



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
ISO 9001: 2015
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE
SANTANDER
Septiembre 10 de 2020



ENTRADAS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2019

- 1 Generalidades del SGC
- 2 Estado de acciones de seguimiento de compromisos de revisiones previas
- 3 Cambios en cuestiones internas y externas
- 4 Desempeño y eficacia del SGC
- 5 Eficacia de las acciones tomada para abordar los riesgos y oportunidades
- 6 Adecuación de los recursos
- 7 Oportunidades de mejora
- 8 Otros



AUDITORÍA REMOTA EXTERNA SGC

21, 22 Y 23 de Octubre 2020



1

La alta gerencia necesitará estar disponible en las partes relevantes de la auditoría/evaluación donde participen, así como las **reuniones de apertura y cierre**.

2

El Líder del proceso y/o personal de apoyo con responsabilidad para el ejercicio tendrá que estar disponible para las partes relevantes de la auditoría/evaluación.

3

Se acordará los **horarios y recorridos virtuales planificados**, no necesariamente las personas deben estar disponibles todo el tiempo.

4

Uso de las herramienta a **utilizar Microsoft Teams** o otras alternativas como: Skype, zoom meeting, Go to Meeting

5

En los casos que se requiera información debe ser remitida al correo electrónico de ICONTEC y **si no es posible la conectividad en línea**, la auditoría se podrá llevar a cabo por conferencia telefónica, correo electrónico, intercambio de información, etc.

6

Asegurar que se cuenta con **micrófono, cámara web y pantalla** compartida para facilitar la consulta la información.



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”.



Somos **el mejor** escenario de creación e innovación.

www.uis.edu.co

OBJETIVOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD





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



COMPROMISOS DE REVISIONES PREVIAS



Universidad
Industrial de
Santander

COMPROMISO	RESULTADO LOGRADO
Fortalecer la alineación entre el contexto, la matriz DOFA, gestión de riesgos, los grupos de interés y los lineamientos estratégicos establecidos en el PDI 2019-2030, con el fin de articular con el Sistema de Gestión de Calidad.	Construcción de la Matriz de Planeación Estratégica Ejercicio realizado por Profesionales Planeación, DCIEG y Calidad.  
Solicitar a los procesos que generan salidas no conformes repetitivas la formulación de acciones correctivas eficaces para evitar su materialización.	Procesos que generaron AC como tratamiento de las SNC repetitivas: BI (Errores en el préstamo de libros) - <u>Cerrada</u> BE (Errores en el proceso de almacenamiento seguro de materias primas e insumos en alacenas, refrigeradores y cuartos fríos generando la necesidad de desechar algunos insumos) - <u>Cerrada</u> CU (Afectación de un evento por suspensión eléctrica) - <u>Cerrada</u> TH (Reporte errado de los montos a pagar de 223 jubilados del pago mensual de nómina de mayo 2019 a la fiduciaria Corficolombiana – Devolución a quienes se les cancelo un mayor valor y/o ajuste) – <u>Cerrada</u> 
Gestionar la vinculación de un profesional con experiencia en riesgos para ejecutar actividades que dan cumplimiento a los lineamientos del DAFP en la administración de Riesgos.	Conformación equipo de trabajo por profesionales: Planeación, DCIEG, Vicerrectoría Administrativa y Calidad para apoyar la gestión de riesgos de la Universidad. 

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

COMPROMISOS DE REVISIONES PREVIAS



Universidad
Industrial de
Santander

COMPROMISO	RESULTADO LOGRADO
Fortalecer y actualizar la metodología de gestión de riesgos existente en la Universidad según los lineamientos del DAFP.	Actualización del Manual para la administración del riesgo según la Guía para la Administración de riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. <i>pendiente presentar para aprobación Comité de Control Interno y Evaluación de Gestión</i>
Reportar el estado de las actividades de la gestión de riesgos de los procesos.	Publicación del informe del resultado del seguimiento a la Gestión de Riesgos en la página web de la Universidad.
Solicitar al CJU documentar como gestión del cambio la compra de la unidad móvil junto con las unidades involucradas.	Documentación de la adquisición de la unidad móvil en el formato gestión del cambio. <i>pendiente solucionar temas asociados a plan de emergencias y señalización móvil CJUI.</i>
Incluir en el alcance de la auditoría externa del SGC para la vigencia 2020 el proceso de UISALUD.	Acompañamiento a UISALUD en el proceso de implementación del SGC, capacitación y construcción documental (protocolos, procedimientos, formatos). <i>La ampliación del alcance se aplaza para el 2021 según solicitud del Director UISALUD debido a que los esfuerzos desde marzo 2020 están concentrados en temas de salud nacional.</i>

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co



2. CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS

MATRIZ DOFA INSTITUCIONAL



Universidad
Industrial de
Santander

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)

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

FACTORES INTERNOS (FORTALEZAS)



Universidad Industrial de Santander

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	F12	Infraestructura física y tecnológica
TIC	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

Somos **el mejor** escenario de creación e innovación.

www.uis.edu.co

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.

Somos **el mejor** escenario de creación e innovación.

www.uis.edu.co

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

Somos **el mejor** escenario de creación e innovación.

www.uis.edu.co

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

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

FACTORES EXTERNOS (AMENAZAS)



Universidad
Industrial de
Santander

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

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co



Universidad
Industrial de
Santander

REPORTE DE CAMBIOS PLANIFICADOS EN EL SGC 2019



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

GESTIÓN DE CAMBIOS 2019



Universidad
Industrial de
Santander

Proceso	Descripción	Estado
Comunicación Institucional	Modificación de la estructura organizacional de la unidad de TELEUIS <i>Pendiente: En proceso actualización documental</i>	Reprogramación del cronograma
Dirección Institucional	Modificación del direccionamiento estratégico por la aprobación del nuevo Proyecto Institucional y nuevo Plan de Desarrollo Institucional 2019-2030	Finalizada
	Inclusión de UISALUD en el Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Finalizada
	Ampliación del alcance de la certificación del proceso UISALUD en la norma ISO 9001:2015.	Reprogramación 2021
Extensión Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico	Adquisición y adecuación de un vehículo denominado CJ Móvil que cuente con todas las condiciones necesarias para prestar el servicio de justicia. <i>Pendiente: Plan de emergencia y elementos de seguridad para el móvil CJ</i>	Reprogramación del cronograma
Biblioteca – Sede Barrancabermeja	Modernización de la infraestructura física del Edificio Biblioteca.	Finalizada
Talento Humano	Actualización de nombre de UAA - DGTH <i>Pendiente la actualización de los contenidos en la página web</i>	Abierta por cronograma



GESTIÓN DE CAMBIOS 2020



Universidad
Industrial de
Santander

Proceso	Descripción	Estado
Gestión Documental	De conformidad con la Ley 594 de 2000 y los Requisitos Mínimos de Digitalización de 2018 expedidos por el Archivo General de la Nación, la Política de Gestión Documental de la Universidad y las necesidades técnicas en materia archivística, se deben reemplazar las actividades del Proceso de la Microfilmación por la Digitalización Documental como tecnología reprográfica útil para la consulta y conservación documental Pendiente: Gestión de recursos, compra de equipos, adecuación de espacios, presentación del proceso de digitalización ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional	Abierta por cronograma
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 (Actividad de trabajo en casa)	Finalizada
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.	Abierta por cronograma

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

GESTIÓN DE CAMBIOS 2020



Universidad
Industrial de
Santander

Proceso	Descripción	Estado
Formación	Cambio de modalidad de educación presencial a formato de presencialidad remota. Más de 5134 cursos de múltiples carreras pasaron a ofrecerse a través de la plataforma Moodle y Zoom complementada con MS Teams.	Abierta por cronograma
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. Pendiente: - Establecer comunicación con embajadas donde hay estudiantes en movilidad - Participar en programa de Intercambio académico latinoamericano - Adhesión al programa de modalidad virtual liderado por miembros de la organización universitaria interamericana - Propuesta de apoyo económico a estudiantes de pregrado y posgrado en movilidad	Abierta por cronograma



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

GESTIÓN DE CAMBIOS 2020



Proceso	Descripción	Estado
Bienestar Estudiantil	Reparación de techos y paredes del edificio de Bienestar Universitario afectados por un problema de humedad y goteras. Espacios asignados para consultorios Médicos y de Psicorientación.	Abierta por cronograma
Recursos Físicos	De acuerdo con la reglamentación establecida en el Decreto 2851 de 2013 y la Resolución 1565 del 2014, es necesario reformular e implementar el Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV) de la Universidad, teniendo en cuenta los requerimientos de la norma ISO 39001.	Reprogramación de actividades.
Biblioteca	Las capacitaciones que la biblioteca venía realizando de manera presencial, se comenzarán a realizar de forma virtual, pero una vez se retorne a la normalidad se realizarán tanto presencial como virtuales.	Finalizada
	La recepción de los trabajos de grado para los estudiantes próximos a graduarse se realizará por medio electrónico	Finalizada



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.
www.uis.edu.co

GESTIÓN DE CAMBIOS 2020

Proceso	Descripción	Estado
Recursos Físicos	Cambios de infraestructura acordes 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, el cual ha planeado ejecutarse en tres fases. Fase I: Urbanismo y conexiones eléctricas, de comunicaciones e hidrosanitarias, Fase II: Construcción Edificio D- Aulas, Fase III: Construcción Edificio F: Administración y Cultural.	Abierta por cronograma



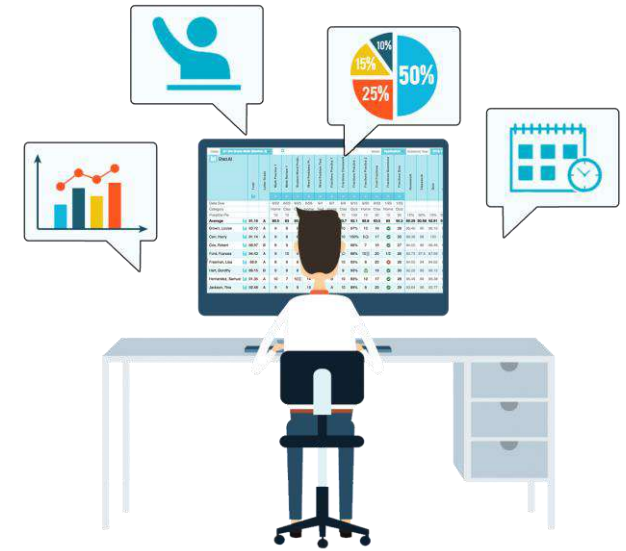


3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGC INCLUIDAS LAS TENDENCIAS

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





DESEMPEÑO Y EFICACIA SGC

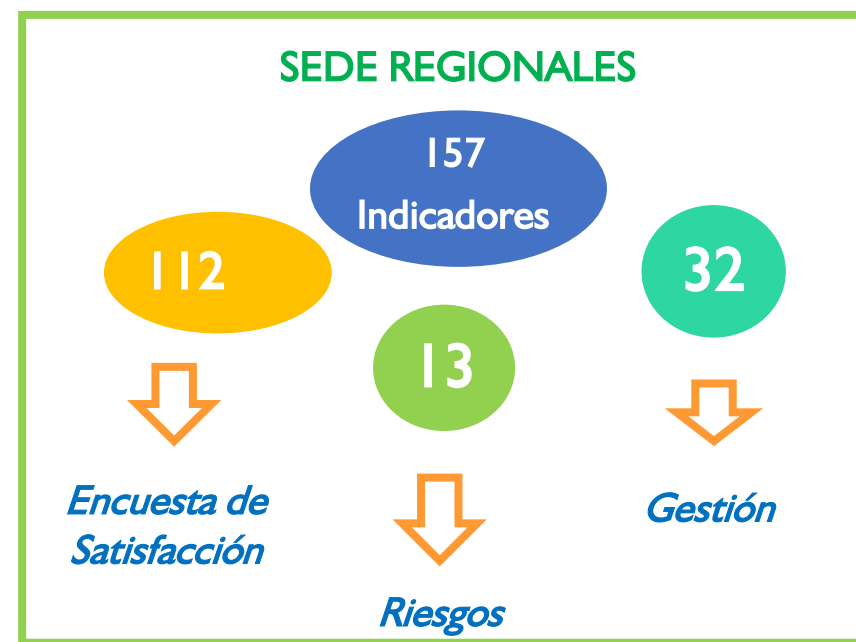
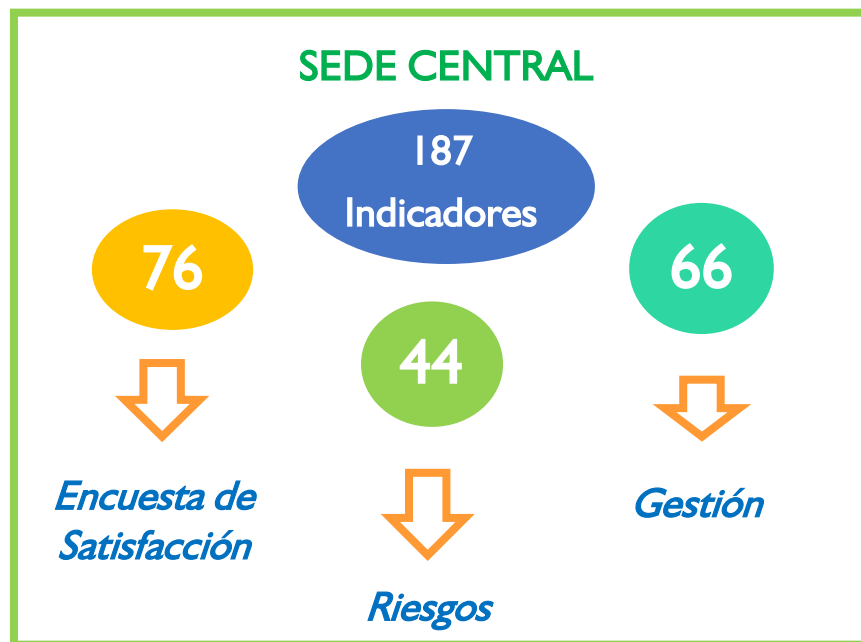


Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS



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

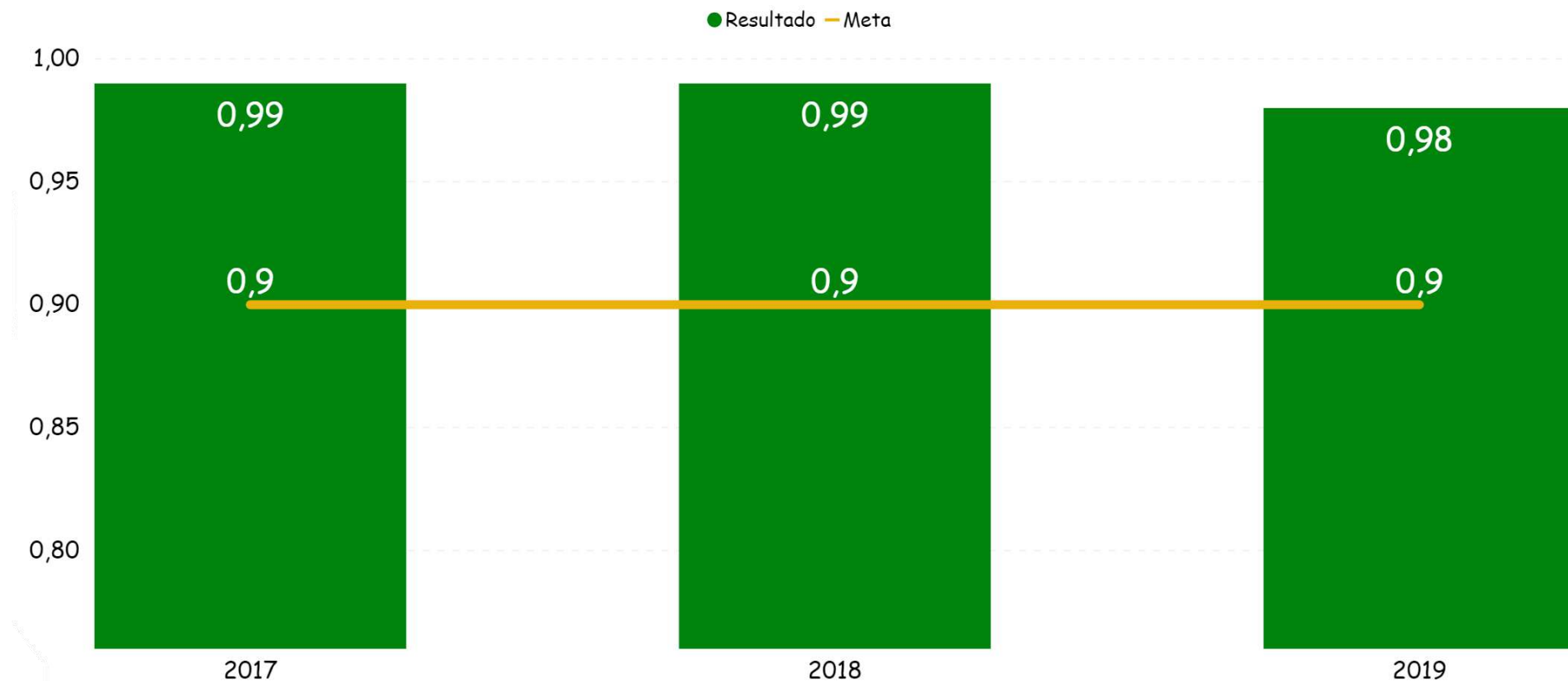


OBJETIVO I

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



Eficacia de los objetivos por procesos



Somos **el mejor** escenario de creación e innovación.

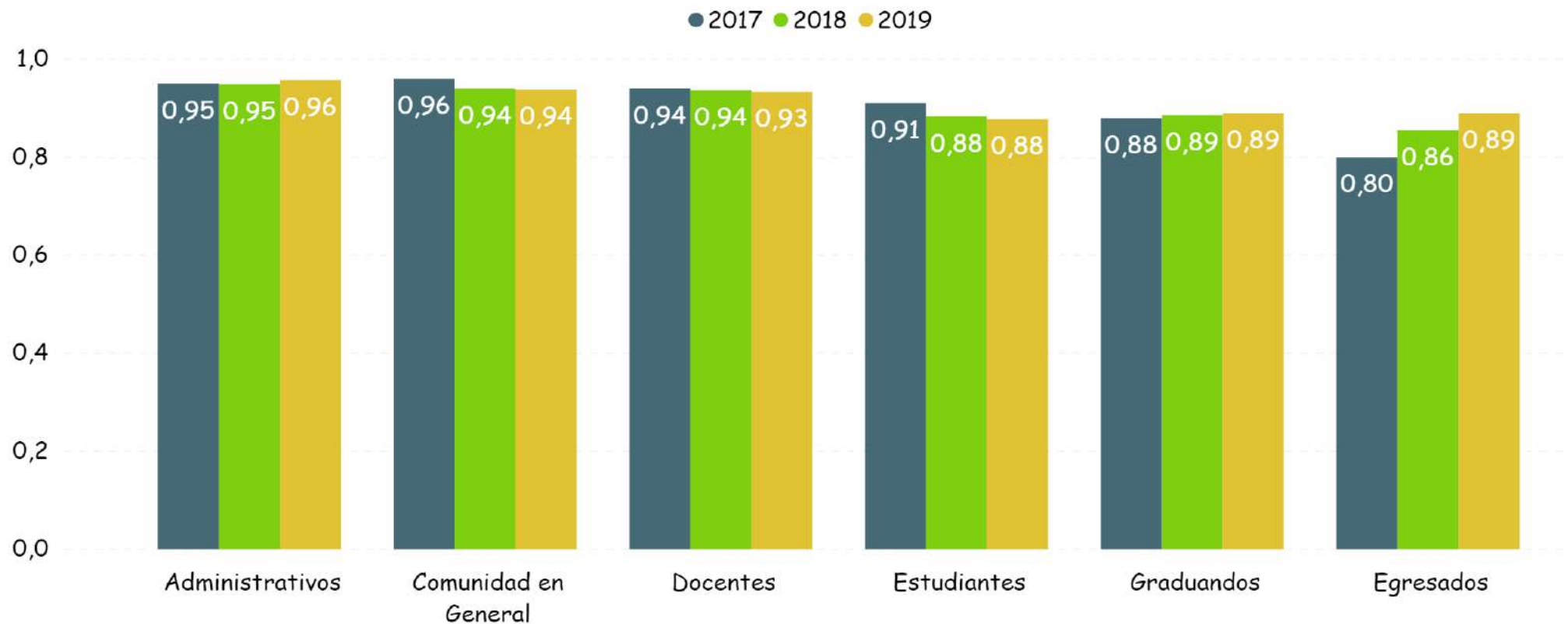
www.uis.edu.co



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



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

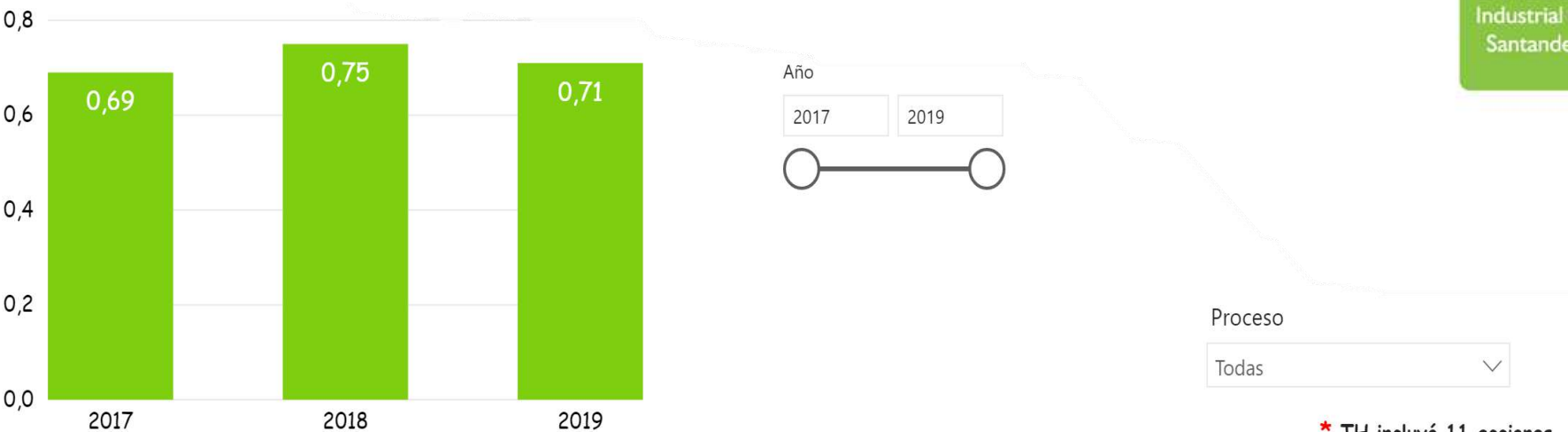
www.uis.edu.co



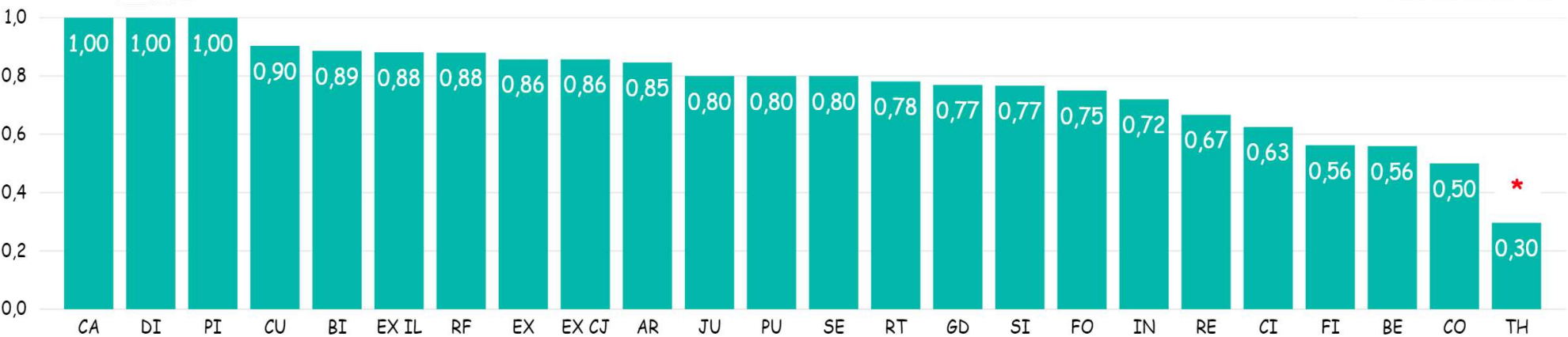


OBJETIVO 3

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



Cultura de mejora por proceso



* TH incluyó 11 acciones correctivas de SST

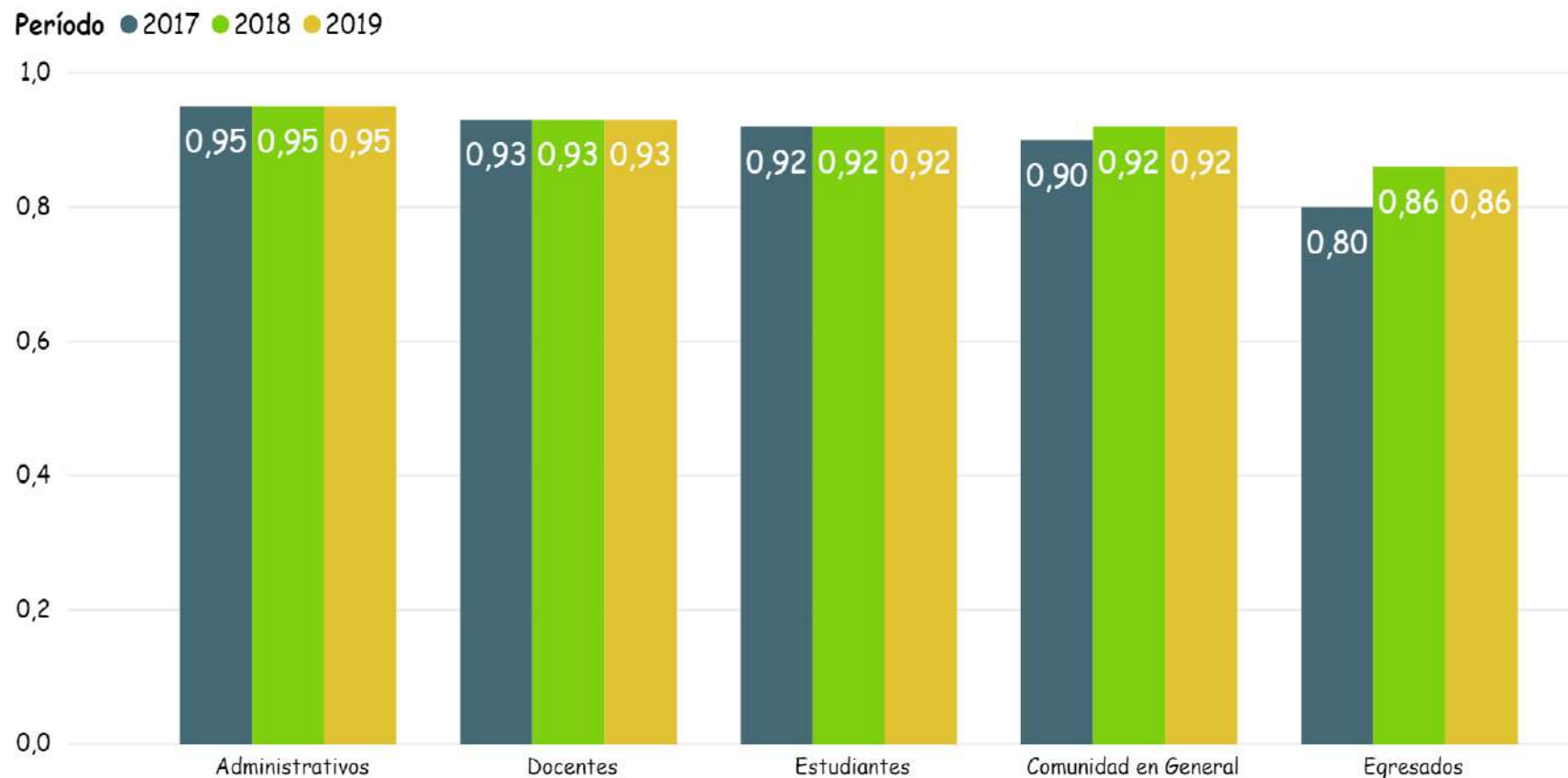


OBJETIVO 4

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



Oportunidad por población por año



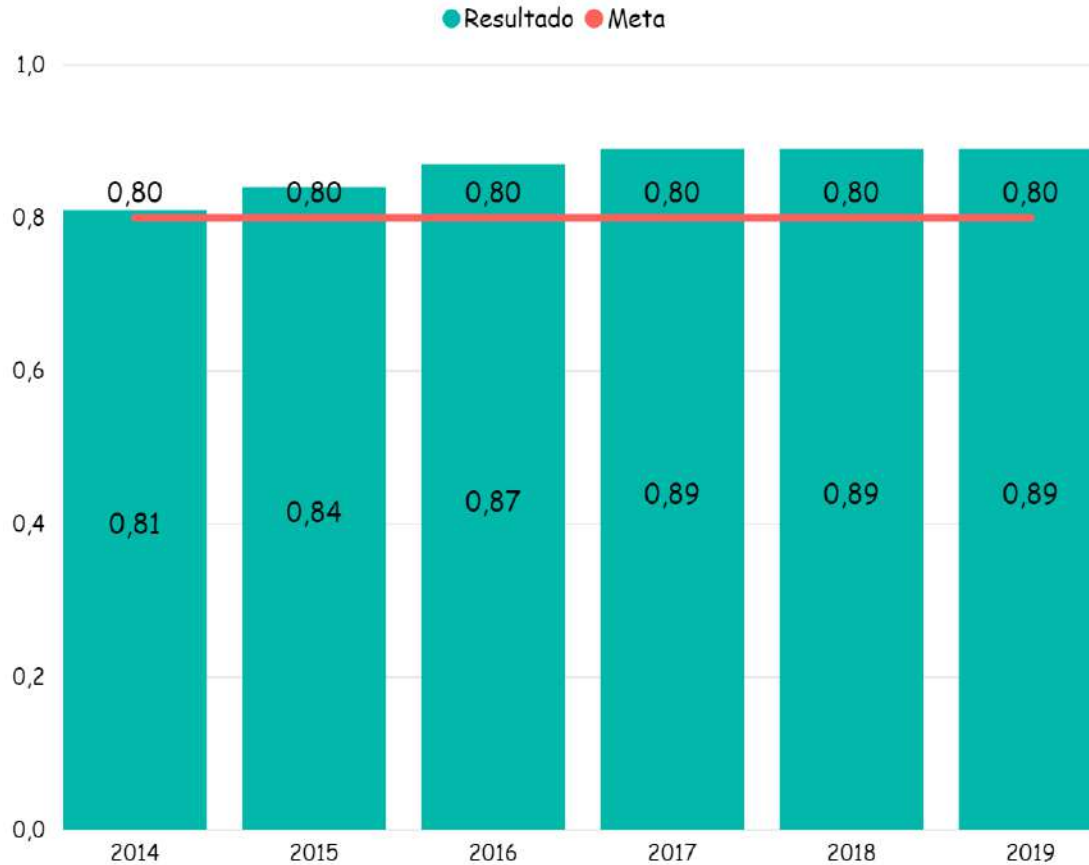


OBJETIVO 5

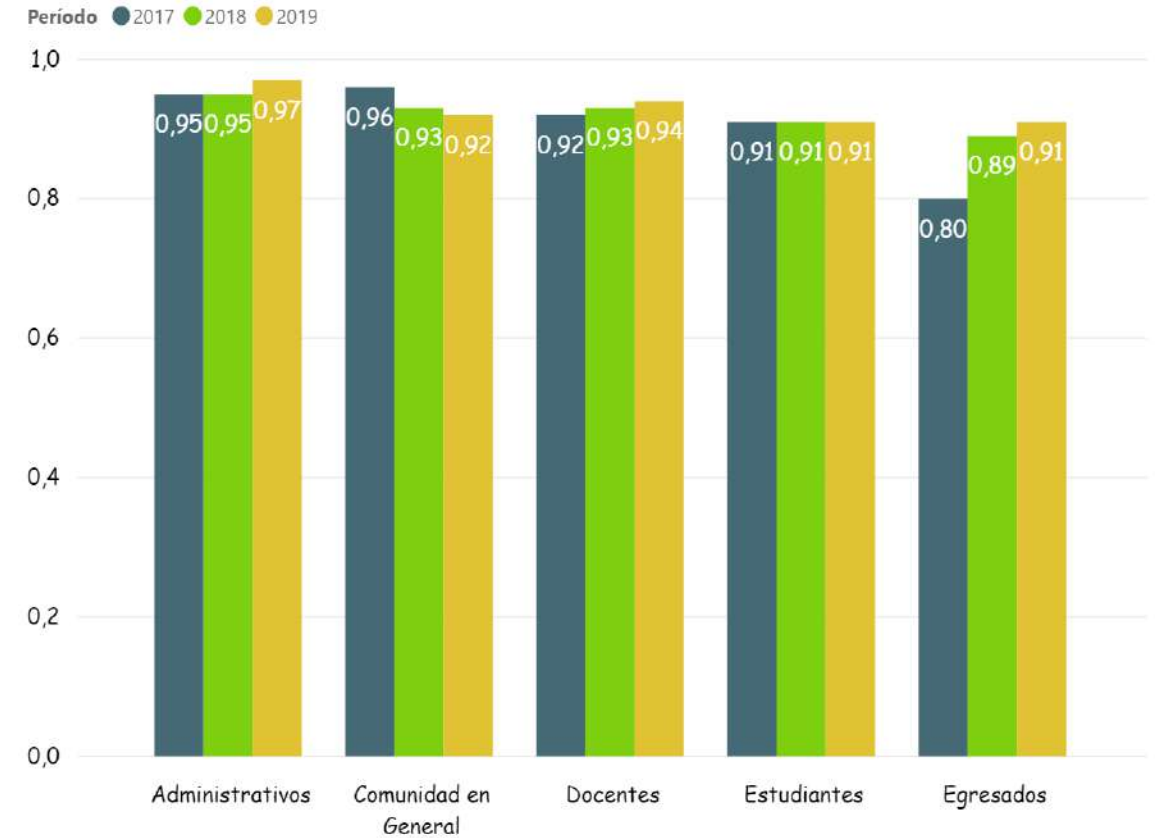
Proporcionar a los beneficiarios información veraz, clara y respetuosa, que facilite su interacción con la Institución



Efectividad de los medios de comunicación



Asertividad por población por año



somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co





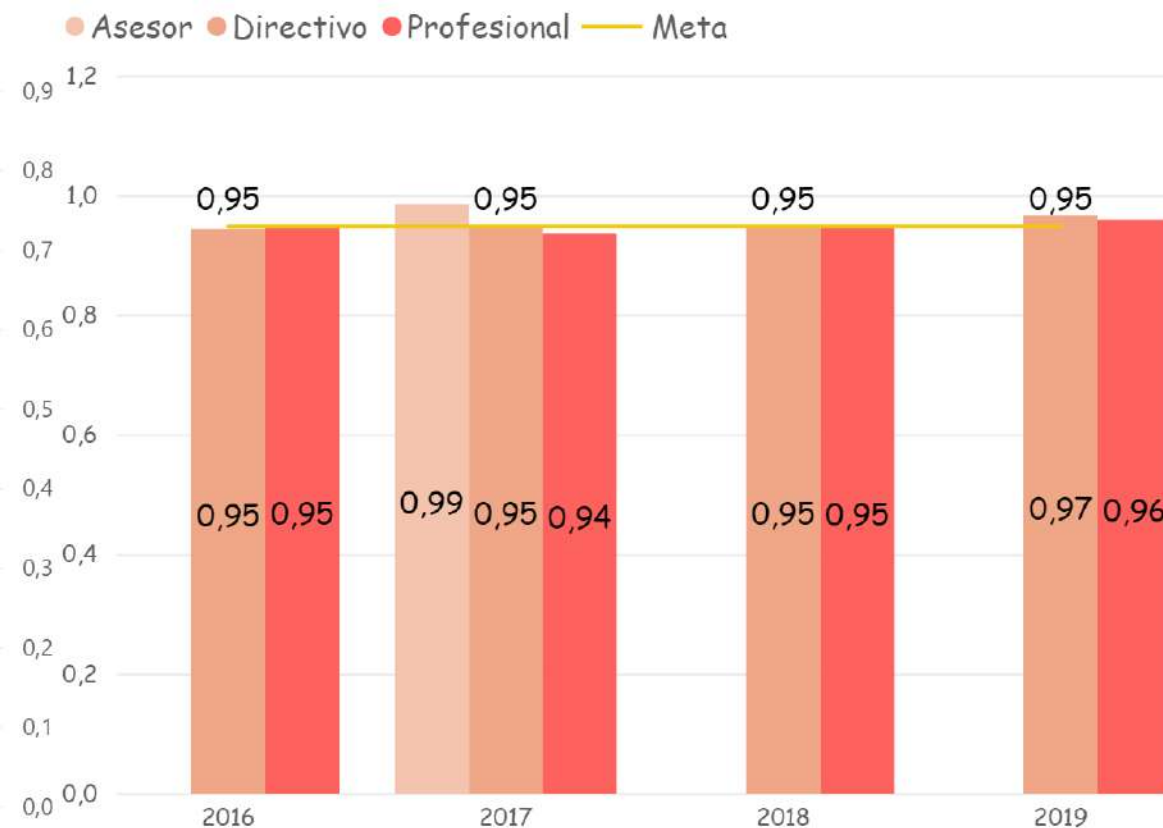
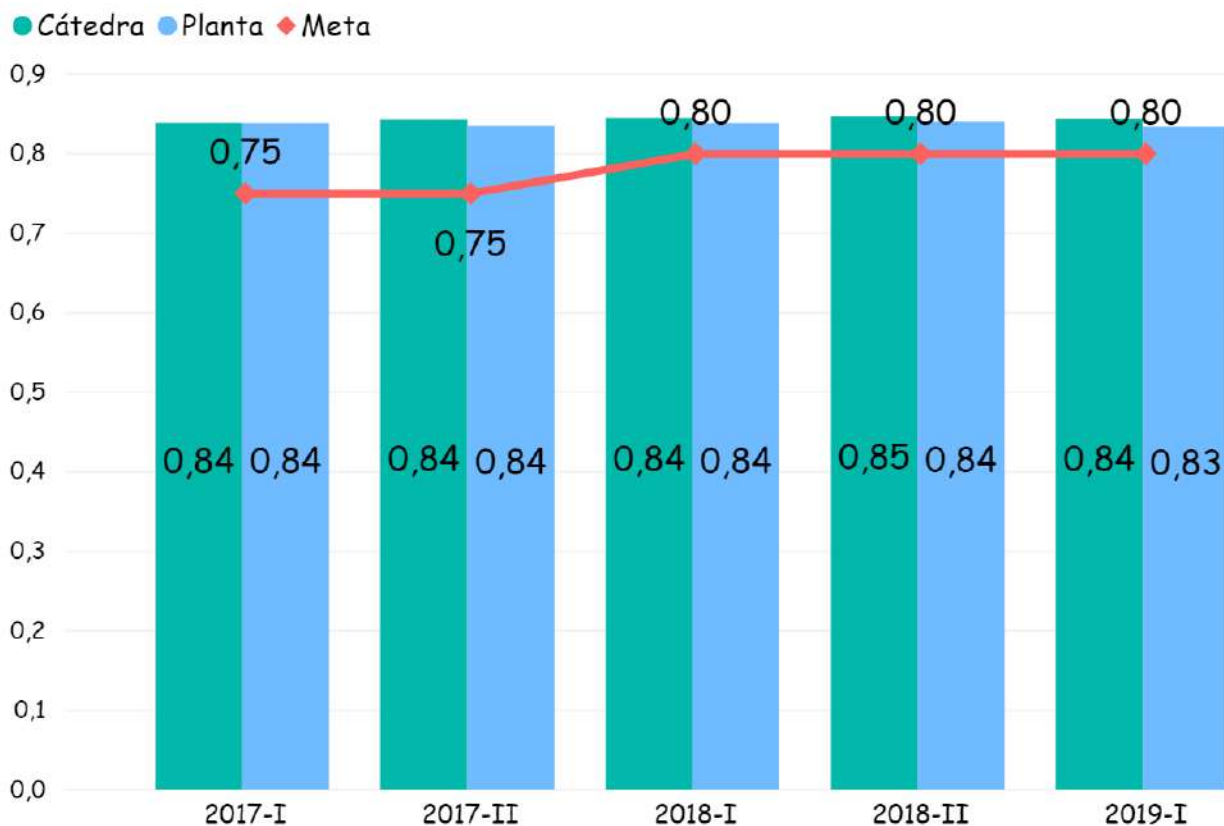
OBJETIVO 6



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

Evaluación Docente

Calificación promedio desempeño del personal





OBJETIVO 7

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



Actualmente la universidad se encuentra realizando los protocolos y hojas de vida de los indicadores del PDI 2019-2030 y con base en esto, se determinará que indicadores contribuirán a la medición del indicador asociado al objetivo y a la Política de Calidad.





INCUMPLIMIENTO DE INDICADORES 2019



OTROS INDICADORES DE INTERÉS 2019



Universidad
Industrial de
Santander

Proceso	Indicador	Meta	Resultado II Trimestre	Resultado IV Trimestre
FI	Ejecución de Ingresos (R) (Maximizar)	85%		100%
	Rendimientos Financieros (R) (Maximizar)	100%		100%
	Porcentaje de Inversión (R) (Mantener)	50 - 70%	77%	75%
	Tiempo trámite de cuentas (Minimizar)	3 días	1,73	2,04
CO	Nivel de adjudicación de los procesos públicos (R) (Maximizar)	70%	95%	97%
	Porcentaje de ahorro (Maximizar)	3%	4%	6%
BE	Cantidad de raciones entregadas (Mantener)	280.000 raciones	305.369	298.750
	Cobertura de los Programas Educativo-Preventivos (Maximizar)	30%	42%	39%
	Cobertura del Servicio de Comedores (Mantener)	75%	78%	87%
PI	Proyectos de inversión evaluados (Maximizar)	90%		100%
FO	Oferta Vs Demanda (R) (Maximizar)	90%	91%	94%

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

OTROS INDICADORES DE INTERÉS 2019



Universidad
Industrial de
Santander

Proceso	Indicador	Meta	Resultado II Trimestre	Resultado IV Trimestre
CA	Programas que solicitaron el Registro Calificado en el plazo establecido por el MEN (Maximizar)	100%		100%
	Programas Académicos que obtuvieron la Renovación de la Acreditación (R) (Maximizar)	100%		100%
IN	Grupos de investigación consolidados (Maximizar)	40%		77%
	Número de solicitudes de registro de propiedad intelectual presentados por la Universidad, ante la Autoridad Competente (R) (Maximizar)	3 solicitudes		8
	Porcentaje de trámites financieros de los proyectos de investigación revisados en 3 días hábiles o menos (Maximizar)	80%	95%	91%
	Porcentaje de trámites financieros de los proyectos de investigación ejecutados en la fecha establecida (Maximizar)	90%	93%	91%
	Ejecución presupuestal destinada a proyectos de investigación con financiación interna en el año (R). (Mantener)	60%		83%
EX	Variación de la formulación de iniciativas de extensión (R) (Mantener)	>=0%		39%
RE	Porcentaje de convenios internacionales activos con respecto a convenios vigentes (Protocolo 47) (R)	80%		82%
	Índice de movilidad efectiva	80%		87%

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

INCUMPLIMIENTO DE INDICADORES 2019



Universidad
Industrial de
Santander

Proceso	Indicador	Meta	Resultado	Observaciones
BE	*Cobertura en atención en salud	65%	56%	Indicadores que se miden finalizado el semestre académico (Maximizar)
	*Número total de atenciones en salud	25.000 atenciones	22.227	Causas: *Baja participación en los programas debido al paro estudiantil *Vinculación de algunos empleados a finales de febrero 2020 *Suspensión en marzo de actividades presenciales causadas por la emergencia de salud pública. AC 127: Reformulación de tres indicadores para adaptación a la situación actual y medición de las actividades desarrolladas en presencialidad remota.
	*Participación en programas educativo-preventivos	30.000 Particip.	26.287	
	Eficacia del proceso	96%	87%	
CA	Programas Académicos de pregrado acreditados respecto a los acreditables (Maximizar)	50%	45%	El descenso en el porcentaje obedece al número de programas que están a la espera por concepto del CNA y en evaluación de pares académicos. Por factores externos asociados a los tiempos del CNA estos procesos no finalizaron en 2019. Por tal razón, no se formula AC.



Somos el mejor escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

INCUMPLIMIENTO DE INDICADORES 2019



Universidad
Industrial de
Santander

Proceso	Indicador	Meta	Resultado	Observaciones
AR - Barrancabermeja	Eficacia en la matrícula vía web (Maximizar)	90%	84,4%	Incumplimiento del indicador para el II semestre académico 2019 debido a que 69 estudiantes que presentaban deudas con Financiera y Biblioteca no lograron realizar la matrícula en la página Web según el calendario académico. Aprox. 15,6% .
SI - SOCORRO	Nivel de Satisfacción de los Beneficiarios (Maximizar)	90%	89%	En el 2018 y 2019 se incumple el indicador con valores del 89% debido a que el seguimiento a la red de internet es atendida por el Técnico de Soporte Académico, de martes a sábado hasta las 5:00 p.m. y la actividad académica se extiende hasta las 8:00 p.m., esto impide identificar fallas de forma oportuna.
RT	Oportunidad en emisión concepto de compra (Maximizar)	85%	53%	El porcentaje de respuesta de los conceptos de compra no cumplieron con el tiempo establecido menor a 10 días en el III y IV Trimestre 2019 con valores de 79% y 53% respectivamente. Se formuló la AC 48. Para el I Trimestre 2020 se cumplió la meta del indicador.



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

NOVEDADES EN EL REPORTE DE INDICADORES 2020



Universidad
Industrial de
Santander

Gestión Cultural

Debido a la suspensión de las actividades de aglomeraciones superiores a 50 personas por la OMS y el Gobierno Nacional como medida frente al COVID-19, se afectaron todos los indicadores del proceso y se encuentran en reestructuración, a la fecha no se tiene reporte del I semestre 2020.

Talento Humano

Durante el 2020 no se ha recibido el informe de desempeño dado que están trabajando en la reestructuración y reformulación de todos los indicadores, sin embargo se solicitó la medición del desempeño de las actividades que se están ejecutando.

Relaciones Exteriores:

Afectación a los indicadores del subproceso de movilidad y la participación de eventos de los egresados



Algunos procesos contemplaban en el Informe de Desempeño indicadores del PDI 2008-2018. Dada la actualización del nuevo PDI 2019-2030 los procesos revisarán los nuevos indicadores para su inclusión en el Informe de Desempeño y esta información se reportará en el 2021.

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

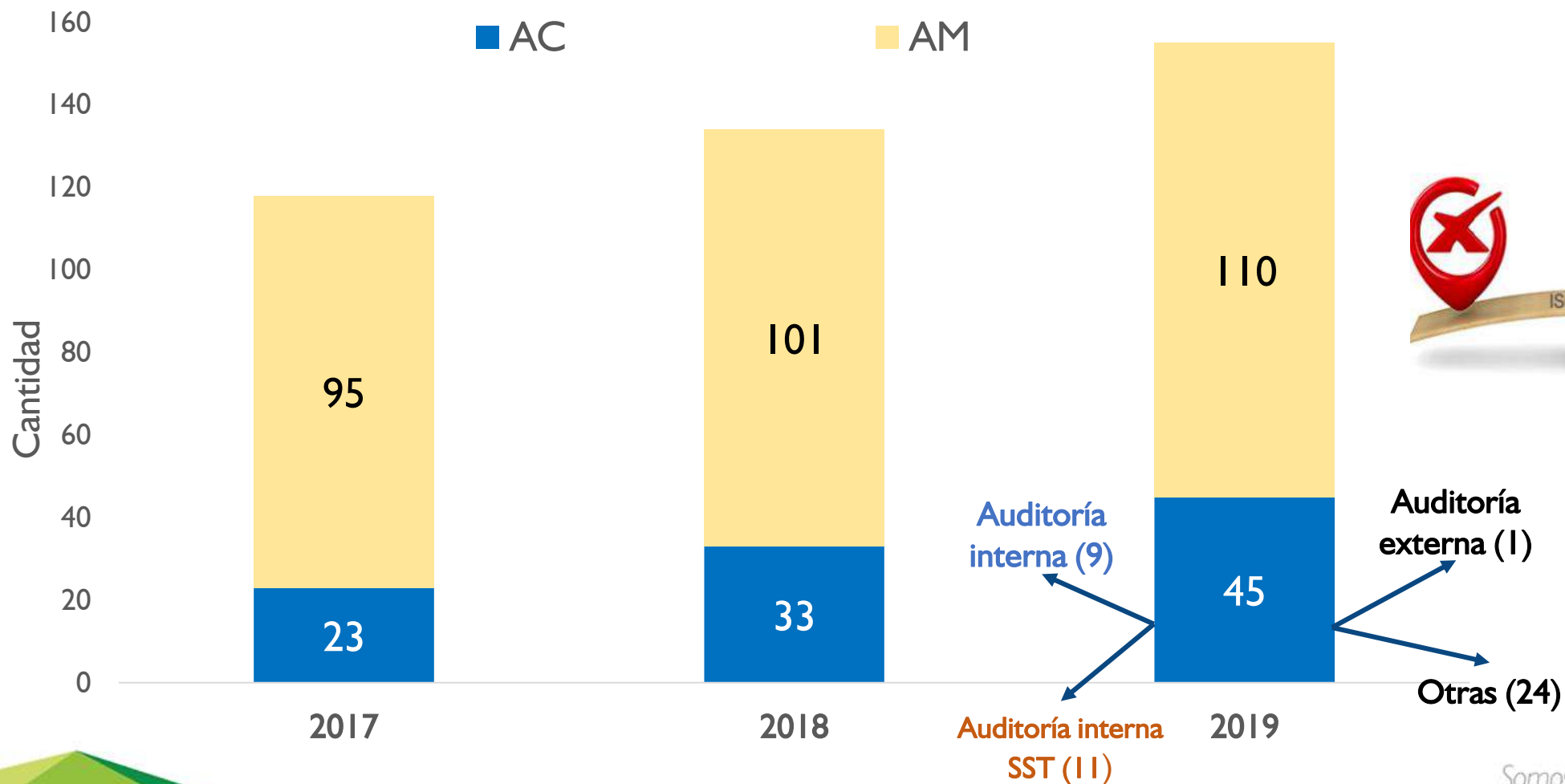
www.uis.edu.co



BALANCE DE ACCIONES Y SALIDAS NO CONFORMES

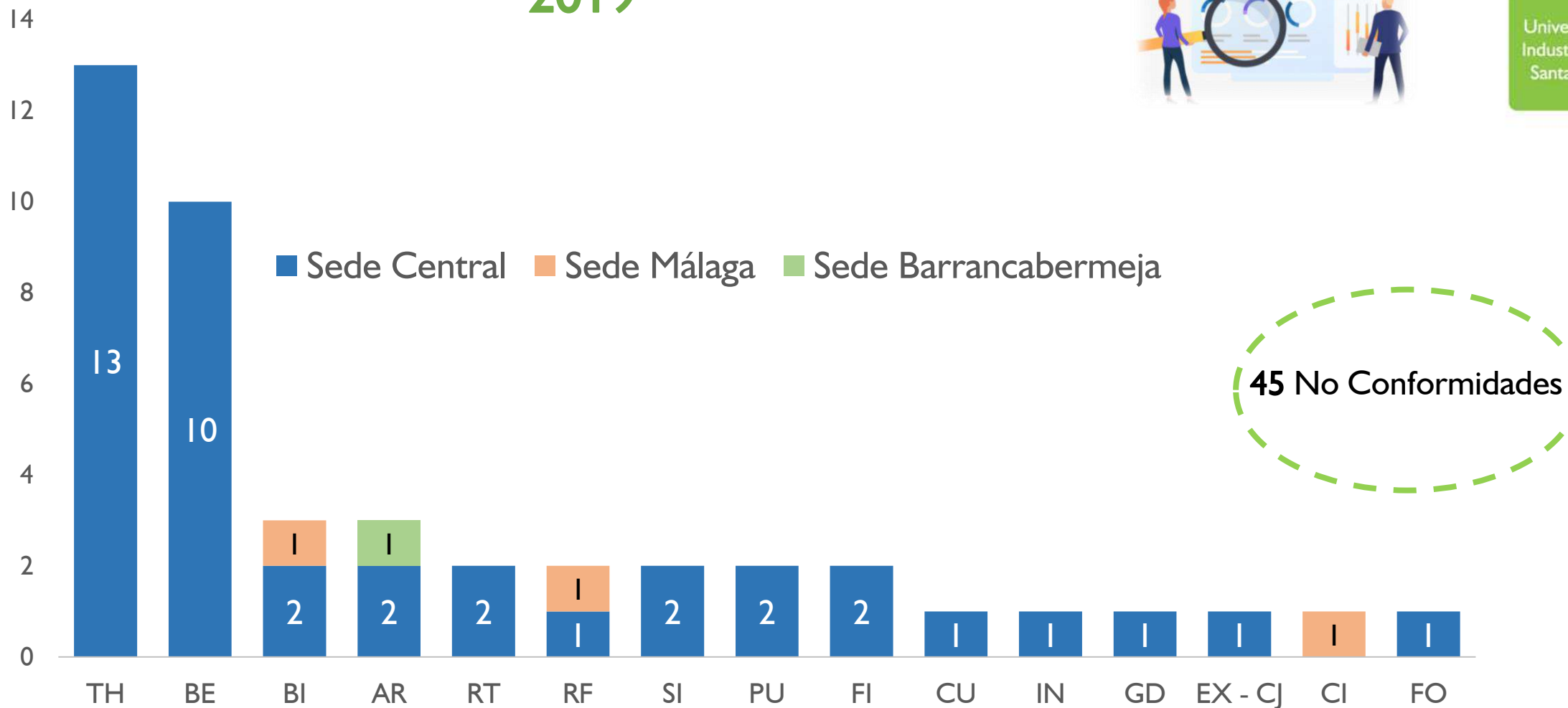


BALANCE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA



[LINK SEGUIMIENTO NO CONFORMIDADES AUDITORÍA INTERNA](#)

ACCIONES CORRECTIVAS POR PROCESO 2019





Universidad
Industrial de
Santander

SALIDAS NO CONFORMES

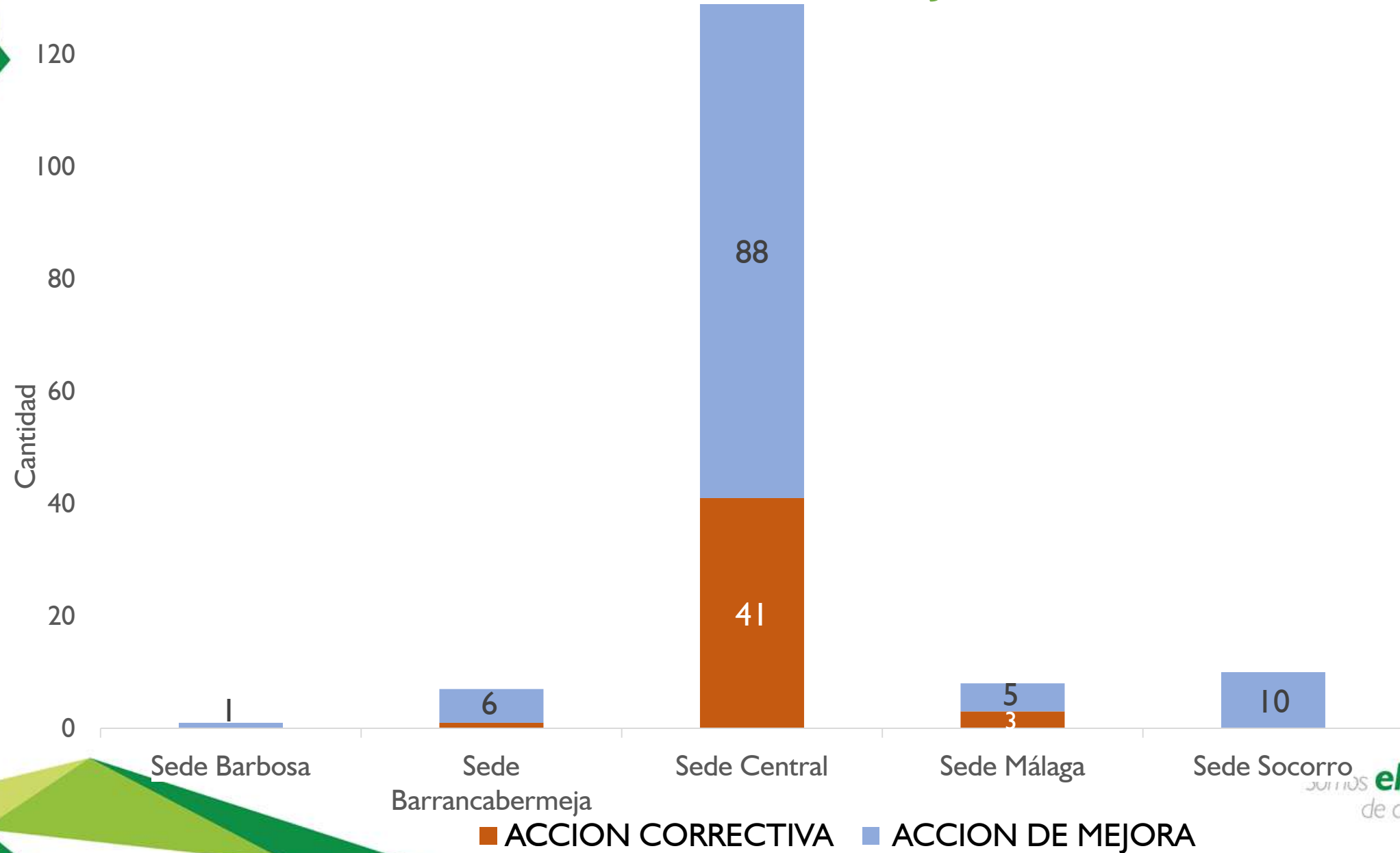


Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co



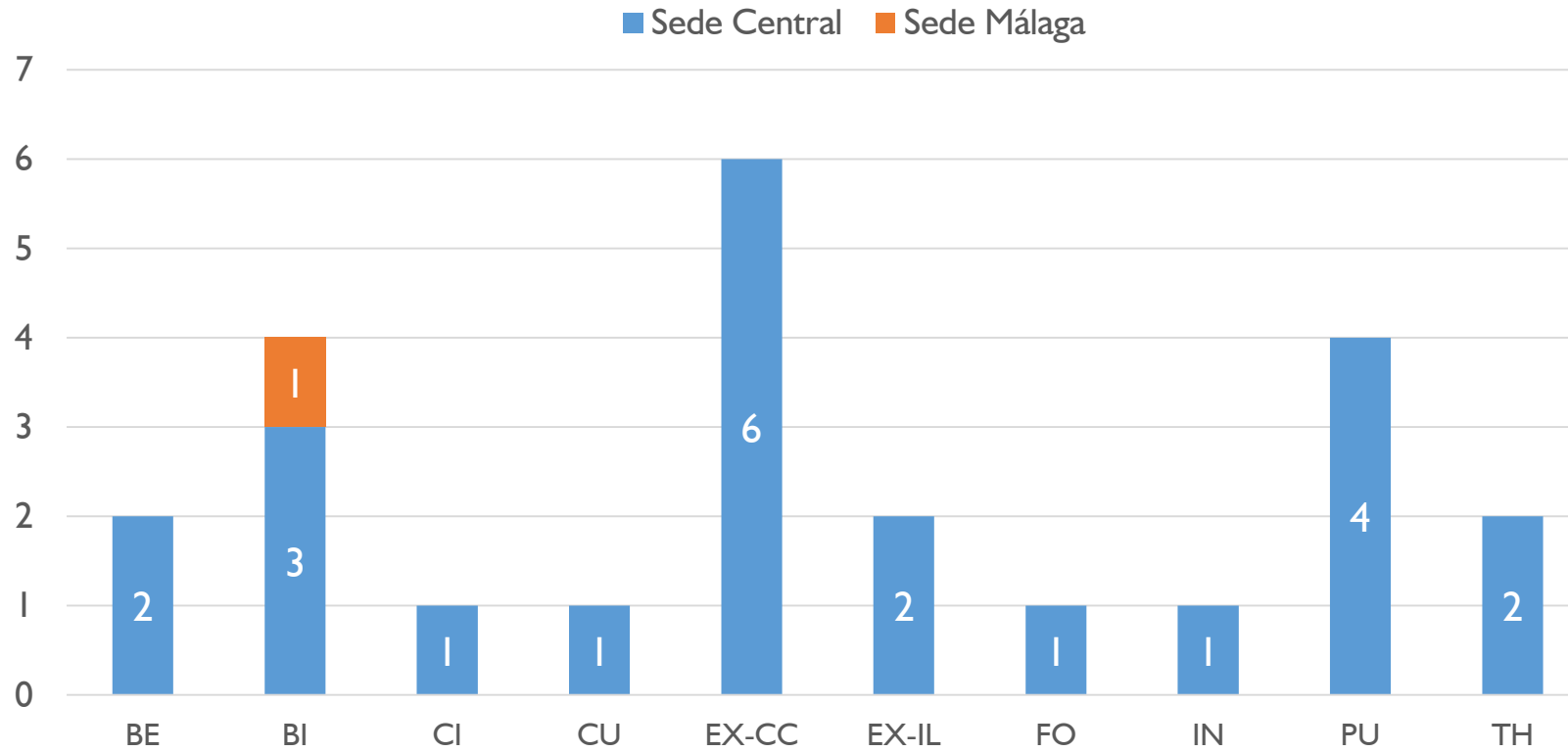
ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA POR SEDE



SNC POR PROCESO 2019



Universidad
Industrial de
Santander



23 SNC

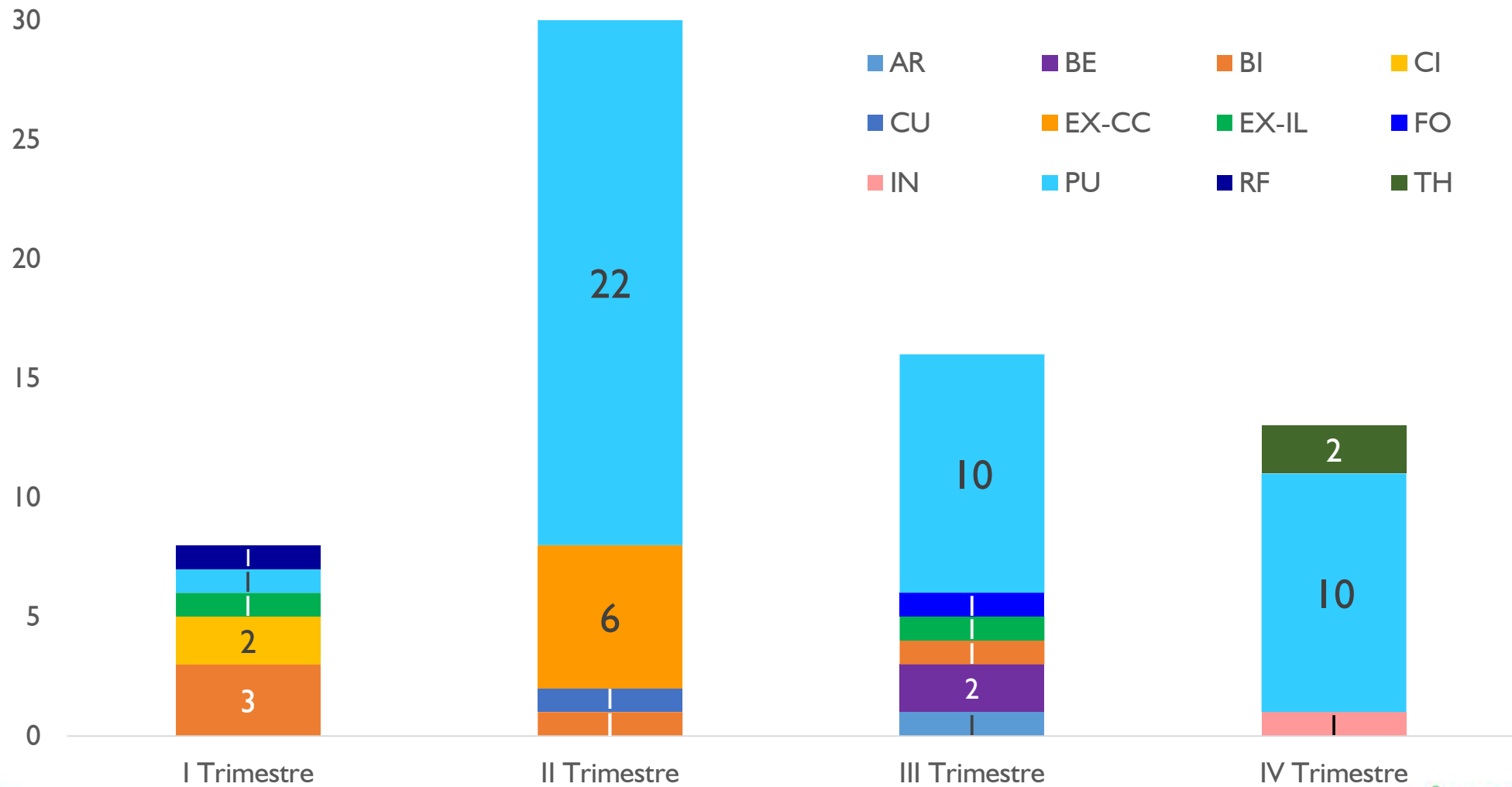
Sigla	Proceso
AR	Admisiones y Registro Académico
BE	Bienestar Estudiantil
BI	Biblioteca
CI	Comunicación Institucional
CU	Gestión Cultural
EX-CC	Extensión – Centro de Conciliación

Sigla	Proceso
EX-IL	Extensión – Instituto de Lenguas
FO	Formación
IN	Investigación
PU	Publicaciones
RF	Recursos Físicos
TH	Talento Humano

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

SALIDA NO CONFORME POR TRIMESTRE 2019



DESCRIPCIÓN SALIDAS NO CONFORME



Universidad
Industrial de
Santander

Publicaciones (4)

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO
• Error en corrección orto tipográfica • Errores en el montaje o reservas • Error en OP • Errores en impresión o laminación	• Reparación, reproceso, corrección, concesión, reclasificación, desecharlo

Extensión Consultorio Jurídico – Subproceso Centro de Conciliación (6)

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO
• Audiencia de conciliación no se realiza por inasistencia del estudiante. (6)	• Reparación: Se le hizo un memorando (llamado de atención) al estudiante que no se presenta a la audiencia de conciliación. • Fijar nueva fecha de audiencia.



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

DESCRIPCIÓN SALIDAS NO CONFORME



Universidad
Industrial de
Santander

Extensión – Instituto de lenguas (5)

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO
Inconsistencias en la información reportada en el formato de matrícula. (5)	- Reparación, permiso de desviación - Capacitación al personal de recepción. - Reproceso

Biblioteca (2)

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO
Error en el préstamo de material Bibliográfico. (2)	Reproceso



Bienestar estudiantil (2)

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO
- Errores del personal operativo en el proceso de almacenamiento seguro de materias primas (1) - Daño en un refrigerador causó rompimiento en la cadena de frío de alimentos (1)	Desecharlo

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

DESCRIPCIÓN SALIDAS NO CONFORME



Universidad
Industrial de
Santander

Talento humano (2)

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO
- Reporte errado a la fiduciaria Corficolombiana del pago mensual de nómina de mayo 2019 de 223 jubilados a quienes se les canceló de manera equivocada la mesada. - Se detectó que la acción a implementar era rehacer las actividades, corrigiendo la información.	Reparación - AC 89: Implementar mecanismos que reduzcan la intervención manual de los archivos de liquidación de nómina de jubilados que se entrega a la fiducia mediante la generación directa de reportes del SIRH

Comunicación institucional (I)

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO
Salida del aire emisoras UIS AM y UIS FM. (I)	Se programa la salida del aire de las emisoras por 2 horas, para realizar mantenimiento en el transmisor de am.



Gestión cultural (I)

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO
Suspensión de la energía eléctrica durante evento del FIP, por sobrecarga de la planta eléctrica. (I)	Reparación/Corrección

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

DESCRIPCIÓN SALIDAS NO CONFORME



Universidad
Industrial de
Santander

Formación (I)

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO
Inconvenientes en el registro para la presentación del Examen de Estado Saber TyT. (I)	Corrección

Investigación (I)

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO
Errores en el SIVIE (I)	Reparación: Generar otro mecanismo para el envío de las solicitudes con el fin de dar trámite. Corrección: Solicitar a la DSI el soporte requerido para la corrección de los errores

Biblioteca – SEDE MÁLAGA (I)

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO
Demora de los carnet de estudiantes de pregrado del segundo semestre académico del 2018 y primer semestre académico del 2019.	Permiso de desviación: Para el préstamo de material bibliográfico se les esta solicitando el documento de identidad



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co



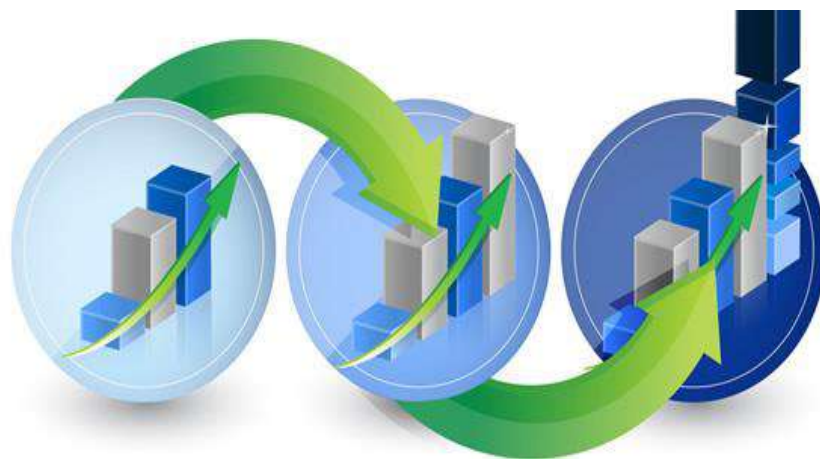
4. OPORTUNIDADES Y RIESGOS





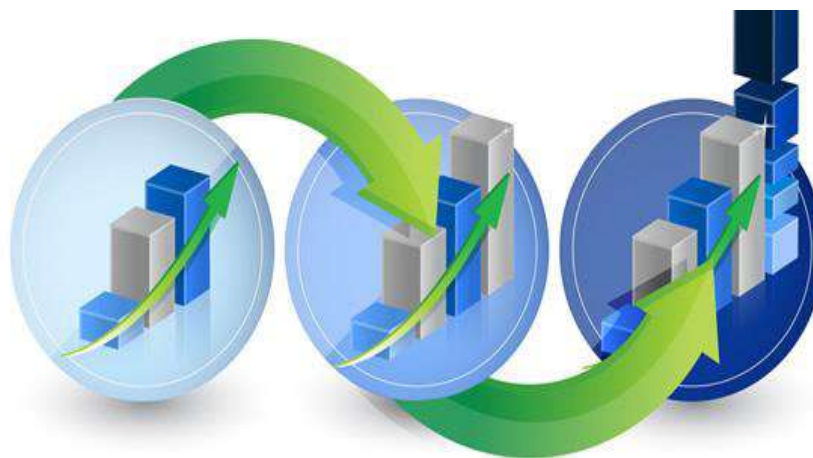
OPORTUNIDADES

- ✓ Proyectos Programa de Gestión
- ✓ Acciones de Mejora

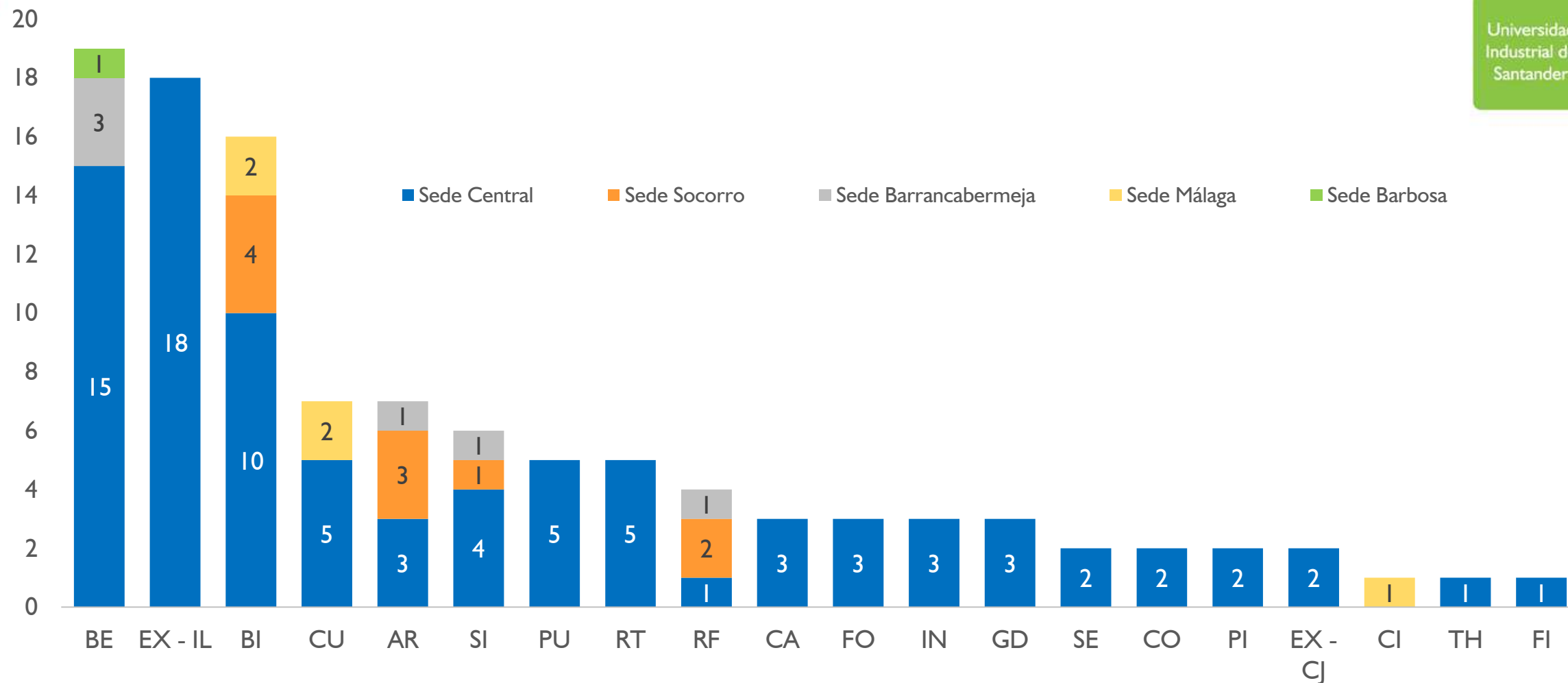




ALGUNAS ACCIONES DE MEJORA EJECUTADAS EN PROCESOS



ACCIONES DE MEJORA POR PROCESO 2019



ACCIONES DE MEJORA EJECUTADAS

BIENESTAR ESTUDIANTIL



Reemplazo de desechables usados en la prestación de los servicios de Combo Saludable, Cafeterías y Servicio de Alimentación Especial:



Vasos desechables de
único uso

vasos de cartón Poly Acid - PLA 100% reciclable y biodegradable. **Consumo aprox. 64.000 u/año**

Mezcladores para
café de plástico

mezcladores para café de madera. **Consumo aprox: 250.000 u/año**

Bandejas de
poliestireno

bandejas de cartón. **Consumo aprox: 800 u/año**



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ACCIONES DE MEJORA EJECUTADAS

BIENESTAR ESTUDIANTIL

SEDE CENTRAL

Participación y certificación de las Supervisoras de Cocina adscritas al Comedor Estudiantil de la Sección Comedores y Cafetería.

Iniciativa para recuperar la zona ubicada en la parte posterior del edificio de BU, mediante la **reinauguración del Restaurante Bienestar Campestre**.

Campaña de Higiene Oral para estudiantes de la Facultad de Salud



SEDE BARBOSA

Fortalecimiento del programa **MANSA** a través de la caracterización de salud (**realización de exámenes integrales**) de estudiantes que ingresan a primer nivel de pregrado presencial



ACCIONES DE MEJORA EJECUTADAS

BIBLIOTECA



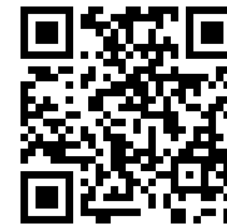
Universidad
Industrial de
Santander

Disminución de los tiempos que tarda un libro desde el momento que es adquirido hasta que se encuentra disponible para su uso.

Integración de los recursos de la Biblioteca Virtual con el Aula de Aprendizaje de la Universidad, mediante la implementación del Curriculum Builder de EBSCO en Moodle, con el objeto de aumentar el conocimiento y uso de los mismos.

Generación de **códigos QR** de los **libros** de las colecciones de salud y reserva central, con el fin de darles visibilidad y uso

Redistribución de espacios en el área de Ciencias Básicas de BI en aras de favorecer la iluminación, confort, salidas de evacuación y aumento de la satisfacción de los usuarios



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ACCIONES DE MEJORA EJECUTADAS

INSTITUTO DE LENGUAS



Ofrecimiento de talleres de "aprender a aprender" y "el arte de aprender una lengua extranjera"

Ofrecimiento del Club Conversacional para estudiantes del Instituto de Lenguas niveles B1, B2 de extensión e inglés IV y V de curricular.

Ofrecimiento de **MOVIE TIME** (proyección de películas en inglés) así como de "Píldora de inglés" para Comunidad UIS.

Adquisición de nuevos ventiladores, 2 relojes digitales, cambio de audífonos y Re potencialización de proyectores y tv.

Adecuación de la zona de estudio y descanso de los estudiantes del Instituto de Lenguas en la sede de cabecera



Somos **el mejor** escenario de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ACCIONES DE MEJORA EJECUTADAS



CALIDAD ACADÉMICA

Consolidar y proyectar la alta calidad de los programas académicos, mediante una estrategia institucional para la gestión integral de los planes de mejoramiento derivados de la acreditación.

INVESTIGACIÓN

Mejorar los procesos de investigación y conocer las fortalezas, limitaciones y sugerencias que tienen los profesores UIS para participar en convocatorias internas y externas

TALENTO HUMANO

Actualización de los indicadores de gestión, realizando la propuesta e implementación de 22 indicadores según PDI, Programa de Gestión y SGSST

SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL

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 *



* Trabajo articulado entre: Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión, Planeación, Vicerrectoría Administrativa

Unión
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ACCIONES DE MEJORA EJECUTADAS

Investigación y Extensión

Dinamizar el eje misional de investigación de la Universidad a través del fortalecimiento de los programas ejecutados por la Vicerrectoría de Investigación y Extensión con proyección para el año 2019.

Aumentar la **visibilidad de la producción científica** de la Universidad, a través de la instalación, configuración, capacitación y ajuste del entorno gráfico de la plataforma del "Repositorio Institucional".

Asegurar el conocimiento gestionado en el proceso de investigación a través de la **documentación de las lecciones aprendidas**, buenas prácticas aplicadas y guías operativas.



MATRIZ DE OPORTUNIDADES 2019



Universidad
Industrial de
Santander

TIPO DE INICIATIVA	Nº DE PROYECTOS	ENFOQUE ESTRATÉGICO	Nº DE PROYECTOS	% DE CUMPLIMIENTO
Institucional	42	1. Formación integral	6	90%
		2. Investigación e innovación	3	96%
		3. Cultura de la excelencia académica	14	88%
		4. Cohesión social y construcción de comunidad	8	96%
		5. Diseño de soluciones compartidas	6	96%
		6. Democratización del conocimiento	5	90%
Por Unidad	179	1. Formación integral	41	91%
		2. Investigación e innovación	15	93%
		3. Cultura de la excelencia académica	56	90%
		4. Cohesión social y construcción de comunidad	20	89%
		5. Diseño de soluciones compartidas	31	90%
		6. Democratización del conocimiento	16	91%

221



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

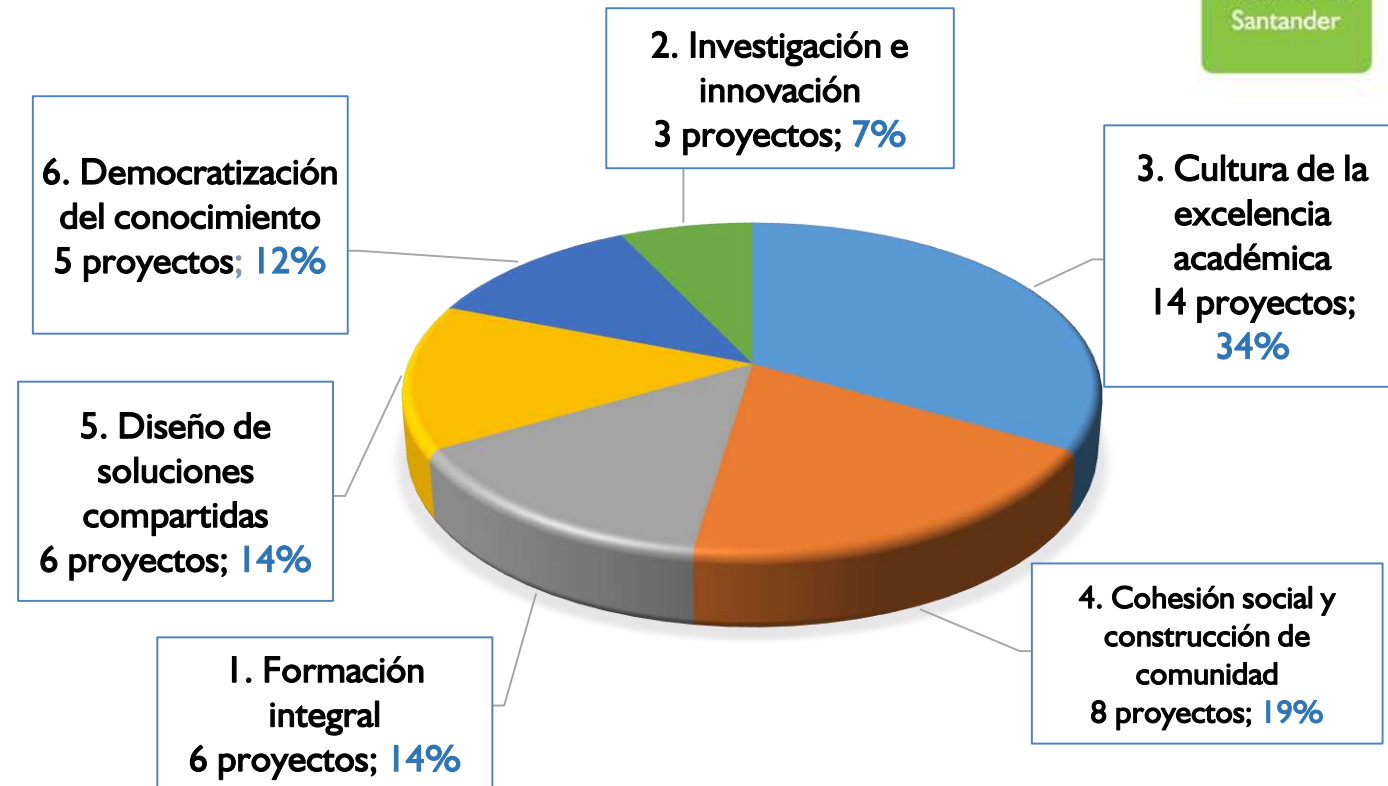
www.uis.edu.co

PARTICIPACIÓN POR ENFOQUE ESTRATÉGICO

Programa de Gestión Institucional



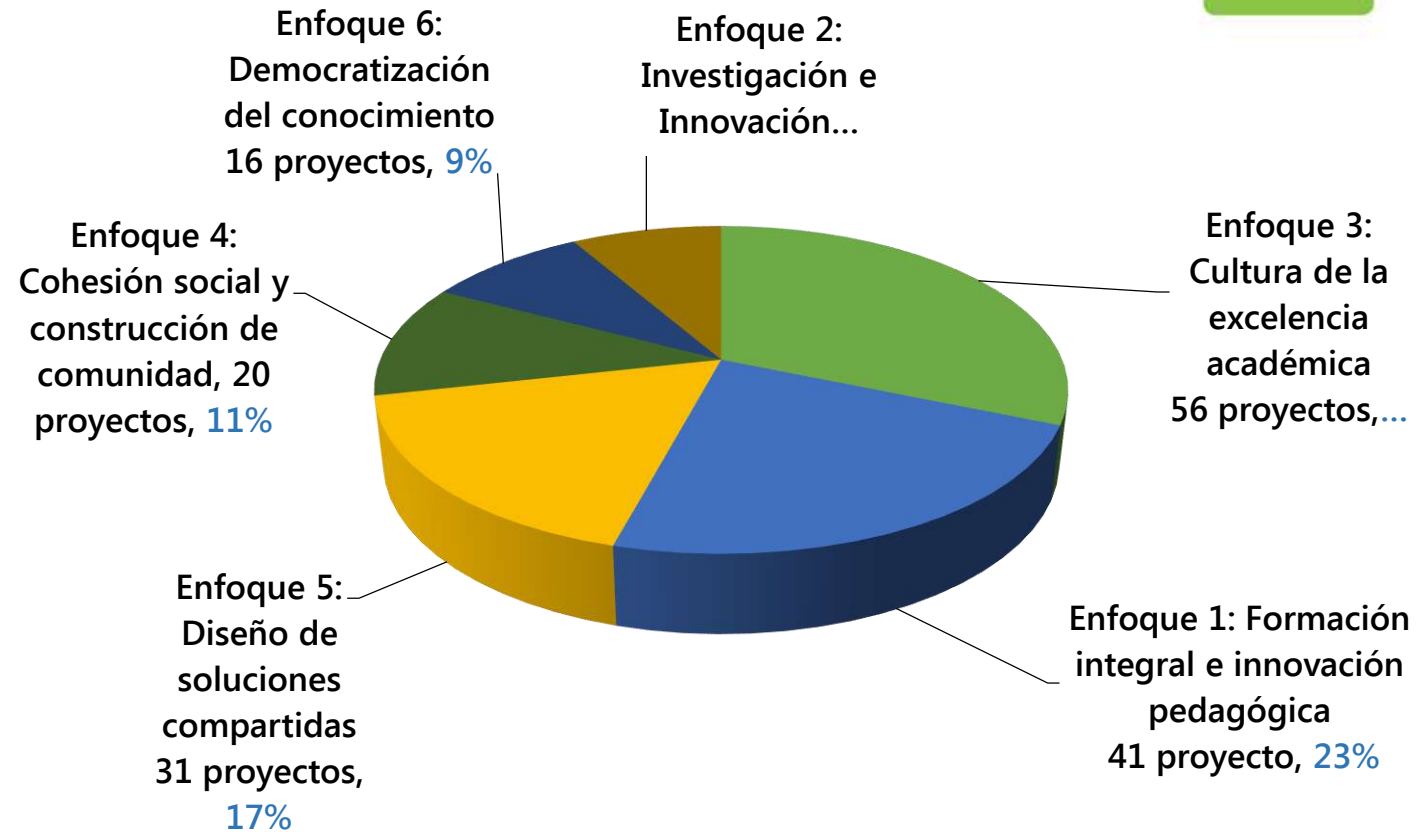
Enfoque estratégico	Nº de proyectos	Participación
1. Formación integral	6	14%
2. Investigación e innovación	3	7%
3. Cultura de la excelencia académica	14	33%
4. Cohesión social y construcción de comunidad	8	19%
5. Diseño de soluciones compartidas	6	14%
6. Democratización del conocimiento	5	12%
TOTAL	42	100%



PARTICIPACIÓN POR ENFOQUE ESTRATÉGICO

Programa de Gestión por Unidad

Enfoque estratégico	Nº de proyectos	Participación
1. Formación integral	41	23%
2. Investigación e innovación	15	8%
3. Cultura de la excelencia académica	56	31%
4. Cohesión social y construcción de comunidad	20	11%
5. Diseño de soluciones compartidas	31	17%
6. Democratización del conocimiento	16	9%
TOTAL	179	100%



ALGUNAS OPORTUNIDADES (Proyectos Representativos 2019)



Universidad
Industrial de
Santander

PROCESO	NOMBRE DEL PROYECTO	RESULTADOS	% CUM
Dirección Institucional	Diseño de un programa ejecutivo para el fortalecimiento de competencias directivas en la UIS y en la región (proyecto 4545)	✓ Informe de inteligencia competitiva sobre oportunidades de formación del programa ejecutivo. ✓ Análisis de la propuesta de un programa de Especialización en Gestión y Administración de IES, elaborada por el IDEAD.	100%
Planeación Institucional	Formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información-PETI de la Universidad Industrial de Santander, fase I (proyecto 4524)	Documento " Plan Estratégico de Tecnologías de la Información ", el cual contiene la descripción de la situación actual de la Universidad con respecto a TI	95%
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 (<i>proyecto 4556</i>)	Nueve (9) programas académicos lograron finalizar todo el proceso requerido para obtener la acreditación emitida por el Ministerio de Educación Nacional.	100%
	Autoevaluación institucional con fines de renovación de la acreditación – Fase I (<i>n.º interno de proyecto 4559</i>)	✓ Propuesta para definir los equipos de trabajo responsables del proceso de autoevaluación con fines de renovación de la acreditación institucional ✓ Diseño del modelo de autoevaluación institucional ✓ Diseño del proceso metodológico ✓ Cuadros maestros para 17 escuelas	90%**

*PETI: Pendiente socialización de la propuesta de alineación de objetivos estratégicos del TI

** Pendiente la presentación de la propuesta del Acuerdo del Consejo Académico para la designación del equipo de trabajo para la Autoevaluación Institucional, a diciembre se contaba con la propuesta. El Acuerdo a la fecha ya está aprobado.

escenario
innovación.

www.uis.edu.co

ALGUNAS OPORTUNIDADES (Proyectos Representativos 2019)



Universidad
Industrial de
Santander

PROCESO	NOMBRE DEL PROYECTO	RESULTADOS	% CUM
Formación	Afianzamiento del Sistema de Excelencia Académica - SEA. (n.º interno de proyecto 4565)	✓ Articulación de la UIS con instituciones de educación media ✓ Caracterización Estudiantil: Académica, Cognitiva, de Salud, Económica y Social. ✓ Estrategias para fortalecer las competencias genéricas en estudiantes próximos a graduarse	75%*
Gestión Cultural	Cultura universitaria (fase 2) propuesta política cultural (n.º interno de proyecto 4460)	Mediante el convenio establecido con al Universidad de Antioquia se ha avanzado en la definición de la Política de Culturas de la UIS ,	100%
Investigación	Fortalecimiento de la actividad investigativa en la Universidad Industrial de Santander (n.º interno de proyecto 4381)	Apoyo a 50 grupos de investigación , que cumplieron con los términos de referencia de la convocatoria realizada por la Vicerrectoría de Investigación y Extensión.	94%
	Fortalecimiento de la formación para la investigación en la UIS (n.º interno de proyecto 4394)	✓ Apoyo a estudiantes que deseen fortalecer su capacidad investigativa a través de estancias posdoctorales, programa jóvenes investigadores y semilleros de investigación .	100%

*El proyecto SEA fue afectado por el paro estudiantil del 2019 y principios de 2020.

** No se alcanzó la meta para el indicador proyectos de investigación cofinanciados por la UIS en convocatorias externas, se financiaron 8 propuestas pero la meta era 15 proyectos.

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ALGUNAS OPORTUNIDADES (Proyectos Representativos 2019)



PROCESO	NOMBRE DEL PROYECTO	RESULTADOS	% CUM
Extensión	Fomento de la articulación con la sociedad (<i>n.º interno de proyecto 4503</i>)	✓ Diferentes eventos que fortalecieron la articulación entre la Universidad, Estado, empresa y sociedad: Clubes de ciencia, Misión de sabios – Foco de energía sostenible.	100%
	Fomento al emprendimiento (<i>n.º interno de proyecto 4429</i>)	A través de su programa de emprendimiento UIS Emprende , se realizaron jornadas de capacitación, participación en eventos nacionales e internacionales, orientadas promover el emprendimiento en la comunidad universitaria.	100%
Comunicación Institucional	Creación, producción y emisión de nuevos programas audiovisuales de la UIS fase II (<i>n.º interno de proyecto 4561</i>)	✓ Se presentaron mejoras en la escenografía, se desarrolló un mecanismo de grabación más dinámico que permitió realizar consultas de opinión con un público menos especializado. ✓ Se trabajó en el desarrollo de 12 programas de los cuales fueron emitidos 12 por el Canal TRO	65% *
	Posicionamiento de las redes sociales de la UIS como canal de difusión del quehacer institucional fase II (<i>n.º interno de proyecto 4563</i>)	✓ Desarrollo de campanas de engagement, a través de las cuales se aumentó las interacciones en redes sociales. ✓ Se realizaron más de 300 contenidos multimediales. ✓ Incremento en más de 20 mil seguidores. ✓ la UIS se constituye en la séptima Universidad de Colombia (entre públicas y privadas) con el sistema digital y de redes sociales más activo, consistente y exitoso del país.	100%

* Se presentó demoras en la contratación del personal e igualmente se vió afectado por el cese de actividades académicas, sin embargo, los logros obtenidos contribuyen al fortalecimiento de la imagen institucional.

for escenario
n e innovación.

www.uis.edu.co

ALGUNAS OPORTUNIDADES

(Proyectos Representativos 2019)



Universidad
Industrial de
Santander

PROCESO	NOMBRE DEL PROYECTO	RESULTADOS	% CUM
Recursos Físicos	Elaboración de diseño para la inclusión de personas con movilidad reducida en el campus central de la Universidad Industrial de Santander (<i>n.º interno de proyecto 4528</i>)	✓ Se elaboró un diagnóstico de la situación actual de los diferentes edificios y zonas comunes. ✓ En los edificios que están en proceso de construcción se establecieron los requerimientos para las personas con movilidad reducida y en los edificios antiguos se están realizando las adecuaciones necesarias	100%
	Reformulación del Plan Estratégico de Seguridad Vial de la Universidad Industrial de Santander (<i>n.º interno de proyecto 4527</i>)	✓ Se realizó un diagnóstico del grado actual de cumplimiento del PESV de la Universidad frente a las disposiciones legales. ✓ Se formuló la política de seguridad vial para el plan estratégico de seguridad vial, y el programa de inspección del parque automotor ✓ Se estableció el plano de vías internas teniendo en cuenta la NTP 434 (superficies de trabajo seguras)	86%*
Relaciones Exteriores	Prueba piloto del observatorio laboral para egresados UIS (<i>n.º interno de proyecto 4600</i>)	✓ Prueba piloto realizada a los egresados de Ingenierías Fisicomecánicas 2008-2018. El propósito era construir una base de datos exploratoria, sin embargo, el observatorio laboral permitirá medir las condiciones socioeconómicas, estatus salarial y oportunidades de trabajo en el mercado para los graduados.	100%

* Para el año 2019 quedo pendiente la auditoría al Plan Estratégico de Seguridad Vial y actualización del Manual PESV.

ALGUNAS OPORTUNIDADES 2019



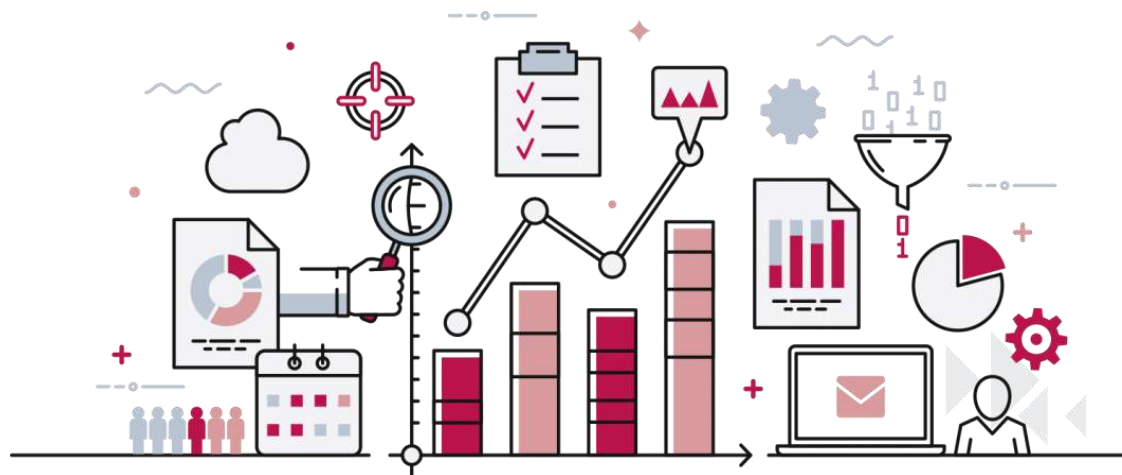
Universidad
Industrial de
Santander

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 I (<i>n.º interno de proyecto 4544</i>)	✓ Consolidar un diagnóstico, evaluación y valoración de los diferentes elementos que componen el Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información en la Universidad	100%
Talento Humano	Programa integral para el fortalecimiento de la gestión administrativa - PIGA-(<i>n.º interno de proyecto 4548</i>)	✓ Diagnóstico de las necesidades de formación, entrenamiento y capacitación del personal administrativo de la Universidad y formulación del PIGA, además fueron ejecutadas con base en la aprobación de la Dirección de la Universidad 18 capacitaciones/entrenamientos. ✓ Se brindaron 8 capacitaciones en cooperación con la Gobernación de Santander	95%

* La meta de cobertura del programa de capacitación no se alcanzó el 100% para el indicador dado los funcionarios no participaron en la totalidad de las capacitaciones que ofreció TH a pesar de la publicidad, no se recibió el número proyectado de las capacitaciones.



RIESGOS



MAPAS DE RIESGOS DE GESTIÓN

- Cantidad de Riesgos Identificados en la Universidad.

108 Riesgos



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

300
Acciones



- Indicadores asociados a la gestión de riesgos por proceso.

56
Indicadores



Periodo
Julio 2018-
Junio 2019

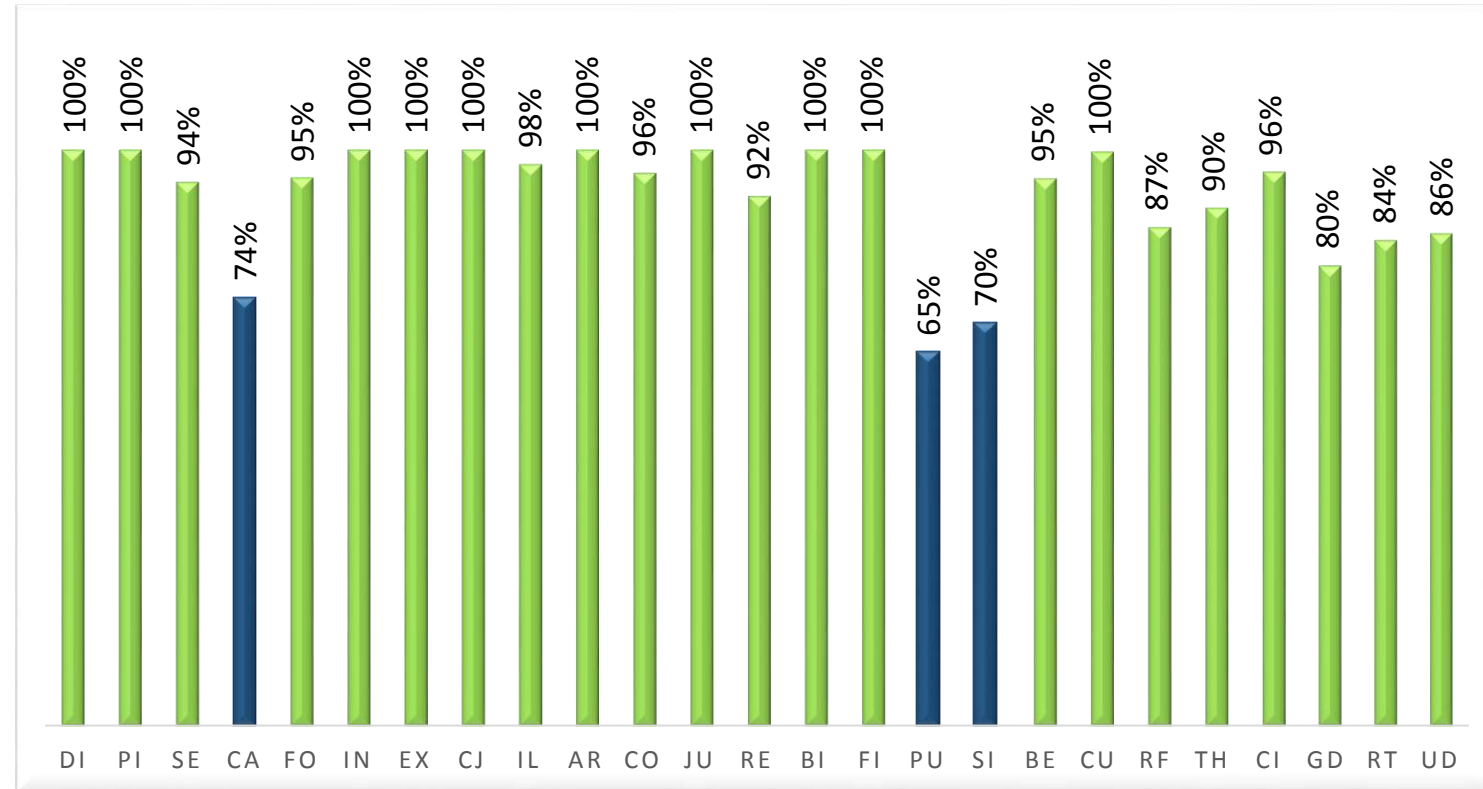


Período Julio 2019 – junio 2020: El proceso Seguimiento Institucional en el segundo semestre de cada vigencia hace seguimiento a la gestión de riesgos, contemplando la actualización y la consolidación de los 23 mapas de riesgos de los procesos de la universidad y la elaboración del respectivo informe para publicación en la página web institucional.

MAPA DE RIESGOS PERIODO JULIO 2018 - JUNIO 2019



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 2018 - Junio 2019: **92%**.
- ❖ Para los procesos con una ejecución menor al 80%, se evidenció según nuevo seguimiento que a corte diciembre 2019 presentan un avance así: Gestión de la Calidad Académica **100%**, Publicaciones: **95%**, Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones **100%**.

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

Acción de Mejora N° 44

- Se realiza la propuesta de actualización del manual de administración de riesgos contemplando los lineamientos del MIPG, para presentar al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- Anexos para el manual de administración de riesgos.
 - ✓ Elaboración de la Matriz de Análisis de Planeación Estratégica.
 - ✓ Actualización de la Matriz DOFA Institucional.
- Se diseña y elabora una nueva herramienta para la gestión de riesgos por proceso y de corrupción.
- Prueba piloto con la nueva herramienta.



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

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

Actividades pendientes

- Socializar la nueva metodología de riesgos con líderes y facilitadores.
- Hacer acompañamiento para la implementación de la herramienta.
- Revisar los mapas de riesgos actualizados según la nueva metodología y verificar que cumplan con todos los lineamientos.
- Gestionar la aprobación y publicación.



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

PLAN DE MEJORAMIENTO CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER



Se realiza Auditoría de la
vigencia 2018.

A la fecha de esta revisión no
se ha recibido el informe
definitivo de auditoría
vigencia 2018

Marzo – Abril
2019

Diciembre 2019

2020

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.



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.
www.uis.edu.co



PLAN DE MEJORAMIENTO CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER



Universidad
Industrial de
Santander

AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO CONSOLIDADO 2016-2017

Vigencia	n° Hallazgos Administrativos	Cantidad de Acciones	Hallazgos abiertos	Hallazgos cerrados	% Cumplimiento 31 Dic/2019	Observaciones
2016	20	29	0	20	100%	Acciones cerradas oportunamente a corte 31 Dic/2018.
2017	35	33	0	35	100%	Acciones cerradas oportunamente a corte 31 Dic/2019.

CARTA DE OBSERVACIONES 00153 DEL 6 DE DICIEMBRE DE 2019. VIGENCIA 2018

n° de Observaciones	Tipo de Observaciones	Cantidad	Observaciones
14	Administrativas	14	El 16 de diciembre de 2019 la Universidad envió al ente de control las respuestas a las observaciones contenidas en el informe preliminar de la vigencia 2018. A la fecha, se está a la espera de la entrega del informe definitivo.
	Disciplinarias	7	
	Fiscales	2	

- ❖ Trimestralmente se ha reportado oportunamente el Plan de Mejoramiento vigente en la plataforma SIA CONTRALORÍAS.

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co



Universidad
Industrial de
Santander

INFORME ESTADÍSTICO

(Consolidado Enero 1° de 2019 – Diciembre 31 de 2019)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS

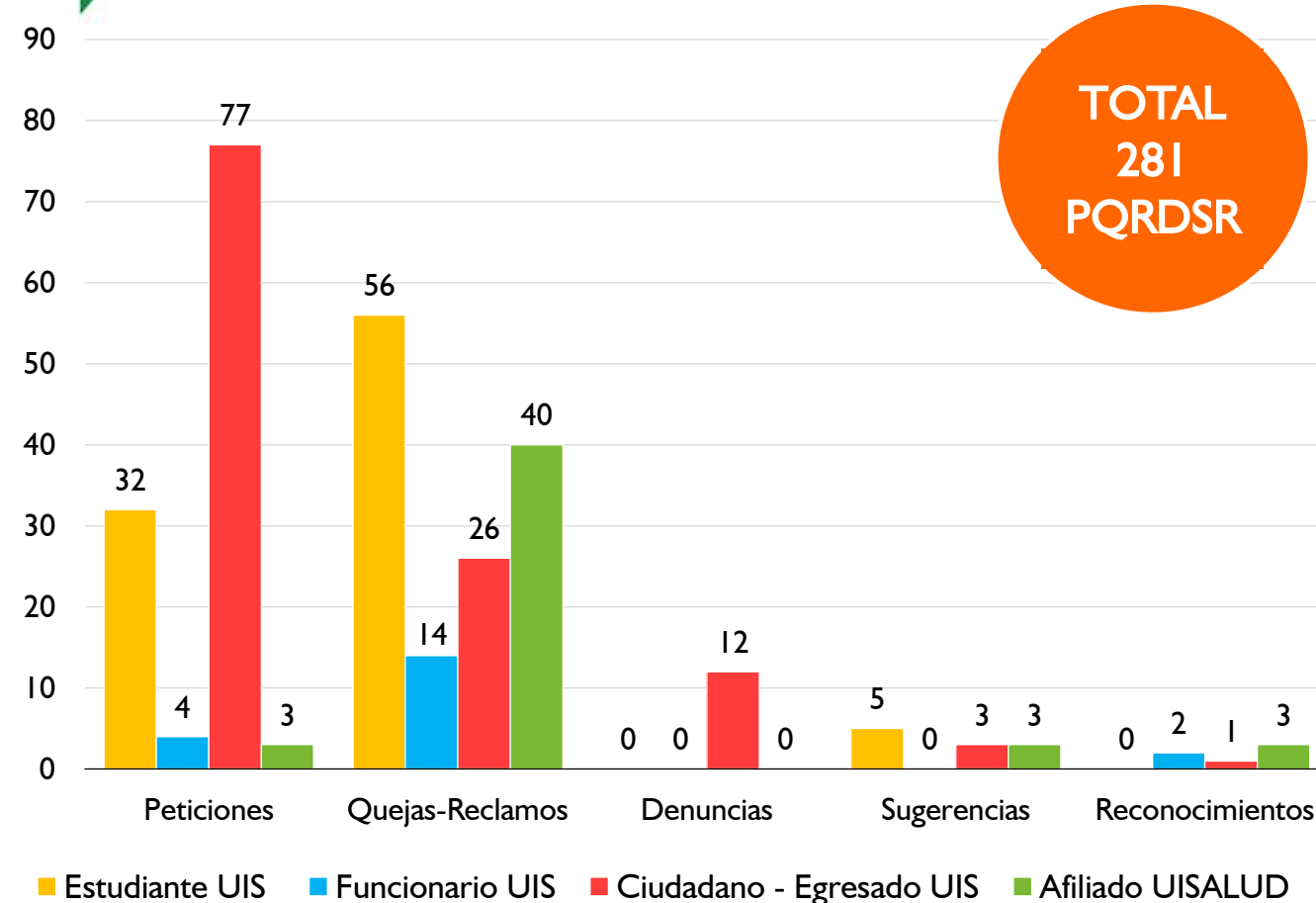


Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co



NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD VS BENEFICIARIO 2019



Participación por Tipo de Solicitud VS. Beneficiario					
Beneficiario Tipo de Solicitud	Estudiante UIS	Funcionario UIS	Ciudadano - Egresado UIS	Afiliado UISALUD	Totales
Peticiones	32	4	77	3	116
Quejas-Reclamos	56	14	26	40	136
Denuncias	0	0	12	0	12
Sugerencias	5	0	3	3	11
Reconocimientos	0	2	1	3	6
Subtotal Solicitudes	93	20	119	49	281

PQRDSR - MOTIVOS MÁS FRECUENTES 2019



Universidad
Industrial de
Santander

Motivos	Tipo de Solicitud				
	Peticiones	Quejas	Denuncias	Sugerencias	Total
Calidad de la Información Suministrada	0	5	0	2	7
Oportunidad en el Servicio	0	6	2	1	9
Admisiones UIS	7	6	0	0	13
Tramites Administrativos	8	8	0	0	16
Negación de un Servicio	0	9	0	0	9
Estado de la Infraestructura Física	0	10	0	2	12
Deficiencias e Insatisfacción del Servicio Recibido UISALUD	0	17	0	0	17
Deficiencias e insatisfacción del servicio recibido General	0	27	0	0	27
Trato y Atención al Usuario	0	19	2	0	21
Solicitud de información	59	0	0	0	59
*Otros Motivos	22	28	4	1	55

Observaciones:

*Otros Motivos:

- Implementación de una reglamentación objetiva de contratación de profesores catedra.
- Certificado de estratificación. Para cambio de dirección en el sistema académico
- Mi petición es que la universidad aplique el nuevo código de policía
- Retraso en la entrega del carnet estudiantil por falta de material, especialmente en las Sedes Regionales.
- Atracos con armas a los estudiantes a la salida por la carrera 25
- En el servicio de Recaudo electrónico-Ventas de la página web al llenar el formulario de registro, la persona que lo hizo por equivocación digito el nombre de otra persona, por lo cual ese dato quedo mal y fue asociado a mi número de documento de identidad.

mejor escenario
en e innovación.

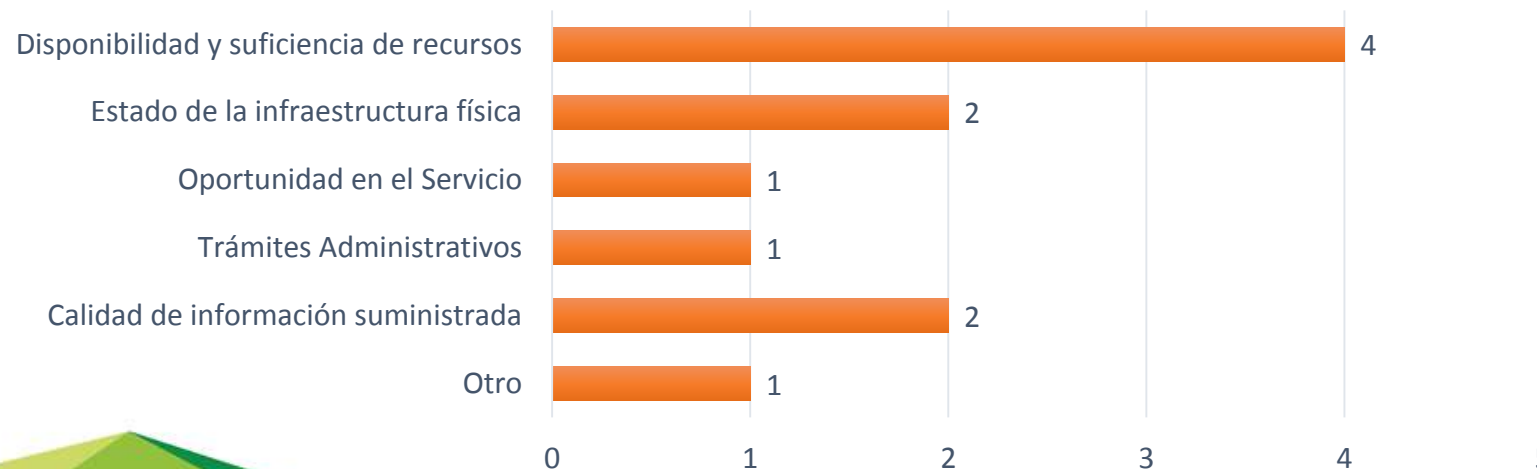
www.uis.edu.co

SUGERENCIAS RECIBIDAS POR MOTIVOS - 2019



SUGERENCIAS MÁS RELEVANTES:

- Establecimiento de **un punto de información en el primer piso de UISALUD**, en el cual haya más privacidad.
- Quisiera sugerirles que, bajo la misma modalidad que se administra el Parquadero del estadio, se haga con las piscinas olímpicas. Actualmente, existe un convenio excelente para estudiantes, pero la **infraestructura de las mismas está en muy mal estado**, no tienen seguridad, los vestieres son viejos, necesita una gran remodelación y mantenimiento constante.
- En el edificio de Ingeniería Mecánica nuevo se presentó un **hurto hace unos meses de dos (2) portátiles** de compañeros de la universidad en uno de los laboratorios. Mi sugerencia es que se le pongan puertas al edificio nuevo, de esta manera ganan todos, es mas fácil cerrarlo cuando se hacen protestas y es mas seguro en las noches y en momentos en los que no se lleva ninguna actividad en el mismo.
- En la nueva sede UIS DE FLORIDABLANCA considero una oportunidad muy grande que el Instituto de Lenguas tuviera sede también, sobretodo para los que vivimos al sur.



UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PQRDSR 2019



Universidad
Industrial de
Santander

UAA	PETICIONES	QUEJAS-RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
UISALUD	4	42	0	3	3	52
DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	26	22	0	1	0	49
DIVISIÓN DE PLANTA FÍSICA	7	15	3	3	0	28
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	4	6	0	0	0	10



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

RECONOCIMIENTOS



Universidad
Industrial de
Santander

✓ DIVISIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Durante el periodo 2019-I se recibieron 2

- Quiero agradecer la amabilidad y calidad del servicio de los Señores Renso y Leidy de la División de Recursos Humanos, quienes atendieron mi solicitud con excelencia y teniendo en cuenta que me encuentro en la Facultad de Salud, por la dificultad de desplazamiento para trámites en el campus central
Muchas gracias y felicitaciones
- Quiero reconocer a la Universidad por su generosidad para celebrar el día del profesor en Catay, destacando la actitud de servicio de sus funcionarios del área de Desarrollo Humano Organizacional, Sr Alexander Villareal, Maria Paula Hernández, Yomaira Caballero, y mención especial para los servidores del asado y el grupo de recreadores.
Gracias por ser parte de esta comunidad

✓ UISALUD

Durante el periodo 2019-I se recibieron 3

- Usuario que presenta en la oficina del SIAU una felicitación por la atención prestada a nivel del área de odontología, por parte de la odontóloga DIANA REY
- Usuaría que presenta reconocimiento/ felicitación ante la oficina del SIAU, por el excelente y oportuno servicio en el circuito del Programa Todo Corazón
- La presente es para manifestar mi gratitud con todo el personal de UISALUD, y la diligencia con que realizan su labor, son excelentes trabajadores y con un amor por su trabajo inmensurable. Infinitas gracias por todo su amor y dedicación para que este servicio sea cada día mejor.

RECONOCIMIENTOS



Universidad
Industrial de
Santander

DIVISIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

Periodo 2019-2: Felicitación presentada por un usuario con respecto al excelente servicio ofrecido por la Sección Comedores

Soy Funcionaria de Biblioteca y Tutora IPRED, quiero enviar un reconocimiento por la calidad en el servicio de almuerzo ofrecido a Funcionarios de la UIS, con ocasión de una capacitación programada por Biblioteca. El orden, el cumplimiento, el menú exquisito y la atención del personal son sello de excelencia.

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 PQRS DR.

Escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co



SEGUIMIENTO AUDITORÍA EXTERNA E INTERNA





Universidad
Industrial de
Santander

SEGUIMIENTO AUDITORÍA EXTERNA



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

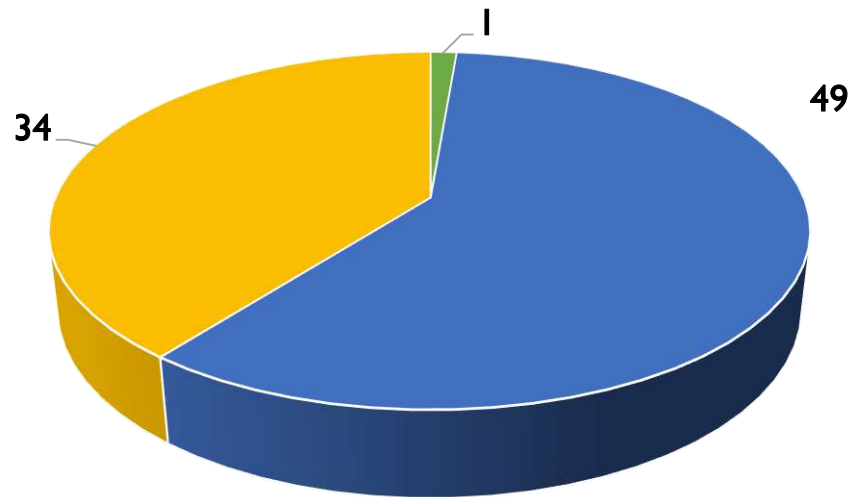
www.uis.edu.co

AUDITORÍA EXTERNA



13 PROCESOS AUDITADOS

RESULTADOS INFORME AUDITORÍA EXTERNA



- NO CONFORMIDADES
- FORTALEZAS
- OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	Oportunidades de Mejora	Fortalezas	No Conformidades
Dirección Institucional y Planeación Institucional	8	3	-
Seguimiento Institucional	2	-	-
Admisiones y Registro Académico	2	1	-
Comunicación Institucional	1	2	-
Contratación	2	3	-
Formación	2	9	-
Publicaciones	2	1	-
Bienestar Estudiantil	1	2	-
Consultorio Jurídico – Centro de Conciliación	7	6	-
Talento Humano	2	1	1
Recursos Físicos	1	4	-
Gestión de la Calidad Académica	1	12	-
Sede Regional Barrancabermeja	3	5	-

NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA EXTERNA



Universidad
Industrial de
Santander



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

NO CONFORMIDAD DE AUDITORÍA EXTERNA



TALENTO HUMANO (AC N.º 88)

DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO
Cuando ocurre una no conformidad, no se revisa la eficacia de las acciones correctivas tomadas. Se evidenció que para el indicador Eficacia de la formación; que se mide semestralmente, tiene establecida una meta del 90% y desde el segundo semestre del año 2016, se han obtenido los siguientes resultados: 89%; 85%; 81%; 89% y 86%. Se concluye que las acciones tomadas no han sido eficaces.	1. Revisión con otras IES el método de cálculo del indicador. 2. Revisión del instrumento para evaluar la reacción de la formación y la guía de Evaluación de la Actividad de Entrenamiento. 3. Aplicación del instrumento en las formaciones del segundo semestre 2019. 4. Modificación del método de cálculo y medición del indicador. 5. Revisión y actualización de la Guía para el manejo de Indicadores de Gestión (Calidad y la DCIEG).

En proceso de Cierre Eficaz





ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA EXTERNA



ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA EXTERNA



Dirección Institucional

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Fortalecer la alineación entre la identificación del contexto interno y externo, la matriz DOFA y la matriz institucional de identificación de riesgos.	Actualización de la Matriz DOFA Institucional según el PDI 2019 -2030. Construcción de la Matriz de planeación estratégica .	✓
Finalizar el proceso de evaluación de la eficacia de las acciones implementadas para intervenir los riesgos y aprovechar las oportunidades en todos los procesos.	Seguimiento a la eficacia de las acciones realizado por la DCIEG.	✓
Considerar el implementar una matriz de riesgos por cada proyecto que de acuerdo a su magnitud e impacto así lo amerite.	En cada proyecto registrado en el plan de gestión se incluyó el aspecto de riesgos.	✓
Incluir un espacio dentro del formato de Acciones Correctivas que le permita a cada líder de proceso realizar el análisis de las no conformidades que se puedan presentar en otros procesos, al igual que el análisis de planes de acción.	AM n.º 018 Análisis de acciones correctivas de auditoría interna aplicables a los procesos . Mailer informativo a los procesos	✓

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA EXTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Dirección Institucional y Planeación Institucional		
DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Hacer visible los recursos asignados para realizar los cambios que afectan el sistema de gestión desde la planificación de los mismos.	Incluye la relación de los recursos asignados en la Revisión por la Dirección del SGC.	
Fortalecer los elementos de entrada a la revisión por la dirección relacionados con “ los cambios en las cuestiones internas y externas ” y la “Eficacia de las acciones implementadas para abordar los riesgos y oportunidades”.	*Revisión y actualización de la DOFA *Actualización del Manual para la Administración de Riesgos y la herramienta del Mapa de Riesgos *Informe de seguimiento administración de riesgos incluye el ítem relacionado con el cumplimiento de los controles y la cantidad de riesgos materializados. http://www.uis.edu.co/webUIS/es/administracion/controlGestion/adminRiesgo.html	
Considerar el fortalecimiento y la alineación del SGA con respecto a la norma ISO 14001:2015 y con miras de lograr la certificación del mismo.	* En proceso de actualización documentación, subproceso Gestión Ambiental. * Se reprograma la actividad de capacitación en la norma ISO 14001:2015 para el 2021 debido a la emergencia sanitaria.	
Considerar el realizar la evaluación de la eficacia de las acciones incluidas en los planes de mejoramiento DCIEG	Por parte de los auditores internos se evalúa el cumplimiento de actividades establecidas en los planes de mejoramiento.	



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA EXTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
Dirección Institucional	8	94%	La actividad de capacitación en la norma ISO 14001:2015 para facilitar la articulación SGC y Ambiental reprogramada para la vigencia 2021.
Seguimiento Institucional	2	100%	Gestionar la adquisición de un sistema de información para soportar el SGC y gestión del riesgo.
Admisiones y Registro Académico	2	50%	Reformular el método para la medición del indicador “Seguridad de la Información Física”.
Comunicación Institucional	1	80%	Fortalecer del análisis de los riesgos en la planificación de los cambios del SGC
Contratación	2	100%	
Formación	2	35%	Fortalecer la identificación de riesgos y documentar las prácticas exitosas las actividades desarrolladas por el equipo de diseño de instrumentos para pruebas tipo Saber Pro.
Publicaciones	2	100%	
Bienestar Estudiantil	1	100%	

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA EXTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
Talento Humano	2	100%	
Recursos físicos	1	50%	Actualizar el procedimiento excluyendo la actividad de diseño.
Consultorio Jurídico	3	70%	Revisar el indicador asociado a oportunidad en el servicio.
Centro de Conciliación	4	70%	Revisar el indicador asociado a satisfacción del cliente.
Gestión de la Calidad Académica	1	40%	Considerar la consolidación de los requerimientos del MEN frente a la solicitud de información en relación con los procesos de registro calificado y acreditación, frente a las devoluciones por completitud o la emisión de AUTOS para procesos de registro calificado.
Sede Barrancabermeja (Admisiones)	1	100%	
Sede Barrancabermeja (Recursos Físicos)	2	80%	Realizar las pruebas microbiológicas gestionadas con CEIAM por valor de \$6.457.109

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA EXTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Seguimiento Institucional 	Considerar la compra o el desarrollo e implementación de una herramienta tecnológica para facilitar el seguimiento y control a las acciones de mejora (Calidad) y a los controles implementados para abordar los riesgos (Seguimiento Institucional).	Cuando se finalice el proyecto de arquitectura del sistema de información de la Universidad, se evaluará la necesidad de compra de un sistema de información para soportar el Sistema de Gestión de Calidad .	
	Hacer seguimiento a la tendencia de las PQR con respecto a las causas.	Se analizaron los motivos establecidos en el sistema PQRSDR con el fin de incorporar en el informe del 2019 un análisis adicional sobre el tema.	
Admisiones y Registro académico 	Fortalecer la matriz de riesgos a través de una revisión de los procedimientos que se desarrollan dentro del proceso.	En proceso de actualización del mapa de riesgos, planteando nuevos controles para lograr un trabajo eficiente	
	Considerar el reformular el método que se lleva a cabo para la medición del indicador " Seguridad de la Información Física ".	En proceso de revisión del indicador.	

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA EXTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Comunicación Institucional 	Fortalecimiento del análisis de los riesgos en la planificación de los cambios del sistema de gestión de calidad.	En proceso de actualización del mapa de riesgos, planteando nuevos controles para lograr un trabajo eficiente	
Contratación 	Fortalecer la identificación y determinación de riesgos del proceso asociados a la oportunidad y control de la información en la plataforma de proveedores.	Actualización y reporte del mapa de riesgos a la DCIEG incluyendo riesgo asociado a la oportunidad y control de proveedores.	
	Consolidar en un solo documento las oportunidades del proceso.	Elaboración de un documento en Excel, donde se lleva el seguimiento y control de las oportunidades de mejora del proceso de Contratación, para el año 2020	
Formación 	Considerar el fortalecimiento en la identificación de riesgos del proceso derivados de las actividades críticas.	En proceso de actualización del mapa de riesgos, planteando nuevos controles para lograr un trabajo eficiente	
	Documentar como prácticas exitosas las actividades desarrolladas por el equipo de diseño de instrumentos para pruebas tipo Saber Pro.	Construcción de un propuesta de documento.	



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA EXTERNA



Universidad
Industrial de
Santander



Publicaciones		
DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Revisar la pertinencia de los riesgos identificados y una participación activa en el personal al momento de la definición de los mismos.	Acción de Mejora N.º 16 Revisión y socialización del Mapa de Riesgos al interior del proceso mediante talleres.	
Enfocar como una oportunidad de sostenibilidad de la unidad, la innovación en las tiendas evitando la obsolescencia de los productos ofrecidos y refrescar de manera constante la imagen organizacional.	En el Programa de Gestión 2019 se incluyó el proyecto Creación de nuevos productos para la Tienda Universitaria de la Universidad Industrial de Santander.	



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA EXTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Bienestar Estudiantil	Considerar la revisión de las metas de algunos indicadores.	Se realizó la revisión y el incremento de metas de los indicadores, se evidencia en el registro del Acta de Grupo Primario del Proceso.	
Talento Humano 	Migrar el indicador de eficacia de la formación a efectividad de la formación.	Se realizó el ajuste a todos los indicadores relacionados con las actividades de formación de la DGTH, conjugando factores de eficiencia, eficacia y cumplimiento a la planeación.	
	Los tiempos planificados para la ejecución de las actividades producto de la toma de acciones generadas por auditorías internas o por desempeño propio del proceso.	TH hace seguimiento a los planes establecidos con el fin de verificar el cumplimiento de las actividades propuestas.	
Recursos Físicos 	Confirmar la decisión con respecto al retiro de las actividades de diseño incluidas en este proceso y de ser así realizar la actualización de la documentación pertinente.	En proceso de revisión y actualización.	

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA EXTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Consultorio Jurídico 	Revisión del indicador asociado a la oportunidad , con el objetivo de reevaluar la meta y metodología	Acción de mejora N° 49: Identificar posibles indicadores de desempeño que permitan representar la eficacia del proceso.	
	Establecer las actividades de “litigios estratégicos” , en casos de acciones populares.	Jurídicamente no es viable vincular la actividad de litigio estratégico con la Universidad Industrial de Santander, por tanto, esta observación no puede ser adoptada.	
	Establecer actividades de control asociadas a los errores humanos por registros manuales.	En la semana de inducción para los nuevos estudiantes del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, se realiza capacitaciones sobre diligenciamiento de documentos.	
		Revisión aleatoria de los formatos diligenciados manualmente	

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA EXTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Centro de Conciliación NTC 5906:2012 	Fortalecer el tema de indicadores de satisfacción al cliente , mejorando los criterios y la tabla de evaluación.	Acción mejora 49: Identificar posibles indicadores de desempeño que permitan representar la eficacia del proceso.	
	Reforzar con los estudiantes conciliadores, la aplicación de la guía de abordaje en los casos que aplique	En la Semana de inducción, dar a conocer la guía de abordaje .	
	Mantener el número de las salas disponibles para su objeto, y en lo posible no realizar actividades diferentes.	Se cuenta con la disponibilidad de las salas para desarrollar los procesos de conciliación.	

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA EXTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Centro de Conciliación NTC 5906:2012 	Revisar de manera sistemática la página del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la UIS, y actualizar la información , con las actividades ejecutadas.	Acción de mejora N°52: Renovar la sección de la página web de la UIS , asignada al Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.	
Gestión de la Calidad Académica 	Considerar la consolidación de los requerimientos del MEN frente a la solicitud de información en relación a los procesos de registro calificado y acreditación.	En proceso de consolidación de las causas que han dado lugar a las devoluciones por completitud o a la emisión de AUTOS para procesos de registro calificado de programas académicos por parte del MEN.	

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA EXTERNA

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Sede Barrancabermeja (Admisiones y Registro Académico)	Realizar por lo menos anualmente según información obtenida de sede principal un análisis de desempeño de los estudiantes que al terminar sus cuatro semestres son trasladados a Bucaramanga.	Realizar análisis del desempeño académico de los estudiantes que se trasladaron en el segundo periodo académico de 2019 a la Sede Bucaramanga, con el fin de evidenciar la efectividad de las bases obtenidas en el ciclo básico y encontrar posibles mejoras.	✓
Sede Barrancabermeja (Recursos Físicos) 	Fortalecer el análisis de los indicadores	Analizar y replantear los indicadores del proceso como: Oportunidad en el servicio, Número de incidentes de seguridad y eficacia del proceso.	✓
	Considerar el análisis microbiológico del agua suministrada en los dispensadores en forma periódica	Gestionar con CEIAM posibilidad de realización de las pruebas de análisis de agua potable y de vertimientos en el laboratorio de química de la Sede Barranca	



SEGUIMIENTO AUDITORÍA INTERNA



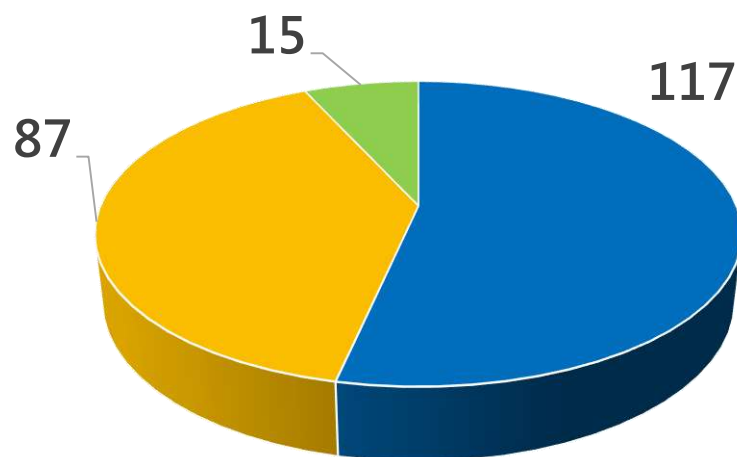


BALANCE AUDITORÍA INTERNA



18 PROCESOS
AUDITADOS

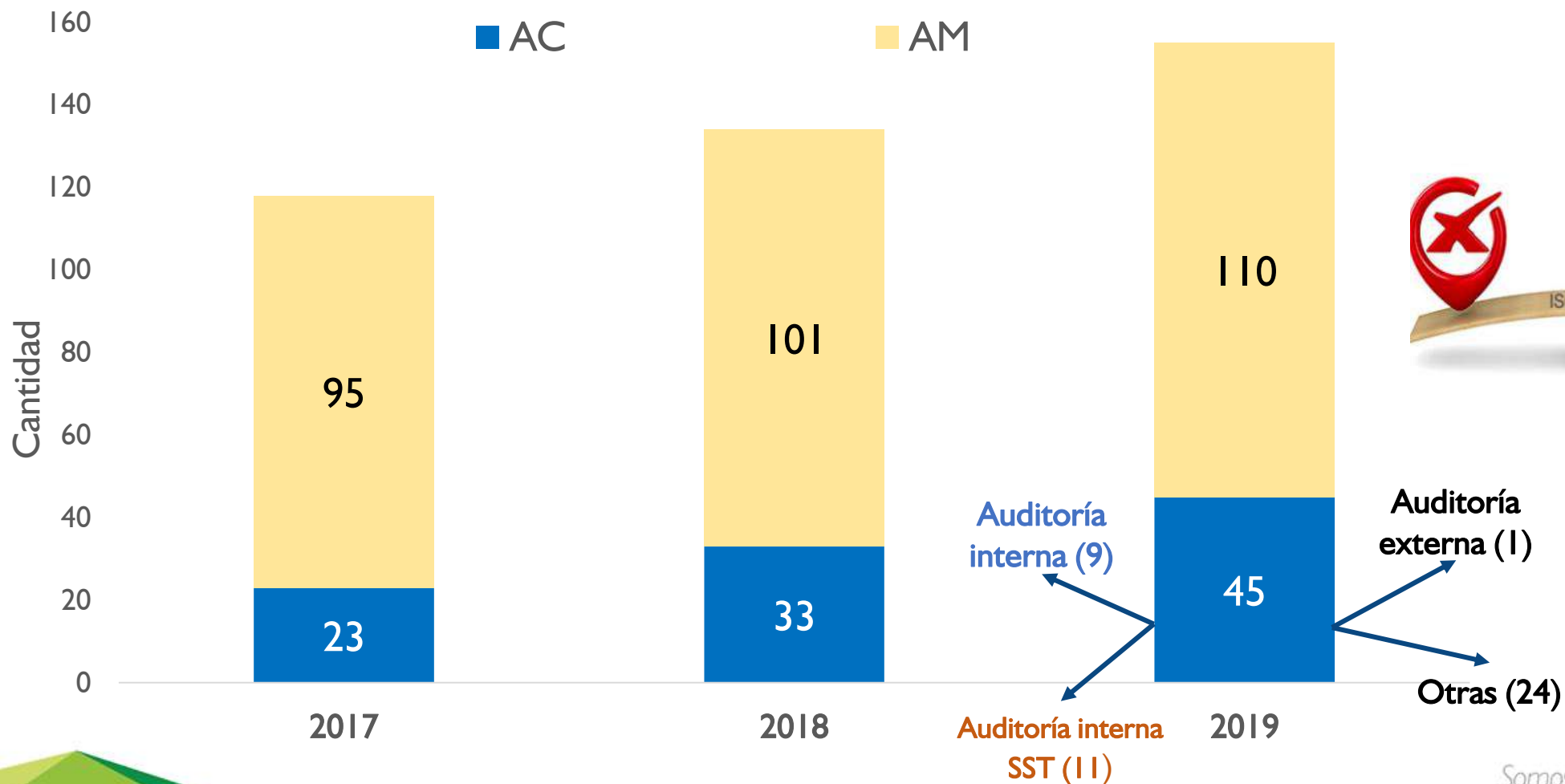
RESULTADO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



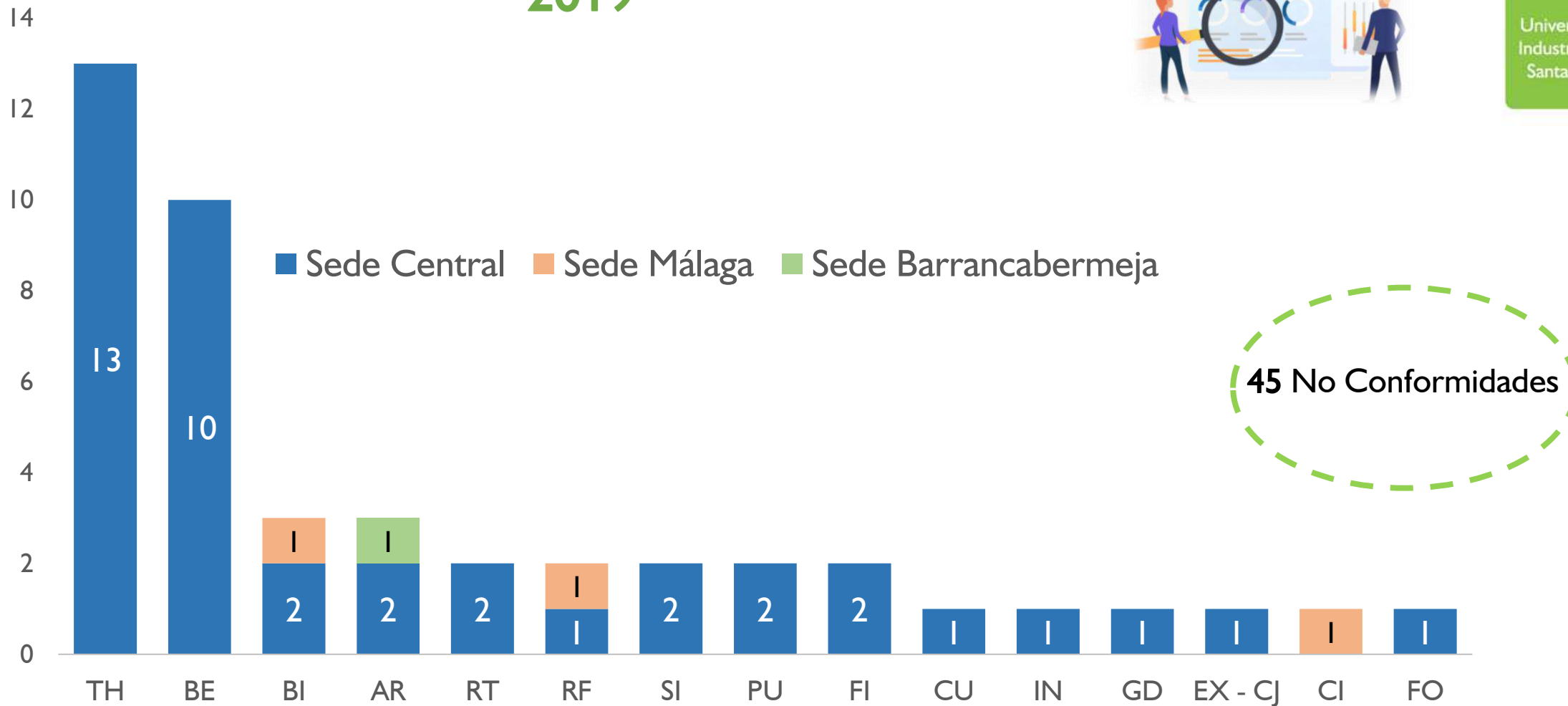
■ OPORTUNIDADES DE MEJORA ■ FORTALEZAS
■ NO CONFORMIDADES

PROCESO	Oportunidades de Mejora	Fortalezas	No Conformidades
Planeación Institucional	7	5	-
Admisiones y Registro Académico	11	1	3
Formación	6	7	1
Comunicación Institucional	10	2	2
Financiero	9	2	3
Instituto de lenguas	8	3	-
Bienestar Estudiantil	4	6	-
Recursos Físicos	10	3	3
Contratación	7	3	-
Consultorio Jurídico – Centro de Conciliación	12	1	1
Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones	4	4	2
Gestión de la Calidad Académica	2	3	-
Jurídico	2	3	-
Publicaciones	2	4	-
Gestión Cultural	2	3	-
Relaciones Exteriores	6	6	-
Talento Humano	4	3	-
Sede Regional Socorro	11	28	-
	117	87	15

BALANCE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA



ACCIONES CORRECTIVAS POR PROCESO 2019





SEGUIMIENTO NO CONFORMIDADES AUDITORÍA INTERNA



RESUMEN NO CONFORMIDADES AUDITORÍA INTERNA 2019



Universidad
Industrial de
Santander

PROCESO	NC	AC	RESUMEN DE NO CONFORMIDADES	ESTADO	% CUMP.
Admisiones y Registro Académico	3	2	Desactualización de la información documentada.	Reprogramación	65 % 50%
			Desactualización de los requisitos legales.		
			No se identifican ni se controlan las salidas no conformes.		
Comunicación Institucional	2	1	Desactualización de la información documentada y cambio nombre de la UAA en los procedimientos.	Reprogramación	75%
			Eficacia de las acciones correctivas tomadas.		
Financiero	3	1	Desactualización de la información documentada por cambios internos, normativos y de operación, uso de versiones	Reprogramación	40%
			Desactualización de los requisitos legales		
			Desactualización de la información publicada en enlace página web.		
Recursos físicos	3	1	Desactualización de la información documentada (Diseño planos) y gestión ambiental.	Reprogramación	65%
			Desactualización de los requisitos legales.		
			Uso de versiones desactualizadas en los documentos y formatos.		

NC: No Conformidad AC: Acción Correctiva



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.
www.uis.edu.co

RESUMEN DE NO CONFORMIDADES AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

PROCESO	NC	AC	RESUMEN DE NO CONFORMIDADES	ESTADO	% CUMP.
Servicios Informáticos	2	2	Desactualización de los requisitos legales, ausencia de registros de la revisión y mantenimiento de la infraestructura de control de acceso y sistemas de aire acondicionado.	Reprogramación	70%
			Presentación de fallas en la planta eléctrica de emergencia debido a fallas en el mecanismo de transferencia automática afectando la prestación del servicio bajo condiciones controladas.		60%
Formación	1	1	Respuesta a las solicitudes realizadas en el Sistema de PQRSDR	Reprogramación	100%
Centro de Conciliación	1	1	No se evidencia la identificación de la información y el medio en que se conserva según legislación vigente del archivo. Se hace uso dos TRD donde se evidencia la falta de unificación de los criterios establecidos por Gestión Documental para el manejo del archivo.	Reprogramación	70%

NC: No Conformidad AC: Acción Correctiva



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.
www.uis.edu.co

NO CONFORMIDAD DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Admisiones y Registro Académico

DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO	ESTADO
NC.01: No se evidenció el control sobre la información documentada requerida por el SGC, en lo referente a disponibilidad e idoneidad para su uso, según lo establecido en el numeral 7.5.3.1 literal (a) de la ISO 9001:2015.	✓ Reprogramación de las actividades debido a que el proceso se encontraba atendiendo solicitud del MEN en cuanto a la revisión en físico de la información de los estudiantes (hojas de vida).	
NC.02: No se evidencia que se asegure la revisión de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios antes de ser suministrados a la comunidad universitaria, como lo establece la ISO 9001:2015 en el numeral 8.2.3.1 literal (d).	✓ Actualización del Plan de Trabajo. ✓ Revisión y ajuste de los documentos del proceso según observaciones remitidas por Calidad en marzo.	
NC.03: No se evidencia que se identifique y controle las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega no intencionada, según lo establecido en la ISO 9001:2015 numeral 8.7.1.	Pendiente: ✓ Actualización de los demás procedimientos, caracterización, LMR y LMDE. ✓ Trámite de publicación en la intranet ✓ Identificar posibles Salidas No Conformes	



or escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

NO CONFORMIDAD DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Comunicación Institucional

DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO	ESTADO
NC.01: No se evidenció el control sobre la información documentada requerida por el SGC, en lo referente a disponibilidad e idoneidad para su uso. Según lo establecido en el numeral 7.5.3.1 literal (a) de la ISO 9001:2015.	✓ Vinculación de un auxiliar estudiantil para la organización del archivo según las TRD. ✓ Revisión de los LMDE y de registros. ✓ Elaboración PDT para la actualización de la documentación ✓ Revisión y ajuste de los documentos del proceso. ✓ Revisión documental realizada por la Coordinación de Calidad. ✓ Publicación de 11 documentos actualizados.	
NC.02: No se evidencia que el proceso aborde entre sus actividades el revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas, según lo establecido en la ISO 9001:2015 numeral 10.2.1 literal (d).	Pendiente: ✓ Pendiente actualizar el Manual de Comunicación ✓ Revisar y ajustar la estructura documental del proceso en la intranet ✓ Evaluar la eficacia del plan de acción.	

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

NO CONFORMIDAD DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Financiero

DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO	ESTADO
NC.01: No se evidencia que el proceso aborde entre sus actividades el control de cambios (por ejemplo, control de versión), según lo establecido en la ISO 9001:2015 numeral 7.5.3.2 literal (c).	✓ Revisión del LMDE y LMR. ✓ Actualización de caracterización del proceso financiero y subproceso de tesorería (las demás caracterizaciones se encuentran en revisión) ✓ Actualización de documentación de la Sección de Inventarios (igualmente se encuentra en revisión). ✓ Elaboración de la estructura documental para identificar con mayor facilidad la información a actualizar, eliminar o incluir.	
NC.02: No se evidenció el control sobre la información documentada requerida por el SGC, en lo referente a disponibilidad e idoneidad para su uso, según lo establecido en el numeral 7.5.3.1 literal (a) de la ISO 9001:2015.	Pendiente	
NC.03: No se evidencia que se asegure la revisión de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios antes de ser suministrados a la comunidad universitaria, como lo establece la ISO 9001:2015 en el numeral 8.2.3.1 literal (d).	✓ Publicación dl LMDE y LMR. ✓ Reportar para revisión a la Coordinación de calidad las caracterizaciones de Contabilidad, Presupuesto, Inventarios y Cartera. ✓ Revisar y actualizar la página web por parte de las diferentes secciones y ajustes. ✓ Actualizar la normativa de procedimientos identificados en auditoría (se encuentran en revisión).	

or escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

NO CONFORMIDAD DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Recursos Físicos

DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO	ESTADO
NC.01: No se evidenció el control sobre la información documentada requerida por el SGC, en lo referente a disponibilidad e idoneidad para su uso. Según lo establecido en el numeral 7.5.3.1 literal (a) de la ISO 9001:2015.	✓ Revisión y ajuste de los documentos ✓ Revisión y actualización del LMDE. ✓ Observaciones realizadas por la Coordinación de Calidad. ✓ Realizar inducción sobre el SGC al personal nuevo.	
NC.02: No se evidencia que se asegure la revisión de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios antes de ser suministrados a la comunidad universitaria, como lo establece la ISO 9001:2015 en el numeral 8.2.3.1 literal (d).	Pendiente	
NC.03: No se evidencia que el proceso aborde entre sus actividades el control de cambios (por ejemplo, control de versión), según lo establecido en la ISO 9001:2015 numeral 7.5.3.2 literal (c).	✓ Modificar la documentación según observaciones. ✓ Trámite de publicación de los documentos ✓ Socializar los documentos actualizados ✓ Verificar la eficacia del plan de acción.	



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

NO CONFORMIDAD DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones (SI)

DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO	ESTADO
NC.01: No se evidencia un adecuado control de la información documentada conservada como evidencia de la conformidad, según los lineamientos establecidos en los numerales 7.5.3.1 y 7.5.3.2, de la ISO 9001:2015.	✓ Vinculación de auxiliar estudiantil entre el 6 junio – 23 agosto 2019. ✓ Revisión documentación y plan de seguimiento semestral ✓ Actualización de documentos ✓ Capacitación al personal de la DSI por parte del Director de Gestión Documental. Pendiente: ✓ Adquirir implementos de papelería para la gestión de archivos. ✓ Evaluar la eficacia del plan de acción.	
NC.02: No está asegurando de manera integral la infraestructura requerida para la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas y adecuadas, como lo establece la ISO 9001:2015 en el numeral 8.5.1 literales b y d.	✓ Actualización del plan de mantenimiento de la infraestructura tecnológica del proceso ✓ Revisión general de los riesgos del proceso. Pendiente: ✓ Actualizar el Mapa de Riesgos y reportarlo a DCIEG ✓ Diseñar e implementar un plan de seguimiento para el mantenimiento preventivo de los elementos mencionados anteriormente. ✓ Evaluar la eficacia del plan de acción.	

NO CONFORMIDAD DE AUDITORÍA INTERNA



Formación

DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO	ESTADO
No se encontró respuesta a las solicitudes identificadas con los números 1845 y 1893, interpuestas los días 11 de julio y 23 de agosto de 2018, respectivamente, en el Sistema de PQRSDR, según el numeral 8.2.1 de la ISO 9001:2015.	✓ Capacitación sobre los tiempos de respuesta, los canales de comunicación vigentes y el manejo del módulo PQRSDR por parte de la DCIEG. ✓ Establecer un reporte semestral de las PQRSR recibidas y las respuestas dadas con sus respectivas fechas y tiempos de respuestas	



NO CONFORMIDAD DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Centro de Conciliación NTC 5906 (AC N.º 19)

DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO	ESTADO
No se observó la actualización de los documentos que evidencia la identificación de la información y el medio en el que se deben conservar, teniendo en cuenta la legislación vigente y la información necesaria para operar el servicio de archivo. Según lo determinado en el numeral 3.2.7.5.1 de la NTC 5906:2012, y en los lineamientos establecidos por el proceso de Gestión Documental. 	✓ Se realizó una reunión con GD, con el fin de brindar orientación sobre las modificaciones a realizar en la TRD del CJ y CC. ✓ Modificación y ejecución del trámite de actualización del LMR. ✓ En colaboración con GD, se realizó borrador de la TRD, el cual fue revisado por la Dirección del CJ y CC. □ Se envió a GD la propuesta de la TRD para su revisión. □ Aprobación final de la Directora del CJU y CC Pendiente ✓ Revisar y gestionar el trámite de aprobación ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional. ✓ Actualizar el LMR según la TRD aprobada. ✓ Evaluar la eficacia del plan de acción	

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co



SEGUIMIENTO ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA



117 Aspectos
por Mejorar

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	ACTIVIDADES PENDIENTES
Consultorio Jurídico	1	0%	Pendiente organizar archivo de gestión aplazada por la emergencia sanitaria.
Gestión Cultural	2	30%	Actualizar los procedimientos para el alquiler del auditorio Luis A. Calvo y fortalecer la identificación de acciones de mejora.
Sede Regional Socorro	3	70%	Documentar los cambios del proceso.
Sede Regional Socorro (Admisiones)	2	65%	En proceso de revisión del indicador con Admisiones de la sede principal, que permite medir la efectividad e impacto del plan de actividades de promoción
Sede Regional Socorro (Biblioteca)	1	100%	
Sede Regional Socorro (Servicios Informáticos)	1	100%	
Sede Regional Socorro (Bienestar Estudiantil)	1	50%	La adecuación de un espacio para enfermería se encuentra contemplado en el Plan Maestro de Infraestructura, proyecto en desarrollo desde 2018.
Sede Regional Socorro (Recursos Físicos)	3	25%	Elaborar un plan de mantenimiento preventivo y documentar las actividades, así como mejorar el control de insumos.

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	ACTIVIDADES PENDIENTES
Admisiones y Registro Académico	11	40%	En proceso de actualizar la documentación, fortalecer el Mapa de Riesgos y mejorar el análisis de los indicadores
Comunicación Institucional	10	65%	Fortalecer el mapa de riesgos, mejorar el análisis de los indicadores, actualizar el LMR, actualizar la documentación, gestionar el mantenimiento preventivo a las cámaras, campañas para la apropiación del Manual de Identidad UIS y documentar las acciones.
Financiero	9	30%	En proceso de actualización de documentos y creación del subproceso Contabilidad, mejorar análisis de indicadores y riesgos.
Instituto de Lenguas	7	86%	Actualizar documentos y crear la Guía para la seguridad de los menores de edad matriculados en el Instituto de Lenguas.
Recursos Físicos	10	50%	Pendiente actualizar documentos, detallar el numeral de diseño y desarrollo, realizar ajustes a la documentación de Gestión Ambiental y generar campañas para concienciar sobre el cuidado del espacio físico.
Bienestar Estudiantil	4	100%	
Contratación	7	90%	Pendiente actualizar y crear procedimientos para contratación directa.
Servicios Informáticos	4	70%	Fortalecer la evaluación de riesgos y ajustar indicadores.

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	ACTIVIDADES PENDIENTES
Gestión de la Calidad Académica	2	30% ■	Actualización del PCA.01 y PCA.02 se postergan hasta que se cuente con los nuevos lineamientos del CESU frente a la acreditación de programas y acreditación institucional.
Publicaciones	2	100%	
Formación	6	60%	- AM. 23: actualizar Mapa de riesgos en cuanto a acciones y controles. - En revisión indicador Oferta vs Demanda frente a la inclusión de las novedades solicitadas por el estudiante en la Secretaría de cada escuela. - Frente a la sugerencia de presentar los resultados y análisis de la evaluación de los graduandos al Consejo Académico, el proceso define que esa revisión se hace al interior del proceso de Formación para generar las acciones.
Planeación Institucional	7	100%	
Relaciones Exteriores	6	83%	Organizar los documentos en el archivo de gestión de la unidad.
Consultorio Jurídico – Centro de Conciliación	11	75%	En proceso AM. 13, 14 y 49 (indicadores, mapa de riesgos y caracterización) Organizar los documentos en el archivo de gestión según TRD.
Talento Humano	4	75%	Actualizar documentos y mapa de riesgos, mejorar análisis de los indicadores y actualización de las TRD.



Somos **el me**
de creación e innovación.
www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Consultorio Jurídico 	Revisar con el proceso de Gestión Documental, cómo se puede organizar el archivo de gestión teniendo en cuenta la normatividad vigente.	Capacitaciones por parte de Gestión documental a los estudiantes y funcionarios del CC.	
Gestión Cultural 	Fortalecer la identificación e implementación de acciones de mejora con el propósito de consolidar aún más el proceso lo cual redundara en la satisfacción del usuario.	Formulación de acciones de mejora	
	Revisar y ajustar el documento Procedimiento Alquiler Auditorio Luis A. Calvo. PCU.02, teniendo en cuenta la Resolución de Rectoría n°. 637 de 2018. Por lo cual se establecen las tarifas para el alquiler y préstamo del Auditorio Luis A. Calvo.	Pendiente reporte del procedimiento actualizado.	



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA

Sede Regional Socorro (Generales)		
DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Documentar los cambios que se han dado en los procesos , manteniendo los registros como evidencia de la gestión del cambio durante la implementación de la transición de la norma ISO 9001.	Una vez se presente el cambio, se documenta en el formato de la Universidad.	
Revisar y ajustar los indicadores de los procesos , teniendo en cuenta los resultados medidos y el análisis de tendencia de los mismos.	Revisión de los indicadores de cada uno de los procesos y establecer comunicación a los facilitadores de la UIS Bucaramanga.	
Revisar los controles existentes, así como las acciones de mitigación de los riesgos documentadas en los mapas de riesgos de los procesos que les aplique.	Los mapas de riesgos se actualizaron y se enviaron a la Sede Bucaramanga.	



ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Sede Regional Socorro (Admisiones y Registro Académico) 	Analizar la posibilidad de incluir el riesgo latente de que no se inscriban estudiantes para ingresar a los programas “Introdutorio” y de pregrado presencial.	Medición del impacto de los eventos de divulgación de los años 2017 y 2018, con el fin de mitigar el riesgo latente de disminución de estudiantes en el Nivel Introdutorio y Pregrado Presencial en la Sede Socorro"	
	Considerar un indicador que permita medir la efectividad e impacto del plan de actividades de promoción y divulgación de los programas de pregrado presencial y a distancia.		
Sede Regional Socorro (Biblioteca) 	Establecer mecanismos eficaces para que los profesores atiendan el llamado a sugerir la compra de material bibliográfico que es necesario actualizar, renovar o incrementar para las asignaturas que tienen a cargo.	Fortalecer el proceso de selección de material bibliográfico para la biblioteca de la Sede UIS Socorro.	

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Sede Regional Socorro (Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones) 	No se evidenció el uso del sistema de información “Gestor de Solicitudes” , el cual, permite, además, del trámite de las solicitudes de servicios, tener acceso a la encuesta de satisfacción del servicio prestado al usuario.	Realizar solicitud a la DSI mediante gestor de solicitudes para revisión de permisos dados al rol de la funcionaria.	
Sede Regional Socorro (Bienestar Estudiantil) 	Se evidenció que el proceso requiere la adecuación de un espacio apropiado para los servicios de enfermería , que permita tener separadas las áreas de entrevista y asesoría del área asistencial.	Dentro del Plan Maestro de Infraestructura se tienen definidos los espacios para el uso apropiado de los servicios de enfermería, El plan ya se encuentra en desarrollo desde año 2018.	

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

PROCESO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Sede Regional Socorro (Recursos Físicos) 	Con el fin de evitar riesgos de colapso de las instalaciones eléctricas es importante revisar las puestas a tierra de las subestaciones y de los sistemas de protección contra rayos, y elaborar un plan de mantenimiento preventivo de estos sistemas	Actualización del plan de mantenimiento preventivo	
	Mantener documentada las actividades de mantenimiento de la parte eléctrica de la sede.	Actualización del plan de mantenimiento preventivo	
	Mejorar el control de los insumos que suministra el contratista externo para el aseo general de la Sede Regional UIS Socorro, que posteriormente se entregan al personal encargado de realizar el aseo de la misma.	Establecer un control para la entrega de insumos.	



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Admisiones y Registro Académico		
DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Fortalecer en las caracterizaciones la descripción de las actividades e información de salida, teniendo en cuenta el alcance y objetivo del proceso.	Actualización de las caracterizaciones , como parte de la documentación que requiere actualizar y están contempladas dentro del plan de acción	
Mejorar el análisis y pertinencia de la implementación de las oportunidades de mejora derivadas de auditorías internas y externas.	Formulación de la acción de mejora	
Socializar con todo el personal (en los casos que se crea pertinente) las PQRDSF que se le hayan realizado al proceso en un determinado periodo.	Socialización de las PQRDSF por parte del Director de la DARA.	



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.
www.uis.edu.co

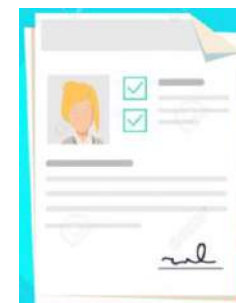
ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Admisiones y Registro Académico

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Revisar los formatos que se encuentran en el SGC con el fin de verificar si en la actualidad se están usando, evitar duplicidad de información, fusionar algunos documentos y en los casos que sea posible sistematizar.	Actualización de los LMR , lo cual permitirá la revisión de los formatos.	
Considerar en la actualización del LMR del proceso los tiempos e información establecida en las tablas de retención documental (TRD).	Se recibe un plan de trabajo por Gestión Documental, para capacitar al personal de la unidad sobre la composición, interpretación y manejo de las TRD.	
Documentar todas las acciones que genera el proceso para su mejoramiento y así mostrar las buenas prácticas desarrolladas.	Formulación de la acción de mejora	



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Admisiones y Registro Académico

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Fortalecer el análisis de causas en el Mapa de Riesgos y, analizar el cumplimiento de los controles, la incorporación de otros controles y acciones.	Reporte de seguimiento del Mapa de Riesgos a la DCIEG.	
Fortalecer la gestión del conocimiento .	En proceso de revisión	
Mejorar el análisis de los resultados de los indicadores y relacionar el resultado de las variables con el fin tener claridad sobre el dato definitivo.	Análisis mas detallado en los indicadores reportados en el informa de desempeño.	
Revisar el contenido de los documentos con el fin de que la información que se encuentra establecida y aprobada actualmente se esté ejecutando.	El plan de acción incluye la revisión de la totalidad de la documentación de la unidad.	
Involucrar al personal del proceso y las sedes en la apropiación de la documentación de las actividades que ejecutan y del SGC.	Revisión documental con el personal del proceso.	



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA

Comunicación Institucional

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Considerar en la actualización del LMR del proceso los tiempos e información establecida en las TRD de TELEUIS.	Se da respuesta con el plan de acción de la Acción correctiva n.º 40.	
Incorporar en el mantenimiento preventivo de equipos las cámaras fotográficas y las cámaras de video.	Acción de mejora n.º 43	
Establecer mecanismos de seguimiento y campañas que contribuyan a la apropiación de las pautas señaladas en el Manual de Identidad Corporativa .	Capacitación sobre el Manual de Identidad Visual Corporativa al equipo de Dirección de comunicaciones. Capacitación a la comunidad universitaria y a la División de Publicaciones. Actualización Identidad Visual UIS 72 años	
Fortalecer en las caracterizaciones la descripción de las actividades e información de salida.	Se da respuesta con el plan de acción de la Acción Correctiva n.º 40.	
Fortalecer la gestión del conocimiento .	AM 54: Actualización de la información publicada a disposición de todos los grupos de interés en la página web con el fin de facilitar la interacción, solución de inquietudes y visibilidad de las labores realizadas por el proceso.	



Universidad
Industrial de
Santander



ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Comunicación Institucional

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Documentar todas las acciones que genera el proceso para su mejoramiento, y así mostrar las buenas practicas desarrolladas	AM 52: Desarrollar mejoras en el tipo de letra encabezado, diseño, portada, crear índice y entradillas en los artículos del Periódico Catedra Libre, logrando captar la atención y ser más llamativo.	
Fortalecer en el mapa de riesgos el análisis de causas asociados a los riesgos identificados.	Fortalecimiento del análisis de causas asociadas al daño de equipos de emisión y grabación, y en los controles se relacionó la renovación de equipos audiovisuales con avanzado tiempo de uso.	
Mejorar el análisis de los resultados de los indicadores y relacionar el resultado de las variables con el fin tener claridad sobre el dato definitivo.	Se realizó la observación de la forma en que se evidenciaba el avance de un indicador en el espacio de observaciones	
Revisar el contenido de los documentos con el fin de que la información que se encuentra establecida y aprobada actualmente se esté ejecutando.	Se da respuesta con el plan de acción de la Acción correctiva n.º 40.	
Involucrar a todo el personal del proceso en el manejo y apropiación de la documentación .	Socialización de la importancia de la actualización de documentos y demás aspectos relevantes del proceso. Además, se programó capacitación para el mes de septiembre.	



ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Financiero

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Actualizar en la página web el micro sitio de la División Financiera (inicio- gestión administrativa – división financiera). Fortalecer en las caracterizaciones el objetivo, alcance e información de salida. Relacionar en los documentos de referencia de los procedimientos el código y nombre, al igual que para la normativa interna relacionar el emisor, el número y tipo de documento. Revisar el contenido de los documentos con el fin de que la información que se encuentra establecida y aprobada actualmente se esté ejecutando conforme a la actualidad de las actividades desarrolladas.	1.Revisión y actualización del LMDE y de Registros. 2. Revisión y actualización de la caracterización y procedimientos . 3. Revisar y ajustar la estructura documental del proceso en la intranet y la página web de la Universidad 4. Modificar la documentación del proceso.	
Agilizar la creación de la documentación del subproceso de Contabilidad.	No ha sido posible levantar la documentación teniendo en cuenta que se requería de la contratación de personal externo con conocimiento en NIIF y debido a la contingencia actual, se debe dejar como una actividad para realizar al regreso a las actividades presenciales.	

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA

Financiero

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Documentar los cambios que han surgido en el proceso.	Se vinculó a la Sección de Contabilidad en el procedimiento con el fin de realizar la actividad correspondiente a revisión de descuentos en los diferentes documentos para trámite de pago por parte de la División Financiera.	
Revisar los formatos que se encuentran en el SGC del proceso con el fin de: verificar si en la actualidad se están usando, evitar duplicidad de información y posiblemente fusionar algunos documentos y en los casos que sea posible sistematizar.	Se tendrá en cuenta esta sugerencia durante el proceso de actualización de los demás documentos	
Fortalecer la identificación de riesgos asociados al proceso y a los subprocesos.	Realizar la actualización del mapa de riesgos para el año 2019-2020 teniendo en cuenta las sugerencias recibidas	
Mejorar el análisis de los resultados de los indicadores y relacionar el resultado de las variables con el fin tener claridad sobre el dato definitivo.	Se tendrá en cuenta esta sugerencia en los próximos informes de desempeño .	



ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA

Instituto de Lenguas		
DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Fortalecer en la caracterización la descripción de las actividades e información de salida.	Actualizar la caracterización del proceso Instituto de Lenguas.	✓
Fortalecer el tema de diseño y desarrollo de los productos y servicios conforme a lo establecido en el numeral 8.3 de la ISO 9001:2015	Se acordó en la reunión de Grupo Primario, que debido a que el procedimiento PEX IL 01 acaba de ser actualizado (27 /03/19) se irá verificando con la creación del nuevo programa IELTS que se adelanta.	✓
Fortalecer en el mapa de riesgos el análisis de causas asociados a los riesgos identificados	Continuar con la actualización de este documento el cual ya estaba en trámite, teniendo en cuenta las nuevas sugerencias recibidas	✓
Fortalecer la gestión del conocimiento del subproceso.	Continuar con las capacitaciones académico administrativas y con los manuales del Instructor y Administrativo con información actualizada.	✓



ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA

Instituto de Lenguas

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Considerar en la actualización del LMR del proceso los tiempos e información establecida en las TRD.	Continuar con actualización que se viene adelantando de las TRD y del LMR.	✓
Mejorar el análisis de los resultados de los indicadores y relacionar el resultado de las variables con el fin tener claridad sobre el dato definitivo.	Se tendrá en cuenta esta sugerencia en los próximos informes de desempeño .	✓
Revisar el contenido de los documentos con el fin de que la información que se encuentra establecida y aprobada actualmente se esté ejecutando.	Revisión y actualización de los documentos del SGC. Creación de documentos nuevos: Guía para la seguridad de los menores de edad matriculados en el Instituto de Lenguas.	



ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Recursos Físicos		
DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Fortalecer en las caracterizaciones el objetivo, alcance e información de salida.	Realizar revisión de las caracterizaciones del proceso y los subprocesos.	
Generar evidencias de las acciones adelantadas en cuanto a la actualización del Plan Estratégico de Seguridad Vial .	Generar evidencias de las acciones adelantadas en cuanto a la actualización del Plan Estratégico de Seguridad Vial.	
Revisar los formatos que se encuentran en el SGC del proceso con el fin de verificar si en la actualidad se están usando, evitar duplicidad y posiblemente fusionar algunos documentos y en los casos que sea posible sistematizar.	La sugerencia se tendrá en cuenta durante el proceso de actualización de los demás documentos	
Fortalecer el tema de diseño y desarrollo conforme a lo establecido en el numeral 8.3 de la norma ISO 900:2015.	Revisar el tema de diseño y desarrollo conforme a lo establecido en el numeral 8.3 de la norma ISO 900:2015	
Agilizar la revisión de la documentación y el desarrollo de las actividades del subproceso de Gestión Ambiental.	Realizar revisión de documentación del subproceso de Gestión Ambiental	



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.
www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA

Recursos Físicos		
DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Validar la identificación de las fuentes de información de donde se obtienen los datos de la medición de los indicadores.	En los próximos informes de desempeño se tendrá en cuenta esta sugerencia	✓
Considerar en la actualización del LMR del proceso los tiempos e información establecida en las TRD.	La sugerencia se tendrá en cuenta en el proceso de actualización del LMR y las TRD.	✓
Documentar todas las acciones que genera el proceso para su mejoramiento y así mostrar las buenas prácticas desarrolladas.	Documentar todas las acciones que genera el proceso	✓
Generar campañas y/o señalización que permita la concienciación de la comunidad universitaria en cuanto al cuidado de los espacios físicos.	Realizar campañas y/o señalización frente al cuidado de los espacios físicos.	⌚
Fortalecer el análisis de causas en el Mapa de Riesgos del proceso y analizar el cumplimiento de los controles, la incorporación de otros controles y acciones.	Realizar la actualización del mapa de riesgos para la vigencia 2019-2020 teniendo en cuenta las sugerencias recibidas	✓

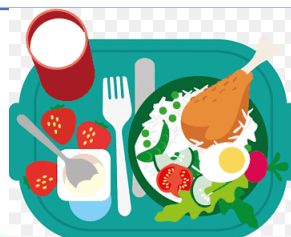


ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Bienestar Estudiantil		
DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Revisar y actualizar el procedimiento “Alistamiento y Preparación de Alimentos” PBE.04. Se evidenció que en este documento se referencia el formato FBE.04 con un nombre diferente .	El documento PBE.04 Procedimiento alistamiento y preparación de alimentos fue actualizado conforme a la sugerencia emitida por auditor.	✓
Fortalecer la evaluación de riesgos , mejorando el análisis de causas; revisando y haciendo seguimiento a la eficacia de los controles existentes.	El mapa de riesgos del proceso Bienestar Estudiantil fue actualizado y entregado a la DCIEG.	✓
Documentar los cambios que se han dado en el proceso y así evidenciar de qué forma se ha impactado el SGC.	Cada una de las Secciones documentó los cambios más recientes y relevantes que se han hecho en los últimos años.	✓
Revisar, y si es pertinente ajustar, los indicadores del SGC para que le permitan al proceso medir el impacto en el desempeño del mismo.	A partir del 2 trimestre del año 2019 se incluyó un nuevo indicador en el informe de desempeño que mide la asistencia a citas médicas en el Subproceso de Atención en Salud y se eliminó el indicador Cobertura de beneficios económicos.	✓



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA

Contratación

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Revisar y ajustar el Mapa de Riesgos : 1. Nombre del riesgo “Dificultad en la ejecución de proyectos de Inversión aprobados por planeación”, 2. Identificar nuevos riesgos y acciones 3. Mejorar los indicadores para las acciones de capacitación.	El mapa de riesgos fue revisado y ajustado, teniendo en cuenta las observaciones del auditor interno y entregado a la DCIEG.	✓
Agilizar la elaboración y publicación del LMDE del proceso.	Se crea el documento de LMDE, y se envía a Secretaria General para ser publicado	✓
Revisar, la pertinencia de la columna “Responsable de la Verificación” en el formato FGD.02 versión 3 “LMDE”	Se revisa documento junto con la Coordinadora de Calidad la pertinencia de la columna "Responsable de la Verificación" del formato FGD.02.	✓



ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Contratación

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Agilizar la elaboración y publicación de los Procedimientos para las modalidades de contratación directa, convocatorias públicas y convocatorias públicas abreviadas, los cuales, a la fecha de la auditoría, tenían un avance del 95 % y 50 % respectivamente.	El procedimiento para convocatorias públicas y convocatorias públicas abreviadas se encuentra en revisión . El procedimiento para la contratación directa se encuentra en ejecución para ser validado por los profesionales.	
Revisar y actualizar los Procedimientos del subproceso de “Tramites Internacionales”.	Se revisaron los procedimientos del Subproceso.	
Mejorar el diligenciamiento de la información que se consigna en los informes de desempeño.	Se tendrá en cuenta para los próximos informes de desempeño.	
Revisar y ajustar los indicadores del proceso.	Revisar y ajustar los indicadores de desempeño teniendo en cuenta el cumplimiento de metas, con el fin de promover el aumento de las mismas según los lineamientos del nuevo Estatuto de Contratación , Acuerdo Consejo Superior n.º 079 de 2019.	



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA

Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Fortalecer la evaluación de riesgos asociados al proceso y a los subprocesos.	AM 71. Actualización del mapa de riesgos del proceso.	
Documentar los cambios que han surgido en el proceso y así evidenciar de qué forma se ha impactado el SGC.	AM 72. Documentar los cambios relevantes del proceso	
Revisar y ajustar los indicadores del SGC para que le permitan al proceso medir el impacto en el desempeño del mismo.	AM 73. Revisar y ajustar los indicadores del sistema de gestión de la calidad al interior del proceso	
Agilizar el inicio del proyecto "Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información para la UIS – Fase I", formulado en el Plan de Gestión 2019, e identificado con el código 4544, que tiene como objetivo cumplir con la etapa de diagnóstico y planeación (fase I) para el modelo de seguridad y privacidad de la información de la UIS.	AM 74. Agilizar el inicio del proyecto "Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información para la UIS - Fase I"	



ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA

Gestión de la Calidad Académica

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Modificar en el Procedimiento para renovación de la acreditación institucional PCA.01 del SGC, el responsable de las actividades identificadas con los números 40 y 41: “Realiza seguimiento a la ejecución del plan de mejoramiento” y “Envía el informe de seguimiento al Plan de mejoramiento fruto de la acreditación institucional a la Vicerrectoría Académica”.	Dado que hubo un nuevo pronunciamiento por parte del CESU en el que mencionan que emitirán nuevos lineamientos de acreditación de programas y acreditación institucional, el Grupo Primario, acordó posponer la actualización de este procedimiento (PCA01) hasta tanto se publique la nueva normatividad .	
Revisar en el diagrama de flujo del Procedimiento para la renovación de la acreditación de programas PCA.02: los conectores de la pág. 11 , las actividades 29, 30, 31, 32.	Realizar los ajustes de los conectores al momento de desarrollar la AM N.º 30: “Estrategia institucional para la gestión integral (formulación, ejecución, seguimiento y evaluación) de los planes de mejoramiento derivados de la acreditación de los programas académicos”	



ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Publicaciones		
DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Actualizar el micrositio Publicaciones, se considera importante enlazar la página web www.ediciones.uis.edu.co , con el propósito de darle mayor visibilidad.	Dar mayor visibilidad al micrositio Publicaciones: 1. Solicitud al proyecto de revistas para gestionar el enlace de la página web www.ediciones.uis.edu.co en la página web de la Universidad. 2. Seguimiento a la solicitud realizada y verificación del enlace. 4. Seguimiento a las actividades realizadas.	
Establecer estrategias y tomar las acciones necesarias para dar mayor utilidad a la emisora adquirida, sin afectar el desarrollo de las funciones del personal.	Se intentó poner en funcionamiento una emisora como herramienta de comunicación y para emitir música, utilizando unos elementos que se tenían desde hace más de 6 años y que no requiera un alto costo, sin embargo, con los meses empezó a presentar fallas dado que los elementos utilizados son obsoletos.	



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Formación		
DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Mantener actualizados los soportes que evidencian la ejecución de las acciones del mapa de riesgos .	Revisión y actualización del Mapa de Riesgos . 1.Participar en el entrenamiento en la norma ISO 31000:2018 y en la Guía para la administración de los riesgos. 2.Revisión y ajuste de las acciones preventivas planteadas en 2018. 3.Identificar los riesgos y oportunidades 4.Aprobación del mapa de riesgos.	
Actualizar el mapa de riesgos .	Es una de las actividades de la Acción de mejora número 26.	
Revisar la formulación del indicador “Oferta vs. Demanda” que en su numerador establece “Cupos asignados por asignaturas al concluir el proceso de ajuste de matrícula” dado que los cupos otorgados en la verificación y ajuste de matrícula que hace el estudiante en la Secretaría de su Escuela no se están incluyendo en esta medición.	Se realizará una consulta al proceso de Admisiones con el fin de corroborar y ajustar en caso de que sea necesario, la formulación del indicador Oferta vs. Demanda.	



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Formación		
DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Definir en la Guía para el proceso de evaluación de satisfacción de los beneficiarios GFO. 06 la muestra a la cual será aplicada la Encuesta de satisfacción de los beneficiarios .	El número exacto de los graduandos de todos los programas de pregrado, posgrado e IPRED es difícil de obtener, sin embargo, para la próxima ceremonia se llevará a cabo la prueba piloto de la Encuesta de Satisfacción para los Graduandos Virtual , la cual será enviada a los correos de los estudiantes próximos a graduarse.	
Presentar en el Consejo Académico, el informe de los resultados de la Encuesta de satisfacción de los beneficiarios, según lo establecido en la Guía GFO. 06.	Considerando que los resultados de las encuestas de satisfacción de los graduandos son evaluadas por el indicador de satisfacción , se considera pertinente solo mostrar los resultados de los informes de desempeño de calidad, ya que las observaciones que los estudiantes incluyen, son tenidas en cuenta cuando se hace el análisis y el cálculo de este indicador.	
Organizar los documentos disponibles en el archivo de gestión en la Unidad , según las directrices de la Dirección de Certificación y Gestión Documental.	Se actualizaron los procedimientos 02 al 11. Adicionalmente se presentó la derogación del procedimiento "Validación de Grado para Estudiantes de Pregrado-PFO-10"; debido a que este se realiza de forma virtual .	



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.
www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander



Planeación Institucional		
DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Definir los estados del proyecto y sus características en el Procedimiento para la formulación y viabilización de proyectos propuestos por las UAA en el BPPIUIS- PPI.05,	Revisión del Procedimiento para la formulación y viabilización de proyectos en el BPPIUIS. PPI.05	✓
Actualizar el LMR FGD.03, pues se evidenció que en el listado disponible no están incluidos los Formularios de verificación proyectos tipo A-FPI.02 y los Formularios de verificación ficha EBI -FPI03.	Dado que estos formularios son una guía pero no son obligatorios no se considera pertinente incluirlos como parte del listado de registros.	✓
Organizar los documentos disponibles en el archivo de gestión en la Unidad, según las directrices de la Dirección de Certificación y Gestión Documental.	Se solicitó y se asignó un auxiliar para la gestión documental de la unidad.	✓
Actualizar el LMDI-FGD01 .	Se actualizó el LMDI según esta situación.	✓

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Planeación Institucional		
DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Mantener actualizado en el Sistema de información de Proyectos y Programas de Inversión el estado de los proyectos viabilizados y establecer acciones para el caso de los proyectos que se encuentran inactivos.	El sistema de información cuenta con un ingeniero de soporte para la administración pero no para modificación o desarrollo de nuevos módulos en el sistema, se ha intentado el desarrollo de un nuevo sistema , pero por diferentes circunstancias no se pudo culminar .	✓
Mejorar la información documentada que respalda el seguimiento que realiza Planeación Institucional al avance y resultados obtenidos en los proyectos de inversión viabilizados.	Se solicitará informe de ejecución general de los proyectos aprobados como parte del POAI.	✓
Disponer de la base de propuestas priorizadas , listado definido como control en el mapa de riesgos para evitar la materialización del riesgo “Pérdida de recursos destinados para proyectos de inversión por la no asignación a tiempo de recursos provenientes de ordenanza”.	El listado de propuestas para presentar a ordenanza estará disponible en el ordenador del profesional a cargo del BPPIUIS.	✓



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Relaciones Exteriores		
DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Incluir en el Procedimiento para movilidad saliente de posgrado PRE.13, una actividad de verificación de la terminación de la movilidad.	El documento PRE.13 Procedimiento para movilidad saliente de posgrado fue actualizado.	✓
Realizar el cierre de las acciones correctivas número 1, formulada el 16 de abril de 2018 y número 2, formulada el 17 de abril de 2018.	Realizar el cierre de las acciones correctivas número 1 y 2 .	✓
Revisar las acciones y controles del riesgo “La participación estudiantil ha aumentado considerablemente y se corre el riesgo de no abastecer la demanda actual”.	Se realizó análisis del riesgo y se determinó que este es generado por un riesgo mayor el cual es "Financiamiento insuficiente del programa de movilidad".	✓



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA

Relaciones Exteriores		
DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Continuar con la gestión ante Bienestar Universitario, para establecer un mecanismo para conocer el perfil psicológico de los aspirantes a programas de movilidad, así como los riesgos que estos puedan presentar durante su permanencia en la Universidad receptora.	Realizar nuevamente acercamiento con la división de Bienestar Universitario.	
Organizar los documentos disponibles en el archivo de gestión en la Unidad , según las directrices de la Dirección de Certificación y Gestión Documental.	Se asignaron auxiliares en condición de contraprestación de horas por apoyos recibidos durante su movilidad.	
Actualizar el LMR , pues se evidenció que el listado disponible no incluye 4 formatos.	Actualizar el LMR conforme a la sugerencia emitida por el auditor.	



ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander



Consultorio Jurídico – Centro de Conciliación		
DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Establecer una carta de compromiso para cada uno de los roles que el estudiante de derecho en practica puede desempeñar en el CC (apoderado y Conciliador)	Establecer una carta de Roles, la cual debe ser firmada por el estudiante y archivada en la carpeta del proceso.	✓
Incluir la fecha de elaboración del documento en los documentos anexos a las solicitudes de conciliación	Agregar fecha a todos los documentos del centro de conciliación.	✓
Dejar constancia en el acta de conciliación y/o constancia de imposibilidad de acuerdo con la información relacionada y la designación como apoderado del estudiante que ejerce esta función	Incluir en el acta de conciliación y/o constancia de imposibilidad de acuerdos, información del estudiante apoderado.	✓
Organizar los documentos disponibles en el archivo de gestión del CC, según las directrices de la Dirección de Certificación y Gestión Documental	Capacitaciones por parte de Gestión documental a los estudiantes y funcionarios del CC para tener claridad en el manejo de documentos a archivar.	⌚
Archivar las comunicaciones y los documentos "soporte causal de devolución" en la carpeta del trámite de la conciliación	Incluir en la lista de chequeo en la carpeta de tramite que se entrega a los beneficiarios	✓

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Consultorio Jurídico – Centro de Conciliación

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
En el caso que se presente inasistencia de una de las partes a la audiencia de conciliación, el estudiante conciliador puede invitar a seguir a la sala de conciliación a la parte asistente, y en ese lugar explicarle las alternativas que ofrece el CC para su trámite, leer y aprobar con la parte y/o su apoderado asistente el documento a suscribirse.	Dar a conocer a los estudiantes en el curso de conciliación la importancia de prestar un servicio integral	
Fortalecer en la caracterización, la descripción de las actividades e información de salida, teniendo en cuenta el alcance y objetivo del CC, así como los requerimientos de la NTC 5906:2012	ACCIÓN DE MEJORA 13: Fortalecer la caracterización del Proceso de Conciliación, mejorando la descripción de las actividades, información de salidas, teniendo en cuenta el alcance y objetivo del Centro de Conciliación, así mismo, la norma NTC 5906:2012	
Mejorar el análisis de los resultados de los indicadores, y relacionar el resultado de las variables	ACCIÓN MEJORA 49: Identificar posibles indicadores de desempeño que permitan representar la eficacia del proceso	
Actualizar el logo de ICONTEC en los documentos que maneja el CC	Se da actualización a los documentos, eliminando el logo de ICONTEC	



ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA

Consultorio Jurídico – Centro de Conciliación

DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Documentar todas las acciones que genera el Centro de Conciliación para su mejoramiento y así mostrar las buenas practicas desarrolladas	Todas las acciones de mejora están documentadas de manera digital en el Dropbox del auxiliar de calidad	
Fortalecer la identificación de riesgos y análisis de causas en el mapa de riesgos, adicionalmente verificar el cumplimiento de controles	ACCIÓN DE MEJORA 14: Reforzar la identificación de riesgos y análisis de causas en el mapa de riesgos del Proceso de Conciliación, de igual modo verificar el cumplimiento de controles de dichas causas.	



ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA

Talento Humano		
DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Concluir la actualización de la documentación .	Se ha adelantado revisión de documental incluyendo actividades de actualización de versiones, Eliminación de documentos obsoletos y creación de documentos.	✓
Actualizar el mapa de riesgos .	Reporte de Seguimiento del Mapa de Riesgos a la DCIEG	✓
-Del indicador “Eficiencia de formación”, revisar el método de cálculo formulado y corregir el método de cálculo registrado en el informe de desempeño. -Concluir la formulación del plan de intervención a partir de la batería de factores psicosociales , insumo para la medición del indicador “Nivel de cumplimiento de los planes de intervención”, del año 2019. -Consolidar los resultados del informe de desempeño correspondiente al primer trimestre de 2019. -Documentar las mejoras que se realizan en el proceso.	Revisión y reestructuración de los indicadores de formación del proceso articulados con el PDI 2019-2030. En proceso de actualización de la información de la Hoja de Vida de Indicadores.	⌚



ASPECTOS POR MEJORAR DE AUDITORÍA INTERNA



Universidad
Industrial de
Santander

Talento Humano		
DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	ESTADO
Organizar los documentos disponibles en el archivo del SGC, según las directrices de la Dirección de Certificación y Gestión Documental.	Actualización de TRD con el objetivo de actualizar los documentos físicos y registros digitales que del SGC se conservan.	



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co



Universidad
Industrial de
Santander

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

RESULTADO GENERAL DE LA EVALUACIÓN A PROVEEDORES 2019

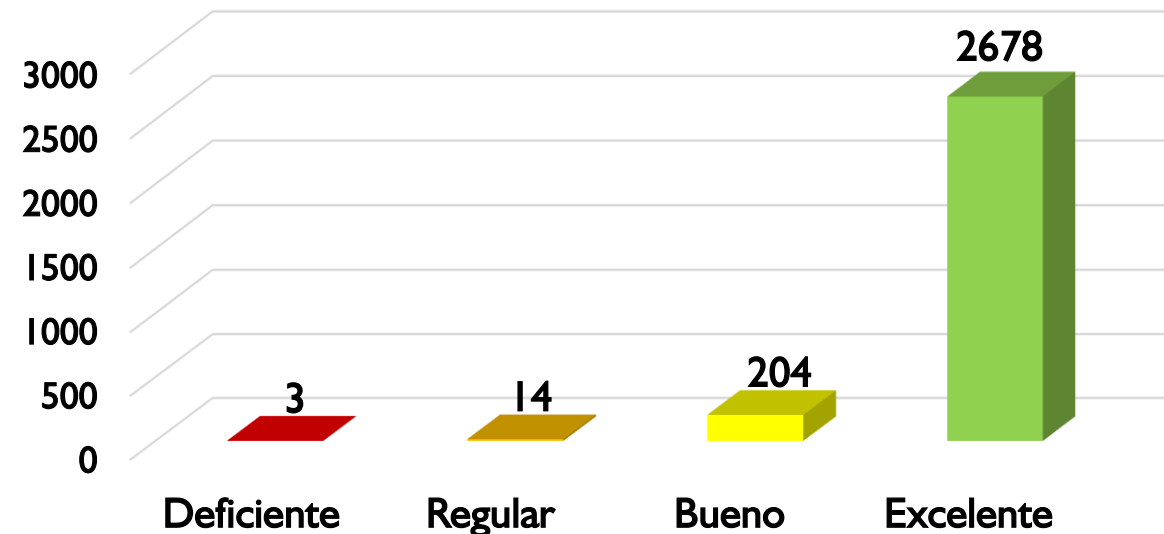


DATOS RELEVANTES

- Se celebraron **7.764** contratos.
- 2.899 Proveedores

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		
Deficiente	0 - 2.9	
Regular	3.0 - 3.8	
Bueno	3.9 - 4.4	
Excelente	4.5 - 5.0	

CALIFICACIÓN GENERAL



Fuente: División de Contratación

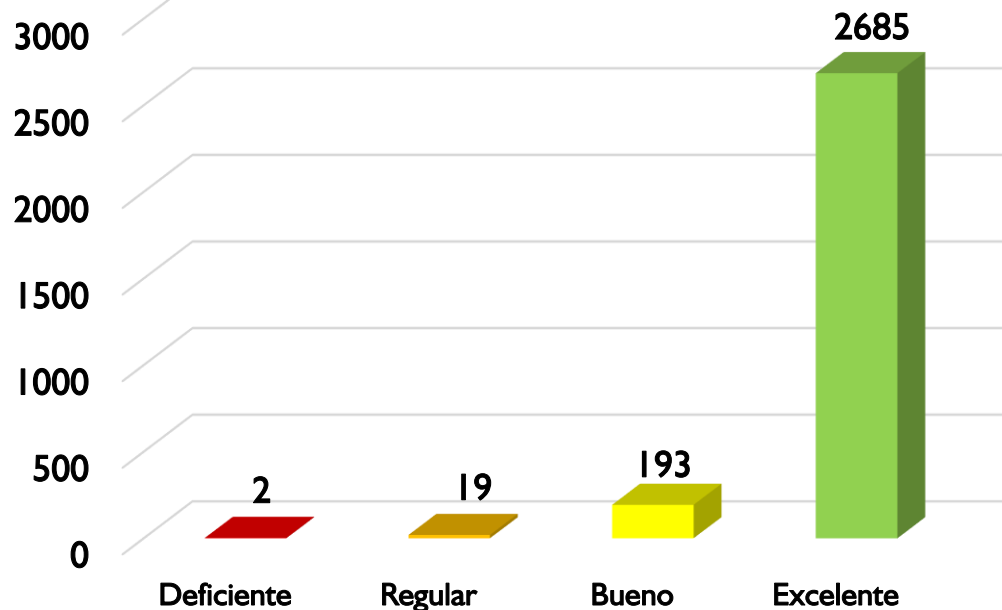


CRITERIOS DE EVALUACIÓN

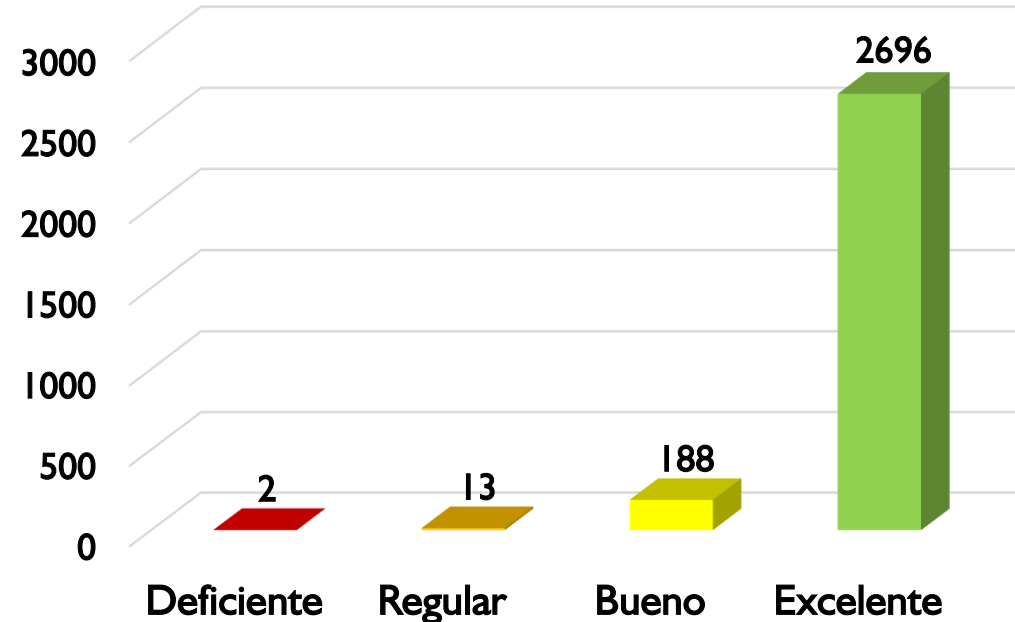


Universidad
Industrial de
Santander

CALIDAD



CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

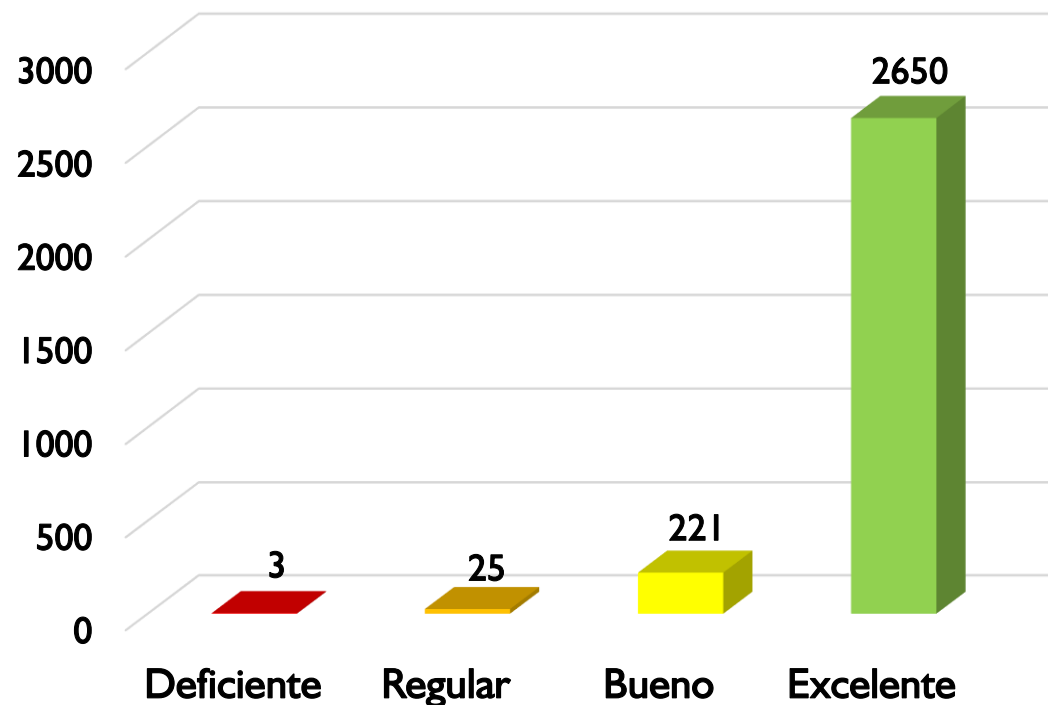
www.uis.edu.co

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

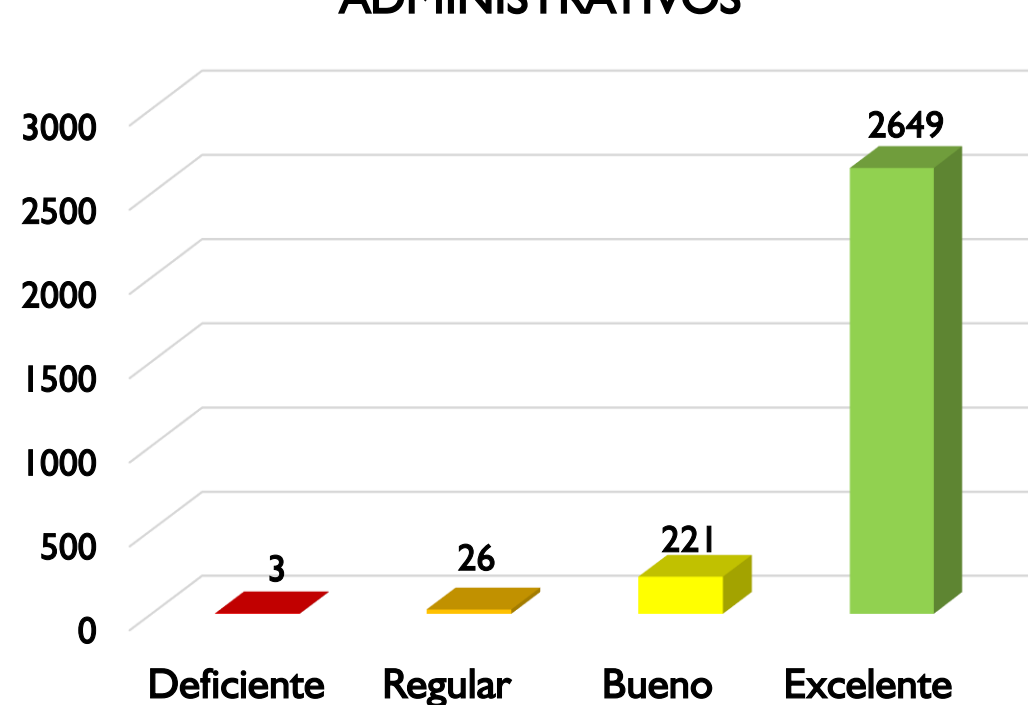


Universidad
Industrial de
Santander

CUMPLIMIENTO DE PLAZOS



CUMPLIMIENTO DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co



6. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS



RECURSOS ASIGNADOS AL SGC 2019

ÍTEM	CONCEPTO	PRESUPUESTO DEFINITIVO
1	HONORARIOS PROFESIONALES (Auditorías)	\$ 17.572.900,00
2	PAPELERIA Y UTILES DE ESCRITORIO	\$ 1.000.000,00
3	AUXILIARES ESTUDIANTILES (Aprox. 7 Aux/semestre)	\$ 25.388.105,00
4	RIESGOS PROFESIONALES ESTUDIANTES	\$ 431.200,00
5	PLAN DE CAPACITACIÓN SGC	\$ 19.477.454,00
6	COSTO AFILIACIÓN A ICONTEC	\$ 738.990,00
TOTAL		\$ 63.869.659,00



Universidad
Industrial de
Santander



- Existe un profesional tiempo completo orientado a coordinar el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- Se cuenta con profesionales en cada uno de los procesos que tienen asignados el rol de facilitador de calidad y apoyan las actividades para el mantenimiento y mejora del SGC en el proceso.
- Los procesos destinan recursos para la ejecución de las acciones de mejora propias del proceso.
- La Universidad cuenta con cinco auditores internos que ejecutan las auditorías internas de Calidad.

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 acondicionamiento físico
- Subproceso **Seguridad y Salud en el Trabajo:** programa de riesgo psicosocial.
- Factores físicos: **Recursos Físicos**

RESULTADOS PLAN DE FORMACIÓN SGC 2019



Nombre de la capacitación	Recurso Asignado	Resultado Evaluación de Reacción	Número de Asistentes
Entrenamiento en la Guía de Auditoría GTC ISO 19011:2018 "Directrices para las auditorías de sistemas de gestión" y en la norma NTC ISO 9001:2015 para auditores.	\$ 3.061.870	98%	10
Gestión del Cambio	\$ 4.805.087	98%	28
Gestión del Conocimiento		87%	34
Entrenamiento norma NTC ISO 31000:2018 y Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas	\$ 7.688.257	94%	32
Taller de formulación, análisis y seguimiento de Indicadores de Gestión	\$ 3.922.240	92%	16 (Capacitación de 4 horas) 31 (Formación de 8 horas)
TOTAL	\$ 19.477.454	Promedio evaluación de la Reacción 94%	151

En convenio del Tribunal Administrativo de Santander con la UIS participaron 10 abogados de la Rama Judicial en las capacitaciones de Riesgos e Indicadores.





Universidad
Industrial de
Santander

7. OPORTUNIDADES DE MEJORA



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co



OPORTUNIDADES DE MEJORA



- ❖ Continuar con los ejercicios de entrenamiento y capacitación de líderes y facilitadores de procesos para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.
- ❖ Fortalecer las reuniones de los líderes de procesos con los líderes de las Sedes Regionales para orientar los lineamientos y socializar los cambios que se dan en la Sede Central.
- ❖ Socializar por parte de los facilitadores la información recibida en las capacitaciones al líder y grupo primario del proceso.
- ❖ Realizar el reporte oportuno de los Informes de Desempeño y seguimientos de auditorías solicitados por la Coordinación de Calidad.
- ❖ Agilizar por parte de los procesos la ejecución de los planes de acción derivados de los ejercicios de auditorías internas y externas de calidad
- ❖ Fortalecer la interacción entre los diferentes sistemas de gestión de la Universidad (SST, PESV y SGA)





7. OTROS





Universidad
Industrial de
Santander

NECESIDADES Y DIFICULTADES



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co



NECESIDADES Y DIFICULTADES REPORTADAS



Universidad
Industrial de
Santander

TRÁMITES

Se requiere **planificación de directores de proyectos** para cumplir con los tiempos establecidos. **(IN)**

Las Unidades Gestoras presentan la **documentación soporte incompleta** o sobre la fecha límite para el pago. **(FI)**

Requiere **mayor conocimiento frente a los rubros** que se ejecutan en los proyectos, con el fin de realizar la programación presupuestal. **(IN)**

Se requiere **apoyo de UIAES** para realizar cruce en las bases de datos que se han reportado, con el fin de no realizar nuevamente consulta de estudiantes que han sido generados en los informes previos. **(AR)**

Demora en el **reporte de las actividades de extensión** por parte de la UAA, incluyendo reporte contractual y modificaciones realizadas a los contratos o convenios suscritos y su liquidación. **(EX)**

CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Capacitación sobre el Plan Estratégico de Tecnologías de Información, **Seguridad de la Información** y en la plataforma Oracle. **(SI)**

Capacitación al personal de las sedes sobre **soporte a equipos audiovisuales** como impresoras, videobeam, PCs, Los tiempos de respuesta de la DMT son largos y afectan actividades. **(SI – Sedes Regionales)**

Somos **el mejor** escenario de creación e innovación.

www.uis.edu.co

NECESIDADES Y DIFICULTADES REPORTADAS



Universidad
Industrial de
Santander

INFRAESTRUCTURA



Aumento en el **número de salones** de clase que permita satisfacer la demanda.

(EX – IL)

Creación de una sala para lectura individual, con el fin de generar mejor ambiente de estudio. **(BI Barranca)**

Ampliación de las **salas de lectura**, consulta y estudio compartido. Modernización de la infraestructura Biblioteca Central **(BI)**

Presencia de **goteras en el sótano I del Edificio de Logística** afectando el material bibliográfico que hace parte del inventario de la Tienda Universitaria. **(PU)**

TALENTO HUMANO

Requiere el nombramiento de un auxiliar administrativo.

(BI)

Se requiere personal de apoyo para la actualización de la Gestión de Riesgos en la UIS. **(SE)**

Gestionar a tiempo **la contratación del personal DMT**. Algunas personas son OPS y en el durante la contratación se acumulan los servicios y solicitudes.

(RT)

Se requiere auxiliar tiempo completo para apoyar las actividades.. **(SI – Socorro)**

Somos **el mejor** escenario de creación e innovación.

www.uis.edu.co

NECESIDADES Y DIFICULTADES REPORTADAS



Universidad
Industrial de
Santander



PRESUPUESTO

Demora en asignación de presupuesto a la DMT para la compra de repuestos necesarios para reparación de equipos. (RT)

Requiere **más equipos de cómputo** disponibles en la sala de base de datos. El presupuesto para la adquisición de material bibliográfico no es suficiente. (BI)



NUEVOS SERVICIOS



Contar con apoyo de los servicios de la Facultad de Salud para el acceso de los estudiantes en los programas de salud.

(BE – Sede socorro)



EVENTOS ARTÍSTICOS Y CULTURALES



Requiere apoyo de la Dirección Cultural para **hacer extensivos los eventos** de la Sede Central a las Sedes Regionales para reactivar la oferta.

(CU – Sedes Regionales)

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

NECESIDADES Y DIFICULTADES REPORTADAS



SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Las fallas presentadas con el SIMAT impiden el cierre oportuno de los conceptos por parte del profesional encargado.

(RT)



El pago de multas realizado por los usuarios en la Coordinación financiera no alimenta el Sistema LIBRUIS de la biblioteca. (BI – Sede Barbosa)



OTROS

Difícil medición del impacto de los eventos de divulgación por la cantidad de estudiantes que se inscriben, se desconoce la cantidad de ingreso por difusión (AR)

Demora en los reportes por parte de la DSI de la retroalimentación del modulo de gestor de solicitudes a las Sedes (SI – Sedes Regionales)

Demoras en la publicación de las actualizaciones de la documentación en la intranet.

Se requiere el cumplimiento de las fechas del calendario académico, varias solicitudes se tramitan posterior a las fechas establecidas e impide tener la certeza de la información actualizada en las historias académicas.





Universidad
Industrial de
Santander

RECOMENDACIONES REPORTADAS



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

RECOMENDACIONES REPORTADAS



CI-Sedes Regionales

Continuar con el **apoyo de Comunicaciones** en capacitación e inclusión en los grupos de prensa, radio y televisión, con el fin de optimizar el servicio en las Sedes Regionales.



RF (Sede Socorro)

Realizar **reuniones periódicas entre los líderes de proceso de las Sedes Regionales y Central**, con el fin socializar los cambios en la infraestructura de telecomunicaciones y mantener la comunicación para establecer mayor interacción con la Sede Regional.

Esto aplica para todos los procesos de la Sede Regional (AR, SI, RF, BI, CI, BE, CU)



ADMISIONES

Estudiar la creación de un nuevo indicador para **evaluar la cantidad de solicitudes que se tramitan posterior a las fechas establecidas en el calendario académico**, permitiendo definir un comparativo con respecto a las solicitudes que cumplen con los tiempos y el **impacto que tienen en los procesos** desarrollados en la unidad este tipo de autorizaciones.



Talento Humano

Debilidades en los actuales indicadores de gestión, así como el reproceso en el cálculo de reportes encaminados al seguimiento.

Actualmente TH trabaja en la consolidación del **Plan Estratégico**, a través de la intervención del grupo de investigación **Semiosis LAB de la EEIE**.



Universidad
Industrial de
Santander

Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co



EVENTOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Somos **el mejor** escenario
de creación e innovación.

www.uis.edu.co

EVENTOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL SGI



- ✓ Plan de Desarrollo Institucional PDI 2019 -2030.
- ✓ **Plan Estratégico de Seguridad Vial** regido por la reglamentación establecida en el decreto N.º 2851 de 2013 y detallado en la resolución n.º 1565 del 2014.
- ✓ Disposiciones de la Organización Mundial de la Salud y el Gobierno Nacional en materia de salud pública.
- ✓ La actualización del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 03 aprobada en diciembre del 2019 por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- ✓ El proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en la UIS según **resolución n.º 0312 de 2019**.



CONCLUSIONES



- 1 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, evaluación docente, calificación promedio desempeño del personal.
- 2 La **construcción de la Matriz de Planeación Estratégica** como herramienta que facilita identificación y relación de los elementos estratégicos de la Universidad y su relación con la misión, visión, enfoques estratégicos, así como la contribución de los objetivos de los procesos con los objetivos estratégicos del PDI 2019 -2030
- 3 **Adecuada gestión de los cambios frente a la actualización de la Matriz DOFA**, así como el grado de madurez del Sistema de Gestión de Calidad han facilitado y han contribuido al desarrollo normal de las actividades y a la prestación del servicio en el contexto actual frente al tema de salud pública que se presenta a nivel mundial.
- 4 En el marco de las actividades de entrenamiento del Sistema de Gestión de Calidad se desarrollaron con éxito en la vigencia 2019 las **actividades de formación** orientadas al fortalecimiento de las habilidades de líderes, auditores y facilitadores de procesos con el apoyo del Vicerrector Administrativo en la asignación de **\$ 19'477.454** para la ejecución del plan de capacitación.
- 5 Se resalta el compromiso de los procesos y el mejoramiento continuo reflejado en los resultados de la evaluación de la **cultura de mejora logrando para el año del 2019 un 71%** con la formulación de 110 acciones de mejora.

- 6 Teniendo en cuenta el [seguimiento de las Acciones Correctivas](#) resultado de las no conformidades de auditoría interna se ha podido evidenciar un porcentaje de avance del 79%, mostrando el trabajo adelantado por los procesos para dar cumplimiento a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la normativa interna
- 7 La Gestión de riesgos en la Universidad evidencia un porcentaje de ejecución del 92%, asimismo, [se resalta la actualización del Manual de riesgos y la herramienta teniendo en cuenta los lineamientos de MIPG y el DAFP](#) en cuanto a riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital.
- 8 En 2019 se evaluaron 2899 proveedores en los criterios de especificaciones técnicas, administrativas, plazos y calidad. Se evidenciaron los siguientes resultados: tres 3 proveedores con calificación deficiente, 14 proveedores con evaluación regular, 204 con calificación buena y 2.678 con valoración excelente.
- 9 Como parte del compromiso la Dirección de la Universidad asigna anualmente recursos financieros, humanos, tecnología, infraestructura, entre otros para el mantenimiento, mejora y fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.
- 10 Para el 2019 se presentaron 281 PQRDSR discriminadas en 136 quejas y reclamos, 116 peticiones, 12 denuncias, 11 sugerencias y 6 reconocimientos. El mayor número de quejas y reclamos se presenta en UISALUD debido al volumen de usuarios y a la especialidad del servicio. De igual forma, también se reciben [felicitaciones mediante otros mecanismos como los buzones de sugerencias y las encuestas de satisfacción](#) aplicadas por los procesos.





Universidad
Industrial de
Santander

#LaUISqueQueremos

Gracias por su Atención

