

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Sistema de Gestión de Calidad
ISO 9001:2015
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE
SANTANDER
2023



Coordinación Sistema de Gestión
de Calidad



Aniversario
UIS 1948 - 2023

Legado académico y cultural de los santandereanos

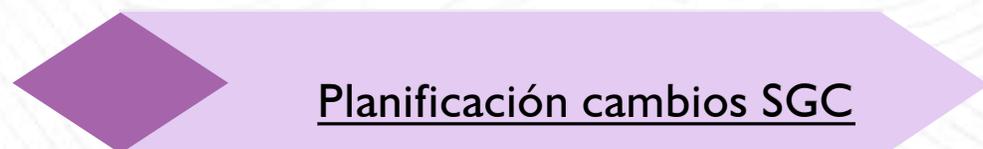
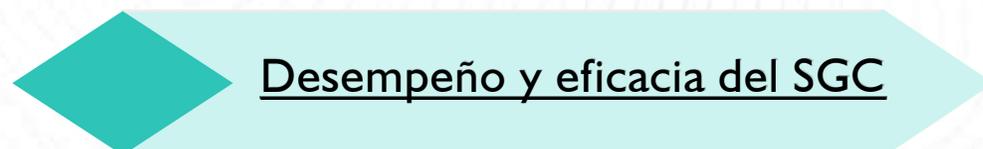
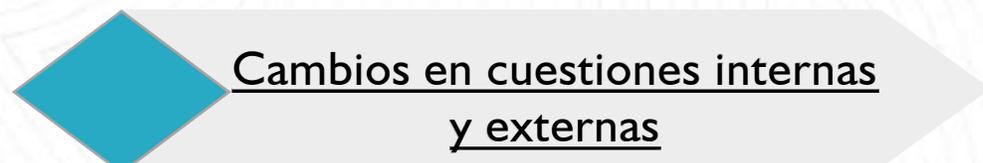
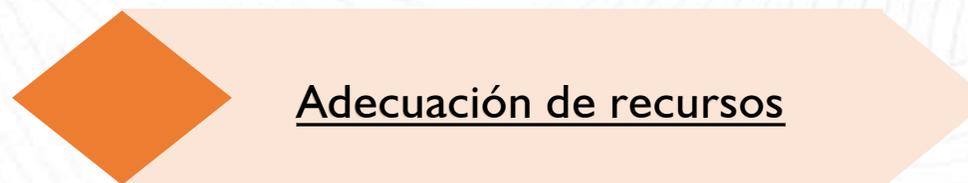
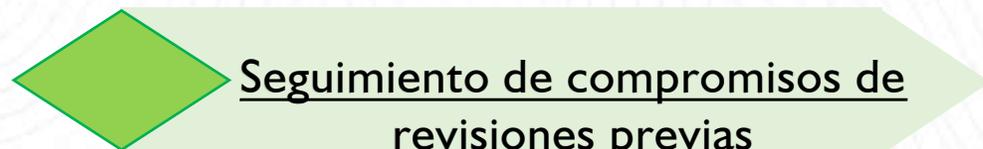
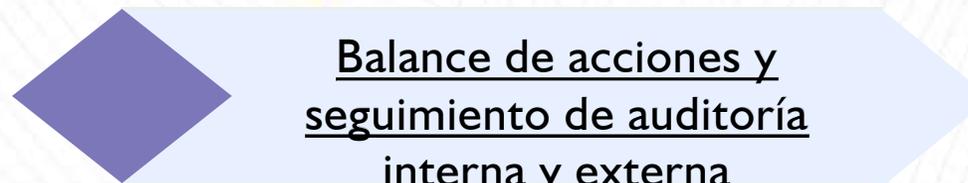


#LaUISqueQueremos

ENTRADAS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



POLÍTICA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD UIS

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



✓

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

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



OBJETIVOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Garantizar el apoyo de procesos misionales.



Gestionar y administrar capacidad para maximizar resultados.

Consolidar cultura de resolución de problemas presentes en procesos.



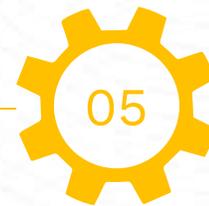
Lograr percepción favorable de beneficiarios.

Consolidar apropiación y empoderamiento de actividades para alcanzar procesos misionales.



Proporcionar productos y servicios acorde a necesidades de los beneficiarios.

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





SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS DE REVISIONES PREVIAS POR PARTE DE LA DIRECCIÓN



COMPROMISOS DE REVISIONES PREVIAS 2022

COMPROMISOS

SEGUIMIENTO

% AVANCE

1	Revisar y actualizar la Guía de Indicadores del SGC, esto con el fin de establecer pautas para orientar la creación, modificación y aprobación de indicadores.	Guía de indicadores actualizada y publicada.	100%
2	Continuar con el plan de mejoramiento de la metodología de administración de riesgos .	El manual de riesgos y formato actualizados con la metodología del DAFP. Con corte a 30 de abril se trabaja en una prueba piloto para validar los cambios. Pendiente: aprobación del Comité de Control Interno.	90%
3	Formular un plan de acción para hacer la revisión de indicadores por grupos de procesos .	Plan de acción formulado AM n.º 025 <u>Total de indicadores eliminados: 16</u>	80%
4	Enviar copia automática del correo que se remite al peticionario dando respuesta a la solicitud realizada en la plataforma PQRSDR.	Se incorpora la opción de copia automática en el módulo PQRSDR.	100%
5	Revisar los objetivos e indicadores de la Política de Calidad. <i>*Gestionar y administrar la capacidad disponible de la Universidad para Maximizar los resultados de los Procesos Misionales</i> <i>*Consolidar en los servidores de la Universidad la apropiación y empoderamiento de sus actividades para alcanzar los objetivos Misionales</i>	Propuesta de indicadores asociados a dos objetivos de la Política de Calidad. AM n.º 026	90%

TOTAL INDICADORES ELIMINADOS 2022



SEDE CENTRAL			
Proceso	Nombre de indicador	Frecuencia	Cantidad
BIENESTAR ESTUDIANTIL	Política de bienestar estudiantil UIS	Anual	1
CONTRATACIÓN	Porcentaje de ahorro	Semestral	1
GESTIÓN CULTURAL	Total, de proyectos de creación artística, de recuperación y rescate del patrimonio cultural regional y nacional. Protocolo 54 (Virtual)	Anual	1
GESTIÓN CULTURAL	Eventos no realizados (R)	Anual	1
GESTIÓN CULTURAL	Nivel de Satisfacción de los Beneficiarios (Virtual)	Anual	1
GESTIÓN CULTURAL	Premios artísticos y culturales	Anual	1
GESTIÓN CULTURAL	Net Promoter Score	Anual	1
GESTIÓN CULTURAL	Net Promoter Score VIRTUAL	Anual	1
GESTIÓN CULTURAL	Número anual de visitantes a los estrenos de actividades culturales en la UIS- VIRTUAL.	Anual	1
GESTIÓN CULTURAL	Total, de contenidos culturales liberados a la comunidad universitaria y ciudadanía en general	Anual	1
GESTIÓN CULTURAL	Número de Visualizaciones (48 H) (Virtual)	Anual	1
GESTIÓN CULTURAL	ESPECTADORES ÚNICOS 48 HORAS (YOUTUBE)	Anual	1
GESTIÓN CULTURAL	ARTE COMUNITARIO E INVERSIÓN EN CULTURA	Anual	1
PUBLICACIONES	Participación en eventos	Indicador eliminado	1
SERVICIOS INFORMÁTICOS Y DE TELECOMUNICACIONES	Puesta en marcha de aplicativos (R)	Anual	1
SEDES REGIONALES			
RECURSOS FÍSICOS (BARRANCABERMEJA)	Ejecución Presupuesto de Mantenimiento	Anual	1
TOTAL, INDICADORES ELIMINADOS			16



CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



- Revisión de la Matriz DOFA
- Actualización de la Matriz Grupos Interés

ACTUALIZACIÓN MATRIZ GRUPOS DE INTERÉS

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



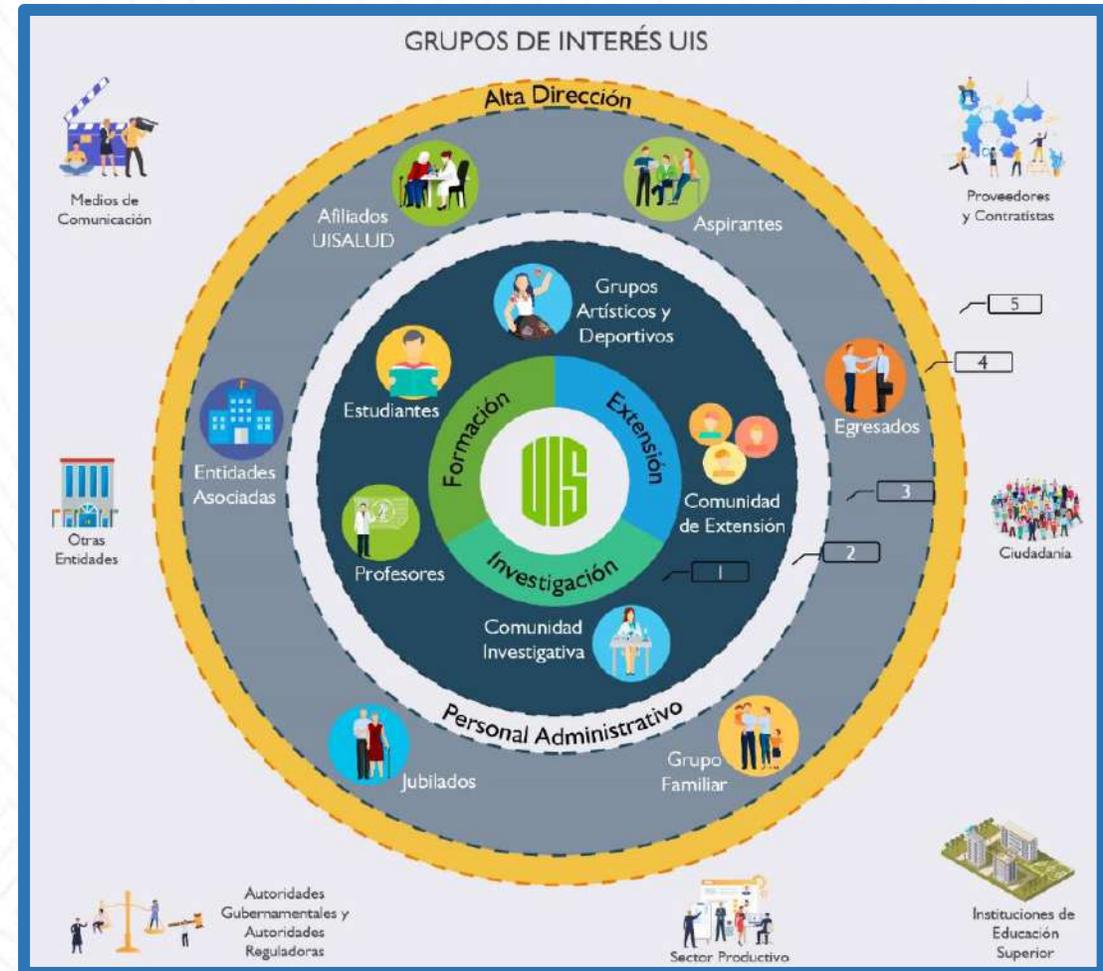
Aspecto por mejorar Auditoría Externa

Es aconsejable precisar cuáles son las necesidades y expectativas de cada uno de los grupos de interés, así como los riesgos y oportunidades.

Cambios realizados:

- Desagregación de las necesidades y expectativas
- Identificación de los riesgos para las debilidades y Amenazas.
- Inclusión en el grupo de interés de ciudadanía a los colaboradores y docentes invitados.
- Inclusión en el grupo de Autoridades Gubernamentales, autoridades reguladoras de control.
- Fortalecimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés de Alta Dirección, Profesores, Estudiantes, Comunidad Investigativa y Comunidad de Extensión.

Revisada por Planeación y aprobada por Vicerrector Administrativo en diciembre 2022



<https://bit.ly/2EvPYnG>

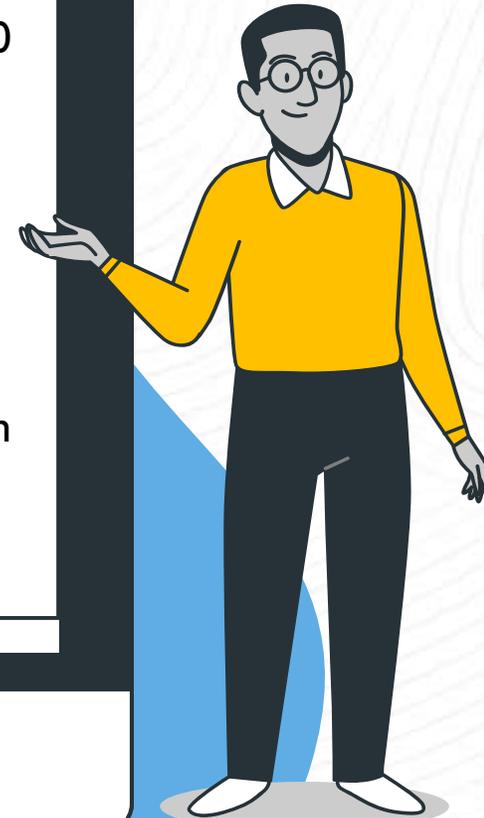
SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



- ✓ Indicadores del Plan de Desarrollo Institucional 2019-2030 (Seguimiento anual por Planeación)
- ✓ Indicadores de Calidad
- ✓ Resultados encuestas de satisfacción
- ✓ Informe de PQRSDR
- ✓ Resultados en Rankings
- ✓ Evaluación realizada para el proceso de Autoevaluación Institucional 2022
- ✓ Otros



[Ver Anexo Seguimiento Grupos de interés 2022](#)



Desempeño y Eficacia SGC

- 1 Objetivos e Indicadores
- 2 Las no conformidades y acciones correctivas
- 3 Los resultados de seguimiento y auditorías
- 4 El desempeño de los proveedores externos

OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD E INDICADORES 2022

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



OBJETIVOS POLÍTICA DE CALIDAD E INDICADORES

POLÍTICA DE CALIDAD	DIRECTRIZ POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO ACTUAL DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META 2022	RESULTADOS 2022	GRÁFICA	
<p>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.</p>	<p>“La Universidad Industrial de Santander, como ente público y autónomo, está comprometida con la eficacia...”</p>	<p>Garantizar, en forma adecuada y pertinente, el apoyo al desarrollo de los procesos Misionales de la UIS</p>	<p>Eficacia de los Objetivos de los Procesos Nota: Todos los procesos miden el cumplimiento de la eficacia de los indicadores, que contribuyen al logro de la función misional Fórmula: promedio de la eficacia medida en cada proceso</p>	90%	94,20%		
	<p>...la eficiencia, la efectividad...</p>	<p>Gestionar y administrar la capacidad disponible de la Universidad para Maximizar los resultados de los Procesos Misionales</p>	<p>Indicadores Propuestos →</p>	Oferta Vs Demanda (Proceso Formación)	90%	97%	
			Nivel de cumplimiento de los compromisos derivados de los proyectos de Investigación en el año (Proceso Investigación)	60%	60%		
			Nivel de cumplimiento del registro de las actividades de extensión realizadas en el año (Proceso Extensión)	75%	96%		
			Porcentaje de programas de pregrado con acreditación nacional de alta calidad (Proceso Formación - PDI)	78% M. 2030: 100%	71%		
			Porcentaje de grupos de investigación en categorías A1 y A de Minciencias (Proceso Investigación - PDI)	52% M. 2030: 55%	47%		
			Porcentaje de profesores de planta reconocidos como Investigadores por MinCiencias (Proceso Investigación - PDI)	47% M. 2030: 55%	54%		
			Porcentaje de cupos aprovechados para estudiantes de grupos priorizados (Proceso Formación - PDI)	25% M. 2030: 49%	20%		
			Proyectos con impacto regional (Investigación y Extensión - PDI)	134 M. 2030: 374	135		

Nota: El PDI tiene metas anuales hasta el año 2030, cuyo nivel de cumplimiento se evalúa cada tres años, según ACS no. 047/2019, modificado por ACS no. 057/2022. Se evaluó primer trienio (2019 a 2021) y según resultados fue necesario ajustar algunas metas e indicadores.



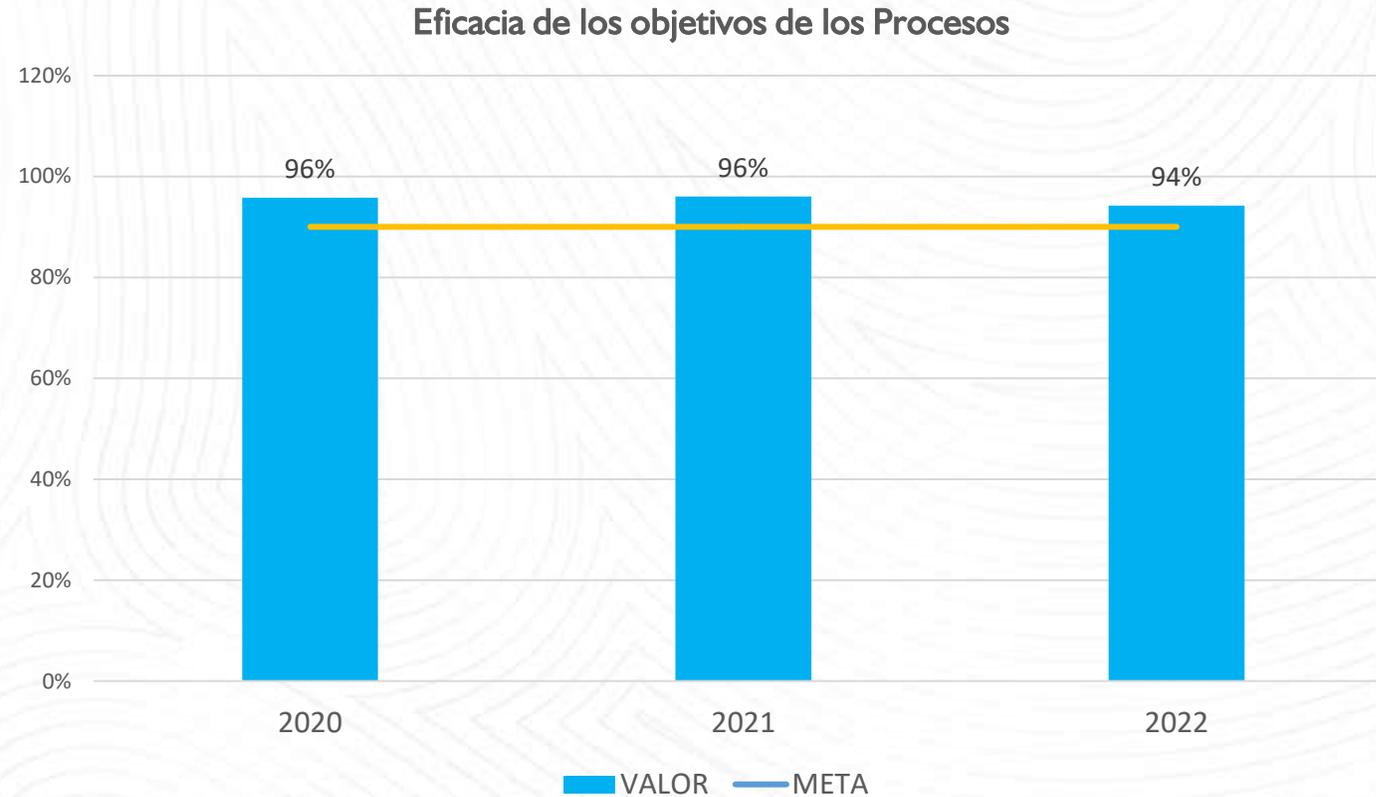
OBJETIVO I

#LaUISqueQueremos



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

Todos los procesos miden el cumplimiento de la eficacia de los indicadores que contribuyen al logro de la función misional



Método de cálculo

Promedio de la eficacia medida en cada proceso



OBJETIVO 2

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



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

Indicadores misionales informes de desempeño:



Oferta vs Demanda



Nivel de cumplimiento de los compromisos derivados de los proyectos de Investigación en el año (Reporta en el I Trimestre 2023)



Nivel de cumplimiento del registro de las actividades de extensión realizadas en el año

Indicadores Plan de desarrollo 2019-2030:

- Porcentaje de programas de pregrado con acreditación nacional de alta calidad (Proceso Formación)
- Porcentaje de grupos de investigación en categorías AI y A de Minciencias (Proceso Investigación)
- Porcentaje de profesores de planta reconocidos como Investigadores por MinCiencias (Proceso Investigación)
- Porcentaje de cupos aprovechados para estudiantes de grupos priorizados (Proceso Formación)
- Proyectos con impacto regional (Investigación y Extensión)



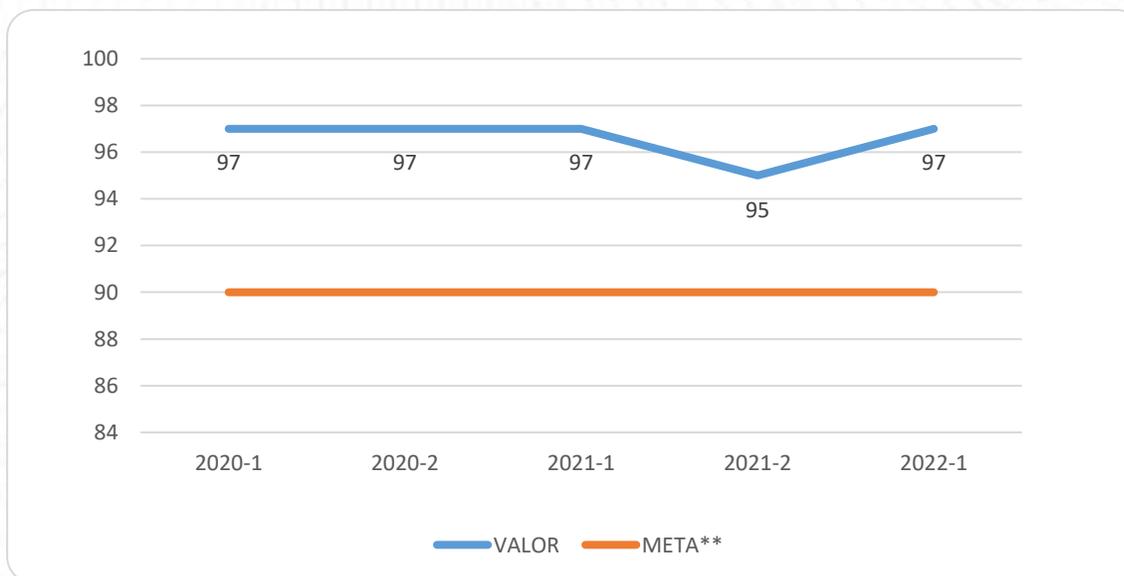
OFERTA VS DEMANDA

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



NOMBRE DEL INDICADOR	<u>Oferta Vs. Demanda</u>		TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	OBJETIVO	Medir la capacidad de respuesta de la universidad ante la demanda de cupos de asignaturas del plan de estudio	
META	90%	MÉTODO DE CÁLCULO	(Cupos asignados por asignaturas al concluir el proceso de ajuste de matrícula / Cupos solicitados por asignaturas en el proceso de matrícula académica) X 100%	UNIDAD	%	PONDERACIÓN	30
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestre académico	FUENTE DE DATOS	Reporte de la Dirección de Admisiones y Registro Académico	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	Dirección de Admisiones y Registro Académico	PERIODO DE SEGUIMIENTO*	Enero - Diciembre de 2022



Análisis del indicador: Los valores obtenidos para este indicador para el semestre 2022- I fueron los siguientes:

Los Cupos asignados por asignaturas al concluir el proceso de ajuste de matrícula fueron = 68.872

Y los cupos solicitados por asignaturas en el proceso de matrícula académica = 71.063

Al calcular el indicador se obtiene = 96.92%

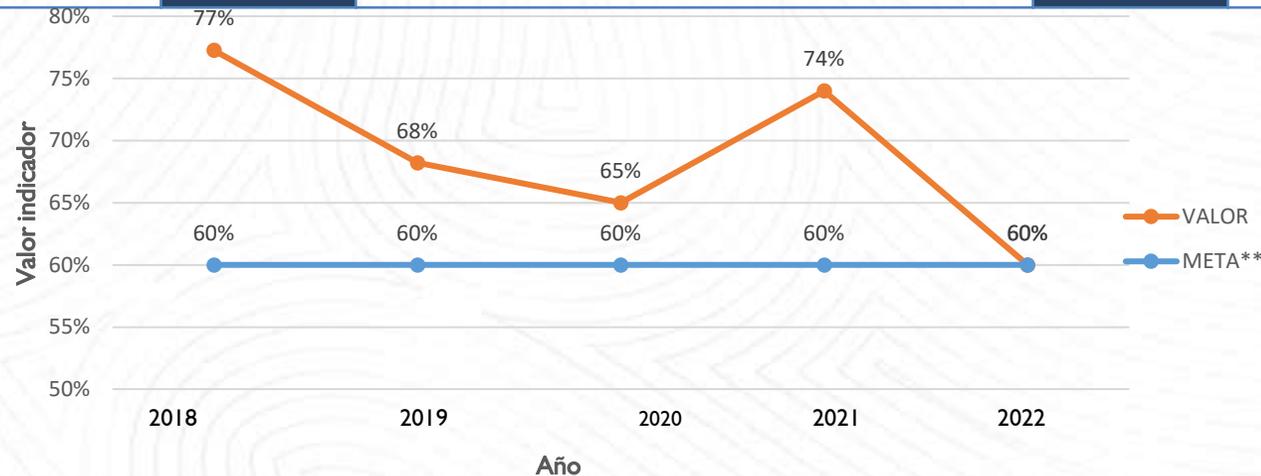


NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DERIVADOS DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN EN EL AÑO

#LaUISqueQueremos



NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de cumplimiento de los compromisos derivados de los proyectos de Investigación en el año		TIPO DE INDICADOR	Eficacia	OBJETIVO	Medir el cumplimiento de la entrega de los compromisos derivados de los proyectos de investigación suscritos con entidades externas o financiadas por la Universidad. Se entiende la fecha de cumplimiento hasta el plazo definido por la entidad financiadora		
META	60%	MÉTODO DE CÁLCULO	(Número de proyectos de investigación a paz y salvo en el año/ Número total de proyectos con fecha de cumplimiento en el año) *100		UNIDAD	%	PONDERACIÓN	5%
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Anual	FUENTE DE DATOS	Base de datos de proyectos de investigación		RESPONSABLE DE MEDICIÓN	DIEF CPP Profesional VIE de Calidad	PERIODO DE SEGUIMIENTO*	2022



Análisis del indicador: En esta medición se revisaron los proyectos con fecha de cumplimiento en el año 2022, para un total de 70 proyectos, de los cuales 42 cumplen con la entrega de los informes y productos en el tiempo establecido.

Valor 2022: 60%



NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN REALIZADAS EN EL AÑO

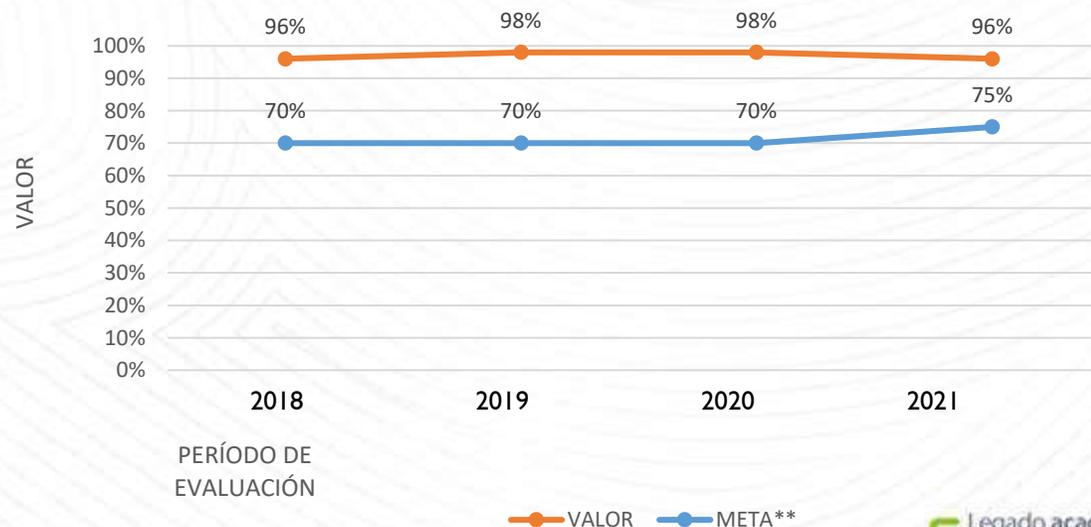
#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



NOMBRE DEL INDICADOR	<u>Nivel de cumplimiento del registro de las actividades de extensión realizadas en el año</u>		TIPO DE INDICADOR	Efectividad	OBJETIVO	Medir el cumplimiento en el registro de las actividades de consultoría y educación continuada en el módulo de extensión de acuerdo con lo estipulado en la normatividad vigente y en relación con las actividades que las UAA reportan semestralmente a la VIE.		
META	75%	MÉTODO DE CÁLCULO	(Cantidad de actividades de consultoría y educación continuada registradas en el módulo de extensión en el año / Total actividades de consultoría y educación continuada reportadas en los informes semestrales en el año) * 100		UNIDAD	%	PONDERACIÓN	15%
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Anual	FUENTE DE DATOS	FEX.12 - Módulo de Extensión		RESPONSABLE DE MEDICIÓN	Profesional VIE de Calidad	PERIODO DE SEGUIMIENTO*	2021

Análisis del indicador: La medición de este indicador es de periodicidad anual, Para el 2021 reporta 96% de cumplimiento. El resultado 2022 se reportará en el informe de desempeño I trimestre 2023.



Objetivo 7 SGC

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

#LaUISqueQueremos

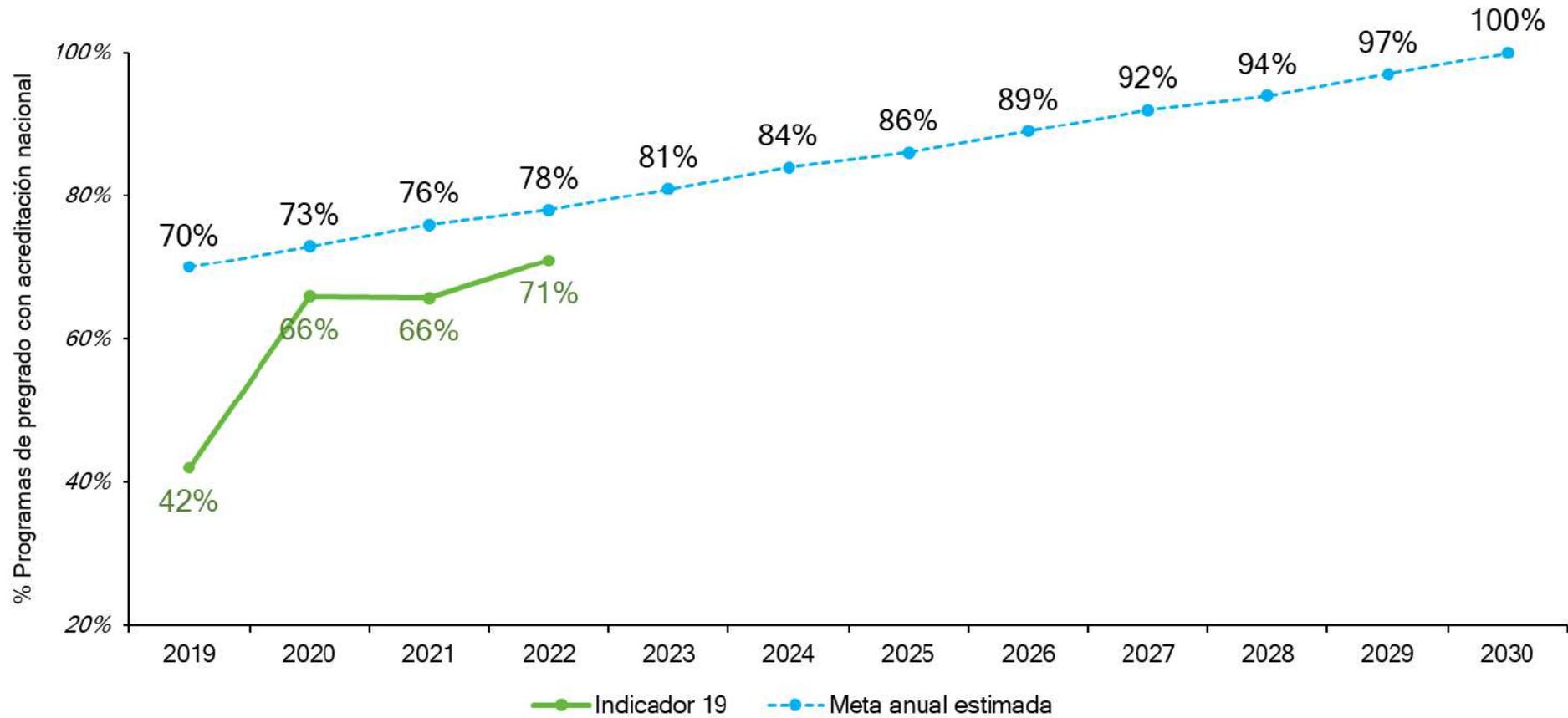
Universidad
Industrial de
Santander



N.º	Nombre del Indicador	Meta 2022	Resultados 2022	Proceso
19	Porcentaje de programas de pregrado con acreditación nacional de alta calidad	78% M. 2030: 100%	71%	Formación
26	Porcentaje de grupos de investigación en categorías A1 y A de Minciencias	52% M. 2030: 55%	47%	Investigación
28	Porcentaje de profesores de planta reconocidos como Investigadores por MinCiencias	47% M. 2030: 55%	54%	Investigación
43	Porcentaje de cupos aprovechados para estudiantes de grupos priorizados	25% M. 2030: 49%	20%	Formación
75	Proyectos con impacto regional	134 M. 2030: 374	135	Investigación y Extensión

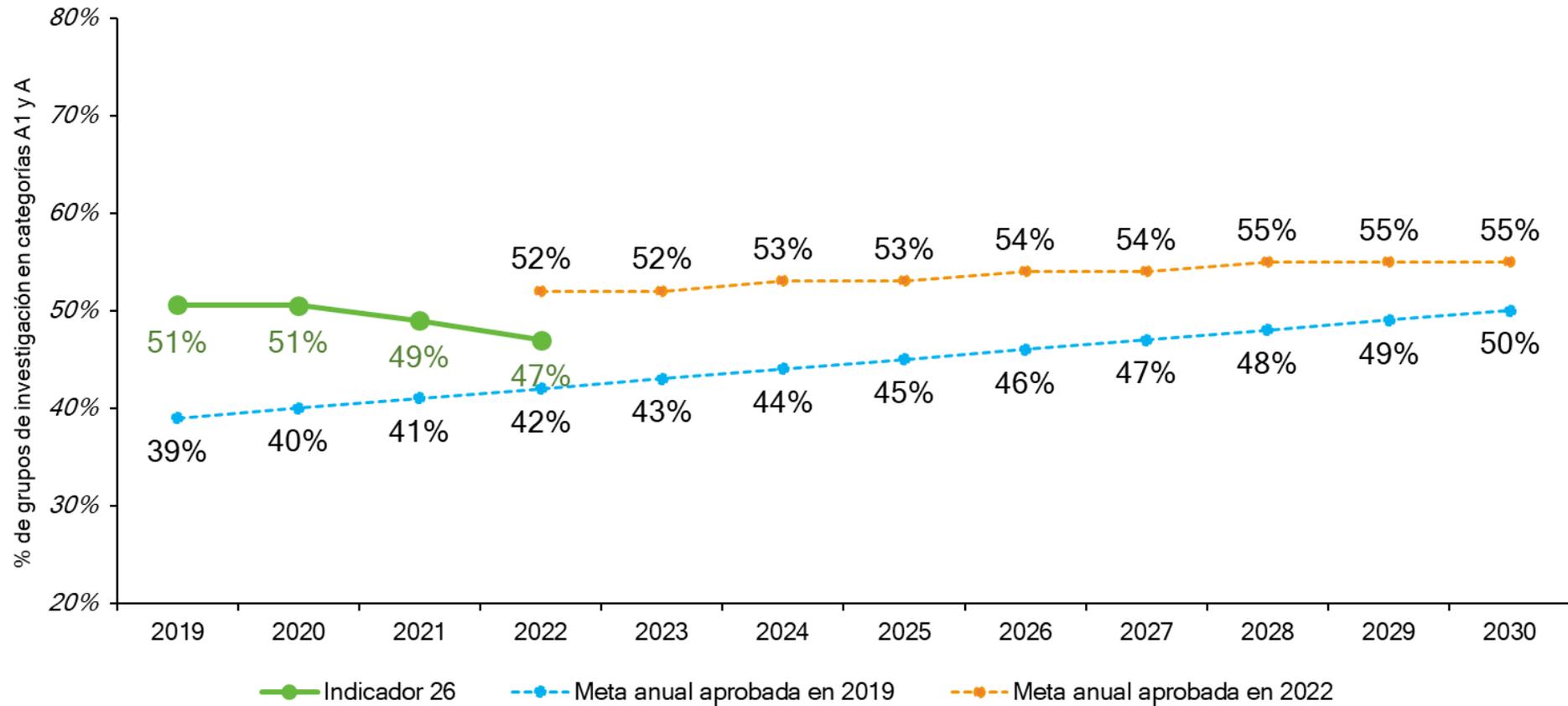
19. Porcentaje de programas de pregrado con acreditación nacional de alta calidad

#LaUISqueQueremos



26. Porcentaje de grupos de investigación en categorías A1 y A de Minciencias

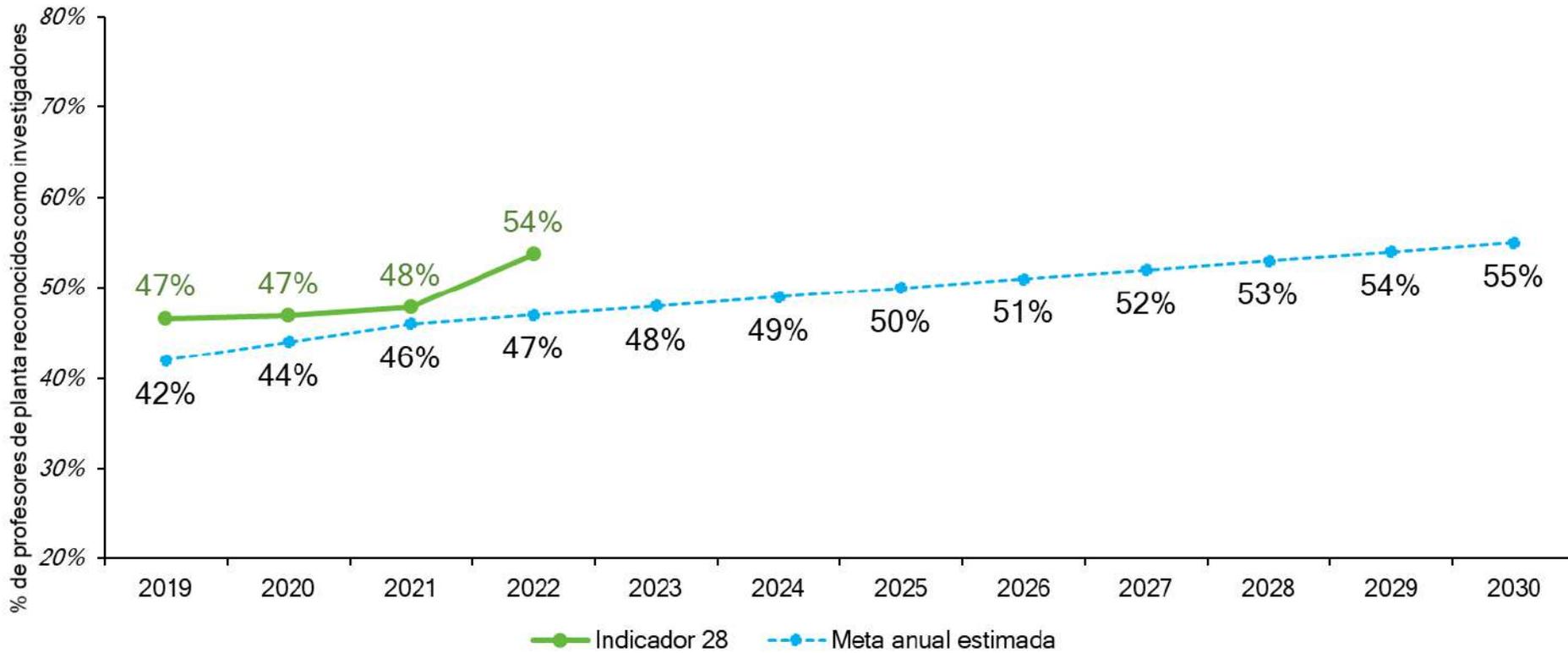
#LaUISqueQueremos



28. Porcentaje de profesores de planta reconocidos como Investigadores por MinCiencias

#LaUISqueQueremos

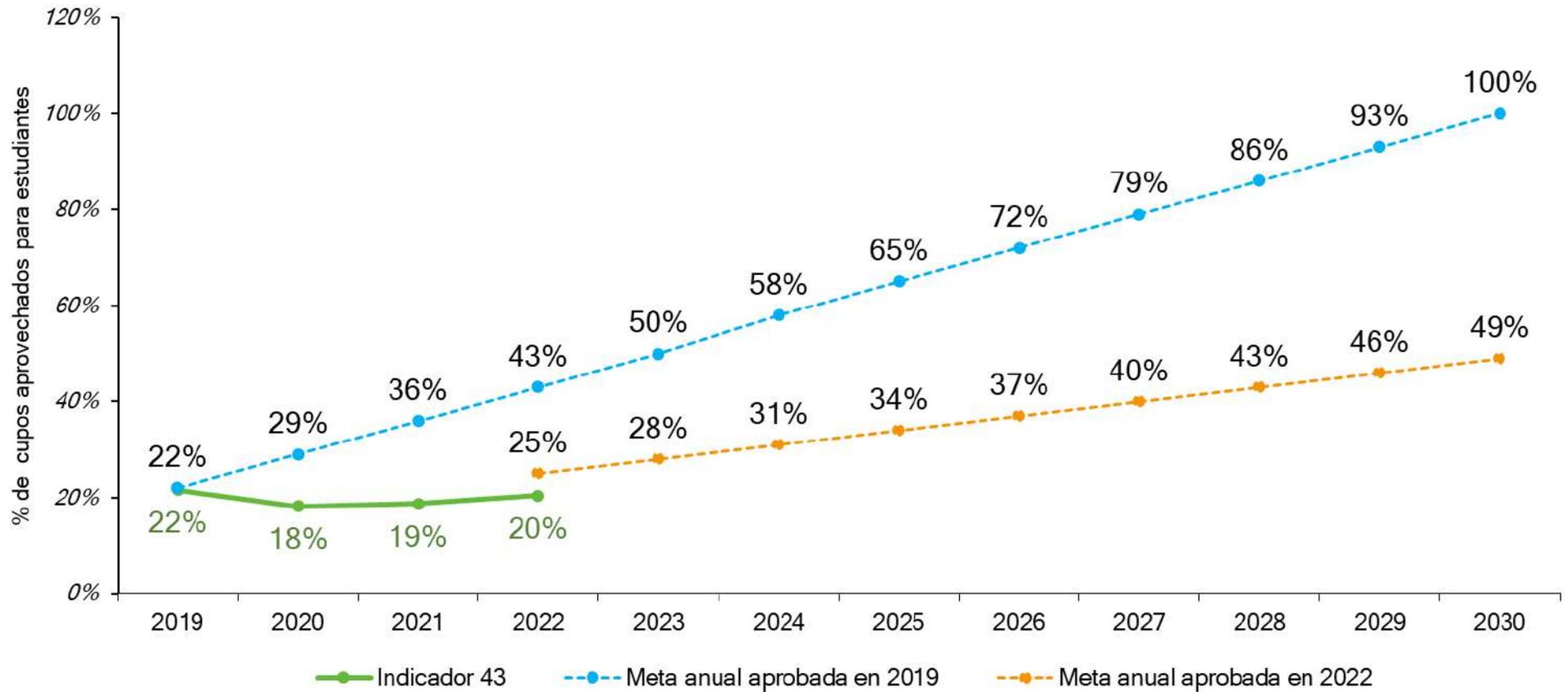
Universidad Industrial de Santander



43. Porcentaje de cupos aprovechados para estudiantes de grupos priorizados

#LaUISqueQueremos

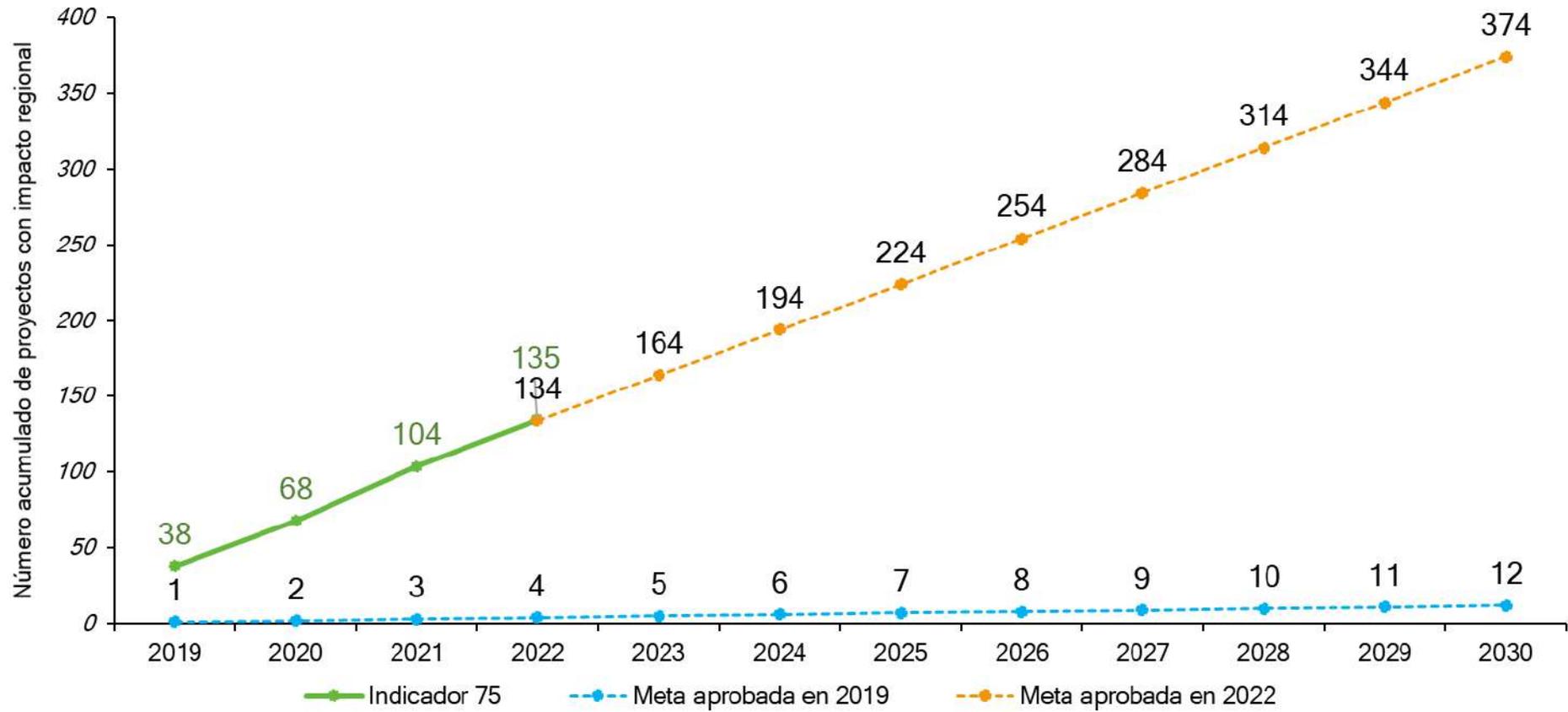
Universidad Industrial de Santander



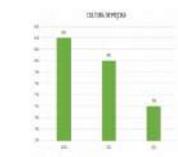
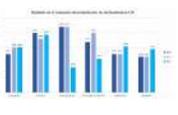
75. Proyectos con impacto regional

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



OBJETIVOS POLÍTICA DE CALIDAD E INDICADORES

POLÍTICA DE CALIDAD	DIRECTRIZ POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO ACTUAL DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADOS 2022	GRÁFICA
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.	...y el mejoramiento continuo de sus procesos en consonancia con el Proyecto Institucional...	Consolidar una cultura de resolución de problemas presentes y potenciales en los procesos de apoyo	<p>Cultura de Mejora</p> <p>Nota: Este indicador da cumplimiento a los requisitos 10,2 y 10,3 de la norma ISO:9001:2015 que contribuyen a medir la mejora continua del SGC</p> <p>Fórmula: se calcula para cada proceso y en total se promedia para medir el indicador</p>	40% -50%	75%	
	...para lograr la satisfacción de las necesidades de sus beneficiarios...	Lograr en los beneficiarios una percepción altamente favorable de los productos y servicios ofrecidos por los procesos de apoyo	<p>Nivel de satisfacción de los beneficiarios de los procesos de apoyo</p> <p>Nota: El proceso que alimenta el indicador es responsable de generar las acciones en caso de incumplimiento de la meta</p> <p>Fórmula: promedio de la sumatoria de la satisfacción por población reportada por los procesos (Encuesta aplicada por cada proceso)</p>	<p>Est: 80%</p> <p>Doct: 85%</p> <p>Adm: 80%</p> <p>Comud: 80%</p> <p>Grad: 90%</p> <p>Egr: 80%</p>	<p>Est: 90%</p> <p>Doct: 94%</p> <p>Adm: 87%</p> <p>Comud: 95%</p> <p>Grad: 90%</p> <p>Egr: 90%</p>	
	...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.	...y fortalecer el desarrollo de la Educación Superior. Promueve para ello una cultura de calidad basada en el autocontrol...	<p>Objetivo actual: Consolidar en los servidores de la Universidad la apropiación y empoderamiento de sus actividades para alcanzar los objetivos Misionales.</p> <p>Objetivo Propuesto: Fomentar en los servidores de la Universidad una cultura de autocontrol y apropiación de buenas prácticas para alcanzar los objetivos misionales.</p>	<p>Indicador Propuesto: Cultura de Autocontrol</p> <p>Fórmula: (# de actividades ejecutadas según plan de la vigencia / # de actividades planeadas en la vigencia)* 100</p> <p>Fuente: Actividades planeadas para cada vigencia en el marco del PSE.01 Programa para el fomento de la cultura de autocontrol</p>	80%	El resultado se reportará en la siguiente vigencia.

OBJETIVO 3

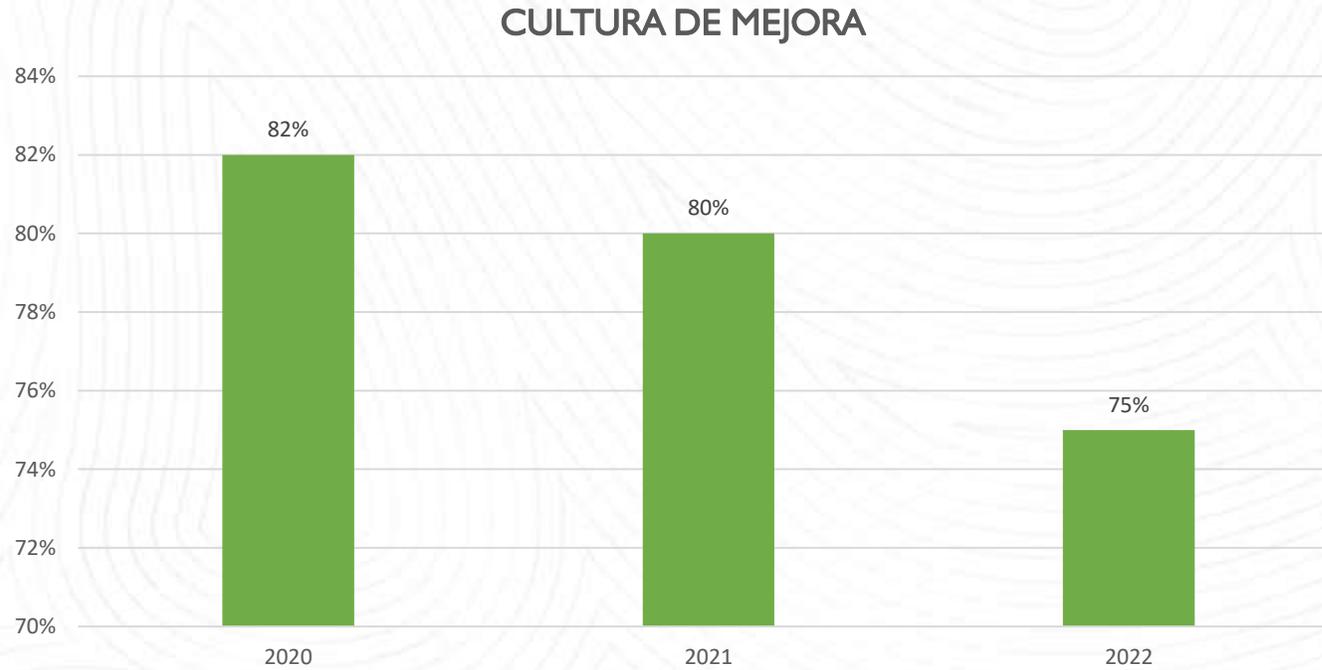
#LaUISqueQueremos



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

Método de cálculo

Promedio de la cultura de mejora de cada proceso frente a la AC.



AM

98

AC

32

Este indicador da cumplimiento a los requisitos 10.2 y 10.3 de la norma ISO:9001:2015 que contribuyen a medir la mejora continua del SGC



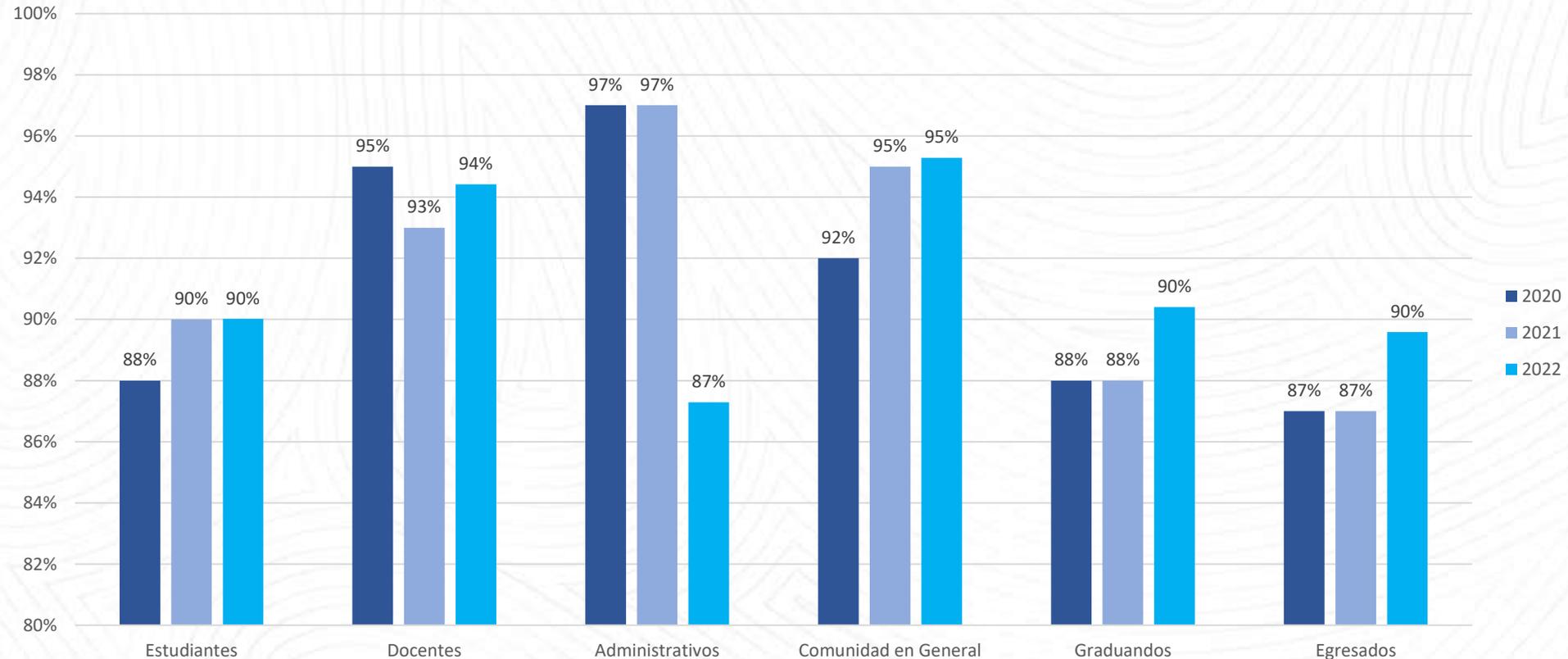
OBJETIVO 4

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

#LaUISqueQueremos



Resultado de la Evaluación de la Satisfacción de los Beneficiarios UIS



OBJETIVO 4

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

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



POBLACIÓN	PROCESOS
ESTUDIANTES	AR , BE, BI, RE
DOCENTES	BI, PU, RE.SI
ADMINISTRATIVOS	CA, CI, CO, FI, GD, JU, PI, PU, RF, RT, SE,SI TH
COMUNIDAD GENERAL	CU, EXCJ, IN, EXT-CC, EXT-IL, EX, PU
GRADUANDOS	FO
EGRESADOS	RE

El proceso que alimenta el indicador es responsable de generar las acciones en caso de incumplimiento de la meta

Método de cálculo Calidad

Promedio de la sumatoria de las encuestas de satisfacción por población reportada por los procesos



OBJETIVOS POLÍTICA DE CALIDAD E INDICADORES

POLÍTICA DE CALIDAD	DIRECTRIZ POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO ACTUAL DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADOS 2022	GRÁFICA
<p>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.</p>	<p>...la oportunidad en el servicio...</p>	<p>Dar a los beneficiarios productos y servicios en los tiempos requeridos, acorde a sus necesidades.</p>	<p>Oportunidad en el servicio</p> <p>Nota: El proceso que alimenta el indicador es responsable de generar las acciones en caso de incumplimiento de la meta.</p> <p>Fórmula: promedio de la sumatoria de la oportunidad en el servicio reportada por los procesos según el servicio prestado.</p> <p style="color: #00a0e3;">(Evaluada por los usuarios)</p>	<p>Est: 80%</p> <p>Doc: 90%</p> <p>Adm: 86%</p> <p>Comud: 90%</p> <p>Egr: 80%</p>	<p>Est: 91%</p> <p>Doc: 92%</p> <p>Adm: 86%</p> <p>Comud: 96%</p> <p>Egr: 87%</p>	
			<p>Efectividad de los medios de comunicación</p> <p>Se evalúa medios de mayor interés, nivel de uso, calidad de información e índice de efectividad de los medios.</p> <p>Nota: Cada aspecto se evalúa para estudiantes y docentes</p>	<p>80%</p>	<p>90%</p>	
	<p>...y la asertividad en la comunicación de todas las acciones universitarias”.</p> <p>Proporcionar a los beneficiarios información veraz, clara y respetuosa, que facilite su interacción con la Institución.</p>	<p>Asertividad en la comunicación</p> <p>Nota: El proceso que alimenta el indicador es responsable de generar las acciones en caso de incumplimiento de la meta</p> <p>Fórmula: promedio de la sumatoria de la asertividad en la comunicación reportada por los procesos</p> <p style="color: #00a0e3;">(Evaluada por los usuarios)</p>	<p>Est: 80%</p> <p>Doc: 90%</p> <p>Adm: 88%</p> <p>Comud: 90%</p> <p>Egr: 80%</p>	<p>Est: 92%</p> <p>Doc: 95%</p> <p>Adm: 88%</p> <p>Comud: 94%</p> <p>Egr: 88%</p>		



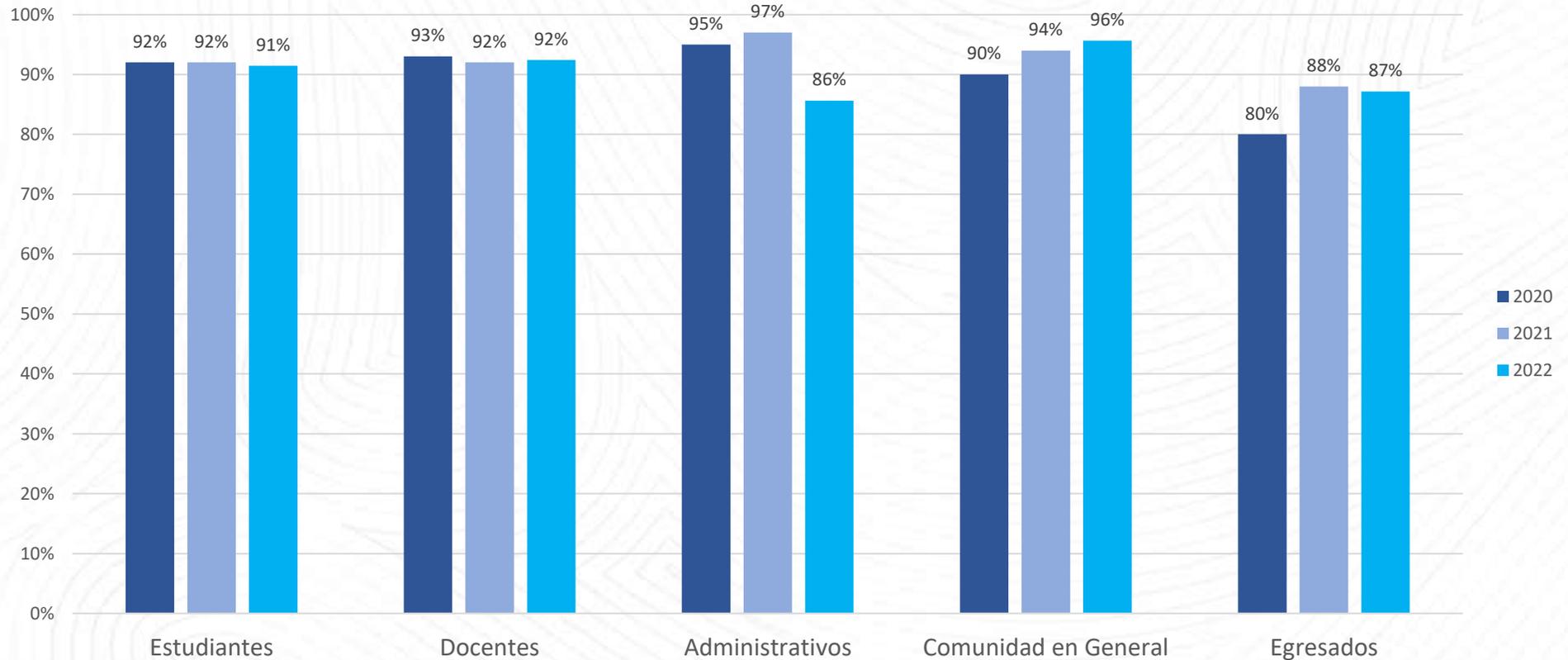
OBJETIVO 6

#LaUISqueQueremos



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

Oportunidad en el Servicio



OBJETIVO 6

#LaUISqueQueremos



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

POBLACIÓN	PROCESOS
ESTUDIANTES	AR , BE, BI, RE, SI
DOCENTES	BI, PU, RE, SI
ADMINISTRATIVOS	CA, CI, CO, FI, JU, PI, PU, RF, RT, SE, SI
COMUNIDAD GENERAL	EX, EX-CJ, EXT-CC, EXT-IL, PU
EGRESADOS	RE

El proceso que alimenta el indicador es responsable de generar las acciones en caso de incumplimiento de la meta

Método de cálculo Calidad

Promedio de la sumatoria de la oportunidad en el servicio reportada por los procesos



OBJETIVO 7

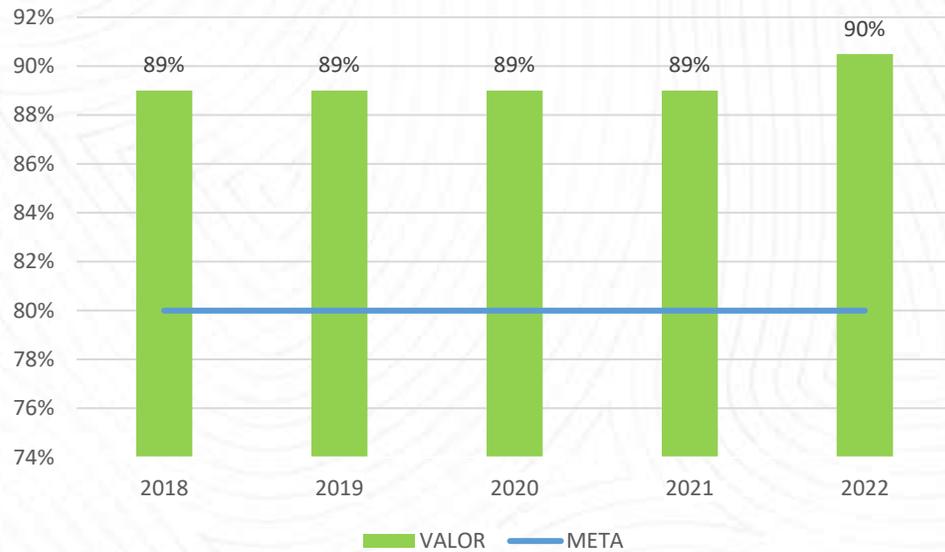
#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander

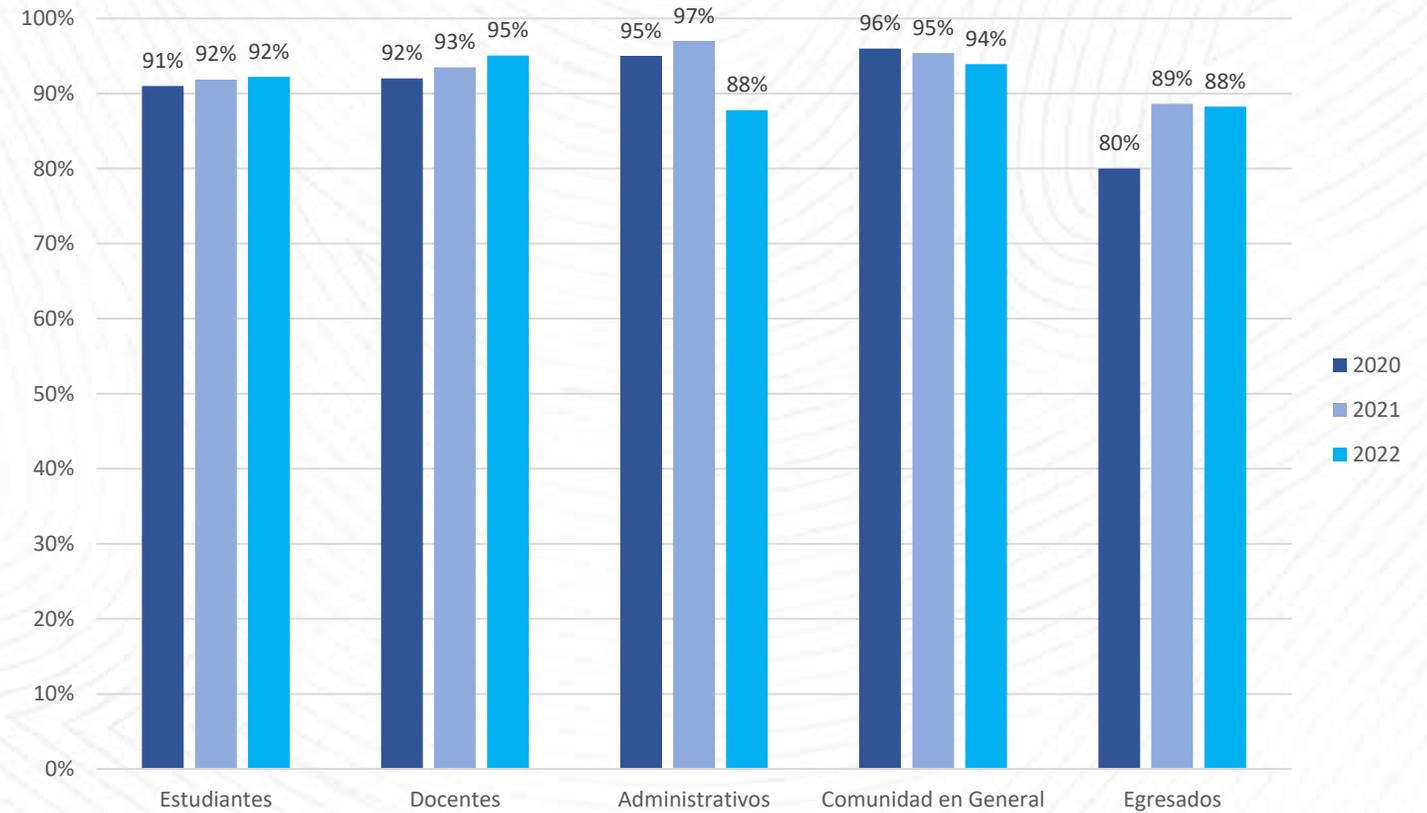


Proporcionar a los beneficiarios información veraz, clara y respetuosa, que facilite su interacción con la Institución.

Efectividad en los medios de comunicación



Asertividad en la Comunicación



OBJETIVO 7

#LaUISqueQueremos



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

POBLACIÓN	PROCESOS
ESTUDIANTES	AR , BE, BI, RE, SI
DOCENTES	BI, PU, RE, SI
ADMINISTRATIVOS	CA, CI, CO, FI, GD, JU, PI, PU, RF, RT, SE, SI
COMUNIDAD GENERAL	EX, EX-CJ, IN, EXT-CC, EXT-IL, PU
EGRESADOS	RE

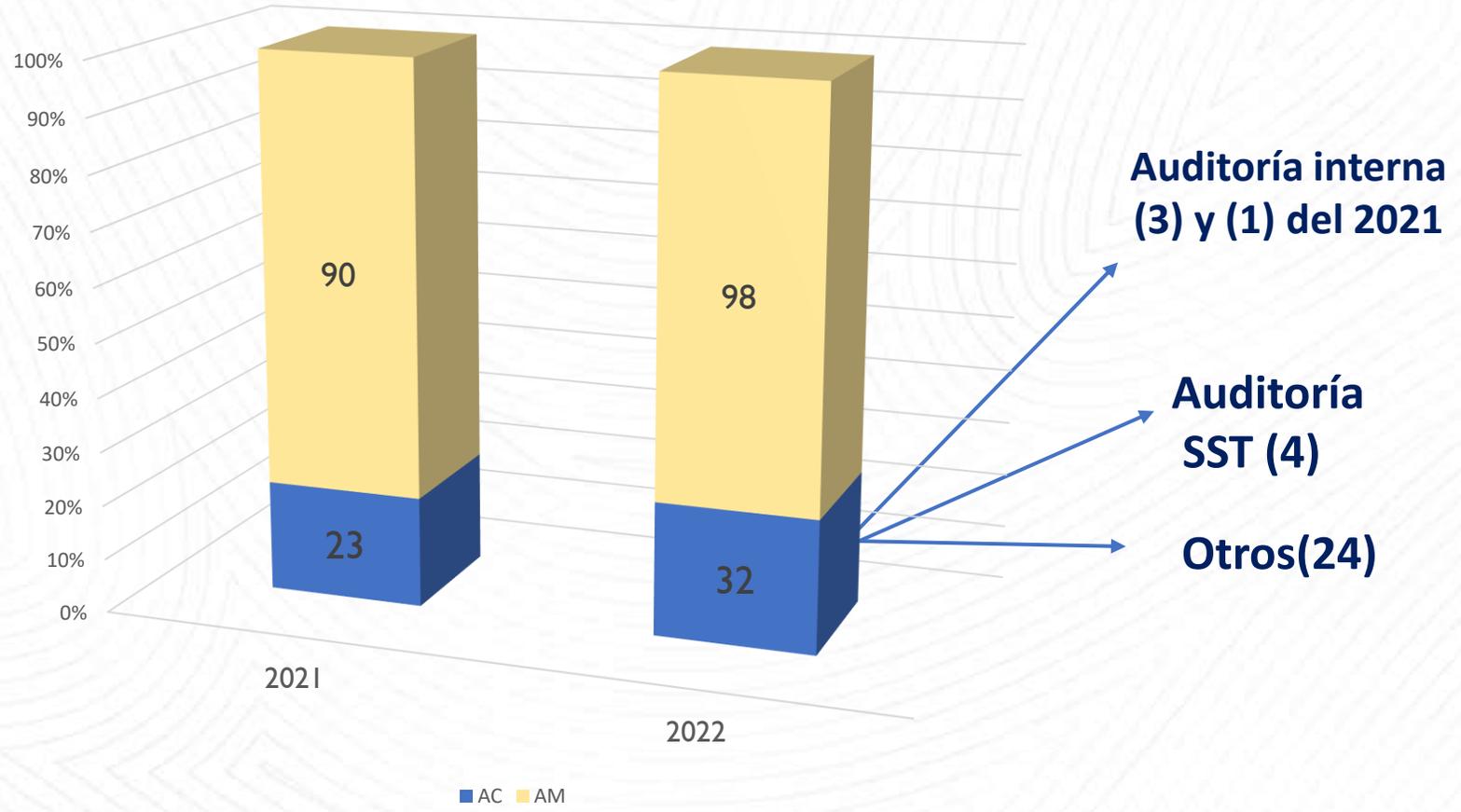
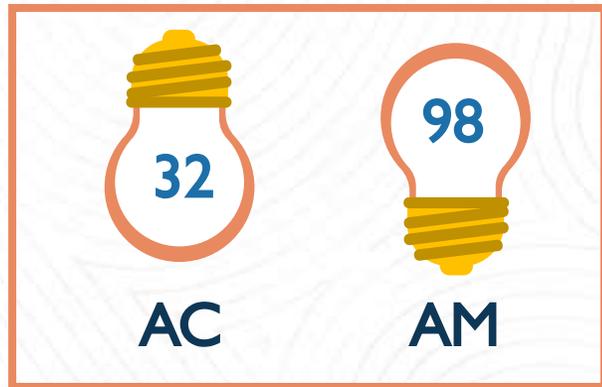
El proceso que alimenta el indicador es responsable de generar las acciones en caso de incumplimiento de la meta

Método de cálculo Calidad

Promedio de la sumatoria de la asertividad en la comunicación reportada por los procesos

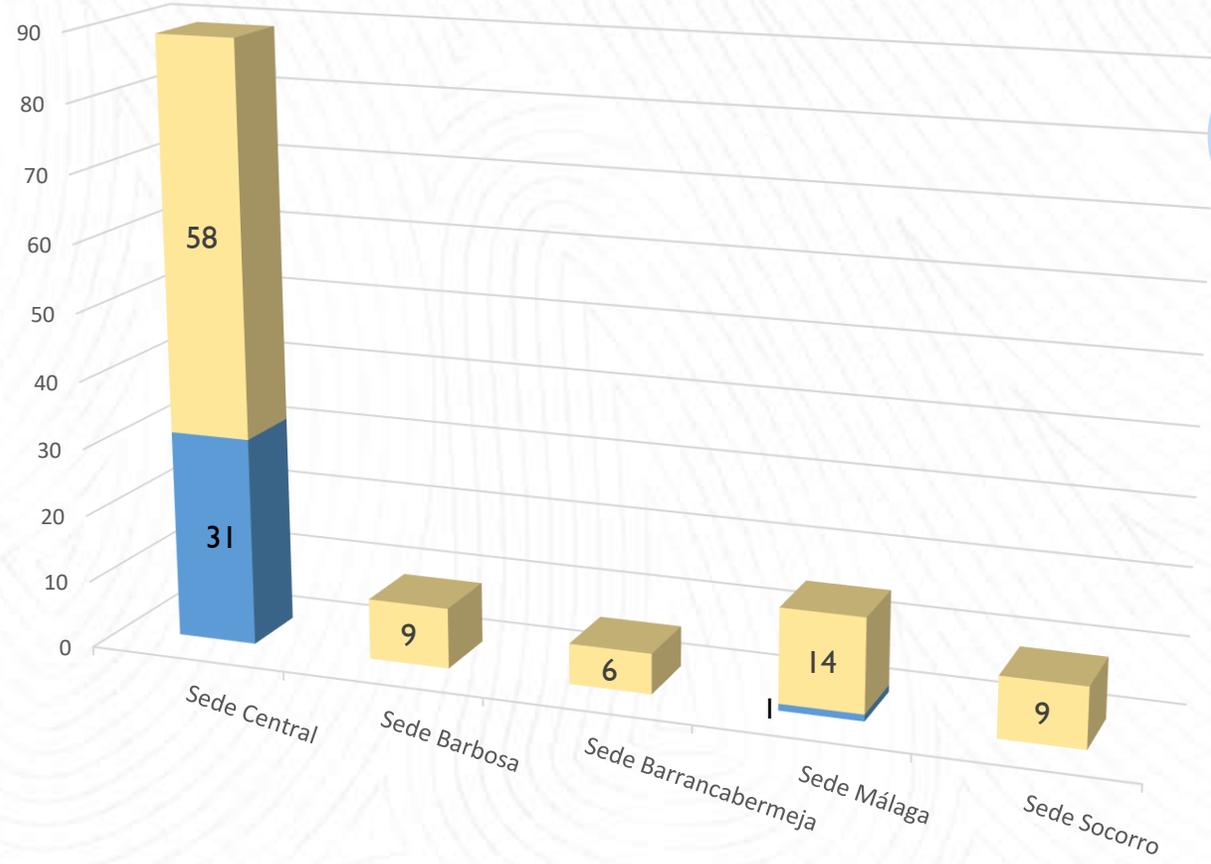


BALANCE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA 2022





ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA POR SEDE



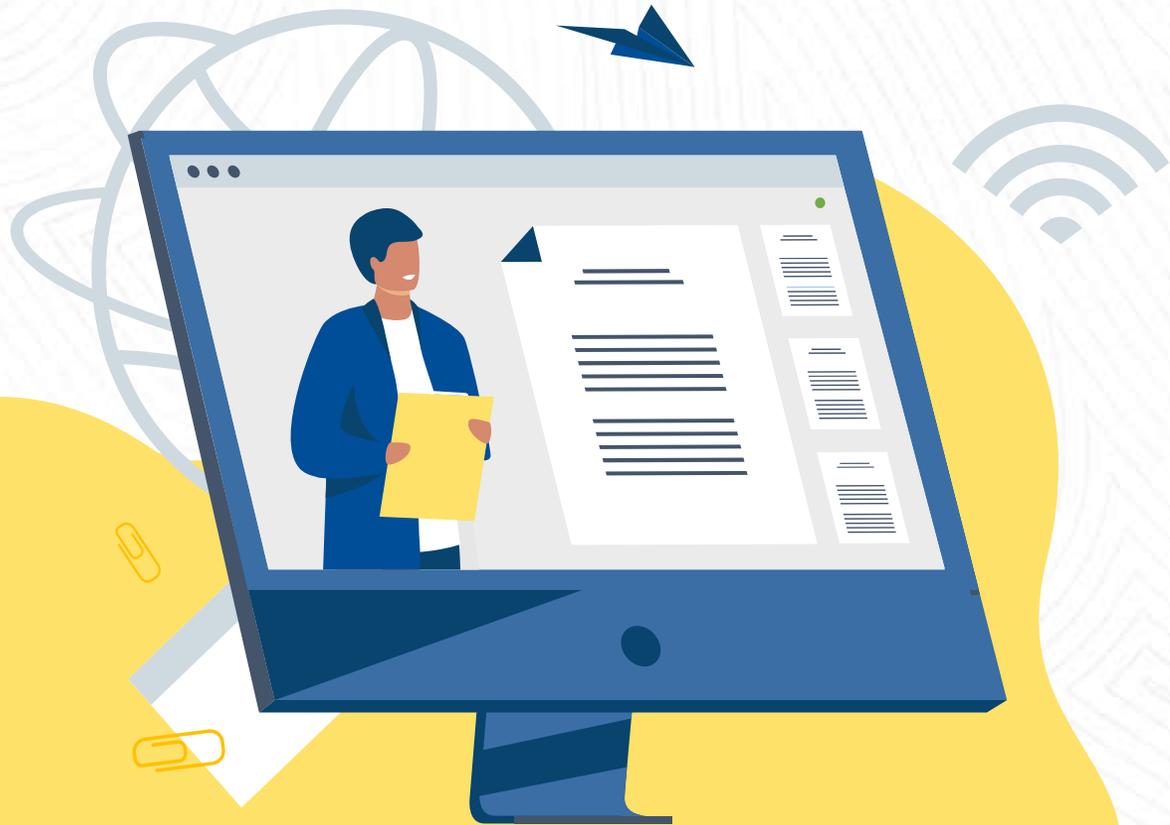
■ AC ■ AM

32
AC

98
AM



BALANCE DE ACCIONES Y SEGUIMIENTO DE AUDITORÍA EXTERNA E INTERNA 2022



Resultados Renovación Auditoría Externa ICONTEC

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



17

Procesos auditados Sede Central

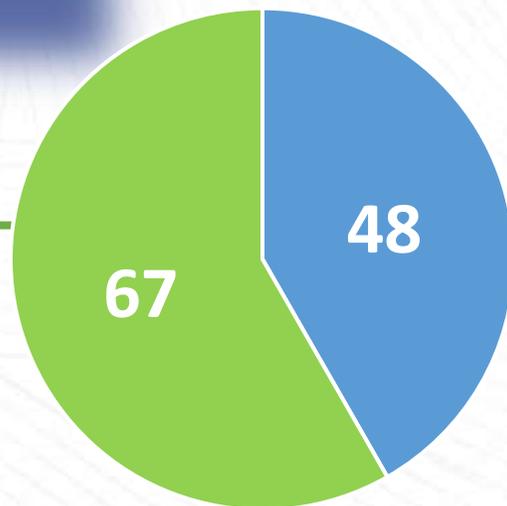
2

Procesos auditados Sedes Regionales (Barbosa y Málaga)

67 Fortalezas



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



48 Oportunidades de mejora

■ Oportunidades de Mejora ■ Fortalezas

OPORTUNIDADES DE MEJORA AUDITORIA EXTERNA 2022

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



48

OPORTUNIDADES DE MEJORA

48

ASPECTOS AGRUPADOS POR TEMAS

- Recomendaciones (32) (76%)
- Encuesta de satisfacción (4) (80%)
- Indicadores (11) (90%)
- Transferencia de (1) Documentos (80%)

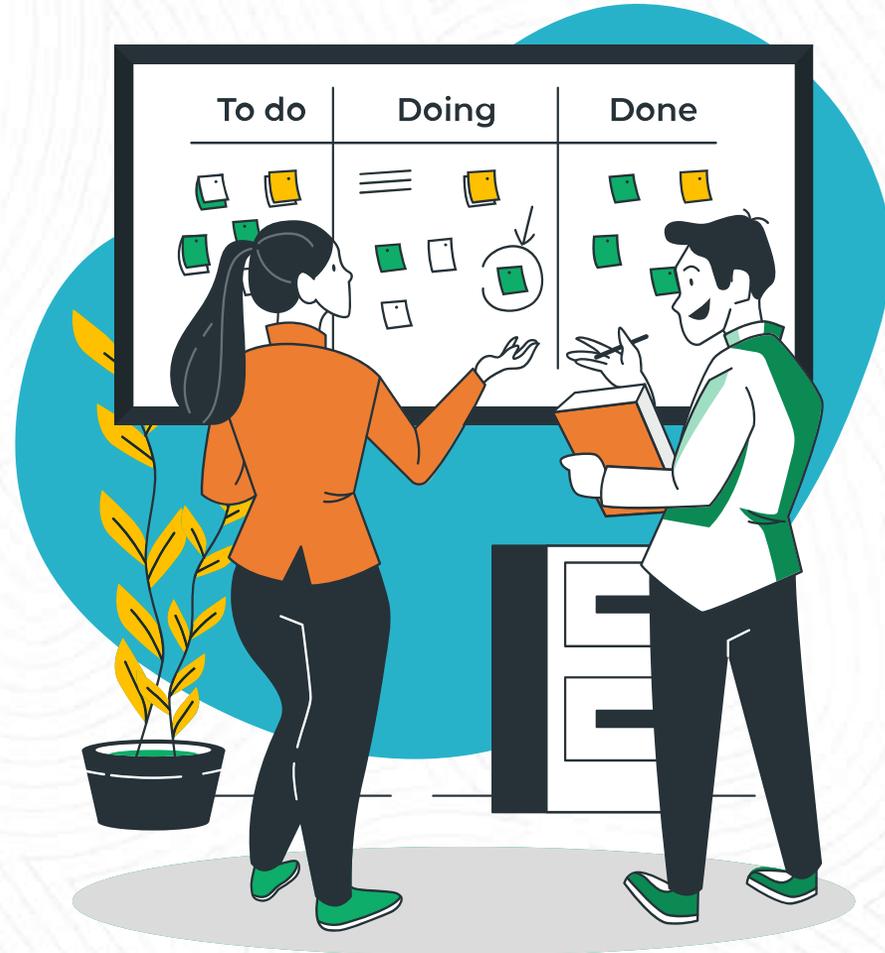
Nota: Para algunas oportunidades se establecieron planes de mejora para su tratamiento, para otros aspectos se realizaron actividades inmediatas ejecutadas por los procesos. Desde la Calidad se realiza el seguimiento.

RESULTADOS AUDITORIA EXTERNA 2022

PROCESO	Oportunidades de Mejora	Fortalezas
Dirección Institucional/Planeación Institucional	3	3
Seguimiento Institucional	1	2
Gestión Cultural	1	6
Publicaciones	1	3
Investigación y Extensión	3	4
Talento Humano	1	3
Instituto de Lenguas	3	4
Bienestar Estudiantil	2	3
Recursos Tecnológicos	5	2
Financiero	2	1
Relaciones Exteriores	1	2
Formación	3	3
Jurídico	1	5

PROCESO	Oportunidades de Mejora	Fortalezas
Biblioteca	1	7
Servicios Informáticos y Telecomunicaciones	2	2
Gestión Documental	2	2
Málaga Admisiones y Registro Académico	2	2
Málaga - Recursos Físicos	5	2
Málaga - Bienestar Estudiantil	5	3
Barbosa - Biblioteca	1	2
Barbosa - Comunicación Institucional	1	2
Barbosa – Admisiones y Registro Académico	2	1
Recursos Físicos	0	3
TOTAL	48	67





ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA EXTERNA 2022

AVANCE ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA EXTERNA

PROCESO	CANTIDAD	% EJECUCIÓN
Dirección Institucional/Planeación Institucional	3	70%
Seguimiento Institucional	1	100%
Gestión Cultural	1	80%
Publicaciones	1	100%
Investigación y Extensión	3	100%
Talento Humano	1	60%
Instituto de Lenguas	3	53%
Bienestar Estudiantil	2	75%
Recursos Tecnológicos	5	64%
Financiero	2	35%
Relaciones Exteriores	1	100%
Formación	3	40%
Jurídico	1	100%
Biblioteca	1	100%
Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones	2	100%
Gestión Documental	2	80%
Málaga - Admisiones y Registro	2	20%
Málaga - Recursos físicos	5	94%
Málaga - Bienestar Estudiantil	4	100%
Barbosa - Biblioteca	1	100%
Barbosa - Comunicación Institucional	1	100%
Barbosa – Admisiones y Registro	2	100%

#LaUISqueQueremos



Nota: Desde finales del año pasado no se cuenta con Coordinador de Admisiones y registro en la Sede Málaga



CUADRO RESUMEN OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	CANT	OPORTUNIDADES DE MEJORA	ACCIÓN	% AVANCE
Dirección y planeación institucional	3	<ol style="list-style-type: none"> Definir encuesta de satisfacción de usuarios con ficha de préstamo de equipos. (100%) Reforzar retroalimentación frente a comentarios brindados por los usuarios en encuestas de satisfacción.(40%) 	<ol style="list-style-type: none"> Elabora encuesta para estudiantes y se implementa. Reporte de resultados para su análisis. 	70%
Seguimiento Institucional	1	<ol style="list-style-type: none"> Fortalecer los criterios para la selección de la muestra en los procesos de auditoría interna. 	<ol style="list-style-type: none"> Incluir todos los procesos misionales para las auditorías internas de calidad, se incluyó formación. 	100%
Gestión Cultural	1	<ol style="list-style-type: none"> Reubicar las sustancias químicas en el área de trabajo del técnico de logística del auditorio Luis A. Calvo. 	<ol style="list-style-type: none"> Reubicación de sustancias químicas 	80%
Publicaciones	1	<ol style="list-style-type: none"> Seguir ejecutando acciones para el posicionamiento en redes sociales. 	<p>Acción de mejora N°30</p> <ol style="list-style-type: none"> Revisión de datos estadísticos de las redes sociales Apertura y seguimiento de las redes sociales Intercambio promocional 	100%

CUADRO RESUMEN OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	CANT	OPORTUNIDADES DE MEJORA	ACCIÓN	% AVANCE
Investigación y Extensión	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar fórmula de cálculo del indicador de asertividad en la comunicación. 2. Desplegar el indicador de ejecución de propuestas a nivel interno y externo 3. Fortalecer la muestra para la recolección de la información en encuestas de satisfacción. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acta comité primario ajuste de indicadores 2. Ajuste y divulgación de cuestionario en base a observaciones realizadas 	100%
Talento Humano	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar factibilidad de iniciar proceso de implementación de buenas prácticas incluidas desde la ISO 45003. 	<p>Acción de Mejora I24</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de literatura de gestión de riesgo psicosocial. 2. Informe de la información. 3. Validación de las buenas prácticas. 4. Socialización en la División de Gestión de Talento Humano. 	60%
Instituto de lenguas	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar los medios de retroalimentación de ejercicios y actividades entre estudiantes y docentes. 2. Seguir fomentando el uso de ayudas didácticas complementarias a textos de apoyo. 3. Revisar mecanismos que faciliten el intercambio cultural y de experiencias con nativos de otros países. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acción de mejora N°125 2. Acción de mejora N°126 3. Acción de mejora N°127 4. Acción de mejora N°128 	53%

CUADRO RESUMEN OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	CANT	OPORTUNIDADES DE MEJORA	ACCIÓN	% AVANCE
Bienestar Estudiantil	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión del método de planificación y seguimiento de actividades para la promoción y prevención de violencia. 2. Fortalecimiento del análisis de datos de los indicadores de gestión. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desde BE se tiene cronograma de actividades masivas de Prog. Preventivos para atención de violencia. 	75%
Recursos tecnológicos	5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Considerar otras variables que contribuyen a elevar el desempeño del proceso. 2. Fortalecimiento en sistematización de mantenimiento preventivo. 3. Revisión del método para documentación de aceptación de equipos de medición. 4. Definir claramente criterios de aceptación de equipos de medición enviados a calibración. 5. Considerar el mantenimiento preventivo para los equipos de alta criticidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecución del proyecto de gestión 2. Actualización del FRT.18 3. Verificar informes de proveedores externos. 4. Estudio para estrategia predictiva de equipos de alta criticidad. 	64%
Formación	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar la denominación y el tratamiento del SNC (10%). 2. Indagar en encuestas de satisfacción sobre el uso de herramientas tecnológicas. (100%) 3. Fortalecer caracterización de estudiantes con necesidades educativas especiales. (10%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consolidación dificultades Pruebas Saber T y T. 2. Evaluación continua a los procesos de Acreditación 3. Acción de mejora N°. 32 	40%

CUADRO RESUMEN OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	CANT	OPORTUNIDADES DE MEJORA	ACCIÓN	% AVANCE
Financiero	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de los cronogramas de actividades y compromisos. (50%) 2. Fortalecimiento del análisis de los indicadores de gestión. (20%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar reuniones sobre cierres contables. 2. Aplicación y justificación informes de desempeño I trimestre 2023 	35%
Relaciones Exteriores	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar la medición histórica estadística del comportamiento de los convenios. 	AM 27. Aplicar encuesta de convenios de cooperación académica 2021.	100%
Jurídico	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enfoque a indicadores que impacten la gestión del proceso y el componente económico UIS. 	El proceso considera que sus indicadores aportan a la gestión del proceso y no considera necesario modificarlos.	100%
Biblioteca	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Concretar un plan de acción enfocado en el porcentaje de pérdida de material bibliográfico. 	Acción de mejora N°.94 Adquisición de tecnología PFID	100%
Servicios informáticos y telecomunicaciones	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar una estructura de gestión de proyectos. 2. Fortalecer el análisis de datos de los indicadores 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar la herramienta Microsoft Project para los proyectos a partir del 2023. 2. Análisis y actualización del informe de desempeño. 	100%

CUADRO RESUMEN OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	CANT	OPORTUNIDADES DE MEJORA	ACCIÓN	% AVANCE
Gestión documental	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar una buena práctica para la actualización de cada proceso del sistema de gestión. 2. Medir la gestión del proceso para la transferencia documental. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Complementar actividades en el Plan de trabajo para actualización de documentos 2022. 2. Ajuste de indicador Conservación de documentos 	80%
Málaga Recursos Físicos	5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar criterios cuantitativos que permitan medir la oportunidad del servicio. 2. Considerar variables que permitan determinar la criticidad de equipos. 3. Incluir análisis de costos de mantenimientos preventivos y correctivos realizados. 4. Evaluar la pertinencia de ciertos indicadores de gestión y sus metas. 5. Consolidar resultados obtenidos de A.M en términos financieros. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reformulación pregunta oportunidad para I trimestre 2023. 2. Se delega a Recursos tecnológicos. 3. Se delega a Recursos tecnológicos. 4. Aumento de las metas de los indicadores en sus informes. 5. Se plantean y revisan acciones de mejora. 	94%
Málaga Admisiones y registro	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Considerar criterios cuantitativos que midan tiempos de admisión y registro para medir la oportunidad del proceso. (20%) 2. Fortalecimiento en la identificación de riesgos.(20%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar cronograma de actualización de procedimientos. 2. Actualización Mapa de riesgos con las demás Sedes. 	20%

CUADRO RESUMEN OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESO	CANT	OPORTUNIDADES DE MEJORA	ACCIÓN	% AVANCE
Málaga Bienestar Estudiantil	5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reforzar análisis de los resultados a partir de las tendencias en indicadores. 2. Ajustar meta del indicador Participación en actividades de bienestar. 3. Fortalecimiento de la estructura de los Programas Educativo-Preventivo. 4. Revisar categorización de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, 5. Considerar inclusión de objetivos que se quieren lograr con cada programa de bienestar. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar análisis en informe de desempeño III y IV. 2. Ajuste de indicadores en el Acta de comité primario 3. Acción de mejora N°.10. 4. Revisión de categorización de indicadores. 5. Informe semestral de evidencias de programas educativos preventivos 	100%
Barbosa Biblioteca	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer actividades de seguimiento al impacto de las acciones programadas con enfoque social. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de satisfacción educación no formal 	100%
Barbosa Comunicación Institucional	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer actividades de seguimiento al impacto de los productos comunicativos y medios institucionales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emisión en directo de contenidos audiovisuales 	100%
Barbosa Admisiones y Registro Académico	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modificar la meta de ciertos indicadores para hacerlas más retadoras. 2. Considerar fuentes diferentes para determinar el grado de satisfacción del servicio ofrecido. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incrementar las metas según Comité primerio. 2. Se toma como recomendación 	100%

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



BALANCE AUDITORÍA INTERNA 2022

BALANCE AUDITORÍA INTERNA 2022

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander

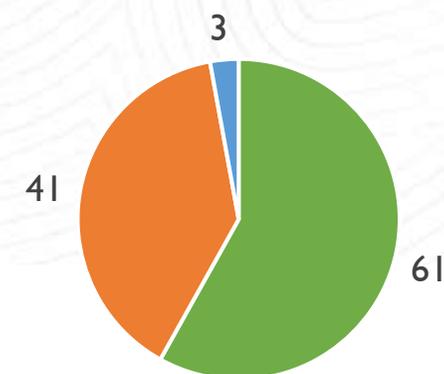


**8 PROCESOS AUDITADOS
Y I SEDE REGIONAL**

PROCESO	Oportunidades de Mejora	Fortalezas
Biblioteca	12	5
Gestión Cultural	7	5
Recursos Tecnológicos	7	3
Sede Málaga	9	9
Contratación	9	2
Investigación	9	8
Extensión	3	3
Formación	2	2
Gestión Documental	3	4
Total	61	41



Resultados Auditoría Interna

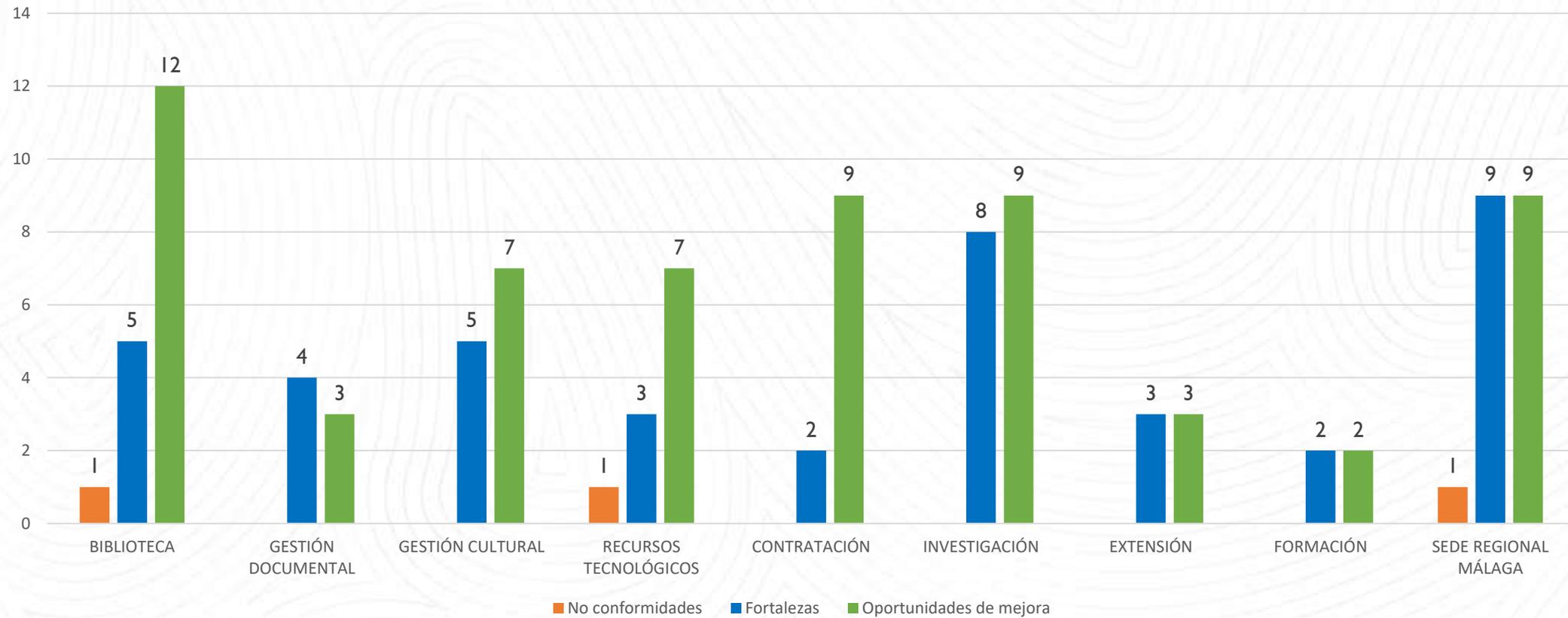


■ Oportunidades de mejora ■ Fortalezas ■ No conformidades

Nota: Consultorio Jurídico - Centro de Conciliación se audito bajo la NTC 5906, tuvo 8 Oportunidades de mejora y 8 Fortalezas

RESULTADOS AUDITORÍA INTERNA CALIDAD POR PROCESO 2022

#LaUISqueQueremos



No conformidades	Fortalezas	Oportunidades de mejora
3	41	61



#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA INTERNA

RESUMEN NO CONFORMIDADES AUDITORÍA INTERNA 2022

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



PROCESO	NC	AC	RESUMEN DE NO CONFORMIDADES	ESTADO	% CUMPLIMIENTO
Biblioteca	1	n.º 22	No se evidenció la medición del indicador "Porcentaje de pérdida de material bibliográfico" y no se establecieron Acciones correctivas.		50% Pendiente: Conteo físico de la biblioteca Central y Facultad de Salud, reporte del informe de MB a Inventarios.
Sede Málaga Gestión Cultural	1	n.º 01	Se evidenció incumplimiento del indicador "Asistencia a Eventos Culturales", no se establecieron las Acciones correctivas respectivas.		70% Nota: Actividades reprogramadas con el fin de hacer una propuesta con los indicadores para todas las sedes regionales y revisar los indicadores del PDI, liderado por la Dirección Cultural (Sede Principal)
Recursos Tecnológicos	1	n.º 54	No se evidencia las acciones tomadas para identificar, actualizar y fortalecer las competencias del personal asignado al proceso Recursos Tecnológicos, teniendo en cuenta el avance en nuevas tecnologías incorporadas en los nuevos equipos adquiridos por la institución		33% Nota: La gran mayoría de las actividades se planificaron para el 2023. (Jerarquizar tecnologías para equipos críticos y gestionar recursos)

Pendiente AC no. 15 de Auditoría Interna 2021 del Proceso de Formación (Reprogramada para 2023)





SEGUIMIENTO AUDITORÍA INTERNA



AVANCE ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA

#LaUISqueQueremos



**8 PROCESOS
AUDITADOS Y 1 SEDE
REGIONAL**



PROCESO	CANTIDAD	% EJECUCIÓN
Biblioteca	12	100%
Gestión Cultural	7	83%
Recursos Tecnológicos	7	94%
Sede Málaga	9	85%
Contratación	9	46%
Investigación	9	92%
Extensión	3	67%
Formación*	2	25%
Gestión Documental	3	40%

RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



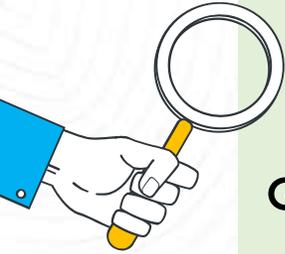
PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	RESUMEN DE LOS ASPECTOS
Biblioteca	12	100%	<ul style="list-style-type: none">✓ Revisar las TRD✓ Enviar carta a CEDEUIS donde se ofrecerá cursos para ser dictados en la especialización de docencia✓ Establecer plan de acción para atención de personas con capacidades diferentes o condición especial.✓ Gestionar la revisión y mantenimiento de estanterías, ascensores e instalaciones de biblioteca.✓ Identificar SNC e incluir en el Procedimiento PSE03✓ Inclusión de indicadores que se puedan generar a partir de la herramienta POWER BI.✓ Diagnóstico de colecciones de libros y posibilidad de crear un protocolo de conservación.
Gestión Cultural	7	83%	<ul style="list-style-type: none">✓ Mantener y mejorar la infraestructura física y tecnológica del Luis A. Calvo.



RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	RESUMEN DE LOS ASPECTOS
Gestión Cultural	7	83%	<ul style="list-style-type: none">✓ Documentar la medición de la satisfacción del cliente✓ Fortalecer el conocimiento del Sistema de Gestión entre funcionarios.✓ Adelantar la actualización de los documentos.✓ Redefinir y ajustar los indicadores del proceso
Recursos Tecnológicos	7	94%	<ul style="list-style-type: none">✓ Actualizar CRT.01 y PRT.01✓ Gestionar proyecto para la renovación de herramientas.✓ Redefinir criterios utilizados en la metodología para el análisis de criticidad.✓ Documentar un control para recepción de equipos en los talleres por los técnicos.✓ Agilizar la ejecución de acciones del mapa de riesgos✓ Gestionar la seguridad de acceso a las áreas administrativas para evitar hurtos.



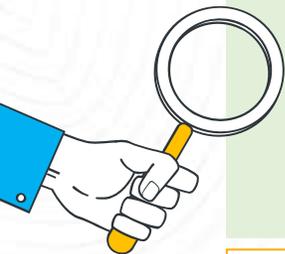
RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	RESUMEN DE LOS ASPECTOS
Extensión	3	67%	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diligenciar y ejecutar el plan de trabajo de actualización documental. (100%) ✓ Documentar todas las acciones que genera el proceso para su mejoramiento y socializar los documentos del proceso. ✓ Socializar los documentos del proceso, resultados, logros e indicadores de calidad.
Investigación	9	92%	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar y mantener actualizada la información en la página web (70%) ✓ Diligenciar y ejecutar el plan de trabajo de actualización documental (100%) ✓ Establecer pautas de seguimiento a los proyectos de investigación aprobados por el OCAD (100%) ✓ Documentar todas las acciones que genera el proceso para su mejoramiento. ✓ Agilizar la actualización del Manual de Funcionamiento del Comité de Ética en Investigación Científica. (60%) ✓ Garantizar que las actas del CEINCI queden firmadas en la siguiente sesión de cada comité (100%) ✓ Aclarar la periodicidad de reunión del Comité y proceder ante posibles eventualidades.
Sede UIS Málaga	9	85%	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crear material de apoyo para estudiantes auxiliares de Biblioteca



RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	RESUMEN DE LOS ASPECTOS
Sede UIS Málaga	9	85%	<ul style="list-style-type: none">✓ Actualizar el listado maestro de documentos externos✓ Desarrollar estrategias para contribuir a la apropiación de pautas✓ Posibilidad de aplicar instrumento para obtener la percepción de grupos de interés✓ Campañas de concientización sobre buen uso de equipos de computo✓ Gestionar con la sede principal capacitaciones para el personal✓ Fortalecer análisis de resultado de indicadores y documentar Acciones Correctivas.✓ Crear material de apoyo para estudiantes auxiliares de Biblioteca
Gestión Documental	3	40%	<ul style="list-style-type: none">✓ Fortalecer el análisis y evaluación de los resultados del seguimiento y medición del proceso✓ Evaluar acciones que se requieren para mitigar una posible materialización del riesgo



RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



os santander

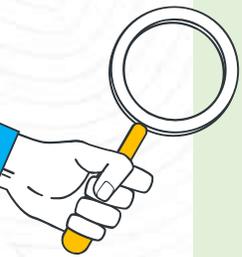
PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	RESUMEN DE LOS ASPECTOS
Contratación	9	46%	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar con planta física la revisión de la infraestructura donde opera el proceso por presencia de humedad, hongos y ausencia de ventilación por daño de aires. (80%) ✓ Incluir en actas de comité primario unidades que requieren capacitación e incorporar en el cronograma. ✓ Hacer análisis de riesgos comparativo con otras IES (SECOP II-SIA OBSERVA) e incluir riesgo para la contratación pública. ✓ Documentar el plan de acción para la transición de publicación de documentos contractuales (SECOP II) (95%) ✓ En el "Plan de Actualización de Documentos" incluir los procedimientos que requieren actualizar. (90%) ✓ Dar celeridad a la reestructuración de indicadores y fortalecer la encuesta de satisfacción. ✓ Formular AM para las tendencias del indicador Nivel de adjudicación de procesos públicos, porque presenta disminución. ✓ Fortalecer análisis de causas AC 14.
Formación	2	A la fecha no se ha reportado avance	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Priorizar la revisión y actualización del procedimiento para optar al título que otorgan los programas académicos de pregrado y posgrado PFO.09, frente a la verificación del cumplimiento del plan de estudio y requisitos de grado. ✓ Documentar controles al cumplimiento de las actividades claves del calendario académico en los plazos establecidos, como eje: registro de la Ira calificación y el cierre de períodos académicos entre otras.

RESUMEN ASPECTOS POR MEJORAR AUDITORÍA INTERNA

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



PROCESO	CANT	% EJECUCIÓN	RESUMEN DE LOS ASPECTOS
 Consultorio Jurídico – Centro de Conciliación	8	83%	<ul style="list-style-type: none">✓ Mantener soporte de la designación de una persona responsable para el control del archivo✓ Revisar y establecer los mecanismos de copias de seguridad para tener acceso continuo al archivo digital✓ Actualizar el documento guía de abordaje de la audiencia de conciliación✓ Gestionar con la Unidad responsable socialización del manejo del sistema PQRD✓ Gestionar con el subproceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, capacitación del brigadista asignado para el Centro de Conciliación.





EVALUACIÓN DE PROVEEDORES 2022



RESULTADO GENERAL DE LA EVALUACIÓN A PROVEEDORES 2022

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander

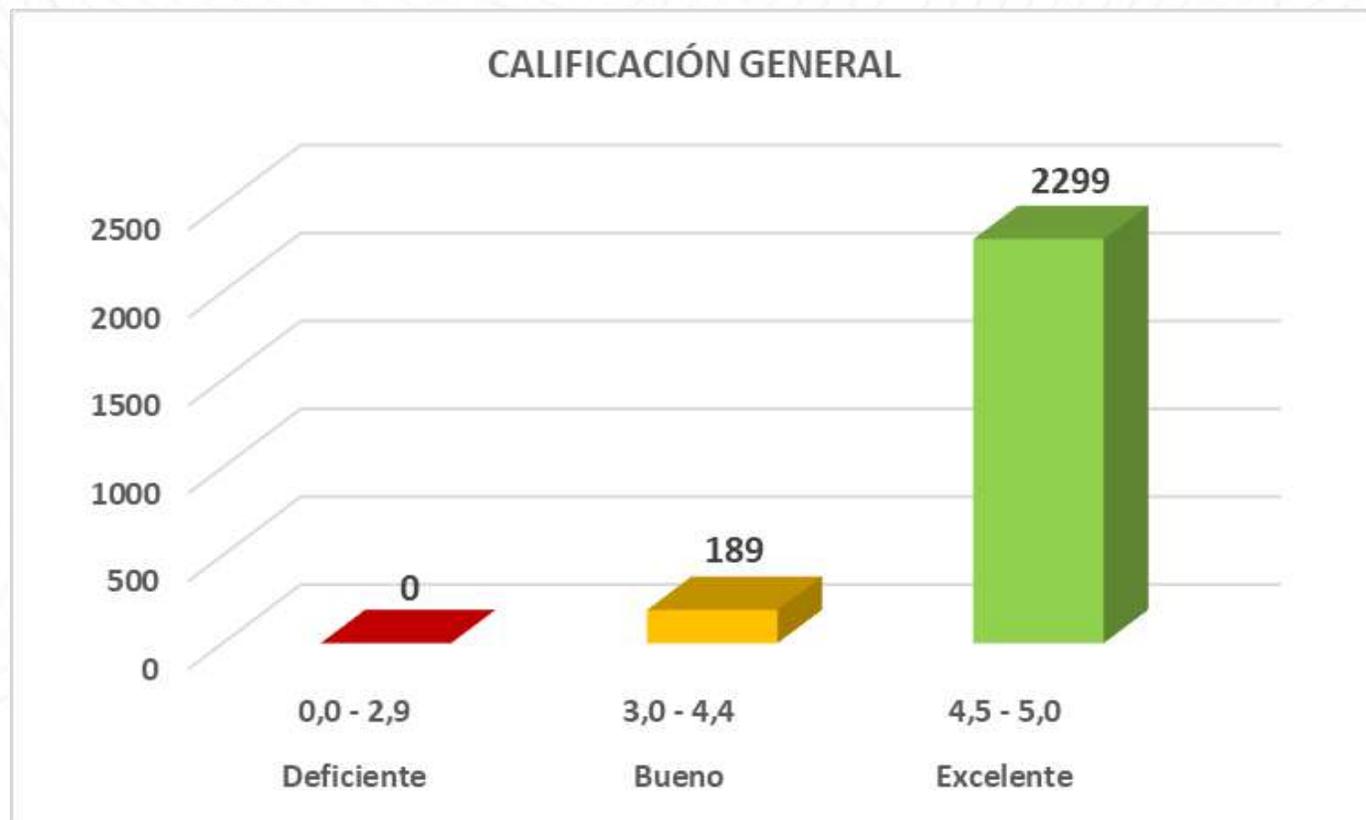


DATOS RELEVANTES

- Se celebraron **5.442** Contratos.
- 2.488 Proveedores



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



Fuente: División de Contratación

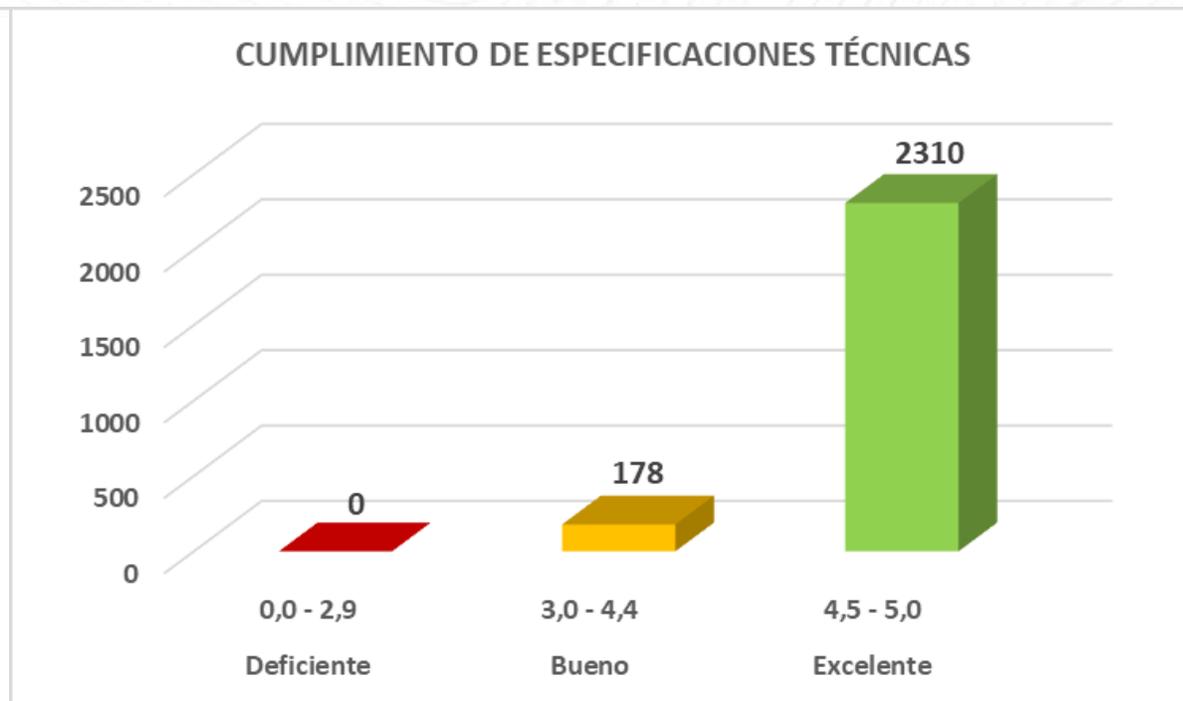
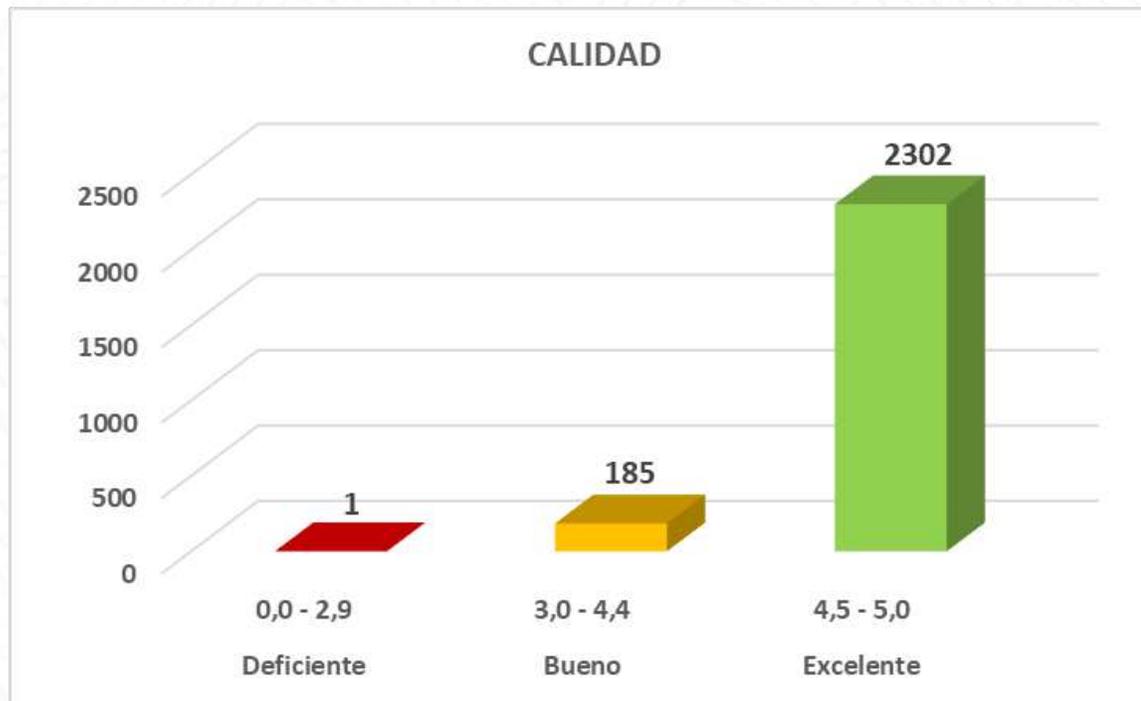




CRITERIOS DE EVALUACIÓN

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



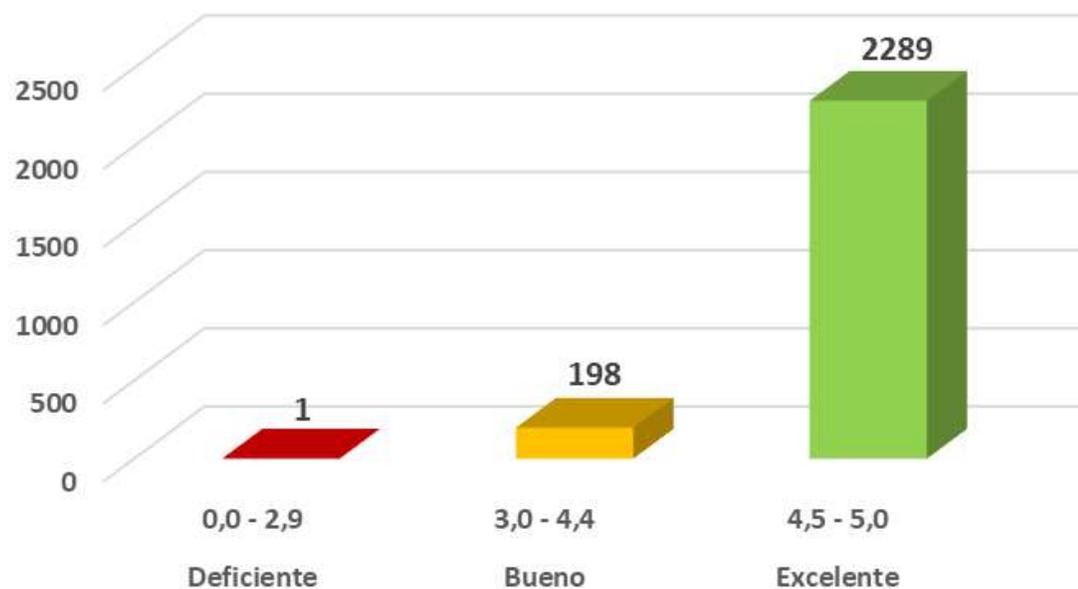


CRITERIOS DE EVALUACIÓN

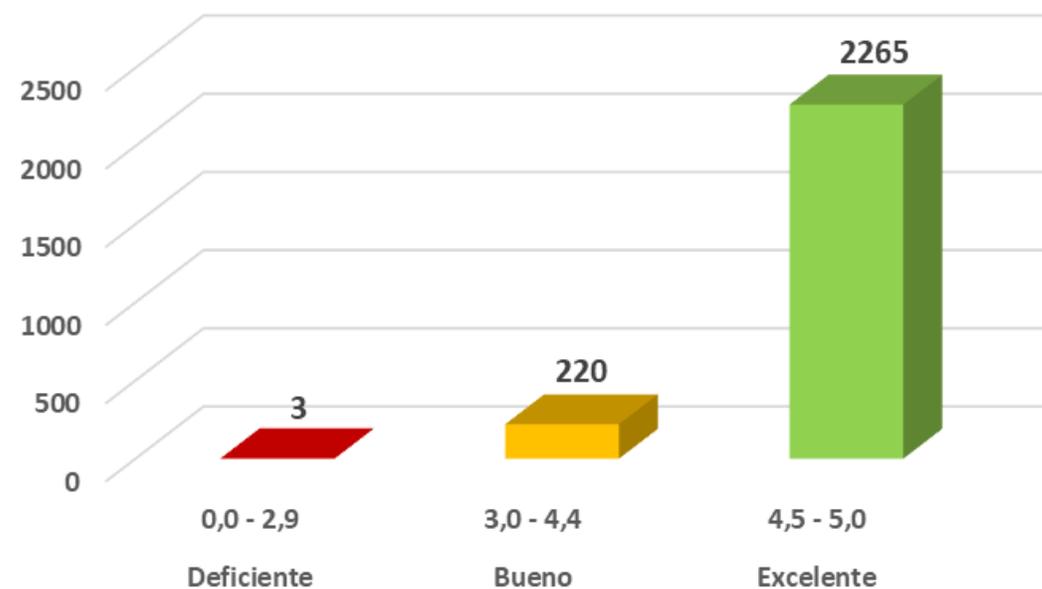
#LaUISqueQueremos



CUMPLIMIENTO DE PLAZOS



CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES ADMINISTRATIVAS



#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS 2022



GESTIÓN DE CAMBIOS 2022



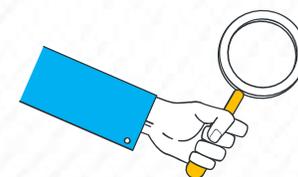
Proceso	Descripción	Estado
Recursos físicos     	<p>✓ Realizar obra de modernización de la infraestructura física del edificio Daniel Casas adscrito a la facultad de Ciencias Humanas</p>	<p>Finalizada </p>
	<p>✓ Mejora y ampliación de la infraestructura de la Facultad de Salud para fortalecer los espacios académico-administrativos. Se realizó acondicionamiento de las áreas urbanas de circulaciones peatonales y vehiculares, ampliación de áreas de parqueo y desarrollo áreas de urbanismo, arquitectura y de servicios.</p>	<p>Abierta por cronograma 2025</p>
	<p>✓ Mejorar la infraestructura física para la prestación de servicios complementarios dirigidos a la comunidad universitaria de la Facultad de Salud e Instituto de lenguas, por medio de la compra de dos terrenos</p>	<p>Abierta por cronograma</p>
	<p>✓ Realizar acciones de mantenimiento en el Aula Máxima de Ciencias, tales como, reforzamiento estructural, restauración y modernización técnica interior para un mejor servicio.</p>	<p>Finalizada </p>
	<p>✓ Construcción en el Campus Central de un parque de patinaje o Skate Park de 950 metros cuadrados aproximadamente</p>	<p>Finalizada </p>



GESTIÓN DE CAMBIOS 2022



Proceso	Descripción	Estado
Dirección Institucional/ Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones	Diseño y puesta en marcha de la nueva página Web UIS , permite la renovación de la imagen digital, mejorar los canales de comunicación la internacionalización de la Universidad con los contenidos en inglés, el acceso multidispositivo y la accesibilidad en sitios web (MINTIC)	Finalizada
Biblioteca    	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo espacio en el cuarto piso de Bienestar Estudiantil para el inicio de operación de la primera Biblioteca Satélite de la UIS. 	Finalizada
	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación del Sistema Unificado de Recursos: ALMA 	Abierta por cronograma
	<ul style="list-style-type: none"> • Traslado de la Biblioteca Luis Guillermo Ortiz por modernización de la Facultad de Salud 	Finalizada
	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de los trabajos de grado a Biblioteca a través de la herramienta autoarchivo del Repositorio Institucional Noesis INCLUIR I 	Finalizada
	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de la tecnología de Identificación por radiofrecuencia (RFID) en la Biblioteca central. 	Abierta por cronograma





OPORTUNIDADES Y RIESGOS





OPORTUNIDADES

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



#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



MATRIZ DE OPORTUNIDADES 2022



Matriz de Oportunidades 2022

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Programa de Gestión Institucional 2022 ACS n.º 057 de 2021									
Enfoque estratégico	# proyectos formulados	% de participación	Presupuesto aprobado (Miles de \$)	% de presupuesto	# proyectos ejecutados	% proyectos ejecutados	% de ejecución	Presupuesto ejecutado (Miles de \$)	% presupuesto ejecutado
Enfoque 1: Formación integral e innovación pedagógica	20	32%	\$ 2,613,174	31%	20	100%	94%	\$ 2,267,761	87%
Enfoque 2: Investigación e innovación como ejes articuladores de las funciones misionales	10	16%	\$ 534,388	6%	10	100%	96%	\$ 501,216	94%
Enfoque 3: Cohesión social y construcción de comunidad	13	21%	\$ 1,961,946	23%	13	100%	92%	\$ 1,374,044	70%
Enfoque 4: Diseño de soluciones compartidas para atender prioridades nacionales y retos globales	4	6%	\$ 617,999	7%	4	100%	100%	\$ 309,678	50%
Enfoque 5: Democratización del conocimiento para la transformación social	7	11%	\$ 84,282	1%	7	100%	100%	\$ 59,211	70%
Enfoque 6: Gestión universitaria para la excelencia académica	9	14%	\$ 2,537,991	30%	9	100%	100%	\$ 1,641,137	65%
Total	63	100%	\$ 8,349,780	100%	63	100%	97%	\$ 6,153,047	74%
Porcentaje de ejecución PGI 2022: 97%									

Matriz de Oportunidades 2022

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Programa de Gestión de Unidad 2022								
Enfoque estratégico	# proyectos formulados	% de participación	Presupuesto aprobado (Miles de \$)	# proyectos ejecutados	Porcentaje de proyectos ejecutados	% de ejecución	Presupuesto ejecutado (Miles de \$)	Porcentaje presupuesto ejecutado
Enfoque 1: Formación integral e innovación pedagógica	54	45%	\$ 552,986	54	45%	84%	\$ 241,230	44%
Enfoque 2: Investigación e innovación como ejes articuladores de las funciones misionales	12	10%	\$ 28,560	12	10%	92%	\$ 7,000	25%
Enfoque 3: Cohesión social y construcción de comunidad	8	7%	\$ 240,153	8	7%	92%	\$ 101,518	42%
Enfoque 4: Diseño de soluciones compartidas para atender prioridades nacionales y retos globales	10	8%	\$ 10,000	10	8%	85%	\$ 10,000	100%
Enfoque 5: Democratización del conocimiento para la transformación social	18	15%	\$ 91,591	18	15%	91%	\$ 35,753	39%
Enfoque 6: Gestión universitaria para la excelencia académica	18	15%	\$ 773,941	18	15%	87%	\$ 395,505	51%
Total	120	100%	\$ 1,697,231	120	100%	89%	\$ 791,006	47%
Porcentaje de ejecución PGUAA 2022: 89%								

Proyectos Representativos 2022

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Proceso	Nombre del proyecto	Resultados	% Cum
Dirección Institucional	Renovación de los sistemas de información administrativos - Fase V (n.º interno de proyecto 5265)	Desarrollo de módulos del sistema Gestión de proyectos de la VIE: Gestión de grupos de investigación, de centros de investigación y de laboratorios. Realización de pruebas de los módulos del SI Gestión de Talento Humano Realización de pruebas empleando información sintética en módulos del SI Financiero	100 %
Planeación Institucional	Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Fase 3 (n.º interno de proyecto 5086)	Realización de cinco (5) autodiagnósticos: Gestión de Talento Humano, Trámites, Integridad, Gestión del Conocimiento y Conflicto de Intereses Elaboración y seguimiento a las actividades del plan de acción a realizar en 2022, requeridas para continuar con la implementación del modelo.	100 %
Gestión de la Calidad Académica	Liderazgo y acompañamiento a las escuelas de ingenierías adscritas a la Facultad de Ingenierías Físicoquímicas y a la Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas para llevar a cabo el proceso de acreditación ABET - Fase VI y seguimiento (n.º interno de proyecto 5196)	Los programas académicos que se vincularon en este proceso y recibieron visita de pares: Ingenierías Química, Eléctrica y Electrónica. La Unidad apoyó en la aplicación de las acciones de mejora derivadas de los Ciclos de Assessment 2022 de los programas de Geología, Ingenierías Mecánica, Civil y Metalúrgica	100 %

Proyectos Representativos 2022

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Proceso	Nombre del proyecto	Resultados	% Cum
Formación	Despliegue del plan de implementación del Modelo Pedagógico UIS21 Fase 2 (n.º interno de proyecto 5241)	Plan de Divulgación y Maqueta primer Momento Pedagógico CEDEDUIS 42 cursos sobre modelo pedagógico con 735 profesores que aprobaron. Síntesis Ágil de Etapas para la Formulación de Reformas Curriculares	100 %
Investigación	Desarrollo evento Feria de la Investigación Facultad de Salud (n.º interno de proyecto 5099)	Se postularon 273 trabajos (96 UIS y 117 externos) y fueron aceptados en el evento 205 (104 ponencias y 101 pósteres). Se realizaron 13 conferencias y en total se tuvieron 841 participantes	100 %
Extensión	Acreditación de pruebas de laboratorio (n.º interno de proyecto 5137)	128 pruebas de laboratorios UIS acreditadas	100 %
Gestión Documental	Implementación del programa de Documentos Especiales - FASE II (n.º interno de proyecto 5103)	Identificación y organización de los documentos especiales por parte de 20 UAA	100 %



ALGUNAS ACCIONES DE MEJORA EJECUTADAS POR PROCESO 2022

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



ALGUNAS ACCIONES DE MEJORA 2022

Proceso	Acción Resumida
BE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asignación de bodega para salvaguardar Historias Clínicas de los estudiantes y almacenamiento de información digital. ✓ Incentivar en la comunidad Universitaria la donación de monturas de gafas para estudiantes de escasos recursos.(campaña) ✓ Compra de equipos tecnológicos, elementos para los consultorios de fisioterapia y odontológica
SE	Reporte y seguimiento de depuración de partidas contables.
SI	Mejorar la seguridad de los sistemas de información (Intranet), mediante la eliminación de credenciales públicas y la implementación de Captcha.
BI	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inauguración de la primera Biblioteca Satélite y control de material bibliográfico mediante el inventario. ✓ Lanzamiento del Repositorio Institucional UIS de la Biblioteca para impulsar la producción académica. ✓ Adquisición de tecnología RFID para 30.000 libros de Alta Circulación facilitando el control, préstamo y seguridad.
TH	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementación del módulo "Mi hoja de vida" en el nuevo Sistema de Información TH. ✓ Seguimiento al registro y reporte de incapacidades
PI	Fortalecer la estrategia de Divulgación de UIS en Cifras (Elaboración de Video, publicación en web, evaluación de la estrategia, disponer de manual de usuario UIS en Cifras, socializar en Consejos de Facultad).
IL	Actualización de planes de asignaturas de Lengua Extranjera para programas académicos de pregrado
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualización de la información en el nuevo portal web UIS. ✓ Organización y revisión del archivo digital para su reporte en las herramientas establecidas por Gestión Documental.





#LaUISqueQueremos



MEJORA DOCUMENTAL 2022



BALANCE DE LA MEJORA DOCUMENTAL

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



1. Gestión del conocimiento
2. Trazabilidad de la información
3. Memoria documental
4. Evidencia de las actividades realizadas
5. Aporta a elementos del FURAG y MIPG

95

57

Documentos modificados

38

Documentos creados



Proceso	Documentos creados	Documentos Actualizados	Total
BI	1	15	16
BE	-	11	11
CO	-	2	2
DI	-	1	1
EX-CC	-	3	3
FI	22	10	32
IN	1	7	8
SI	1	-	1
SE	-	1 (Eliminado y Traslado FI)	1
TH	-	6	6
UISALUD	12	1	13
Total			95



ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES EN LA DOCUMENTACIÓN



#LaUISqueQueremos



Aspecto	Proceso
<ul style="list-style-type: none">Actualización de formatos correspondientes a pagos de supervisores.	Contratación
<ul style="list-style-type: none">Apoyo junto con un equipo de trabajo en la creación de los siguientes documentos Proceso Financiero: procedimientos (11), guías (2) y formato para el subproceso de Contabilidad ,creación y actualización de procedimientos (4) del subproceso de Inventarios, creación de un procedimiento de Presupuesto y una guía de Tesorería.Traslado del Procedimiento de caja menor (Seguimiento Institucional) al proceso de Financiero.	Financiero
<ul style="list-style-type: none">Actualización los documentos referentes a selección, baja, préstamo e inventario de material bibliográfico, atención al usuario, y creación de procedimiento para la generación de paz y salvo por entrega de trabajos de grado.Creación del Procedimiento de paz y salvo por entrega de trabajo de grado (PBI.14) que indica las actividades previas y posteriores para su generación	Biblioteca
<ul style="list-style-type: none">Actualización de documentos del subproceso Programas Educativo-Preventivos asociados a encuestas de satisfacción de los beneficiarios, programa SER-UIS, además el programa de salud sexual y reproductiva.Actualización de documentos del subproceso Atención Socioeconómica asociados a temas alimentarios como: elaboración de minutas, comedores, gestión de cupos, pedido y entrega de insumos alimenticios.	Bienestar Estudiantil

ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES EN LA DOCUMENTACIÓN



#LaUISqueQueremos



Aspecto	Proceso
<ul style="list-style-type: none">Creación del Manual de términos y condiciones de uso de la página web UIS (MSI.01).	Servicios informáticos y de Telecomunicaciones
<ul style="list-style-type: none">Actualización de formatos relacionados con paz y salvo, solicitud de permiso y valoración de hojas de vida.	Talento Humano
<ul style="list-style-type: none">Construcción del Instructivo para la organización de archivos de gestión en soporte digital e híbrido (IGD.07).	Gestión documental
<ul style="list-style-type: none">Elaboración de protocolos enfocados en el manejo nutricional de los usuarios de UISALUD.Creación y actualización de procedimientos asociados a la dispensación de medicamentos de UISALUD.Creación de Manuales asociados a: Programa de auditoría en salud, sistema de información UISALUD y farmacovigilancia	UISALUD
<ul style="list-style-type: none">Construcción del Manual para la salida temporal y legalización de equipos fuera del país.Actualización de la Guía del investigador y procedimientos relacionados con la gestión de documentos contractuales con entidades financieras, presentación y aval de propuestas de investigación además tanto finalización como liquidación de proyectos de investigación.	Investigación

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



RIESGOS DE GESTIÓN



Mapas de riesgos de gestión

Periodo Julio 2021 - Junio 2022

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander

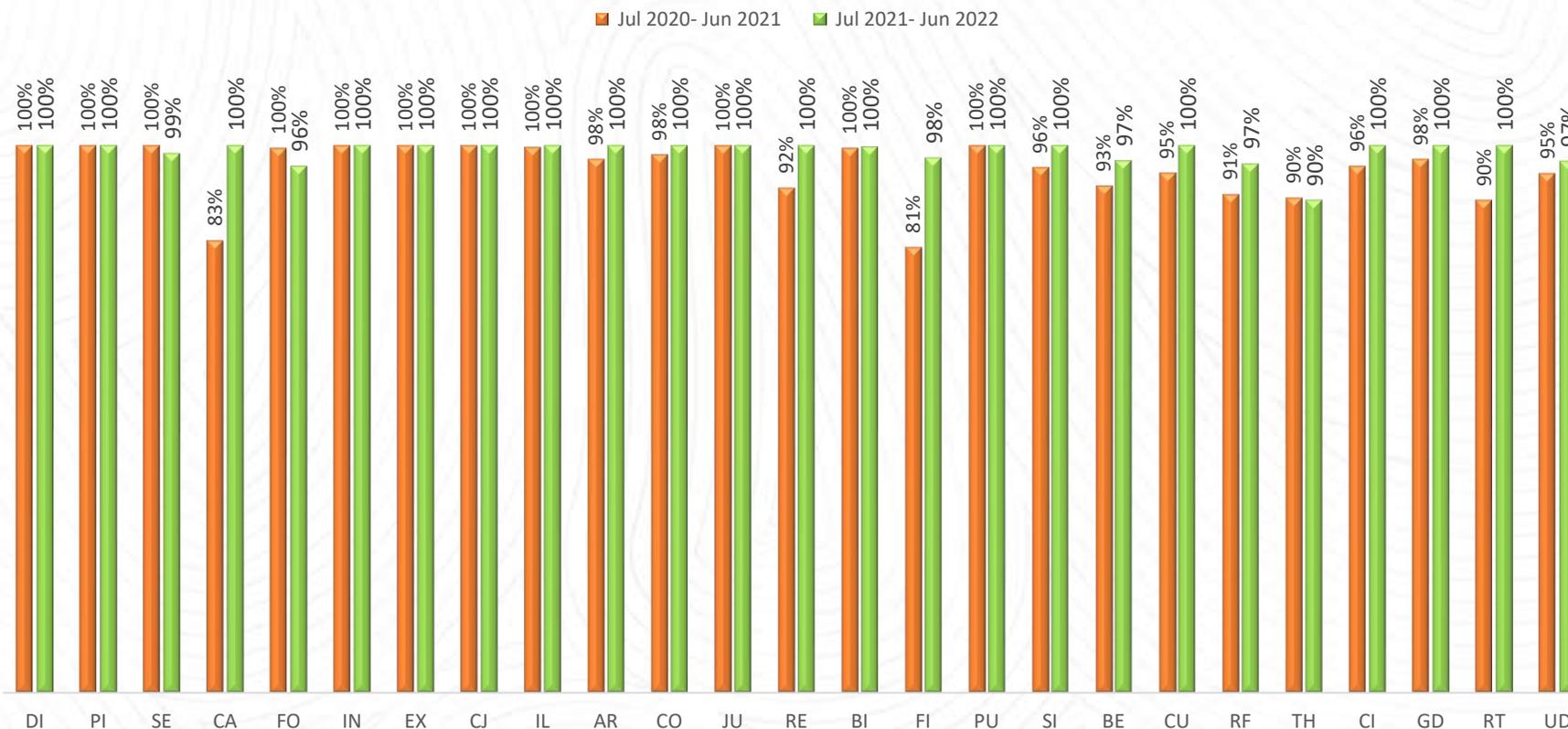


Seguimiento acciones en mapas de riesgos

Periodo Julio 2021 - Junio 2022

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



- 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

- ❖ Acciones formuladas que contribuyen a fortalecer los controles y mitigar la materialización de riesgos: **237**
- ❖ % Promedio de ejecución de las acciones: **99%**
- ❖ El seguimiento se complemento en diciembre 2022, por lo cual, se evidencia un avance significativo de las acciones ejecutadas.

Riesgos materializados periodo

Periodo Julio 2021 - Junio 2022

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Proceso	Riesgos	Causa/Hallazgo	Observaciones
 <p>Contratación</p>	Falencias en el proceso de Contratación	<p>Incumplimiento de la obligación de rendir de manera oportuna y completa la cuenta en SIA Contraloría y SIA Observa.</p>	<p>Plan de mejoramiento (junio – diciembre 2022) incluido en acción correctiva n° 14</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Remitir por medio de correo electrónico a cada Unidad Académico Administrativa el listado de documentos pendiente por cargar a la plataforma. 2. Hacer control semanal del cargue de documentos a través de los informes que arroja la plataforma de nuevas versiones 3. Gestionar auxiliaturas estudiantiles para apoyar el cargue de documentos a la plataforma de SIA Observa
		<p>Incumplimiento del principio de planeación</p>	<p>Plan de mejoramiento (junio – diciembre 2022):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ajustar el formato de estudios previos, incluyendo el ítem de anexos de evidencias de sondeo de mercado para identificar el valor de los criterios técnicos y objetivos del contrato. 2. Diseñar infografía de apoyo para la realización del sondeo de mercado en la etapa de planeación del contrato. 3. Ajustar el listado de documentos a cargar a la plataforma de Nuevas Versiones (incluir el anexo de sondeo de mercado).

Riesgos materializados periodo

Periodo Julio 2021 - Junio 2022

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Proceso	Riesgos	Causa/Hallazgo	Observaciones
Financiero	No depuración de saldos de los diferentes tipos de cuentas	Falta de saneamiento de las cuentas por cobra (pregrado, posgrado, concepto de venta de servicio con facturas, otros)	Plan de mejoramiento (junio – diciembre 2022): <ol style="list-style-type: none">1. Realizar diagnóstico mensual de la cartera2. Identificar las facturas que se encuentran vencidas y realizar análisis para remitir al Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema Contable para el saneamiento correspondiente.3. Remitir mensualmente a la oficina jurídica las facturas para inicio de cobro jurídico.4. Elaborar procedimiento para el reporte de la información saneada a contabilidad y de los morosos a la oficina jurídica.5. Realizar la actualización y socialización del procedimiento de gestión de cartera por venta de bienes y servicios.6. Realizar la gestión de depuración de las cuentas por pagar que superen los 5 años según la ley7. Otros.

Acción correctiva n° 58: Teniendo como base los hallazgos derivados del informe de auditoría de la CGS vigencia 2021, se evidenció la necesidad de actualizar el mapa de riesgos incluyendo acciones relacionadas con la identificación de riesgos por subproceso, fortalecer el análisis de causas y establecimiento de controles, lo anterior debido a que los riesgos identificados en el proceso financiero no tenían previstas las eventualidad observadas por el ente de control.

Riesgos materializados periodo

Periodo Julio 2021 - Junio 2022

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Proceso	Riesgos	Causa/Hallazgo	Observaciones
Seguimiento institucional	Falencias en el rol de Evaluación y seguimiento	Seguimiento programa de gestión. (Algunos proyectos formulados y aprobados dentro del Programa de Gestión Institucional 2021, no se ejecutaron)	<p>Plan de mejoramiento (junio – diciembre 2022):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar reporte de las actividades de asesoría y acompañamiento dirigidas a las Unidades Académico Administrativas, en el desarrollo de sus proyectos de gestión incluidos en el Programa de Gestión Institucional 2022, para la toma de acciones de manera oportuna por parte de las Unidades gestoras. 2. Elaborar informe del seguimiento realizado al desarrollo de los proyectos de gestión incluidos en el Programa de Gestión Institucional 2022, presentando el avance en indicadores y actividades, y las observaciones a que haya lugar.
		Incumplimiento e inefectividad de las acciones de mejora del plan de mejoramiento auditado (Falta de seguimiento y control de las acciones propuestas por la entidad en los planes de mejoramiento, especialmente en la evaluación de la efectividad).	<p>Plan de mejoramiento (junio – diciembre 2022):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer seguimiento el cumplimiento de las acciones formuladas y verificar la efectividad de las mismas (Correos de seguimiento, informes de seguimiento preventivo, reporte trimestral al ente de control) <p>Acción correctiva n° 34</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Creación de plantilla de Informe de visitas seguimiento preventivo (7 Informes) 2. Seguimiento a tareas asignadas (plantilla) 3. Seguimiento permanente al Plan de Mejoramiento de la CGS



Mejoramiento de la gestión de riesgos

Acción de Mejora n° 47 – proceso Seguimiento Institucional

#LaUISqueQueremos



Acción	% Avance	Pendientes	Observaciones
Mejorar la gestión de riesgos de la Universidad, teniendo en cuenta la nueva metodología del DAFP, la entrada en vigencia del decreto 1499 de 2017 MIPG y adicionalmente el enfoque de la norma ISO 9001:2015	90%	<ul style="list-style-type: none">Hacer prueba pilotoAprobación: Presentar al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.Implementar la nueva metodología.	La gestión de riesgos es permanente y los procesos continuamente desarrollan las acciones planteadas en la metodología actual contribuyendo en la mitigación de los riesgos identificados.

- Este trabajo es realizado por : Vicerrectoría Administrativa, Planeación y Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión
- En 2022 se tuvo una primera propuesta de actualización, pero fue necesario en el primer trimestre 2023 realizar ajustes con base en la guía de riesgos versión 6 emitida por el DAFP en noviembre de 2022.



SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER



Plan de Mejoramiento CGS vg 2021

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Plan de Mejoramiento CGS vigencia 2021

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



VIGENCIA 2021

Tipo de hallazgo * A – D – F – S	PLAN DE MEJORAMIENTO				Observaciones
	n° Hallazgos administrativos	Cantidad de acciones	Hallazgos cerrados	% avance de las acciones	
(17) A (2) A + D (5) A + D + F (2) A + S	26	48	26	100 %	Las acciones formuladas en el Plan de Mejoramiento vigencia 2021 se cumplieron en los tiempos establecidos y el reporte se realizó en la cuenta anual en el mes de febrero 2023.

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

Nota: Durante los meses de febrero y marzo se realizó auditoría por parte de la Contraloría General de Santander a la vigencia 2022 y se esta a la espera del informe preliminar.



INFORME ESTADÍSTICO – PQRDSR (Enero 1° 2022 – Enero 27 de 2023)





01



Durante el Periodo de Enero
1° de 2022 – Enero 27 de
2023 se recibieron en el
sistema de información:

385

Solicitudes

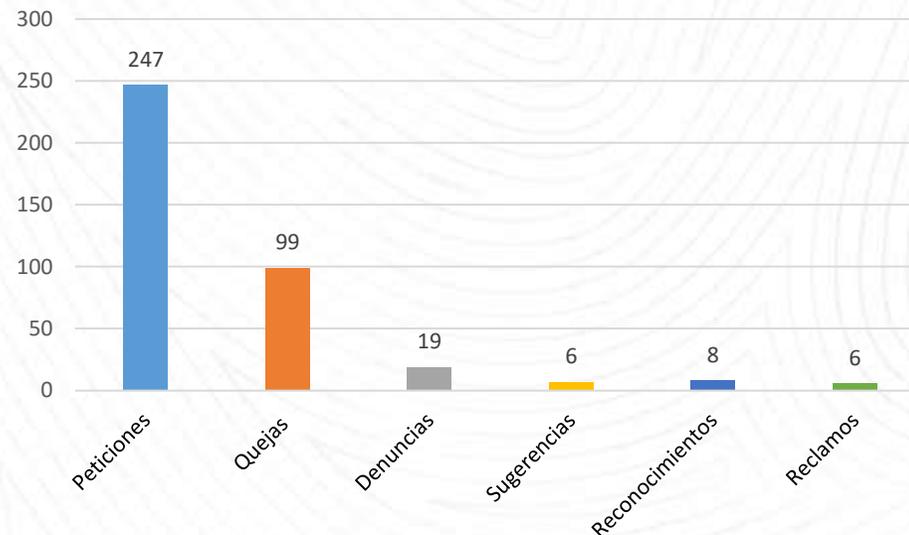
RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD 2022

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



TIPO DE SOLICITUD	
Peticiones	247
Quejas	99
Denuncias	19
Sugerencias	6
Reconocimientos	8
Reclamos	6
TOTAL	385



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

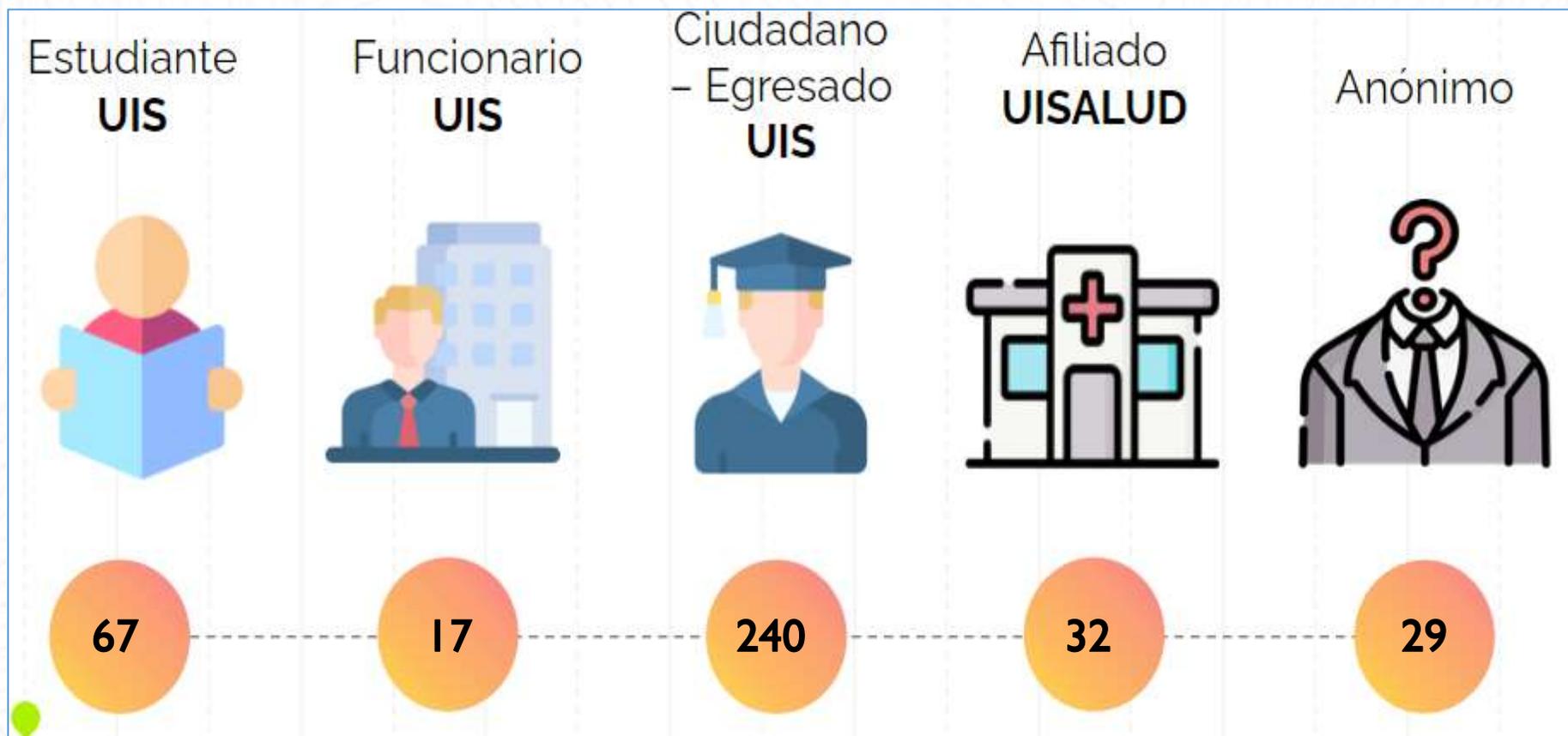
Por medio de las “**encuestas de satisfacción**” los procesos reciben **felicidades** que no quedan registradas en el módulo PQRS DR.

NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE BENEFICIARIO

Enero 1° de 2022 – Enero 27 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD VS BENEFICIARIO 2022

TOTAL
385
PQRDSR

#LaUISqueQueremos



Participación por Tipo de Solicitud VS. Beneficiario

Beneficiario / Tipo de Solicitud	Estudiante UIS	Funcionario UIS	Ciudadano - Egresado UIS	Afiliado UISALUD	Anónimo	Totales
Peticiones	34	3	184	11	15	247
Quejas	29	10	34	18	8	99
Denuncias	3	1	10	0	5	19
Sugerencias	0	2	2	1	1	6
Reconocimientos	0	1	5	2	0	8
Reclamos	1	0	5	0	0	6
Subtotal Solicitudes	67	17	240	32	29	385

SOLICITUDES ATENDIDAS Y EN TRÁMITE POR TIPO Y BENEFICIARIO

Enero 1° de 2022 – Enero 27 de 2023

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	ESTUDIANTE UIS	FUNCIONARIO UIS	CIUDADANO-EGRESADO	AFILIADO UIS SALUD	ANÓNIMO	SUBTOTAL
CERRADAS 96%	PETICIONES	34	3	171	11	15	234
	QUEJAS	29	10	34	18	7	98
	DENUNCIAS	3	1	10	0	5	19
	SUGERENCIAS	0	2	2	1	1	6
	RECONOCIMIENTOS	0	1	4	2	0	7
	RECLAMO	1	0	5	0	0	6
EN TRAMITE 4%	PETICIONES	0	0	13	0	0	13
	QUEJAS	0	0	0	0	1	1
	DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
	RECONOCIMIENTOS	0	0	1	0	0	1
	RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
TOTALES		67	17	240	32	29	385

370

15



PQRDSR - MOTIVOS MÁS FRECUENTES 2022

#LaUISqueQueremos



Motivos	Tipo de Solicitud						Total
	Peticiones	Quejas	Denuncias	Sugerencias	Reclamos	Reconocimiento	
Calidad de la Información Suministrada	2	3	0	1	0	0	6
Admisiones UIS	13	3	0	0	0	0	16
Trámites Administrativos	12	11	3	0	0	0	26
Derecho de petición	48	1	0	0	0	0	49
Deficiencias e Insatisfacción del Servicio Recibido UISALUD	0	6	0	0	0	0	6
Deficiencias e insatisfacción del servicio recibido General	0	14	0	1	0	0	15
Trato y Atención al Usuario	0	15	3	0	0	0	18
Solicitud de información	138	3	0	0	1	0	142
Liquidación y valor de matrícula	11	3	0	0	2	0	16
*Otros Motivos	21	13	8	3	2	1	49
Estado de la infraestructura física	6	17	0	1	0	1	25
Actos de corrupción	0	0	4	0	0	0	4
Calidad del Servicio y Talento Humano	0	0	0	0	0	3	3
Felicitación	0	0	0	0	0	3	3
Disponibilidad y suficiencia de recursos	0	3	0	0	1	0	4

MOTIVOS MÁS RELEVANTES 2022

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



✓ TRÁMITES ADMINISTRATIVOS:

ASPECTOS RELEVANTES

- Dudas sobre el proceso de inscripción.
- Solicitudes de certificados de estudio y notas.
- Ciudadana presenta interés en establecer un convenio institucional con su compañía, para que los estudiantes puedan realizar prácticas y pasantías.
- Usuaría presenta problemas con el pago de inscripción para el primer semestre del 2022.

QUEJAS Y RECLAMOS MÁS RELEVANTES

- Ciudadana solicita la devolución del dinero cancelado al instituto de lenguas correspondiente al libro del curso de inglés el cual no fue entregado.
- Se solicita certificado de notas en múltiples ocasiones que no ha sido emitido.
- Se solicita información acerca de la auxilitura para jóvenes en acción.
- Estudiante presenta problemas para efectuar el trámite de cambio de carrera.



✓ DERECHOS DE PETICIÓN:

ASPECTOS RELEVANTES

- Estudiante solicita información de los motivos por los cuales no fue reportada al Ministerio de Educación Nacional como estudiante antigua potencial beneficiaria de matrícula cero.
- Usuario solicita claridad en los certificados emitidos por la universidad, los cuales dificultan las homologaciones en el extranjero de los títulos universitarios de alta calidad.
- El Concejo Nacional de Paz Afrocolombiano (CONPA), solicita información acerca del acceso, permanencia y graduación de las comunidades negras.

QUEJAS Y RECLAMOS MÁS RELEVANTES

- Usuario presenta inconformidad con la información suministrada en la página correspondiente a la inscripción para la carrera tecnología agroindustrial.

MOTIVOS MÁS RELEVANTES 2022

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Otros:

PETICIONES MÁS RELEVANTES

- Ciudadano solicita información acerca de la posibilidad de utilizar los laboratorios de la Escuela de Física para los estudiantes de la Institución Educativa Técnico Dámaso Zapata.
- Usuario presenta problemas con la página para efectuar pago de la cuota moderadora de UISALUD.
- Varios estudiantes presentan problemas con el monto de la matrícula, debido a que no cuentan con los ingresos suficientes para pagarlo.
- Ciudadana presenta problemas con el proceso de inscripción ya que manifiesta que realizó el pago y el proceso indicado por la universidad, sin embargo, este no fue validado.
- Estudiante solicita información sobre la extensión del contrato de la construcción del edificio de la Facultad de Ciencias Humanas.

QUEJAS Y RECLAMOS MÁS RELEVANTES

- Estudiante indica la falta de atención por parte de la División Financiera ya que no fue atendido adecuadamente.
- Director de Unidad Académica requiere definir la disminución de la carga laboral de un profesor que presenta problemas de salud, indica que lleva 3 meses esperando la respuesta por parte de Talento Humano UIS y UISALUD.
- Usuaría sugiere mejorar los servicios de trato y atención al usuario por parte de Bienestar Estudiantil.
- Usuario presenta queja por la falta de acondicionamiento para el acceso y tránsito de adultos mayores, mujeres embarazadas, niños y personas en condición de discapacidad, desde las puertas de acceso a la universidad, los parqueaderos, zonas de tránsito peatonal hasta el auditorio Luis A. Calvo. .
- Estudiante de la sede Socorro, solicitó reliquidación debido a que requiere una corrección en la estratificación e ingresos mensuales del padre de familia, no obstante, no obtuvo respuesta.

UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PQRDSR 2022

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



UAA	PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	RECLAMOS	TOTAL
UISALUD	11	18	0	1	2	0	32
DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	77	15	1	0	0	0	93
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	22	3	0	0	0	0	25
DIVISIÓN FINANCIERA	16	9	0	0	0	0	25
SECCIÓN DE RECAUDOS	13	5	0	0	0	1	19

Admisiones: Inscripciones y proceso de admisión, certificados, programa matricula cero.

Sección de recaudos: Liquidación de matrícula, reliquidación, programa matricula cero, trato y atención al usuario.



SUGERENCIAS RECIBIDAS POR MOTIVOS 2022

#LaUISqueQueremos

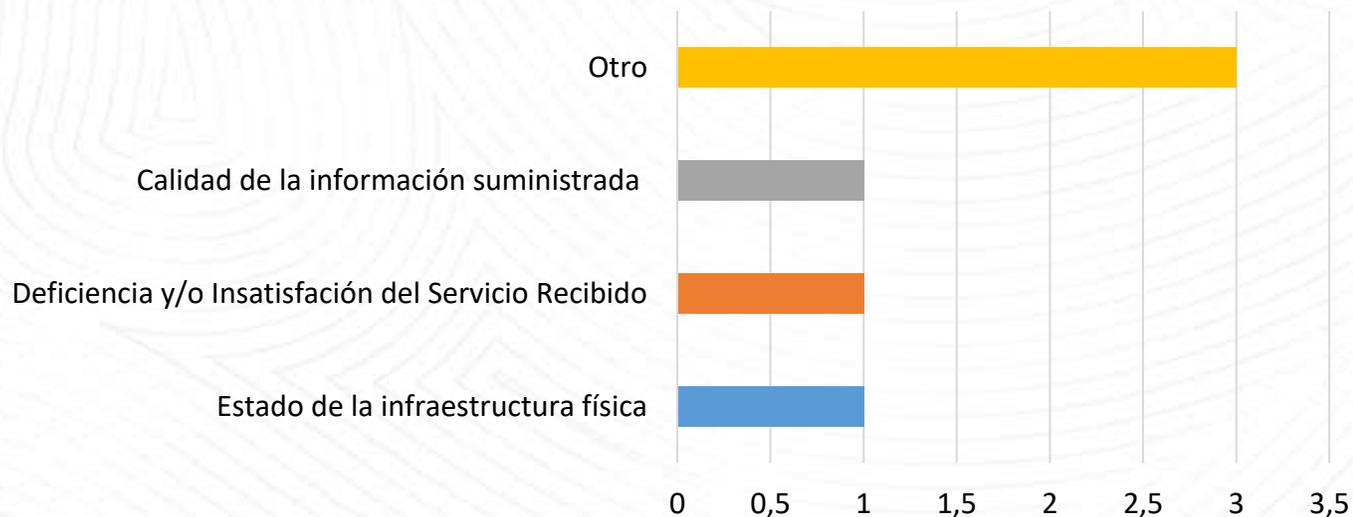
Universidad
Industrial de
Santander



SUGERENCIAS MÁS RELEVANTES:

- Funcionario UIS presenta preocupación por la cantidad de perros en la universidad, debido a que ha sido atacado por estos.
- Funcionario UIS sugiere corrección de error ortográfico en la página de afiliaciones perteneciente al micrositio de UISALUD.
- Ciudadano solicita la verificación de un correo con el dominio (@correo.uis.edu.co) del cual recibe correos tipo "phishing".
- Solicitante anónimo sugiere el cambio de Núcleo Básico del Conocimiento (NBC) de la carrera de Historia y Archivística de "HISTORIA, GEOGRAFÍA" por el de "BIBLIOTECOLOGÍA, OTROS DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS".
- Ciudadano sugiere tomar medidas debido a la inseguridad dentro y fuera del campus universitario.

TOTAL
6
Sugerencias



RECONOCIMIENTOS

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



✓ BIENESTAR ESTUDIANTIL

Durante el periodo evaluado recibió 5 reconocimientos

- Cuatro egresados expresan reconocimiento por el servicio brindado por la Coordinación de Servicios de Alimentación, destacando su labor y manifestando que gracias a ellos muchos estudiantes lograron culminar sus estudios.
- Ciudadana se muestra agradecida por los servicios ofrecidos por parte de la Coordinación de Servicios de Alimentación en el evento del Colegio Santander.

✓ UISALUD

Durante el periodo evaluado recibió 2 reconocimientos

- Usuaría afiliada a UISALUD manifestó agradecimiento a todo el personal en general por el excelente servicio.
- Usuaría presentó reconocimiento de la labor de la profesional en fisioterapia - Laura Rueda Mejía, exaltando su labor en UISALUD.
- Usuaría destaca el profesionalismo del médico general Jaime Gómez



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

Por medio de las “**encuestas de satisfacción**” los procesos reciben **felicitaciones** que no quedan registradas en el módulo PQRS DR.

RECONOCIMIENTOS

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



✓ DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTES

Durante el periodo evaluado recibió 1 reconocimiento

- Docente expresa reconocimiento al Departamento de Educación Física y Deportes por la adecuación de los arcos auxiliares de la cancha de futbol para el beneficio de la comunidad universitaria y externos. También, sugiere que se realice un mantenimiento periódico de todos los escenarios deportivos.

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

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





SALIDAS NO CONFORMES

#LaUISqueQueremos

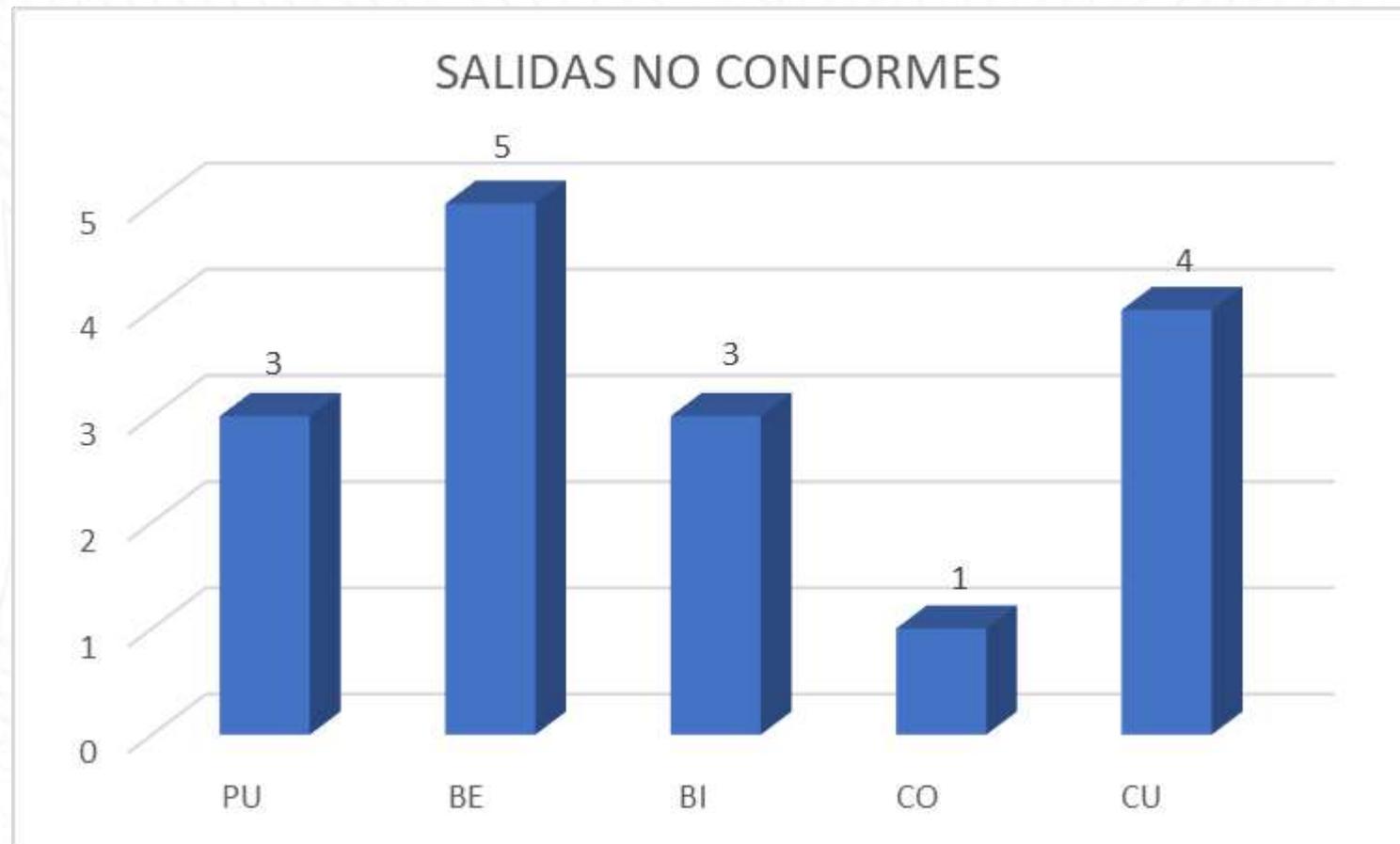
Universidad
Industrial de
Santander



SNC POR PROCESO 2022

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



DESCRIPCIÓN SALIDAS NO CONFORMES

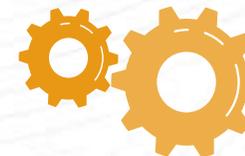
#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



Publicaciones (3)

 (1)	Errores en impresión y montaje.	Concesión/Reproceso/Corrección/Desecharlo
 (1)	Falla a los clientes (Errores en certificados y errores en pedidos de clientes)	Reproceso/Desecharlo
 (1)	Otros errores y fallas en el proceso	Reproceso/Reparación/Corrección



DESCRIPCIÓN SALIDAS NO CONFORMES

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Bienestar Estudiantil (5)



(5)

Incumplimiento por parte de los proveedores en la calidad de insumos y productos

Concesión

Biblioteca (3)



(2)

Correcciones en los metadatos de material bibliográfico y fallas en el sistema de préstamos

Reparación/
Corrección

Contratación (1)



(1)

Demora en rendición de los documentos en la plataforma SIA OBSERVA

Acción
correctiva

DESCRIPCIÓN SALIDAS NO CONFORMES

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Gestión Cultural (4)



Cancelación de eventos por factores externos controlables

Reproceso



Reprogramación hora de inicio de eventos por causas externas controlables

Concesión





ADECUACIÓN DE RECURSOS



RECURSOS



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

PERSONAS

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

INFRAESTRUCTURA

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

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

AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

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



RECURSOS ASIGNADOS AL SGC 2022

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



ÍTEM	CONCEPTO	PRESUPUESTO ESTIMADO
1	HONORARIOS PROFESIONALES	\$ 14.269.891
2	AUXILIARES ESTUDIANTILES	\$ 14.814.667
TOTAL		\$ 29.084.558

I. El valor de honorarios profesionales incluye:

- ✓ Auditoría Externa ISO 9001: \$ 10.529.388
- ✓ Auditoría Externa NTC 5906 \$ 3.740.503

Durante la vigencia 2022, se apoyó algunos procesos mediante Auxiliatura: Consultorio Jurídico, Centro de Conciliación, Relaciones Exteriores, Jurídico, Coordinación de Calidad.

Nota: La Universidad cuenta con un Coordinador de Calidad tiempo completo y con el apoyo de facilitadores en cada proceso que desde su quehacer contribuyen a la gestión de calidad.

CURSOS VIRTUALES EN SISTEMAS DE GESTIÓN

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



CAPACITACIONES ICONTEC 2022

- Tips para formulación de Indicadores en Sistemas de Gestión
- Identificación y análisis de causas como herramienta para la solución de problemas
- Pensamiento Basado en Riesgos Sistemas de Gestión
- La gestión de innovación como variable estratégica para impulsar la mejora en sistemas de gestión
- Contexto de la organización como elemento clave para estructurar sistemas de gestión estratégicos
- Cómo puede lograr el líder del equipo de auditoría procesos de evaluación que agreguen valor a los sistemas de gestión
- Orientaciones para la formulación de indicadores en Sistemas de Gestión
- Gestión Estratégica en los Sistemas de Gestión
- Auditorías Internas Remotas



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



OPORTUNIDADES DE MEJORA INSTITUCIONALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



OPORTUNIDADES DE MEJORA INSTITUCIONALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander

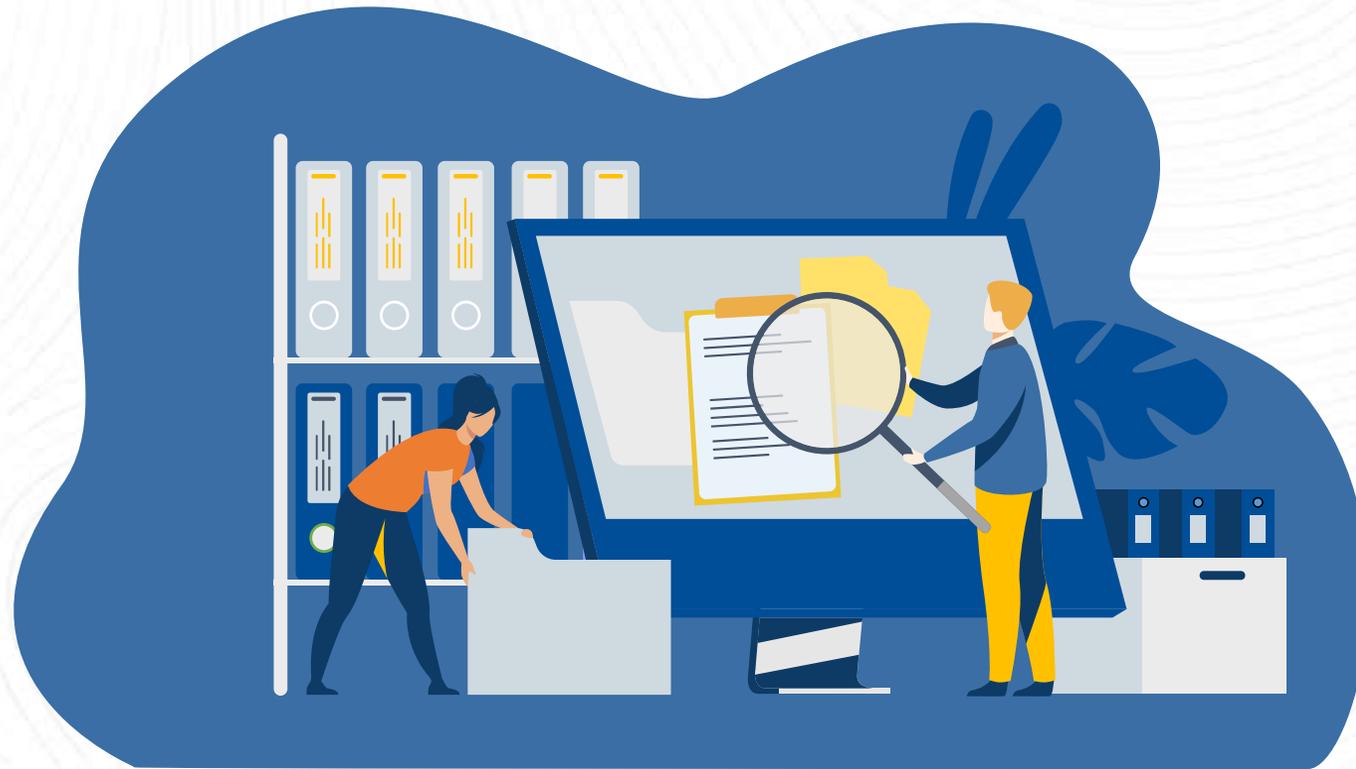


- ✓ Finalizar el ejercicio de articulación y alineación de los indicadores del PDI 2019-2030, actualizados en noviembre 2022, con los indicadores de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Continuar con el plan de mejoramiento de la metodología de administración de riesgos y presentación de la metodología y herramienta al Comité de Control Interno, por parte de la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión para su posterior socialización a los procesos.
- ✓ Fortalecer la interacción entre los procesos de la Sede Principal y Sedes Regionales.
- ✓ Continuar con la implementación del SGC en el proceso UISALUD.
- ✓ Continuar con el apoyo a los procesos en la revisión e identificación de necesidades de documentación en los procesos.
- ✓ Revisar las no conformidades y/o aspectos por mejorar identificadas transversales en las auditorías internas de calidad para evaluar su aplicabilidad en los demás procesos.





OTROS



#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



NECESIDADES REPORTADAS

NECESIDADES REPORTADAS

#LaUISqueQueremos



AR	Requiere contratación de auxiliares estudiantiles para la consulta del volumen de historias académicas pendientes por modificación, gestión que realiza el proceso.	
FI	Se requiere hacer un proceso de rendición de inventarios para retomar el indicador de marcación de elementos que actualmente se encuentra suspendido, en proceso de revisión.	
SI Sedes regionales	<ul style="list-style-type: none">✓ Capacitación en soporte a equipos críticos como switch de borde, firewall, access points y otros.✓ Repotenciación de equipos y/o remodelación de los mismos	



#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



DIFICULTADES REPORTADAS



DIFICULTADES REPORTADAS

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



PU	Se continúan presentando goteras en el sótano I de logística, tercer piso (área de diseño) y tienda universitaria, la División de Panta Física se está encargando de las goteras físicas del sótano I.
EX-IL	Dificultad en la toma de decisiones para apertura de cursos debido a la demora de la sección de tesorería en el cargue de pagos para matrículas de estudiantes, novedad que se ha mejorado.
FI	Se continúan presentando devoluciones de cuentas debido a que las UAA envían la documentación incompleta a pesar de la creación del FFI.29 Lista de chequeo, se continúa con acompañamiento y capacitación a las UAA.
AR Sedes Regionales	Cese de actividades académicas nivel introductorio y Pregrado Presencial debido a que los estudiantes entraron en asamblea en la Sede Regional Barrancabermeja.





#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



RECOMENDACIONES REPORTADAS

RECOMENDACIONES REPORTADAS

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Talento Humano

El proceso de TH resalta la importancia de las acciones para mejora continua adelantadas por subprocesos de la DGTH en revisión y seguimiento de indicadores de desempeño estratégicos, así mismo, el cumplimiento e impacto positivos en los planes de gestión a cargo de la División.



Sedes Regionales

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

Seguir contando con el apoyo continuo de la Coordinación de Calidad de la UIS.

Fortalecer las reuniones con los procesos Sede Principal y Sedes Regionales.

Admisiones

Se recomienda al proceso de Admisiones realizar una revisión y actualización de los procedimientos de la DARA, teniendo en cuenta que algunas medidas que se planteaban como transitorias se han tomado como permanentes y varias actividades funcionan de manera digital.



EVENTOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SGC

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



EVENTOS QUE PODRÍAN AFECTAR O GENERAR CAMBIOS EN EL SGI



queQueremos



- Implementación del Manual de políticas de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Desarrollo o reestructuración de los sistemas de información.
- Creación de nuevos subprocesos.
- Actualizaciones derivadas de la implementación del MIPG. (Resultados del FURAG).
- Resultados de las auditorías y hallazgos de los entes de Control.
- Emisión de normativa externa aplicable a la Universidad.
- Requerimientos relacionados con el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública-ITA.



CONCLUSIONES



CONCLUSIONES



#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



01

El ejercicio de actualización de la **Matriz de grupos de interés**, permiten visibilizar las necesidades y expectativas de manera individual para las partes interesadas, así como los riesgos asociados a las debilidades, amenazas y las oportunidades, fortaleciendo de esta forma el pensamiento sistemático de gestión de riesgos y los grupos de interés existentes en la Universidad.

02

Se aprueba la modificación de los indicadores de Calidad y PDI propuestos para medir el siguiente **objetivo de la Política** de Calidad: "Gestionar y administrar la capacidad disponible de la Universidad para Maximizar los resultados de los Procesos Misionales"

03

Se aprueba la modificación del siguiente **objetivo de la Política** de Calidad "Fomentar en los servidores de la Universidad una cultura de autocontrol y apropiación de buenas prácticas para alcanzar los objetivos misionales" y su indicador de medición "Cultura de Autocontrol".

04

La **Gestión de riesgos** evidencia un porcentaje de ejecución muy positivo para el año 2022 del 99%, con el cumplimiento de 237 acciones, lo cual refleja el fortalecimiento de los controles y mejoramiento de la gestión de riesgos en la Universidad, con el fin de evitar la materialización de los riesgos.

CONCLUSIONES



#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



05

Se destaca la actualización de la metodología y herramienta de gestión de riesgos, de acuerdo con la Guía de Administración del Riesgos del DAFP, para su posterior aprobación en el Comité de Control Interno e iniciar por fases la implementación y socialización en los procesos.

06

Los **resultados positivos alcanzados** como resultado del cumplimiento del desempeño institucional del Sistema de Gestión de Calidad en la vigencia 2022 evidenciado en los resultados de los indicadores y el logro de los objetivos, porque favorecen la toma de decisiones y el mejoramiento continuo.

07

Se resalta el porcentaje de avance y cumplimiento de los proyectos del programa de gestión para la vigencia de 2022, 63 proyectos institucionales con un 97% y 120 proyectos por unidad con avance del 89%, que alimentan la **Matriz de Oportunidades**.

08

Para el 2022 se presentaron 385 **PQRDSR** discriminadas en 99 quejas, 6 reclamos, 247 peticiones, 19 denuncias, 6 sugerencias y 8 reconocimientos. Las unidades que reciben mayor número de peticiones por motivos de solicitud de información y trámites administrativos corresponden a UISALUD, Dirección de Admisiones y Registro Académico, División de Talento Humano, División Financiera y Sección de Recaudos.

CONCLUSIONES



#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



09

En 2022 se celebraron 5.442 contratos y se evaluaron 2.488 **proveedores** en los criterios de especificaciones técnicas, administrativas, plazos y calidad. Se evidencia que ningún proveedor tiene calificación general deficiente, 189 proveedores con evaluación buena y 2.299 con valoración excelente. Logrando que más del 92% de los proveedores fueran evaluados con una calificación igual o superior a 4,5.

10

Se destaca el compromiso de los procesos y el mejoramiento continuo reflejado en los resultados del indicador de la evaluación de la **Cultura de Mejora**, esto mediante la formulación de 98 acciones de mejora y 32 acciones correctivas para la vigencia 2022.

Universidad
Industrial de
Santander



Aniversario
UIS 1948 - 2023

Legado académico y cultural de los santandereanos

¡Gracias!

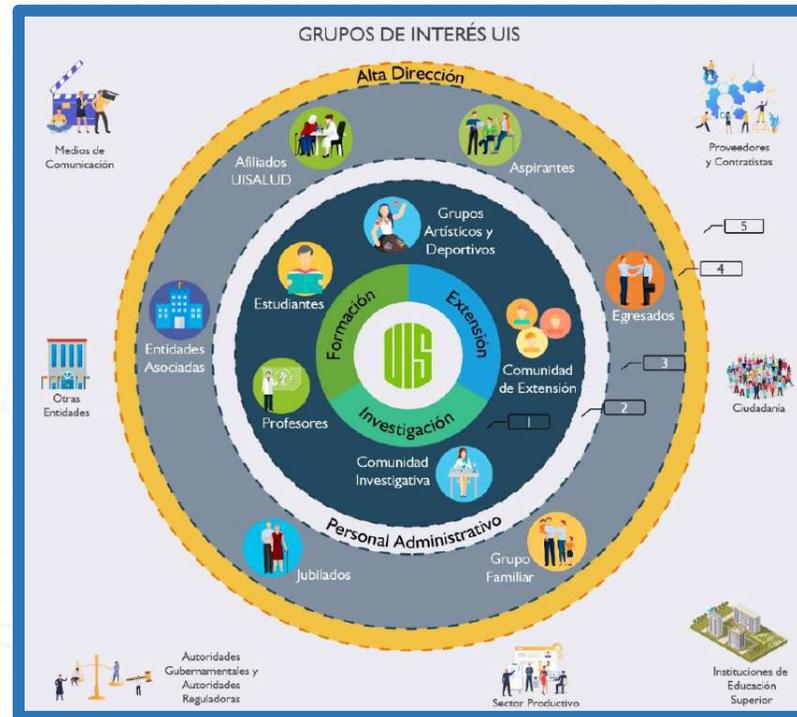


#LaUISqueQueremos

ANEXO SEGUIMIENTO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS 2022 UIS

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de Santander



SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Grupo de interés	Indicador	META 2022	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Alta dirección	Índice de empleabilidad de corto plazo	78%	SD	78%	81%
	Calificación promedio del desempeño del personal administrativo	95,0	95,9	95,8	95,3
	Programas y proyectos de extensión con financiación externa	32	20	30	33
	Variación de los ingresos generales	1,83%	-4,96%	-4,18%	-0,70%
	Proyectos UIS que aportan a políticas públicas	9	6	7	7
	Porcentaje de recursos externos para investigación	73%	67%	73%	43%
	Porcentaje de recursos internacionales para investigación	4%	2%	2%	6%
	Puntaje Global UIS en el Saber Pro	173	172	165	164
	Calificación de la evaluación de los profesores de planta	84,10	82,82	84,04	N.R.
	Porcentaje de profesores de planta con formación doctoral	57%	54%	55%	56%
	Patentes obtenidas	84	56	80	87

SD: sin dato

N.R: no reporta

Indicador PDI

Indicador Calidad

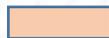
SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Grupo de interés	Indicador	META 2022	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Alta dirección	Posición de la UIS en los ránquines internacionales (QS)	50	70	67	65
	Tiempo de Acreditación Institucional	10 años	8 años	8 años	10 años
	Tasa de deserción por cohorte	36,20%	35,30%	SD	SD
	Tasa de deserción anual en programas de pregrado presencial	4,17%	4,27%	2,45%	SD

-  Indicador PDI
-  Indicador Calidad

SD: sin dato

N.R: no reporta

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Grupo de interés	Indicador	META 2022	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Profesores	Porcentaje de profesores de cátedra que participan en actividades de formación docente	24%	81%	20%	19%
	Porcentaje de profesores de planta que participan en actividades de formación docente	20%	78%	16%	8%
	Porcentaje de profesores que implementan herramientas TIC	56%	76%	54%	26%
	Porcentaje de profesores de planta con formación doctoral	57%	54%	55%	56%
	Porcentaje de profesores de planta reconocidos como Investigadores por MinCiencias	47%	47%	48%	54%
	Porcentaje de profesores de planta autores en artículos científicos	47%	43%	38%	32%
	Porcentaje de profesores en estancias cortas	22%	6%	7%	21%
	Profesores en estancias posdoctorales	12	8	5	7
	Calificación de la evaluación de los profesores de planta	84,10	82,82	84,04	N.R.

 Indicador PDI

 Indicador Calidad

SD: sin dato

N.R: no reporta

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

#LaUISqueQueremos



Grupo de interés	Indicador	META 2022	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Profesores	Nivel de satisfacción de los beneficiarios, frente a los servicios ofrecidos por los procesos (BI, RE, SI, TH, FO), a través de encuestas.	86%	90%	92,71%	94,42%
	Oportunidad en el servicio, frente a los servicios ofrecidos por los procesos (BI, RE, SI, TH, FO)	86%	90%	92,71%	92,43%
	Asertividad en la comunicación evaluadas por los docentes, frente a los servicios ofrecidos por los procesos (BI, RE, SI, TH, FO)	86%	90%	92,71%	95,05%
	Disponibilidad de Servicio (R). (SI).	99%	100%	100%	100%

- Indicador PDI
- Indicador Calidad

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

#LaUISqueQueremos

Universidad Industrial de



Grupo de interés	Indicador	META 2022	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Estudiantes	Porcentaje de profesores que implementan herramientas TIC	56%	76%	54%	26%
	Porcentaje de profesores de planta con formación doctoral	57%	54%	55%	56%
	Participación estudiantil en actividades de formación integral	5214	1998	3471	8656
	Tasa de graduación oportuna en programas de pregrado presencial	30,0%	27,0%	22,5%	17,0%
	Tasa de graduación oportuna en programas de posgrado presencial	49%	50%	45%	47%
	Porcentaje de programas de doble titulación o titulación conjunta	11%	9%	10%	0%
	Porcentaje de programas de pregrado con acreditación nacional de alta calidad	78%	66%	66%	71%
	Porcentaje de programas de posgrado con acreditación nacional de alta calidad	47%	45%	59%	57%
	Semilleros de Investigación reconocidos por la VIE	84	41	71	77
	Porcentaje de estudiantes con beneficios socioeconómicos	60%	77%	62%	85%
	Tasa de movilidad profesoral entrante	5,4%	0,4%	1,3%	3,2%
	Tasa de movilidad de graduados de pregrado	7%	7%	4%	2%
	Iniciativas de emprendimiento programa UIS Emprende	34	21	27	34

Indicador PDI

Indicador Calidad

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Grupo de interés	Indicador	META 2022	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Estudiantes	Porcentaje de cupos aprovechados para estudiantes de grupos priorizados	25%	18%	19%	20%
	Nivel de satisfacción de los beneficiarios, frente a los servicios ofrecidos por los procesos (AR, BE, BI, RE, TH, CA, FO, IN, EX), a través de encuestas.	85%	91%	90,03%	90,02%
	Oportunidad en el servicio, frente a los servicios ofrecidos por los procesos (AR, BE, BI, RE, TH, CA, FO, IN, EX), a través de encuestas.	85%	91%	90,03%	91%
	Asertividad en la comunicación evaluadas por los estudiantes y graduandos, frente a los servicios ofrecidos por los procesos (AR, BE, BI, RE, TH, CA, FO, IN, EX), a través de encuestas.	85%	91%	90,03%	92,22%
	Disponibilidad de Servicio de los sistemas de información que soportan las actividades académico o administrativas (SI).	99%	100%	100%	100%
	Evaluación Docente (FO).	78%	N.R	78%	86%
	Progreso en pruebas SABER PRO (FO).	150	172	165	N.R
	Progreso en pruebas SABER TYT (FO).	95	97	95	N.R

SD: sin dato

N.R: no reporta

Indicador PDI

Indicador Calidad



SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

#LaUISqueQueremos



Grupo de interés	Indicador	META 2022	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Grupos artísticos y deportivos	Participación estudiantil en actividades de formación integral	5214	1998	3471	8656
	Desempeño de Arte y Cultura en QS Stars University Ratings	5	4	4	4
	Porcentaje de estudiantes en grupos artísticos y culturales	3,7%	2,8%	2,6%	3,0%
Personal administrativo	Porcentaje de funcionarios en programas de bienestar	84%	75%	71%	60%
	Porcentaje de módulos implementados en el sistema integrado de información	0%	0%	0%	2%
	Porcentaje de funcionarios en programas de gestión del ciclo de vida	65%	51%	63%	63%
	Calificación promedio del desempeño del personal administrativo	95,0	95,9	95,8	95,3

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Grupo de interés	Indicador	META 2022	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Afiliados UISALUD	Nivel de satisfacción frente a los servicios ofrecidos por los procesos (CI, CO, FI, GD, JU, PI, RF, RT, SE, SI, TH), a través de encuestas.	80%	97%	96,61%	83,58%
	Oportunidad en el servicio, frente a los servicios ofrecidos por los procesos (CI, CO, FI, GD, JU, PI, RF, RT, SE, SI, TH), a través de encuestas.	80%	97%	96,61%	81,29%
	Asertividad en la comunicación evaluadas por los administrativos, frente a los servicios ofrecidos por los procesos (CI, CO, FI, GD, JU, PI, RF, RT, SE, SI, TH), a través de encuestas.	80%	97%	96,61%	84,07%
	Disponibilidad de Servicio (R).(SI).	99%	100%	100%	100%
	Satisfacción global del usuario Rol Prestador	95%	99,6%	SD	98%
	Satisfacción global del usuario Rol Asegurador	95%	96,1%	96,1%	96%
Egresados	Porcentaje de graduados con registro o seguimiento en el Sistema de información	25%	20,08%	20,05%	38,98%
	Índice de empleabilidad de corto plazo	78%	SD	78%	81%
	Porcentaje de graduados registrados en la bolsa de empleo	44%	17%	23%	72%
	Graduados que aportan al fortalecimiento académico de la UIS	574	540	534	813
	Graduados con seguimiento dinámico	287	0	273	930

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

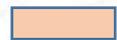
#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Grupo de interés	Indicador	META 2022	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Egresados	Nivel de satisfacción frente a los servicios ofrecidos por el proceso (RE), a través de encuestas.	80%	87%	89,43%	90%
	Oportunidad en el servicio frente a los servicios ofrecidos por el proceso (RE), a través de encuestas.	80%	87%	89,43%	87,14%
	Asertividad en la comunicación evaluadas por los egresados, frente a los servicios ofrecidos por el proceso (RE), a través de encuestas.	80%	87%	89,43%	88%

 Indicador PDI

 Indicador Calidad

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Grupo de interés	Indicador	META 2022	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Comunidad investigativa	Semilleros de Investigación reconocidos por la VIE	84	41	71	77
	Estudiantes de pregrado en Semilleros de Investigación	1003	588	1412	1046
	Estudiantes de posgrados de investigación	692	660	664	696
	Porcentaje de grupos de investigación en categorías A1 y A de MinCiencias	52%	51%	49%	47%
	Porcentaje de investigadores en categorías Senior o Asociado de MinCiencias	64%	63%	63%	63%
	Porcentaje de profesores de planta reconocidos como Investigadores por MinCiencias	47%	47%	48%	54%
	Porcentaje de recursos externos para investigación	73%	67%	73%	43%
	Porcentaje de recursos internacionales para investigación	4%	2%	2%	6%
	Porcentaje de recursos internos para investigación ODS	23%	20%	25%	46%
	Número de artículos en la base SCOPUS	431	431	412	364
	Porcentaje de profesores de planta autores en artículos científicos	47%	43%	38%	32%

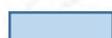
Indicador PDI

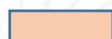
Indicador Calidad



SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Indicador	META 2022	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Comunidad investigativa	Artículos con afiliación UIS en Publíndex	390	640	241	512
	Porcentaje de artículos con afiliación UIS en categorías A1 y A2 de Publíndex	54%	48%	48%	55%
	Patentes obtenidas	84	56	80	87
	Acuerdos de propiedad intelectual o confidencialidad con terceros	3	4	2	4
	Contratos o acuerdos de aprovechamiento de creaciones de titularidad o cotitularidad UIS	6	4	4	5
	Ejecución presupuestal destinada a proyectos de investigación en el año (IN).	65%	83%	91%	92%

 Indicador PDI

 Indicador Calidad

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Grupo de interés	Indicador	META 2022	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Comunidad de extensión	Porcentaje de estudiantes de pregrado con dominio de inglés	63%	63%	62%	65%
	Tasa de movilidad estudiantil saliente	1,3%	1,6%	0,5%	1,6%
	Tasa de movilidad estudiantil entrante	0,3%	0,1%	0,1%	0,3%
	Tasa de movilidad profesoral entrante	5,4%	0,4%	1,3%	3,2%
	Porcentaje de profesores en estancias cortas	22%	6%	7%	21%
	Tasa de movilidad de graduados de pregrado	7%	7%	4%	2%
	Profesores en estancias posdoctorales	12	8	5	7
	Proyectos en colaboración orientados a los ODS	124	65	92	109
	Redes de trabajo colaborativo	41	20	22	22
	Programas y proyectos de extensión solidaria	40	48	29	24
	Programas y proyectos de extensión con financiación externa	32	20	30	33
	Proyectos con impacto regional	134	68	104	135

Indicador PDI
Indicador Calidad

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

#LaUISqueQueremos



Grupo de interés	Indicador	META 2022	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Comunidad de extensión	Nivel de cumplimiento del registro de las actividades de extensión realizadas en el año (EX).	70%	N.R	96%	N.R
	Nivel de Solicitudes de Conciliación (EX-CC).	40%	21%	97%	54%
	Nivel de cumplimiento de las capacitaciones planeadas y ejecutadas durante el año para docentes y administrativos (EX - IL)	80%	100%	100%	100%

 Indicador PDI

 Indicador Calidad

SD: sin dato

N.R: no reporta



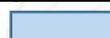
SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

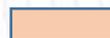
#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Grupo de interés	Indicador	META 2022	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Entidades asociadas	Proyectos de sostenibilidad ambiental	69	24	59	74
	Proyectos UIS que aportan a políticas públicas	9	6	7	7
	Proyectos para construcción de paz y convivencia ciudadana	26	15	24	29
	Iniciativas de emprendimiento programa UIS Emprende	34	21	27	34
Proveedores / contratistas	Nivel de adjudicación de los procesos públicos (CO).	77%	88%	70%	81%
	Nivel del cumplimiento de los proveedores evaluados (CO).	80%	100%	100%	100%
	Porcentaje del Cumplimiento del Control Selectivo (CO).	80%	100%	100%	100%

 Indicador PDI

 Indicador Calidad

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Grupo de interés	Indicador	META 2022	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Autoridades gubernamentales, autoridades reguladoras y de control	Contratos o acuerdos de aprovechamiento de creaciones de titularidad o cotitularidad UIS	6	4	4	5
	Proyectos de sostenibilidad ambiental	69	24	59	74
	Proyectos UIS que aportan a políticas públicas	9	6	7	7
	Proyectos para construcción de paz y convivencia ciudadana	26	15	24	29
	Proyectos con impacto regional	134	68	104	135
	Programas académicos acreditados respecto a los programas acreditables (CA).	50%	66%	SD	SD
	Programas académicos que obtuvieron la renovación de la acreditación (CA).	100%	100%	100%	100%
	Renovación de la acreditación institucional (CA).	1	1	1	1
	Programas académicos que cumplen con las condiciones de calidad para su ofrecimiento y desarrollo(CA).	100%	100%	100%	100%

 Indicador PDI

 Indicador Calidad

SD: sin dato

N.R: no reporta

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Grupo de interés	Indicador	META 2022	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Otras entidades	Cobertura de la divulgación de los programas académicos de pregrado presencial (AR).	90%	N.R	N.R	92%
	Imprecisiones en la admisión de aspirantes a ingresar a la UIS (AR).	0	0	0	N.R
	Seguridad de la información física (AR).	0	N.R	N.R	N.R
	Oferta Vs. Demanda, medir la capacidad de respuesta de la universidad ante la demanda de cupos de asignaturas del plan de estudio (FO).	90%	97%	97%	97%
Grupo Familiar	Índice de empleabilidad de corto plazo	78%	SD	78%	81%
	Porcentaje de graduados registrados en la bolsa de empleo	44%	17%	23%	72%
	Política de Bienestar UIS creada e implementada	50%	0%	0%	20%

SD: sin dato

N.R: no reporta

 Indicador PDI

 Indicador Calidad

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Grupo de interés	Indicador	META 2022	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Ciudadanía	Proyectos de sostenibilidad ambiental	69	24	59	74
	Graduados que aportan al fortalecimiento académico de la UIS	574	540	534	813
	Programas y proyectos de extensión solidaria	40	48	29	24
	Proyectos o iniciativas de emprendimiento del IPRED	632	243	422	526
	Proyectos con impacto regional	134	68	104	135
	Proyectos para construcción de paz y convivencia ciudadana	26	15	24	29
	Nivel de satisfacción, la Oportunidad en el servicio y la Asertividad en la comunicación evaluadas por la comunidad en general, frente a los servicios ofrecidos por los procesos (CU, EXoCJ, IN, EXoCC, EXoIL, EX), a través de encuestas.	87%	91%	92,97%	87%
	Oferta Vs. Demanda, medir la capacidad de respuesta de la universidad ante la demanda de cupos de asignaturas del plan de estudio (FO).	90%	97%	94%	97%

 Indicador PDI

 Indicador Calidad

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

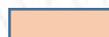
#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Grupo de interés	Indicador	META 2022	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Instituciones de educación	Porcentaje de programas de pregrado con acreditación nacional de alta calidad	78%	66%	66%	71%
	Porcentaje de programas de posgrado con acreditación nacional de alta calidad	47%	45%	59%	57%
	Porcentaje de programas de pregrado con acreditación internacional	12%	3%	3%	15%
	Proyectos en colaboración orientados a los ODS	124	65	92	109
	Redes de trabajo colaborativo	41	20	22	22
	Porcentaje de programas de doble titulación o titulación conjunta	11%	9%	10%	0%
	Posición de la UIS en los ránquines internacionales (QS)	50	70	67	65
	Proyectos UIS que aportan a políticas públicas	9	6	7	7
	Porcentaje de convenios internacionales activos con respecto a convenios vigentes (RE).	40%	55%	40%	65%

 Indicador PDI

 Indicador Calidad

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Grupo de interés	Indicador	META 2022	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Medios de comunicación	Nivel de cumplimiento de la labor comunicativa (CI).	94%	96%	96%	98%
	Efectividad de los Medios de Comunicación (CI).	86%	89%	87%	91%
	Capacidad de producción audiovisual (CI).	≥5	7,5	7,8	8,8
	Nivel de Audiencia de los canales audiovisuales (Televisión UIS, Memoria UIS, Ciencia y tecnología) ubicados en Youtube (CI).	≥ 10000	12310	12320	12555
	Nivel de Audiencia de las Emisoras mediante la página Web (emisorasuis.edu.co) (CI).	≥ 3500	4350	4357	4367
	Publicación de libros con sello Ediciones UIS (PU).	50%	100%	100%	54%
Sector productivo	Número de spin-off creadas	5	0	0	0
	Proyectos de sostenibilidad ambiental	69	24	59	74
	Proyectos en colaboración orientados a los ODS	124	65	92	109
	Proyectos o iniciativas de emprendimiento del IPRED	632	243	422	526
	Iniciativas de emprendimiento programa UIS Emprende	34	21	27	34
	Proyectos con impacto regional	134	68	104	135

Indicador PDI

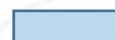
Indicador Calidad

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

#LaUISqueQueremos



Grupo de interés	Indicador	META 2022	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Otras entidades	Acuerdos de propiedad intelectual o confidencialidad con terceros	3	4	2	4
	Tecnologías con TRL 6 o superior	6	2	4	6
	Contratos o acuerdos de aprovechamiento de creaciones de titularidad o cotitularidad UIS	6	4	4	5
	Proyectos en colaboración orientados a los ODS	124	65	92	109
	Redes de trabajo colaborativo	41	20	22	22
	Porcentaje de graduados registrados en la bolsa de empleo	44%	17%	23%	72%
	Programas y proyectos de extensión solidaria	40	48	29	24
	Proyectos con impacto regional	134	68	104	135
	Proyectos para construcción de paz y convivencia ciudadana	26	15	24	29

 Indicador PDI

 Indicador Calidad

SEGUIMIENTO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERÉS

#LaUISqueQueremos

Universidad
Industrial de
Santander



Grupo de interés	Indicador	META 2022	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Aspirantes	Programas de pregrado presencial vigentes	36	33	33	33
	Porcentaje de profesores de planta con formación doctoral	57%	54%	55%	56%
	Programas de pregrado no presencial vigentes	10	8	8	8
	Programas de posgrado presencial vigentes	72	65	60	63
	Programas de posgrado no presencial creados	1	0	0	0
	Porcentaje de programas de pregrado con acreditación nacional de alta calidad	78%	66%	66%	71%
	Porcentaje de programas de posgrado con acreditación nacional de alta calidad	47%	45%	59%	57%
	Porcentaje de programas de pregrado con acreditación internacional	12%	3%	3%	15%
	Política de Bienestar UIS creada e implementada	50%	0%	0%	20%
	Porcentaje de estudiantes con beneficios socioeconómicos	60%	77%	62%	85%
	Posición de la UIS en los ránquines internacionales (QS)	50	70	67	65
Programas académicos en sedes regionales	6	3	3	3	