecución de las actividades de Extensión. Asimismo, las restricciones de viaje impidieron la ejecución y formulación de nuevos proyectos.
IN	- Porcentaje de trámites financieros de los proyectos de investigación revisados en 3 días hábiles o menos (trimestral).	85%	80%	- Disminución significativa en los trámites recibidos. Se formuló la AC 37.
	- Nivel de satisfacción de los beneficiarios (anual).	85%	81%	- Se realiza y presenta análisis de la encuesta de satisfacción 2020 y se formula la AC No. 38.
	- Asertividad en la comunicación (anual).	85%	82%	

INCUMPLIMIENTO DE INDICADORES 2020

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	OBSERVACIONES
EX- CC	- Nivel de Solicitudes de Conciliación (anual).	40%	21%	1. Afectación en la prestación del servicio en el I semestre 2020. (Las audiencias iniciaron en junio 2020). 2. Demora en el proceso de adaptación mientras se definía el protocolo de adaptación. 3. Los usuarios no contaban con los dispositivos tecnológicos para ingresar a la audiencia. 4. Requirió tiempo para capacitación de estudiantes y asesores. 5. Socialización del uso de los servicios virtuales
FI	- Rendimientos Financieros (anual). - Eficacia del proceso (mensual). - Porcentaje de marcación de bienes (mensual).	100% 85% 85%	74% I trimestre 12% II trimestre 33% I trimestre 29% II trimestre 47%	Resultado de la pandemia las condiciones del mercado financiero, tasas de interés tendencia a la baja, desaceleración económica, no se recibieron los rendimientos esperados. Suspensión de la marcación de los bienes por tema de salud pública.
GD	- Conservación de los documentos (semestral).	70%	0%	Limitante de espacio no se ha recibido transferencia documental. Se han emprendido algunas acciones en el proceso. Acta del Comité N. 52

INCUMPLIMIENTO DE INDICADORES 2020

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	OBSERVACIONES
RT	- Cumplimiento Mantenimiento Correctivo (trimestral). - Oportunidad en emisión concepto de compra (trimestral).	80% 85%	66% III trimestre 71% IV trimestre 81%	- Por contingencia sanitaria suspensión de los mantenimientos correctivos. el desempeño se medirá teniendo en cuenta las órdenes de trabajo asignadas y cerradas. **AC 51**. - Fallas en el SIMAT no permiten dar cierre en las fechas reales de la emisión de concepto. Se formula **AC 52.**
AR	- Imprecisiones en la admisión de aspirantes a ingresar a la UIS (semestre académico).	0	1	Error humano en el trámite de admisión frente a la transcripción de los datos de los aspirantes generando una imprecisión en la admisión. Mediante ACS nº 349 de 2020 se estableció que la estudiante tendrá cupo en el proceso de 2021-1, en caso que el cupo no sea asignado en el 2020-2.

INCUMPLIMIENTO DE INDICADORES 2020

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	OBSERVACIONES
RE	- Porcentaje de convenios internacionales activos con respecto a convenios vigentes (anual) - Oportunidad en el Servicio (Movilidad) (semestral).	80% 80%	55% 76%	- La emergencia sanitaria causó la suspesión de actividades y programas de movilidad, no se formula AC porque es un evento que no se puede controlar.
CO	- Porcentaje de ahorro (semestral).	3%	I semestre 1% II semestre 6,76%	- La emergencia sanitaria afectó la medición del indicador en el 1er semestre. Se evalúo posibles variaciones en la meta para poder cumplir con los resultados esperados.
PU	- Participación en eventos (anual).	14	11	Indicador afectado por la situación actual, el proceso elimina el indicador y formula uno nuevo según Acción de Mejora N.° 26 “Impacto en la participación de ferias del libro”

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS MISIONALES

1. FORMACIÓN
2. INVESTIGACIÓN
3. EXTENSIÓN

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

1. FORMACIÓN

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

PROCESO FORMACIÓN
CARACTERIZACIÓN

OBJETIVO

Garantizar el desarrollo de los Programas Académicos.

ALCANCE

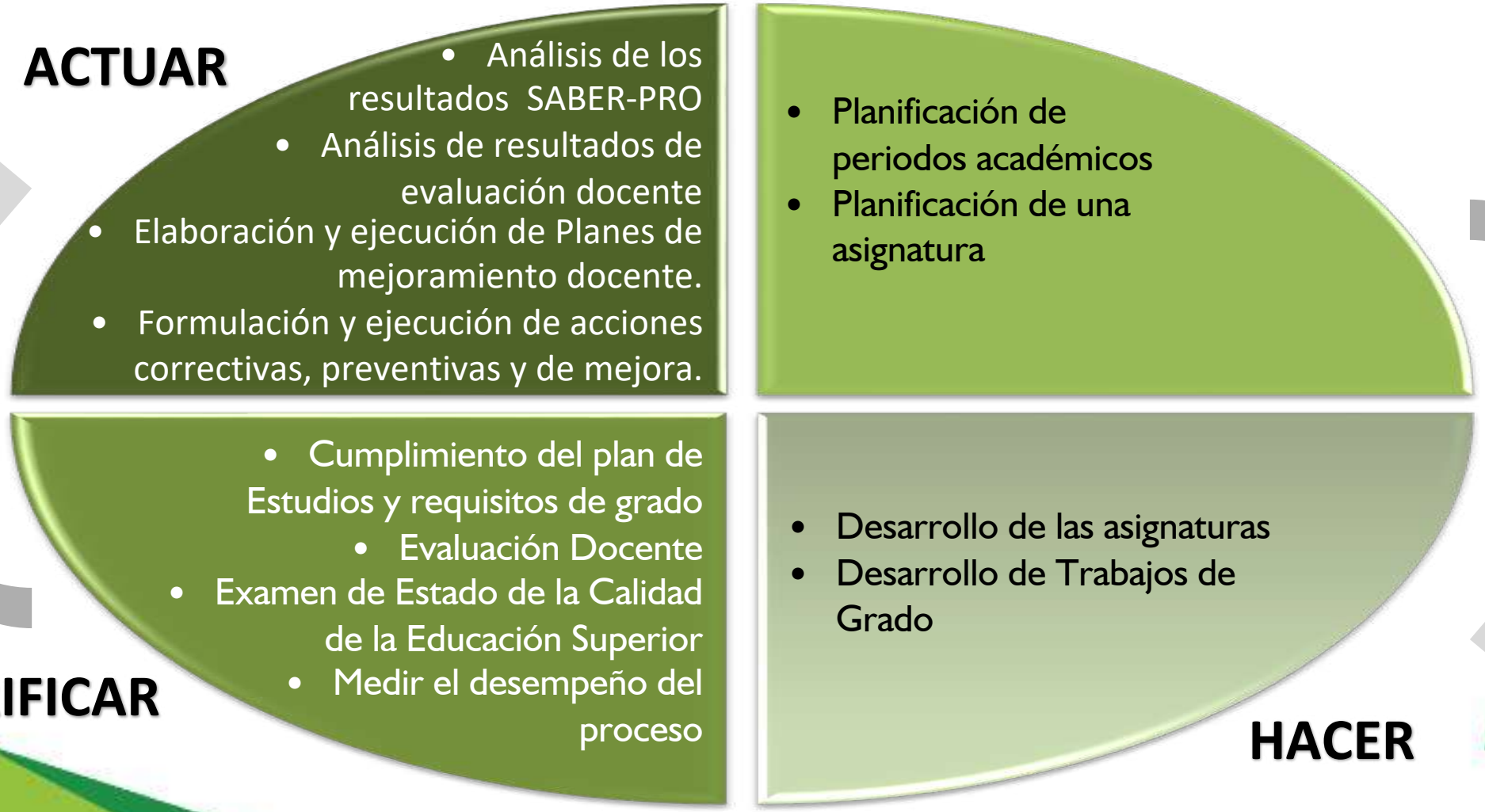
Comprende la gestión del proceso de formación desde que el estudiante es admitido en la Universidad hasta que se titula.

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

PROCESO FORMACIÓN
CARACTERIZACIÓN



Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

PROCESO FORMACIÓN
CARACTERIZACIÓN

Universidad Industrial de Santander

REQUISITOS DE LOS BENEFICIARIOS

Beneficiario Directo:
Estudiante

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

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

PROCESO FORMACIÓN
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

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

PROCESO FORMACIÓN

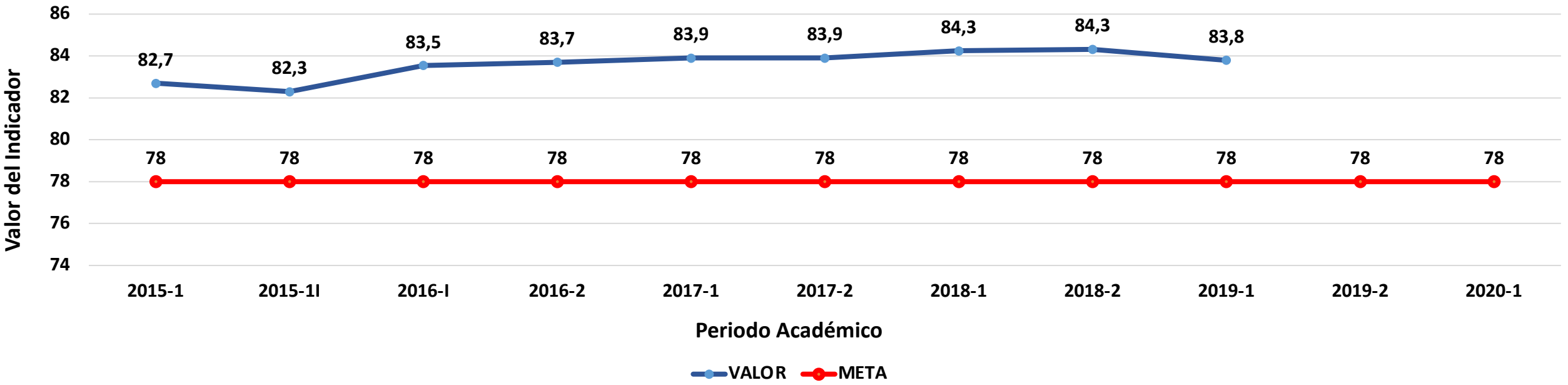
DESEMPEÑO DEL PROCESO 2020

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
Inversión en proyectos que apoyan el desarrollo de las actividades académicas	Eficiencia	Determinar el porcentaje de inversión que la Universidad hace en proyectos que apoyan el desarrollo de las actividades académicas	85%	Dinero invertido en el año en proyectos que apoyan el desarrollo de las actividades académicas / Total de dinero invertido en proyectos	Año calendario	Programa Operativo Anual de Inversiones
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

PROCESO FORMACIÓN

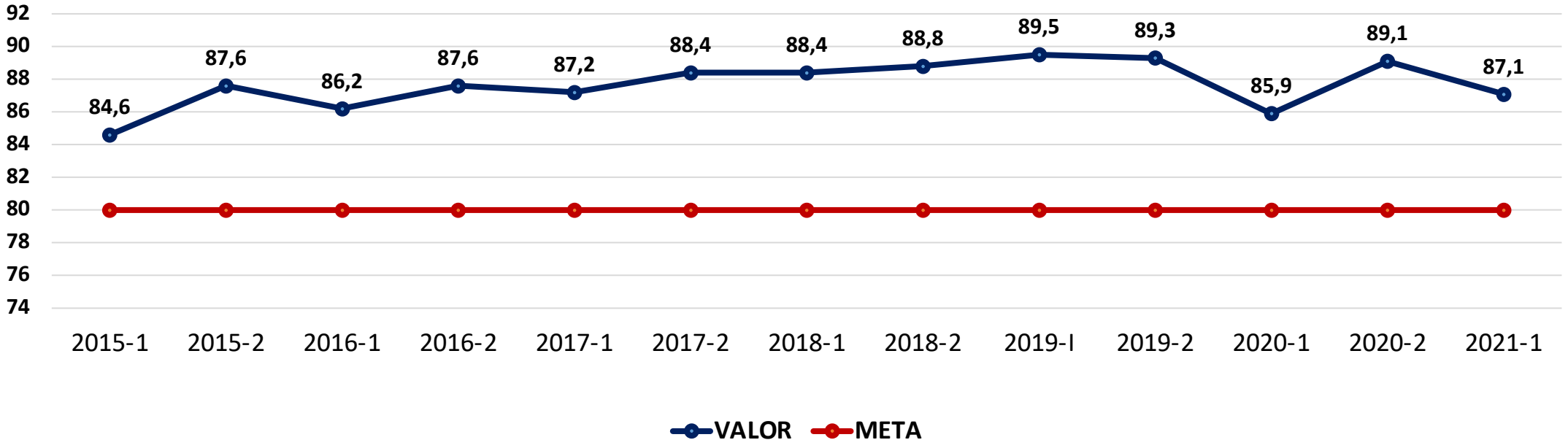
INDICADORES

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 2021



PROCESO FORMACIÓN
INDICADORES

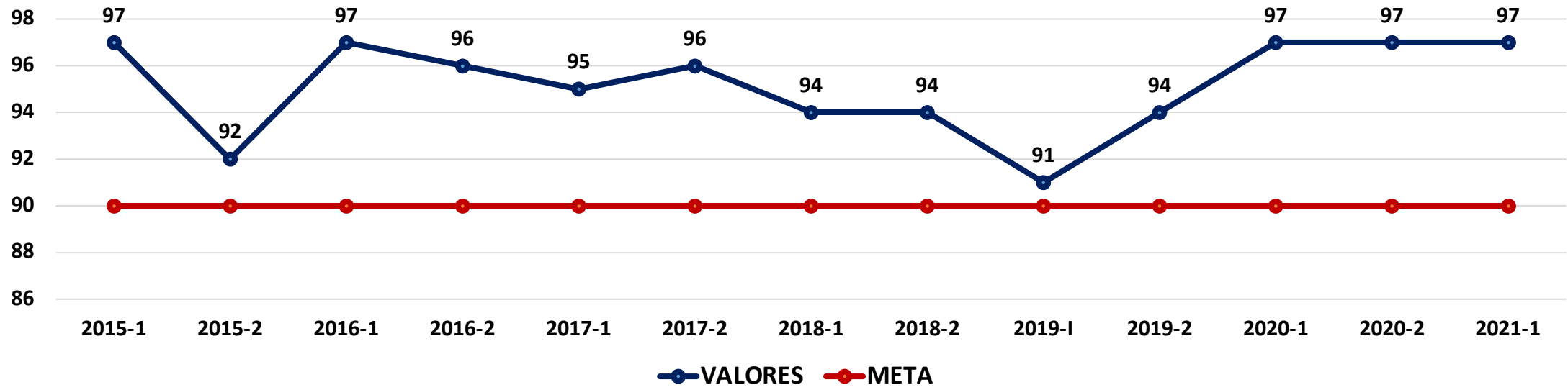
NOMBRE DEL INDICADOR	Satisfacción de los Beneficiarios	**TIPO DE INDICADOR**	Eficacia	**OBJETIVO**	Valorar el nivel de satisfacción de los Beneficiarios		
META	80%	**MÉTODO DE CÁLCULO**	Promedio de la calificación obtenida en el instrumento de satisfacción	**UNIDAD**	%	**PONDERACIÓN**	20
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestre Calendario	**FUENTE DE DATOS**	Encuesta diligenciada por los graduandos	**RESPONSABLE DE MEDICIÓN**	Profesional Vicerrectoría Académica	**PERIODO DE SEGUIMIENTO***	Enero- Marzo de 2021



PROCESO FORMACIÓN

INDICADORES

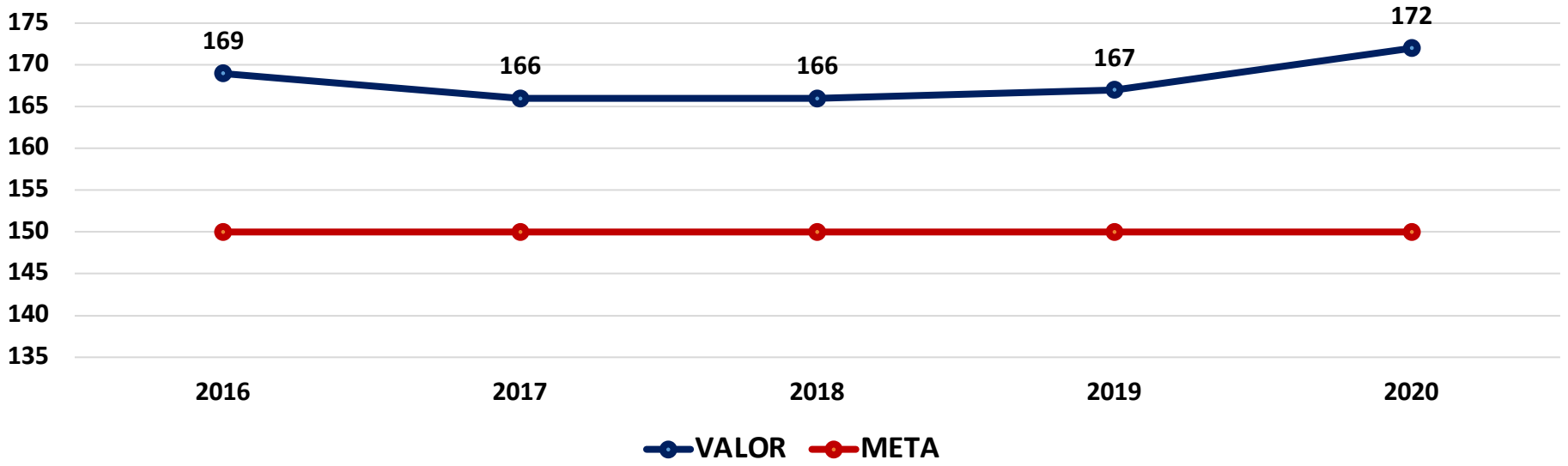
NOMBRE DEL INDICADOR	Oferta Vs. Demanda	**TIPO DE INDICADOR**	Eficiencia	**OBJETIVO**	Medir la capacidad de respuesta de la universidad ante la demanda de cupos de asignaturas del plan de estudio		
META	90%	**MÉTODO DE CÁLCULO**	Cupos asignados por asignaturas al concluir el proceso de ajuste de matrícula / 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 2021



PROCESO FORMACIÓN

INDICADORES

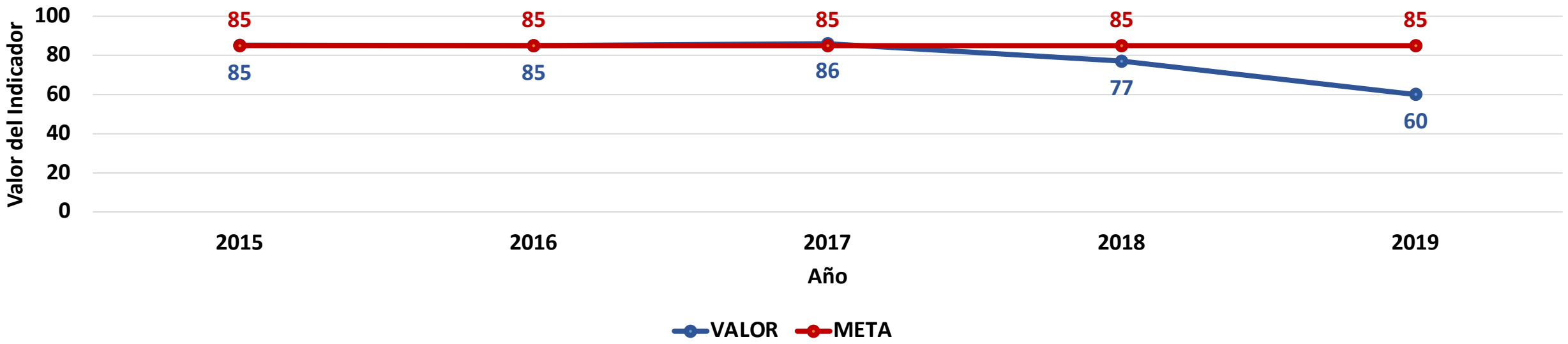
NOMBRE DEL INDICADOR	Progreso en pruebas SABER PRO		**TIPO DE INDICADOR**	Desempeño	**OBJETIVO**	Medir el progreso en los resultados en las pruebas SABER PRO.	
META	150	**MÉTODO DE CÁLCULO**	Se obtiene a partir del promedio de los resultados obtenidos por los estudiantes en los módulos de competencias genéricas, reportado por el ICFES		**UNIDAD**	%	**PONDERACIÓN** 20
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Anual	**FUENTE DE DATOS**	ICFES		**RESPONSABLE DE MEDICIÓN**	Profesional Vicerrectoría Académica	**PERIODO DE SEGUIMIENTO*** Enero- Marzo de 2021



PROCESO FORMACIÓN

INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	Inversión en proyectos que apoyan el desarrollo de las actividades académicas	**TIPO DE INDICADOR**	Eficiencia	**OBJETIVO**	Determinar el porcentaje de inversión que la Universidad hace en proyectos que apoyan el desarrollo de las actividades académicas		
META	85%	**MÉTODO DE CÁLCULO**	Dinero invertido en el año en proyectos que apoyan el desarrollo de las actividades académicas / Total de dinero invertido en proyectos	**UNIDAD**	%	**PONDERACIÓN**	15
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Año calendario	**FUENTE DE DATOS**	Programa Operativo Anual de Inversiones	**RESPONSABLE DE MEDICIÓN**	Profesional Vicerrectoría Académica	**PERIODO DE SEGUIMIENTO***	2019

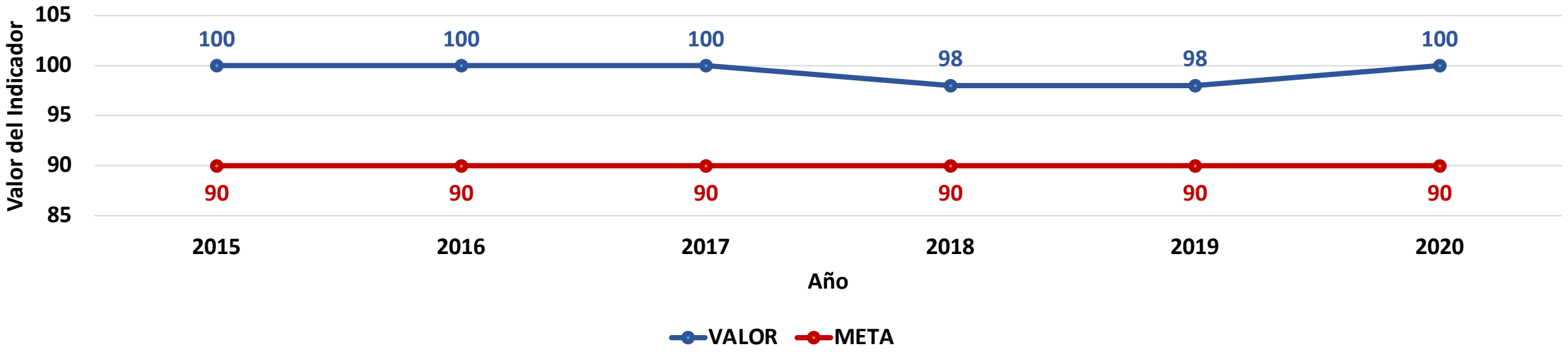


* Para el año 2019 se formula la AC # 13, y teniendo en cuenta que la información que alimenta el indicador no es controlada por el proceso, se toma la decisión por Grupo Primario de eliminar el indicador de la hoja de vida.

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*** 2020



PROCESO FORMACIÓN
SALIDAS NO CONFORMES

No.	PRODUCTO NO CONFORME	CONTROLES PREVIOS	TRATAMIENTO
1	No publicación o entrega del programa de las asignaturas.	Profesores deben entregar los programas de las asignaturas en la Dirección de la UAA antes de iniciar clases.	El director de escuela debe solicitar al profesor la elaboración y publicación del programa de la asignatura que va a ofrecer (página web, cartelera, etc.). Sensibilización a los profesores que incumplieron la planeación para evitar que esta situación se repita.
2	No programación en el periodo académico de las asignaturas obligatorias de un plan de estudios.	Sensibilización a los Directores de las UAA sobre la importancia de la programación de las asignaturas obligatorias del PEP en los tiempos previstos en el calendario.	• El Director de Admisiones y Registro Académico informa a la UAA las asignaturas no programadas . • La UAA debe programar o justificar la no programación de las asignaturas.
3	No disponibilidad de recursos necesarios para el adecuado desarrollo de las asignaturas.	Programación de las asignaturas. Planeación de matrícula.	El tratamiento depende del recurso con el cual se tuvo inconveniente, por esto es necesario estudiar la necesidad e informar a las dependencias responsables para actuar al respecto.
4	Equivocaciones en la información registrada o inconvenientes con la ejecución de las actividades en los plazos establecidos por la UIS para la presentación del examen SABER-PRO	• Publicación de los detalles del proceso y asesoría a las personas que lo soliciten. • Capacitación periódica a los encargados del proceso en las unidades académicas.	• Ingresar a la plataforma PRISMA del ICFES y realizar la corrección de la información. • Radicar una petición en la página WEB del ICFES, solicitando el ajuste de la información. • Para inconvenientes con la ejecución de las actividades en los plazos establecidos, se debe dar el acompañamiento a los beneficiarios.

PROCESO FORMACIÓN
SALIDAS NO CONFORMES

PRODUCTO NO CONFORME REPORTADO	CANTIDAD				
	2016	2017	2018	2019	2020
Inconveniente en la realización de la evaluación docente	1	0	0	0	0
Equivocaciones en la información registrada o inconvenientes con la ejecución de las actividades en los plazos establecidos por la UIS para la presentación del examen SABER-PRO	9	1	6	1	7
No disponibilidad de recursos necesarios para el adecuado desarrollo de las asignaturas.	1	0	0	0	0

26

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

PROCESO FORMACIÓN
SALIDAS NO CONFORMES

Nº	AÑO	TIPO DE SALIDA NO CONFORME	OBSERVACIONES	ESTADO
19	2019	Se presenta inconveniente en el caso de las estudiantes del programa Tecnología en Regencia de Farmacia, Tatiana Marcela Reyes Solano identificada con Cédula de Ciudadanía 1099372354 y Maria Patricia Mejía Angarita identificada con Cédula de Ciudadanía 1102388801, quienes se inscribieron en el proceso individual y no por el proceso institucional para la presentación del Examen de Estado Saber TyT.	Se solicitó al ICFES realizar el cambio del proceso individual al proceso de instituciones de Educación Superior, las estudiantes pudieron presentar la prueba sin problema.	Cerrado
20	2020	En el proceso de recaudo de la prueba Saber TyT 2020-1, se presentaron inconvenientes con 8 estudiantes, quienes por equivocación se inscribieron a través de la plataforma PRISMA del ICFES de manera individual y no por el proceso Institucional.	Se radica una petición ante el ICFES en la que se solicita realizar el cambio del proceso individual al proceso de Instituciones de Educación Superior Públicas los días 4 de marzo con radicado No. 20202100129982, 6 de marzo con radicado No. 20202100142642, 26 de marzo con radicado No. 20202100267742 y 06 de abril con radicado No. 20202100322412. los estudiantes pudieron presentar la prueba sin problema.	Cerrado
21	2020	En el proceso de descargar el recibo de la prueba Saber TyT, se presentaron inconvenientes con 12 estudiantes relacionado a continuación, quienes al intentar realizar el pago en línea PSE ya sea porque la página o el internet no funcionó, no pudieron culminar el pago de manera exitosa, lo cual hizo que figuraran con un proceso pendiente, que no les permitió continuar con el proceso.	Se radica una petición ante el ICFES en la que se solicita eliminar la referencia de pago que genera conflicto y que se permita generar una nueva referencia que les permita continuar con el proceso ordinario de Instituciones de Educación Superior Públicas el día 15 de abril con radicado No. 20202100381822.	Cerrado
22	2020	La estudiante NUBIA STELLA TORRES MONTERO CC 37948886 realizó el pago de la prueba Saber TyT con la tarifa ordinaria; sin embargo, este pago no se reflejó en la plataforma PRISMA, lo que derivó a una petición al ICFES.	Se radica una serie de peticiones al ICFES así: - Radicado No. 20202100559632 el día 10 de julio informando que la estudiante realizó el pago y este no estaba reflejado en el sistema. - Radicado No. 20202100575572 el día 15 de julio en el cual se manifestaba que la estudiante había realizado el pago para la prueba Saber TyT y no Saber Pro en el Exterior, procesos realizados en diferentes períodos. - Radicado No. 20202101254332 el 18 de agosto en el cual nuevamente se solicita que la estudiante pueda presentar la prueba, teniendo en cuenta que había realizado exitosamente todos los pasos requeridos para la prueba.	Cerrado

PROCESO FORMACIÓN
SALIDAS NO CONFORMES

Nº	AÑO	TIPO DE SALIDA NO CONFORME	OBSERVACIONES	ESTADO
23	2020	La estudiante KEYDHY CAMILA VILLARREAL ROMERO CC 1100970863 manifiesta que realizó su cambio de nombre legalmente, por lo que se solicita al ICFES que ajuste el nombre en la plataforma PRISMA.	Se radica una petición ante el ICFES en la que se solicita el cambio en el nombre de la estudiante, el día 19 de agosto con radicado No. 20202101253942.	Cerrado
24	2020	En el proceso de descargar el recibo de la prueba Saber PRO, se presentaron inconvenientes con el estudiante JAIME ALEXANDER LARROTA AYALA CC 91160265, quien por equivocación se inscribió a través de la plataforma PRISMA del ICFES de manera individual y no por el proceso Institucional.	Se radica una petición ante el ICFES en la que se solicita vincular al estudiante al proceso de Instituciones de Educación Superior en estado inscrito, el día 04 de septiembre con radicado No. 20202101636862.	Cerrado
25	2020	En de recaudo de la prueba Saber Pro y TyT, se presentaron inconvenientes con 10 estudiantes que por equivocación se inscribieron a través de la plataforma PRISMA del ICFES de manera individual y no por el proceso Institucional	Se radica una petición ante el ICFES en la que se solicita realizar el cambio del proceso individual al proceso de Instituciones de Educación Superior Públicas en estado Inscrito el día 01 de octubre con radicado No. 20202101960682 y 20202101960692.	Cerrado
26	2020	En el proceso derecaudo de la prueba Saber Pro y TyT, se presentaron inconvenientes con 3 estudiantes que por equivocación se inscribieron a través de la plataforma PRISMA del ICFES de manera individual y no por el proceso Institucional.	Se radica una petición ante el ICFES en la que se solicita realizar el cambio del proceso individual al proceso de Instituciones de Educación Superior Públicas en estado Inscrito y el ajuste en el Tipo de Documento de Tarjeta de Identidad a Cédula de Ciudadanía el día 01 de octubre con radicado No. 20202101960712.	Cerrado

Universidad Industrial de Santander
Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

PROCESO FORMACIÓN
MEJORA CONTINUA 2008-2020

ACCIONES CORRECTIVAS

ORIGEN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS	NÚMERO DE ACCIONES FORMULADAS
Hallazgo Auditoría Interna	5
Decisión del proceso	4
Hallazgo Auditoría Externa	2
Producto no Conforme	1
Incumplimiento meta de indicador	2
TOTAL DE ACCIONES FORMULADAS	**14**

ACCIONES DE MEJORA

ASPECTO AL QUE DAN TRATAMIENTO LAS ACCIONES DE MEJORA	NÚMERO DE ACCIONES FORMULADAS
Fortalecimiento del proceso mediante la revisión permanente, ajuste y socialización.	11
Evaluación Docente.	3
Examen Saber Pro.	4
Satisfacción de los beneficiarios del proceso.	3
Mejoramiento del desempeño académico estudiantil.	2
Actividad académica de los profesores.	1
Trabajos de grado.	1
Política Institucional de TIC.	1
Indicadores del proceso.	2
TOTAL DE ACCIONES FORMULADAS	**28**

PROCESO FORMACIÓN

MEJORA CONTINUA - ACCIONES

ACCIONES CORRECTIVAS											
No.	ORIGEN DE LA ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES			FECHA		RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN	CIERRE ACCIÓN		OBSERVACIONES
			Cumplidas	No Cumplidas	Total	Inicio	Fin		Eficaz	No Eficaz	
13	Indicadores del Proceso	Incumplimiento de la meta del indicador "Inversión en proyectos que apoyan el desarrollo de las actividades académicas", ya que la meta planteada es del 85% y el valor obtenido en el periodo reportado fue de. 77%.	4	1	5	28/03/19	31/01/21	Líder del proceso		X	Cerrada como No Eficaz
14	Auditoría Interna NC	No se encontró respuesta a las solicitudes con números 1845 y 1893 interpuestas en el Sistema de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y reconocimientos de la UIS.	4	0	4	31/07/19	20/02/20	Auditor Interno	X		Cerrada como Eficaz

PROCESO FORMACIÓN

MEJORA CONTINUA - ACCIONES

ACCIONES DE MEJORA										
No.	ORIGEN DE LA ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES			FECHA		RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN	CIERRE ACCIÓN		OBSERVACIONES
			Cumplidas	No Cumplidas	Total	Inicio	Fin		Eficaz	No Eficaz	
23	Decisión proceso	Revisión y actualización del Mapa de Riesgos del proceso Formación, dando tratamiento al aspecto por mejorar identificado en la auditoria externa de calidad realizada al proceso en 2018, consistente en "Identificar los riesgos y oportunidades derivadas del cumplimiento de los requisitos legales y de la normativa interna y externa aplicable al proceso, de manera que el mapa de riesgos identifique su potencial incumplimiento como riesgo".	2	4	6	6/05/19	31/01/21	Líder del proceso			Abierta por cronograma.
24	Decisión proceso	Fortalecimiento del mecanismo de Encuesta de Satisfacción de los Graduandos con el fin de mejorar la recopilación y tabulación de los datos y realizar un mejor análisis de la información.	4	1	5	20/02/20	30/11/20	Líder del proceso			Abierta por cronograma.
25	Decisión proceso	Formulación de la política para el desarrollo de las competencias transversales de los estudiantes de pregrado de la Universidad Industrial de Santader.	2	4	6	13/07/20		Líder del proceso			Abierta por cronograma.

PROCESO FORMACIÓN

MEJORA CONTINUA - ACCIONES

ACCIONES DE MEJORA											
No.	ORIGEN DE LA ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES			FECHA		RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN	CIERRE ACCIÓN		OBSERVACIONES
			Cumplidas	No Cumplidas	Total	Inicio	Fin		Eficaz	No Eficaz	
26	Decisión proceso	Creación de Guía para la inscripción de los estudiantes UIS para la presentación de los exámenes Saber Pro y Saber TyT según los criterios del ICFES, con el fin de determinar las etapas en las que interviene la institución y los estudiantes desde el momento en el que el ICFES presenta el cronograma hasta que el estudiante es postulado a la presentación de las pruebas por parte de la Universidad. Este documento pretende dar una mayor claridad a todos los involucrados	2	3	5	13/07/20	30/06/21	Líder del proceso			Abierta por cronograma.
27	Decisión proceso	A raíz del aislamiento social por la pandemia COVID-19 fue necesario replantear el proceso de aplicación de la encuesta, de forma presencial a virtual, por lo tanto se plantea un ajuste en el método de aplicación de la encuesta de satisfacción al formato digital.	0	4	4	14/05/21	29/07/21	Líder del proceso			Abierta por cronograma.

PROCESO FORMACIÓN

MEJORA CONTINUA - ACCIONES

ACCIONES DE MEJORA										
No.	ORIGEN DE LA ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES			FECHA		RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN	CIERRE ACCIÓN		OBSERVACIONES
			Cumplidas	No Cumplidas	Total	Inicio	Fin		Eficaz	No Eficaz	
28	Decisión proceso	A raíz del aislamiento social por la pandemia COVID-19 se ha considerado continuar ofreciendo las cátedras institucionales de forma presencial remota, lo cual permitiría contar con la participación de los estudiantes de pregrado de todas las Sedes Regionales de la Universidad y abrirla a la sociedad. Esto hace necesario ajustar el procedimiento PFO.03 que establece el "PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE LAS CÁTEDRAS INSTITUCIONALES".	0	5	5	14/05/21	15/10/21	Líder del proceso			Abierta por cronograma.

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

PROCESO FORMACIÓN
MAPA DE RIESGOS

Riesgo (Evento que puede afectar el logro del objetivo)		Agente generador (Sujeto u objeto con capacidad para generar el riesgo)	Efecto / Consecuencias (Cómo se refleja en la entidad?)	Controles existentes
Riesgo Qué puede ocurrir?	**Descripción** En qué consiste o cuáles son sus características?			
Insuficiencia de personal docente para atender las actividades académicas de un periodo académico	Las unidades académicas no cuentan con el personal docente suficiente para el desarrollo de las actividades académicas en las condiciones adecuadas.	Escuelas, Departamentos, Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia	*Insatisfacción de los estudiantes *Afectación en el desarrollo de la malla curricular *Aumento de la sobrepermanencia de los estudiantes por programa *Disminución de la calidad de la formación *Estrés ocupacional	Vinculación de profesores en modalidad ocasional Contratación de profesores cátedra Concursos docentes Plan de Formación Docente Gestión académica y administrativa de las UAA
Insuficiencia de recursos bibliográficos, informáticos, de apoyo didáctico, equipos y materiales de laboratorio necesarios para el desarrollo de las actividades académicas.	Las unidades académicas cuentan con recursos bibliográficos, informáticos, de apoyo didáctico, equipos y materiales de laboratorio insuficientes para el desarrollo de las actividades académicas en las condiciones adecuadas.	Vicerrectorías, Escuelas, Departamentos, Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia	*Insatisfacción de los estudiantes *Afectación en el desarrollo de la malla curricular *Aumento de la permanencia y/o deserción por programa *Disminución de la calidad de la formación	Programa para la renovación y adquisición de material bibliográfico BPPIUIS Programación financiera Programa operativo anual de inversiones de la UIS
No disponibilidad de recursos físicos para el desarrollo de las actividades académicas.	Las unidades académicas no tienen disponibles los recursos físicos necesarios para desarrollar las actividades académicas programadas en un periodo académico en las condiciones adecuadas.	Escuelas, Departamentos, Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia	*Insatisfacción de los estudiantes *Afectación en el desarrollo de la malla curricular *Disminución de la calidad de la formación *Aumento de la deserción por programa	BPPIUIS Programación financiera Programa operativo anual de inversiones de la UIS

PROCESO FORMACIÓN
GESTIÓN DEL CAMBIO Nº 01

Universidad Industrial de Santander

CONSECUENCIAS DE CAMBIO EN EL SGC:

- Establecer las condiciones necesarias para llevar a cabo los diferentes procedimientos de manera virtual.
- Poner a disposición de los estudiantes el acceso a los recursos bibliográficos.
- Capacitar a los docentes sobre el uso de las plataformas que serán utilizadas para impartir las clases.
- Planear las estrategias de ayudas a los estudiantes, como él préstamo de computadores y equipos electrónicos que permitan la adaptabilidad al nuevo formato de educación presencial remota a los estudiantes de escasos recursos.
- Definir protocolo de bioseguridad a la hora de retomar las clases presenciales.
- Compra de servidores para aumentar la capacidad de acceso de los estudiantes a las plataformas virtuales.

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

PROCESO FORMACIÓN
GESTIÓN DEL CAMBIO Nº 01

IV. PLAN DE ACCIÓN Y SEGUIMIENTO				
N.°	**Actividad**	**Responsable**	**Fecha de Realización**	**Evidencia**
1	Apoyar a los estudiantes durante el incio del semestre académico a la adaptación de la nueva modadlidad virtual remota, a través de los programas de Bienestar Estudiantil, el progrma a SEA y demás programas de excelencia académica.	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	25/03/2020	ACOMPAÑAMIENTO DEL SEA-MIDAS EN VIRTUALIDAD: https://www.facebook.com/SEAUIS/photos/a.166097317065274/1175297496145246/ SEA (Marzo): https://www.facebook.com/photo?fbid=866294400503001&set=a.103947670071015 TUTORIAS VIRTUALES SEA-MIDAS BARBOSA: https://www.facebook.com/photo?fbid=1103149166795883&set=a.1199052851202 81 SEA-INTELIGENCIA EMOCIONAL: https://www.facebook.com/photo?fbid=1360458780761 56&set=a.105324517814959 SEA MALAGA: https://www.facebook.com/SEAUIS/photos/a.166097317065274/1204988776509451/ CONSEJERÍA ESTUDIANTIL: https://www.facebook.com/SEAUIS/photos/a.166097317065274/1204086789932983
2	Capacitar a los docentes y a estudiantes sobre las diferentes herramientas tecnológicas y la nueva metodología de la impartición de clases.	CEDEDUIS	20/04/2020	Anexo 1:InformaciónPlanDeAccionSeguimientoCEDEDUISCursos2020-TIC Acuerdo del Consejo Académico n. 105 de 2020 Nota: Curso de Formación Docente para la Enseñanza Apoyada con TIC - Cohortes 1,2,3,4 y Proyectos de grado: 1. Cohorte- Fecha: 20/04/2020-25/05/2020 2. Cohorte- Fecha: 27/04/2020-25/05/2020 https://www.uis.edu.co/webUIS/es/rss/noticia.jsp?id=12602&canal=canalComunicaciones.xml&facultad=ppal

Universidad Industrial de Santander
aprendizaje, investigación y innovación
www.uis.edu.co

PROCESO FORMACIÓN
GESTIÓN DEL CAMBIO Nº 01

IV. PLAN DE ACCIÓN Y SEGUIMIENTO				
N.°	**Actividad**	**Responsable**	**Fecha de Realización**	**Evidencia**
3	Facilitar el acceso a la bibliografía en formato digital y servicio a domicilio.	BIBLIOTECA	30/04/2020	• https://bibliotecavirtual.uis.edu.co/login • http://tangara.uis.edu.co/ • https://bit.ly/32CjVNz *Nota: Los recursos en formato digital hacen parte de la Biblioteca Virtual y esta comenzó a funcionar desde el año 2005 y la suscripción se realiza anual, por eso se dejó la fecha de inicio el 1 de enero del presente año, en la relación al servicio de Domibook este empezó a funcionar desde el 24 de marzo del presente año https://www.facebook.com/uisenlinea/videos/qu%C3%A9dateencasa-la-biblioteca-uis-presenta-a-domibook-una-herramienta-con-la-cual-/541860020059355/
4	Elaborar plan de apoyos en la financiación de matrícula a los estudiantes que más se han visto afectados durante la emergencia sanitaria.	VICERRECTORÍA ADMINISTRTIVA	20/04/2020	CONSEJO SUPERIOR UIS APROBÓ FINANCIACIÓN DE MATRÍCULAS SIN INTERESES A ESTUDIANTES DE ESCASOS RECURSOS O CON DIFICULTADES ECONÓMICAS: https://www.uis.edu.co/webUIS/es/rss/noticia.jsp?id=12623&canal=canalComunicaciones.xml&facultad=ppal UIS Y COOMULTRASAN PRORROGAN CONVENIO DE CRÉDITOS PARA QUE ESTUDIANTES DEL IPRED FINANCIEN MATRÍCULA SIN INTERESES https://www.uis.edu.co/webUIS/es/rss/noticia.jsp?id=13033&canal=canalComunicaciones.xml&facultad=ppal
5	Adquisición de licencias para el manejo de TEAMS, ZOOM y demás plataformas.	DIVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN (DSI)	01/04/2020	Acta de recibo a satisfacción contrato 20-2020000586

PROCESO FORMACIÓN
GESTIÓN DEL CAMBIO Nº 01

IV. PLAN DE ACCIÓN Y SEGUIMIENTO				
N.º	Actividad	Responsable	Fecha de Realización	Evidencia
6	Elaborar plan de entrega de recursos tecnológicos a los estudiantes que tienen mayores dificultades para acceder a las plataformas académicas.	VICERRECTORÍA ADMINISTRTIVA	14/05/2020	PUBLICIDAD EQUIPOS TECNOLÓGICOS: https://www.facebook.com/uisenlinea/photos/a.207223489293463/3734229853259458/ UIS ABRE CONVOCATORIA PARA PRÉSTAMO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PLANES DE DATOS MÓVILES PARA ESTUDIANTES DE PREGRADO https://www.uis.edu.co/webUIS/es/rss/noticia.jsp?id=13340&canal=canalComunicaciones.xml&facultad=ppal
7	Elaborar protocolos que permitan adecuar la capacidad de los salones para la asginación de cupos de los estudiantes matriculados, teniendo en cuentas las condiciones de bioseguridad para retomar las clases presenciales.	VICERRECTORÍA ADMINISTRTIVA	18/10/2020	Disposiciones UIS para el COVID: https://www.uis.edu.co/webUIS/es/coronavirus/disposicionesUIS.html
8	Adaptar condiciones de los salones y los diferentes espacios de clases para retomar las clases presenciales, según los protocolos de bioseguridad establecidos por el gobierno nacional.	PLANTA FÍSICA SYSO	23/06/2020	Protocolos de Bioseguridad de los laboratorios de investigación y de servicios ubicados en el campus de la ciudad de Bucaramanga de la Universidad Industrial de Santander: https://www.uis.edu.co/webUIS/es/coronavirus/documentos/resolucionUIS662.pdf

Universidad Industrial de Santander

2. INVESTIGACIÓN

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

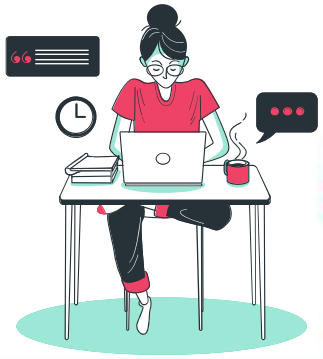
www.uis.edu.co

INFORME DE DESEMPEÑO AÑO 2020
PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Indicadores con medición anual:

INDICADOR	META	RESULTADO 2020
Número de propuestas de investigación aprobadas para su ejecución (R)	**60**	97
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**	5
Nivel de cumplimiento de los compromisos derivados de los proyectos de Investigación en el año (R)	**60%**	65%
Ejecución presupuestal destinada a proyectos de investigación con financiación interna en el año (R).	**60%**	91%
Nivel de satisfacción de los beneficiarios	**85%**	81%
Asertividad en la comunicación	**85%**	82%

Por incumplimiento de los indicadores de satisfacción y asertividad se documenta la acción correctiva N° 38 .



Universidad Industrial de Santander

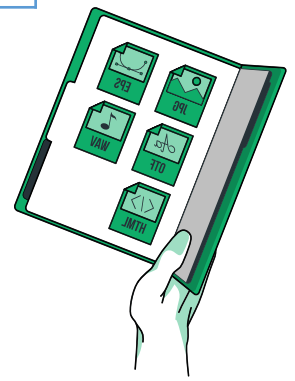
Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

INFORME DE DESEMPEÑO AÑO 2020
PROCESO DE INVESTIGACIÓN

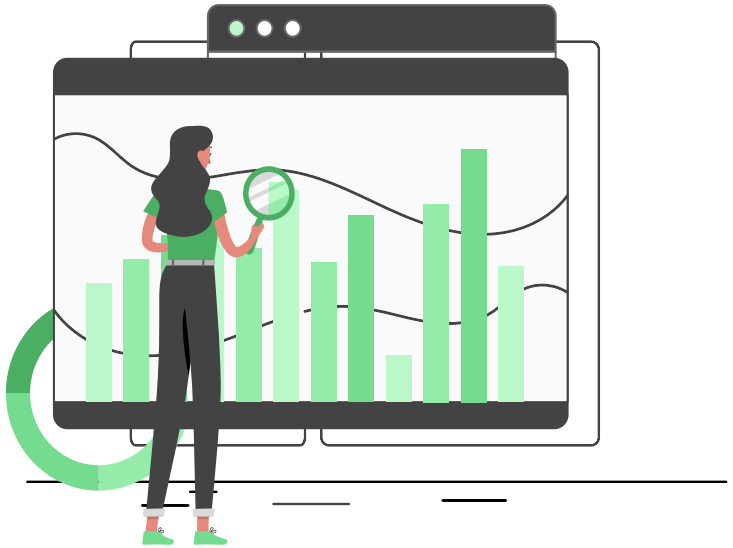
Indicadores con medición Trimestral:

NOMBRE DEL 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%**	93%	80%	88%	89%
Porcentaje de trámites financieros de los proyectos de Investigación ejecutados en la fecha establecida.	**90%**	95%	97%	96%	91%
Respuesta oportuna en la revisión jurídica de documentos.	**70%**	86%	82%	81%	85%

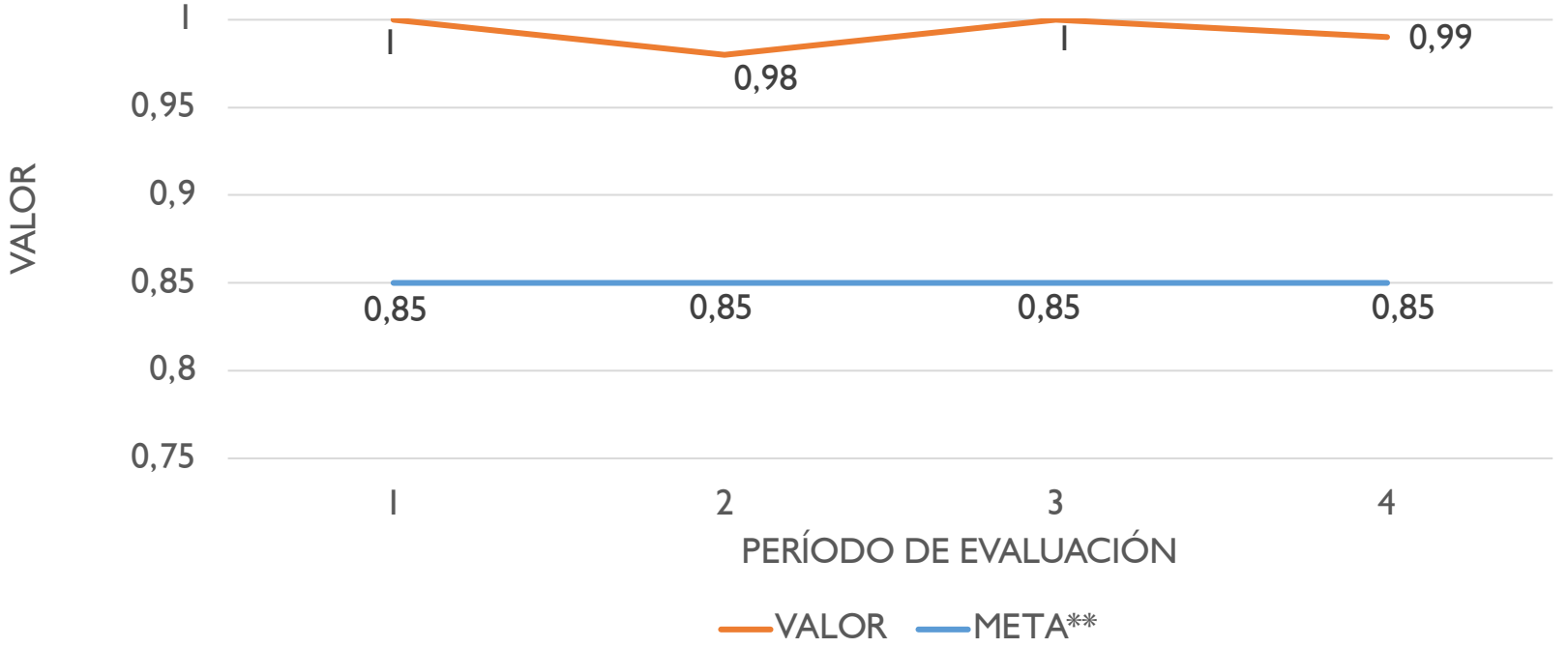
Por incumplimiento del indicador N° 1 en el segundo trimestre se documenta la acción correctiva N° 37 la cual ya se encuentra cerrada.



INFORME DE DESEMPEÑO AÑO 2020
PROCESO DE INVESTIGACIÓN

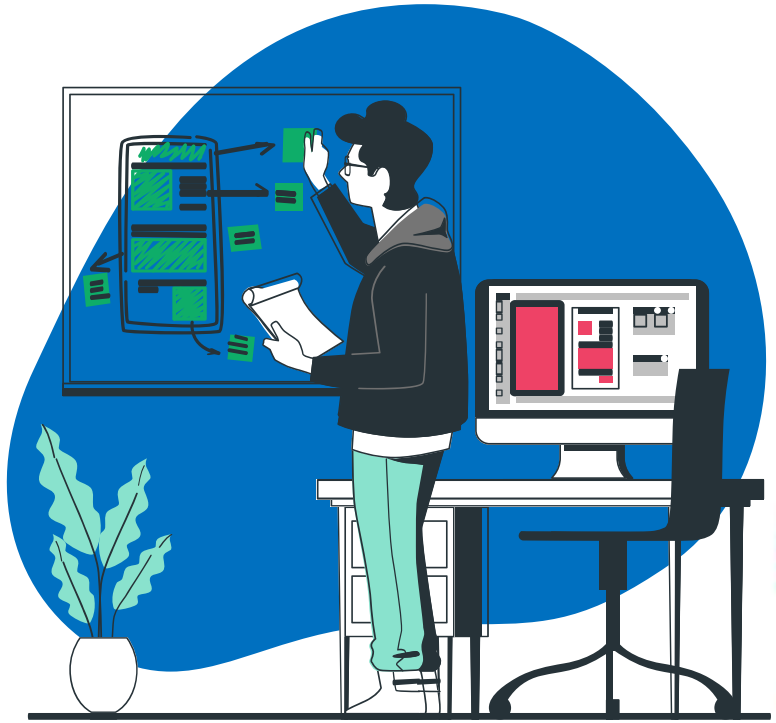


Eficacia del proceso



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

3. EXTENSIÓN



Ecosistema
para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

INFORME DE DESEMPEÑO AÑO 2020
PROCESO DE EXTENSIÓN

Indicadores con medición anual:

INDICADOR	META	RESULTADO 2020
Nivel de cumplimiento del registro de las actividades de extensión realizadas en el año (R).	**70%**	98%
Variación de la formulación de iniciativas de extensión (R).	**>=0**	-35%*
Nivel de satisfacción de los beneficiarios	**85%**	86%
Asertividad en la comunicación	**85%**	82%

**Incumplimiento debido a la emergencia sanitaria por COVID 19 presentada en el año 2020 que afectó el registro y ejecución de las actividades de Extensión.*
Por incumplimiento del indicador de asertividad se documenta la acción correctiva N° 24.

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

INFORME DE DESEMPEÑO AÑO 2020
PROCESO DE EXTENSIÓN

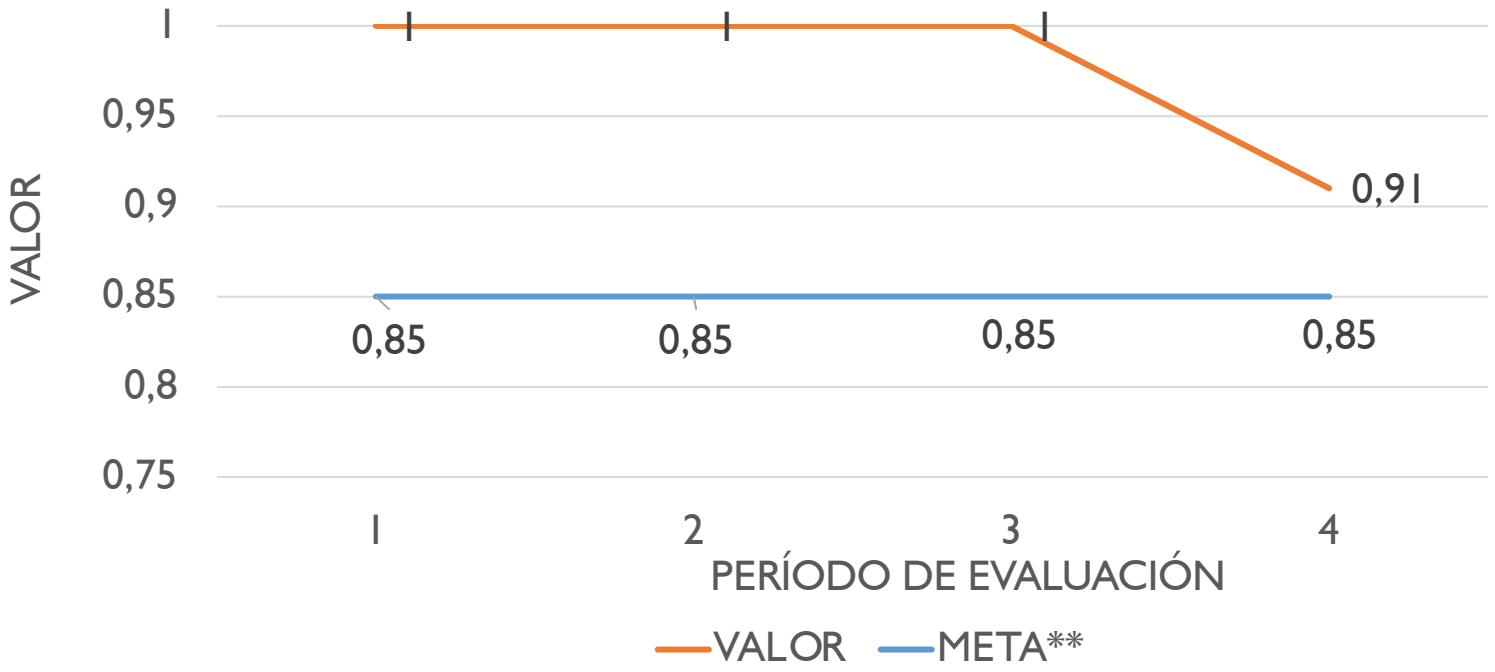
Indicadores con medición Trimestral:

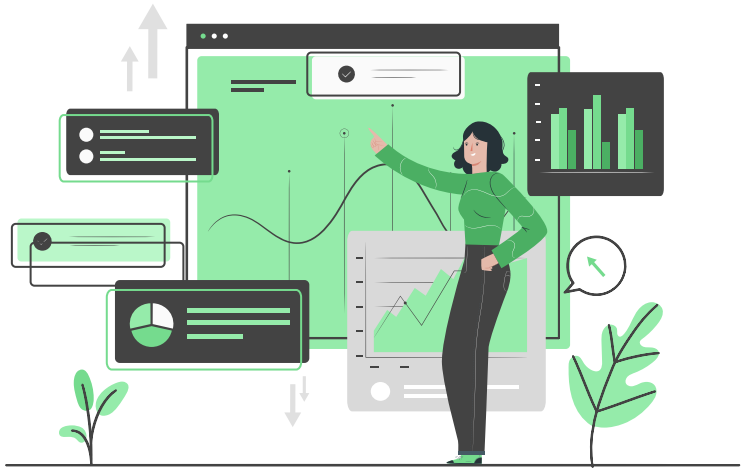
NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO			
		1er Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
Oportunidad en la realización de los trámites de propuestas o servicios de Extensión.	**90%**	91%	98%	98%	100%
Eficacia del proceso	**80%**	100%	100%	100%	91%

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

INFORME DE DESEMPEÑO AÑO 2020
PROCESO DE EXTENSIÓN

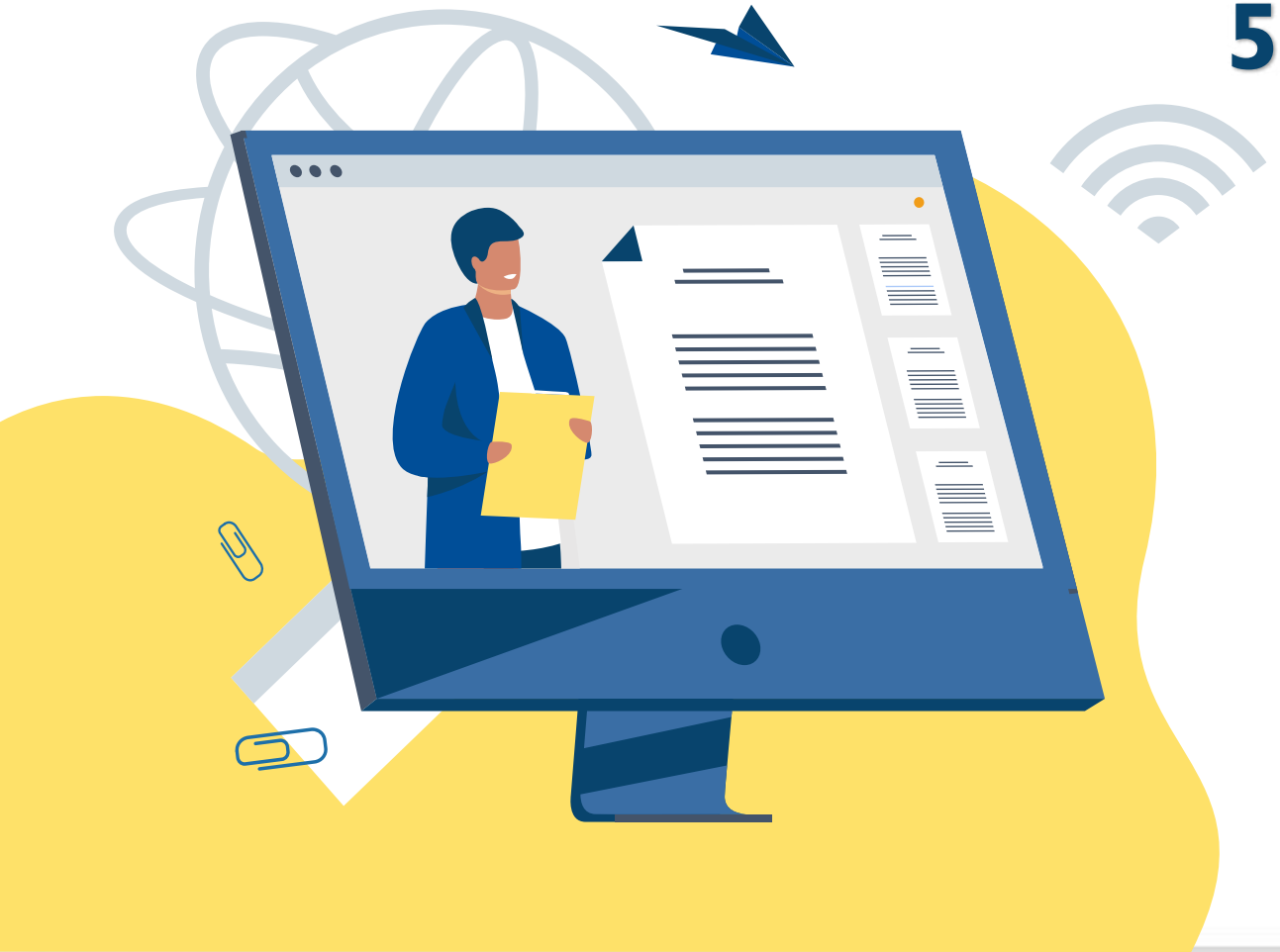
Eficacia del proceso





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

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co



5. BALANCE DE ACCIONES Y SEGUIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

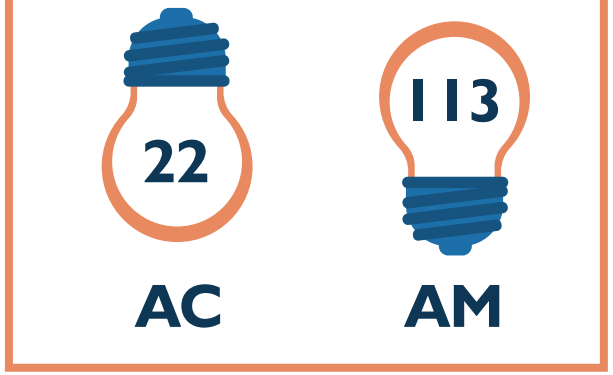
www.uis.edu.co

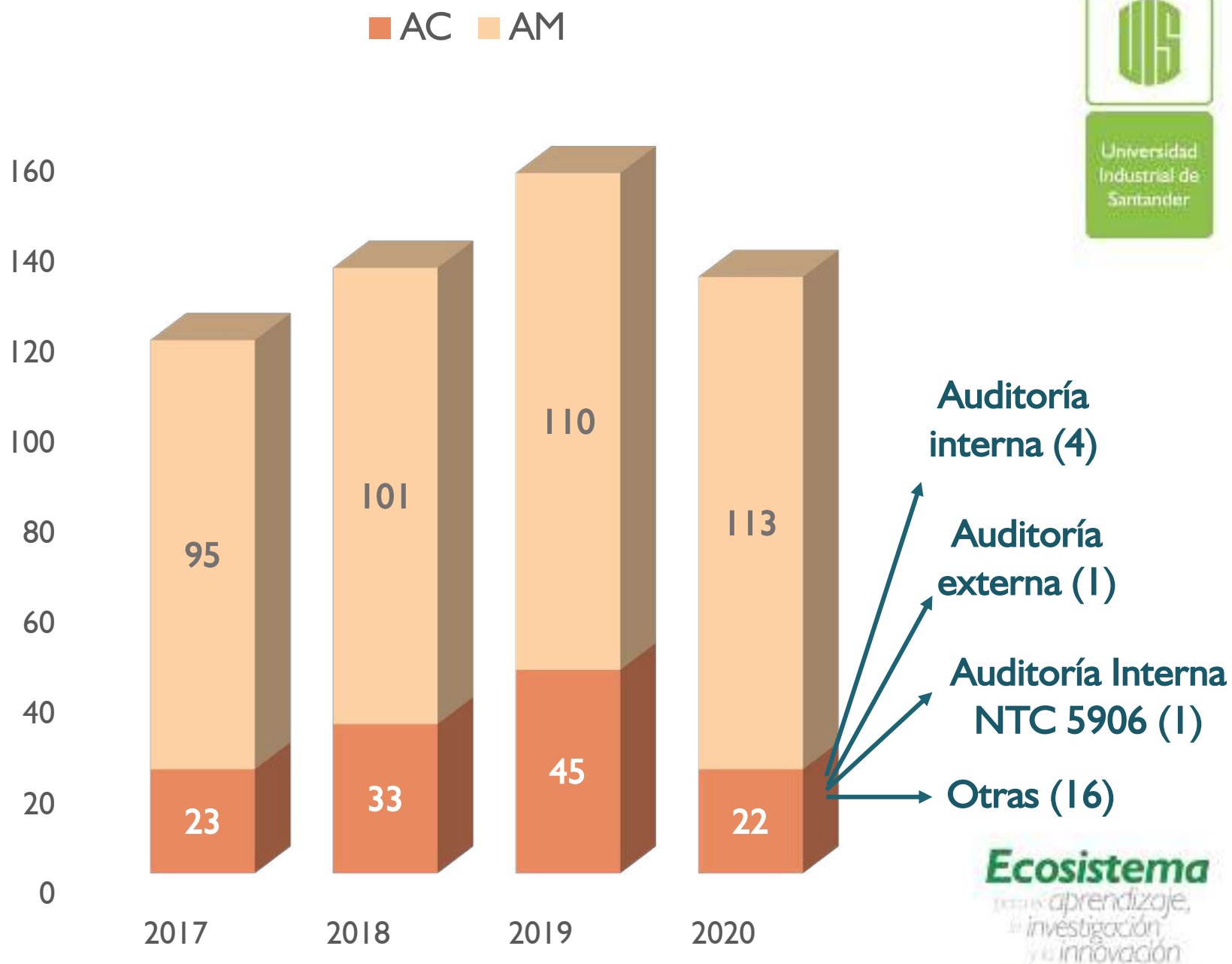
BALANCE AUDITORÍA INTERNA 2020

8 PROCESOS AUDITADOS

PROCESO	Oportunidades de Mejora	Fortalezas	No Conformidades
Investigación	7	6	0
Extensión	8	3	0
Biblioteca	4	5	0
Gestión documental	5	3	0
Recursos Tecnológicos	9	3	2
Gestión Cultural	7	8	0
Consultorio Jurídico	3	12	0
Financiera – Subproceso: Tesorería	6	2	0
Subproceso Centro de Conciliación (NTC 5906:2012)	3	11	0
Sede Regional Málaga	9	7	2
Total	**61**	**61**	**4**

BALANCE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA 2020



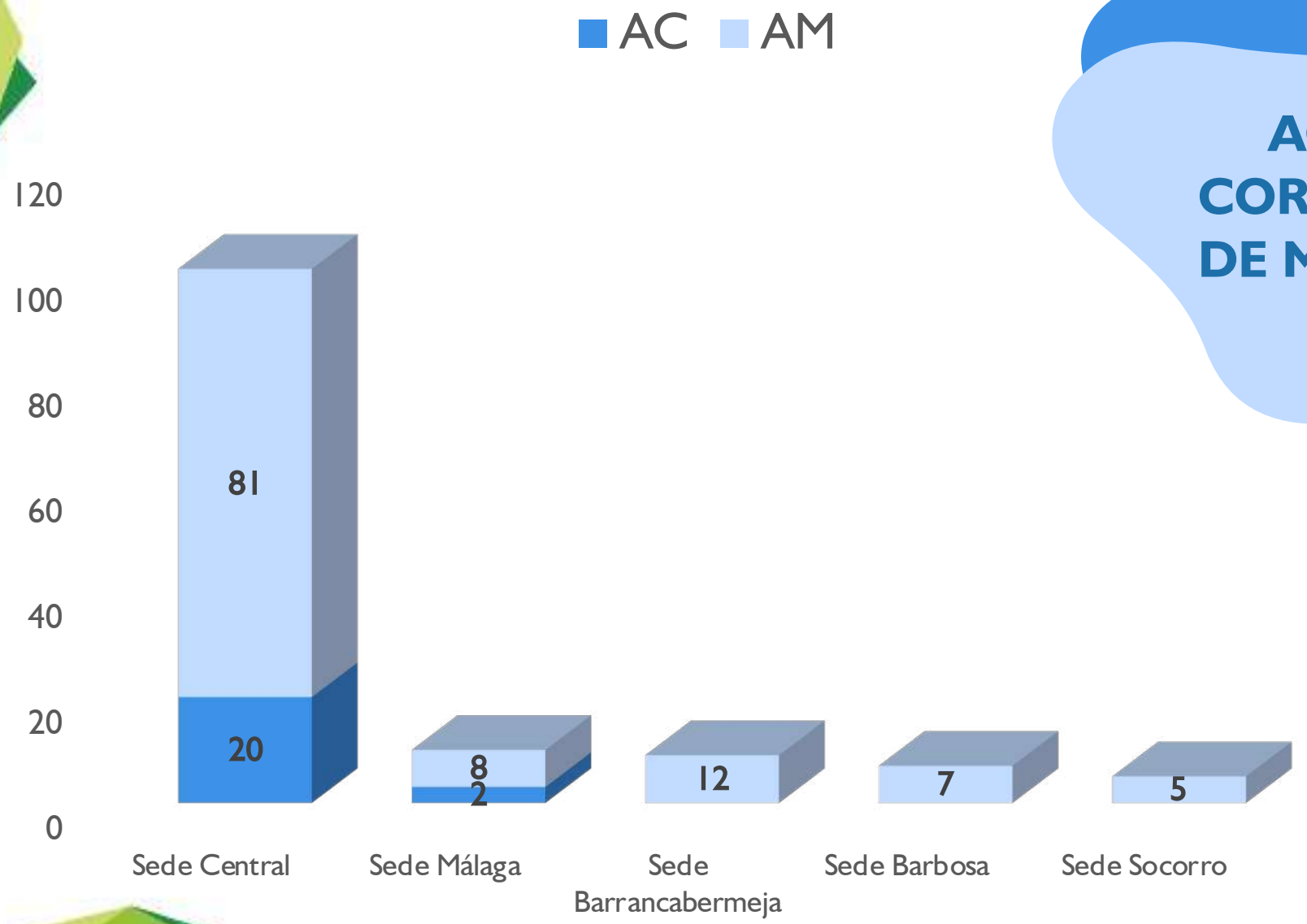


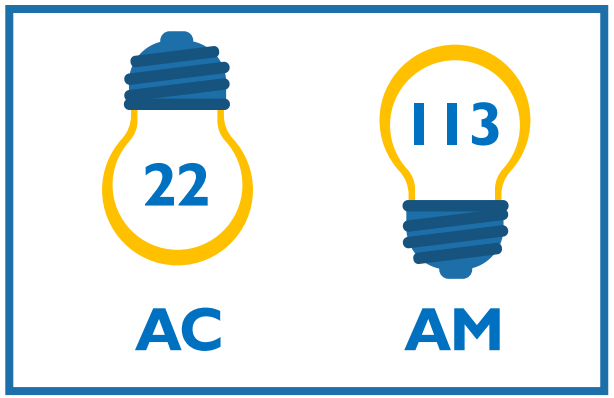
Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA POR SEDE





Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

SEGUIMIENTO AUDITORÍA INTERNA

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA INTERNA

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

RESUMEN NO CONFORMIDADES AUDITORÍA INTERNA 2020

PROCESO	NC	AC	RESUMEN DE NO CONFORMIDADES	ESTADO	% CUMPLIMIENTO
Sede Málaga (Bienestar estudiantil, Gestión Cultural, Servicios informáticos)	2	1	Incumplimiento de las metas de los indicadores BE, CU y SI. No se evidenció el planteamiento de acciones correctivas.		80%
			Ausencia de la evaluación del desempeño y la eficacia del proceso SI por ausencia del profesional. No se observó análisis y evaluación de los datos.		
Recursos Tecnológicos	2	2	No se evidenció el control sobre la información documentada requerida por el SGC (Desactualización de normativa, LMR, LMDE, hipervínculos errados, almacenamiento inadecuado, etc..)		100%
			Incumplimiento de algunas especificaciones de metrología, no se cuenta con ficha técnica de los equipo, ausencia de pautas de almacenamiento e inclusión de estos en el plan de mantenimiento.		Reprogramada por temas de pandemia Requiere desarrollar en sitio.

www.uis.edu.co

NO CONFORMIDADES AUDITORÍA INTERNA 2020

Sede Málaga (Bienestar estudiantil, Gestión Cultural, Servicios informáticos)		
Descripción	**Seguimiento**	**Estado**
NC.01: En dos procesos se evidenció el incumplimiento de indicadores con relación a las metas establecidas, para la cual no se establecieron las acciones correctivas necesarias según lo establecido en el numeral 10.2.1 literales (a), (b), (c) y (d) de la Norma Internacional ISO 9001:2015.	✓ Gestionar capacitación en procedimientos y formatos. ✓ Recibir capacitación sobre temas del SGC. ✓ Planificar y ejecutar los grupos primarios del año. ✓ Recordatorio para la entrega de los informes de desempeño trimestrales. ✓ Realizar el reporte de los informes de desempeño 2020 - segundo trimestre. **Pendientes:** • Documentar la acción correctiva para el incumplimiento del indicador. • Definición de estrategia para el seguimiento como de gestión de conocimiento para temas de calidad.	
NC.02: No se evidenció la evaluación del desempeño y la eficacia del proceso Servicios Informáticos para la vigencia 2019. No se observó el análisis y evaluación de los datos y la información apropiados según lo establecido en la ISO 9001:2015.	• Definición de estrategia para el seguimiento como de gestión de conocimiento para temas de calidad	

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

NO CONFORMIDADES AUDITORÍA INTERNA 2020

Recursos Tecnológicos		
Descripción	**Seguimiento**	**Estado**
NC.01: En el proceso no se evidenció el control sobre la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad, en lo referente a disponibilidad e idoneidad para su uso, donde y cuando se necesite, según lo establecido en el numeral 7.5.3.1 literal (a) de la Norma Internacional ISO 9001:2015.	✓ Definir el plan de trabajo. ✓ Modificar y actualizar los documentos. ✓ Revisar y aprobar de los documentos. ✓ Socializar los cambios documentales. ✓ Presentar a la Coordinación de Calidad los documentos actualizados para revisión y aprobación. ✓ Tramitar la publicación de los documentos. ✓ Actualizar seguimiento del plan de trabajo. ✓ Verificar la eficacia del plan de acción.	
NC.02: En el proceso no se evidencia las especificaciones de la trazabilidad de las mediciones según lo establecido en el numeral 7.1.5.2 literal a), b) y c) de la Norma Internacional ISO 9001:2015.	• Definir el plan de trabajo. • Listar las herramientas y los equipos. • Generar hoja de vida de las herramientas y los equipos. • Establecer rutina de mantenimiento para cada herramienta o equipo. • Presentar información en reunión con el grupo primario. • Socializar la documentación al personal de la DMT. • Ajustes a la documentación. • Verificar la eficacia del plan de acción	

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

55

SEGUIMIENTO ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA

PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	RESUMEN DE LOS ASPECTOS
Biblioteca	4	85%	Revisión y actualización de documentos en el área de adquisición y selección, documentos actualizados y enviados a Coordinación de Calidad para revisión y trámite de publicación.
Gestión Documental	5	86%	Actualización de algunos documentos, socialización y fortalecimiento de la gestión del conocimiento y del SGC al equipo de trabajo. Identificación de salidas no conformes.
Extensión	8	91%	Fortalecimiento de la Gestión del conocimiento mediante la creación y socialización de infografías. Documentar las acciones de mejora. Revisar el manual de usuario de extensión y evaluar la opción de documentar las actividades relacionadas con la creación de SpinOff.
Investigación	7	77%	Revisión de acciones de mejora, evaluación de las metas de los indicadores, identificar SNC, revisar el LMDE. socializar las PQRS y detectar causas.

RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA

PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	RESUMEN DE LOS ASPECTOS
Sede Málaga	9	77%	Fortalecer el conocimiento del SGC, documentar las AM, revisar el análisis de indicadores, mejorar la identificación de riesgos, cumplir con los tiempos de entrega de los informes de desempeño, identificar las SNC.
Financiero (Tesorería)	6	45%	Acelerar planes de acción de actualización de documentos, revisión información publicada micrositio de Financiero, actualizar el mapa de riesgos, socializar los cambios documentales, analizar metas de los indicadores, promover la gestión del conocimiento y fortalecer la mejora continua**.**
Recursos Tecnológicos	9	57%	Socializar la herramienta de mejoramiento de reporte programada en Excel, fortalecer las caracterizaciones, identificar las SNC, actualizar el micrositio, documentar las acciones de mejora, análisis de riesgos, fortalecer la gestión y transferencia del conocimiento, apropiar al personal en el SGC.

RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA

PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	RESUMEN DE LOS ASPECTOS
Gestión Cultural	7	88%	Fortalecer el conocimiento en el SGC, documentar las AM y AC, diligenciar los formatos del proceso, actualizar el LMDE, fortalecer análisis de indicadores, mejorar la identificación de riesgos. Nota: Se realizó reestructuración de los indicadores del proceso articulados con el PDI 2019- 2030 y actualmente en ejercicio de revisión de los riesgos con otras IES.

ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA 2020

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Biblioteca	Socializar las PQRDSF que se le hayan realizado, para identificar causas y formular controles.	Biblioteca se encuentra realizando un plan de actualización documental.	
	Fortalecer en las caracterizaciones la descripción de las actividades e información de salida, considerando el ciclo PHVA.		
	Revisar los documentos para que la información que se encuentra establecida y aprobada, se esté ejecutando conforme a la actualidad de las actividades desarrolladas en el proceso.		
	Revisar los formatos que se encuentran en SGC del proceso para: verificar si en la actualidad se están usando, evitar duplicidad de información y fusionar algunos documentos, si es posible sistematizar.		

ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA 2020

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Gestión Documental	Fortalecer el seguimiento de las actividades planteadas en el Programa de Gestión Documental –PGD.	**AM N 79:** Enmarca documentos que se deben actualizar.	
	Documentar todas las acciones que genera el proceso para su mejoramiento y así mostrar las buenas prácticas desarrolladas.		
	Identificar posibles salidas no conformes del proceso para mantener una prestación del servicio adecuada y de calidad.	Reuniones de trabajo para identificar las posibles SNC basado en el PHVA.	
	Fortalecer la gestión y transferencia del conocimiento para tener información clara, oportuna y veraz asequible para el personal.	**AM N 81:** Reuniones con los subprocesos para afianzar conocimiento que permita involucrarnos más en el proceso en todo lo concerniente al SGC.	
	Involucrar al personal del proceso y los subprocesos en la apropiación de la documentación de las actividades que ejecutan y del SGC.		

ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA 2020

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Extensión	Documentar las acciones que genera el proceso para su mejoramiento, involucrar a todo el personal en su formulación.	Hacer visible en el SGC la implementación de AM. Se revisarán mensualmente las acciones a implementar y documentar.	✓
	Incluir en el SGC la documentación que contribuya a fortalecer las actividades del proceso relacionadas con la creación o reconocimiento de empresas tipo SpinOff.	En la medida que se propongan 3 propuestas de Spin-Off se elaboran los procedimientos, así como los formularios necesarios.	⏳
	Fortalecer el análisis de los resultados de los indicadores en el informe de desempeño del proceso.	Registrar las causas del resultado y demás observaciones que son pertinentes.	✓
	Acoger en el SGC documentos que se encuentran elaborados, pero no codificados para tener un mayor control, trazabilidad y hacerlos visibles en la Intranet.	Se revisará el manual de usuario del módulo de extensión para su inclusión en el sistema.	✓

ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA 2020

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Extensión	Identificar las posibles SNC y el respectivo tratamiento para los servicios o productos ofrecidos por el proceso.	Las profesionales de Extensión y de Calidad consolidarán posibles ejemplos de SNC.	✓
	Socializar con todo el personal del proceso la gestión de riesgos para de fortalecer la identificación, análisis de causas, consecuencias y controles del proceso.	Está en curso la socialización y participación de los equipos de trabajo, incluyendo un análisis del contexto actual.	✓
	Analizar la posibilidad de un mecanismo o documento donde se pueda consolidar cómo se realiza el control de los procesos, productos y servicios.	El control se encuentra en los procedimientos del proceso.	✓

ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA 2020

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Extensión	Promover la gestión del conocimiento para que las actividades que se ejecutan e información sean comunicadas y compartidas.	- El proceso elaborará y actualizará las infografías de trámites para socialización. - Se mantiene actualizado el documento que contiene las actividades discriminadas por los cargos y los procedimientos que están documentados en el SGC. - Modelo de memoria técnica a disposición de la Unidad. - Grupos de trabajo que se manejan de acuerdo a las necesidades existentes, y cuyo conocimiento es transferido entre los integrantes.	✓

ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA 2020

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Investigación	Revisar las metas de los indicadores y evaluar la posibilidad de hacerlas más retadoras.	Se analizarán las acciones a realizar, de acuerdo a la medición trimestral o anual de los indicadores.	
	Identificar las posibles SNC y el respectivo tratamiento para los servicios o productos ofrecidos por el proceso.	Se identificarán los ejemplos que pueden presentarse y su tratamiento. La información será remitida a la DCIEG.	
	Documentar todas las acciones que genera el proceso para su mejoramiento.	Mensualmente se revisarán las acciones a implementar y documentar, a cargo de la gestión de la Profesional de Calidad.	
	Socializar las PQRDSF para identificar las causas y formular controles.	Se evidencia que las quejas presentadas han sido revisadas con el equipo de trabajo. **AM N 67.**	

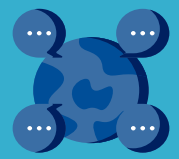
ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA 2020

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Investigación	Actualizar el listado maestro de documentos externos según la aplicabilidad, la vigencia.	Se revisará el listado de maestro de documentos externos, y se incluirá la normativa del CEINCI aplicada en los procedimientos.	
	Revisar los formatos que se encuentran en el SGC del proceso.	Los formatos se revisarán para asegurar que la información solicitada sea la necesaria y se atiendan los ajustes pertinentes.	
	Revisar el contenido de los documentos con el fin de que la información se esté ejecutando conforme a la actualidad de las actividades desarrolladas en el proceso.	Se revisará la documentación, en caso de presentar cambios se hará el trámite de los ajustes pertinentes.	

ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA 2020

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Gestión Cultural	Revisar y actualizar el listado maestro de documentos externos, tener en cuenta que el lugar de almacenamiento sea de fácil acceso para el personal del proceso.	Se hace la actualización del listado maestro de documentos externos	✓
	Diligenciar de forma completa los formatos y tener a disposición de forma organizada las evidencias de los planes de acción.	**AM N 61:** Fortalecer el diligenciamiento de los formatos de AM y AC mediante el ajuste de la redacción de las actividades y las evidencias.	✓
	Ampliar la descripción de las AC para identificar los aspectos con mayor impacto en el proceso.		
	Documentar todas las acciones generadas, mostrando el análisis de las situaciones que se presentan y las buenas prácticas desarrolladas.		

ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA 2020

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Gestión Cultural 	Fortalecer el conocimiento del personal del manejo del SGC.	Se envía al personal de la dirección cultural la inducción al proceso, donde se dejan claro aspectos del SGC.	✓
	Fortalecer el análisis de los resultados de los indicadores y relacionar el resultado de las variables para tener claridad sobre el dato definitivo.	Para el informe de desempeño del se hace una análisis más completo del resultado obtenido teniendo en cuenta la situación actual.	✓
	Mejorar la identificación de riesgos, análisis de causas y valoración de riesgos para el proceso, esto con el fin de evitar la materialización de los riesgos.	**AM N 56:** Fortalecer la identificación de riesgos, análisis de causas y valoración de riesgos de acuerdo con la situación actual de salud pública para evitar la materialización de nuevos riesgos.	

ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA 2020

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Recursos Tecnológicos	Socializar a la dirección los resultados de la herramienta para el mejoramiento de los reportes de indicadores de la unidad.	**AM N 50:** Diseñar una herramienta que facilite la organización de de decisiones.	⏳
	Fortalecer en las caracterizaciones, la descripción de las actividades e información de salida, teniendo en cuenta el alcance y objetivo del proceso.	**AM N 49:** Modificar y actualizar los documentos.	✓
	Fortalecer la identificación de SNC para mantener una prestación del servicio adecuada y de calidad.	En proceso de revisión.	⏳
	Hacer un mejor uso del micrositio de la División de Mantenimiento Tecnológico en la página web institucional y actualizar la información que se encuentra publicada.	**AM N 51:** Actualizar y fortalecer la información del micrositio de la División de Mantenimiento Tecnológico en la página Web UIS.	⏳
	Documentar todas las acciones que genera el proceso para su mejoramiento y así mostrar las buenas prácticas desarrolladas.	En proceso de revisión.	⏳

ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA 2020

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Recursos Tecnológicos	Fortalecer el análisis de causas en el Mapa de Riesgos del proceso y, analizar el cumplimiento e incorporación de controles.	En proceso de revisión.	⏳
	Fortalecer la gestión y transferencia del conocimiento del proceso.	Plan de trabajo y documentación propuesta para la actualización	⏳
	Revisar el contenido de los documentos para revisar que todo se esté ejecutando conforme a la actualidad de las actividades desarrolladas en el proceso.	**AM N 52:** Reestructurar y fortalecer la documentación del Proceso para la mejora continua y el desarrollo de las actividades y operaciones.	⏳
	Involucrar al personal en la apropiación de la documentación de las actividades que ejecutan y del SGC.	En proceso de revisión.	⏳

ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA 2020

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Financiero - Tesorería	Dar celeridad a los planes de acción derivados de acciones correctivas.	**AM N 144:** Actualización de la información publicada de interés en la página web y el micro sitio de la División. **AM N 145:** Fortalecer en las caracterizaciones el objetivo, alcance e información de salida.	
	Socializar con todo el personal del proceso la gestión de riesgos para fortalecer la identificación, análisis de causas, consecuencias y controles del proceso.	Se realizó revisión y actualización del mapa de riesgos de gestión para la vigencia 2021.	
	Hacer partícipe a todo el personal del proceso en la actualización de documentos y en la apropiación del SGI.	Actualización documental del Subproceso de Tesorería. En proceso la documentación asociada al Subproceso de Presupuesto.	
	Analizar las metas de los indicadores y evaluar según la trazabilidad la posibilidad de hacerlas más retadoras.	No es adecuado hacer revisión de metas para los indicadores de rendimientos financieros e inversiones, debido al impacto negativo del contexto externo.	

ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA 2020

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Financiero - Tesorería	Promover la gestión del conocimiento.	**AM N 147.** Realizar la revisión y actualización del Manual de Actividades Básicas como parte del ejercicio de gestión del conocimiento y mejora continua de los procesos.	
	Fortalecer la mejora continua del proceso.	En proceso de revisión.	

ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA 2020

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Sede Málaga	Fortalecer en los responsables de cada proceso el conocimiento sobre el manejo del SGC.	Capacitación en procedimientos y formatos, mejoramiento continuo e innovación y gestión de riesgos	✓
	Documentar todas las acciones que generan los procesos, mostrando el análisis de las situaciones y las buenas prácticas desarrolladas.	Documentar todas las acciones correctivas y de mejora que generen los procesos.	⌛
	Fortalecer el análisis de los resultados de los indicadores y relacionar el resultado de las variables.	Medición de las variables, cálculo de los indicadores y análisis de los resultados los procesos de la sede Málaga.	✓
	Revisar y mejorar el método de cálculo (fórmulas) de los de los indicadores.	Analizar y fortalecer los métodos de cálculo de los indicadores que se reportan en los informes de desempeño.	✓

ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA 2020

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Sede Málaga	Mejorar la identificación de riesgos, análisis de causas y valoración de riesgos.	Revisión y complementación de la matriz de riesgo por proceso.	
	Analizar las metas de los indicadores y evaluar la posibilidad de hacerlas más retadoras.	Revisión de indicadores. Socializar y estandarizar los indicadores estratégicos con los diferentes líderes de la sede.	
	Reportar oportunamente a la Coordinación de Calidad los informes de desempeño.	Identificar la frecuencia de medición de las variables de cada uno de los procesos.	
	Tener mayor interacción entre los responsables de los procesos, los facilitadores de la sede principal y la Coordinación de Calidad.	Reuniones con los facilitadores de la sede principal y socializarlo con la coordinación de calidad.	
	Identificar con mayor claridad las posibles SNC y el respectivo tratamiento.	Hacer una revisión y mejora de las caracterizaciones de los procesos frente a las SNC.	

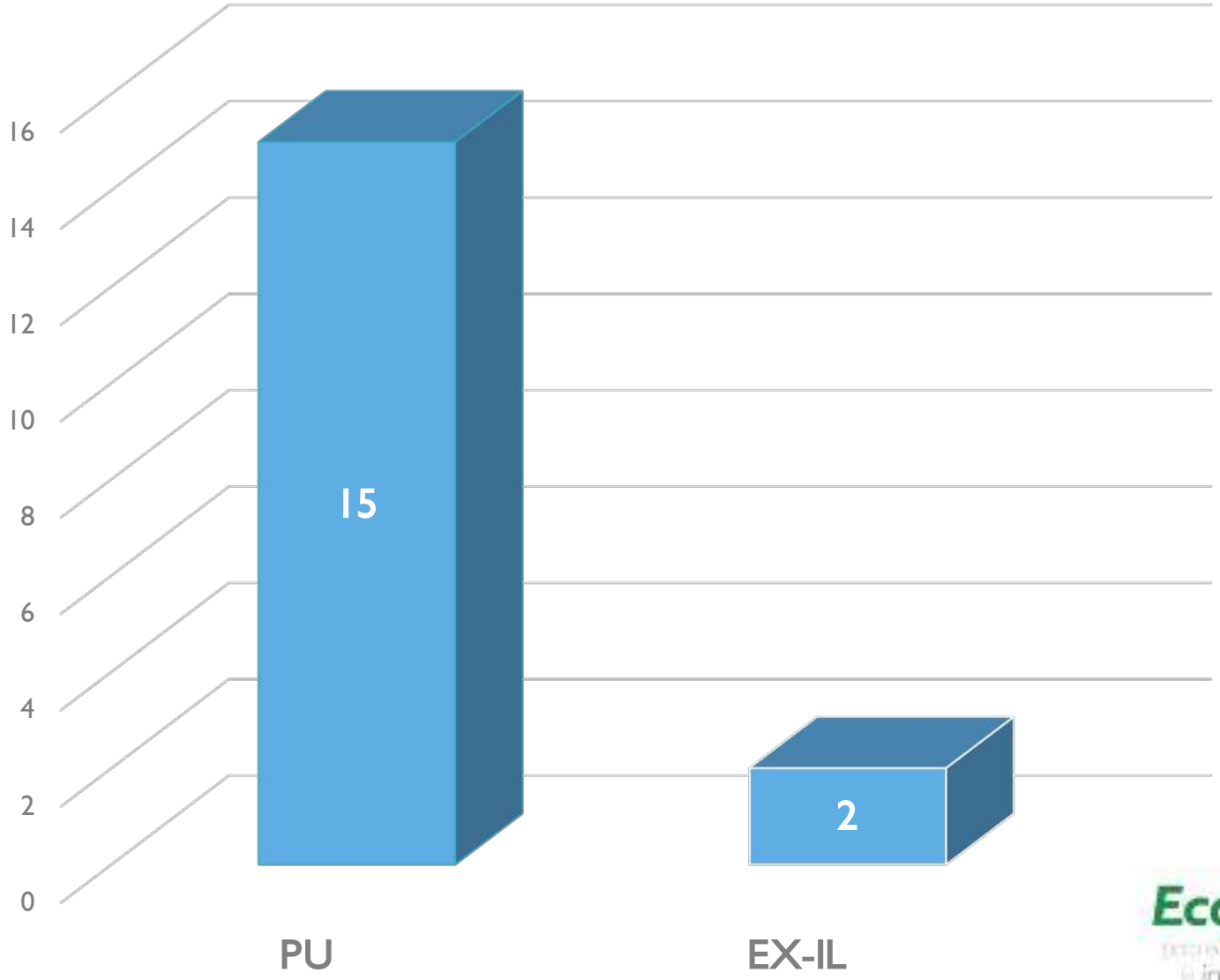
SALIDAS NO CONFORMES

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

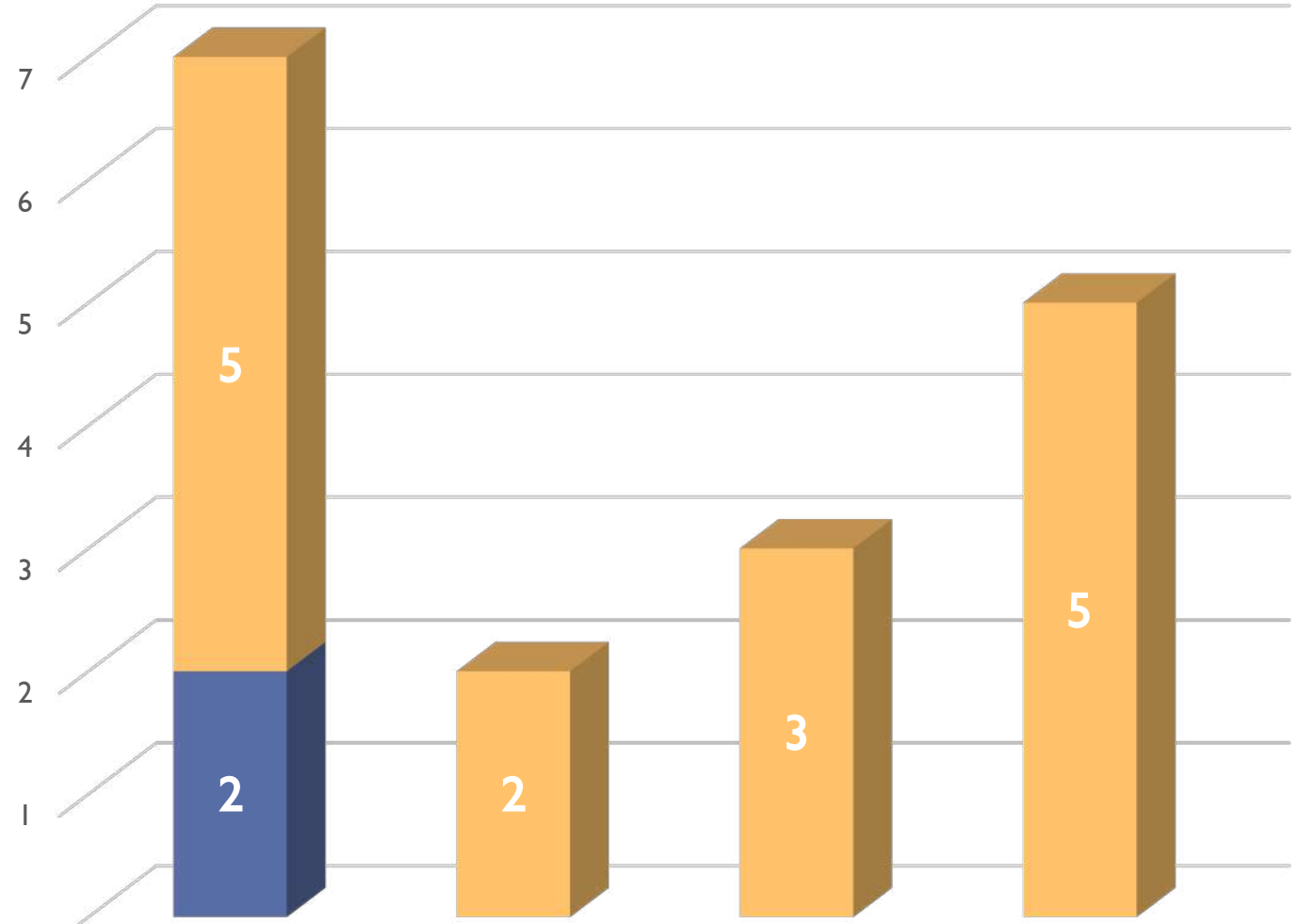
SNC POR PROCESO 2020



Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

SALIDAS NO CONFORMES POR TRIMESTRE 2020



	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
PU	5	2	3	5
EX-IL	2	0	0	0

DESCRIPCIÓN SALIDAS NO CONFORMES

Publicaciones (15)	Descripción	Tratamiento
(8)	Errores en impresión y montaje.	Correción, reproceso, desecho y en algunos casos concesión.
(5)	Errores en las carátulas, al encuadernar y en la númeración.	
(2)	Fallas a los clientes.	
EX-IL (2)		
(1)	Inconsistencias en la matricula.	Reproceso.

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

DESCRIPCIÓN SALIDAS NO CONFORMES

Publicaciones (15)	Descripción	Tratamiento
(1)	Se imprimió y cortó la versión incorrecta de separadores de la programación de Dirección Cultural (no la versión aprobada).	Reproceso, Desecharlo.
(1)	120 de las 400 carátulas de la Revista Santander salieron con manchas.	Reproceso, Desecharlo.
(1)	Al imprimir un folio de Libro Caminos de Santander el impresor nota que la fotografía está corrida y no como está en el machote.	Reproceso, Desecharlo.
(1)	En dos mociones no se acogió un cambio que hizo el cliente al momento de validar. Se detectaron errores en 2 de 8 reconocimientos.	Reproceso, Desecharlo.

Universidad Industrial de Santander
Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

DESCRIPCIÓN SALIDAS NO CONFORMES

Publicaciones (15)	Descripción	Tratamiento
(1)	La información de los volantes de enfermería no quedó como la solicitó el cliente en la muestra enviada.	Reproceso, Desecharlo.
(1)	Al encuadernar sólo se pudo entregar 470 juegos pues faltaron 30 tamaños originales de la primera hoja.	Reproceso.
(1)	Se montaron e imprimieron en tamaño extra oficio, no se ajustó al solicitado.	Reproceso, Desecharlo.
(1)	Al numerar los formatos de registro y control, se inició en 50.000 en lugar de 5.000 y quedaron mal numerados 60.	Reproceso.

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

DESCRIPCIÓN SALIDAS NO CONFORMES

Publicaciones (15)	Descripción	Tratamiento
(1)	Carátulas manchadas de libro de undécimo de visión u, no se pudo entregar el pedido completo al cliente.	Conseción, Desecharlo.
(1)	En el libro Lorosaurio Narrador, la página de dedicatoria salió con una raya y las páginas 74 y 80 salieron lavadas.	Reparación/Corrección , Concesión.
(1)	Se hizo un montaje de 2 páginas por plancha, lo que genera sobrecostos en planchas y tiempo de impresión.	Reproceso.
(1)	El retiro del folio 8 está incorrecto porque la página 72 debe ir a la página derecha del montaje, sino no va a quedar 71-72.	Reproceso.

Universidad Industrial de Santander
Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

DESCRIPCIÓN SALIDAS NO CONFORMES

Publicaciones (15)	Descripción	Tratamiento
(1)	La carátula del documento quedó más grande que las hojas internas.	Conseción, Desecharlo.
(1)	Error en el montaje del planeador de Posgrados, se le puso 31 días al mes de noviembre. Error en un folio.	Reparación/Corrección.
(1)	Salió un ojo de pescado grande en el parqués, en 60 tamaños de impresión. Eran 550 impresiones. Se dañaron 60.	Reproceso, Desecharlo.
EX-IL (2)		
(2)	Inconsistencias en la matrícula.	Reproceso

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

OPORTUNIDADES Y RIESGOS

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

OPORTUNIDADES

- ✓ **Proyectos Programa de Gestión**
- ✓ **Acciones de Mejora**

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

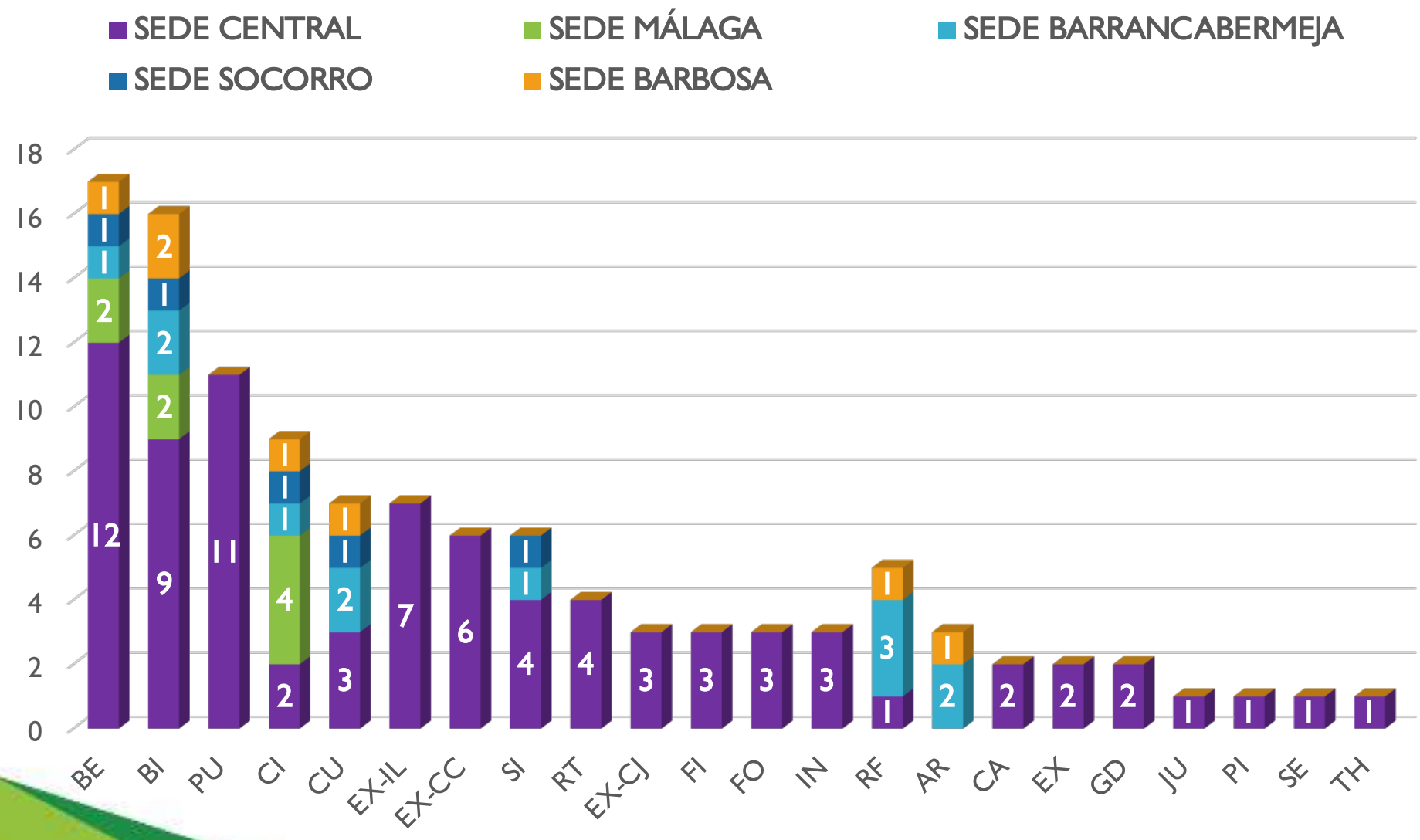
ALGUNAS ACCIONES DE MEJORA EJECUTADAS POR PROCESO 2020

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

ACCIONES DE MEJORA POR PROCESO 2020



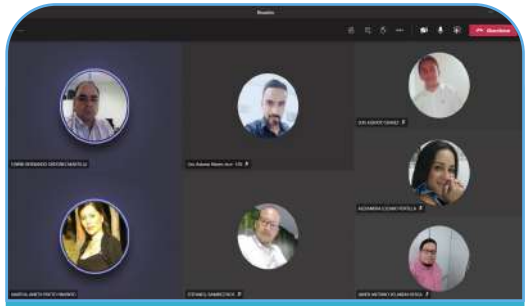
Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

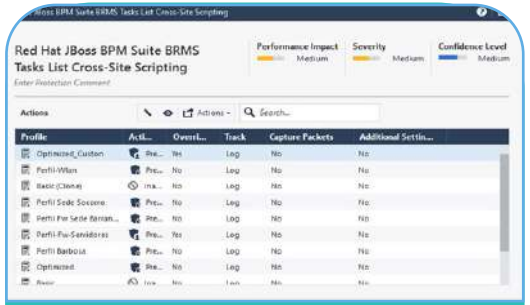
ACCIONES DE MEJORA 2020

Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones



Conformación de equipos de trabajo de la DSI, para apoyo de la prestación del servicio y ejecución de proyectos.

Reuniones semanales y conformación del equipo de apoyo TIC.



Hardening a Servidores y Actualización de Plataforma de seguridad.

Nuevas protecciones para servidores misionales de acuerdo con los servicios web, motor de base de datos y aplicaciones.

Reemplazo de los equipos servidores DNS externos de la red de datos LAN institucional.

Ampliación de la infraestructura de contingencia del Data Center alterno.

Instalación Módulo SY480.

$97.681.144

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

ACCIONES DE MEJORA 2020

Biblioteca

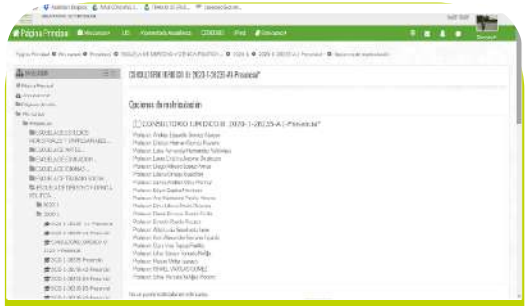
Cambio diseño la página web de la Bibioteca.

La biblioteca cuenta con una nueva imagen de la página web más amigable y con mayor información.

Diseño, impresión y difusión de un portafolio de recursos electrónicos.

Visita a claustros y consejos de facultad para promocionar el portafolio de recursos electrónicos.

Centro de Conciliación



Construcción de aula virtual para el Centro de Concialición adscrito al Consultorio Jurídico.

Implementación del aula virtual con el fin de apoyar la prestación del servicio y fortalecer la comunicación con la ciudadanía y estudiantes.

Difución de los servicios del CJ y CC a personas con discapacidad auditiva.

Video "Consultorio jurídico - Lengua de Señas Colombianas" y se publicó en la página web UIS.

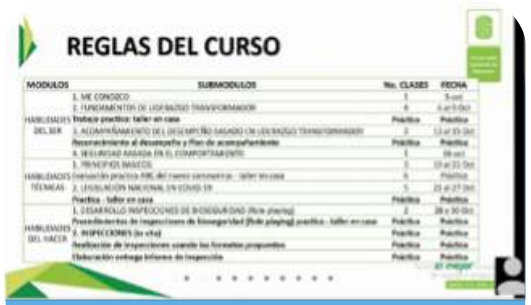
Creación de un Web Service para la actualización automática de usuarios y fácil acceso a las bases de datos.

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

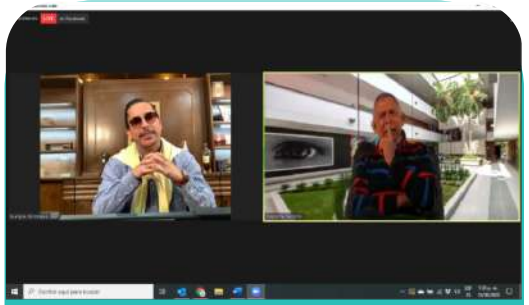
ACCIONES DE MEJORA 2020

Bienestar Estudiantil



Desarrollo de habilidades técnicas y humanas.

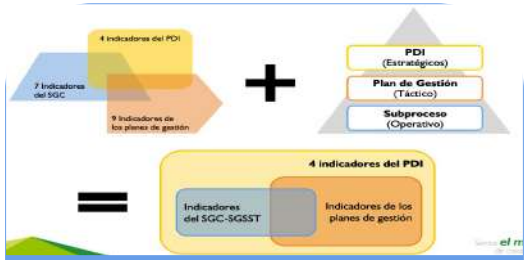
Diplomado de Gestión en Bioseguridad para la prevención del COVID-19 para el personal del SCC.



Puesta en funcionamiento de un plan de medios.

Plan de medios para dar a conocer la Sección de Servicios Integrales de Salud y Desarrollo Psicosocial.
Campaña "Estar bien".

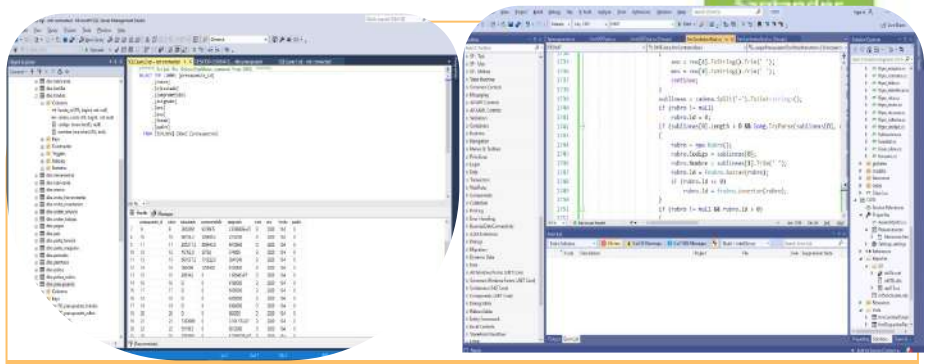
Talento Humano



Herramienta de seguimiento y control de los procesos de la DGTH.

Implementación de nuevos indicadores en el marco de los lineamientos institucionales y de los Sistemas de Gestión.
23 INDICADORES

Recursos Tecnológicos



Herramienta para facilitar la organización de datos del SIMAT y el SI PUTTY.

En el transcurso de este año se ha habilitado el uso del sistema.

Manual de procedimientos para el trabajo seguro en Comedores y Cafetería.

Universidad Industrial de Santander

MATRIZ DE OPORTUNIDADES 2020

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

MATRIZ DE OPORTUNIDADES INSTITUCIONALES 2020

Programa de Gestión Institucional 2020 ACS n.° 073 de 2019								
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	13	26 %	$ 4.078.897	11	85 %	98%	$ 3.705.847	91 %
Enfoque 2: Investigación e innovación como ejes articuladores	10	20 %	$ 1.474.612	9	90 %	96%	$ 1.005.254	68 %
Enfoque 3: Cohesión social y construcción de comunidad	7	14 %	$ 962.955	7	100 %	92%	$ 535.527	56 %
Enfoque 4: Diseño de soluciones compartidas	6	12 %	$1.098.153	5	83 %	96%	$ 322.923	29 %
Enfoque 5: Democratización del conocimiento	4	8 %	$ 943.600	4	100 %	100%	$ 574.068	60 %
Enfoque 6: Gestión universitaria para la excelencia académica	10	20 %	$ 480.179	10	100 %	94%	$ 149.364	31 %
Total	**50***	**100 %**	**$ 9.038.396**	**46**	**92 %**	**96 %**	**$ 6.292.983****	**70 %**
Porcentaje de ejecución PGI 2020: **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, cuatro (4) proyectos no fueron viables de ejecutar: Diseño de cursos para profesores sobre inclusión y equidad de género; Propuesta de intención para la creación del programa de Especialización en Ambientes Virtuales de Aprendizaje en Educación Superior; Semana Internacional de la Ciencia UIS 2020; Misiones académicas con fines de cooperación (Fase 2).

**Teniendo en cuenta las restricciones de movilidad a nivel nacional e internacional en el marco de la emergencia sanitaria, las modalidades de trabajo en casa y la presencialidad remota, no se requirió ejecutar el presupuesto asociado a los rubros de gastos de viaje, viáticos, papelería, honorarios profesionales y no profesionales.

Asimismo, teniendo en cuenta que estas restricciones se mantuvieron durante todo el año algunas actividades definitivamente no se pudieron realizar, o demandaron más tiempo en su ejecución.

MATRIZ DE OPORTUNIDADES POR UNIDAD 2020

Programa de Gestión de Unidad 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	66	48%	$ 764.268	59	89%	94%	$ 585.148	77%
Enfoque 2: Investigación e innovación como ejes articuladores	16	12%	$ 83.400	15	94%	93%	$ 45.745	55%
Enfoque 3: Cohesión social y construcción de comunidad	6	4%	$ 55.200	4	67%	100%	$ 0	0
Enfoque 4: Diseño de soluciones compartidas	10	7%	$ 11.800	8	80%	100%	$ 7.000	59%
Enfoque 5: Democratización del conocimiento	9	7%	$ 190.000	6	67%	100%	$ 164.000	86%
Enfoque 6: Gestión universitaria para la excelencia académica	31	22%	$ 615.446	29	94%	95%	$ 337.828	55%
Total	**138**	**100%**	**$ 1.720.114**	**121**	**88%**	**97%**	**$ 1.139.721**	**66%**
Porcentaje de ejecución PGU 2020: **97 %**								

*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, 17 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, las modalidades de trabajo en casa y la presencialidad remota, no se requirió ejecutar el presupuesto asociado a los rubros de gastos de viaje, viáticos, papelería, honorarios profesionales y no profesionales.

Asimismo, teniendo en cuenta que estas restricciones se mantuvieron durante todo el año algunas actividades definitivamente no se pudieron realizar, o demandaron más tiempo en su ejecución.

ALGUNAS OPORTUNIDADES
(Proyectos Representativos 2020)

PROCESO	NOMBRE DEL PROYECTO	RESULTADOS	% CUM
Dirección Institucional	Apropiación del concepto de gestión del conocimiento en el contexto de la gestión administrativa (*n.° interno de proyecto* 4783)	✓ Documento que contiene la revisión de literatura sobre el concepto de Gestión del Conocimiento y sus beneficios en el contexto administrativo. ✓ Exploración de las fases de la gestión del conocimiento, Cultura de compartir y difundir, y Generación y producción de conocimiento, y las herramientas orientadas a su fortalecimiento, Storytelling y Estudio de casos, respectivamente.	**100 %**
Planeación Institucional	Consolidación de la batería de indicadores para medición del plan de desarrollo institucional 2019-2030 *(n.° interno de proyecto 4697)*	✓ Protocolo (ficha técnica) para cada uno de los 81 indicadores del PDI 2019-2030 ✓ Informe de seguimiento de los indicadores PDI 2019-2030 en la vigencia 2019, teniendo como línea base los resultados de la vigencia 2018 publicado en página web institucional. ✓ Informe dinámico elaborado en Microsoft Power BI	**100 %**
Gestión de la Calidad Académica	Programa de consolidación de los procesos de acreditación de programas de pregrado y posgrado de la Universidad Industrial de Santander-UIS *(n.° interno de proyecto 4794)*	Ocho (8) programas académicos finalizaron el proceso requerido para obtener la acreditación emitida por el Ministerio de Educación Nacional. *Pregrado: Filosofía, Ingeniería Civil, Ingeniería Electrónica, Medicina, Nutrición y Dietética, Química *Posgrado: Maestría en ingeniería Civil, Maestría en pedagogía	**100 %**
	Autoevaluación institucional con fines de renovación de la acreditación – Fase I *(n.° interno de proyecto 4790)*	✓ Definición del modelo de evaluación institucional, constituido por 12 factores, 29 características y 213 indicadores, así como ponderación del mismo. ✓ Realización del análisis documental con la participación de 35 directivos, 30 profesores, 23 estudiantes y 22 personal administrativo. ✓ Definición de la metodología para el desarrollo de la autoevaluación. ✓ Diseño y aplicación de encuesta para estudiantes (3.183), profesores (496), directivos (142), personal administrativo (543), graduados (3.096) y empleadores (170).	**90 %****

** La actividad que quedó pendiente fue el análisis de las encuestas aplicadas a los diferentes estamentos de la Universidad, apara el 2021 la Unidad formuló el proyecto "Renovación de la acreditación institucional – Fase III"

ALGUNAS OPORTUNIDADES (Proyectos Representativos 2020)

PROCESO	NOMBRE DEL PROYECTO	RESULTADOS	% CUM
Formación	Proyección del Sistema de Excelencia Académica - SEA (n.° *interno de proyecto 4800)*	✓ Caracterización Estudiantil: Académica, Cognitiva, de Salud, Económica y Social al 95 % de los estudiantes en cada semestre académico de 2020. ✓ Permanencia estudiantil sobre el 93 %, retiros voluntarios (<=3%) y PFU (0). ✓ Fortalecimiento del SEA y Programa MIDAS en Sedes Regionales	**100%**
Gestión Cultural	Temporadas (Desarrollo de una Agenda Cultural y Artística para la UIS) *(n.° interno de proyecto 4687)*	Las cuatro (4) temporadas programadas se realizaron satisfactoriamente utilizando las TIC´s, a saber: ✓ Circuito de Arte «Centro con las Salas Abiertas»: la exposición de la UIS fue "Bethoven en Bucaramanga", inspirada en el natalicio 250 de Ludwig van Beethoven. ✓ XXXVII Festival Internacional de Piano (FIP). ✓ XXIX Festival Luis A. Calvo de Música Andina Colombiana (FMAC), acompañado por el libro fotográfico 'Hilo de Plata en Noche de Luna Llena' de Juan Diego Pinzón. ✓ Temporada Navideña.	**100%**
Investigación	Fortalecimiento de la actividad investigativa en la Universidad Industrial de Santander *(n.° interno de proyecto 4689)*	Realización de cinco (5) convocatorias para presentación de propuestas de investigación, en total 54 cumplieron los requisitos: Capital Semilla 2020 (8); Básica y Aplicada 2020 (25); Desarrollo Experimental (5); Generando Espíritu Científico (11); Aplicada Interdisciplinar (5)	**100%**
	Fortalecimiento de la formación para la investigación en la UIS *(n.° interno de proyecto 4708)*	✓ Institucionalización de 41 semilleros de investigación: Ciencias (6); Ciencias Humanas (12); Fisicomecánicas (11); Fisicoquímicas (6); Salud (5); VIE (1). ✓ Apoyo económico para 10 estancias posdoctorales por Facultad: Ciencias (5); Ciencias Humanas (1); Fisicomecánicas (4).	**100%**

ALGUNAS OPORTUNIDADES
(Proyectos Representativos 2020)

PROCESO	NOMBRE DEL PROYECTO	RESULTADOS	% CUM
Extensión	Fomento de la articulación con la sociedad *(n.° interno de proyecto 4747)*	✓ Registro de 98 actividades de extensión solidaria. ✓ Documento con la propuesta de servicios para articulación con empresas en el Parque Tecnológico de Guatiguará	100%
	Fomento al emprendimiento y relación con el sector productivo *(n.° interno de proyecto 4745)*	✓ Se apoyaron 15 iniciativas de emprendimiento, de las cuales dos (2) iniciativas fueron presentadas ante Fondo Emprender. ✓ Realización de eventos, como: Curso Emprende Ideación, ArtEmprende, entre otros.	100%
Comunicación Institucional	Creación, producción y emisión de nuevos programas audiovisuales de la UIS Fase III *(n.° interno de proyecto 4819)*	✓ Se realizaron 38 nuevos programas de los 40 proyectados, para el 2020 el lema fue "Con sabor a UIS", integrando a miembros de la comunidad docente, directivos, administrativos de la Universidad. ✓ Se alcanzaron 13.198 visitas (reproducciones), 779 me gustas en el canal de YouTube UIS y 50.497 reproducciones en el canal de Facebook.	98%
	Posicionamiento de las redes sociales de la UIS como canal de difusión del quehacer institucional Fase III *(n.° interno de proyecto 4820)*	✓ Desarrollo de campañas de engagement, a través de las cuales se aumentaron las interacciones en redes sociales. ✓ Se publicaron 614 piezas gráficas y 54 videos en las redes sociales de la Universidad. ✓ Incremento en el número de nuevos seguidores en las redes sociales: Facebook (10.644); Twitter (5.294); Youtube (5.309); Instagram (6.162)	100%

ALGUNAS OPORTUNIDADES (Proyectos Representativos 2020)

PROCESO	NOMBRE DEL PROYECTO	RESULTADOS	% CUM
Biblioteca	Propuesta de nuevo portafolio de servicios para la Biblioteca Central e implementación de prueba piloto de nuevos servicios *(n.° interno de proyecto 4818)*	✓ Documento de propuesta del nuevo portafolio de servicios de Biblioteca. ✓ Implementación del servicio de auxiliares especializados, quienes brindan apoyo en el manejo de las bases de datos. Su función principal consiste en capacitar a sus compañeros, según el caso y están organizados por áreas, tanto generales como específicas. Este servicio se continua prestando en la presente vigencia.	**100%**
Relaciones Exteriores	Propuesta de reestructuración y actualización del portafolio de servicios para egresados UIS FASE I *(n.° interno de proyecto 4814)*	✓ Elaboración de la propuesta de intención para la adquisición de la **plataforma Graduway**, la cual brinda orientación profesional experta, asesoramiento profesional permanente, conexiones y oportunidades adecuadas para impulsar los resultados profesionales después de la graduación, oportunidades de trabajo, entre otros servicios. ✓ **Proyecto UIS Mi alma máter** mediante el cual se realizaría la identificación, seguimiento y fidelización de los egresados de la Universidad, que permita, entre otros aspectos, la obtención de recursos monetarios y/o en especie. ✓ Propuesta para la **creación del observatorio laboral** de egresados de la Universidad Industrial de Santander que permita hacer seguimiento y medición a los graduados, disponibilidad de información actualizada, etc.	**100%**

ALGUNAS OPORTUNIDADES (Proyectos Representativos 2020)

PROCESO	NOMBRE DEL PROYECTO	RESULTADOS	% CUM
Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones	Implementación del modelo de seguridad y privacidad de la información para la UIS - Fase II *(n.° interno de proyecto 4770)*	✓ Elaboración de la política general y específicas ✓ Documentación del 50% de los procedimientos ✓ Elaboración del mapa de riesgos de seguridad de la información. ✓ Esta documentación, actualmente, es revisada por la Mesa Técnica para su presentación y aprobación en el Comité de Desempeño y Gestión Institucional.	**100%**
Talento Humano	Programa integral para el fortalecimiento de la gestión administrativa -PIGA-*(n.° interno de proyecto 4801)*	✓ Se realizaron, en total, 25 actividades de formación y capacitación dirigidas a funcionarios de nivel administrativo de las Sedes Principal y Regionales sobre temáticas generales y/o especificas relacionadas con el cargo.	**100 %**
	Fortalecimiento de la gestión en seguridad y salud en el trabajo *(n.° interno de proyecto 4804)*	✓ Actualización y divulgación de Identificación de Peligros y Valoración de Riesgo - IPVR, inspecciones de riesgo biológico, entrega de EPP al personal que labora en presencialidad, y asesoría a Unidades sobre elaboración del protocolo de bioseguridad. ✓ Realización de capacitaciones como: Diplomado de gestión en bioseguridad para prevención del Covid-19; Panel Factores de Riesgo Asociados a la Pandemia por la Covid -19 y el Trabajo en Casa; Capacitación Bioseguridad (lavado de manos, distanciamiento social, signos y síntomas Covid-19; Cuidado de la voz en docentes - Importancia de la hidratación para la voz, entre otras.	**100%**

RIESGOS DE GESTIÓN

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

MAPAS DE RIESGOS DE GESTIÓN 2019 - 2020

Periodo Julio 2019 - Junio 2020

115

Cantidad de Riesgos Identificados en la Universidad.

310

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

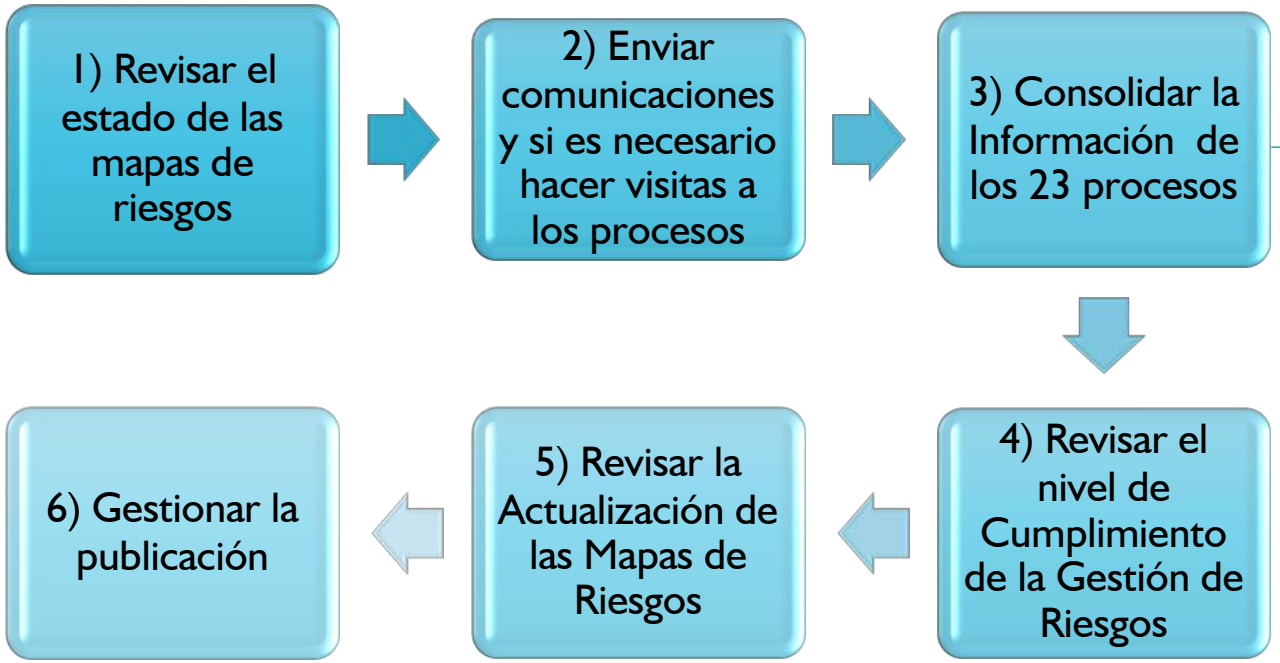
48

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.



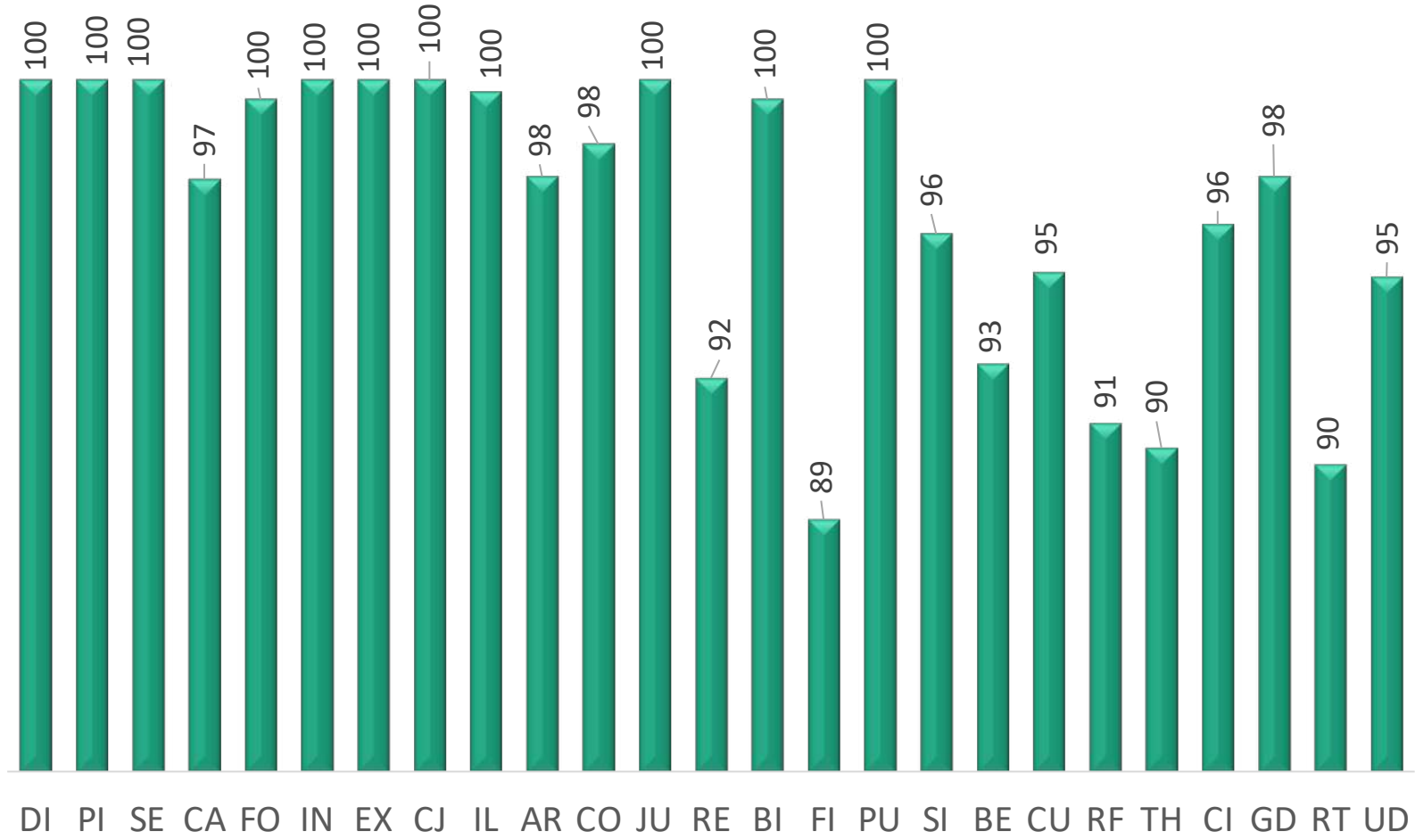
Se revisa entre otros aspectos:

- 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.

Universidad Industrial de Santander
Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

MAPA DE RIESGOS PERIODO JULIO 2019 - JUNIO 2020

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 2019 - Junio 2020: **97%.**

MAPA DE RIESGOS PERIODO JULIO 2019 - JUNIO 2020

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

División Financiera: 88.6%

- Total de acciones: **7**
- Acciones al 100%: **6**
- Acciones pendientes: **1** (avance 20%)

  "Actualizar Manual de Actividades Básicas del Proceso Financiero de acuerdo a normatividad entrada en vigencia".

  Actividad reprogramada teniendo en cuenta que se esta realizando una actualización documental de procedimientos y por priorización el manual quedo para diciembre 2021.

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 2020 y otras fueron reprogramadas para 2021.

MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS EN LA UNIVERSIDAD 2019 - 2020

Acción de Mejora de Calidad Seguimiento Institucional N° 47

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	40%	• Revisar la nueva versión de la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 5 emitida por el DAFP en el mes de diciembre 2020. • 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: Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión, Planeación y la Vicerrectoría Administrativa.

SEGUMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

PLAN DE MEJORAMIENTO
CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER

Marzo – Abril 2019

Se realiza Auditoría de la vigencia 2018.

Diciembre 2019

El ente de control externo comunica a la Universidad Informe preliminar de Auditoría de la vigencia 2018 y se presentan las debidas controversias al ente de control.

Se cierra oportunamente Plan de Mejoramiento Consolidado vigencias 2016-2017.

Septiembre 2020

La Contraloría General de Santander emitió informe definitivo de la auditoria gubernamental con enfoque modalidad regular N° 00078 del 29 de septiembre de 2020

Noviembre 2020

El dia 13 de Noviembre de 2020 fue notificada a la Universidad Industrial de Santander, el informe definitivo N° 00078 del 29 de septiembre de 2020.

El 27 de noviembre de 2020, fue remitido el plan de mejoramiento a la Contraloría General de Santander

Diciembre 2020

La Contraloría General de Santander realizo la aceptación al plan de mejoramiento propuesto por la UIS

Marzo 2021

La Contraloría General de Santander realizo auditoria para las vigencias 2019 y 2020

El día 15 de abril de 2021 se rindió ante la Contraloría General de Santander, en la plataforma SIACONTRALORIA el primer avance del plan de mejoramiento para la vigencia 2018.

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

PLAN DE MEJORAMIENTO
CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER

Avance Plan de Mejoramiento vigencia 2018						
Vigencia	**N° Hallazgos Administrativos**	**Cantidad de Acciones**	**Hallazgos abiertos**	**Hallazgos cerrados**	**% Cumplimiento 31 Mar/2021**	**Observaciones**
2018	13	18	7	6	78%	Actualmente se encuentra en ejecución el plan de mejoramiento presentado ante la CGS para la vigencia 2018 La rendición ante el ente de control es responsabilidad de la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión, informe que se debe rendir de manera trimestral. El reporte del plan de mejoramiento se realizó el 12 de febrero de 2021, en la rendición de la cuenta anual. El 15 de abril de 2021 se realizó la rendición del avance del plan de mejoramiento a corte 31 de marzo de 2021.

Vigencia	**N° Hallazgos Disciplinarios**	**Observaciones**
2018	**5**	Los hallazgos disciplinarios fueron remitidos por parte de la Contraloría General de Santander a la Procuraduría Territorial y a la fecha se está a la espera de notificación para rendir informe sobre los hechos del caso.

INFORME ESTADÍSTICO

(Consolidado Enero 1° de 2020 – Diciembre 31 de 2020)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS , DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS

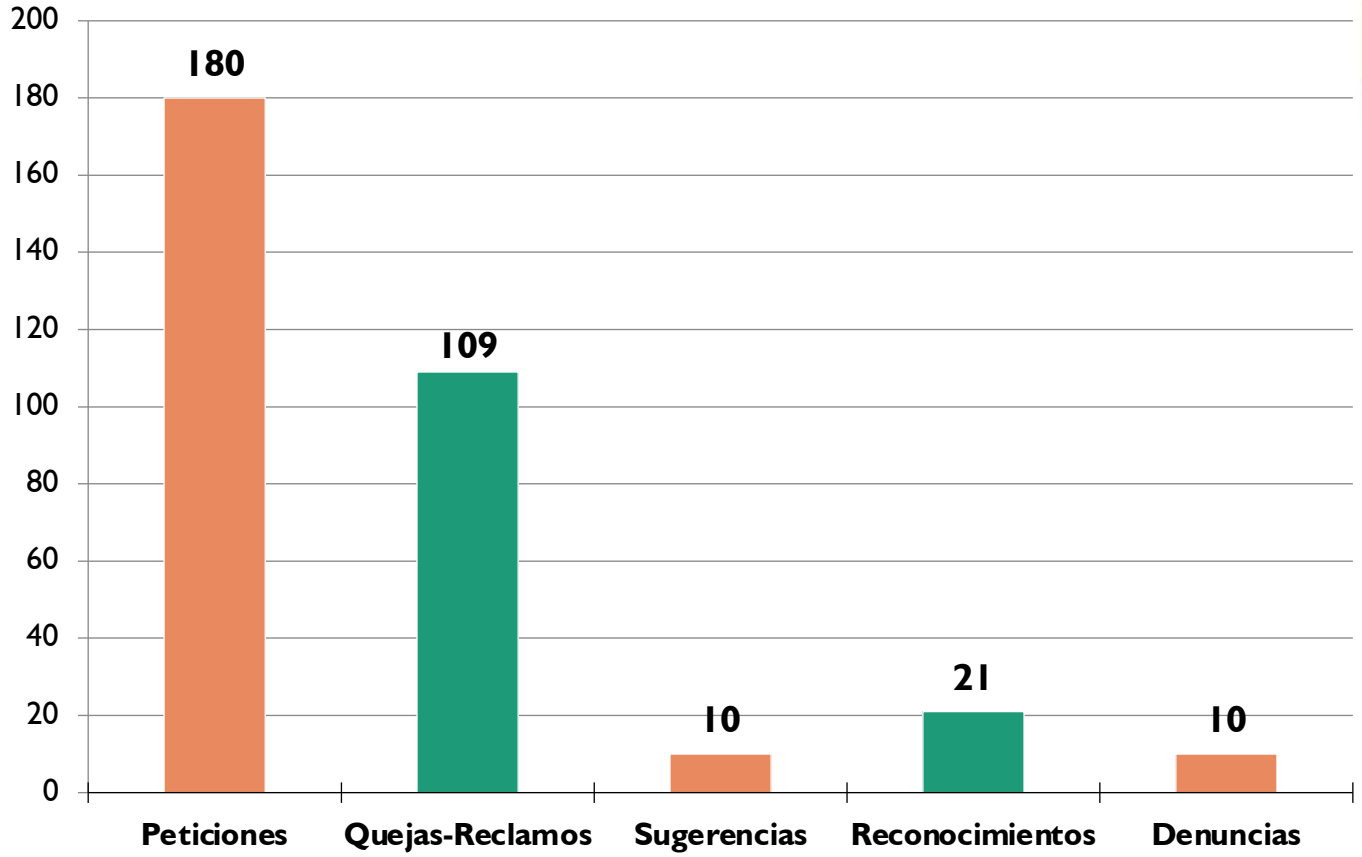
Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD 2020

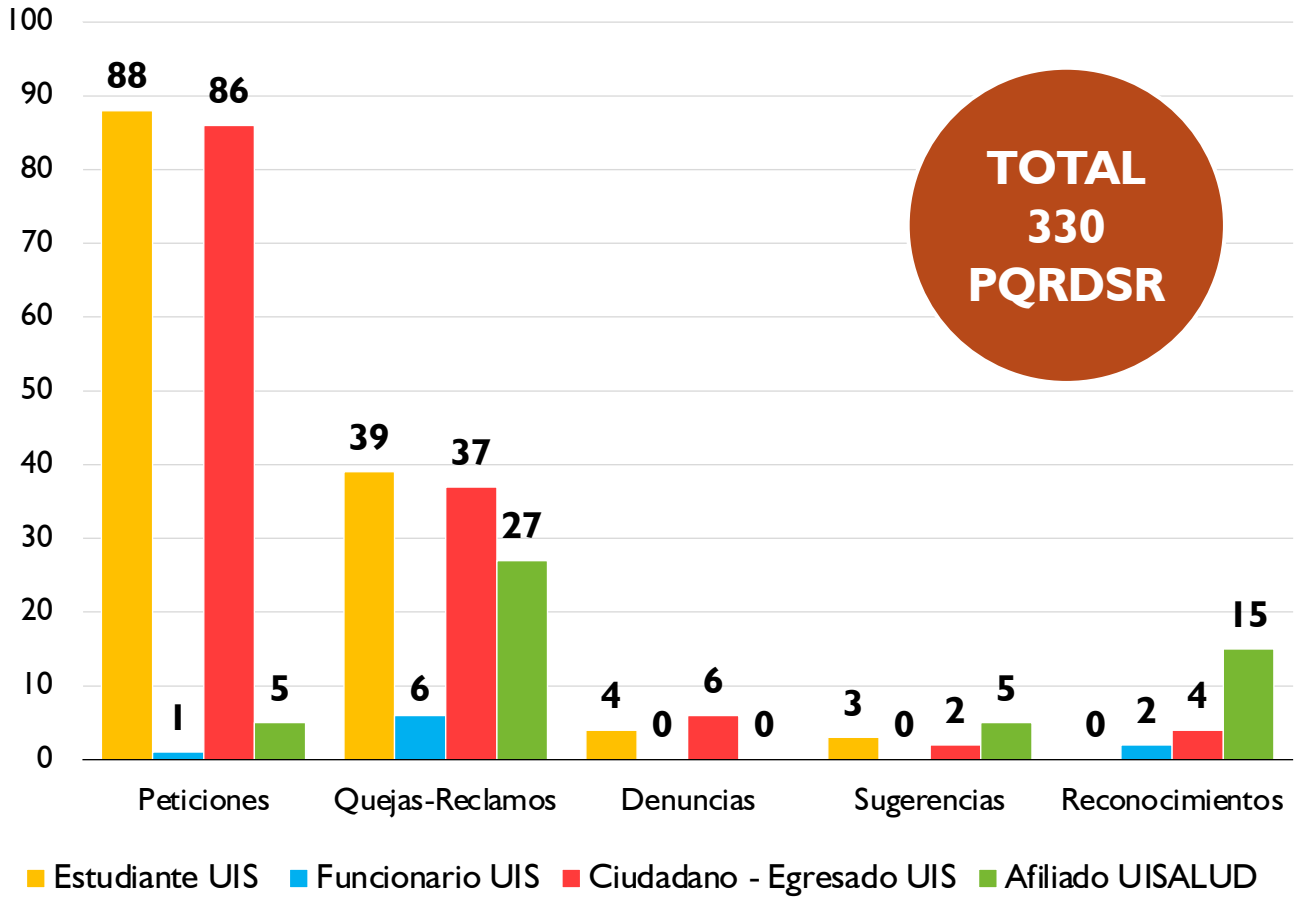
TIPO DE SOLICITUD	
Peticiones	180
Quejas – Reclamos	109
Denuncias	10
Sugerencias	10
Reconocimientos	21 (15 UISALUD)
TOTAL	**330**



Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD VS BENEFICIARIO 2020



TOTAL 330 PQRDSR

Participación por Tipo de Solicitud VS. Beneficiario					
Beneficiario / Tipo de Solicitud	Estudiante UIS	Funcionario UIS	Ciudadano - Egresado UIS	Afiliado UISALUD	Totales
Peticiones	88	1	86	5	180
Quejas-Reclamos	39	6	37	27	109
Denuncias	4	0	6	0	10
Sugerencias	3	0	2	5	10
Reconocimientos	0	2	4	15	21
Subtotal Solicitudes	**133**	**9**	**130**	**51**	**330**

SOLICITUDES ATENDIDAS Y EN TRÁMITE POR TIPO Y BENEFICIARIO

Durante el Periodo de **Enero 1° de 2020 – Junio 30 de 2020**

07

ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	ESTUDIANTE UIS	FUNCIONARIO UIS	CIUDADANO	AFILIADO UISALUD	SUBTOTAL
CERRADAS (95%)	Peticiones	44	1	32	3	80
	Quejas-Reclamos	23	1	21	8	53
	Denuncias	2	0	3	0	5
	Sugerencias	3	0	2	4	9
	Reconocimientos	0	1	3	8	12
EN TRÁMITE (5%)	Peticiones	0	0	2	0	2
	Quejas-Reclamos	1	0	1	1	3
	Denuncias	0	0	2	0	2
	Sugerencias	0	0	0	0	0
	Reconocimientos	0	0	0	0	0
TOTALES		73	3	66	24	166

TOTAL

159
(95,78%)

7
(4,21%)

SOLICITUDES ATENDIDAS Y EN TRÁMITE POR TIPO Y BENEFICIARIO

Durante el Periodo de Julio 1° de 2020 - Diciembre 31 de 2020

07

ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	ESTUDIANTE UIS	FUNCIONARIO UIS	CIUDADANO	AFILIADO UISALUD	SUBTOTAL
CERRADAS (100%)	Peticiones	44	0	52	2	98
	Quejas-Reclamos	15	5	15	18	53
	Denuncias	2	0	1	0	3
	Sugerencias	0	0	0	1	1
	Reconocimientos	0	1	1	7	9
EN TRÁMITE (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		61	6	69	28	164

TOTAL

164
(100%)

0
(0%)

PQRDS - MOTIVOS MÁS FRECUENTES 2020

Motivos	Tipo de Solicitud				
	Peticiones	Quejas/Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Total
Calidad de la Información Suministrada	0	7	0	2	**9**
Oportunidad en el Servicio	4	10	1	2	**17**
Admisiones UIS	8	0	0	0	**8**
Tramites Administrativos	23	24	0	1	**48**
Negación de un Servicio	1	6	0	0	**7**
Estado de la Infraestructura Física	4	3	1	1	**9**
Deficiencias e Insatisfacción del Servicio Recibido UISALUD	0	12	0	0	**12**
Deficiencias e insatisfacción del servicio recibido General	0	16	0	0	**16**
Trato y Atención al Usuario	1	12	2	0	**15**
Solicitud de información	82	0	0	0	**82**
Calidad del Servicio y Talento Humano	0	7	0	0	**7**
Deficiencia y/o Insatisfacción del Servicio Recibido	0	7	0	0	**7**
Solicitud de Prestación de un Servicio	7	0	0	0	**7**
*Otros Motivos	4	4	5	3	**14**

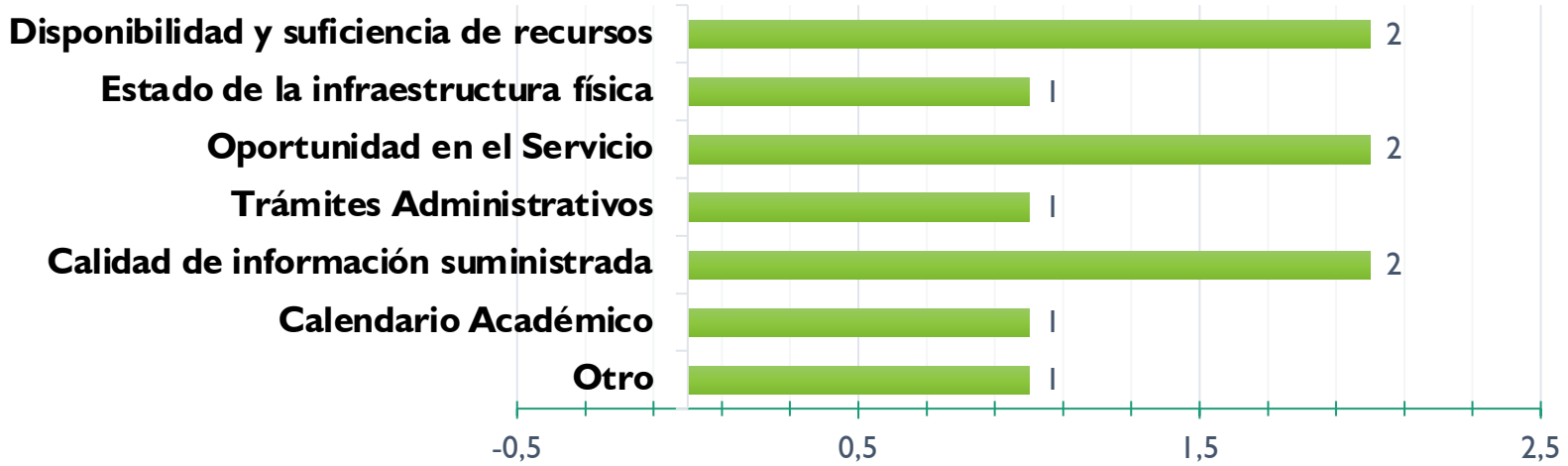
MOTIVOS FRECUENTES 2020

- Instalar una película adherible al vidrio que filtre los rayos solares que disminuya la intensidad de los mismos, para evitar molestias causadas por los rayos del sol (principalmente en la jornada de la tarde) a la que se exponen las personas que laboran en la cafetería.
- Ayuda para las personas que han salido afectadas por el COVID-19.
- Presento reclamo formal para revisar si la experiencia "especifica en la institución" es legal ante lo que establece el Decreto 785.
- Derecho de petición por la no posesión en tiempos reglamentados por la Ley, Concurso Docente 2018.
- Quisiera saber si lo estipulado en los " Lineamientos para el desarrollo de actividades académicas y evaluativas durante el primer periodo académico de pregrado del año 2020" el registro de asignaturas perdidas afecta a la obtención del reconocimiento como cum laude.?
- Desde el día 20 de Marzo fui proclamado como graduado de la Universidad al día de hoy no he recibido el diploma por parte de la empresa Servientrega.
- Se recibieron varias reclamaciones con respecto al Programa Jóvenes en Acción.

SUGERENCIAS RECIBIDAS POR MOTIVOS - 2020

SUGERENCIAS MÁS RELEVANTES:

- Usuaria de UISALUD que presenta sugerencia en la oficina del SIAU, en la cual expone que. sería bueno la contratación de una médica internista para el programa de todo corazón.
- Sugerencia respecto al ciclo básico (álgebras y cálculos), propongo que estas materias sean dictadas aparte para los matemáticos. El enfoque que debe recibir un matemático(Teórico) no es igual al enfoque de las demás carreras (aplicativo).
- Usuario de UISALUD que presenta sugerencia en la oficina del SIAU en la cual presenta lo siguiente: ubicar un reloj en la entrada de UISALUD.
- Consultado el Estatuto General de la universidad que se encuentra publicado en el link de página web se evidencia que la Misión contenida en este documento es completamente diferente a la contenida en el vínculo "La UIS".
- Le recuerden a los profesores que el hecho de que ellos graben las clases y las suban al aula virtual es importante, ya que cuando se presentan problemas de conectividad este es el material al que se quiere acudir para poder tener la información de la clase de primera mano.
- Presentan sugerencia en UISALUD, en la cual expone que a la hora de pedir exámenes de laboratorio es importante crear un mecanismo para que el usuario conozca los requisitos para la toma de dichos exámenes.



UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PQRDSR 2020

UAA	PETICIONES	QUEJAS-RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
UISALUD	5	31	0	5	15	56
DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	42	14	0	1	2	59
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	15	8	0	0	2	25
DIVISIÓN FINANCIERA	22	11	1	0	0	34
SECRETARÍA GENERAL	24	20	1	1	2	48

Admisiones: Solicitudes de certificados de notas y de estudio, Programa Jóvenes en Acción.
Financiero: Liquidación de matricula, Apoyo para el pago de matricula.
Secretaría General: Entrega de diplomas a domicilio, Confirmación de títulos, Información proceso de elección del Rector.

RECONOCIMIENTOS

✓ DIVISIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Durante el periodo evaluado recibió 2 reconocimientos

- Como representante de los Profesores y Tutores ante el Consejo del IPRED hoy extiendo un reconocimiento y agradecimiento a la Rectoría, Vicerrectoría Administrativa y la División de Gestión del Talento Humano por pensar en todos los funcionarios UIS y dar un apoyo con el adelanto del pago de la nómina del mes de marzo.

- Por medio de la presente, quiero expresar mis agradecimientos y felicitaciones a la Rectoría, Vicerrectoría Académica, División de Recursos Humanos y al contratista Megamusic por la actividad de celebración del Día del Profesor.

✓ ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO

Durante el periodo evaluado recibió 2 reconocimientos

- Expreso mi agradecimiento a Cindy Juliana Rojas Jurado, compañera de la Dirección de Admisiones y Registro Académico, quien siempre me ha brindado su respuesta oportuna, colaborativa y eficiente a cada una de las consultas que ha bien he debido hacer y realizo desde mi puesto de secretaria UIS - CEDEDUIS.

- Felicitación por el buen trato, amabilidad e interés en viabilizar cada proceso que en su oficina gestioné, por su excelente labor y ayuda en todos los procedimientos que necesité para realizar mis trámites para obtener el título de Maestría en Geología. Elevo mi felicitación por su ayuda a la Auxiliar Administrativa Cindy Juliana Rojas.

Durante el periodo evaluado recibió 15 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, a pesar de la situación de pandemia por la COVID-19 durante el año 2020, asimismo, por el manejo dado a los casos que se presentaron de contagio por el coronavirus.

RECONOCIMIENTOS

NOTA

Es importante mencionar que adicionalmente, en varias 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.

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

CAMBIOS REALIZADOS EN EL SISTEMA PQRDSR DURANTE EL AÑO 2020

Por requerimientos de la Contraloría General de la Nación, se incorporó al sistema:

- La información sobre los posibles costos asociados a la reproducción de información pública, cuando aplique.
- Un campo con un menú desplegable para que el ciudadano seleccione el medio a través del cual quiere que se le envíe la respuesta a su petición.
- Se modificó la información que visualiza el Jefe o Director de UAA en el formulario de la solicitud, ahora se muestra adicionalmente, el país, estado o departamento, la ciudad o región y el celular del peticionario.
- Se realizó un video tutorial como ayuda para la utilización del módulo de PQRDS por los ciudadanos.

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

SEGUIMIENTO AUDITORÍA EXTERNA

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

Resultados Informe Auditoría externa

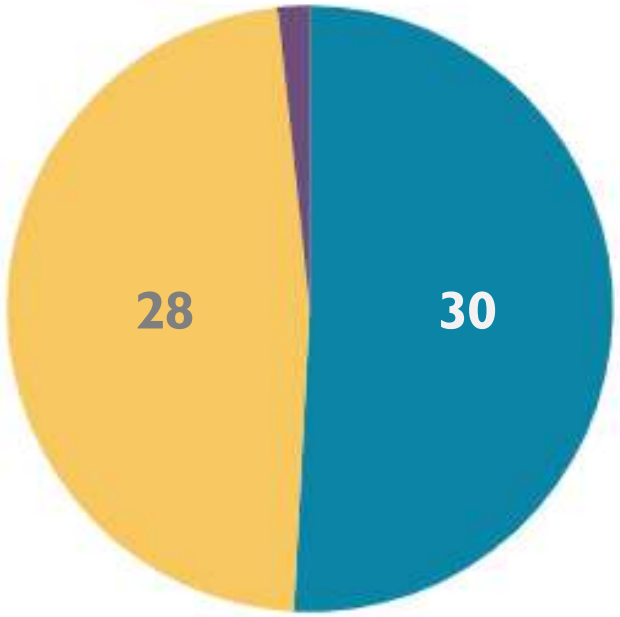
Universidad Industrial de Santander

22 Procesos auditados

Sede central **15** procesos.

Sedes regionales **7** procesos.

- Oportunidades de mejora (30)
- Fortalezas (28)
- No conformidad (1)

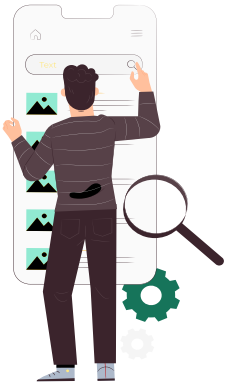


Auditoría Externa realizada por ICONTEC los días 21, 22 y 23 de octubre del 2020

Auditoría realizada por ICONTEC los días 21, 22 y 23 de octubre del 2020

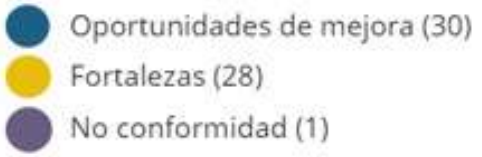
TOTAL DE NOVEDADES POR PROCESO

PROCESO	Oportunidades de Mejora	Fortalezas	No Conformidades
Dirección Institucional y Planeación Institucional	0	3	-
Seguimiento Institucional	2	2	-
Recursos Tecnológicos	1	1	-
Jurídico	2	1	-
Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones	3	1	-
Formación	1	1	-
Publicaciones	2	1	-
Bienestar Estudiantil	2	2	-
Consultorio Jurídico	2	1	-
Talento Humano	4	2	-
Recursos Físicos	2	2	1
Financiero	1	1	-
Biblioteca	1	2	-
Investigación y Extensión	5	3	-



Universidad Industrial de Santander

PROCESO	Oportunidades de Mejora	Fortalezas
Sede Barbosa y Málaga - Comunicación Institucional	0	1
Sede Málaga Bienestar Estudiantil	1	1
Sede Barrancabermeja - Admisiones y Registro Académico	1	1
Sede Socorro y Barbosa – Gestión Cultural	0	2
Sede Barrancabermeja – Recursos Físicos	2	1



Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

NO CONFORMIDADES AUDITORÍA EXTERNA 2020

SEGUIMIENTO NO CONFORMIDAD DE AUDITORÍA EXTERNA

Descripción No Conformidad

La organización no gestiona los cambios relacionados con las remodelaciones realizadas por la institución en el último periodo de certificación.

Evidencia

Ausencia del formato gestión del cambio para el proyecto de Construcción del edificio de Ciencias Humanas.

Etapas

1. Formulación del Plan de Acción.
2. Aprobación del plan por parte de ICONTEC.
3. Ejecución del plan de acción por el proceso.
4. Seguimiento de la Coordinación de Calidad y apoyo en actividades.
5. Revisión de evidencias.
6. Gestión del cierre de la acción por parte del DCIEG.

Cerrada eficazmente en Mayo 2021

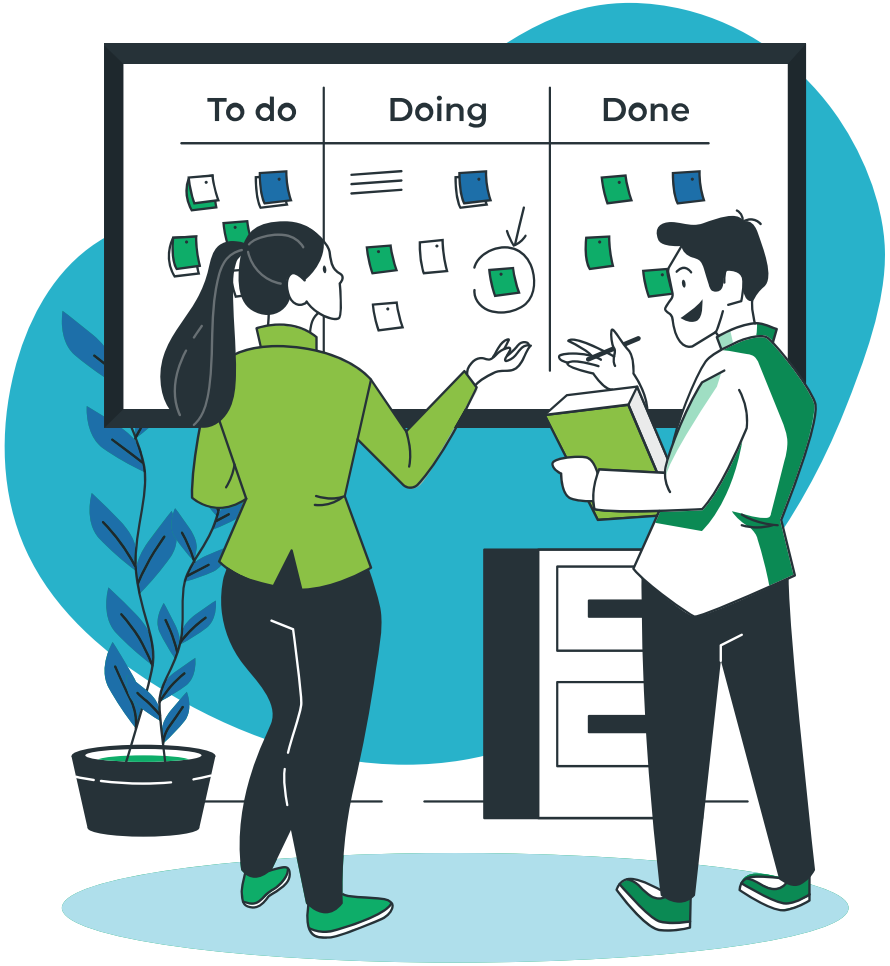
Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

PLAN DE ACCIÓN NO CONFORMIDAD

Plan de acción	Actividades realizadas
1. Documentar el cambio del proyecto CONSTRUCCIÓN DEL NUEVO EDIFICIO DE CIENCIAS HUMANAS.	Formato gestión del cambio diligenciado, evidencias de las acciones planteadas.
2. Revisar nuevos proyectos de infraestructura con el líder de Recursos Físicos.	Correos electrónicos remitidos al líder del proceso Recursos Físicos.
3. Revisar procedimiento y formato gestión de cambio.	Procedimiento y formato gestión del cambio actualizado por calidad.
4. Gestionar y participar en capacitación de gestión del cambio.	Correo electrónico solicitud de capacitación Registro de asistencia o correo de participación a la capacitación
5. Elaborar lista de chequeo de gestión del cambio de proyectos de infraestructura física.	Lista de chequeo.
6. Documentar los nuevos cambios de proyectos de infraestructura física.	Formatos gestión del cambio diligenciados (Si aplica).
7. Informar a SST los nuevos cambios de infraestructura física	Correos electrónicos remitidos a los procesos relacionados.
8. Realizar seguimiento trimestral a la gestión del cambio.	Registros de asistencia con el líder del proceso Recursos Físicos, para el seguimiento de la gestión del cambio.
9. Verificar la eficacia del plan.	Cumplimiento de todas las actividades y evidencias de las mismas.

Universidad Industrial de Santander
ecosistema aprendizaje, investigación e innovación
www.uis.edu.co



ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA EXTERNA

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA EXTERNA

PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
Biblioteca	1	100%	Acción de mejora orientada a fortalecer la transversalidad en la promoción del manejo de los recursos electrónicos.
Recursos Tecnológicos	1	75%	En proceso de validación y socialización de la herramienta diseñada y programada en Excel, con el fin de generar en tiempo real el reporte de datos y facilitar la toma de decisiones.
Financiero	1	65%	En trámite de revisión y actualización de la documentación de Financiero, pendiente algunos procedimientos.
Publicaciones	2	64%	Acción de mejora para gestionar oportunidades que aumenten la venta de publicaciones y mercadeo marca Editorial UIS. Otra acción de mejora orientada a generar estrategias y medir el impacto en la participación de ferias del libro mediante indicadores y encuestas de satisfacción

RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA EXTERNA

PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
Formación	1	N/A	No se adopta la observación "Evaluar la satisfacción en las tres etapas de avance del programa" porque la Universidad ya cuenta con evaluaciones internas que hacen los programas académicos en el proceso de acreditación como insumo de la satisfacción estudiantil.
Seguimiento Institucional	2	100%	Aspectos adoptados y cumplidos por el proceso con relación a fortalecer análisis de conclusiones derivadas de auditoría e incluir en la matriz de riesgos el tratamiento en caso de materialización.
Servicios Informáticos	3	53%	En proceso de ejecución de actividades relacionadas con el Plan de mantenimiento de infraestructura TI, al igual que la definición de criterios de priorización para la atención de solicitudes.

RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA EXTERNA

PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
Bienestar Estudiantil	2	70%	Se aumentaron las metas de los indicadores sugeridos, se encuentran pendientes las actividades para realizar campaña de difusión a las partes interesadas.
Talento Humano	4	44%	Se ajustó la gestión del cambio junto con Calidad y los demás aspectos presentan avances de 30%, 25% y 20%.
Recursos Físicos	2	30%	En actualización del Plan Estratégico de Seguridad Vial para el segundo semestre 2020 y el aspecto asociado a implementar la ISO 50001 no es adoptado por su amplio alcance.
Investigación y Extensión	5	58%	En ejecución de actividades y acciones de mejora formuladas, entre ellas, el impacto del logro de financiamiento externo de los proyectos, actualización manual de ética, revisión de indicadores.

RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA EXTERNA

PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
Proceso Jurídico	2	N/A	Se sugirió al DSI la necesidad de diseñar un procedimiento para formalizar la entrega de correos y se solicitó brindar apoyo para el desarrollo de un aplicativo para facilitar un control eficiente de los procesos judiciales.
Recursos Físicos Sede Barrancabermeja	2	30%	La acción relacionada con el monitoreo de vertimientos se encuentra aplazada hasta que se cuente con normalidad académica y administrativa para garantizar resultados fiables y hacer la medición.
Admisiones y Registro Académico Sede Barrancabermeja	1	35%	Acción de mejora en ejecución orientada a comparar el análisis de desempeño de los estudiantes de la sede de quinto semestre con la sede principal del mismo semestre y tener una mejor perspectiva para fortalecer aspectos en la formación académica de la sede regional.
Bienestar Estudiantil Sede Málaga	1	40%	Se realiza el fortalecimiento de las actividades en los programas de salud mental y riesgo cardiovascular.

Universidad Industrial de Santander

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA EXTERNA

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	% AVANCE
Talento Humano	Reestructurar las metas de los indicadores para que tengan en cuenta los resultados obtenidos.	Realizar seguimiento a los resultados de indicadores, proponer ajustes y definir en comité primario la reestructuración de las metas.	✓
	Estructurar y fortalecer la gestión del cambio en cuanto a la integración y documentación. (SST y SGC)	Actualizar y consolidar el procedimiento y formato Gestión del Cambio SST y SGC para integrar y fortalecer su articulación.	✓
	Adoptar e implementar buenas prácticas para fortalecer la gestión del conocimiento institucional apoyados en la norma UNE 412001 e ISO30401.	Tratamiento a través del objetivo 06 del Plan Estratégico de TH 2021-2024 "Implementar y estandarizar acciones para la gestión del conocimiento en la DGTH y garantizar continuidad de procesos y prestación del servicio. Incluye: 1. Participación en actualizar el Sistema de Información de TH. 2. Digitalización de trámites y archivo de historias laborales. 3. Actualizar documentación de actividades identificadas como críticas en el proceso para la gestión del conocimiento .	⏳
	Buscar herramientas para fortalecer la comunicación y control documental del entrenamiento impartido con el fin de garantizar seguimiento a las competencias del personal.	1. Identificación de las necesidades de formación en las UAA. 2. Difundir la importancia del reporte de las actividades de formación que realizan por iniciativa las UAA a la DGTH.	✓

SST: Seguridad y Salud en el Trabajo.
SGC: Sistema de Gestión de Calidad

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA EXTERNA

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	% AVANCE
Servicios Informáticos	Considerar la adopción de un sistema de gestión de seguridad ISO 27001.	Revisión del tema en el Comité de Seguridad de la Información de la DSI, se toma la decisión de enfocar los esfuerzos en la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI. Posteriormente, se evaluará la norma ISO 27001.	
	Acelerar el proceso de actualización y gestión de recursos del plan de mantenimiento.	**AM 80:** Seguimiento a planes de mantenimiento de la infraestructura TI a cargo del proceso. 1. Cumplimiento del primer seguimiento trimestral realizado.	
	Definir criterios de priorización con tiempos de respuesta en la atención de solicitudes para cumplir los requerimientos.	Reunión con el Líder de la DSI y programación de reunión con líderes de desarrollo con el fin de definir los criterios de priorización en la atención de solicitudes.	

Universidad Industrial de Santander
Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA EXTERNA

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Investigación y Extensión	Revisar el control documental del manual de ética en la intranet para asegurar su acceso oportuno y alineación a las políticas de control de la información.	Actualizar el manual de ética por parte del Comité de Ética de la Universidad.	
	Medir en términos económicos el impacto de los logros de financiamiento externo para proyectos de investigación, con el fin de modelar de manera más aterrizada al contexto del proceso.	Definir con la Coordinación de Programas y Proyectos, profesional de Convocatorias externas para definir el seguimiento de la medición del impacto de los logros de financiamiento externo.	
	Fortalecer las acciones correctivas y la frecuencia con la cual se está trabajando la medición del índice de satisfacción del cliente interno.	Formulación de dos acciones correctivas AC 38 Investigación y AC 24 Extensión, por el incumplimiento de los indicadores de satisfacción y asertividad en la comunicación. Revisión de las encuestas y frecuencia de medición aplicadas.	

Universidad Industrial de Santander
www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA EXTERNA

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	% AVANCE
Investigación y Extensión	Actualizar el procedimiento para la presentación de investigación con financiamiento externo.	Revisar el procedimiento y evaluar la necesidad de modificar alguna actividad que se considere los casos particulares relacionados con la convocatorias.	
	Reestructurar las metas de los indicadores que han tenido un buen desempeño y considerar medir en términos económicos el impacto de los logros de financiamiento externo para proyectos de investigación.	Revisión de las metas de los indicadores en el Comité Primario del Proceso para evaluar su incremento.	

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA EXTERNA

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	% AVANCE
Publicaciones	Gestionar las oportunidades pendientes de aprobación presupuestal y que contribuyen a la sostenibilidad en el área de Publicaciones. Eje: proyecto tienda virtual, inversión en marketing digital, compra de equipos para optimización para aumentar la venta de publicaciones y mercadeo de marca de la editorial.	**AM N.° 25:** Gestionar oportunidades para aumentar la venta de publicaciones y el mercadeo de la marca de la Editorial UIS.	
	Incluir el indicador del alcance en la participación de ferias para medir el impacto de esta estrategia .	**AM N.° 26:** Generar estrategias para medir el impacto en la participación de ferias del libro de manera controlada y sistemática mediante indicadores y encuestas de satisfacción	
Formación	Considerar la revisión de la medición del indicador de la satisfacción de los beneficiarios en tres etapas de avance del programa.	Observación será aplazada ya que cuenta con evaluaciones internas que hacen parte de los programas académicos en proceso de acreditación.	
Biblioteca	Fortalecer la transversalidad en la promoción del manejo de los recursos en todos los procesos de la Universidad.	**AM N.° 83:** Programa de promoción con el fin de dar el máximo provecho de estos recursos de muy alto nivel. - Plan de entrenamiento y capacitación para ofrecer a toda la universidad los diferentes recursos bibliográficos	

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA EXTERNA

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	% AVANCE
Proceso Jurídico	Fortalecer la formalización en la entrega de correos electrónicos institucionales.	Se sugirió al DSI la necesidad de diseñar un procedimiento notificando a las personas una vez se les asigne una cuenta de correo institucional, los términos y condiciones de uso de dicha cuenta como un activo de información de la UIS.	✓
	Considerar el desarrollo de un aplicativo para el control de procesos realizado en asesoría jurídica.	Se definió la necesidad de remitir una solicitud a la DSI a fin de solicitar su apoyo para el desarrollo de un aplicativo que facilite a la UIS, un control y seguimiento más eficiente a los procesos judiciales.	✓
Admisiones y Registro Sede Barrancabermeja	Comparar en el análisis del desempeño los estudiantes de las sedes en el 5° semestre con los de la principal en el mismo semestre con el fin de tener una mejor perspectiva.	**AM N° 91:** Análisis comparativo del desempeño en quinto semestre de los estudiantes de los programas de ingenierías que ingresan en la Sede Barrancabermeja con los estudiantes que ingresan directamente por la sede Bucaramanga.	⏳

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA EXTERNA

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Seguimiento Institucional	Fortalecimiento del análisis de las conclusiones derivadas de la auditoría interna.	En el Informe de Labores de Gestión de la DCIEG, se relacionan las conclusiones del ejercicio de auditoría interna y externa. Los informes de auditoría interna, presentan las conclusiones del ejercicio con base en los objetivos planteados.	✓
	Definir previamente dentro de la matriz de riesgos qué hacer en caso de su materialización.	Las acciones están definidas en el Manual de Administración de Riesgos. **AM N° 44:** Contempla nuevas directrices en la matriz de riesgos incluyendo las acciones a tomar en caso de materialización de riesgos.	✓
Recursos Tecnológicos	Continuar y concretar la implementación de la herramienta para la gestión de mantenimiento de los equipos.	**AM N° 50:** Diseñar una herramienta que facilite la organización de datos del SIMAT y el SI PUTTY para contar con información oportuna que facilite la toma de decisiones. - Analizar la información suministrada en el SIMAT. - Identificar la información requerida para la toma de decisiones. - Programar en el Excel la herramienta que organice los datos. - Generar reportes de informes y consulta en tiempo real para toma de decisiones.	⏳

www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA EXTERNA

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Recursos Físicos	Acelerar las acciones para la implementación del plan estratégico de seguridad vial, PESV, en cuanto a la gestión del cambio, auditoria interna, radicación y actualización del PESV ante la Secretaría de Transporte.	Para el segundo semestre 2021 se agilizará la implementación, radicación actualizada y auditoría interna del Plan Estratégico de Seguridad Vial de la Universidad.	
	Recomienda la implementación de un sistema de gestión de eficiencia energética bajo la norma ISO 50001.	El proceso para la vigencia 2021 dará prioridad a otros proyectos, por tanto no adoptará la norma ISO 50001 teniendo en cuenta que tiene un alcance bastante amplio.	
Recursos Físicos Sede Barrancabermeja	Digitalizar las inspecciones preoperacionales frecuentes del parque automotor.	**AM N° 92:** Mejorar el control de las inspecciones preoperacionales de los vehículos asignados. -Identificación de las necesidades de mantenimiento de vehículos. - Gestión orden de trabajo. - Formato digital para el control preoperacional vehicular.	
	Realizar de nuevo caracterización de aguas residuales del campus de la sede regional.	**AM N° 94:** Gestionar las actividades para dar cumplimiento a la resolución 631 de 2015 para el manejo de límites permisibles de contaminantes en cuerpos de agua.	

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA EXTERNA

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Bienestar Estudiantil	Reestructurar las metas de los indicadores que han tenido un buen desempeño.	Aumento de la meta de los indicadores Nivel de Satisfacción de los beneficiarios (91%), Oportunidad en el servicio (92%), y Asertividad en la comunicación (93%).	
	Considerar realizar una nueva campaña de comunicación para indagar por las expectativas y necesidades de las partes interesadas para continuar fortaleciendo los programas con actividades de alto impacto y cobertura.	**AM Nº 185**: Realizar Campaña de comunicación donde se indaguen las expectativas y necesidades de las partes interesadas del proceso.	
Bienestar Estudiantil **Sede Málaga**	Fortalecer la planificación de actividades de salud mental y cardiovascular de la seccional con el enfoque de apoyo en la actual pandemia	**AM N° 1:** Fortalecer el desarrollo de las actividades en el área de salud mental y riesgo cardiovascular e incentivar la participación de la población estudiantil de la sede UIS Málaga.	
Financiero	Culminar cuanto antes la actualización documental que hace parte de una acción correctiva del proceso.	Actualización de 16 procedimientos y según plan de trabajo se encuentra pendiente actualizar otros documentos de los subprocesos.	

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

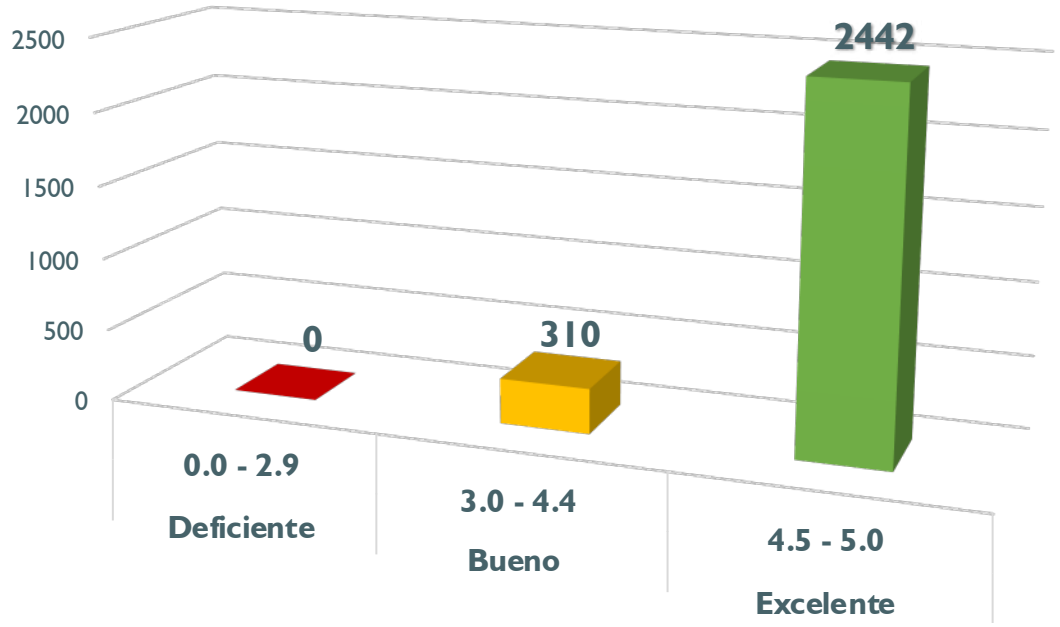
RESULTADO GENERAL DE LA EVALUACIÓN A PROVEEDORES 2020

DATOS RELEVANTES

- Se celebraron 5.431 contratos.
- 2.752 Proveedores

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

CALIFICACIÓN GENERAL



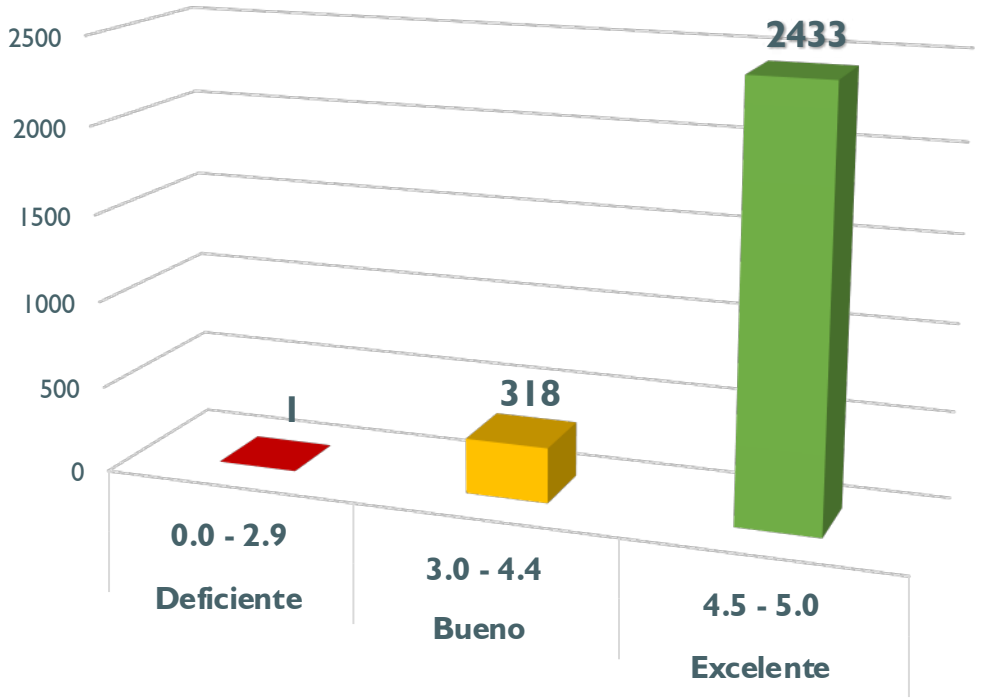
Fuente: División de Contratación

Universidad Industrial de Santander

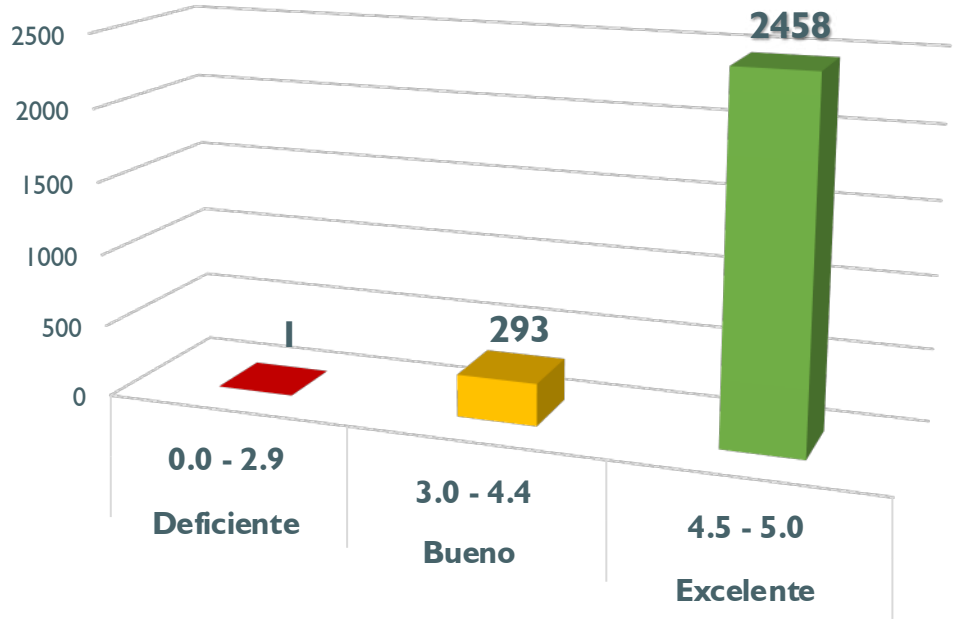
Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CALIDAD



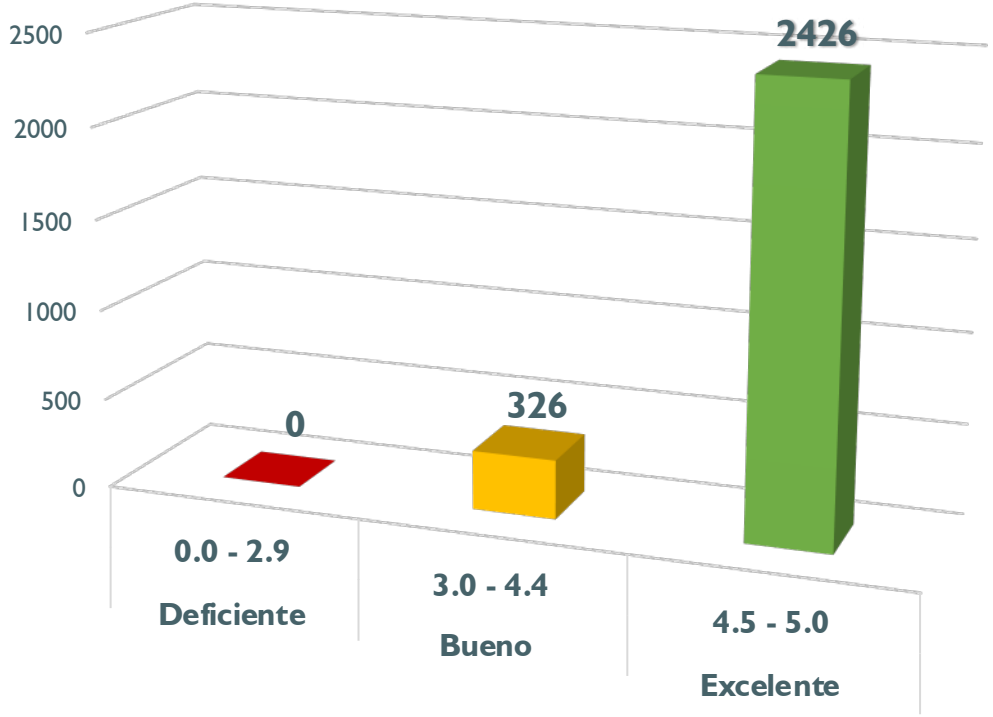
CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS



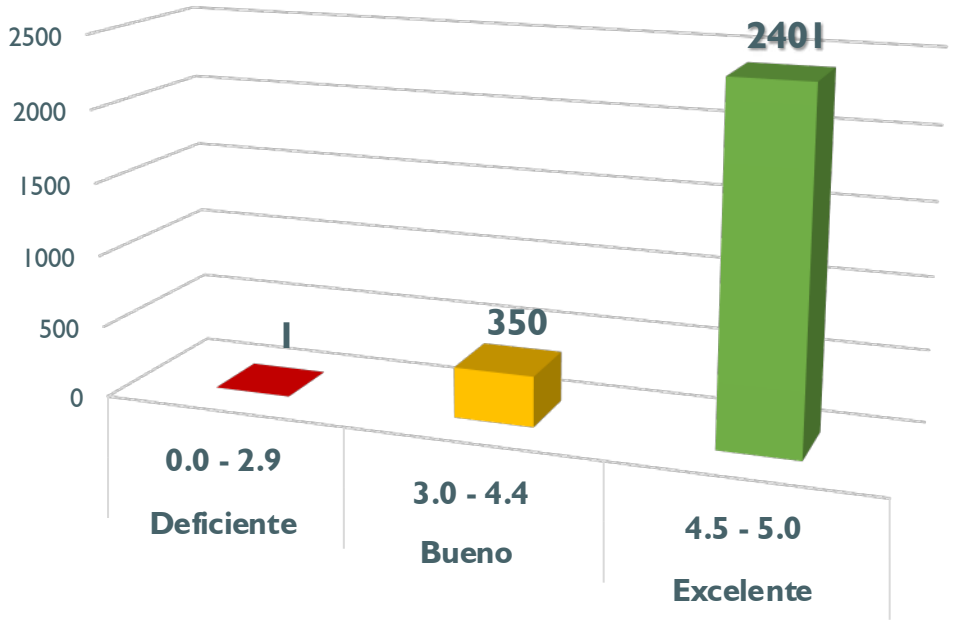
Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CUMPLIMIENTO DE PLAZOS



CUMPLIMIENTO DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS



Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

6. ADECUACIÓN DE RECURSOS

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

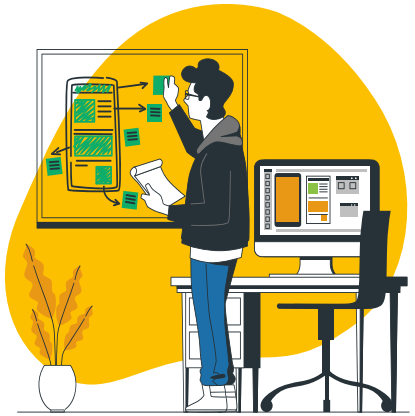
www.uis.edu.co

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 Calidad.
- ✓ 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 en temas de SGC.

Proceso: Talento Humano.

- Subproceso Desarrollo Humano Organizacional:
  - ✓ Estudio clima organizacional
  - ✓ Comités de convivencia laboral
  - ✓ Programa de pausas activas
- Subproceso Seguridad y Salud en el Trabajo: programa de riesgo psicosocial.
- Factores físicos: Recursos Físicos.

RECURSOS ASIGNADOS AL SGC 2020

ÍTEM	CONCEPTO	PRESUPUESTO ESTIMADO	
1	HONORARIOS PROFESIONALES	$	16.688.099,2
2	AUXILIARES ESTUDIANTILES	$	23.334.060,00
3	RIESGOS PROFESIONALES ESTUDIANTES	$	378.000,00
	TOTAL	**$**	**43.400.159,2**

1. El valor de honorarios profesionales incluye la auditoria de calidad de la Universidad, Centro de Conciliación.

2 y 3. Brindar apoyo económico para el nombramiento de 6 auxiliares de medio tiempo para apoyar los procesos de: Formación, Gestión Cultural, Sede Málaga, Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, Recursos Tecnológicos, Relaciones Exteriores, Coordinación de Calidad).

CAPACITACIONES LÍDERES Y FACILITADORES SGC 2020

- Participación de líderes, facilitadores y auditores en charlas online ofertados de forma gratuita por ICONTEC y otras entidades.
- Inducción en temas generales del Sistema de Gestión de Calidad.

Nota: Se realizó reporte de la participación de cada proceso al Subproceso de Formación – DGTH.

Algunas capacitaciones dadas por ICONTEC
Foro virtual internacional de la Calidad
Gestión del riesgo bajo la NTC ISO 31000:2018
Indicadores de Gestión. Una herramienta para la evaluación del desempeño de los Sistemas de Gestión
Lineamientos de la ISO 19011:2018 para la realización de la auditoría interna en los laboratorios de ensayo y calibración
Auditorías que agregan valor
Actualización de la matriz de Seguridad y Salud en el trabajo en tiempos de crisis
Beneficios de los Sistemas de Gestión como herramienta eficaz en épocas de crisis
Directrices y buenas prácticas en la gestión de crisis

Charlas de generalidades a los temas de la tabla anterior.

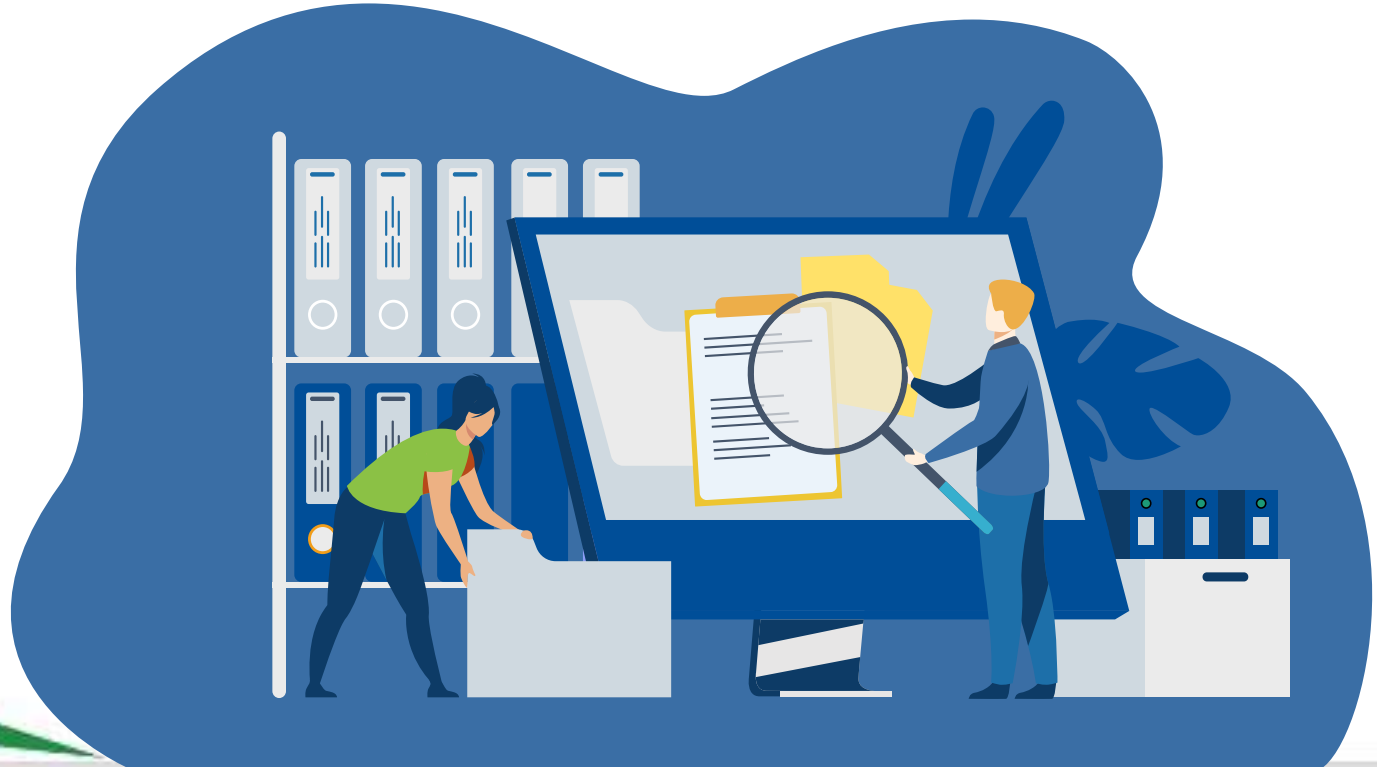
7. OPORTUNIDADES DE MEJORA INSTITUCIONALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

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 para determinar su contribución.
- Fortalecer la Gestión del Conocimiento a nivel Institucional articulado con el MIPG
- Mejorar la administración de Riesgos según la versión 5 de la guía del DAFP emitida en diciembre 2020.
- Generar espacios de participación e interacción entre los líderes y facilitadores de los procesos de la Sede Principal con las Sedes Regionales.

Universidad Industrial de Santander
Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

8. OTROS



Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

NECESIDADES Y DIFICULTADES

DIFICULTADES REPORTADAS 2020

Todos los procesos	El cambio a la modalidad de presencialidad remota para garantizar el desarrollo de las actividades durante el proceso de transición y la afectación al cumplimiento de los indicadores.	
AR	- Falta de personal para desarrollar algunas actividades debido a que algunas funcionarios se han pensionado o se han retirado del proceso.	
RT	- Garantizar contración de personal y presupuesto para compra de respuestos.	
Sede Socorro	Renovar los equipos de cómputo de personal administrativo y sala informática 1 debido a que ya cumplieron más de 7 años de uso.	
TODOS LOS PROCESOS	Se recomienda agilizar por parte de Secretaría General el trámite de publicación de documentos del SGC en la Intranet	

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

RECOMENDACIONES REPORTADAS

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

RECOMENDACIONES REPORTADAS

Biblioteca

Continuar con el proceso de capacitación dirigido a los **líderes** de los procesos en la **norma ISO 9001:2015**,.

SI (Sede Socorro)

Fortalecer **reunión general** del proceso de Servicios Informáticos y Telecomunicaciones de la Sede Principal con los líderes de las Sedes Regionales.

AR (Sede Socorro)

Analizar en conjunto con las demás sedes, la pertinencia de continuar con el **modelo de la encuesta** e implementar **nuevos indicadores.**

Sede Socorro - BE y CU
Sede Barranca - BI

Seguir contando con el **apoyo continuo** de la Coordinación de Calidad, del Instituto de Proyección Regional y de la profesional de HSEQ de la sede.

Investigación, Recursos Físicos

Sistematizar los procesos de calidad y el seguimiento de los procesos

EVENTOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SGC

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación

www.uis.edu.co

EVENTOS QUE PODRÍAN AFECTAR O GENERAR CAMBIOS EN EL SGI

- Disposiciones de la Organización Mundial de la Salud y el Gobierno Nacional en materia de salud pública.
- Nuevos lineamientos del MEN aplicables a las IES.
- Emisión de normativa externa aplicable a la Institución.
- Cambios en los sistemas de información Institucional.

- Modificaciones y 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.

Universidad Industrial de Santander
Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

CONCLUSIONES

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

CONCLUSIONES

01 Durante la emergencia sanitaria se destaca la destinación de recursos asignados para garantizar el cumplimiento de las actividades misionales y de apoyo de la Universidad.

02 Teniendo en cuenta las condiciones de emergencia sanitaria y los cambios generados en el contexto 2020 resultado de la pandemia, se identificó que el sistema de gestión de calidad implementado y adoptado se convierte en una fortaleza para la Institución, contribuyendo al desarrollo estandarizado y ordenado de las actividades y facilitando la adaptación a los nuevos cambios.

03 Se resalta el cumplimiento y los resultados favorables de los indicadores que miden el cumplimiento de la política de calidad: eficacia de los objetivos por procesos, satisfacción del beneficiario, oportunidad y asertividad por población, efectividad de los medios de comunicación, cultura de mejora, calificación promedio desempeño del personal.

04 La construcción y aprobación de la Matriz análisis de la planeación estratégica, herramienta que permite visualizar la interacción de los elementos estratégicos de la Universidad con el Sistema de Gestión de Calidad, así como establecer la relación de los objetivos de los procesos con los objetivos estratégicos del PDI 2019 - 2030.

Universidad Industrial de Santander
Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

CONCLUSIONES

05 Se realizó el ejercicio de revisión y actualización de los grupos de interés de la Universidad para la presente vigencia de acuerdo con el contexto actual, así como el seguimiento al cumplimiento de las expectativas mediante los indicadores del Plan de Desarrollo Institucional, indicadores de Calidad, encuestas de satisfacción, informe de autoevaluación institucional, entre otros.

06 Como parte del seguimiento y evaluación se realizó el cierre eficaz de la Acción correctiva de la auditoría externa de la vigencia 2020 evidenciando el cumplimiento del 100%. Asimismo, el seguimiento de las Acciones Correctivas resultado de las no conformidades de auditoría interna.

07 La Gestión de riesgos en la Universidad evidencia un porcentaje de ejecución del 97%, reflejando un cumplimiento de las acciones formuladas por los procesos para evitar la materialización de los riesgos.

08 Se destaca el compromiso de los procesos y el mejoramiento continuo reflejado en los resultados de la evaluación de la cultura de mejora logrando para el 2020 un 82% con la formulación de 113 acciones de mejora.

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co

CONCLUSIONES

09 En 2020 se evaluaron 2752 proveedores en los criterios de especificaciones técnicas, administrativas, plazos y calidad. Se evidencia que ningún proveedor tiene calificación deficiente, 310 proveedores con evaluación buena y 2.442 con valoración excelente. Logrando así que más del 88% de los proveedores fueran evaluados con una calificación igual o superior a 4,5.

10 Como parte del compromiso la Dirección de la Universidad se asigna anualmente recursos financieros, humanos, tecnología, infraestructura, entre otros para el mantenimiento, mejora y fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.

11 Para el 2020 se presentaron 330 PQRDSR discriminadas en 109 quejas y reclamos, 180 peticiones, 10 denuncias, 10 sugerencias y 21 reconocimientos. El mayor número de peticiones se presenta en el proceso de Admisiones y Registro Académico dada la permanente interacción con los estudiantes.

Universidad Industrial de Santander

Ecosistema
para el aprendizaje, la investigación y la innovación
www.uis.edu.co